DŮSTOJNOST, REFLEXE A PARTICIPACE V PRAXI ZDRAVOTNÍCH A SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Zuzana Havrdová (ed.)

Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií
Doktorský program Sociální práce a katedra aplikovaných sociálních věd

Recenzovaly doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, Ph.D.,
a Mgr. Adéla Michková, Ph.D.

Tento výstup byl podpořen grantem studentského specifického výzkumu SVV 2020–2023, č. 26060602: Organizační kultura, reflexivita, důstojnost – výzkumy z oblasti sociální práce.

ISBN 978-80-7571-101-4 (e-kniha)
FHS UK, 2022 CC BY-NC

Obsah

Důstojnost, reflexe a participace v zakotvenosti ve vztazích a kontextu (úvod editorky) **4**
Zuzana Havrdová

Dôstojnosť v kontexte relacionistickej etiky **11**
Monika Bosá

Důstojná služba: iniciativa za reformu sociálních služeb optikou důstojnosti **29**
Pavel Hulec

Podpora reflektivity ve výuce studentů **40**
Monika Čajko Eibicht

Psychické bezpečí a reflexivita v týmu **59**
Jiří Krejčí, Jiří Šafr

Možnosti participace v prostředí úřadu práce v České republice při oddělení hmotné nouze **73**
Karolína Drapáková

Participace uprchlíků na tvorbě a modifikacích metodiky psychosociální intervence (akční výzkum) **88**
Noemi Roupcová

Neformální pečovatelé a jejich zkušenost s participací v systému péče **102**
Alžběta Matochová

Literatura **116**
English abstracts **130**
Medailonky autorského týmu **134**
Rejstřík **136**

Důstojnost, reflexe a participace v zakotvenosti ve vztazích a kontextu (úvod editorky)

Zuzana Havrdová

Abstrakt: V převážně studentské monografii jsou témata důstojnosti, reflexivity a participace vzájemně propojena s důrazem na reflexi jejich nezbytného kontextu tvořeného mezilidským reflektujícím dialogem, lidskou zranitelností a křehkou provázaností v riziku neporozumění jeho účastníků, a to v protiváze k vidění skrze administrativně-byrokratické a ekonomizující redukce, k nimž má tendenci sklouzávat společnost pod mnoha existujícími tlaky. V této souvislosti je zdůrazněn význam demokratické profesionality a z ní plynoucích etických úkolů pro sociálního pracovníka.

Klíčová slova: demokratický profesionál; důstojnost; participace; reflexivita; etické jednání; česká sociální práce

Představujeme vám soubor sedmi kapitol e-knihy, jejímiž autory a autorkami jsou převážně doktorští studenti oboru Sociální práce FHS UK. Každá z kapitol přináší jedno autorské vidění některého z témat důstojnosti, reflexivity či participace, a to výběrem poznatků z odborné literatury, a současně též jejich výzkumným uchopením. Mezi výzkumnými strategiemi výrazně převažují kvalitativní přístupy, což souvisí s badatelskými preferencemi autorů a zejména jejich snahou „*dostat se k člověku*“ (Lorenz 2016). Témata důstojnosti, reflexivity a participace jsou v našem vidění vzájemně propojena svým důrazem na reflexi jejich nezbytného kontextu tvořeného mezilidským reflektujícím dialogem, lidskou zranitelností a křehkou provázaností v riziku neporozumění jeho účastníků, a to v protiváze k vidění skrze administrativně-byrokratické a ekonomizující redukce, k nimž má tendenci sklouzávat společnost pod mnoha existujícími tlaky.

Sociální práce patří mezi profese, které usilují ve spolupráci s dalšími pomáhajícími profesemi nejen o své místo v demokratickém světě, ale také, často ne zcela reflektovaně, o naplnění role demokratického profesionalismu. Dzur (2008, s. 81) k této roli demokratické profese říká: „*Profesionálové jsou samozřejmě povinni plnit své úkoly kvalifikovaně a neodchylovat se nezákonně od běžných normativních standardů chování, které se vztahují na všechny lidi bez ohledu na povolání. Ale oni mají také širší povinnosti, které vyplývají z důvěry, kterou jim klienti projevují, společenského postavení, které mají, a z ochrany trhu, kterou jim poskytuje státní správa, a vlády jim ji umožnily prostřednictvím licencí a dalších předpisů.*" Tyto myšlenky podle nás zesíleně platí o profesionálech v sociální práci, jejichž klienti patří k sociálně ohroženým a znevýhodněným, což ještě akcentuje jejich „*širší povinnosti*", o nichž Dzur mluví.

V české sociální práci, která se začala nově v demokratickém prostředí rozvíjet po dlouhém přerušení, lze sledovat snahu o demokratičnost profese v různých podobách. Patří k nim mezi jiným právě i zájem o témata participace a reflexivity, který narůstá (viz třeba hned dvě monočísla časopisu *Sociální práce/Sociálna práce* v roce 2022). Ačkoli se zatím výzkumně projevuje spíše sporadicky (např. Bjelončíková et al. 2016; Glumbíková et al. 2018; Stanková a Gójová 2018; aj.), v českých odborných časopisech najdeme již několik let hojná sdělení z praxe, která se týkají projektů vtahování klientů do participace na individuální i komunitní úrovni, ať se to týká lidí s postižením, lidí ohrožených sociálním vyloučením, mladistvých uživatelů drog, účastníků svépomocných skupin ad. (viz Output 1, Erasmus+ INORP 2021). Jak uvádějí Navrátil a kol. (2021) na základě rozsáhlého výzkumu, čeští sociální pracovníci také využívají reflektivní praxe a partnerství s klientem při volbě cílů a nástrojů intervence. Rovněž ve vzdělávání sociálních pracovníků nacházíme pokusy vtáhnout do výuky „*lidi se zkušeností*" (Frišaufová a Geregová 2020) nebo zapojovat obyvatele i studenty do komunitních projektů a zplnomocňujících aktivit ve vyloučených lokalitách (Gójová et al. 2019).

Společnou linií zájmu o témata důstojnosti, reflexivity a participace vidíme ve snaze o poctivé porozumění křehkým a nesamozřejmým podmínkám, za kterých je možné při zlepšování profesionálně poskytovaných služeb současně vyvažovat moc a posilovat důvěru a spolupráci lidí, jejichž životy ať už v roli poskytovatelů, nebo tzv. příjemců tyto služby přímo ovlivňují. V tomto smyslu také chápeme směřování k jedné z podob spravedlnosti ve společnosti, totiž podělení se o moc expertního vědění ve prospěch uznání hlasů různých lidí v dialogu a umožnění jejich spravedlivého a smysluplného podílu na organizačním, společenském i politickém směřování. To právě podle Dzura (2008) patří k demokratickému profesionalismu. Naplňovat takovou ideu ovšem není

vůbec snadné, takže můžeme hledat jen možnosti dílčích kroků v tomto směru na různých úrovních a v různých kontextech, kde se odborně nacházíme.

Předkládanou monografii považujeme za jeden z malých kroků k reflexi některých kontextů sociálních a zdravotnických služeb, kterými autoři k popsané ideji mohou přispět svým výzkumem. Katedra aplikovaných sociálních studií (dříve řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích) spolu se studenty doktorského programu Sociální práce se v posledních několika letech angažuje v tématu reflexivity a participace v mezinárodním projektu Erasmus+ INORP, v projektu GA ČR *Reflexivita sociálních pracovníků a sester* a Studentském specifickém výzkumu FHS UK *Organizační kultura, reflexivita, důstojnost – výzkumy sociální práce a zdravotní péče*. V uvedených tématech přitom sleduje provázanost různých úrovní – individuální, skupinové – týmové, organizační, komunitní i sociálněpolitické. Téma důstojnosti, reflexivity a participace se netýká jen klientů sociální práce, ale můžeme jej vztáhnout obdobně i na neformální pečovatele, nebo dokonce různé skupiny pracovníků, jejichž nerovnost a znevýhodnění v dialogu může být dáno organizační kulturou pracoviště, postoji vedení nebo tradicí rozdílného statusu aj. Ke všem těmto typům nerovnosti lze legitimně přistupovat z různých vzájemně se doplňujících teoretických pozic a pracovat na jejich výzkumné i praktické reflexi, což ilustrují také autorské příspěvky předkládané monografie.

V souladu s konstruktivistickým pojetím poznání chápeme různé teoretické pozice jako vzájemně se doplňující optiky, které přispívají k dočasnému výkladu některých souvislostí v určitém kontextu a vedou k možnostem je díky tomu i utvářet svým jednáním. Současně je však třeba diskutovat, nakolik jsou v konkrétním případě jednotlivé optiky relevantní vzhledem ke konkrétním cílům a kontextům, v nichž jsou aplikovány. Rozmanité přístupy autorů této monografie nabízíme k reflexi čtenářům právě i z tohoto hlediska.

První dvě kapitoly se věnují tématu důstojnost. Přibližují čtenáři dvě hlavní pojetí důstojnosti, která paralelně nejvíce rezonují v současném diskurzu sociální práce – důstojnost založená na neoliberálně pojaté individuální autonomii a důstojnost založená na autonomii relační. Monika Bosá čtenáři nabízí přehled etických principů, jejich zdrojů, které přímo tematizují koncept důstojnosti, a také vývoje pohledů na ně v sociální práci. Soustředí se zejména na relační pojetí důstojnosti z feministické pozice etiky péče. Upozorňuje především na rozdíl mezi individualistickou představou autonomie jedince jako nezávislého na druhých a konceptem relační autonomie jakožto vztahem spoluzávislosti s druhými. Od důstojnosti se pak prostřednictvím citovaných autorů dostává též k pojetí a utváření sebeúcty. Subjektem jejího výzkumu byly ženy z vyloučených romských lokalit a jejich pracovní zkušenosti. Autorka se zaměřila na projevy úcty

a sebeúcty v jejich výpovědích, které vnímá „*jako součást sebeobrazu osoby s důstojností*“, a z toho vyplývajícího očekávání od druhých, od jejich chování a postojů. Na konkrétních ukázkách vlastních slov romských žen dokládá jejich vnímání zneuznání, a tím i dotčení jejich důstojnosti při jednání o práci ze strany zaměstnavatelů nebo pracovníků různých institucí. Zdůraznění relační povahy důstojnosti umožňuje do tématu vnášet vedle feministické optiky také pohled psychologický, zaměřený na člověka, nebo též hledisko komunitní aj. V těchto optikách je mimo jiné možné hledat i bezprostřední praktické impulzy k péči ze strany sociální pracovnice a jejího vztahu s romskými ženami. Autorka ve zdůraznění významu péče o mezilidské vztahy sama též spatřuje nástroj pro empirickou realitu praxe.

Druhá kapitola Pavla Hulce se věnuje rovněž tématu důstojnosti, avšak přistupuje k němu z jiné roviny než první autorka, totiž z pohledu sociální politiky. Jak autor zmiňuje, jde o relativně neprobádanou oblast. Je však podle něj důležitá, protože „*politika… stanovuje limity pro legitimní praxi a nastavuje oficiální jazyk pro komunikaci, čímž může efektivně ovlivnit vnímání důstojnosti a jejího dosažení…*“. Autor upozorňuje na rizika tokenismu a zmiňuje, že „*důstojnost bývá často používána k legitimizaci nejrůznějších opatření*“. Ve svém výzkumu s využitím diskurzivní analýzy se pak zaměřil na zajímavé téma vývoje reformního úsilí z konce devadesátých let v souvislosti se zákonem o sociálních službách z roku 2006 a vznikem standardů kvality a inspekce sociálních služeb v České republice. Ve své analýze dokládá, jak se toto úsilí dotýkalo širších normativních a diskurzivních změn spojených s novodobým vývojem sociálních služeb. Důstojnost přitom byla podle autora jednou z klíčových hodnot, o niž se opírala tato reformní iniciativa, přičemž za její nejdůležitější znak byla považována existence osobní autonomie v rozhodování, svobodná volba a uplatňování vlastní vůle. Toto pojetí důstojnosti odpovídá spíše individualistickým akcentům neoliberálních tržních vlivů než relačnímu chápání důstojnosti a autonomie. V uvádění standardů sociálních služeb v tomto duchu do praxe však bylo možné nalézt řadu různých variant, ovlivněných značnými rozdíly mezi službami v jejich organizačních kulturách. Autor diskutuje dopady uvedeného pojetí reforem z perspektivy dalšího vývoje a osudu standardů sociálních služeb a jejich inspekce. Jeho příspěvek otevírá řadu zajímavých otázek pro další reflexi této oblasti.

Další dvě kapitoly jsou zaměřené na téma reflexivity, přičemž oba autoři, ač jsou doma především v oboru sociální práce, čerpají své výzkumy ze sousedících oblastí, vzdělávání a zdravotnictví. Reflexi a reflexivitu považujeme za užitečné obecně chápat na kontinuu neuvědomovaná–uvědomovaná, nezáměrná–záměrná, přičemž ve vzdělávání převažuje zájem o záměrnou a uvědomovanou, resp. řízenou reflexivitu, zatímco ve zdravotnictví je situace poněkud složitější (viz Havrdová

et al. 2022). V obou pólech je pak podle řady autorů i našeho výzkumného týmu (Lorenz a Havrdová 2023) reflexivita chápána jako metakognitivní aktivita, která monitoruje a koordinuje ostatní kognitivní, emocionální i tělesné a další procesy s cílem konstruovat jejich význam pro jedince v daném kontextu a čase. S reflexivitou je nejčastěji spojována sebereflexe jako zdroj sebepoznávání a autoregulace, a v poslední době také skupinová, týmová nebo organizační reflexivita jakožto zdroj kreativity, důvěry, otevřenosti a vytváření konsenzu v dosahování společných zájmů a cílů. Podobně jako jiné koncepty, také v konceptu reflexe a reflexivity můžeme sledovat bohatý vývoj směřující v současném období od důrazu na sebereflexi a záměrného učení k interakčnějším, situačnějším, vztahově a kontextuálně podmíněnějším interpretacím. S tím souvisí empiricky i výzkumně (byť zatím spíše exkluzivně) podložená zjištění, že záměrná reflexe je citlivá kromě jiného na bezpečné prostředí, které silně utvářejí mezilidské vztahy, částečně s nimi související otevřenost, která je podmíněna vzájemným respektem a uznáním. Právě v tomto nároku na vztahový kontext se v našem vidění také potkává koncept relační důstojnosti, reflexivity a participace.

Monika Čajko Eibicht se zaměřuje na možnosti posílení především záměrné reflexivity ve výuce sociální práce a ošetřovatelství. Pojem reflexe a reflektivita rámuje českou i zahraniční literaturou. Ve své kapitole představí s využitím reflexivní tematické analýzy sondu do zkušeností vybraných vzdělavatelů s reflexivitou. Ukazuje, jak významná je vlastní zkušenost a zrání vzdělavatelů v životě s nebo bez zkušeností s reflexivitou, a diskutuje, k jakým rozdílům ve využívání reflexivity v průběhu práce se studenty to vede.

Jiří Krejčí přistupuje k tématu reflexivity primárně z funkcionální pozice, totiž zajímá se o to, jak lze výzkumně doložit předpokládaný vztah mezi reflexivitou týmů ve zdravotnické organizaci, konkrétně v nemocnici, s psychickým bezpečím. Ve své kapitole podrobně přibližuje pojem psychického bezpečí a mezinárodně rozsáhle využívaný nástroj k jeho měření autorky Amy Edmondson. Čtenář se seznámí s vývojem tohoto nástroje i s výzkumy, které jej využívají. Autor potom také prezentuje jednu část svého ojedinělého výzkumu v českých nemocnicích. Jde o využití kvantitativního zkoumání velkého souboru pracovníků, ve kterém mimo jiné zkoumal úroveň psychického bezpečí v paliativních týmech, a jakou má souvislost s angažovaností pracovníků, a též s pozitivní zpětnou vazbou na činnost týmu. Vzhledem k průkaznému vlivu psychologického bezpečí v týmu na angažovanost pracovníků a pozitivní odezvu na jejich práci si spolu se čtenářem klade otázku, jak psychologické bezpečí v týmech a jejich reflexivitu rozvíjet. Hledání odpovědí však již přesahuje rámec této monografie.

K tématu participace přináší monografie hned tři kapitoly, autorek Drapákové, Roupcové a Matochové. Dvě z nich čerpají z prostředí státní správy, z českého

úřadu práce (Drapáková) a z německého Spolkového úřadu pro migraci a uprchlíky (Roupcová). Tyto kapitoly zajímavě nasvěcují řadu překážek participace na straně systému a s ním spojených kulturních zvyků a postojů, i jak namáhavou cestu je třeba ujít k dosažení alespoň malých kroků k větší participaci a důstojnosti klienta. Poslední pohled na participaci se opírá o výzkum neformálních pečovatelů, což je zajímavé tím, že nejsou ani profesionály, ani nejsou zatím zařazeni do systému péče (Matochová). Vidíme zde, jak důležité a současně náročné je vybudování demokratických mechanismů prostřednictvím občanské participace k dosažení lepších podmínek pro neformální pečovatele, o jejichž společenské potřebnosti nemůže být pochyb. V těchto třech kapitolách můžeme vidět příklady různých účelů participace, které se v praxi často prolínají, ale podle Adamse (2008) je nezbytné je rozlišit při posouzení jejich smyslu, který vidí v míře zplnomocnění. Různé žebříky participace pak umožní pojmenovat, jaký dopad má z tohoto hlediska třeba informování či konzultování (zpětná vazba od uživatelů služeb) nebo společné rozhodování a jednání, tedy projevy participace spojené s různými úrovněmi zplnomocnění. V první a poslední z uvedených kapitol lze vysledovat především zájem o posílení lidských práv a posunu moci o sobě rozhodovat (jako žadatel o příspěvek na péči na úřadu práce, odkázaný na profesionální pomoc), případně rozhodovat o plánování služeb v komunitě (jako neformální pečující, který je potřebuje, ale nemá záštitu profesní organizace). V obou příkladech však participace současně může mít dopad na efektivitu plánování služeb, a tedy manažerské cíle. U druhého příkladu participace (zapojení uprchlíků do tvorby metodiky sociální práce) můžeme naopak usuzovat, že vzešel především z účelů manažerských, příp. politických (zajištění efektivnosti služeb, zajištění společenského smíru v souvislosti s velkým přílivem migrantů, kdy dosavadní systém práce nemůže obstát), avšak v důsledku může vést i k zvýšenému rozhodování migrantů o sobě, a tedy naplnění jejich lidských práv.

Na pozadí každé participace se současně utkává téma sdílení moci, což otevírá i řadu otázek ohledně odpovědnosti různých aktérů, jejího sdílení, potažmo uznání jejich důstojnosti, ale také limitů a nevýhod participace. Zajímavá je zkušenost ze SRN (Roupcová), jak využití digitalizace a moderních technologií mnoha způsoby přispívá k participaci a posiluje autonomii, potažmo důstojnost uprchlíků. K jakým dopadům to povede vzhledem k individualistické povaze této autonomie, na rozdíl od relační autonomie, jistě bude předmětem dalších výzkumů. Můžeme si přát, aby digitalizace nevedla jen k odlidštění a zbavení se potřeby vztahů, ale především k odlehčení od byrokratické zátěže a tím i k uvolnění kapacity k péči o vztahy a reflektující sdílení moci v rámci demokratického profesionalismu.

Na závěr si dovolím ještě naposledy zcela subjektivně se ohlédnout za křehkostí témat důstojnost, reflexivita a participace, jimž se autoři této monografie rozhodli věnovat. Jak nás upozornili filosofové (Sokol 2015), jejich křehkost je dána především tím, že jsou téměř vždy, a zase znovu, přes všechnu snahu vytvořit pro ně podmínky, koneckonců výsledkem darování – daru uznání druhého, jeho pozice, jeho sdělení, jeho podílu na moci, a dokonce jeho podílu na mém času a pozornosti, bez kterých tento dar nelze realizovat. Nedá se to přikázat ani řídit, jen pěstovat a „umožňovat". Nejvíce ze všeho jde o výsledek dozrání k etickému rozhodování ohledně osoby či osob v daném čase a kontextu. Právě v tom zřejmě spočívá ta největší výzva. Jak by ale mohly žít demokratické instituce, když by se v nich takto nerozhodovali demokratičtí profesionálové?

Dôstojnosť v kontexte relacionistickej etiky

Monika Bosá

Abstrakt: Kapitola je věnována vymezení pojmu důstojnost v kontextu relacionistické etiky a etiky péče. Důstojnost (společně s pojmem autonomie) je jedním z ústředních pojmů etiky sociální práce, ale také pilířem jejích metod. Autorka představuje jednu z možných optik pro reflektování práce s lidmi prostřednictvím reflexe vztahů péče. V úvodu jsou prezentovány různé definice pojmu důstojnost v kontextu sociální práce. Následně kapitola popisuje klíčové prvky etiky péče a prostřednictvím nich nabízí kontexty porozumění důstojnosti ve vztazích péče (Tronto 2013). Pojem důstojnosti propojuje s konceptem (sebe)úcty (Dillon 1992; 1997). Nosnou částí kapitoly je představení chápání důstojnosti, jak jej rozpracovává Sarah Clark Miller ve své práci (2013; 2017). V závěru kapitoly jsou uvedeny výsledky sekundární analýzy výpovědí žen z vyloučených romských komunit na Slovensku optikou etiky péče.

Klíčová slova: důstojnost; respekt ve vztahu; relační etika; sebeúcta; etika péče; feministická etika; sebeúcta romských žen

V júli 2014 Valné zhromaždenie Medzinárodnej federácie sociálnych pracovníkov (IFSW) a Valné zhromaždenie Medzinárodnej asociácie škôl sociálnej práce (IASSW) sformulovalo definíciu sociálnej práce[1]. V júli 2018 Medznárodná

[1] *„Sociálna práca je profesia založená na praxi a akademická disciplína, ktorá podporuje sociálnu zmenu a rozvoj, sociálnu súdržnosť a posilnenie a oslobodenie ľudí. Princípy sociálnej spravodlivosti, ľudských práv, kolektívnej zodpovednosti a rešpektovania rôznorodosti sú ústrednými prvkami sociálnej práce. Sociálna práca, podložená teóriami sociálnej práce, spoločenských vied, humanitných vied a domorodými poznatkami, zapája ľudí a štruktúry, aby riešili životné výzvy a zlepšovali blahobyt.*“ (IFSW 2014)

asociácia škôl sociálnej práce (IASSW) špecifikovala kľúčové princípy pre napĺňanie definície a detailne ich rozpracovala vo *Vyhlásení o etických princípoch globálnej sociálnej práce* (2018). Ide o deväť princípov[2], kde prvým uvedeným princípom je *uznanie prirodzenej ľudskej dôstojnosti*. Hoci dôstojnosť je explicitne menovaná len v jednom, aj keď prvom pilieri, obsahom na ňu nepriamo odkazujú aj ďalšie. Podpora ľudských práv vo svojej formulácii vyjadruje potrebu *rešpektovania prirodzenej hodnoty, dôstojnosti všetkých ľudí*. Právo na sebaurčenie je vnímané ako súčasť a *prejav ľudskej dôstojnosti*, v kontexte s princípom participácie a práva na účasť formuluje ISFW a IASSW potrebu pracovať na budovaní *sebaúcty*.

Ako súvisia pojmy *ľudská dôstojnosť*, *prirodzená hodnota ľudskosti*, *sebaúcta* a ako ich môžeme v praxi sociálnej práce rešpektovať a presadzovať? Odpovedať na tieto otázky sa pokúsim prostredníctvom preskúmania konceptu dôstojnosti s oporou vo feministickej etike starostlivosti a analyzovaním skúsenosti žien z vylúčených komunít na Slovensku.

Koncept dôstojnosti, úcty a sebaúcty

Pôvod konceptu dôstojnosti ako hodnoty človeka či ľudskosti je odvádzaný od Marca Tullia Cicera. Podľa Legeta (2013, s. 946) Cicero tento pojem využíva v dvoch významoch – najčastejšie ako rozpoznanú sociálnu pozíciu osoby, ale pracuje aj s pojmom dôstojnosti, ktorá odlišuje ľudí od iných bytostí. V súlade so stoickou filozofiou je tou rozlišovacou kvalitou rozum. Toto chápanie dôstojnosti pretrváva dodnes.

Stredoveký koncept dôstojnosť natrvalo ustanovil ako všeobecnú vnútornú hodnotu. Významnú úlohu pritom zohráva kresťanská teológia sformulovaná sv. Augustínom a Tomášom Akvinským. Každá ľudská bytosť je stvorená podľa božieho obrazu a ako taká požíva neodňateľnú dôstojnosť. Podstatou tejto dôstojnosti je dar rozumu, ale predovšetkým idea stvorenia. V tejto dôstojnosti sú si všetky ľudské bytosti rovné. Tomáš Akvinský formuluje aj záväzok správať sa voči iným s ohľadom na ich dôstojnosť. S dôstojnosťou sú späté mravné požiadavky nielen na to, ako sa správať voči druhým, ale aj na to, aké správanie môžeme od druhých očakávať. Ako upozorňuje Sousedík (2011, s. 13), v dnešnom ponímaní by sme tieto mravné požiadavky mohli charakterizovať ako ľudské práva.

[2] Ide o nasledovné princípy: 1. uznanie prirodzenej dôstojnosti ľudstva, 2. podpora ľudských práv, 3. podpora sociálnej spravodlivosti, 4. presadzovanie práva na sebaurčenie, 5. podpora práva na účasť, 6. rešpektovanie dôvernosti a súkromia, 7. zaobchádzanie s ľuďmi ako s celostnými osobami (s ohľadom na ich biologické, psychické, sociálne a spirituálne prežívanie a potreby), 8. etické využívanie technológií a sociálnych médií, 9. profesionálna bezúhonnosť.

S renesanciou dochádza k redefinovaniu ľudskej prirodzenosti (už nie jednoznačne danej Bohom) a od nej odvádzanej dôstojnosti. Naďalej však pretrváva koncept rozumnej bytosti obdarenej slobodnou vôľou. Najvýznamnejším renesančným mysliteľom, ktorý tematizoval koncept dôstojnosti, bol Pico della Mirandola. Došlo k zásadnej zmene vnímania prirodzenej dôstojnosti človeka – predovšetkým v kontexte jeho potenciálu, ktorým je prirodzene obdarený a ktorý je riadený rozumnou vôľou. V tomto uvažovaní je kľúčové vnímanie dôstojnosti prepojenej so sebaurčením a slobodou. Etické myslenie sa tak skôr zameriava na to, ako identifikovať hranice a regulovať neobmedzenú slobodu tak, aby ľudské bytosti neobmedzovali svoju slobodu navzájom (Sousedík 2011).

Azda najvýznamnejším novovekým mysliteľom, ktorý tematizoval dôstojnosť, je Immanuel Kant. Jeho kategorický imperatív[3] je vo svojej formulácii priamo argumentovaný ľudskosťou ako vrodenou, vnútornou hodnotou, ktorá je nemerateľná a neoceniteľná. Kant prepája ľudskú dôstojnosť so slobodou a sebaurčením. Kategorickosť imperatívu znamená, že nepripúšťa inú možnosť – je nevyhnutný. Dá sa argumentovať, že každá ľudská bytosť, pokiaľ nemá prekážky, koná autonómne v súlade s kategorickým imperatívom[4]. Ako uvádza Miller (2017, s. 110), v Kantovej filozofii dôstojnosť (ľudskosť) znamená rozumné (rozumom vymedzené) zdôvodnenie autonómie. V užšom a konkrétnejšom zmysle znamená schopnosť formulovať si morálny zákon. Autonómia[5] sa stáva zároveň podmienkou i súčasťou ľudskosti, dôstojnosti. Ľudská dôstojnosť si zasluhuje úctu[6]. Ako pripomína Dillon (1995, s. 14–15), máme morálnu povinnosť rešpektovať a ctiť si nielen dôstojnosť druhých, ale aj svoju vlastnú. Zároveň upozorňuje na to, že Kant identifikuje vhodnú reakciu, postoj k tejto dôstojnosti ako rešpekt, úctu[7].

---

3 *Konaj tak, aby maxima tvojej vôle mohla vždy zároveň platiť ako princíp všeobecného zákonodarstva*.

4 Kant vo svojej *Metafyzike mravov* vysvetľuje rozdiel medzi autonómnym a heteronómnym konaním práve s oporou v imperatíve. To umožňuje rozlíšiť aj morálne (slobodné) konanie a konanie podmienené pohnútkami vyplývajúcimi z empirickej reality obmedzujúcej slobodu. Na odlíšenie konania v súlade s mravným zákonom – imperatívom používa pojem povinnosti, kde sa povinnosť viaže na kategorickosť imperatívu. Ostatné konanie pomenúva ako konanie na základe náklonnosti. Povinnosť v zmysle Kantovej etiky sa teda nevzťahuje k akejkoľvek povinnosti, ale k nevyhnutnosti „poslúchať" kategorický imperatív.

5 V Kantovom chápaní je autonómia hlavne slobodou v negatívnom vymedzení – slobodou od heteronómnych motívov.

6 V jednej z formulácií imperatívu, pre pomáhajúcu prax veľmi návodnej – *konaj tak, aby si ľudskosť v sebe i v osobe druhého vnímal vždy ako cieľ, nikdy nie ako účel*, odkazuje na túto autonómiu a sebaurčenosť.

7 Dillon ponúka podrobnú analýzu Kantovho diela vo vzťahu ku konceptu dôstojnosti a sebaúcty, vrátane vzťahu autonómie k dôstojnosti a foriem obmedzení autonómie ako ohrozenia

Definovanie dôstojnosti ako prirodzenej vnútornej hodnoty človeka je až do súčasnosti vnímané hlavne ako idea, ideál, ale jeho realizácia v praxi je problematická. Ako je možné udržať tento koncept v praktickom živote, kedy celé skupiny ľudí i jednotlivcov čelia objektivizácii a zneuznaniu?

V praxi (aj v teórii) je teda možné rozlišovať dva spôsoby definovania dôstojnosti – ako vnútornej nemennej a neodňateľnej hodnoty a ako spoločensky a kultúrne definovanej hodnoty, ktorá je meniteľná v kontexte sociálnej a kultúrnej praxe či správania jednotlivca voči druhým ľuďom, ale aj vo vzťahu k postaveniu či správaniu jednotlivca.[8] Podobne na to upozorňuje aj Leget (2013), keď pripomína, že vnútorná dôstojnosť človeka odkazuje na ideu, ktorá nie je založená na praxi, ale len ďalších ideách o svete a spôsoboch, ako v ňom treba žiť. Aj z týchto dôvodov čelí koncept dôstojnosti v súčasnosti významnej kritike.

Sarah Clark Miller (2017) sumarizuje aktuálne debaty o pojme dôstojnosti ako výhrady formulované do štyroch oblastí, od jeho neužitočnosti až po vnímanie dôstojnosti ako konceptu, ktorý je vylučujúci.

V prvom rade ide o nejednoznačnosť a vágnosť pojmu dôstojnosť. Podľa Ruth Macklin (2003) dôstojnosť označila za celkom neužitočný koncept. Ako oveľa efektívnejší (a presnejší) koncept, ktorý nahrádza dôstojnosť, ponúka rešpekt k autonómii.

Druhým dôvodom kritiky dôstojnosti je jej neúčinnosť (Miller 2017, s. 110). Tieto výhrady pochádzajú hlavne z prostredia anti-, post- a de-koloniálnych štúdií, s odkazom na to, že hoci je koncept dôstojnosti široko akceptovaný a využívaný ako argument pre presadzovanie spravodlivosti a rovnosti, ukazuje sa v tomto smere ako nefunkčný.

Tretia výhrada formulovaná Miller (2017, s. 110) pochádza hlavne od teoretičiek a teoretikov skúmajúcich rod, triedu, postihnutie, etnicitu. Dôstojnosť, ako je vymedzená v západnom myslení, je exkluzívnym konceptom vyhradeným pre relatívne malý a uzavretý okruh ľudských bytostí. Pojem dôstojnosti je definovaný tak, že zahŕňa biele, mužské, západné a nehendikepované identity/subjekty.

Poslednou výhradou voči dôstojnosti, ktorú tlmočí Miller (2017, s. 111), je skutočnosť, že dôstojnosť ako pojem je nejasný a nemá adekvátne normatívne zdôvodnenie.

Podobne, ako Miller (2017), podrobuje kritike koncept dôstojnosti aj Carlo Leget (2012), keď ponúka svoju analýzu dôstojnosti v troch jej podobách.

---

prežívania sebaúcty – nie ako ohrozenia dôstojnosti, ale povedomia o nej (Dillon 1995, s. 14–18).

8 Toto dvojaké vnímanie formuluje aj Akvinský, keď tvrdí, že hriechom človek svoju dôstojnosť získanú od Boha znižuje (Sousedík 2011).

Subjektívna dôstojnosť prežívaná špecifickým spôsobom u každého jednotlivca. Takéto definovanie dôstojnosti však prináša isté riziká – vnímanie ľudí môže byť mylné a môže sa meniť s okolnosťami i časom, v ktorom prebieha. Takéto definovanie je teda pre pomáhajúcu prax príliš úzke a nestabilné. *Sociálna a relačná dôstojnosť* odkazuje na to, že zažívanie dôstojnosti sa vždy deje vo vzťahu s druhými. Tento charakter zažívanej dôstojnosti (ako rovnako nestabilný) je možné v pomáhajúcej praxi využiť[9]. *Vnútorná dôstojnosť* ponúka chápanie dôstojnosti nezávislé od empirickej reality. Ako hlavný problém vníma Leget (2012) to, že prepojenie dôstojnosti s racionalitou je vylučujúce. Tri verzie dôstojnosti, ktoré Leget pomenoval, predstavujú vzájomne sa ovplyvňujúce a prelínajúce podoby dôstojnosti. Pre pomáhajúcu prax tak Leget sformuloval *integrovaný model dôstojnosti*, kde kľúčovým prvkom je relacionalita.[10]

Etika starostlivosti ako relacionistická etika

V kontexte viacerých výhrad voči konceptu dôstojnosti, ako som ich popísala vyššie, považujem za vhodný prístup pre objasnenie dôstojnosti tak, aby bola využiteľná aj v kontexte pomáhajúcich profesií nielen ako ideál, ale aj ako nástroj pre prax, feministickú etiku starostlivosti. Mojich dôvodov je viac: 1. etika starostlivosti zdôrazňuje kľúčovú úlohu vzťahov pre organizáciu spravodlivej spoločnosti; 2. považuje vzťahy (spolu)závislosti za nevyhnutnú a prirodzenú súčasť ľudského spoločenstva; a 3. redefinuje pojem autonómie s ohľadom na tieto vzťahy. Namiesto individualistickej predstavy autonómneho jedinca ako nezávislého na druhých, pracuje s konceptom relačnej autonómie.

Keďže rešpekt k autonómii je navrhovaný ako náhrada konceptu dôstojnosti (Macklin 2003), chcem zdôrazniť, že etika starostlivosti definuje autonómiu (práve s oporou vzájomnej závislosti) ako relačnú. Veľmi komplexne toto chápanie predstavujú Zuzana Kiczková a Marianna Szapuová (2005, s. 6), ktoré autonómiu považujú za ekvivalent sebaurčenosti. Ľudia sa stávajú autonómnymi práve vo vzťahoch s inými a prostredníctvom vzťahov s inými. Človek si vytvára zmysel svojho Ja vďaka tomu, že iní ho uznajú ako autonómnu osobnosť, resp. napomáhajú tomu, aby sa jeho zmysel pre vlastné Ja vyvinul. V tomto zmysle autonómia človeka vždy závisí od iných, je to relačná autonómia.

---

9 Leget ako príklad vyžitia takto definovanej dôstojnosti uvádza *dignity therapy* – metódu práce s pacientmi, ktorú vytvorila kanadská terapeutka Harvey Chochinov (2002).

10 Relačnú dôstojnosť prezentuje v kontexte zdravotnej starostlivosti aj Ângela Simões a Paula Sapeta (2019). Ich teoretický *Model ľudskej dôstojnosti* pracuje s univerzálnou *dôstojnosťou* a *relačnou dôstojnosťou* (Simões a Sapeta 2019, s. 247).

Feministický koncept etiky starostlivosti sa od osemdesiatych rokov dvadsiateho storočia rozvinul do viacerých variácií. Stefanie Collins (2015) sa na základe analýzy práce rôznych autoriek a autorov feministickej etiky starostlivosti pokúsila identifikovať jej kľúčové prvky. Konštatuje, že panuje zhoda v predpokladoch o tom, že zodpovednosti sa odvodzujú priamo od vzťahov medzi konkrétnymi ľuďmi, nie od abstraktných pravidiel a zásad; že vyjednávania o tom, čo je dobré, by mali byť založené skôr na empatii než na povinnostiach alebo princípoch; že osobné vzťahy majú morálnu hodnotu, ktorú iné teórie často prehliadajú; že prinajmenšom niektoré zodpovednosti sú zamerané skôr na uspokojenie konkrétnych potrieb zraniteľných osôb (vrátane ich potreby splnomocnenia) a nie na univerzálne práva racionálnych činiteľov; že morálka si vyžaduje nielen jednorazové činy, ale aj určité pretrvávajúce vzorce interakcií s ostatnými a určité všeobecné postoje a dispozície (Collins 2015, s. 5). Predovšetkým však pripomína centrálnu úlohu vzťahov.

Etika starostlivosti vníma starostlivosť ako fundamentálnu ľudskú aktivitu. Tronto (1993; 2013) zdôrazňuje, že východiskom pre každé rozhodovanie i konanie musí byť vzťah k iným (vzájomná závislosť). Z hľadiska relačnej ontológie aj slobodná voľba znamená viac než len individuálne cvičenie vôle. Vyžaduje si komplikovanú interakciu s druhými a so štrukturálnymi podmienkami života (Tronto 2013, s. 89).

Vzťahy, ako ústredný motív etiky starostlivosti, si zasluhujú špecifickú pozornosť. Sú kľúčovou témou aj pre Collins, ktorá sformulovala tri tvrdenia o dôležitosti vzťahov. Podľa nej by sa vzťahy mali považovať za morálne paradigmy; mali by byť oceňované, zachovávané a propagované a mali by byť vnímané ako vedúce k vzniku záväzných povinností (Collins 2015, s. 10).

Adriana Jesenková, s oporou v Tronto (2013) a Barnes (2012), sumarizuje, ako etika starostlivosti rozumie relacionistickej perspektíve: „*Relacionistická ontológia znamená situovanosť všetkého (všetkých entít) – teda i jazykových entít – vo vzťahoch. Situovanosť prináša jedinečnosť ako výsledok neopakovateľného súboru vzťahov podieľajúcich sa na každom momente (situácii), partikulárnosť spätú s pozicionalitou, pluralitu, nezastupiteľnosť jedinečného.*“ (Jesenková 2019, s. 24)

V čom je etika starostlivosti inšpiratívna v kontexte identifikovania základov dôstojnosti a procesov pre jej dodržiavanie? Domnievam sa, že kľúčové prvky, ktoré musíme brať do úvahy, sú nasledovné: vzájomná závislosť všetkých ľudských bytostí ako podmienka autonómie, ktorá je možná len vo vzťahoch s druhými (a s tým spojená potreba starostlivosti o tieto vzťahy); situovanosť vzťahov a etických riešení; a z toho vyplývajúce spochybnenie univerzálnych postupov etického usudzovania a rozhodovania.

Od relačnej dôstojnosti k relačnej seba/úcte

Sarah Clark Miller (2012) napriek výhradám, ktoré sú prezentované vyššie, formuluje synergický vzťah medzi kantovskou etikou a etikou starostlivosti, mapujúc interakcie medzi etikou ako starostlivosťou a etikou ako dôstojnosťou. Svoje uvažovanie rozpracúva (2017) rozlíšením medzi rôznymi typmi dôstojnosti, alebo presnejšie, dvoma rôznymi spôsobmi, ktorými je tento pojem v teórii využívaný. *Performatívna dôstojnosť* je dôstojnosť uznávaná prostredníctvom morálnej úcty k druhým a k sebe samému, teda kvalita, ktorú možno spoznať na základe toho, ako sa k nám morálne správajú druhí a tiež ako sa správame my sami k sebe. V tejto podobe sa pohybuje dôstojnosť v rovine normativity. *Statusová dôstojnosť* je vnútornou morálnou hodnotou. Etika starostlivosti v tejto rovine zdôrazňuje relačnú povahu dôstojnosti ako takej. Miller (2017, s. 112) svoje uvažovanie argumentuje prostredníctvom troch intervencií etiky starostlivosti do formulovania dôstojnosti.

Prvou intervenciu zdôrazňuje, že *starostlivosť zdôstojňuje* (Miller 2017, s. 113 a 114). Naše činy majú expresívnu funkciu, ktorá je v interakcii s vnímaním hodnoty druhých. Odlíšenie dobrej a zlej starostlivosti umožňuje práve to, či našim konaním prejavujeme rešpekt/úctu. Kým dobrá starostlivosť prejavuje rešpekt k dôstojnosti druhej osoby a je prejavom jej uznania, zlá starostlivosť vedie k jej zneuznaniu. Starostlivosť a to, ako reagujeme na potreby druhých, je rovnako morálne signifikantné, ako spôsob, ako reagujeme na nás samých.

V druhej intervencii Miller (2017, s. 114–117) konceptualizuje *starostlivosť ako morálnu moc*. Ide o to, ako vnímame sami seba ako disponujúcich dôstojnosťou, o našu schopnosť starať sa o druhých tým, že prijímame a presadzujeme ich vlastné ciele ako svoje vlastné. V paralele ku Kantovej argumentácii, že ľudskosť si zaslúži úctu vďaka svojej schopnosti formulovať zákony svojho života v súlade s autonómnou rozumnou vôľou, Miller formuluje ako relevantný dôvod uznania ľudskosti zasluhujúcej si osobitnú formu morálneho rešpektu kvôli schopnosti starať sa.

V tretej intervencii Miller (2017, s. 117–119) argumentuje, že *fundamentálna povaha dôstojnosti je vzťahová*. Vzťahovosť je tou podmienkou, ktorá umožňuje dôstojnosť ako takú, a to v oboch významoch, statusovom i normatívnom – performačnom. Až vo vzťahoch s druhými vytvárame, zisťujeme a potvrdzujeme, kým sme.

Miller svojou analýzou poukázala na to, akým významným spôsobom môže etika starostlivosti, so zohľadnením dôležitosti vzťahov (starostlivosti), prispieť k efektívnemu využívaniu konceptu dôstojnosti tak v teórii, filozofii, ale aj v pomáhajúcej praxi.

Vrátim sa k zásadnej výhrade o neužitočnosti konceptu dôstojnosť, ktorú formulovala v roku 2003 Ruth Macklin, a jej návrhu nahradiť dôstojnosť rešpektom k autonómii. Rešpekt je reakciou na hodnotu ľudskosti, na dôstojnosť. Domnievam sa, že ak máme uvažovať o (adekvátnej) reakcii na čokoľvek, musíme byť schopní rozoznať to, na čo reagujeme.

Robin Dillon vo svojich textoch (1992; 1995; 1997) venuje veľkú pozornosť konceptu úcty a sebaúcty vo vzťahu k dôstojnosti. Okrem relačných kontextov pripomína aj emócie, ktoré sú v zažívanej a prejavovanej úcte prítomné, a zdôrazňuje úlohu emócií ako špecifického zdroja poznania. Rešpekt/úcta je reakciou na dôstojnosť prejavovanou vo vzťahoch a rozpoznanou tak rozumom, ako aj emóciami. Dillon sa zamerala predovšetkým na sebaúctu ako prejav rešpektovania vlastnej dôstojnosti a hodnoty. Rozlišuje pritom, podobne ako to robia autori a autorky, ktoré som predstavila vyššie, dva druhy sebaúcty ako reakcie na rôzne druhy dôstojnosti (Dillon 1997, s. 229–231).

Uznaná sebaúcta odkazuje na vnútornú dôstojnosť všetkých ľudí. Ide o rozpoznanie vlastnej osoby ako bytosti s dôstojnosťou – normatívne sebaporozumenie. Žiť rozpoznanú sebaúctu (byť v súlade s jej normatívom) podľa Dillon znamená očakávať adekvátny prístup od iných; vnímať zodpovednosť seba samej ako osoby s dôstojnosťou – svoju dôstojnosť udržiavať a manifestovať; a snahu žiť v súlade s koncepciou života, ktorá vyjadruje vlastné jedinečné ideály a záväzky, ktoré nás definujú ako konkrétneho človeka.

Hodnotiaca sebaúcta odkazuje na záväzok žiť podľa adekvátnych osobných morálnych štandardov a očakávaní. V tejto súvislosti zohráva významnú informačnú úlohu emócia hanby a hrdosti. Ide o informáciu o vlastnej hodnote a prípadnom nesúlade našich životných krokov s vnútornou dôstojnosťou, a naopak, hrdosť ako pocit sebauspokojenia zo súladu svojho života s vlastným dôstojným sebaobrazom.

Dillon (1997) upozorňuje, že naša sebaúcta sa neodvíja len od sebahodnotenia, ale aj od hodnotenia druhými. Aj naša sebaúcta je relačnou kategóriou. V tejto súvislosti Dillon pripomína možnosť prípadného rozporu medzi rozumovým a emocionálnym hodnotením. Tento rozpor nemusí znamenať neschopnosť alebo chybnosť v sebaposúdení a vytvorenom sebaobraze, ale naopak, môže odkazovať na to, že napriek deklarovanej všeobecnej, rovnej dôstojnosti všetkých môže byť svojim vymedzením vylučujúca (ako sme to ukázali vyššie).

Problematický vzťah medzi dôstojnosťou a sebaúctou odhaľuje Dillon (1997) prostredníctvom zavedenia pojmu *bazálna sebaúcta*, ktorá je reakciou na *bazálne sebaporozumenie*. To sa vytvára dávno predtým, než sa osoba stáva aktívnym činiteľom vlastného života, a je konštruované prostredníctvom okolia, druhých osôb, ale aj inštitúcií. Má teda relačnú povahu. A tak, hoci dôstojnosť je

vnútornou hodnotou ľudskosti, narušená, alebo nízka bazálna sebaúcta (ktorá je rozpoznávaná skôr emocionálne, než racionálne) vedie k absentujúcej alebo neadekvátnej sebaúcte. Bazálna sebaúcta je totiž základom pre uznanú aj pre hodnotiacu sebaúctu. Vzhľadom na to, že dôstojnosť i sebaúcta a úcta sú relačnej povahy, je možné prostredníctvom vzťahov lásky a v láskavých vzťahoch sebaúctu ako reakciu na vlastnú dôstojnosť podporiť k adekvátnejšiemu prežívaniu a realizovaniu. Dillon (1997) v tomto kontexte uvádza tri úrovne vzťahov, ktoré môžu mať korektívnu povahu. V prvom rade ide o *vzťahy lásky*. Keďže bazálna sebaúcta sa najprv formuje v kontexte citového vzťahu, niektoré škody sa môžu zmierniť prostredníctvom iných blízkych vzťahov založených na láske (Dillon 1997, s. 249). Druhým typom korektívnych vzťahov sú vzťahy, kde preberáme zodpovednosť za *starostlivosť o druhých*. Umožňujú totiž prostredníctvom vnímania hodnoty druhých vnímať aj hodnotu vlastnú. A nakoniec, keďže bazálne sebaporozumenie a sebaúcta sú konštruované sociokultúrne a politicky (vylučujúc niektoré skupiny z dôstojnosti), starostlivý vzťah k spoločnosti a inštitúciám, vytváraný v kontexte *politickej angažovanosti*, je treťou podobou vzťahov, ktoré môžu prispieť k adekvátnej sebaúcte.

Sebaúcta v pracovnej skúsenosti rómskych žien

V roku 2021 a 2022 som s Adrianou Jesenkovou (Bosá a Jesenková 2022) realizovala výskum, v rámci ktorého sme sa rozprávali so ženami z vylúčených rómskych komunít. Výskum bol zameraný na pracovné skúsenosti žien[11] s cieľom identifikovať možnosti pre empowerment žien z vylúčených komunít.[12] Výskum bol vstupnou aktivitou vzdelávacieho a podporného projektu *Upre ženy* na zvýšenie zamestnateľnosti a zlepšenie postavenia žien z vylúčených lokalít. Aj preto sme sa vo výskume zamerali nielen na pracovnú skúsenosť samotnú, ale aj na jej širšie kontexty.

[11] V texte budem používať slovo práca v zmysle platenej práce, zamestnania.

[12] Teoretickou oporou pre výskum bola feministická etika starostlivosti, ktorá, ako som ju predstavila vyššie, vychádza z relacionistickej ontológie a epistemológie – chápe človeka ako vzťahovú bytosť situovanú vo svete, ktorý je vlastne komplexnou sieťou rôznych vzťahov, pričom človek sa usiluje o tento svet (o svoje prostredie) starať – udržiavať, uchovávať ho a opravovať tak, aby v ňom mohol žiť tak dobre, ako je len možné (Tronto 1990; 1993; 2013). Uskutočňuje to prostredníctvom starania sa o svoje telo, o svoje Ja (o seba) a svoje prostredie. Nástrojom pre tvorbu dát vo výskume boli pološtrukturované rozhovory realizované so ženami žijúcimi v troch vylúčených komunitách (2 ženy z lokality Luník IX v Košiciach, 2 rozhovory z lokality Veľký Krtíš, 2 rozhovory z Dobšinej). Analytickou metódou, ktorú sme pre spracovanie výskumu použili, bola kvalitatívna (tematická) obsahová analýza (podľa Schreier 2012).

Jedným zo zistení z výskumu bolo, že predpokladom zamestnanosti (a zamestnateľnosti) žien z marginalizovaného prostredia je aspoň minimálne sebavedomie týchto žien – aby predstava, že majú platenú prácu, bola pre nich aspoň trochu reálna, že sa ich týka. Ich rozprávanie (a premýšľanie) o sebe bolo formulované prostredníctvom vzťahov. A hoci sa ich výpovede formujú na pozadí témy práce, dôstojnosť je prítomná vo vzťahoch k druhým, s druhými, ale aj k sebe samej a prejavoch uznania a zneuznania. Vrátila som sa k výpovediam žien znovu a hľadala som v nich úctu a sebaúctu, ako o nej hovoria vlastnými slovami.

Práca ako zdroj sebaúcty – práca ako priestor sebaurčenia

Ako som uviedla vyššie, podmienkou akejkoľvek pracovnej skúsenosti je aspoň minimálne sebavedomie a sebaúcta – pocit vlastnej hodnoty (na trhu práce), ktoré umožňujú reagovať na príležitosť, príležitosť vyhľadávať, či dokonca aktívne vytvárať. Sebaúcta umožňuje uvažovať aj o práci ako o voľbe. Práca, ktorá je zaujímavá, sa stáva nielen zdrojom obživy, ale aj prostriedkom sebarealizácie – je prejavom autonómnej sebaurčenosti. Napriek obmedzeným možnostiam naše výskumné partnerky hľadanie a získavanie práce realizovali (aj) s ohľadom na tento rozmer voľby.

> *No tak to ma nadchlo, tak som si hľadala niečo také, čo by sa dalo také veci robiť… Práca s deťmi? Tak zo začiatku, keď som bola mladšia, mi povedali lekári, že nebudem mať deti, a to ma tak dosť naštartovalo, že áno, chcem robiť prácu s deťmi.* (Erika)

> *Ale viac ma zaujímalo to šitie, keď som videla tie ženy ako šijú. Tak sama od seba som sa naučila šiť. No* (smiech). *Potom som prestúpila ako šička v tej istej firme. No a dá sa povedať, že zhruba tých 15 rokov mám odrobené okrem iných zamestnaní ako šička.* (Jarka)

Naše výskumné partnerky identifikovali aj dôvody, pre ktoré boli nútené zamestnanie opustiť, hoci ich napĺňalo. V niektorých prípadoch ich rozhodnutie odráža aj vedomie vlastnej hodnoty a sebaúcty.

> *Ale tam som nevydržala veľa (úsmev)… Lebo necítila som sa tam dobre… nemohli sme ísť ani len na wecko, mne to nevyhovovalo.* (Gitka)

> *Ukončila som prácu kvôli platu, lebo bol veľmi malý plat, nezarábalo sa toľko. No koľko bolo? 450 euro. Aj som bola spokojná s prácou, lebo som bola aj*

povýšená v práci. Robila som vedúcu oddelenia. Akože práca bola tiež v poriadku, len platovo to nevyhovovalo. (Jarka)

Uvedené dôvody odrážajú skutočnosť, že náplň práce alebo jej ocenenie nezodpovedalo hodnote, ktorú samé ženy pripisovali svojej práci a sebe ako osobe. Odmietanie zlého hodnotenia alebo zlých podmienok je výrazom sebaúcty, ako ho popisuje Dillon (1997) v súvislosti s rozpoznanou sebaúctou – očakávanie istého správania druhých voči vlastnej osobe.[13]

Pre naše výskumné partnerky práca nie je len zdrojom príjmu, ale aj príležitosťou na sebarealizáciu.

A čo doma? By som len sedela doma a by som len márnila čas. Stále na tej osade. (Marta)

Ja si neviem predstaviť, že by som doma sedela… Neviem si to predstaviť. Ten stereotyp, že ráno človek vstane, poriadi si, navarí a čo celý deň? Čo ostatné dni? Takto človek je v kolektíve, je medzi ľuďmi, má sa s kým porozprávať. Príde človek domov z roboty, aj keď je unavený, ale urobí si tie svoje veci domáce, venuje sa deťom, venuje sa. Ale neviem si predstaviť, že by som bola doma a sedela. (Jarka)

Prácu vnímam ako ľudskú aktivitu, ktorá je starostlivosťou – o seba, svoje okolie, o svet. Vzťahy v práci a pri práci, jej ohodnotenie, ale aj podmienky, v akých sa vykonáva, môžu sebaúctu podporiť alebo ohroziť. Toto vnímanie práce prezentovali aj naše výskumné partnerky.

Vzťahy zneuznania

Ak je rešpekt a úcta reakciou na dôstojnosť, súčasťou sebaobrazu ako osoby s dôstojnosťou je očakávanie istého správania, konania, postojov voči vlastnej osobe. Zneuznaniu čelili naše výskumné partnerky hlavne vo vzťahu k inštitúciám (reprezentovaným konkrétnymi ľuďmi a ich postojmi). Zamestnanie, rodina

[13] Považujem za potrebné uviesť, že naše výskumné partnerky uvádzali aj iné dôvody, pre ktoré boli nútené prácu opustiť. Boli však iného charakteru. Zväčša išlo o dôvody, ktoré súviseli s chudobou (nedostatok prostriedkov na cestu), geografické vylúčenie (chýbajúca infraštruktúra pre dopravu do práce), genderová deľba práce (nutnosť starať sa o malé deti) alebo etnicita (diskriminácia). Všetky menované dôvody potvrdzujú pochybnosť o všeobecnej vnútornej hodnote ľudskosti ako dôstojnosti a sebaúcte ako adekvátnej reakcii na ňu. Naopak, potvrdzujú jej limitovanie sociálne, kultúrne a politicky definovanými bariérami.

a manželstvo/partnerstvo, komunita ako inštitúcie sú priestorom, kde zažívame vlastnú dôstojnosť prostredníctvom ne/úcty. Tieto skúsenosti zdieľali aj ženy v rozhovoroch s nami. Či už vo forme diskriminácie, alebo odmietnutia. Dôvody zneuznania boli etnické a rodové.

> *Už keď mala som ísť na pohovor, tak už sa mi to stalo viackrát, že áno, v telefóne mi povedali, áno, áno, že príďte, a keď videli Rómku a z Luníka IX, tak povedali, že predo mnou už prijali inú.* (Erika)

> *Ja keď som si zháňala podnájom, to bolo strašné. To bolo nehorázne, všetko bolo super, kým som nespomenula, že som Rómka…* (Gitka)

> *Napríklad keď ja idem ku doktorke s dieťaťom, že mi ochorelo dieťa, a tam sú že tiež gadžovské ženy, no to že už cítime ten súd, že sa odťahujú, že také sú. A pritom ja taká istá som ako ony, som čistá, tiež zariadim si doma všetko… také predsudky proste sú všade. Ešte stále sú aj v obchode, aj v škôlkach, aj v škole, málokto sa nájde taký, že radi sa s nami porozprávajú.* (Marta)

> *Mamina bola biela, oni* [matkini rodičia]*, jej rodina ju nechcela. Kvôli tomu, že sa vydala za Róma. Áno, mala to ťažké, áno. Ona bola veľmi silná povaha, bolo jej niekedy aj akože ľúto, bolo, lebo napríklad ako deti sme chodili k babke a k dedkovi. Navštevovali sme ich, ale človek tam už cítil ten nezáujem o nás ako o vnúčence. Čo mala maminka brata a k jeho deťom, tam to bolo cítiť ten rozdiel, áno.* (Jarka)

Zdá sa, že v mnohých prípadoch takéto postoje aj samé očakávali.

> *Nie, napríklad na našej linke sme boli iba štyria Rómovia. Ostatní v kolektíve boli bieli. Čakali sme nejaké reakcie od ľudí, že* [kolegovia] *alebo majstri alebo vedenie, riaditeľ, že niečo. My máme takého riaditeľa v tej firme, že on neberie ohľad, či je kto čierny, či je biely. Nepocítili sme tú diskrimináciu absolútne. My sme boli s manželom prekvapení, lebo on sa veľakrát stretol s diskrimináciou.* (Jarka)

Očakávanie neúctivého správania predstavuje nielen bariéru sebarealizácie, ale môže viesť k spochybňovaniu vlastnej hodnoty. Internalizácia nerešpektujúcich postojov poškodzuje bazálnu sebaúctu, ako ju definuje Dillon (1997).

Naše výskumné partnerky, napriek tomu, že nerešpektujúce postoje očakávali, jednoznačne ich odmietli.

Hádam toho človeka najprv spoznám, nielen poviem, že no, bohužiaľ, za to, že ste Rómka, tak hádam, trošku sa s ním zoznámim a uvidím, aký je ten človek. No ale hneď tie predsudky. (Gitka)

Etnicita však môže byť aj súčasťou sebaobrazu ako hodnotnej ľudskej bytosti, môže dopĺňať koncept sebaurčenia. Môže byť súčasťou toho, čo v kontexte sebaúcty znamená formovať vlastné pravidlá dobrého života pre stávanie sa dobrou osobou. Aj táto skutočnosť našla priestor v rozprávaní našich výskumných partneriek.

Mám dvadsaťročného syna. Ten žije už ôsmy rok v Bratislave. A on každému povie, on sa netají tým, že je Róm. To sa mi páči na mojich deťoch, že oni netaja, že sú Rómovia. (Jarka)

Okrem etnicity tematizovali ako dôvody neúcty skutočnosť, že sú ženy. Rodové aspekty súviseli v ich prípade hlavne párovými vzťahmi.

A nemôžu žiť, pretože muži im v tom zabraňujú, že ich týrajú a je to veľmi smutné. (Helena)

Sú aj takí [muži], *ktorí nedovolia ženám pracovať.* (Gitka)

Rómske ženy žijú s Rómami a tam je väčšinou na vrchole chlap. V každej rómskej rodine chlap povie, že ja som tu pán. Nie, obidvaja. Môj názor je taký, že tie ženy nemajú sebavedomie, utláčajú samé seba aj kebyže majú na to zamestnať sa, ísť niekde, ale jednoducho sú takí manželia, že ktorí to nedovolia tým ženám. Budeš doma a hotovo. (Jarka)

Práca, ktorá priniesla ženám naplnenie, ale aj finančné ocenenie, zmenila aj ich rodovú pozíciu v rodine. Získali sebavedomie a moc. Ich rozhodnutie byť aktívnymi činiteľkami vo vlastných životoch je výrazom sebaúcty a vedie k posilneniu ich sebahodnotenia.

[O financiách] *ja, ja rozhodujem,* (smiech), *pretože som živiteľka rodiny ja, tak ja rozhodujem. Áno sú, jasné, že sú* [nezhody], *keď mužovi sa nepáči, že chcem niečo iné robiť ako on. Napríklad, že ja chcem kúpiť niečo nové, on to nechce, ale aj tak je to po mojom.* (Helena)

Napríklad s manželom, keď sme rozhodovali, tak spoločne jednoducho. Navrhol niekto niečo. Sme si sadli s manželom, buď navrhol on, alebo ja, ale stále sme sa zhodli. (Jarka)

Vzťahy úcty – uznávajúce vzťahy

Naše výskumné partnerky vypovedali o uznaní, ktoré zažívali v rôznych vzťahoch. Tematizovali hlavne uznanie od rodiny, kolegýň a kolegov v práci, od kamarátok, ale významne popisovali aj uznanie, ktoré cítia sami voči sebe.

> *Tak možno je to tým, že človek, keď niečo dá, že sa snaží, aj vidí tú vďaku od niekoho, že ho pochváli. Či je to vedenie, či sú to majstri, či je to riaditeľ, či sú to z kancelárie. Jednoducho človeku sa aj lepšie chodí do práce, keď vidí, že v tej práci je vítaný a že sú radi, že vás tam majú.* (Jarka)

Uznanie v práci je prítomné nielen v priamom vyjadrení, ale aj ako skutočnosť, že druhí s nimi chcú byť, že zažívajú blízkosť a dôveru, to všetko sú prejavy ocenenia a uznania. Uznávajúce vzťahy v práci naše výskumné partnerky označovali ako priateľské, rodinné. Práve priateľstvo je vzťah, ktorý by sme mohli podľa Dillon (1997) označiť ako vzťah lásky, majúci potenciál pre rekonštrukciu bazálnej sebaúcty.

> *Uznanie si dáme, aj za prácu, pochválime sa s kamarátkami. Jedno človek má tú oporu v tých kamarátkach, s tou prácou, so všetkým.* (Jarka)

> *Hlavne musíte si vedieť vyberať priateľov asi. Ja mám trošku takú nedôveru k ľuďom, ale sú ľudia, ktorým verím. Musíme mať asi vždy dakoho pri sebe. Čo nás tak posunie, pomôže a nemusí to byť finančne, ani nijak, stačí, keď vypočuje. Stačí, keď vás vypočuje a pomôže vám s problémami.* (Gitka)

Rodinné vzťahy nepopisovali naše výskumné partnerky vždy ako ideálne. Vzťahy, ktoré v rodine prinášali našim partnerkám uznanie, však boli predovšetkým vzťahy s deťmi.

> *Ja mám veľmi úžasné deti pravda… Si ma vážia a som rada, že si ma vážia.* (Helena)

Prostredníctvom vzťahov s deťmi často vyjadrovali ženy aj úctu k sebe.

> *Tak v tom je dobré, že som ten vzor si myslím pre tie deti, že pracujem, že som zamestnaná a mám iné prostredie.* (Marta)

Ženy prostredníctvom hovorenia o deťoch vyjadrovali úctu k sebe nielen ako k matkám, ale aj ako k osobám disponujúcim komplexom hodnôt a vytvárajúcich a napĺňajúcich vlastné životné pravidlá a stratégie, ktoré deťom odovzdávajú ako aktívne činiteľky vo vlastných, aj ich životoch.

Takže som sa snažila, aby tie deti išli dopredu za svojím snom, pretože ja som si svoj sen nesplnila, som nemohla, ale oni nech si splnia… Nech to vyjde mojim deťom. Som na nich hrdá, že sa učia, a viete čo, že ja som nemusela dať ani ruku k dielu, aby sa mohli oni učiť. Chcú, chcú, majú svoj sen a si idú za ním… a ja ich v tom podporím. (Helena)

Deti, chcela som pre nich čo najlepšie a aj chcem stále, stále. Aby neboli spokojné s tým, čo majú a chceli viac v živote. Viac dosiahnuť. Viac dosiahnuť pre svoje deti. (Gitka)

Chcela by som pre deti všetko, nech vyštudujú, nech z nich dačo bude. (Marta)

Aby mali moje deti budúcnosť… No na stredných školách… Potom na vysokých… Že by z nich niečo bolo… To je môj taký sen pre deti. No. Taká moja budúcnosť. (Erika)

Starostlivosť o druhých ako zdroj sebaúcty

Okrem vzťahov lásky – s priateľkami, kolegyňami a kolegami, s deťmi, učiteľkami a sociálnymi pracovníčkami, ktoré ženy vo svojich výpovediach popisovali, Dillon (1997) pomenúva aj pomoc druhým a starostlivosť o druhých ako možnosť posilnenia sebaúcty.

Tak takú radosť mám z detí [v komunitnom centre], *že som naučila niečo tie deti. Taký* [dobrý] *pocit to je. Že to, že pomáham, že nie je to zbytočné, čo robím.* (Marta)

No stalo sa mi už viackrát, keď končili škôlku deti, tak sa mi rodičia až prišli poďakovať a priniesli mi napríklad kvet alebo dezert za to, že dieťa prešlo do prvého ročníka a nie do takej špeciálnej školy. (Erika)

To, keď sa deti [v komunitnom centre a v komunite, o ktoré sa stará] *tešia, že sú šikovné, že vedia. Najviac som pyšná, že viem pomôcť.* (Renáta)

Prostredníctvom starostlivosti o druhých majú ženy možnosť pretvárať svet, v ktorom žijú, smerom k posilňovaniu vzťahov starostlivosti, dôvery a úcty. Ako aktívne činiteľky vo vlastných životoch a životoch druhých tak zažívajú a potvrdzujú vlastnú dôstojnosť ako osôb s vôľou a sebaurčením, ak použijeme kantovský jazyk, alebo osôb s autonómiou realizujúcou ju vo vzťahoch s inými.

Treťou možnosťou, ktorú Dillon (1997) uvádza ako korektívnu aktivitu pre posilnenie bazálnej sebaúcty, je politická aktivita. Snaha o komplexnejšiu sociálnu zmenu. Hoci naše výskumné partnerky nie sú politicky aktívne, svoju vlastnú skúsenosť s budovaním sebaúcty vnímajú ako politikum v kontexte jednoznačných postojov odmietajúcich rasovú a etnickú diskrimináciu, ako už bolo uvedené, ale aj ako apel na zmenu rodových pomerov v rodinách rómskych žien. Priamo v tejto súvislosti vnímajú sebaúctu a sebadôveru ako kľúčový faktor.

> *Ísť za svojim cieľom, si povedať, že toto spravím a idem za tým.* (Úsmev.) *Ja neviem. Každý človek je iný. No vravím, ísť za svojim cieľom… Položím si hlavu a ísť za tým.* (Gitka)

> *A mali by si veriť v prvom rade. Mali by si veriť, že by mali byť samostatné. Lebo niektoré ženy, ja som osobne ten príklad, že bála som sa, bála som sa, ja to nezvládnem, ale teraz už keď mám svoj vek, tak si poviem – bola si taká hlúpa, veď ty by si to zvládla. Môj názor je taký, že tie ženy nemajú sebavedomie, utláčajú samé seba.* (Jarka)

A ženy, ktoré nám poskytli rozhovor, sú pripravené podporiť ich v tom.

> *Chcela by som aj takú sociálnu prácu* [robiť], *chcela by som pracovať aj k tomu, aby ženy inak žili, aj s tými rodinami pracovať.* (Marta)

Namiesto záveru

Výpovede žien, v ktorých s nami zdieľali príbeh vlastnej dôstojnosti a sebaúcty, si dovolím uzavrieť citátom Robin Dillon (1997, s. 45), kde identifikuje osoby so sebaúctou tak, ako sú nimi aj naše výskumné partnerky. „*Osoby s takouto sebaúctou si uvedomujú, že majú isté morálne práva práve na základe toho, že sú osobami, správne hodnotia tieto práva a od iných tiež očakávajú, že budú rešpektovať ich práva a budú s nimi zaobchádzať spôsobom založeným na uvedomení si ich ľudskej dôstojnosti. Takýto človek nebýva servilný, nezmieri sa s odoprením svojich práv a postaví sa na odpor ponižujúcemu zaobchádzaniu.*“

Ženy v našom výskume prezentovali vzťahy ako podmienku i povahu dôstojnosti. Rovnako aj reakcia na dôstojnosť – rešpekt, úcta a sebaúcta nie je možná inak, ako vo vzťahu k osobe s dôstojnosťou. Či už je ten vzťah blízky, vzdialený, alebo hypotetický, mimo neho je ne/úcta nemysliteľná.

Výskum so ženami, ktorých výpovede som znovu preskúmala, sme spolu s Adrianou Jesenkovou (2022) uzavreli záverečným zhrnutím, ktorého časti platia aj pre tento nový pohľad na ich skúsenosť. Vyberiem teda z nich a pozriem sa na ne optikou sebaúcty.

Aby sme nezostali len ponorené do príbehov, ktoré naše partnerky rozprávali, mali by sme nahliadnuť aj za ne. Štruktúrne príčiny a kontexty zneuznania a porušenej alebo slabej bazálnej sebaúcty vo svojich príbehoch netematizovali, aj keď z ich rozprávania a príbehov ako celku sú jasne prítomné – vylúčenie, chudoba a etnické a genderové predsudky. Hypotetickému úspechu životnej zmeny a sebaúcty však bránia vonkajšie bariéry reprezentované diskrimináciou a ich internalizácia – naučená bezmocnosť a porušená bazálna sebaúcta. Nechceme vyvolávať dojem, že zmenu „majú v rukách samotné ženy", hoci v niektorých výpovediach to naše partnerky formulovali aj takto. Ony samé nemôžu odstrániť štruktúrne a celospoločenské príčiny znevýhodneného postavenia, v ktorom sa nachádzajú. Za to nenesú zodpovednosť. Aktéri tejto zmeny sa nachádzajú mimo vylúčených komunít. Naše výskumné partnerky predstavovali viac-menej úspešné príbehy a na svoj úspech boli náležite hrdé a aj preto vlastnú skúsenosť vnímali ako dôkaz, že „sa to dá, keď sa chce". Spochybňovanie ich skúsenosti by však bolo ich zneuznaním. Ich príbehy sú úspešné nie vďaka možnostiam, ktoré mali, ale napriek limitom, ktorým čelili. Sú to príbehy aktívnych a silných žien, žien s dôstojnosťou a sebaúctou. Nesmieme však pritom zabúdať, že ide o jedinečnú skúsenosť šiestich konkrétnych žien z troch lokalít a ani ich životné príbehy nie sú totožné. Podobajú sa v prekážkach, ktorým čelili, ale líšia sa podmienkami, ktoré mohli na ich prekonanie využiť, i osobnými stratégiami. To, čo je prítomné naprieč všetkými príbehmi, je aktívna ochota a motivácia vyplývajúca z presvedčenia či skôr viery v možnú zmenu. Táto zmena bola tým ľahšia, čím viac sebavedomia naše výskumné partnerky získavali, čím pevnejšia bola ich sebaúcta a čím pevnejšie siete vzťahov starostlivosti mali k dispozícii alebo ich boli schopné a ochotné (napriek negatívnym skúsenostiam) vytvárať.

Spoločným prvkom je aj skutočnosť, že prostredníctvom svojej rodovej pozície žien – matiek mali naše výskumné partnerky kvôli zodpovednosti za napĺňanie potrieb starostlivosti o druhých (deti, rodinu) k dispozícii aspoň základné možnosti pre utváranie takýchto vzťahov (starostlivosti). Rod má v tejto súvislosti ambivalentnú funkciu, pretože na jednej strane je spojený s nerovným zaťažením prácou starostlivosti (v prípade zamestnania často dvojitým zaťažením)

v porovnaní s mužmi a nižšou pozíciou v štruktúrach rodiny a komunity, na druhej strane je ich rodovosť spojená s vyššou pravdepodobnosťou vytvárania vzťahov, angažovania sa vo vzťahoch, ich rozvíjania a kultivácie a tiež utilizácie vzťahov starostlivosti ako zdrojov pre uskutočňovanie, udržiavanie a zlepšovanie ďalších foriem starostlivosti vo svojich životoch. Rod tak môže predstavovať znevýhodňujúci, ale aj zvýhodňujúci faktor. Najmä v situácii, keď sieť vzťahov starostlivosti vyústi do pracovnej skúsenosti, tak skúsenosť s prácou aj práca (zamestnanie) samotná ako zdroj (príjmu, sebaúcty, sebaocenenia, sebadôvery a rozvoja ďalších foriem starostlivosti o seba, svoju rodinu, jej zdravie a dobrý život) prispieva k relatívnej rodovej rovnováhe / rovnosti vo vzťahoch medzi ženami a mužmi v rodinách.

Naše výskumné partnerky sú ženy v rôznom veku, žijúce v partnerských vzťahoch alebo mimo nich, všetky majú deti, ale v rôznom veku, alebo vnúčatá. Majú rôznu mieru skúseností s prácou. Všetky sa však s nami podelili o to, že pracovná skúsenosť im umožnila realizovať životné zmeny, aké si samé priali – aj vďaka nej sa stali aktívnymi činiteľkami vlastného života. Autentické zdieľanie týchto konkrétnych príbehov starostlivosti o dobrý život ženami, ktoré ich zažívajú a tvoria, môže byť preto jedným z účinných nástrojov posilňovania iných žien, ich viery, nádeje a ochoty starať sa o dobrý život pre seba, svoju rodinu, svoje prostredie, povedané s odkazom na Dillon (1997), nástrojom pre sebaúctu a rešpektu k dôstojnosti (aj) rómskych žien žijúcich v sociálnom, etnickom, rodovom i ekonomickom vylúčení.

Z výskumu sme sformulovali odporúčania pre prácu so ženami, kde podpora sebahodnotenia, sebavedomia a sebaúcty (prostredníctvom reflexie a sebareflexie) predstavovala prvé z nich. Ďalšie odporúčania optikou sebaúcty predstavujú konkrétne možné kroky na jej posilnenie. Navrhli sme pracovať na podpore vzťahov (s inými ženami) aj prostredníctvom kultivácie dôvery a reciprocity; schopnosti responzivity (jej podmienkou je ale sebapoznanie a sebavedomie); otvorenosti vo vzťahu k druhým (vrátane schopnosti oceniť a prijímať ocenenie); prácu s hranicami (vlastnými a druhých, s oporou v reflexivite) a hodnotou jedinečnej (ženskej) skúsenosti (vrátane ochoty/schopnosti neuniverzalizovať svoju jedinečnú skúsenosť). Hoci odporúčania boli formulované v kontexte zamestnanosti a zamestnateľnosti, verím, že je možné ich využiť aj v súvislosti s podporou sebaúcty (rómskych žien) nielen v kontexte sociálnej práce.

Důstojná služba: iniciativa za reformu sociálních služeb optikou důstojnosti

Pavel Hulec

Abstrakt: Český zákon o sociálních službách z roku 2006 byl kulminací dlouhodobých snah o změnu v sociální politice státu. Přijetí zákona předcházela dlouhá debata o konkrétních parametrech systému, který měl být ve výsledku moderní, „evropský" a především responzivní vůči poskytovatelům i klientům. Vůdčími principy v této reformě nebyla pouze lidská práva a sociální začleňování, ale též důraz na důstojnost, resp. důstojný život klientů sociálních služeb. V rámci příspěvku se zaměříme na diskurzivní analýzu využití konceptu důstojného života v přípravě reforem sociálních služeb v ČR a na způsob, jakým byl používán.

Klíčová slova: sociální politika; sociální služby; advokační dokumenty; sociální reforma; neoliberalismus

Otázka důstojnosti v kontextu sociální politiky je relativně neprobádanou oblastí. Zatímco v oblastech sociální práce nebo bioetiky (např. Andorno 2009; Häyry a Takala 2005) je důstojnost široce diskutovanou kategorií, oblasti sociální politiky se podobné debaty spíše vyhýbají. Tato absence je na jednu stranu pochopitelná, protože jakákoli veřejná politika je na první pohled vzdálená konkrétním jedincům a pozorovatelnému potvrzení nebo odepření lidské důstojnosti. Na straně druhé je veřejná politika nepřehlédnutelným rámcem pro diskurz a jednání v nejrůznějších společenských sférách. Politika tak stanovuje limity pro legitimní praxi a nastavuje oficiální jazyk pro komunikaci, čímž může efektivně ovlivnit vnímání důstojnosti a jejího dosažení. Zejména v případě sociální politiky, která se nejblíže týká zranitelných a znevýhodněných členů společnosti, nabývají tyto rozměry na důležitosti, protože zde může docházet k systematickému a vícečetnému narušování integrity a důstojnosti jedinců, kteří jsou v řadě případů odkázáni na asistenci ostatních.

Výzkum konceptu důstojnosti dále komplikuje fakt, že právě „důstojnost" bývá často používána k legitimizaci nejrůznějších opatření. Političtí aktéři často prezentují důstojnost jako „*nejdůležitější hodnotu lidské společnosti*" (Chan a Bowpitt 2005, s. 10), která se tímto stává obsahově variabilním, ale též emocionálně silným a atraktivním ospravedlněním pro nejrůznější reformy a cíle. I v České republice se tak setkáváme např. s požadavky na zajištění důstojných příjmů (Trlifajová a Smejkalová 2019) či zvýšení dostupnosti důstojného bydlení (Pivoda 2017) jakožto předpokladů důstojného života a umožnění společenské participace. Důstojnost může být ale využita i k prohloubení společenského konfliktu a „politiky resentimentu", kdy je domnělá nedůstojnost a potřeba napravení křivdy využívána k mobilizaci jedné společenské skupiny vůči jiné (Fukuyama 2018, s. 16).

Vzhledem k výše uvedeným okolnostem není překvapivé, že důstojnost byla jedním z klíčových témat při přípravě zákona o sociálních službách v České republice vznikajícím v období od konce devadesátých let až do svého přijetí roku 2006. Termín důstojnost se opakovaně objevoval v oficiálních materiálech zejména ve spojení s postavením klientů sociálních služeb. Předmětem této kapitoly je představit, jak bylo s konceptem důstojnosti nakládáno při reformě sociálních služeb po roce 2000, jaké významy se s důstojností pojily, a kriticky diskutovat další vývoj konceptu v kontextu sociálních služeb. Dosavadní výzkumy řešily primárně problém narušování důstojnosti při praktické implementaci sociální politiky, užívání tohoto termínu je ale mnohem širší, jak bude ukázáno v další části. Pozitivní, legitimizační rámování vztahu důstojnosti a sociálních politiky naznačené výše se často objevuje i v oficiálních advokačních dokumentech, přičemž příklady můžeme najít právě i v materiálech, které byly publikovány v souvislosti s přípravou zákona o sociálních službách. Následující text ukáže, jak s konceptem důstojnosti pracuje diskurz reformní iniciativy za novou legislativní úpravu sociálních služeb, jež měla od základu změnit přístup k uživatelům služeb a filosofii poskytování. Cílem je kriticky reflektovat využívání konceptu důstojnosti v advokačních dokumentech vydávaných v souvislosti s přípravou výše zmíněné reformy, popsat, jakou roli důstojnost v textech zastávala a s jakými významy se pojila.

Po této úvodní části následuje představení konceptu důstojnosti v kontextu sociální politiky, přičemž důraz bude kladen na inkluzivní a důstojnost přisuzující (*dignifying*) funkci sociální politiky, která bývá současnými autory často přehlížena. V další části textu bude diskutována reformní iniciativa, která připravila půdu pro přijetí zákona o sociálních službách. Po krátké diskusi výsledků budou nejdůležitější výsledky shrnuty v závěru.

Důstojnost v sociální politice

Důstojnost v rámci sociální politiky a státu blahobytu je nejčastěji diskutována v kontextu narušování důstojnosti a nerespektování jedinců v chudobě a materiální nouzi, kteří jsou tak odkázáni na asistenci ze strany státních sociálních programů (srov. Schmidt et al. 2020, s. 949). Řada autorů poukazuje na to, že život v chudobě a nemožnost naplňovat své základní životní potřeby narušují integritu jedince (Patrick a Simpson 2020, s. 2). Praktické fungování sociálního státu, které má zmírňovat společenské nerovnosti, tento problém paradoxně dále prohlubuje, protože z pohledu kritických autorů nutně produkuje stigma u příjemců pomoci (Spicker 2011, s. 6). Zjevná mocenská asymetrie při kontaktu občana s byrokracií a zdánlivá, či skutečná arbitrárnost při rozhodování úředníků (viz např. Graeber 2012; Herzfeld 1992; Lipsky 2010) mohou být významnými zdroji pocitu ztráty autonomie a přezíravosti ke konkrétním okolnostem.

Narušování důstojnosti bývá v textech spojováno s dominancí neoliberalismu, se kterou se pojí i rozsáhlá restrukturalizace sociálních států. Jedním z faktorů této restrukturalizace bylo „zeštíhlování" a rozšiřování tzv. reziduálního modelu sociálního státu (Esping-Andersen 1996), kde je přístup „welfare" nahrazováno „workfare" a integrace lidí na legální trh práce se stala nejdůležitějším cílem sociální politiky. Ve snaze osekat státní výdaje se sociální asistence stala hůře dosažitelnou pro koncové klienty, kteří byli nuceni prokazovat svoji způsobilost v prostředí omezenějších zdrojů. Druhý související faktor restrukturalizace sociálních států popisuje Wacquant na příkladu USA jako „*kolonizaci sociálního* [welfare] *sektoru panoptickou a represivní logikou charakteristickou pro postrehabilitační penální byrokracii*" (Wacquant 2010, s. 201). V poskytování sociálního zabezpečení se tak posílila rovina dohledu a kontroly nad recipienty dávek a služeb. Klienti se stali subjektem podezření a museli otevřít své soukromí intruzivním úředníkům těchto „násilných byrokracií" (Redman a Fletcher 2022). Z pohledu kritiky je v těchto podmínkách narušení důstojnosti klientů sociálního státu prakticky zaručeným dopadem neoliberálních opatření. Autonomie a integrita těchto klientů jsou pod vícečetným útokem, možnost participovat na řešení své vlastní životní situace je výrazně omezena. Neoliberální myšlení tedy zesílilo negativní charakteristiky byrokracií specificky směrem k chudým a zranitelným lidem, dále tak zproblematizovala zachování důstojnosti v kontextu sociální politiky.

Kritici neoliberálních reforem sociálních států popisují řadu problematických a morálně sporných principů, které komplikují vykonávání sociálního zabezpečení. Tito autoři ukázali na řadě empirických příkladů, jak neoliberální politika vede k ponížení, znejistění a paradoxně i k sociální exkluzi (pro příklad ČR

viz Mertl 2017). Takový popis fungování sociálního státu nabízí ale příliš jednostranný pohled, který nerespektuje ambivalenci a vícevrstevnost komplexních sociálních systémů, kde se souběžně střetává několik odlišných logik fungování (viz např. Adler 2012). Dominantní proud ve vývoji sociálních států ukazuje z pohledu důstojnosti, či obecněji sociální práce, řadu znepokojivých tendencí (Lorenz 2008, s. 15–16). Nebylo by ale přesné zredukovat fungování sociálního státu na jeho kontrolní rozměr, který negativně dopadá na integritu jednotlivců. Například Richard Sennett (2004) opakovaně ve svých dílech připomíná schopnost velkých organizací, mezi které řadí i sociální stát, k sociální integraci a začleňování jedinců do širších komunit. Původním záměrem sociálního státu bylo fungovat v rámci „demokratické formy závislosti", která nevede ke ztrátě autonomie, ale naopak skrze podporu autonomii buduje. Nutnou podmínkou ale je, aby i klient sociálního státu zůstal v tomto vztahu aktivní, aby „*bylo umožněno závislým participovat na podmínkách své závislosti*" (Sennett 2004, s. 125). Paralelu k Sennettovým doporučením můžeme najít též u autorů a autorek věnujících se oblasti etiky péče, kde důstojnost je jednou z často diskutovaných kategorií. Miller (2017, s. 113–114) ve své konceptualizaci důstojnosti a péče vymezuje jeden z rozměrů péče jako důstojnost přisuzující (*care as dignifying*). Péče, kterou zde můžeme považovat za předmět činnosti sociálních služeb, má podle Sarah C. Miller důležitou performativní funkci, protože dokáže upevnit důstojnost druhých lidí a potvrdit jejich vnitřní morální hodnotu. „Správná péče" (*good care*) pomáhá v lidském rozvoji a podporuje jedince v jeho jednání a rozhodování.

Sociální politika i sociální služby jakožto jedna součást sociální politiky tak mají potenciál k upevnění lidské důstojnosti, Chan a Bowpitt (2005, s. 22) dokonce uvádějí, že podpora důstojnosti ve smyslu autonomie a vzájemnosti by měla být hlavním měřítkem pro posuzování efektivity sociálního státu. V literatuře můžeme najít několik snah o „pozitivní" definování důstojnosti přisuzující politiky. Například Chan (2004) a Patrick a Simpson (2020) docházejí ve svých doporučeních ke shodě jednak ve zdůraznění relačního charakteru důstojnosti a jednak ve třech konkrétních, vzájemně propojených prvcích ideální sociální politiky. V první řadě by státní představitelé měli budovat systém, který bude respektovat individuální volby, nabízet vhodná řešení pro unikátní životní situace a podporovat participaci. Autoři doporučují upustit od nevšímavosti a autoritativního rozhodování. Druhým doporučením je důraz na odstraňování stigmatizace recipientů pomoci. Je zapotřebí se vyhýbat morálnímu odsuzování recipientů a sociální praxi, která poškozuje jejich obraz před okolím i sebou samými. Posledním třetím doporučením je dostatečné finanční a materiální zajištění sociálních programů. Materiální nedostatek zabraňuje plnohodnotné integraci do společnosti. Poskytovaná pomoc by tak měla dopomoci k dosažení důstojného,

„běžného" života, pro který jsou důležité i širší sociální a psychologické potřeby. Specificky v politice sociální práce dochází k téměř totožným závěrům i Schmidt et al. (2020), podle kterých by se ke klientům mělo přistupovat jako k „jedinečné osobě", „participantovi", „dospělému" a „[důvěryhodnému] příteli". Potvrzují tak potřebu individualizovaných, inkluzivních služeb coby předpokladu pro zajištění důstojnosti.

I přes problematické strukturální aspekty má sociální politika stále důležitou roli pro garanci lidské důstojnosti v nerovné společnosti. V následující sekci ukážu, že reformní iniciativa z konce devadesátých let měla za cíl vytvořit v České republice takový systém sociálních služeb, který by naplňoval morální i technická maxima uvedená u výše citovaných autorů, a garantovat tak důstojnost případných uživatelů.

Metoda

Předkládaný text vychází z kvalitativního výzkumu standardů kvality a inspekce sociálních služeb v České republice, který se dílčím způsobem dotýká i širších normativních a diskurzivních změn spojených s novodobým vývojem sociálních služeb. Jedním z hlavních zdrojů dat byly polostrukturované rozhovory se sedmi odborníky na oblast zajištění kvality v sociálních službách, kteří byli aktivní součástí procesu vytváření legislativy sociálních služeb buď v roli inspektorů, nebo odborných pracovníků ministerstva práce a sociálních věcí. Čtyři ze sedmi respondentů se přímo účastnili aktivit v rámci česko-britského projektu (viz dále) – ať na pozici pilotních inspektorů, nebo při řízení projektu – a zapojili se do vytváření níže vyjmenovaných dokumentů. Zbylí tři respondenti se aktivně věnují otázkám kvality sociálních služeb a působili jako interní nebo externí inspektoři po přijetí zákona o sociálních službách. Všechny rozhovory trvaly mezi 30 a 120 minutami, po sdělení účelu výzkumu a souhlasu respondentů byly nahrány a následně přepsány a analyzovány pomocí softwaru MAXQDA.

Nejdůležitějším zdrojem pro analýzu byly ale advokační a strategické dokumenty vydávané za podpory Ministerstva práce a sociálních věcí ČR (MPSV), které měly šířit dobrou praxi mezi poskytovatele a nastavit legitimní podobu sociálních služeb. Primárně šlo o dokumenty *Standardy kvality sociálních služeb* (MPSV 2002), *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele* (Čermáková a Johnová 2002) a *Bílá kniha v sociálních službách: Konzultační dokument* (MPSV 2003). Doplňkovým zdrojem byly dále nepublikované interní dokumenty česko-britského projektu (viz dále), např. zprávy o činnosti či materiály pro ministra.

Rozhovory i uvedené dokumenty byly podrobeny kvalitativní analýze. Analýza vychází z Faircloughova (např. 2000; 2003) přístupu k diskurzivní analýze, která se mj. zaměřuje na způsob, jakým diskurz ovlivňuje sociální praxi a stává se její součástí. Diskurz je v tomto případě možné charakterizovat jako partikulární reprezentaci sociálního světa, která určitým způsobem interpretuje vzájemně propojená „témata" (Fairclough 2003, s. 129). Pro potřeby této kapitoly považován koncept důstojnosti za příklad tohoto tématu, které je důležitou součástí zkoumaného diskurzu. Podobně jako v případě rozhovorů probíhala analýza prostřednictvím softwaru MAXQDA. V dokumentech byl hledán výskyt termínu důstojnost a kontext, ve kterém je používán. Manuálně byl v dokumentech zjišťován vztah konceptu důstojnosti, sociálních služeb a uživatelů těchto služeb jakožto dvou nejdůležitějších kategorií, na které reforma cílila. Vzhledem k rozsahu textu prezentujeme nejprve stručnou charakteristiku historického kontextu reformy sociálních služeb a dále syntézu poznatků, které analýza přinesla, s následnou diskusí.

Historický kontext iniciativy za reformu sociálních služeb

Devadesátá léta byla pro řadu aspektů českého sociálního státu obdobím překotných, dalekosáhlých změn. Zatímco v oblasti zaměstnanosti nebo důchodového zabezpečení docházelo k rychlým reformám, které měly zajistit kompatibilitu těchto systémů s tržním hospodářstvím, sociální služby zůstávaly stranou zájmu vlády ČR (Tomeš 2010, s. 396–406). Poskytování sociálních služeb se řídilo revidovaným zákonem z roku 1988 a přes opakované pokusy se zásadnější reforma nestala až do konce devadesátých let prioritou. Impulzem a veřejně-politickým oknem se stala příprava na přistoupení České republiky do Evropské unie, která si vyžadovala modernizaci a europeizaci systému sociálního zabezpečení, vznikl tedy prostor pro relativně radikální návrhy na změnu. Důstojnost, jak ukážu v této části textu, byla jednou z klíčových hodnot, o niž se opírala reformní iniciativa z konce devadesátých let. Diskurzivní rámování reformy bylo silně normativně zabarvené a koncept důstojnosti měl klíčovou roli.

Vývoj sociální práce a vzdělávání v sociální práci po sametové revoluci do značné míry předběhl oficiální politiku. Zejména neziskový sektor, který mohl po roce 1989 začít fungovat bez větších omezení, se stal zdrojem experimentů a inovativních postupů přenesených ze zahraničí. Vzdělávání porevolučních sociálních pracovníků zdůrazňovalo nově autonomii klientů jako základní aspiraci sociální práce (Matoušek a Havrdová 2021, s. 23). Tento posun však zůstával relativně omezený. Dominantním poskytovatelem „sociální péče" byly stále velkokapacitní organizace zřizované orgány veřejné správy. Převládající praxe v těchto zařízeních se stávala cílem kritiky ze strany nové generace sociálních pracovníků.

Generační střet v české sociální práci vyústil v několik iniciativ, které by přinesly systémové změny v oblasti řízení kvality s cílem posílit postavení klientů služeb. Paralelně probíhalo několik inovativních projektů (např. Musil, Hubíková a Kubalčíková 2002; Tomešová et al. 2002), přičemž zásadní dopad do budoucna měl zejména česko-britský twinningový projekt *Podpora MPSV při reformě sociálních služeb*, který probíhal mezi lety 2000–2003. Britští partneři měli v rámci tohoto projektu poskytovat svou expertizu při vytváření a následném zavádění standardů kvality sociálních služeb, komunitním plánování a modernizaci veřejné sociální správy. Důležitou součástí projektu byly i aktivity směřované na pilotní zkoušení nových opatření a šíření nových poznatků s cílem měnit sociální praxi poskytovatelů sociálních služeb. Diseminační aktivity zahrnovaly nejen publikace, které jsou rozebrány v další části, ale i sérii konferencí a seminářů po celé České republice. Česko-britský projekt postavil praktické i diskurzivní základy pro budoucí zákon o sociálních službách.

Výsledky diskurzivní analýzy

Analýza advokačních dokumentů vydaných v rámci česko-britského projektu i výpovědi aktérů zapojených do jejich tvorby ukazují silný morální rozměr a morální rámování reformních snah. Důstojnost byla součástí komplexu hodnot, který by hrál důležitou úlohu v ospravedlňování změny politiky sociálních služeb. Důležitost odpovídajícího morálního postoje k fungování a cílům sociálních služeb podtrhuje i to, že byl i otevřeně deklarovaným předpokladem pro zapojení do česko-britského projektu. Jak zmínil jeden z vedoucích pracovníků: „*Chtěli jsme lidi, který rozuměj poskytování služeb a jde jim o ty hodnoty, ten lidskoprávní rozměr, vnímali lidský práva jako významnou hodnotu.*“ Díky této „názorové shodě“ (Kašlíková 2004, s. 10) o základním směřování sociálních služeb vznikl vnitřně konzistentní diskurz oficiálních materiálů MPSV, které měly informovat odbornou veřejnost o potřebě změn.

Termín důstojnost je v dokumentech využíván výhradně ve spojení s individuálními uživateli služeb, je kantovsky považována za jejich inherentní součást, která je ale potenciálně ohrožena zvenčí. Nedůstojnost je naopak stav, ve kterém se jedinec „ocitá“ (Čermáková a Johnová 2002, s. 9), a jde tak o nepřirozenou situaci, jež vzniká kvůli zranitelnosti uživatelů služeb a je nutné jí předcházet pomocí jasných standardů a pravidel.

Nejdůležitějším předpokladem pro realizaci důstojnosti byla existence osobní autonomie v rozhodování. Důstojný život se v jazyku reformy sociálních služeb do velké míry překrývá s možností svobodné volby a uplatňování vlastní vůle. Příručka pro poskytovatele doslova uvádí, že „[m]*ožnost kontrolovat a řídit svůj*

život je základem důstojnosti" (Čermáková a Johnová 2002, s. 8), což se vztahovalo i na průběh sociální služby. Uživatel při poskytování měl být podle reformy skrze individuální plánování aktivním účastníkem, který se mohl svobodně rozhodnout, zda službu přijme a za jakých podmínek, měl se stát v maximální možné míře rovnocenným partnerem. „*Dny, kdy se předpokládalo, že stát poskytne vše a lidé budou pouze pasivními příjemci, patří do učebnic historie…*" (MPSV 2003, s. 10) Klient měl mít vždy skutečnou možnost vyjádřit svá přání a rozhodování o vlastním životě kdykoli v průběhu služby, která bude vůči jeho požadavkům responzivní v maximální možné míře.

Důraz na autonomii a participaci klientů dokonce přesahoval v případě inspekcí služeb i britský vzor. Jedna z účastnic náslechů u inspekcí ve Velké Británii zmínila: „*…já jsem byla konsternovaná, jak to tam probíhá formálně, nikdo se nebavil s klientama. Já jsem se vrátila a věděla jsem, co nechci, aby se odehrávalo u nás.*" Snaha aktivně zapojit uživatele služeb tak přesahovala i „pouhé" poskytování a vztahovala se i na ostatní oblasti reformy.

Snaha změnit postavení klientů a garantovat jejich důstojnost byla prezentována jako napravení strukturálního problému, který nespočívá v postoji individuálních sociálních pracovníků. Ztráta osobní autonomie klientů sociálních služeb byla do velké míry ve společnosti akceptována a považována za normální, jak to uvedl jeden z respondentů:

> „*Když my jsme přišli s tím, že existuje nějaká Listina lidských práv a svobod, tak se hroutili, že to pro tyhle lidi, který se nemůžou sami rozhodovat, přece nemůže platit.* […] *jeden starosta přišel a říkal, to já jsem nevěděl, to já jsem myslel, že ten člověk, když přijde do nějaký tý instituce, tak automaticky ztrácí ta práva a nesmí se vzdálit a musí poslouchat, bylo to takový celospolečenský nastavení.*"

Sociální služby byly prezentovány jako místa, která v minulosti upřednostňovala „potřeby systému" (MPSV 2003, s. 11) před autonomními volbami jednotlivce. Standardy kvality a na ně navázané inspekce měly být nástrojem strukturální změny, která postaví jedince a jeho důstojnost do centra zájmu. Pro poskytovatele měly standardy být „pomůckou" (Špidla in Čermáková a Johnová 2002, s. 1), jak své služby upravit, aby tomuto cíli sloužily.

Pokud se zaměříme na reprezentaci sociálních služeb v diskurzu reformy, tak vystoupí jejich důstojnost přisuzující role, na kterou upozorňuje výše citovaná Sarah C. Miller. Podstatou činnosti sociálních služeb je podporovat jejich uživatele k dosažení své autonomie a potvrzení jejich důstojnosti. Dosažení tohoto cíle je základem služby, ke kterému by se každé zařízení mělo veřejně přihlásit (standard č. 1). Zařízení sociálních služeb má aktivně používat všech dostupných

prostředků, aby uživatel vyjádřil své potřeby a mohl rozhodovat v „běžných" životních situacích stejně jako nijak neznevýhodněný zbytek populace. Služby jsou v tomto vztahu aktivním partnerem, což je patrné i z činného rodu napojených sloves. Služby podle návrhu standardů „*vytváří příležitosti*", „*respektují základní lidská práva uživatelů*" či „*podporují uživatele ve formování osobního cíle*". Napomáhají zabezpečit „*normální*" stav.

Důstojnost fungovala v textech na pozici „*legitimizace morální evaluací*" (Van Leeuwen 2007, s. 97–100), která je postavena na odkazování na sdílený a často implicitní soubor hodnot. Morální evaluace bývá vyjádřena skrze pozitivní přídavná jména, která „*ukrývají morální evaluaci a brání jí před diskusí a argumentací*" (tamtéž, s. 98). Důstojný život a schopnost uplatňovat svou individuální vůli je, jak již bylo naznačeno výše, ve zkoumaných textech prezentováno jako „přirozené", „běžné" a součást základních lidských práv a svobod v demokratickém státě. Jde o pokus normalizovat skrze morálně účinný koncept důstojnosti rovnocenné postavení uživatelů služeb jako autonomních osob. Tato reprezentace důstojnosti jakožto individuální autonomie ustanovuje ve výsledku liberální pojetí sociálních služeb, kde míra osobní svobody jedince je ukazatelem dobře fungující moderní a evropské společnosti. Tato linie argumentace byla podpořena místy i explicitními odkazy na zdiskreditovanou praxi před rokem 1989 (srov. Matoušek 1999, s. 37–41), která byla v kontextu ústavů sociální péče prezentována jako direktivní, deaktivační a podle slov jednoho z respondentů výzkumu „*klienty spíše vyráběla*", než aby pomáhala. Důstojnost tak byla důležitým prvkem ve strategii (Fairclough 2000, s. 180) připravované reformy.

Diskuse

Analýza diskurzu reformní iniciativy ukazuje, že důstojnost klientů byla významově do značné míry ztotožněna s jejich osobní autonomií. V tomto liberálním a normativně silně rámovaném vidění byla realizace důstojnosti člověka umožněna pouze za předpokladu maximalizace individuální volby. Rolí sociálních služeb v tomto systému bylo umožnění individuální svobodné volby. Směrem k důstojnosti tak měly plnit performativní funkci, jak popisuje Sarah C. Miller (2017). Zákon o sociálních službách byl přijat až v roce 2006, více než tři roky po ukončení česko-britského projektu. Aktivity a výstupy z projektu ale bezpochyby zanechaly zásadní stopu, která je patrná i ze zachování konceptu důstojnosti v diskurzu českých sociálních služeb i jejich legislativní úpravě. Už v § 2 zákona o sociálních službách se uvádí, že služby „*musí zachovávat lidskou důstojnost osob*", v § 38 najdeme, že služby sociální péče mají zajistit „*důstojné prostředí a zacházení*" (*Zákony pro lidi* 2006).

Oproti současným dominantním tendencím v sociální politice rozvinutých zemí, které negativně dopadají na důstojnost kvůli důrazu na podmíněnost státní pomoci, povinnosti uživatelů a potřebu jejich kontrolování, se iniciátoři reformy rozhodli vydat opačným směrem. V případě sociálních služeb se pokusili vytvořit systém, který přinejmenším na diskurzivní úrovni otevřeně „*umístil důstojnost do svého středu*" (Chan 2004) a aspiroval na institucionalizaci nástrojů garantujících důstojnost uživatelů. Autonomie při rozhodování či participace klientů byly prezentovány jako předpoklad pro udržení důstojnosti. Tento předpoklad potvrzuje řada dalších autorů citovaných v druhé části kapitoly, kteří stejné principy doporučují aplikovat pro zajištění důstojné sociální politiky. Cílem reformní iniciativy bylo vytvořit liberální, na jedince orientovaný systém sociálních služeb, kde má hlavní roli osobní volba. Do velké míry se tak vymyká neoliberálním tendencím, které jsou typické pro většinu oblastí sociálního státu v posledních několika desítkách let.

Důstojnost coby autonomie klientů byla ve zkoumaných textech dále doplněna důstojnost přisuzující rolí sociálních služeb, jež tak mají zajistit rozvíjení vnitřní hodnoty jejich uživatelů, rozšiřovat jejich možnosti volby a přibližovat je k „běžnému" životu. V aktivní roli sociálních služeb můžeme najít další rozměry důstojnosti uživatelů, které Leget (2013) nazývá subjektivní (tj. ve vztahu k sobě samému) a sociální (ve vztahu ke svému okolí). Důraz na osobní rozvoj a sociální začleňování obohacuje vidění důstojnosti jako inherentní součásti člověka. Všechny tyto rozměry se propsaly i do legislativy jednak ve výše uvedených paragrafech a jednak ve standardech kvality sociálních služeb. Diskurz reformní iniciativy nabízí poměrně robustní vidění důstojnosti, které může být efektivním základem pro pozitivní a responzivní sociální politiku, anebo přinejmenším pro její část. Ukotvení konceptu důstojnosti uživatelů do fungování sociálních služeb zmírňuje nejčastěji zmiňovanou slabou stránku „inherentního" pojetí, kterou je opomíjení důležitosti mezilidských vztahů. Bez relačního rozměru se důstojnost stává pouze těžko uchopitelnou „*atemporální abstrakcí vznášející se* […] *nad běžnou lidskou existencí*" (Bird 2021, s. 79) a snadno se ocitá na pozici vyprázdněného symbolu. Potvrzení inherentní důstojnosti získává jasnější obrysy v rámci vztahu péče.

Závěrem

Reformní iniciativa s cílem dalekosáhlé strukturální přeměny sociálních služeb z přelomu tohoto tisíciletí přinášela řadu inovací, přičemž jednou z trvalých změn bylo i ustanovení diskurzu, kde koncept důstojnosti coby autonomie hrál ústřední úlohu. Reformované sociální služby měly ideálně plnit důstojnost přisuzující

funkci díky respektu k individuálním preferencím svých uživatelů a důrazů na rozšiřování možností jejich volby. Iniciativa tak představovala relativně radikální obrat ve filosofii poskytování sociálních služeb, jenž přispěl ke stále platnému zákonu o sociálních službách.

Při reflexi vývoje diskurzu sociálních služeb je patrné, že původní silně normativní zabarvení a morálně laděné odhodlání pro podporu autonomie vymizelo ve prospěch technických a byrokratických otázek. Jednou z možných interpretací je, že normativní rámování se stalo tak pevnou a samozřejmou součástí sociálních služeb, že stojí mimo relevantní diskusi. I v České republice ale rostou kritické hlasy, které zpochybňují fungování sociální politiky a její příspěvek k zachování lidské důstojnosti. Z této perspektivy „*nečelíme sociální transformaci směrem k férovější společnosti*" a sociální práce se v kontextu soudobé sociální politiky může potenciálně „*zřícť* […] *závazků vůči klientům, hodnot a etických principů spojených se sociální spravedlností a rovností, stejně jako svých tradičních metod založených na principech podpory a asistence*" (Janebová 2022, s. 12; srov. Gřundělová 2021). Neoliberální hegemonie a s ní spojený permanentní nedostatek zdrojů aktivně přispívá nejen k redukci reálného dosahu sociální politiky, ale i k omezení rozsahu diskuse a dostání výše zmíněných morálních závazků. Jak upozorňuje Joan Tronto (1993), morálka a politika jsou vždy úzce propojené. Politické prostředí výrazně ovlivňuje i naší morální imaginaci a představu o legitimních normách. Absence otevřené debaty, která by problematizovala vzájemný vztah politiky a morálky, zvyšuje riziko posunu sociálních služeb i sociální politiky jako celku k punitivním a kontrolním opatřením, před kterými varují kritici neoliberalismu. Vytěsnění normativní dimenze sociálních služeb také komplikuje reflexi morálního vývoje v sociální práci, který rovněž zaznamenává výrazné změny (Ornellas, Spolander a Engelbrecht 2018). V posledních letech, kdy prioritou sociální politiky bylo narychlo řešit nejdříve první uprchlickou, následně pandemickou, nyní pak druhou uprchlickou a inflační krizi, se debata o hodnotovém základu může jevit jako zbytečný luxus. Bez podobné reflexe ale může sociální politika nastoupit vývoj, který pevně normalizuje nedůstojnou praxi, již pak bude obtížné zvrátit.

Podpora reflektivity ve výuce studentů

Monika Čajko Eibicht

Abstrakt: Reflexe je nástroj umožňující učení se ze zkušeností, který pomáhá k dosažení hlubšího poznání a pochopení nejrůznějších souvislostí. V kontextu vzdělávání zdravotnických (především všeobecných) sester a sociálních pracovníků představuje reflexe propojující článek mezi teorií a praxí. Někteří autoři však upozorňují, že ne všichni vzdělavatelé dovedou tento nástroj ve své práci se studenty plně využít. Cílem předkládané kapitoly je zjistit, jaký postoj k reflexi zaujímají vybraní vzdělavatelé obou profesí a jaké metody podporující reflektivitu u posluchačů používají. Přehled konkrétních metod může být inspirací, jak lze tento nástroj v práci se studenty využít. Základem studie je reflexivní tematická analýza (RTA) osmi polostrukturovaných rozhovorů s vyučujícími bakalářských a magisterských programů v oblasti zdravotnictví a sociální práce.

Klíčová slova: zkušenost vzdělavatelů; reflexe; zkušenostní učení; vzdělávání v ošetřovatelství; vzdělávání v sociální práci

Koncept reflexe byl do oblasti vzdělávání uveden především skrze práci Johna Deweyho (1933), který upřednostňoval volnou aktivitu a učení se ze zkušenosti, oproti důrazu na striktní disciplínu a pasivní učení (Votava 2018). Dewey zastával názor, že prostřednictvím systematického propojování zkušeností a nápadů se reflexe stává „*procesem vytvářejícím význam, který je nezbytný pro všechny formy učení souvisejícího s praxí*“ (in Čajko Eibicht et al. 2021, s. 2). Termíny reflexe a reflektivní praxe se pak v anglických odborných textech začaly objevovat s přibývající četností od konce devadesátých let a byly informovány prací Donalda Schöna (1983), jehož dílo navazovalo na práci Deweyho. Schön (1983) nahlížel na reflexi jako na praktickou učební pomůcku, která propojuje teorii s praxí, a představil dvě fáze reflexe – reflexi během dění (*reflection-in-action*), kdy jedinec vychází z aktuálních okolností, ve kterých hrají především roli jeho tacitní

znalosti, a reflexi po proběhlé události (*reflection-on-action*), kde je předmětem zkoumání událost, která již proběhla. Kolb (1984) navázal na Deweyho a Schöna a představil teorii cyklu zkušenostního učení, která se stala základem zážitkové pedagogiky (Drahanská 2020). Kolbův cyklus byl rovněž inspirací pro mnohé další teorie, které se shodují v náhledu na reflektivní učení jako na „*výsledek systematické reflexe prožitých situací*" (Knechtová 2022, s. 23). V osmdesátých a devadesátých letech se reflexe stala součástí mnoha zahraničních vzdělávacích kurikula, ve kterých hrají vzdělavatelé důležitou úlohu při vedení studentů k reflektivní praxi (Shields 1995).

Snaha o zahrnutí reflexe do vzdělávání všeobecných sester a sociálních pracovníků je v posledních letech patrná také v kontextu České republiky (např. Bezděková 2015; Čajko Eibicht et al. 2020; Čajko Eibicht a Lorenz 2022; Havrdová 2018; Knechtová 2022; Glumbíková 2020; Navrátil a Navrátilová 2022; Trešlová 2009). Výzkumy ukazují, že reflexe není intuitivní dovednost, nýbrž dovednost „vyššího řádu" (Ryan a Ryan 2013, s. 255), kterou je třeba kultivovat. Ryan a Ryan (2013) však upozorňují na to, že by reflexe neměla být vyučována jako oddělená dovednost, ale měla by se vždy vztahovat k diskurzivnímu kontextu, kterému by měly být pečlivě přizpůsobeny rovněž použité strategie podporující reflexi. Také Edwards a Thomas (2010) vnímají reflexi jako neocenitelný prostředek k učení, ale varují před redukcí reflexe na technický návod či sadu dovedností, které si vzdělavatelé osvojí a pak předají svým studentům. V jejich pojetí by proces vzdělávání neměl být vnímán jako „*instrumentální úsilí zaměřené na přenos, konstrukci, nákup nebo prodej znalostí*" (s. 406). Místo toho nabízí alternativní pohled, který nahlíží na učební výstupy pouze jako na odrazové můstky. Zmínění autoři současně upozorňují na to, že vzdělávací kurikula by neměla čítat jen sadu behaviorálních kompetencí, vybraných kognitivních dovedností a souboru teoretického obsahu, ale jak už předeslal Dewey, měla by vždy zahrnovat „živé praktiky" a nejpalčivější problémy, kterým daná společnost v daném společensko-historickém okamžiku čelí (Edwards a Thomas 2010, s. 411).

Předkládaná kapitola se tak zabývá koncepty reflexe v kontextu profesního vzdělávání zdravotnických (především všeobecných sester) a sociálních pracovníků. Reaguje na výzkumy, které poukazují na to, že efektivní využívání reflexe má mnoho pozitivních přínosů pro praxi obou profesí a že je důležitým článkem propojujícím teorii a praxi (Miraglia a Asselin 2015). Zároveň se však v literatuře objevuje varování, že ač se jedná o hojně používaný termín, mnoho profesionálů má ve skutečnosti „*velmi často jenom povrchní chápání toho, co je to reflexe*" (Navrátilová 2011, s. 119). Cílem této studie bylo získat hlubší vhled do současného vnímání konceptu reflexe ze strany vzdělavatelů ve vysokém školství. Otázky, na které rozhovory hledaly odpověď, byly: jak vzdělavatelé zdravotnických

a sociálních pracovníků nahlížejí na reflexi a jaké techniky podporující reflexi u svých studentů používají. Poznatky této studie následně poslouží jako podklad pro navazující výzkum širší populace vzdělavatelů obou profesí.

Metody

Design studie

Jedná se o explorativní kvalitativní studii používající individuální polostrukturované rozhovory se vzdělavateli zdravotnických a sociálních pracovníků. K jejich analýze byla použita reflexivní tematická analýza (RTA) dle Braun a Clarke (2021).

Kontext

Tato studie je esencí navazující studie, ve které bude pozornost směřována na širší populaci vzdělavatelů sociálních pracovníků a všeobecných sester, jejich postoje k reflexi a podporu reflektivity u studentů těchto oborů. Předkládaná studie je jakousi sondou, jak může být reflexe v současném profesním školství využívána. Vybraní vzdělavatelé se (v různé míře) reflexí zabývají, a mohou tedy sloužit jako příklady dobré praxe. Jde také o konfrontaci mezi (převažující zahraniční) literaturou zabývající se reflexí v profesním vzdělávání a praxí v českém kontextu. Podle dostupných informací nebyla podobná studie v České republice zatím provedena. V porovnání se zahraničím se v České republice konceptem reflexe zaobírá zatím jen hrstka výzkumníků, a to především v oblasti sociální práce (např. Čajko Eibicht a kol. 2020; Glumbíková 2020; Havrdová 2018; Navrátil 2014; Navrátil a Navrátilová 2022). Tyto práce jsou však většinou zaměřeny na jednu oblast, např. práce s rodinami (Navrátil 2014; Glumbíková 2020; aj.). V ošetřovatelství jsou to kupř. Knechtová (2022), Špirudová (2015) či Trešlová (2009).

Komunikační partneři

Bylo osloveno 10 vyučujících (3 muži a 7 žen) ze čtyř vzdělávacích institucí působících (kromě jedné) v Praze. Sedm vyučujících má zkušenosti s magisterskou výukou jak zdravotnických, tak sociálních pracovníků, jeden vyučující působí na pedagogické fakultě (vzdělavatel vzdělavatelů), jeden v ošetřovatelském programu na bakalářské a magisterské úrovni a jeden v bakalářském a magisterském programu sociální práce. Respondenti byli vybráni metodou sněhové koule. Většina z nich se konceptem reflexe aktivně zabývá, což vedlo k jejich výběru. Dva participanti s využíváním reflexe začínají a také jejich výběr byl záměrný a měl posloužit k hlubšímu vhledu do zkoumané problematiky. Dva participanti byli z analýzy vyřazeni, protože rozhovory s nimi byly pilotní a vedly ke stávající struktuře rozhovoru.

Sběr dat

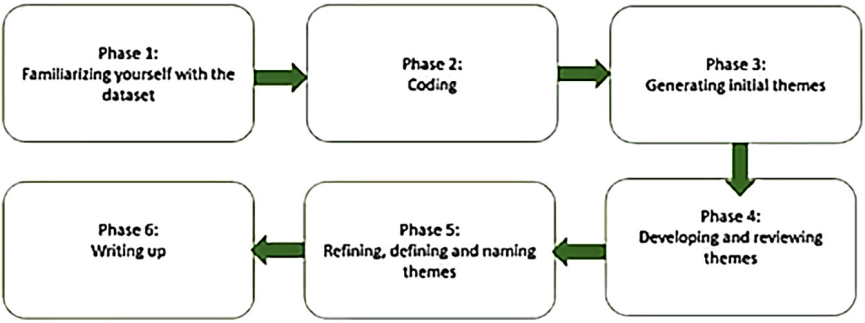
Rozhovory probíhaly od června 2020 do února 2022. Komunikační partneři (KP) byli osloveni ústně nebo prostřednictvím elektronické pošty. Většina setkání proběhla osobně, dvě v prostředí MS Teams. Účastníci byli dopředu stručně informováni, že se jedná o jejich názor na využívání reflexe ve vzdělávání, že jejich výpovědi budou anonymní a výstupy budou použity pro design následného výzkumu širší populace prostřednictvím metodologie Q, který jim byl v krátkosti popsán. Na začátku každého rozhovoru byl získán souhlas k nahrávání. Rozhovory trvaly v průměru hodinu a půl. Důraz byl kladen na vytvoření přátelské atmosféry a otevřenost byla podpořena ujištěním, že cílem je zjistit subjektivní vnímání reflexe v současném vzdělávání, a nikoli posuzování správných a nesprávných metod či přístupů.

Analýza dat

Rozhovory se vzdělavateli byly přepsány verbatim. K organizaci a kódování byl využit software MAXQDA Analytics Pro. Data byla kódována a analyzována prostřednictvím metody reflexivní tematické analýzy (RTA) podle Brown a Clarke (2021) patřící společně s kódovací knihou a kódovací reliabilitou do klastru tematických analýz (coding reliability TA, codebook TA and reflexive TA, s. 593). RTA byla zvolena pro svůj teoreticky flexibilní interpretativní přístup ke kvalitativní analýze dat, facilitující identifikaci a analýzu vzorců a témat daného datového setu, který nejlépe reflektoval charakter této studie zkoumající subjektivitu (Braun a Clarke 2021). Další důvod pro volbu metody RTA byl, že podle autorů nevyžaduje (a nedoporučuje) pro kódování a hledání témat tým výzkumníků za účelem zvýšení kredibility. V reflexivní tematické analýze se na rozdíl od jiných typů tematických analýz neklade důraz na demonstraci reliability kódování a vyhýbání se zkreslení, protože smysl a poznání jsou vnímány jako situační a konceptuální a výzkumníkova subjektivita je konceptualizována jako zdroj pro utváření tohoto poznání, které nevyhnutelně ztvárňuje jeho vytváření spíše, než aby ohrožovalo kredibilitu (Braun a Clarke 2021, s. 334). Analýza může být jak induktivní, tak deduktivní a je situována v interpretativním reflexivním procesu. Finálním produktem otevřeného, organického kódování a iterativního tematického výběru jsou identifikovaná témata (Braun a Clarke 2021).

Analýza rozhovorů probíhala podle doporučeného postupu šesti fázemi zahrnujícími: 1. podrobné seznámení se s daty, 2. kódování, 3. generování prvních témat, 4. výběr a revize témat, 5. upřesňování, definování a pojmenování témat, 6. písemné zpracování (obr. 1). Je důležité podotknout, že tyto fáze mají pouze facilitační roli. Nejsou tedy lineární, ale diskurzivní a iterativní, vyžadují

od výzkumníka aktivní úlohu, představivost, reflexi, čtení, vracení se a přepisování čili opak mechanického procesu sledujícího šest předepsaných kroků (Braun a Clarke 2021).



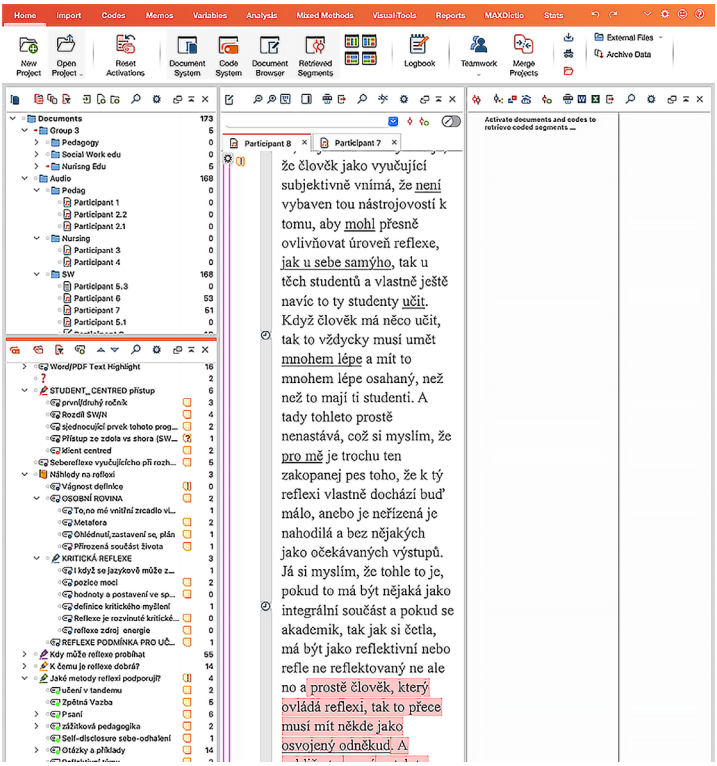
Obr. 1 Šest fází reflexivní tematické analýzy

První tři fáze RTA

První fáze podrobného seznamování se s daty probíhala prostřednictvím čtení a simultánního poslechu rozhovorů, což zmíněný software MAXQDA Analytics Pro umožňuje. Během poslechu a čtení byly zaznamenávány první postřehy a zajímavé pasáže textu byly barevně označovány. Kromě procesu kódování zmíněný software rovněž umožňuje psaní poznámek, parafrází a komentářů vztahujících se k jednotlivým kódům nebo úsekům rozhovorů. Ty se pak ukázaly jako velmi nápomocné během dalších fází procesu. Reflexivní tematická analýza umožňuje nejen deduktivní přístup odvozený z teorie, ale i induktivní, který vychází ze získaných dat (Byrne 2022).

Většina kódů vytvořených v této studii vzešla z induktivního přístupu a zahrnuje jak sémantické (kódy vytvořené bez jakékoliv interpretace), tak latentní (kódy snažící se odkrýt skrytý smysl). Příkladem sémantických kódů jsou tzv. *in vivo* kódy, které sestávají z doslovných citací, jež participant použil: „*…zkušenost je živná půda pro empatii.*“ (P 3, Pos. 69) Příkladem latentního kódu je: *Přístup zezdola versus shora*, *Sjednocující prvek tohoto programu, první/druhý ročník*, *Uvěřitelnost, autenticita, angažovanost a potřebná důvěra*. Obrázek č. 2 je ilustrací třetí fáze, ve které lze vidět vytvoření prvních kódů, které byly v dalších fázích různě doplňovány a modifikovány. Začínají také vznikat první témata,

např. *Náhledy na reflexi*, *Kdy může reflexe probíhat*, *K čemu je reflexe dobrá* a další. Braun a Clarke (2021) upozorňují, že v reflexivní tematické analýze je kód konceptualizován jako „*analytická jednotka nebo nástroj, který výzkumník použije k vytvoření prvních témat*“ (s. 340). Kódy jsou v tomto případě brány jako „*entity zachycující (alespoň) jedno pozorování, zobrazující (většinou jenom) jeden aspekt*“; přičemž témata jsou naopak jako „*mnohostranné krystaly zachycující vícero pozorování nebo aspektů*“ (Braun a Clarke 2021, s. 340). Autorky nahlížejí na témata v RTA jako na vzorce sdílených významů sjednocených centrálním konceptem nebo myšlenkou. To znamená, že témata mohou shromažďovat data, která na povrch působí značně nesourodě. V tomto ohledu mohou být vnímány jako příběhy, které o našich datech vyprávíme a jejichž pomocí konstruujeme pochopení zkoumaného konceptu reflexe z pohledu participantů výzkumu (Braun a Clark 2021).



Obr. 2 Úvodní fáze RTA

Čtvrtá a pátá fáze RTA – vytříbení a definování témat a podtémat

Čtvrtá fáze vede výzkumníka k rekurzivní revizi vztahu mezi tématy, kódy a celkového datového souboru (Braun a Clarke 2012; 2020 in Byrne 2022). Braun a Clarke (2012) nabízejí následující otázky, které mají výzkumníkovi pomoci při volbě výsledných témat (in Byrne, s. 1404):

- Je to téma (mohl by to být jen kód)?
- Pokud je to téma, jaká je jeho kvalita (říká něco podstatného o datovém souboru a mé výzkumné otázce)?
- Jaké jsou hranice tohoto tématu (co zahrnuje a co ne)?
- Je tam dostatek (smysluplných) dat, která toto téma podporují?
- Nejsou data příliš různorodá a rozsáhlá (chybí vzniklému tématu soudržnost)?

Analýza prováděná v této fázi zahrnuje dvě úrovně revize. První úroveň zkoumá vztah mezi daty a kódy tvořící podstatu jednotlivých témat a podtémat. Pokud kódy vytvářejí koherentní vzorec, může být předpokládáno, že výsledné téma nabídne logický argument, který přispěje k celkovému narativu dat. V druhé úrovni této fáze se pak zkoumá vztah výsledných témat k celkovému souboru dat. Témata by měla poskytovat výstižnou interpretaci dat ve vztahu k výzkumným otázkám (Byrne 2022).

V této fázi jsem se opakovaně vracela k vytvořeným tématům, subtématům a kódům. Pomohlo mi také zobrazení všech poznámek, parafrází a komentářů, které jsem si od začátku analýzy vedla a které software MAXQDA dokáže zobrazit a vytvořit z nich MS dokumenty. V tomto bodě jsem měla vytvořených šest témat, která jsem na konci tohoto procesu zredukovala na pět. Pro účely této kapitoly se budu věnovat dvěma hlavním tématům. První úroveň inspekce podtématu *Osobní rovina* přinesla ve vztahu k tématu *Pohledy na reflexi* novou interpretaci kódovaných dat. Nově jsem toto podtéma začala *vnímat jako téma*, které je specifické v tom, že na základě dosavadní zkušenosti dělí vzdělavatele na ty, kteří se s reflexí ztotožňují, a ty, kteří se s pojetím reflexe zatím potýkají. Toto téma jsem nazvala *Pohledy na reflexi dané dosavadní zkušeností*, kam jsem následně zahrnula podtémata: 1. *Vzdělavatelé ztotožněni s reflexí* a 2. *Vzdělavatelé na cestě k reflexi* (obr. 3). Vizualizace tématu, podtémat a kódů prostřednictvím MAXQDA a funkce *creative coding* mě následně vedla k sloučení některých kódů, což mi pomohlo celé téma lépe uchopit a interpretovat. Druhá úroveň inspekce s ohledem na vytvoření hranic tohoto tématu a jeho vztahu k výzkumné otázce podpořila nově vzniklé téma: *Pohledy na reflexi dané předchozí zkušeností*, neboť splňuje předpoklady tím, že zachycuje mnoho pozorování a je tvořeno kódy,

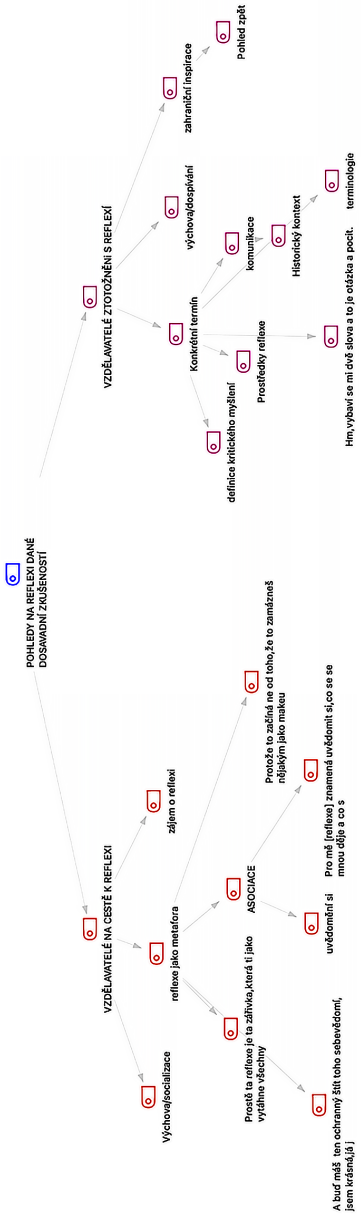
které obvykle zachycují jednu vrstvu, např. *zahraniční inspirace*, *konkrétní terminologie a metafory* (viz obr. 3). Data, která jsou v kódech zachycena, nejsou příliš různorodá ani rozsáhlá a vytvářejí dobrý základ pro koherentní interpretaci (Braun a Clarke 2021).

Druhé téma rovněž dostálo v první úrovni inspekce změn, a to jak v samotném názvu, tak v reorganizaci a upravení názvů některých podtémat a kódových jednotek. Původní název byl inspirován otázkou z rozhovoru (*Jaké metody reflexi podporují?*). Později jsem název tématu změnila na *Metody podporující reflexi*. V této fázi jsem však vyhodnotila, že takto formulovaný název spíše odráží odbornou literaturu, než aby shrnoval příběhy, které o své cestě k reflexi vzdělavatelé při rozhovorech sdíleli (Braun a Clarke 2021). Po znovu přečtení si úryvků a kódů, které jsem dala s tímto tématem do souvislosti, jsem jeho název změnila na *Způsoby, kterými reflexi podporuji*, protože lépe odrážel subjektivní zkušenosti vzdělavatelů, které v rozhovorech zazněly. Podle Byrna (2022) se pojmenovávání témat může sice jevit jako triviální aktivita, které se ve výsledku dostane mnohem méně pozornosti, než jaké je jí věnováno. Avšak podle autora je to důležitý úkol, protože názvy témat čtenáře na první pohled seznamují s tím, co bylo daty zachyceno. Také v tomto případě mi vizualizace tématu, podtémat a kódových jednotek a celkové zobrazení všech poznámek a parafrází ve vztahu ke kódovaným úryvkům pomohla k hlubšímu uchopení a interpretaci (obr. 4). Druhá úroveň inspekce zkoumající vztah tématu k výzkumné otázce v této fázi žádné změny nepřinesla. Data zachycená v tomto tématu jsou dostatečně různorodá a rozsáhlá, aby přinesla odpověď na otázku: *Jaké techniky podporující reflexi u svých studentů vzdělavatelé používají?*

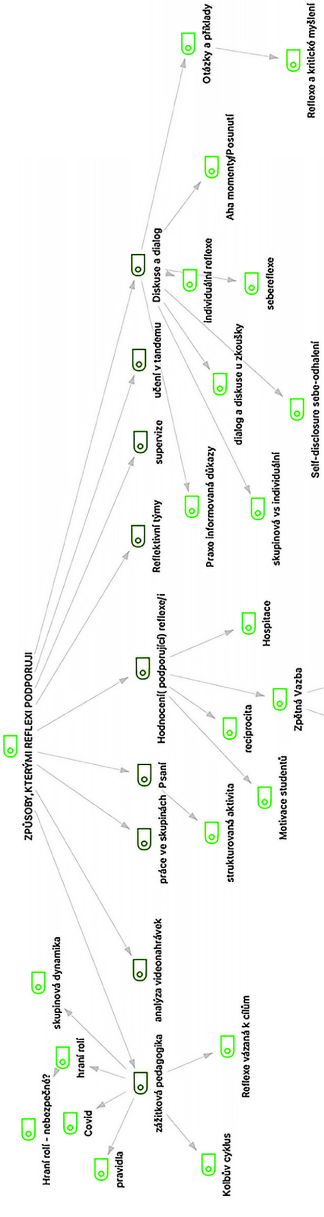
Vypracování zprávy čili prezentace výsledků a diskuse

Byrne (2022) upozorňuje na to, že se reflexivní tematická analýza v této fázi liší od tradičních konvencí pro psaní zpráv, které většinou předkládají analýzu v sekci výsledků a následně ji syntetizují a uvádějí do kontextu v sekci diskuse. Braun a Clarke (2013) však doporučují tyto sekce sloučit (in Byrne 2022). Podle jejich doporučení bude tedy tato podkapitola zahrnovat jak prezentaci výsledků, tak diskusi. Pro přehlednost však bude tento šestý krok RTA prezentován v samostatné, třetí části kapitoly.

Jak již bylo uvedeno v předchozím textu, analýza rozhovorů dala vznik pěti tématům. Pro účely této kapitoly se zaměřím na dvě, která jsou pro tento výzkum a s ohledem na výzkumné otázky nejzásadnější: 1. *Pohledy na reflexi dané dosavadní zkušeností* a 2. *Způsoby, kterými reflexi podporuji*. Hlavním cílem bylo zjistit, jaký je subjektivní pohled na reflexi vybraných komunikačních



Obr. 3 Téma 1. Pohledy na reflexi dané předchozí zkušeností



Obr. 4 Téma 2. Metody podporující reflexi

partnerů (KP) a jaké metody podporující reflexi nejčastěji používají. Metoda reflexivní analýzy mně umožňovala tuto subjektivitu u KP zkoumat a zároveň vnímat svou subjektivitu jako prostředek při vedení rozhovorů a analýze dat i jako vodítko pro formování interpretací během rozhovorů a analýzy dat. Vytvoření přátelské a bezpečné atmosféry podporující otevřenost jsem vnímala jako velmi důležité. Podpořilo ji ujištění, že cílem rozhovoru je zjistit subjektivní vnímání reflexe daného KP, a nikoli hodnocení jednotlivých pohledů a přístupů k reflexi.

Téma Pohledy na reflexi dané dosavadní zkušeností

Toto téma odráží charakter rozhovoru zaměřeného na exploraci subjektivního vnímání konceptu reflexe u vybraných komunikačních partnerů, který byl vždy zahájen následujícím ujištěním: „*První otázka, kterou bych vám ráda položila, je taková spíše na rozehřátí a souvisí se skutečností, že neexistuje jednotná definice reflexe. Mnozí tento pojem vnímají jako dosti vágní a různě interpretovaný. Co vás osobně napadá, když slyšíte slovo reflexe? Co pro vás reflexe znamená?*“ Tento dotaz vždy předurčil, jakým způsobem se pak interview odvíjelo. Rozdíl byl v odlišných zkušenostech s reflexí jednotlivých KP, kterou přibližují dvě podtémata: 1. *Vzdělavatelé ztotožněni s reflexí* a 2. *Vzdělavatelé na cestě k reflexi*. V úvodu rozhovoru bylo řečeno, že dotyčný může na téma volně hovořit, a pokud otázky, které mám připravené, nebudou zodpovězeny, budeme se jim věnovat na závěr.

Vzdělavatelé ztotožněni s reflexí používali k odpovědi na otázku, co pro ně reflexe znamená, konkrétní termíny a rozhovor měl spíše hloubkový charakter. Tito vzdělavatelé popisovali reflexi jako moment zastavení a uvědomění si toho, co se stalo, pocitů, které moment zastavení doprovázely, a realizaci toho, co mohou příště udělat jinak čili vedoucí ke změně:

> *Hm, vybaví se mi dvě slova a to je otázka a pocit.* (KP 4, Pos. 10)

> *Pro mě* [reflexe] *znamená uvědomit si, co se se mnou děje a co se děje okolo mě a co to ve mně vyvolává.* (KP 9, Pos. 6)

> *Ta reflexe po té akci vlastně mě vede k tomu, abych v té další akci si uvědomila, že už jsem v téhle situaci byla a že to můžu řešit jiným způsobem.* (KP 2, Pos. 12)

> *Je to přemýšlení nad tím, co se odehrálo nebo co právě prožívám. Vnímání nějakých nových souvislostí, které nejsou třeba na první pohled vidět nebo jsem si je třeba neuvědomila. Asi se dá trošku i chystat do budoucna, protože člověk si nějak promýšlí i tu situaci v nějakém jiném kontextu.* (KP 7, Pos. 4–5)

Pohledy těchto participantů jsou podobné teoretickému uchopení např. Korthagena a kol. (2010): „*Reflexe je mentální proces usilující o strukturování nebo restrukturování určité zkušenosti, problému, nebo existujících znalostí či vhledů…*“ (in Šeďová 2016, s. 480) Zároveň se tam promítá teoretické uchopení Schöna (1983) a jeho rozpracování reflection-in-action čili reflexe během prožívané zkušenosti a reflection-on-action, tedy reflexe po prožité zkušenosti (KP 2, KP 7). Podle Schöna (1983) je hlavním předmětem zkušenost, ale proces reflexe je často vyvolán emocionální reakcí. Patrný je také odkaz na Deweyho, který považuje reflexi za obecný přístup ke zkoumání reality okolního světa a klade důraz na rozlišení mezi rutinním a reflektivním jednáním (in Knechtová 2022). *Vzdělavatelé na cestě k reflexi* na otázku odpovídali v metaforách:

> *Já hodně poslouchám rádio Vltava. Tam je právě jeden pořad, který se jmenuje Reflexe. Reflexe, následuje znělka, a pak řeknou „zpětný odraz“. Takže asi tak to vnímám. Že nějaká informace na tebe dopadne a ty ji nějakým způsobem odrážíš, což může být trošku zkreslený, jako třeba ta zrcadla na Petříně.* (KP 3, Pos. 24)

> *No, asi klasicky zrcadlo. Takové ne objektivní zrcadlo, ale to subjektivní, do kterého promítám já, jak věci vidím, jak je čtu, jak je vnímám, jak na ně reaguji.* (KP 8, Pos. 15)

Nehyba a Svojanovský (2016) popisují metafory jako nositele tacitních znalostí. „*Prostřednictvím metafor lidé dávají dohromady (formulují) to, co vědí, novým způsobem a začínají vyjadřovat to, co nemohli doposud říci…*“ (Nonaka 1991, in Svojanovský 2017, s. 89) Podle těchto autorů představují metafory způsob propojení tacitních a explicitních znalostí, což nabízí vysvětlení toho, proč právě KP, kteří se reflexí zabývají zatím krátce, odpověděli na úvodní otázku metaforicky. Zkušenost s reflexí byla spjata s výchovou a souvisela s atmosférou bezpečí. KP, kteří byli v raném věku k reflexi podněcováni a vyrůstali v prostředí, ve kterém jsou chyby považovány za užitečný prostředek k učení, měli k reflexi pozitivní vztah. Reflexi považovali za přirozenou součást svého osobního a profesního života:

> *Pocházím z rodiny, kde snaha o reflexi toho, jak člověk sám funguje, je nějak přítomná, prostě. Jako přístup k životu.* (KP 7, Pos. 12)

> *Úplný základ je asi ve výchově. Moje máma mi stále připomínala, abych si všímala toho, co se ve mně a okolo mě děje. Pak jsem měla třídního učitele, který byl opravdu úžasný a hodně nás podporoval k diskusi. Byl velmi otevřený a pomohl nám vidět hlouběji pod povrch věcí. A potom to byl vyučující*

na střední škole, který s námi hodně debatoval. Vždycky říkal, že neexistuje hloupá otázka a i špatné odpovědi že jsou užitečné. (KP 6, Pos. 11)

Na druhou stranu ti, kteří vyrůstali v prostředí, kde nebylo bezpečné emoce projevovat, se s tím potom potýkají v dospělém věku a k reflexi mají spíše ambivalentní vztah, který, jak již bylo uvedeno, snadněji vyjadřují metaforicky:

Je pro mě hodně těžký pojmenovat, co cítím. Myslím, že je to hodně výchovou. Vlastně jsem se v rodině naučila, jak emoce vytěsňovat, a až třeba v posledních deseti letech se s nimi učím pracovat víc. Vidím, že je to užitečné. Ale je to pro mě těžké, když jsem spíš byla naučená vše zakrývat, aby to nebylo vidět. (KP 3, Pos. 332)

No, že je tam to zrcadlo a člověk občas neví, jak v tom zrcadle vypadá, když má tu možnost se podívat. Ono je i těžký mluvit k sobě, když se vidíš v zrcadle a třeba by někdo řekl, že to je nad jeho limity, nebo naopak by ho to posílilo a ta reflexe by prostě ukázala, že to není tak špatný, že na tom lze nějak pracovat. Obzvlášť, pokud by tam byla ještě nějaká jako odborná podpora. No, jenom jsem chtěla říct, že ta mi chybí v procesu vzdělávání. (KP 8, Pos. 39)

Zajímavý poznatek, jaký mi téma *Pohledy na reflexi dané dosavadní zkušeností* přineslo, byl, že komunikační partneři, kteří byli k reflexi v průběhu dospívání citlivě vedeni, ji pojímají za přirozenou součást svého osobního i profesního života. Nahlíží na reflexi v konkrétních pojmech a mají ji spjatou s určitou metodou, které byli vystaveni v dospívání anebo v rámci zahraniční spolupráce. S touto metodou pak pracují při výuce. V průběhu času ji zdokonalují podle zpětné vazby, kterou od svých studentů a kolegů dostávají. Na druhou stranu vzdělavatelé, kteří nebyli k reflexi podporováni a ani v dospělosti nepřišli explicitně do kontaktu s konkrétní metodou, popisují tento koncept prostřednictvím metafor, vyjadřují pochybnosti s ohledem na možná nebezpečí a obtíže spojené s reflexí: „*…Je i těžké mluvit k sobě, když se vidíš v zrcadle…*“ (KP 8, Pos. 39) nebo „*Je příjemnější žít bez reflexe…*“ (KP 3, Pos. 514–515). Přesto, že je pro tyto KP těžší si tuto dovednost osvojit, bylo patrné, že o to mají zájem, ale potřebovali by podporu:

Vlastně člověk jako vyučující subjektivně vnímá, že není vybaven tou nástrojovostí k tomu, aby mohl přesně ovlivňovat úroveň reflexe jak u sebe samého, tak u těch studentů a vlastně ještě navíc to ty studenty učit. Když člověk má něco učit, tak to vždycky musí umět mnohem lépe a mít to mnohem lépe osahané, než to mají ti studenti. (KP 8, Pos. 39)

Způsoby, kterými reflexi podporuji

Z rozhovorů rovněž jasně vyplynulo, že je reflexe dovednost, které se lze naučit a kterou lze pravidelnou a cílenou praxí rozvíjet. To je v kontextu vzdělávání velmi důležitá informace, kterou podporují také další výzkumy ukazující, že neadekvátní příprava učitelů je podstatou toho, proč vzdělavatelé v pomáhajících profesích neumí reflektovat, což vede k tomu, že nejsou schopni učit reflektovat své studenty (Atkin a Williams 1995; Braine 2009 in Parrish a Crookes 2014). Pokud si mají studenti vyvinout efektivní reflektivní praxi, je nezbytné, aby jejich vzdělavatelé měli solidní znalosti tohoto konceptu, jeho fundamentálních teorií, vlivů a hodnot (Parrish a Crookes 2014). Protože je však u nás koncept reflexe stále relativně nový, a ne zcela běžně ve vzdělávání podporovaný, může být pro vzdělavatele, kteří reflexi zatím nebyli nijak strukturovaně exponováni, obtížné ji podporovat u svých studentů, o čemž vypovídá také předchozí úryvek (KP 8, Pos. 39).

Toto téma přináší zkušenosti komunikačních partnerů s konkrétními metodami, které byly v rozhovorech zmíněny (viz obr. 5). V této studii se budu podrobněji věnovat třem metodám, které se vztahují k předchozím osobním zkušenostem vzdělavatelů, o nichž pojednávala předešlá kapitola a které se také v rozhovorech objevily nejčastěji. Jak už bylo uvedeno, vzdělavatelé většinou využívají metodu, se kterou se sami seznámili během svého dospívání nebo v rámci zahraniční spolupráce.

- ZPŮSOBY,KTERÝMI REFLEXI PODPORUJI

Code System	Participant 1	Participant 2.2	Participant 2.1	Participant 3	Participant 4
ZPŮSOBY,KTERÝMI REFLEXI POD					1
Diskuse a dialog			4	4	14
Hodnocení(podporující) reflex	18	1	2	6	7
Psaní	1			1	1
analýza videonahrávek		2	2		
práce ve skupinách	1			2	1
supervize	1				4
zážitková pedagogika	4		1		

- ZPŮSOBY,KTERÝMI REFLEXI PODPORUJI

Code System	Participant 6	Participant 7	Participant 8	Participant 9
ZPŮSOBY,KTERÝMI REFLEXI POD				
Diskuse a dialog	15	13	1	7
Hodnocení(podporující) reflex	2	2	2	3
Psaní	3	3		2
analýza videonahrávek				
práce ve skupinách	3			
supervize				
zážitková pedagogika	3			19

Obr. 5 Metody podporující reflexi

Nejčastěji zmiňovanou metodou bylo kladení otázek a podněcování studentů k diskusi a k dialogu. Tato forma je používána jak ve třídě během vyučování, tak jako instrukce pro písemné reflexe. Například studenti, kteří píšou reflektivní písemné práce, mohou být vedeni otázkami, které jsou součástí zadání. Nebo studenti, kteří si vedou logbook (deník praxe), mají rovněž nějaké vodítko ve formě otázek, které jejich reflexi a sebereflexi navigují. Většina KP zmiňovala používání otevřených otázek, které vždy vycházejí z určitého kontextu a jsou vázané na obsah vyučovaného předmětu a jeho edukační cíle:

> *Že bych měla nějaký konkrétní model, to nemám, ale používám SMART otevřené otázky a koučovací otázky, které se používají v jednotlivých akronymech GROW.* (KP 4, Pos. 41)

Následující úryvek předkládá příklad otevřených otázek, které dotyčný vyučující používá nejen k podnícení diskusí při výuce, ale i podnícení sebereflexí při psaní deníků z praxe (logbooků):

> *Těch otázek na tu reflexi je celá řada. Také v logbooku na praxi mají napsané základní otázky, které mají podnítit sebereflexi. Takže: jak se cítíte, co si o tom myslíte, co znám, co neznám, co umím, co neumím, co pro to udělám, co jsem pro to udělala.* (KP 4, Pos. 43)

Jiný KP, který rovněž používá otevřené otázky inspirované metodou zaměřenou na řešení, dodává:

> *Podle mě lze však využívat cokoliv. Já používám solution focus treatment proto, že mi to je blízké a jsem aktuálně v navazujícím výcviku a moc mě baví. Testuji si to… a zkouším v tom edukačním prostředí. To samé potom využívám, když hodnotím seminární práce.*

Kladení otázek jako způsob podněcování reflexe je rovněž podstatou většiny reflektivních modelů (Maclean 2016). Schopnost klást dobré otázky, jako být podněcován dobrými otázkami, podporuje navození hluboké reflexe (Knott a kol. 2016). Podle těchto autorů nás dobré otázky stimulují k reflektivním odpovědím. Z rozhovorů však také vyplynulo, že schopnost odpovídat, byť na dobře položené otázky, musí být u studentů pěstována. Podle KP mají studenti na začátku roku, zvláště v bakalářských programech, často problém odpovídat na (jakékoliv) otázky. Když se vyučující snažila dopátrat, čím to je, dostalo se jí odpovědi:

Vy se moc ptáte a my na to nejsme zvyklí. (KP 4, Pos. 55)

V tomto ohledu KP často zmiňovali rozdíl mezi prvním a třetím ročníkem bakalářských programů (jak ošetřovatelských, tak sociální práce) a mezi prvním a druhým ročníkem programu magisterského. Rozdíl však byl zaznamenán pouze v případech, ve kterých vyučující studentům reflektivní otázky kladli. Pokud se např. jednalo o studenty, kteří přestoupili z jiného programu, byla situace podobná té na začátku studia:

Takže díky tomu, že já mám ty prváky bakaláře a ty otázky používám a už je víc kolegyní, které je už také používají, tak potom v tom magisterském už je to lepší. Ale zase je rozdíl v tom, když přijde studentka z jiného bakaláře, ne od nás, tak si na to musí zvyknout. (KP 4, Pos. 55)

Uvedené vnímám jako důležitý poznatek, který z rozhovoru vyplynul a který souvisí s tím, že je reflexe dovednost, kterou je třeba kultivovat. Lze z toho vyvodit, že dobré otázky podněcující reflexi, musí také padnout na úrodnou půdu, když použiji metaforu. Čili pro studenty, kteří k reflexi nebyli vedeni výchovou a kteří se s ní nesetkali ani během socializace (prostřednictvím např. pedagogického vzoru), bude reflexe potenciálně nebezpečnou aktivitou, které se budou snažit vyhnout. Pokud ale v průběhu studia zjistí, že jim od kantora nehrozí žádné nebezpečí, že jim z toho navíc plynou výhody v podobě např. studijního posunu v chápání probírané látky nebo zlepšení se v praktických dovednostech, studenti získají k otázkám kladný vztah. Otázky pak mohou být použity jak k podnícení sebereflexe v psaných pracích, tak k podpoření dialogu (včetně vnitřního) a diskuse ve skupině či menších skupinkách.

Další metodou podporující reflexi, která v rozhovorech zazněla, je zážitková pedagogika. KP 9, jenž se s touto metodou setkal v dospívání, ji používal nejčastěji (viz obr. 5). Příklad, který v rozhovoru uvedl, se týkal představení teorie, kupř. organizační struktury, a následného zasazení této teorie do hry, např. skládání parníčků. Studenti pracují ve skupinách a mají za úkol zformovat svou představu, jak firma, která generuje papírové parníčky, musí svou práci zorganizovat, aby je byla schopna včas distribuovat odběrateli. Je zde tedy záměr (aplikovat teorii organizační kultury v praxi), program (skládání parníčků, práce ve skupině, ohraničení časem, určitá pravidla) a následuje reflexe:

A pak se jich zeptám, jaké to bylo, jak moc se shodovalo to, co se stalo, s tím, co zamýšleli, jak se v tom cítili, jaké to vyvolávalo emoce. (KP 9, Pos. 78–79)

Podle Drahanské (2020) je reflexe v kontextu zážitkové pedagogiky „*vědomá transformace prožitků na zkušenosti. Je to královská disciplína, třešnička na dortu, tečka na závěr*“, bez které nebude mít promyšlení záměru a realizace samotného programu (hry) žádný efekt (s. 22). Autorka dále vysvětluje, že se reflexe neobejde bez pojmenování, k čemu by studentům mohly získané zkušenosti sloužit a jak je budou aplikovat do své každodenní reality (Drahanská 2020). Z uvedeného ovšem vyplývá, že tato metoda patří k poměrně náročným a obnáší práci se skupinovou dynamikou. Výsledek navíc není vždy garantovaný:

> *Obvykle v té zážitkové pedagogice je nějaký hlavní cíl, který je formulovaný a bývá relativně širší. Nedá se vlastně úplně naprogramovat, co pro tu skupinu bude relevantní téma. To, co je možné připravit, je nějaký zážitek, ale to, jak bude ten zážitek působit na ty lidi a co si z toho dokážou vzít jako zdroj učení, záleží na jednotlivcích a na dynamice a složení té skupiny. Takže ty nemůžeš úplně garantovat, že se naučí přesně tohle.* (KP 9, Pos. 168)

Osobně vnímám metodu zážitkové pedagogiky či „učení prožitkem“ (Jirásek 2018, s. 13) jako metodu, která nabízí obrovský učební potenciál. Prostřednictvím her a modelových situací se studenti mohou naučit být aktivními hráči, jak ve svých osobních, tak profesních životech a vidět překážky jako příležitosti k růstu. Reflexe zkušeností jim může pomoci, aby zůstali otevření novým věcem, zkušenostem a vědomostem, což je v pomáhajících profesích stěžejní. Jde ale také o metodu, která se neobejde bez teoretických základů a praktické aplikace. Není proto překvapením, že byla v plné míře praktikována KP, který byl zážitkové pedagogice exponován již v době svého dospívání a neustále ji praktikuje.

Poslední metoda podněcující reflexi, která byla v rozhovorech často zmiňována, je hodnocení či konstruktivní zpětná vazba. Většina KP vnímala zpětnou vazbu v procesu vzdělávání jako důležitou a podnětnou pro reflexi. Reflexe a zpětná vazba spolu úzce souvisejí, protože zpětná vazba podporuje reflexi a reflexe je potřebná k přijetí a zpracování zpětné vazby (Maclean 2016). Při analýze rozhovorů jsem zaznamenala, že se zpětná vazba objevovala často, ale byla spíše participanty zmiňována ze strany studentů směrem ke svým vyučujícím. Jinými slovy, zpětná vazba od studentů byla pro mnohé KP podnětem k reflexi a k případné změně. Což mě přivedlo k myšlence, že přesto, že jsem byla ve svých otázkách primárně soustředěna na podporu reflexe u studentů, tak samozřejmě (nebo naštěstí) probíhá (sebe)reflexe simultánně také u pedagogů. Kromě oficiálních hodnocení pedagogů a jednotlivých předmětů, která nejsou předmětem této práce, jsou také vzdělavatelům k dispozici hodnocení spontánní, reflektující většinou právě odlišný způsob výuky zmíněný v předchozích odstavcích:

…Dostal jsem feedback od řady studentů… že tohle je pro ně nový způsob nahlížení a získávání znalostí… Říkají: tady jsme vlastně teď u zkoušky a vy po nás chcete, abysme přemýšleli. Abysme pracovali aktivně, a ne jenom si vybavili a zopakovali ty naučené znalosti. Vy po nás chcete, abysme s nimi aktivně zacházeli a zpracovávali je… Tak to je pro mě asi feedback… že je to pro ně nový způsob učení. (KP 9, Pos. 89)

Zpětná vazba u ekonomie byla: já si uvědomuji, že toho strašně moc nevím, ale já jsem poprvé zažil, že mě to zajímá. No, a tak to si říkám, že to je v tom omezeném čase asi maximum, co se dá – vzbudit zájem. Protože to je nutný předpoklad k učení. Když to se podaří, tak pak už to může jít velmi snadno. (KP 9, Pos. 148)

No, někdy ti studenti řeknou: to mě nikdy nenapadlo, takhle jsem nad tím nikdy neuvažoval. Aha! Někdy opravdu zahlídnou věci úplně nově a v novém kontextu. Někdy to nepřináší jasné odpovědi, ale spíš nové otázky, což ale v prostoru sociální práce je někdy právě cenné nebýt si tak jistý a vědět, že nevím. Vědět, že ty věci můžou být jinak. (KP 7, Pos. 12)

Studenti ty otázky nakonec kvitují velice dobře. Náhodou se u toho na praxi objeví studenti třeba od záchranářů anebo od nutričních terapeutů a ti říkají: jé, my bychom to taky tak chtěli. A ještě je zajímavé, že absolventi… magistři… říkají: mně hrozně schází ty vaše otázky, já pracuju, a vlastně nevím jak. Nikdo se nezajímá o to, jak pracuji. (KP 4, Pos. 57)

Anseel a kol. (2009) zkoumali vliv reflexe na rozvoj zaměstnanců a přišli na to, že reflexe, v kombinaci se zpětnou vazbou, výrazně zvýšila pracovní výkon, zatímco reflexe bez zpětné vazby a zpětná vazba bez reflexe nevedly k měřitelnému zlepšení výkonu (in Maclean 2016). Jako velice zajímavé jsem vnímala, že (nejen) uvedené příklady nebyly podníceny mou explicitní otázkou, ale vzdělavatelé je většinou zmínili spontánně, během popisu metod, které používají pro podporu reflexe. To mě přivedlo k zamyšlení, že je pro ně spokojenost studentů důležitá přesto, že se nejedná o oficiální hodnocení. Navíc, jak vyplývá z posledního uvedeného úryvku, absolventi, kteří se po studiu ocitnou v pracovním prostředí, jež nemá nastaveny mechanismy kontinuální a konstruktivní zpětné vazby, cítí, že jim chybí. To vnímám jako další důležité zjištění o reflexi: Jakkoli se na začátku může zdát nekomfortní, časově náročná a snad i zbytečná, když člověk ochutná její ovoce, už ho chce jíst stále. Ale proces učení se a praktikování reflexe musí být iniciován někým, kdo je znalý a komu učící se důvěřuje.

Závěrem

Tato kapitola zkoumá subjektivní vnímání reflexe vzdělavatelů ve snaze předejít vyprázdnění významu termínu reflexe, před kterým varuje anglosaská, ale nově také místní zkušenost (Fook et al. 2006; Navrátilová 2011; Rodgers 2002). Předkládá analýzu osmi rozhovorů se vzdělavateli zdravotnických a sociálních pracovníků, kteří mají s reflexí zkušenosti, a nabízí konkrétní vzdělávací metody, které tito vzdělavatelé používají na podporu reflexe u svých studentů. Její výsledky budou sloužit jako podklad pro navazující výzkum.

Text se soustředil na dvě témata vztahující se k výzkumným otázkám: 1. *Pohledy na reflexi dané dosavadní zkušeností* a 2. *Způsoby, kterými reflexi podporují*. Analýza rozhovorů ukázala, že reflexe je dovednost, kterou je zapotřebí se naučit a následně ji kultivovat a rozvíjet. Vzdělavatelé, kteří si reflexi v minulosti osvojili, popisují tuto dovednost v konkrétních pojmech (emoce, otázky, zkušenost, změna), a aktivně ji využívají jak ve svém osobním, tak profesním životě. Na druhou stranu vzdělavatelé, kteří se s reflexí explicitně nesetkali, používají pro popis metafory a jsou zdrženliví tuto dovednost bez podpory a know-how aktivně rozvíjet u svých studentů. To se shoduje s výsledky jiných studií, které ukazují, že reflexe je dovednost, která není samozřejmá, potřebuje kultivaci, čas, úsilí, prostor, pravidelnost a bezpečné prostředí (Braine 2009), a že podpora reflektivní praxe u vzdělavatelů vyžaduje mnohem více než jim říkat, aby reflektovali, a doufat, že to dobře dopadne (Russel 2006). Dalším poznatkem bylo, že učitelé, kteří si v průběhu dospívání nebo během zahraniční spolupráce osvojili určitou metodu reflexe, např. koučovací otázky, měli pak tendenci se této metody držet a rozvíjet ji ve své praxi. Bylo by však zajímavé zjistit, kdyby měli tito vzdělavatelé možnost vyzkoušet si také další metody, kupř. prostřednictvím workshopu, zda by pak byli motivováni využívat různé metody podpory reflexe v závislosti na kontextu, času, počtu studentů a jiných faktorů.

Poznatky, které jsou podnětem k dalšímu zkoumání v navazujícím výzkumu širší populace vzdělavatelů, jsou shrnuty do následujících tří bodů:

1. Pokud má být reflexe ve vzdělávání cíleně používána, vzdělavatelé musí mít možnost si tuto dovednost nejprve osvojit. Teprve potom jsou schopni reflexi u svých studentů podporovat.

2. Reflexe je dovednost, kterou je třeba kultivovat. Vzdělavatelé by měli mít možnost se v této dovednosti rozvíjet nejen pomocí svých iniciativ a v závislosti na předchozích zkušenostech, ale také prostřednictvím cílených vzdělávacích

aktivit nabízejících teoretickou a praktickou nabídku rozmanitých metod podporujících reflexi.

3. Reflexe může zpočátku způsobit vystoupení z komfortní zóny, a tudíž navodit nekomfortní pocity. Je důležité, aby o tom reflektující věděli a aby byly nastoleny podmínky bezpečí a důvěry, které reflektujícím umožní nejen návrat do komfortní zóny, ale také hlubší vhled do reflexe a z toho pramenící kontinuální růst, který reflexe podporuje.

Zdá se, že pokud jsou tyto podmínky splněny, může být reflexe neocenitelným prostředkem k učení a odrazovým můstkem ke kontinuálnímu profesnímu rozvoji.

Omezení

K analýze dat byla použita metoda reflexivní tematické analýzy (RTA), která sice patří do skupiny tematických analýz, ale má svá specifika. Původní práce, popisující tuto metodologii (2006), se stala inspirací pro velký počet výzkumníků. Autorky Braun a Clarke však od té doby identifikovaly mnoho studií, které se na ně odkazovaly, ale přitom se popsaných principů reflexivní tematické analýzy nedržely (Byrne 2022). Tím vznikl zmatek, který se autorky snažily uvést na pravou míru v mnoha dalších publikacích (Braun a Clarke 2019; Byrne 2022). Z tohoto důvodu byla v této studii věnována zvýšená pozornost popisu postupu při analýze dat. Přestože jsem se snažila postupovat podle doporučení autorek RTA, určitou nejistotu jsem pocítila během šesté fáze při popisu výsledků analýzy a interpretací druhého tématu. Začala jsem ho vnímat jako popisný, spíše než aby byl reflektivní a vycházející z konstruktivistického a fenomenologického pojetí. Domnívám se, že to vyplývá z charakteru výzkumné otázky. Doufám však, že informace, které téma přináší, mohou být pro některé vzdělavatele přesto podnětné.

Psychické bezpečí a reflexivita v týmu

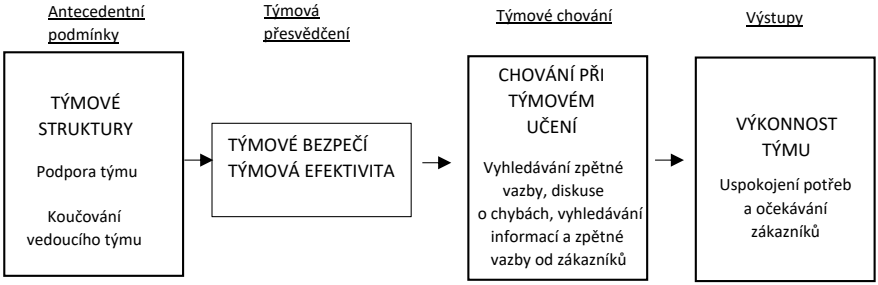
Jiří Krejčí, Jiří Šafr

Abstrakt: Existující výzkumy potvrzují vliv psychického bezpečí na kvalitu poskytovaných služeb a efektivitu. Tato kapitola ukazuje na základě rešerše literatury mediační roli psychického bezpečí členů týmů a jejich reflexivity v procesu společného učení na zvyšování kvality. Text přináší systematický pohled na dva klíčové týmové atributy, na kterých stojí úspěšné týmy v sociálních službách a zdravotnictví, popisuje také faktory, které psychické bezpečí a reflexivitu ovlivňují. Vztah psychického bezpečí na kvalitu práce týmu ilustruje na výsledcích z empirického výzkumu v prostředí českých nemocnic.

Klíčová slova: angažovanost; psychické bezpečí; reflexivita; konziliární tým paliativní péče; paliativní péče; UWES; kvalita péče; řízení kvality

Kapitola na základě rešerše literatury představuje mediační roli psychického bezpečí členů týmů a jejich reflexivity v procesu společného učení na zvyšování kvality. Pokusíme se tento vztah ilustrovat na výzkumu v českých nemocnicích, ve kterém jsme zkoumali úroveň psychického bezpečí v paliativních týmech, a jakou má souvislost s angažovaností pracovníků, a také se zpětnou vazbou na činnost týmu. V kapitole také přiblížíme pojem psychického bezpečí a využívanou škálu k jeho měření od prof. Amy Edmondson.

Existující výzkumy ukazují vliv psychického bezpečí na kvalitu poskytovaných služeb a efektivitu. Většina autorů se při popisu psychického bezpečí práce opírá o definici profesorky Edmondson (1999), která ji vnímá jako sdílené přesvědčení, že tým je bezpečný pro mezilidské riskování. Jinými slovy – v psychicky bezpečném prostoru se zaměstnanci cítí bezpečně vyjadřovat své názory, rádi vyhledávají zpětnou vazbu, dokážou riskovat a jsou ochotni mluvit o chybách, které udělali. Dle původní studie Edmondson (1999) se v 51 týmech ve výrobní společnosti ukázalo, že psychické bezpečí je spojeno s týmovou schopností se učit, která následně podporuje efektivitu a výkon týmu (obr. 1).



Obr. 1 Model učení pracovního týmu (Edmondson 1999)

Model, který Edmondson popsala, ukazuje, že psychické bezpečí je důležitým zprostředkovatelem týmové schopnosti se učit. Pokud členové týmu nejsou ochotni sdílet své chyby, hledat zpětnou vazbu od svých kolegů a zároveň ji jim poskytovat, jsou ochuzeni o příležitost se učit a reagovat na měnící se prostředí.

Psychickému bezpečí se věnovalo od roku 1999 mnoho studií. Známá je např. longitudinální studie ve společnosti Google, která hledala odpověď na otázku: „Co dělá tým ve společnosti Google efektivním?" Organizace překvapivě nenašla odpověď ve strukturálních faktorech, jako je kupř. délka praxe členů týmu nebo jejich vzdělání, ale hlavně v psychickém bezpečí (Bergmann a Schaeppi 2016). Pro společnost Google to pak byl impulz k podpoře psychického bezpečí v organizaci s cílem zvýšit výkonnost svých týmů.

Za popularitou konceptu psychického bezpečí v zahraničí může být právě jeho srozumitelnost pro manažerskou praxi a jednoduchá měřitelnost. Každý zaměstnanec je schopen říct, jestli se cítí v týmu bezpečně, ví, jak se cítí, když sdílí svůj názor, a ti, kteří se v týmu cítí relativně psychicky bezpečně, tak dokážou vnímat benefity z toho, že mohou otevřeně mluvit, diskutovat chyby, které udělali, bez obav, aby to mělo dopad na jejich status na pracovišti.

Vývoj konceptu psychického bezpečí

Samotný konstrukt psychického bezpečí vychází z práce Scheina a Bennise (1965), kteří psychické bezpečí definovali jako míru, do jaké se jednotlivci cítí bezpečně a jistě ve své schopnosti zvládat změny. Schein a Bennis poukázali na to, že psychická bezpečnost je důležitá pro zaměstnance, aby byli schopni zvládat organizační změny. Pětadvacet let po Scheinovi s Bennisem znovu přitáhla pozornost výzkumníků a manažerů na téma psychického bezpečí studie Kahna (1990). Kahn definoval psychické bezpečí jako pocit, že člověk může projevit sám sebe

bez obav z negativních důsledků pro vlastní obraz, status nebo postavení. Až Edmondson (1999) poukázala, na rozdíl od předcházejících autorů, že se nejedná o individuální charakteristiku, ale spíše o organizační klima na úrovni týmu, a popsala psychické bezpečí jako „*sdílené přesvědčení členů týmu, že tým je bezpečný pro podstupování interpersonálních rizik*" (tamtéž, s. 350). Edmondson připravila sedmipoložkový dotazník pro měření týmového psychického bezpečí. Položky zahrnují otázky, zda členové v týmu vyčítají, pokud se někdo dopustí chyby, jestli jsou nepřijatí pro svou odlišnost nebo jestli je např. těžké si říct o pomoc. Škála Amy Edmonson byla podrobena rozsáhlým validačním testům, které ukázaly, že tato míra má silnou prediktivní a konstruktivní validitu a vnitřní konzistenci (Newman, Donohue a Eva 2017). Ačkoliv existuje více škál na měření psychického bezpečí, doporučují Newman, Donohue a Eva (2017) ve své systematické studii, do které zahrnuli 83 článků z let 1990 a 2015 zaměřených na psychické bezpečí v práci, sedmipoložkovou škálu Edmondson (1999) z důvodu jejích robustních psychometrických vlastností jako vhodný nástroj pro použití v budoucích studiích.

Psychické bezpečí a týmové učení

Nejisté podmínky, které v uplynulých letech ještě více zdramatizovala pandemie covidu-19, zvyšují nároky na týmy se adaptovat v neustále se vyvíjející době. Podle Edmondson (1999) jsou organizace závislejší na procesu týmového učení a jsou nuceny přemýšlet nad faktory, které jej ovlivňují. Výsledky dostupných systematických studií (Edmondson a Lei 2014; Newman, Donohue a Eva 2017) podporují původní předpoklady, že psychické bezpečí významně ovlivňuje týmové učení a jeho schopnost reagovat na změny. Jak popisuje Edmondson (1999) ve své první studii, aby se členové týmu mohli učit, je nezbytné, aby nebyl sankcionován nikdo, kdo požádá o pomoc, radu nebo přizná chybu. Týmové učení je tedy proces, kdy členové týmu dokážou díky vzájemně poskytované otevřené zpětné vazbě reflektovat činnost vlastní i samotného týmu a dovedou se flexibilně přizpůsobit měnícím se okolnostem.

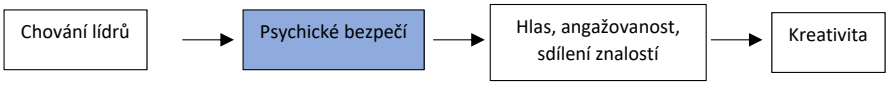
Faktory podporující vnímání psychické bezpečnosti a její dopady

Edmondson a Lei (2014) ve své přehledové studii popsaly faktory psychického bezpečí a jeho vliv na třech úrovních – individuální, organizační a skupinové.

Individuální úroveň

Dle identifikovaných studií je psychické bezpečí na individuální úrovni ovlivňováno leadershipem a společně s vnitřní sebedůvěrou působí jako rozhodující

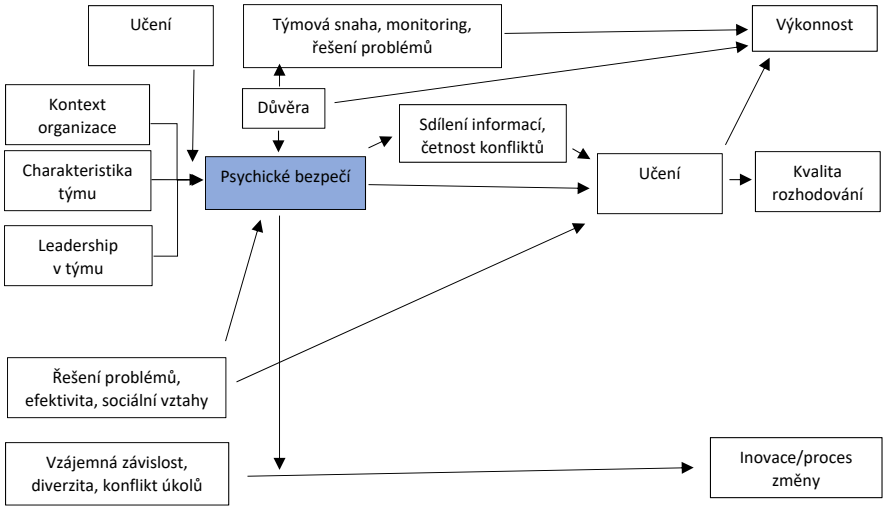
faktor pro zaměstnance, jestli promluví a vyjádří svůj názor (obr. 2). Zpochybnění současného stavu a zapojení do procesu rozhodování nápadů může tvořit hlavní sílu pro organizaci, aby se mohla učit.



Obr. 2 Psychické bezpečí na individuální úrovni (Edmondson a Lei 2014)

Skupinová úroveň

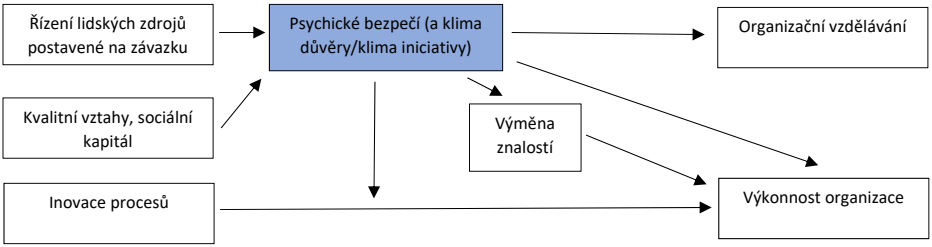
Edmondson (1999) identifikovala významné rozdíly v úrovni psychického bezpečí mezi týmy v rámci jedné organizace. Dokonce i v organizacích, kde byla identifikována silná kultura, existoval významný rozdíl mezi sdíleným přesvědčením o bezpečnosti mezilidského riskování (Edmondson 2002; 2003). Na základě těchto studií autorka dovozuje, že psychická bezpečnost je primárně skupinovým fenoménem. Jak ukazuje obrázek č. 3, psychická bezpečnost je ovlivněna týmovými faktory jako např. leadershipem, schopností řešit konflikty nebo problémy a důvěrou, a má vliv na frekvenci konfliktů, úroveň sdílení informací a na schopnost týmového učení a výkonnosti.



Obr. 3 Psychické bezpečí na skupinové úrovni (Edmondson a Lei 2014)

Organizační úroveň

Na organizační úrovni identifikovaly autorky vztahy mezi psychickým bezpečím, řízením lidských zdrojů postaveným na závazku, sociálním kapitálem, kvalitními vztahy, klimatem podporujícím iniciativu a výkonností podniku. Vztahy zobrazuje model níže.



Obr. 4 Psychické bezpečí na organizační úrovni (Edmondson a Lei 2014)

Newman, Donohue a Eva (2017) upozorňují, že pouze omezené množství studií se věnuje měření psychické bezpečnosti na organizační úrovni (tj. individuální skóre škály Amy Edmondson je agregováno na úroveň celé organizace) a je sporné, zda je vhodné psychické bezpečí na organizační úrovni zkoumat. Předpokládají, že vnímání psychického bezpečí zaměstnanci je ovlivněno převážně charakteristikami týmu a jeho vedení a je nepravděpodobné, zejména ve větších firmách, že by zaměstnanci na organizační úrovni měli sdílené přesvědčení o bezpečnosti mezilidského riskování. Obecně se lze domnívat, že psychické bezpečí bude pravděpodobně silnější a významnější na úrovni týmu než na úrovni organizace.

Výzkum psychické bezpečnosti v pracovním prostředí v ČR

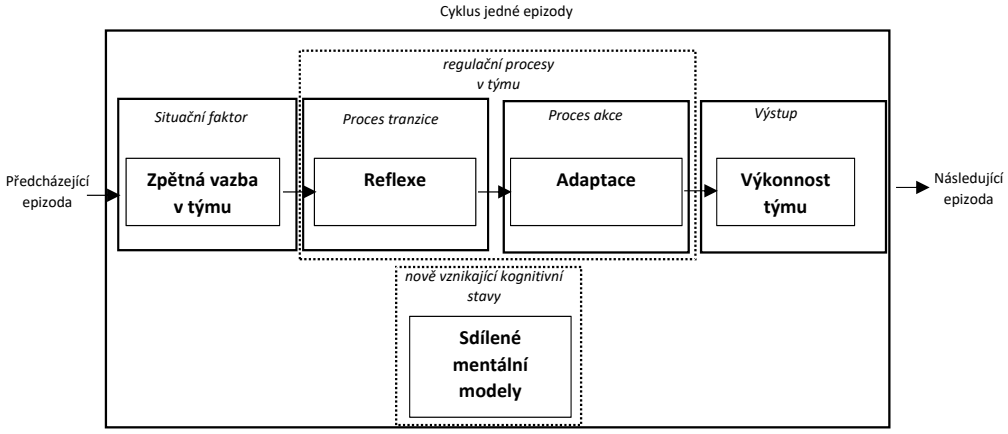
Fenoménu psychického bezpečí se v ČR věnuje spíše méně pozornosti. Vévoda s kolegy (Vévoda et al. 2016) zrealizovali lingvistickou validizaci české verze Edmondson škály psychické bezpečnosti a na vzorku 275 všeobecných sester pracujících ve čtyřech nemocnicích v České republice zkoumali vztah mezi psychickým bezpečím a vyhořením (měřeno dotazníkem MBI). Výsledky průzkumu ukázaly významně negativní vztah mezi emočním vyčerpáním a psychickým bezpečím v práci a mezi depersonalizací a psychickým bezpečím, a slabý pozitivní vztah mezi osobním naplněním a psychickým bezpečím. Respondenti s potvrzeným vyhořením v dimenzích emočního vyčerpání měli významně nižší úroveň psychického bezpečí. Významně vyšší úroveň psychického bezpečí měli respondenti bez vyhoření v dimenzi osobního naplnění. Tématům vyhoření

a psychického bezpečí se věnovala také Matulová (2021). Identifikovala na vzorku 52 sociálních pracovníků poskytujících služby pro osoby s udělenou mezinárodní ochranou statisticky významný negativní vztah mezi mírou psychické bezpečnosti práce a mírou vyhoření v dimenzi depersonalizace. Stříbrný (2022) realizoval kvalitativní výzkum s cílem osvětlit vliv psychické bezpečnosti na motivaci a osobní angažovanost pracovníků v sociálních službách a ukázal, že v prostředí s vyšší mírou psychické bezpečnosti může být zaměstnanec více motivován bez ohledu na míru vlastní angažovanosti, zároveň popsal, že v případě nízké úrovně psychického bezpečí závisí osobní motivace na vlastní angažovanosti.

Reflexivita

West (2000, s. 3) definoval reflexivitu týmu jako „*mír*[u]*, do jaké členové týmu kolektivně reflektují cíle, strategie a procesy týmu, stejně jako jejich širší organizace a prostředí, a podle toho je přizpůsobují*".

Konradt et al. (2015) na základě systematické studie vytvořili model vztahů v rámci jedné učící epizody, kdy předpokládají, že jedna konkrétní zpětná vazba spustí proces týmové reflexe a následné adaptace na novou situaci probíhající v existujícím sdíleném týmovém mentálním modelu, což má vliv na výkonnost (obr. 5).



Obr. 5 Model vztahů v jedné učící se epizodě

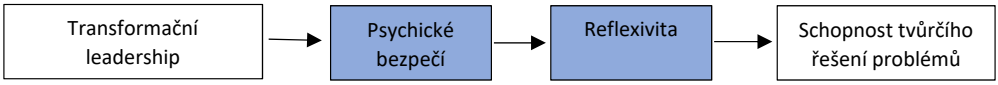
Jinými slovy týmová reflexivita předpokládá, že míra, do jaké týmy reflektují a přemýšlejí o tom, co se v nich děje, je pozitivně spojena s výkonností týmu.

Rutinně se provádějí reflexivní intervence v mnoha profesních kontextech. Týmové reflexe pomáhají v lékařských a zdravotnických zařízeních strukturovat rozhovory po kritických událostech, optimalizovat koordinaci mezi týmy na operačním sále a zlepšují komunikaci v rámci resuscitace, ale také ve vojenském prostředí, např. v rámci následných přezkumů po akci (Lines et al. 2021).

Zatímco vliv reflexivity na výkonnost týmu byl široce zkoumán, méně pozornosti bylo věnováno mediační roli psychické bezpečnosti pro reflexivitu. Jinými slovy, jaký vliv má pocit bezpečí na schopnost reflexe.

Vztah psychické bezpečnosti a reflexivity

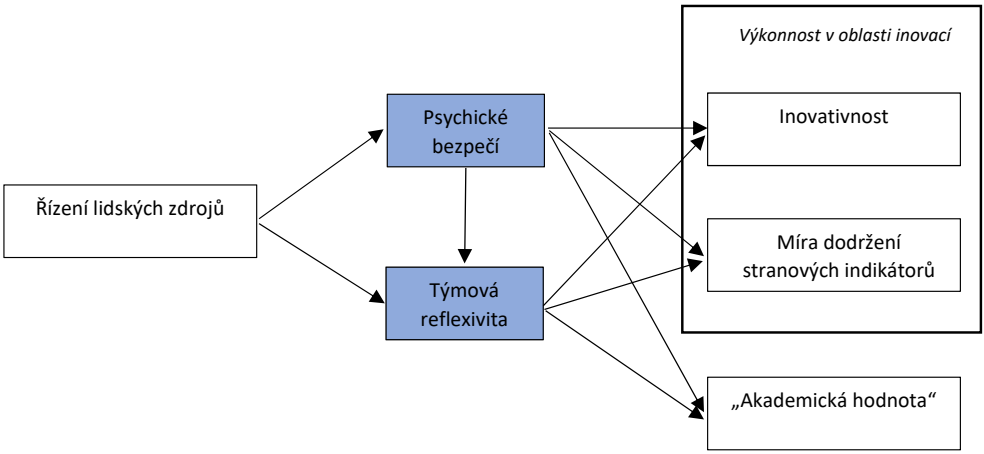
Carmeli et al. (2014) na základě teorií managementu navrhli a otestovali model, v němž psychické bezpečí a reflexivita zprostředkovávají účinek transformačního vedení na schopnost řešit tvůrčí problémy. Výsledky údajů z průzkumu shromážděných ve třech časových bodech naznačují, že transformační vedení usnadňuje rozvoj schopnosti zaměstnanců řešit tvůrčí problémy tím, že utváří klima psychického bezpečí podporující procesy reflexivity. Zjištění však také naznačují, že psychické bezpečí souvisí jak přímo, tak nepřímo, prostřednictvím reflexivity, se schopností zaměstnanců tvořivě řešit problémy.



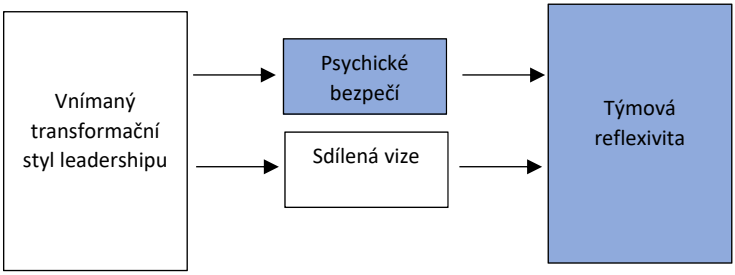
Obr. 6 Mediační role psychického bezpečí a reflexivity (Carmeli et al. 2014)

Chen et al. (2017) ve své studii zkoumali, jak může řízení lidských zdrojů ovlivnit prostřednictvím reflexivity a týmové psychické bezpečnosti schopnost inovace. Na vzorku 200 výzkumných týmů na čínských univerzitách ukázali (obr. 7), jak reflexivita a týmové psychické bezpečí zprostředkovávají vztah mezi řízením lidských zdrojů a výkonností v oblasti inovací.

Beckhoven (2017) zjišťoval ve zdravotnických organizacích, zda transformační styl vedení, psychické bezpečí, sdílená vize, rozmanitost a pracovní zátěž mají vliv na reflexivitu v týmu. Jeho výzkum ukázal, že transformační leadership je pozitivně asociován s úrovní reflexivity, zároveň poukázal na to, že vztah mezi transformačním leadershipem a reflexivitou je plně zprostředkován psychickým bezpečím a sdílenou týmovou vizí, což dle Beckhovena ukazuje, že neexistuje jiný faktor, který by mohl vysvětlit vztah mezi leadershipem a reflexivitou. Dále upozornil na to, že míra vzdělání a pracovní zátěž členů týmu se neukazují jako faktory ovlivňující úroveň reflexivity týmu.



Obr. 7 Mediační role reflexivity a psychického bezpečí (Chen et al. 2017)



Obr. 8 Mediační role psychického bezpečí (Beckhoven 2017)

Všechny tři dostupné studie zkoumaly nejenom mediační vliv psychického bezpečí na reflexivitu, případně výkonnost, ale také prvotní impulz, a to určitou formu vedení. Dvě studie o ní hovoří jako o transformačním leadershipu, Chen et al. (2017) mluví o řízení lidských zdrojů orientovaném na kolektivismus[1].

Transformační lídři inspirují a využívají následovníky k tomu, aby překonali své vlastní zájmy při sledování kolektivních cílů a stali se efektivnějšími tím, že podávají výkony nad rámec svých vnímaných očekávání (Bass 1990). Zapojením do souboru vůdcovského chování transformující vůdci mění postoje a chování následovníků, čímž podporují změny a zvyšují jejich profesní růst.

[1] Kolektivismus je opakem individualismu – preferuje příslušnost ke skupině.

Vliv psychického bezpečí a angažovanosti na efektivitu práce konziliárních týmů paliativní péče v nemocnicích

V předcházející části byl popsán zprostředkující (mediační) vliv psychického bezpečí na výkonnostní ukazatele, v následující části budeme na příkladu z prostředí českého zdravotnictví ilustrovat tento vztah mezi psychickým bezpečím členů konziliárních paliativních týmů v nemocnicích (paliativní týmy) a kvalitou jejich práce měřenou mírou zpětné vazby spolupracujících zdravotníků. Výzkum byl realizován v roce 2020 v rámci projektu MZ ČR *Podpora paliativní péče – zvýšení dostupnosti zdravotních služeb v oblasti paliativní péče v nemocnicích akutní a následné péče* (MZ ČR 2022)[2] v sedmi nemocnicích a jedná se o prvotní prezentaci získaných dat.

S rozvojem paliativní péče v českých nemocnicích se získává na důležitosti otázka kvality poskytovaných služeb. Kvalitou se obvykle v nemocnicích rozumí nastavení indikátorů *struktury, procesů a výstupů* služby, které se průběžně kontrolují (Válková 2015). Tento způsob uvažování nad kvalitou služeb předpokládá, že pokud má služba adekvátně nastavenou strukturu (tj. personální obsazení) a připravené procesy (zaměstnanci vědí, co se od nich očekává), povede to ke kvalitě, kterou můžeme měřit stanovenými indikátory. Výstupní indikátory u konziliárních týmů paliativní péče mohou být např. *spokojenost pacientů, jejich rodin* nebo také *zlepšení kvality života* (CAPC 2019). Konziliární týmy paliativní péče stojí v porovnání s jinými zdravotníky v jiném postavení, neboť asistují ošetřujícím zdravotním týmům různých oddělení nemocnic a nemají pacienta primárně ve své péči. „Zadavatelem" práce pro paliativní týmy jsou ve většině případů ošetřující lékaři z jiných oddělení, kteří vyžadují intervenci u jejich pacienta. Míra spokojenosti zdravotníků s působením konziliárního týmu paliativního týmu je legitimním nástrojem měření kvality paliativních týmů a zároveň nezatěžuje pacienty a jejich blízké.

K vyhodnocení kvality činností paliativních týmů byl použit přeložený dotazník Pediatric Advanced Care Team Consult Feedback Survey (PACTCFS). Ten byl původně vyvinut v americkém nemocničním prostředí (CHOP 2019), kde poskytoval zpětnou vazbu od referujících zdravotnických pracovníků na práci pediatrického podpůrného týmu. Respondenti (zdravotníci, kteří měli zkušenost s prací paliativního týmu) odpovídali na šest výroků, např. „*Služby konziliárního*

[2] Registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0007277, realizovaného Ministerstvem zdravotnictví ČR v rámci operačního programu Zaměstnanost, prioritní osa OPZ: 3.2 – Sociální začleňování a boj s chudobou. Tento projekt byl spolufinancován Evropskou unií, z Evropského sociálního fondu a ze státního rozpočtu ČR.

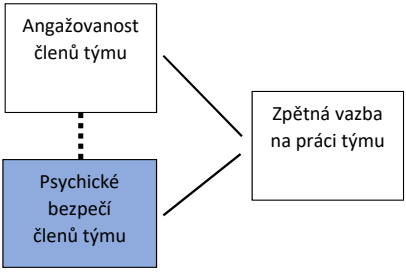
týmu paliativní péče (KTPP) byly dostupné“ nebo „*Zapojením KTPP se zlepšila komunikace mezi zdravotnickými týmy*“ a „*Doporučení KTPP ohledně zvládání symptomů byla užitečná*“ na pětistupňové Likertově škále. Dle studie Krejčí et al. (2022) se dotazník PACTCFS ukázal vhodným nástrojem také pro měření kvality práce týmů paliativní péče v českém prostředí s velmi vysokou vnitřní konzistencí celkové škály.[3]

K měření psychického bezpečí byl pro robustní psychometrické vlastnosti zvolen dotazník profesorky Edmondson (1999), kdy respondenti reagovali mírou souhlasu na sedm výroků uvozených otázkou „*Jak se cítíte ve vašem kolektivu?*“ (např. „*Kolegové z týmu si cení mých schopností a využívají je.*“). Osobní charakteristika členů týmů z jejich hlediska je měřena dotazníkovým nástrojem UWES-9 (Schaufeli et al. 2006), kde dotázaní uváděli, jak často pociťují rozličné stavy, např. „*Svou prací jsem nadšený/á*“, „*Jsem ponořený/á do své práce*“. Pracovní angažovanost vnímáme jako pozitivní, naplňující stav mysli související s prací. Jedná se spíše než o momentální a specifickou situaci, o trvalejší a všudypřítomný afektivně-kognitivní stav (Schaufeli et al. 2006). Angažovanost byla vybrána jako vhodný zprostředkovatel vztahu mezi psychickým bezpečím a kvalitativním ukazatelem zpětné vazby PACTCFS.

Dotazník byl distribuován v šesti velkých nemocnicích (krajské nebo fakultní), kde působí sedm konziliárních týmů paliativní péče. Jejich zavádění probíhalo postupně, proto se délka jejich fungování pohybuje v době realizace šetření v rozmezí od půlroku do čtyř let. Celkem se výzkumu zúčastnilo 1478 zdravotníků, z nichž 54 bylo členy týmů paliativní péče. Do výzkumu byli dále zařazeni zaměstnanci, kteří v minulosti spolupracovali s paliativním týmem a zároveň v něm nepracují 549 (38 %), a také ti, co tuto zkušenost vůbec nemají (861, tj. 59 %).[4]

Design výzkumu vycházel ze dvou předpokladů. Každý člen paliativního týmu má své charakteristické vlastnosti a současně existuje sdílená týmová kvalita, která napomáhá zvyšovat kvalitu péče. Proto prezentujeme výsledky jednak na individuální úrovni pracovníků se zkušeností s působením KTPP na jejich pracovišti, jednak na agregované – organizační úrovni nemocnic, kdy byla vypočítána v jednotlivých nemocnicích průměrná míra psychického bezpečí pracovníků paliativních týmů a průměrná zpětná vazba na jejich práci ze strany pracovníků, kteří mají s jejich prací zkušenost. Předpokládané vztahy a úroveň jejich měření jsou zachyceny v obrázku č. 9.

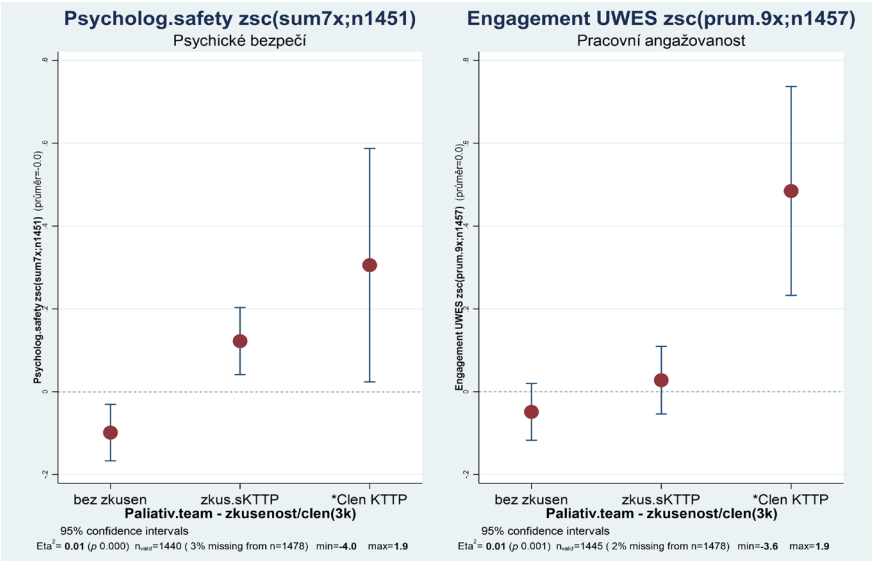
[3] Reliabilita škály vyjádřená Cronbachovým alfa je 0,91.
[4] Čtrnáct dotázaných (1 %) svůj vztah k týmu paliativní péče neuvedlo.



Poznámka: ...individuální úroveň pracovníků, — agregovaná úroveň za organizace (týmy)

Obr. 9 Vliv angažovanosti a psychického bezpečí na kvalitu péče KTPP, agregovaná data za nemocnice. Zdroj: vlastní

Nejprve k míře psychického bezpečí (PSYSAV) a pracovní angažovanosti (UWES) a jejich vzájemného vztahu na individuální úrovni pracovníků. Předně, jejich úroveň se v jednotlivých skupinách odlišuje: nejvyšší je v obou případech u členů KTPP, přičemž zdravotníci bez zkušenosti s působením KTPP deklarují nižší úroveň psychického bezpečí než ti, co s působením paliativních týmů zkušenost mají (viz graf. 1).[5]



Graf 1 Psychické bezpečí a pracovní angažovanost podle vztahu ke KTPP, individuální data, průměry. Zdroj: vlastní

[5] Škály byly z důvodu srovnatelnosti standardizovány na stejné rozpětí.

Obecně souvislost mezi psychickým bezpečím pracovníka (PSYSAV) a jeho pracovní angažovaností (UWES) dokumentuje spíše nižší úroveň korelace 0,24 (p = 0,000; pro všechny pracovníky n = 1451). Záleží ale na tom, o jakou skupinu pracovníků se jedná. U těch bez zkušenosti s působením KTPP a těch se zkušeností je prakticky stejná (0,22, resp. 0,21), ovšem mezi členy paliativního týmu je tato souvislost dvojnásobná (0,48; p = 0,000). Dodejme, že uvedený vztah se nezmění, ani pokud navíc kontrolujeme vliv profese a pracoviště (nemocnice).

Graf 2 Vztah zpětné vazby pracovníků se zkušeností práce týmu KTPP a psychického bezpečí členů týmu KTPP, agregovaná data za nemocnice. Zdroj: vlastní

Vztah mezi psychickým bezpečím a zpětnou vazbou na činnost týmů KTPP v jednotlivých nemocnicích dokumentuje graf 1, kde jsou zobrazena agregovaná data za nemocnice (tj. zprůměrované hodnoty škály zpětné vazby zdravotníků majících zkušenost s působením paliativního týmu a škály PSYSAV členů týmu KTPP). Vzájemná korelace na těchto agregovaných datech dosahuje hodnoty 0,82, při výpočtu této parciální korelace byl navíc potlačen vliv dvou kontrolních proměnných – doba působení paliativního týmu v nemocnici a počet zaměstnanců nemocnice –, které by mohly tento vztah zkreslovat.[6] Pokud bychom kontrolovali

[6] Tyto charakteristiky prostředí nemocnic skutečně do vztahu částečně intervenují, bez jejich kontroly dosahuje korelace hodnoty 0,71.

také vliv pracovní angažovanosti, pak vztah zpětné vazby na týmy KTPP a psychického bezpečí jejich členů oslabí zhruba na polovinu (0,40). Zpětná vazba práce KTPP je tak zjevně posilována nejen psychickým bezpečím členů týmů KTPP, ale navíc také úrovní jejich angažovanosti (korelace na agregované úrovni nemocnic 0,91). Tyto výsledky je však třeba brát s určitou rezervou, neboť jsou založeny na agregované úrovni celých organizací, navíc reprezentovaných zde pouze sedmi nemocnicemi. Lze přitom předpokládat, že i uvnitř těchto velkých nemocnic existuje variabilita v hodnocení týmů KTPP v závislosti na konkrétních odděleních.

Uvedené výsledky z prostředí velkých českých nemocnic ukazují, že existuje pozitivní vztah mezi psychickým bezpečím a angažovaností, předpokládáme, že mezi členy týmů, kteří pociťují vyšší míru psychického bezpečí, se pravděpodobně udržuje i vyšší míra angažovanosti, což může následně vést k vyšší kvalitě práce. Takový tým se pravděpodobně dokáže lépe přizpůsobovat existujícím výzvám.

Závěrem

Newman, Donohue a Eva (2017) upozorňují, že psychické bezpečí je obzvláště důležité v pracovních prostředích, kde je bezpečnost zaměstnanců a zákazníků na prvním místě, jako je zdravotnictví nebo letectví. Dle jejich systematické rešerše se ukázalo, že psychické bezpečí je rozhodující pro snížení chyb zaměstnanců a zvýšení bezpečnosti. Měření úrovně psychického bezpečí ve zdravotnictví může pomoci vedoucím a primářům identifikovat prostory pro rozvoj a zároveň jim dává do ruky nástroj, jak efektivně snižovat chybovost na pracovišti a zvyšovat kvalitu péče.

Jak ukazují výzkumy (Newman, Donohue a Eva 2017; Edmondson 1999; Edmondson a Lei 2014; Chen et al. 2017; Beckhoven 2017), psychické bezpečí a reflexivita mají mediační roli v procesu týmového učení.

Otázkou zůstává, jak psychické bezpečí na pracovišti měnit. Rosebrook (2018) vnímá jako podmínku pro vytvoření psychického bezpečí vytvoření takových pracovních podmínek, ve kterých je podporován dialog mezi členy týmu. Primárně tím, že jejich vedení je bude vybízet k vyjadřování svých názorů, vzájemné zpětné vazbě, otevřenosti k chybovosti a sdílením příkladů vlastních selhání. V současnosti ovšem nemáme dostatečná empirická data, která by prokázala, jaké konkrétní nástroje mají vliv na změnu psychického bezpečí. Tady existuje prostor pro případné další výzkumné iniciativy, které by měly za cíl sledovat procesy změny míry úrovně psychického bezpečí a dokázaly by identifikovat funkční nástroje uplatnitelné v řízení týmů.

Ačkoli změna kultury může být dlouhý a náročný proces, výhody psychického bezpečí mohou usnadnit týmům a organizacím růst a přizpůsobování se neustále se měnícímu prostředí a také mohou být důležitým prvkem pro řízení kvality v organizaci.

Pokud budeme lépe rozumět přínosům psychické bezpečnosti a faktorům, které ji ovlivňují, budou moci manažeři nastavit bezpečnější pracovní prostředí, ve kterém budou pracovní týmy lépe schopny reagovat na současné výzvy a poskytovat kvalitnější služby.

Možnosti participace v prostředí úřadu práce v České republice při oddělení hmotné nouze

Karolína Drapáková

Abstrakt: Kapitola přiblíží současný stav, možnosti a překážky pro výkon sociální práce a z ní vycházejícího participativního přístupu v prostředí kontaktních pracovišť Úřadu práce ČR. Opíráme se o poznatky nejen soudobých autorů přiklánějících se k participativním přístupům, ale i o díla významných autorů z historie. Dále prezentujeme výsledky kvalitativního výzkumu, ve kterém se opíráme o data získaná od osob dlouhodobě evidovaných na úřadu práce v agendě oddělení hmotné nouze z hlediska jejich subjektivního vnímání a prožívání: a) poskytované pomoci, b) vlastní pozice, c) podmínek a možností pro participaci.

Klíčová slova: participace; úřad práce; moc; zplnomocnění; důstojnost

Cílem kapitoly je přiblížit současný stav, možnosti i překážky využití sociální práce a participativního přístupu v prostředí kontaktních pracovišť ÚP. V České republice doposud chybí legislativní vymezení participace. Můžeme však vycházet z evropských dokumentů, zejména z etických kodexů, s důrazem na lidskoprávní rozměr sociální práce, které participaci vnímají jako součást dobré praxe. Současný rozvoj participace je ovlivněn také kritickými přístupy v sociální práci. Bandit (2015) si toto ovlivnění vysvětluje tím, že kritické přístupy berou v potaz širší aspekty sociálních problémů, zejména aspekty socioekonomické, strukturální a lidskoprávní. Dále zastává názor, že mnozí sociální pracovníci si uvědomují fenomén růstu bohatství společnosti provázený paradoxem chudoby, kdy tyto kontrastní jevy mnohdy způsobují pocit marnosti a frustrace u znevýhodněných členů společnosti. Přikláníme se k názoru, že participace a zapojování uživatelů sociálních služeb by se měly stát součástí principů dobré praxe v sociální práci.

Věříme, že posílení těchto principů může vést k posílení sebedůvěry, motivace a zájmu uživatelů o snahu ke změně.

Úřad práce a jeho úlohy v systému sociálního zabezpečení

Pomoc v hmotné nouzi upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, a další právní předpisy, zejména zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláška č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi. Dávkami, kterými se řeší pomoc v hmotné nouzi, jsou příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc. Na osoby v hmotné nouzi zákon nahlíží jako na sociálně ohrožené osoby, které můžeme kvůli komplexně složité situaci, ve které se mnohdy ocitají, označit za extrémně náročnou klientelu, ocitající se v tíživých a krizových situacích, ve kterých si nejsou schopny pomoci vlastními silami.

Důsledkem pandemie covidu-19 a energetické krize související s válkou na Ukrajině se v hmotné nouzi ocitly i osoby, které doposud neměly problémy si zajistit životní potřeby na úrovni pro společnost přijatelné. Nicméně v souvislosti se snahou co nejvíce omezit setkávání osob pak byli pro tyto klienty mnohdy jedinými pracovníky a potenciálními poskytovateli sociální pomoci právě pracovníci úřadu práce, konkrétněji pracovníci agendy hmotné nouze[1], neboť zde je zřízena pozice sociálního pracovníka, pro niž je potřeba splnit nezbytnou kvalifikaci[2]. Tímto poukazujeme na fakt, že s výše zmíněnou náročnou klientelou pracují mnohdy pracovníci bez vzdělání v sociální práci a není po nich možné žádat, aby sociální práci vykonávali, což blíže osvětlíme v následující kapitole.

Pozice sociálního pracovníka v prostředí Úřadu práce ČR

Pozice sociálního pracovníka byla na Úřadu práce ČR (ÚP) zřízena v roce 2014 v reakci na změnu zákona o pomoci v hmotné nouzi (HN), kdy Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR dospělo k názoru, že je na ÚP potřeba vykonávat sociální práci. V roce 2012 došlo „Drábkovou[3] reformou" k přesunutí agendy hmotné

[1] Dopady zmíněné pandemie jsou velmi rozdílné a budeme se s nimi potýkat i v následujících letech, na což poukazují např. Hudson a Mehrotra (2021), upozorňující na fakt, že se covid-19 silně podepsal na poskytování sociálních služeb, zejména tam, kde se některé služby úplně uzavřely.

[2] Dále je na ÚP pozice sociálního pracovníka zřízena při oddělení příspěvku na péči, kterému se v tomto článku nevěnujeme, ale vnímáme jako nezbytné tento fakt zmínit.

[3] Dr. Ing. Jaromír Drábek – ministr práce a sociálních věcí od 13. července 2010 do 31. října 2012.

nouze z kompetencí obcí pod jednu instituci úřadu práce. V současné době je na kontaktním pracovišti úřadu práce při oddělení hmotné nouze možné spolupracovat s ověřovatelem dávek, pracovníkem dávek, specialistou dávek a sociálním pracovníkem, který jediný musí splňovat potřebnou kvalifikaci v oboru sociální práce. Počet sociálních pracovníků je vůči ostatním pracovníkům poměrově nejnižší. V tabulce 1 pro ilustraci porovnáváme pracovní náplně jednotlivých pracovníků, přičemž jsme vycházeli z reálné inzerce nabídek práce. Konkrétně bylo porovnáno 21 pracovních nabídek na jednotlivé pozice inzerovaných v letech 2016 a 2021 ve Středočeském kraji.

Ověřovatel dávek hmotné nouze (HN)	Pracovník dávek HN	Specialista dávek HN	Sociální pracovník HN
•zajišťování agendy dle zákona o pomoci v hmotné nouzi (PvHN) •zpracování a vyřizování žádostí o dávky PvHN •kontrola výplaty dávek a provádění místního šetření pro účely přiznání a výplaty dávek HN •vedení správního řízení ve věci dávek PvHN	•zajišťování agendy při poskytování dávek PvHN •poskytování poradenství v oblasti dávek PvHN •zajišťování výplaty dávek PvHN včetně přijímání, zakládání a vedení ucelené podkladové dokumentace žadatelů včetně ověřování a došetřování podkladů a údajů pro správní řízení	•zajišťování agendy dle zákona o PvHN •zpracování a vyřizování žádostí o dávky pomoci v hmotné nouzi •kontrola výplaty dávek a provádění místního šetření pro účely přiznání a výplaty dávek hmotné nouze •vedení správního řízení ve věci dávek pomoci v hmotné nouzi	**•provádění sociálního šetření v terénu, zajišťování informací a odborných podkladů pro sociální práci** •provádění prvostupňového řízení při poskytování dávek **•spolupráce se sociálními pracovníky obcí** •zabezpečení evidence žádostí, odborné zpracování podkladů a příprava správních rozhodnutí •příjem a zpracování odvolání •výplata přiznaných dávek a řešení nesrovnalostí

Tab. 1 Pracovní náplně jednotlivých pracovníků DPvHN

Zdá se, že pracovní náplň sociálních pracovníků se od ostatních pracovníků příliš neliší (srov. Kruncl 2016) a zahrnuje vysokou míru vykazované byrokracie na úkor času stráveného přímou prací s klienty (srov. Ferguson 2016). Může se zdát, že pro sociální práci jako takovou není v prostředí ÚP dostatek prostoru, nicméně zákon o hmotné nouzi (§ 64 odst. 2) přímo ukládá sociálním pracovníkům povinnost zahájit sociální práci s osobami pobírajícími dávky hmotné nouze déle než tři měsíce. V této souvislosti však někteří autoři upozorňují, že pojem déle než tři měsíce si může každý pracovník vyložit po svém a záleží na jeho uvážení, zda a kdy zahájí sociální práci. Zároveň není stanovena povinnost klientů se tohoto procesu účastnit. „*Pokud klient nespolupracuje a formálně*

splňuje veškeré podmínky, aby byl považován za osobu v hmotné nouzi, musí ho dle zákona správní orgán považovat za osobu v hmotné nouzi." (Kruncl 2016, s. 25) V instrukci č. 19/2016 byl definován *Minimální standard rozsahu sociální práce na úřadu práce*. Uvádí se v ní, jak mají jednotliví pracovníci konkrétně postupovat. Každý klient agendy HN má na kontakt se sociálním pracovníkem nárok, ale odborné poradenství může být dle téže instrukce poskytnuto v případě, že „*sociální pracovníci orgánu pomoci v hmotné nouzi mají potřebnou personální kapacitu, mohou klientovi poskytnout odborné sociální poradenství*". Záleží zde tedy opět na čase, který pracovník na klienta má, což nepochybně souvisí s počty klientů, jejichž počet na pracovníka není zastropován.

Možnosti sociální práce na úřadu práce při oddělení pomoci v hmotné nouzi

Pomoc v hmotné nouzi je dle Hory a Vyhlídala (2016) posuzována ve třech rovinách. Konkrétně se jedná o roviny ochranné, pobídkové a sociálně reintegrační, které částečně vycházejí z rozdílných diskurzů sociální práce. Ochranná funkce spočívá v poskytování dávek hmotné nouze osobám, které pro jejich výplatu splní podmínky. Tyto dávky jsou určeny k „*zabezpečení základních životních potřeb v situaci absolutního nedostatku hmotných prostředků, kdy osoby (rodiny) nejsou schopny zabezpečit své základní životní potřeby, což je chápáno též jako podmínka pomoci*" (Krebs et al. 2002, s. 22). Ochrannou funkci zajišťují převážně pracovníci hmotné nouze a dávkoví specialisté, a to přiznáním (či nepřiznáním) nároku na dávku. Pobídková funkce pak dle Krebse et al. (2002) spočívá v poskytování aktivizující pomoci motivující k práci. Z jejich pohledu má pobídkový mechanismus zaručit, že v případě přijetí zaměstnání se bude mít tato osoba lépe než ta, která tak neučiní. Sociální pracovníci oddělení hmotné nouze by v této sféře měli působit jako ti, kteří úzce spolupracují s klientem za účelem rozklíčování důvodů, které mu brání v nástupu do zaměstnání, včetně těch, které se zaměstnaností souvisí nepřímo. Účelně s ním spolupracují na řešení všech překážek a využívají k tomu všechny dostupné metody sociální práce, jevící se jim jako nejvhodnější v dané situaci, přičemž sledují zájem klienta. Právě v rámci pobídkové funkce vnímáme jako nejvhodnější aplikovat participativní techniky sociální práce. Další oblast podle nás potenciálně vhodná pro participaci uživatelů je v rámci třetí zmíněné funkce, sociálně integrační, která probíhá propojením systému pomoci v hmotné nouzi a pomoci v rámci politiky zaměstnanosti (Hora a Vyhlídal 2016). Ze zákona o pomoci v hmotné nouzi je sociální začleňování zajišťováno prostřednictvím individuální sociální práce s klientem: „*…využitím sociální práce vytváří podmínky pro zabezpečení*

individuální práce s příjemci pomoci v hmotné nouzi, a tak zajišťuje potřebné začlenění těchto osob do společnosti" (zákon č. 111/2006, důvodová zpráva). Z toho vyplývá, že tuto formu pomoci může vykonávat pouze sociální pracovník, neboť ze zákona pouze sociální pracovník může vykonávat sociální práci (zákon č. 108/2006 o sociálních službách). Z výše uvedeného vyplývá, že odbornost sociálního pracovníka je pro výkon práce související s agendou osob v hmotné nouzi nezbytná.

Metodologie

V této kapitole budeme prezentovat dílčí výsledky výzkumu probíhajícího pro účely disertační práce autorky. Výzkum je zaměřen na možnosti aktivizace a resocializace sociálně ohrožených osob v prostředí úřadu práce. Zde se zaměříme na část sledující dílčí výzkumné otázky, které se vážou k možnostem participace v prostředí úřadu práce při oddělení hmotné nouze z pohledu osob v dlouhodobé hmotné nouzi: *Jak klienti úřadu práce při oddělení hmotné nouze na vybraných kontaktních pracovištích prožívají poskytování sociální práce z hlediska pomoci, které se jim subjektivně dostává, a svou vlastní pozici? Jak klient ÚP vnímá podmínky a možnosti vlastní participace a angažovanosti na změně sociální situace, co jej motivuje být aktivní a činorodý a co by jej k tomu mohlo motivovat?*

Ve výzkumu, který má explorativní povahu, využíváme kvalitativní metodologii, konkrétně metodu hloubkových rozhovorů. Níže budeme prezentovat dílčí výsledky probíhajícího výzkumu, provedeného zatím od listopadu 2021 do dubna 2022.

Participanty prezentované části výzkumu tvoří osm osob dlouhodobě evidovaných na úřadu práce v agendě oddělení hmotné nouze. Oslovování klientů probíhalo skrze NNO, charitu a následně metodou *snowball* (sněhové koule). Pracovníci úřadu práce neměli informace o tom, se kterými klienty rozhovor proběhl, čímž jsme zmírňovali obavu některých klientů z potenciálního ovlivnění jejich vzájemných vztahů s pracovníky. Ve výzkumu jsou dodrženy základní pilíře etiky v sociálních vědách, tedy dobrovolnost výzkumu, kdy každého participanta informujeme o tom, k čemu výzkum slouží, že jeho účast je dobrovolná a může ji odvolat. Je dodržen princip důvěryhodnosti, tedy že rozhovory jsou prováděny v soukromí a jsou anonymizovány, aby nebylo možné dohledat, kdo který rozhovor poskytl. Nejsou uvedena jména, pokud ano, jsou tato jména změněna, stejně jako lokality, kde rozhovory proběhly. Každý participant poskytl informovaný souhlas s účastí ve výzkumu.

Všechny rozhovory byly nahrávány na médium a následně doslovně přepsány. Délka jednotlivých rozhovorů byla od 25 do 168 min. Dále byly části výroků ručně

kódovány (vytváření otevřených kódů, identifikace témat) a analyzovány (revize a interpretace témat), a to postupem induktivní tematické analýzy s tvorbou tematických kategorií. Pro účely této kapitoly jsme se zaměřili pouze na témata vážící se k tématu participace.

Výsledky

Poskytování sociální práce a vlastní pozice

Při získávání odpovědí na první výzkumnou otázku: *Jak klienti úřadu práce při oddělení hmotné nouze na vybraných kontaktních pracovištích prožívají poskytování sociální práce z hlediska pomoci, které se jim subjektivně dostává, a svou vlastní pozici?* – jsme analyticky konstruovali tři větší kategorie: **Vnímaný postoj pracovnic ÚP ke klientovi**, **Vnímání poskytované sociální práce** a **Vnímání vlastní pozice klientů při návštěvě úřadu,** z nichž každá obsahuje dílčí témata, která zde přiblížíme, včetně ukázek z rozhovorů.

Vnímaný postoj pracovnic ÚP ke klientovi

— Rutinní přístup

Klienti vnímají, že je k nim přistupováno z pozice pracovnic rutinně:

> *Ona chce jen ten protokol a slyšet, že jste měla snahu si něco najít, ale o nic jiného tam nejde… že by se dalo v mém případě udělat třeba to a to, tak to jsem nikdy neslyšela.*

— Dvojí vnímání direktivity pracovnic

Direktivita jako potenciální hrozba trestu či šikany (např. veřejná služba, kterou někteří klienti označují za „trest"):

> *…začali ji za trest honit na tu veřejnou službu, ale jako zametat chodníky, aby ji viděli spolužáci jejích dětí, tak to bych taky nešla. Víš co, to je pak hned děsná šikana…*

— Direktivita jako pomoc v nejistotě

U některých klientů se naopak direktivní přístup osvědčil při snižování tenze klientů, kdy pomyslně předávají kormidlo pracovnici ÚP a jasné pokyny snižují míru nejistoty ve vlastní situaci:

> *Říkají, co mám dělat, co mám kam donést a tak. Já bych to ani jinak sama*

nevěděla, takže by se mě mohli zeptat, ale já bych stejně netušila.

— Předstíraný zájem
Dále byl zmiňován předstíraný zájem o klienta v podobě používání obecných frází či povrchních sympatií:

Jako oni se třeba ptají, co je nového, ale to je spíš tak jen fráze.

Tak maximálně se třeba zeptá, co děti, protože tam se mnou chodí a zná je. Tak chvilku se bavíme, takové to obecné, jak se jim líbí ve škole nebo školce a tak.

Vnímání poskytované sociální práce

Vnímání poskytované sociální práce souvisí částečně s předchozí kategorií, týkající se vnímaného postoje pracovnic vůči klientovi, ale také s organizací pomoci a s rozdíly v přístupu jak jednotlivých pracovníků k různým klientům, tak i různých pracovišť k poskytované pomoci.

— Chybí kontinuita poskytované pomoci

Já prostě nevím, jednou jdu k té, pak zase k jiné. Nechápu, proč to se mnou nemůže řešit jeden člověk…

— Postrádají empatickou interakci a aktivní poskytování informací při dojednávání pomoci

To jsou prostě jen přijímači lejster, nikdo s tebou víc než musí, nemluví.

Chodila jsem tam co tři měsíce na přídavky, ale že by se mě někdo zeptal, jestli mi to stačí, že můžou dávat i další dávky, ne, to nikdy.

— Vnímané rozdíly v přístupu k různým skupinám klientů

Podle etnicity: *Kdybych byl Rom nebo Ukrajinec, dají mi všechno.*

Když se podaří vyvolat soucit: *No, člověk se tam ze sebe snaží udělat většího chudáčka…*

— Rozdíly mezi různými pracovišti

Téma zmiňovali klienti, kteří se v průběhu času ocitli na různých pracovištích a setkali se s rozdílnými přístupy. Dle jejich zkušeností závisí jednání nejen na osobě pracovníka a jeho přístupu, ale i na rozdílných zvyklostech panujících na konkrétních pracovištích:

Když jsem byla v… tak nám normálně dali kauci na byt, tady ty ženský tvrdí, že to dávat nemůžou, že to mají zakázané.

Vnímání vlastní pozice klientů při návštěvě úřadu

— Bezmoc vyplývající z absence informovanosti
Z rozhovorů vyplynulo, že se klienti neorientují v systému poskytování dávek, pracovních postupech či hierarchii pracovníků. Nerozlišují, zda navštěvují referenta dávek, či sociálního pracovníka:

Já, jak tam přišla, na tu hmotnou nouzi, tak jsem nejdřív ani nevěděla, kam jít. To zase vyřizuje jiná, já nevím, že to nemůže dělat jedna. Tohle jdeš jednou to jedněch dveří, pak zase pro lísteček a do jiných dveří.

Oni si nás tam přehazují jako horký brambor.

Jejich neinformovanost je vystavuje pocitu bezmoci a strachu, neschopnosti, ponížení, vydání do rukou pracovníka:

Nevěděla jsem, jestli a kolik si můžu přivydělat, bála jsem se na to ptát…

No samozřejmě to bylo blbě, a to jsem si myslela, že už to vyplňovat docela umím (formuláře, pozn. autora)*, tak jsem si zase připadala úplně neschopná. Ale tak já byla ve stresu, bála jsem se, že mi nic nedají a budu úplně v háji, jako jít na azylák třeba, to by byla konečná… To bych se zabila asi, to je totální dno. Jenže já nevěděla, co mě čeká, že jo, tam se muselo vyplňovat, i kolik dám za nájem, jenže já to nevěděla, protože jsem právě ještě byt neměla, že jsem nejdřív potřebovala vědět, jestli a kolik mi dají, jestli si ho vůbec pronajmout můžu, a na to mi nikdo neodpověděl.*

— Potřeba stylizovat se, aby se nevystavili zneužití moci pracovnic
Poslouchají pokyny pracovníků, aniž by se k nim vyjadřovali, a chápou pracovníka jako někoho mocnějšího, kdo jim může ublížit:

…člověk se musí prostě snažit být milý, nijak nevyčnívat, souhlasit s nimi a dávat si pozor, aby je nenaštval, protože když je naštveš, tak ti můžou pěkně zavařit.

— Strachy a obavy
Podtéma shrnuje nejen chronický stres klientů z jejich životní situace, že ÚP musí navštívit (že se ocitli v krizi), a stud, že žádají o dávky:

Člověk se taky i stydí, že jde v podstatě žebrat o peníze…

Ale také strach z nepřiznání dávky, vyřazení či ztráty nároku na dávku, která může ve výsledku ohrozit jejich existenci:

To bylo prostě děsně náročný, nejistota, strach, jestli něco vůbec dostanu. Prostě to člověk brečel každý den…

Kdyby mi to teď všechno vzali (dávky, pozn. autora), *tak absolutně nevím, co bych dělala.*

— Stigma a pocity ponížení
Téma pod sebou skrývá zejména zkušenosti klientů s reakcemi společnosti:

Ono říct nahlas, že jsem na hmotce, není zrovna terno, hned na nás lidi koukají jinak.

Klienti dále hovořili o zkušenostech s ponížením pramenícím z pocitů prožívaných při návštěvě úřadu:

Když jsem byla poprvé na ÚP, cítila jsem se tam tak trapně…

Či z toho, jak by reagovalo okolí:

…na tu veřejnou službu bych nikdy nešla, je to hrozná ostuda…

Horší to pak bude s tou veřejnou službou, teď zatím nemusím, protože je Jolka malá, ale pak (participantka líčí, jak by se snažila veřejné službě vyhnout)*… že bych na tu službu nemusela. Páč to je děsně potupný. To absolutně nechápu, proč tam je, už takhle je člověk hodně nízko a oni ho ještě víc ponižují.*

— Vyrovnávání se se stigmatem a ponížením
Osoby v dlouhodobé hmotné nouzi se se svým postavením vyrovnávají různě, např. přijetím:

> *Víte co, mně už je to jedno, co si o mně lidi myslí, oni vidí, že jsem prostě denně tady* (lavička)*, už mě znají, jako já si na nic hrát už ani nemůžu, každý o mně ví, že jsem bezdomovec.*

Jindy se objevuje obrana proti pocitu ponížení:

> *Já nejsem žádný socan, mám maturitu, chodila jsem do práce…*

Nyní přejdeme k prezentaci výsledků vztahující se k druhé výzkumné otázce.

Podmínky a možnosti participace a motivace ke změně

Při získávání odpovědí na druhou dílčí otázku: *Jaké jsou podmínky a možnosti participace a angažovanosti klienta na změně sociální situace a co jej motivuje být aktivní a činorodý a co by jej k tomu mohlo motivovat?* – jsme se zajímali o to, jak klientovu aktivitu ovlivňuje jeho vlastní motivace, motivace ze strany pracovníků ÚP a jaké další motivátory jsou pro klienta důležité, včetně jeho představ, jak by měla být sociální práce na ÚP koncipována, aby jej motivovala. Ukázalo se, že k vlastní motivaci se participanti moc nevyjadřovali, spíše se vyjadřovali k očekávání změn v postojích a přístupu pracovnic ÚP, příp. možnost změny spojovali s vnějšími událostmi, které nastanou, např. s fází životního cyklu (odrostou děti apod.). Na základě analýzy výpovědí jsme konstruovali následující kategorie témat:

— Přístup pracovníka ÚP
Častým zdrojem motivace je pro klienta přístup pracovníka ÚP. Participanti uváděli, že zejména zkušený pracovník, který je zároveň empatický, podporující a nahlíží na jejich situaci individuálně, je klíčem k podnícení jejich motivace. Dle participantů je důležitým prvkem vedoucím k participaci způsob, jakým pracovníci s klienty komunikují. Zmiňovali potřebu jasného a srozumitelného vysvětlení postupů a možností řešení situace:

> *Třeba ta XY, ta je dobrá, ta už tam dělá léta, ta prostě ví a dokáže pomoci. Ta si vás vyslechne, doptá se a prostě říká, co se dá dělat, nekouká jen do počítače, ale člověk má pocit, že se o něj taky i zajímá, že není jen další číslo na papíru. K té chodím ráda, kdyby takové byly všechny.*

— Systémové změny
Neopomenutelnými tématy vztahujícími se k změně nastavení systému je bytová politika a negativní zkušenosti při shánění standardního bydlení. Dle participantů je také systémové nastavení dávkového systému značně demotivující, neumožňující vymanit se ze složité životní situace. Poukazují na **nízkou výši dávek** neumožňující vytvořit si finanční rezervu pro zajištění standardního bydlení:

S těma pár tisíci na měsíc člověk pomalu nevyžije, natož aby si našetřil na bydlení, všude chtějí kauci a třeba tyhle ženský, co jsou tady, tak ty tu kauci dát nechtějí.

Poukazují také na přísnost poskytování nízkých dávek v souběhu s doplněním potřebného příjmu prací, což podněcuje tendence k nelegální práci:

…pracovat cenu nemá, když, tak na černo, protože ono se všechno zohledňuje a oni vám to pak strhnou, takže když to jde, tak to nikde nehlásit, protože jinak je vám to k ničemu…

— Dopady šedé ekonomiky
Výše zmíněná témata systémových změn vedou k posílení vlivu šedé ekonomiky, kterou zde musíme zmínit jako významnou překážku participace klientů na sociální práci ÚP. Klient nemůže sdělit své plány a přání, pokud si přivydělává v rámci šedé ekonomiky, a tudíž ví, že se dopouští protiprávního jednání:

Já šiji kalhoty, ale nemůžu jim to přiznat, protože bych přišla o peníze. Jako já bych si do budoucna na to třeba udělala živnost, ale nejdřív musím zjistit, jestli by se to vůbec dalo a vyplatilo.

V této souvislosti jsme zaznamenali názor, že v případě předluženosti se klientům nástup do zaměstnání nevyplatí, a docházejí na schůzky na ÚP pouze kvůli přiznání dávek HN, aniž by bylo cílem klienta z evidence vystoupit. Klienti měli v tomto tématu největší potřebu své jednání ospravedlňovat třeba tím, že dávky jsou příliš nízké či že se jedná o běžnou praxi. Setkali jsme se i s názorem, kdy jsou dávky klientem přijímány ve smyslu přilepšení k nelegálnímu zaměstnání:

Jo, chlap normálně dělá, je to fajn, dají nám nějaké peníze, přidají na nájem a peníze, co chlap vydělá, tak ty máme na normální vyžití.

Dle citované klientky by v jejich případě mohlo dojít ke změně přístupu pouze v případě, že by jejich jednání bylo odhaleno, či kdyby byly dávky zohledňovány do vyššího příjmu.

— Vlastní aktivita participanta
Tato možnost se v rozhovorech objevila nejméně často a odráží nízké představy klientů o tom, na kolik mohou situaci ovlivnit vlastní snahou. Participanti zmiňují, že ke změně dojde, až nastane v jejich životě událost, kterou sami nemohou urychlit:

Až mi odrostou děti, bude to taky něco jiného, teď se o ně musím plně starat…

Převažuje u nich dojem, že již vše zkusili a pohybují se v začarovaném kruhu:

Já nevím, jak to změnit, snažila jsem se dlouho, hledala práci i bydlení, ale k ničemu to nebylo.

Diskuse

První téma, které podrobíme diskusi, se vztahuje ke zkušenostem klientů se sociální prací na ÚP. Dle výpovědí klientů se zdá, že se setkávají převážně s paternalistickým přístupem, který např. Sirovátka (2016) označuje za přístup vycházející z modelu práce především, jež je často spojován s workfare praktikami. Gřundělová (2019) pak ve stejném duchu hovoří o přístupu disciplinačním. U disciplinačního přístupu je mnohdy přítomné neosobní chování pracovníků ke klientům, jejich orientace na byrokratické záležitosti a dodržování předem stanovených norem (Horák a Horáková 2009) bez možnosti individuálního zhodnocení problémů a jejich možného řešení u jednotlivce (Gřundělová; 2019). Tento popis koresponduje s tématy, která zmiňovali dotázaní klienti, tedy: rutinní přístup, předstíraný zájem, direktivita, orientace na byrokratické záležitosti. V literatuře se můžeme dočíst, že v praxi se disciplinační přístup neobjevuje bez většího či menšího propojení s druhým přístupem označovaným jako zmocňující (Gřundělová 2019). Ten spočívá v začlenění pomocí participace s profesionálním přístupem pracovníků, kteří se zaměřují na individuální životní situaci a potřeby klientů (Gřundělová 2019). Po něm participanti volali ve své vizi, co by se mělo změnit, co by je pomohlo motivovat. Současně ale vnímali velmi slabou úlohu sebe sama, spíše u nich bylo možné sledovat tendence k naučené bezmocnosti. K participaci by tedy bylo potřeba vytvořit nejprve podmínky k jejich zplnomocnění.

Podobně jako Anderson (1996) chápeme zplnomocnění jakožto aktivity, které umožňují přístup k vědění, dovednostem a rozhodování. V této souvislosti klienti

popisovali zkušenosti s absencí informací a znalostí i strach z možnosti být negativně ovlivněn pracovníkem (trest, odebrání dávek ad.) Participace mezi sociálním pracovníkem a klientem by dle autorů (Bjelončíková, Glumbíková et al. 2016) měla být založena na jejich vzájemné spolupráci, kdy pracovník ctí klienta jako odborníka na jeho život, a měla by být založena na jejich vzájemné zplnomocňující interakci. Výsledkem takové spolupráce jsou v ideálním případě řešení, která nesou určitý emoční náboj, ztotožnění a převzetí odpovědnosti za jejich realizaci (Bjelončíková, Glumbíková et al. 2016). Ztotožňujeme se s názorem Šťastné (2019, s. 1), že „*participace přispívá k získávání kompetencí, dovedností, schopností a návyků, které vedou k posilování sebevědomí lidí, k posilování vědomí, že problémy lze řešit a není na místě podléhat pasivitě a odevzdanosti domnělému osudu*". Zdá se, že aby se klienti mohli zapojit do aktivního řešení životní situace, potřebují kromě jiného plně porozumět své situaci a možnostem jejího řešení či následkům svého jednání. Klíčem by mohlo být jednání ze strany sociálního pracovníka, který je nejen informuje o možnostech, ale ujistí se, že jim klient rozumí.

Nepostradatelnou podmínkou participace je rovnocenný přístup, společně se snahou zvýšit klientům jejich sebevědomí, kupř. dodáním pocitu, že změna je možná. Nezbytnou součástí je také vnímání otázky lidské důstojnosti, která není automatická, ale je tvořena mnoha faktory. Například právními podmínkami, pod kterými si můžeme představit i dostupnost podmínek a zdrojů pro důstojný život, což se objevilo v rozhovorech jako potřeba systémových změn. Jacelon et al. (2004) vnímá důstojnost jako atribut vlastního já, která se projevuje respektem k sobě i druhým.

Zastáváme názor, že aby klienti mohli plně využít služby a jejich potenciál, je potřeba je spletitou sítí odpovědně provést a pomoci jim se zorientovat a poskytnout příležitost k zplnomocnění, k čemuž je nezbytné mít dostatek času a prostoru, což dle klientů chybí. Nedostatek času a prostoru na práci s klientem je tak markantní problém, že se přikláníme k myšlence možnosti digitalizace části služeb, kdy by odpadla část administrace u bezproblémových případů. V současné době k částečné digitalizaci dochází. První vlaštovkou byla možnost a preference podávání online formulářů v době covidu. Na úřady práce se tento trend přenesl např. možností žádat online o jednorázový pětitisícový příspěvek na dítě v srpnu 2022 či žádat o příspěvky na bydlení od září 2022. Digitalizace se tak snaží reagovat na zvýšené procento lidí potenciálně ohrožených nedostatkem financí v souvislosti s pandemií koronaviru a následně válkou na Ukrajině a všudypřítomným zdražováním. Digitalizace se částečně přenáší i na oddělení hmotné nouze, získaný čas by mohl být věnován individuálnímu řešení složitých případů. Ztotožňujeme se s názorem Buffata (2015; in Hansen, Lundberg a Syltevi 2016), že příjemci pomoci by se mohli rozhodnout, kdy použijí technologie a kdy navštíví úřad osobně.

Téma, které si nepochybně zaslouží pozornost, je i šedá ekonomika, kdy klienti uvádějí, že výše dávek je nedostatečná a je pro ně mnohdy nevyhnutelné snažit se zvýšit si příjem nelegální prací, i když tím riskují vyřazení ze systému dávek pomoci v hmotné nouzi. Řešení někteří z nich vidí v systémových změnách. Hovoří o zvýšení výše dávek či o změně pravidel pro jejich poskytování, včetně tolerance vlastního (legálního) příjmu po nějakou stabilizační dobu, čímž by se předcházelo nelegálnímu zaměstnávání a snižování míry stresu u klientů, a zároveň by to klientům poskytlo prostor pro zajištění finanční rezervy do budoucna.

Jednou z cest, jak pracovat s klienty v dlouhodobé evidenci hmotné nouze, může být právě jejich zplnomocnění, které je možné vnímat ve vztahu k participaci také tak, že participace je prostředkem k zplnomocnění a současně cílem zplnomocňujícího procesu (Bjelončíková, Glumbíková et al. 2016). Vztah participace a zplnomocnění vidíme stejně jako Šťastná (2019) jako logicky se prolínající, vycházející z předpokladu, že pokud se klienti účastní (participují) na způsobech, jak dochází k řešení jejich nepříznivých situací, snižuje se mocenská asymetrie mezi nimi a pracovníky, což ve výsledku vede k dlouhodobé udržitelnosti pozitivních změn. Zároveň si uvědomujeme, že participace je směr, který ne vždy musí klientům vyhovovat a stejně jako by měli mít možnost participovat, tak participaci mohou odmítnout (viz podtéma direktivita jako snížení nejistoty). Jedním z nejdůležitějších faktorů je zdá se empatický a profesionální přístup sociálního pracovníka, po kterém participanti volají. Philips a Kuyini (2018) říkají, že jednou z hlavních bariér participace je předpoklad některých zaměstnanců, že jejich klienti nejsou schopni participovat, případně, že pracovníci jsou schopni lépe vyhodnotit klientovu situaci a jeho potřeby.

Sociální pracovník úřadu spolupracuje s klienty, kteří možná ani netuší, že participovat mohou, ani jak. Jednou z prvotních cest je tedy klienty o této možnosti informovat a postupovat po pomyslném žebříku participace: „*Informování občanů o jejich právech, povinnostech a možnostech může být tím nejdůležitějším prvním krokem k participaci.*“ (Arnstein 1969, s. 219) Je vysoce pravděpodobné, že sociální pracovníci úřadu práce, pokud se rozhodnou využívat participaci ve své práci, tak s klienty budou postupovat od nejnižších příček participace, které jsou některými autory označovány za neparticipaci. Nicméně se přikláníme k názoru Philipse a Kuyini (2018), kteří zastávají názor, že nižší formy participace nemusejí být chápany jen negativně, neboť všechny úrovně participace mohou být zcela legitimní v závislosti na cílech, časových možnostech a dostupných zdrojích. Nižší úrovně participace (zejména informování, konzultace a zapojování) vnímáme tedy jako cestu k vyšší participaci a zplnomocnění klienta k samostatnému řešení vlastních problémů.

Závěrem

Cílem této kapitoly bylo přinést odpovědi na stanovené dílčí otázky, konkrétně: *Jak klienti úřadu práce při oddělení hmotné nouze na vybraných kontaktních pracovištích prožívají poskytování sociální práce z hlediska pomoci, které se jim subjektivně dostává, a svou vlastní pozici? Jak klient ÚP vnímá podmínky a možnosti vlastní participace a angažovanosti na změně sociální situace, co jej motivuje být aktivní a činorodý a co by jej k tomu mohlo motivovat?*

Z výsledků zkoumání vyplývá, že v prostředí úřadu práce participanti výzkumu vnímají ze strany pracovníků spíše absenci individuálního empatického přístupu a direktivitu, která dle literatury připomíná disciplinační (paternalistický či workfare) přístup ke klientům. Vlastní pozici vnímají jako nejistou, spojenou s pocity strachu, zejména z odebrání dávky, vyplývající nejčastěji z nedostatečné informovanosti, případně z odhalení nelegálního čerpání dávek. Někteří klienti se cítí stigmatizováni či vnímají své postavení jako podřadné.

Z hlediska podmínek a možností participace a motivace ke změně z analýzy dat vyplývá, že klienti vnímají v tomto ohledu jako klíčový přístup pracovníka, který by měl být nejen individuální, ale zároveň empatický, podporující jejich informovanost a dodávající jim široké možnosti řešení, jasné a srozumitelné vysvětlení postupů a možností řešení situace a zajištění bezpečného prostoru snižujícího míru stresu a obav klást otázky.

Největší zdroje demotivace vidí participanti v nastavení podmínek a výše dávek v hmotné nouzi, které jim neumožňují vymanit se ze složité životní situace, posilují vliv šedé ekonomiky, kterou participanti cítí jako nezbytné utajovat, což se stává dalším zdrojem stresu i překážkou spolupráce s pracovníky ÚP. Nejméně často byla zmiňována možnost změny na straně samotných klientů, což může být způsobeno buď snahou o obranu vlastní pozice, či tím, že klienti skutečně nevědí, jak svou situaci vlastní snahou změnit. Zmíněná obhajoba vlastní pozice vyplývá z potřeby hájit svou důstojnost, neboť někteří klienti svou pozici vnímají jako podřadnou a bojují s pocity ponížení.

Ve světle těchto zjištění jsme se v diskusi pokusili nalézt možné příležitosti pro aplikaci zmocňujícího přístupu a k němu se vážící participaci, mezi které řadíme zejména: systémové změny v politice sociálního bydlení a podmínek dávkového systému, změny postojů pracovníků ÚP ke klientům, zvýšení informovanosti klientů, navázání spolupráce založené na vzájemné interakci, zvyšování sebevědomí klientů, získání více času na přímou práci s klienty díky digitalizaci části služeb.

Výsledky získané analýzou dat jsou pouze dílčí, jedná se o pohledy klientů a je třeba je doplnit i o pohled druhé strany, tedy o rozhovory se sociálními pracovníky i vedoucími kontaktních pracovišť úřadu práce, což je cílem našeho dalšího zkoumání.

Participace uprchlíků na tvorbě a modifikacích metodiky psychosociální intervence (akční výzkum)

Noemi Roupcová

Abstrakt: Kapitola se věnuje popisu participace klientů na modifikaci systému sociální práce s migranty ze třetích zemí a žadateli o azyl v schengenském prostoru v době prvních tří měsíců pobytu v cílové zemi. Aktivní participace klienta na procesu poskytování sociálních služeb a zejména psychosociálních intervencí je jedním ze základních předpokladů pro úspěch integračního procesu. Participační přístup je při poskytování sociálních služeb široce využíván, u této cílové skupiny má však specifika daná především nezanedbatelnými kulturními rozdíly a také silně zátěžovou situací, kterou s sebou opuštění vlasti přináší. Poznatky získané z terénního výzkumu mezi osobami z cílové skupiny i poskytovateli psychosociálních intervencí a využití těchto poznatků pro modifikaci metodiky psychosociálních intervencí poskytovaných osobám z cílové skupiny jsou těžištěm této kapitoly.

Klíčová slova: participace; psychosociální intervence; intervenční plán; integrační plán; migrant; žadatel o azyl

Po skončení migrační krize v letech 2015/2016, kdy do schengenského prostoru mířil více než milion osob ze třetích zemí, se počet osob hledajících azyl ustálil do roku 2021 na přibližně půl milionu žadatelů o azyl ročně (Statista Research Department 2022). Nyní, aktuálně po událostech v Afghánistánu a válce na Ukrajině, opět významně vzrůstá. Nejvyhledávanější cílovou zemí migrantů je Spolková republika Německo, která je také již několik let příjemcem nominálně nejvyššího počtu žadatelů o azyl. Z tohoto důvodu byla pro realizaci výzkumu zvolena právě SRN. Získané poznatky se opírají o výzkum realizovaný v ubytovacích zařízeních pro uprchlíky ve čtyřech z šestnácti spolkových zemí.

Migranti ze třetích zemí míří do schengenského prostoru dvěma hlavními směry. Jednak jde o nelegální migraci z Afriky, především z oblasti Sahelu, a pak z Asie, kde hlavními zeměmi původu jsou Sýrie, Afghánistán a Irák, v tomto pořadí. Nelze opomenout, že v případě syrských a irácких občanů se často jedná o etnické Kurdy. Po agresivním útoku Ruska na Ukrajinu v únoru 2022 se samozřejmě přidala ještě masivní migrace občanů Ukrajiny do střední a západní Evropy. V případě SRN se jedná do srpna 2022 přibližně o milion osob (Bundesministerium 2022). V ČR pak jde dle kvalifikovaného odhadu s využitím statistických údajů Ministerstva vnitra ČR (Ministerstvo vnitra České republiky 2022) o necelých 400 tisíc osob.

Azylová politika je v SRN problematikou řešenou na úrovni spolkové vlády, a proto se systém poskytování sociálních služeb a psychosociálních intervencí v jednotlivých spolkových zemích prakticky neliší. Centrální institucí pro koordinaci a metodické řízení poskytovaných služeb je Spolkový úřad pro migraci a uprchlíky se sídlem v bavorském Norimberku. Jeho poradním orgánem je mimo jiné vědecká rada, která se pravidelně zabývá implementací aktuálních výzkumných výstupů do praxe (Schimany 2013). Takový postup zaručuje významnou flexibilitu systému, který je schopen se přizpůsobovat poměrně rychle aktuální situaci. Na druhé straně však vede k tomu, že ne všude se v praxi daří realizovat záměry centrálního úřadu. Zejména místní samosprávy pravidelně připomínkují nízkou míru konkrétní institucionální podpory.

Od roku 2017 zahájil Spolkový úřad pro uprchlíky cílenou spolupráci s organizací Syspons, která zajišťuje evaluaci realizovaných opatření a intervencí a dává zpětnou vazbu úřadu ve věci efektivity, popřípadě modifikace a dobré praxe. Díky této spolupráci se daří flexibilně upravovat metodiky jednotlivých opatření. Zdrojem informací pro tyto činnosti jsou jednak poskytovatelé sociálních služeb včetně konkrétních pracovníků, kteří opatření a psychosociální intervence přímo realizují, a také samy osoby z cílové skupiny – příjemci jednotlivých opatření. Nejnovějším výstupem v této oblasti je *Průvodce orientačními kurzy* (Syspons 2022), který mapuje a vyhodnocuje situaci v roce 2021.

Participace

Participaci jako pojem z oblasti sociální práce, akcentovaný v této kapitole, je třeba konkrétněji vymezit. Odhlédneme-li od obsahu pojmu participace, který je od prvních řeckých demokracií stále znovu diskutovaným tématem zejména v kontextu politickém a sociologickém, a soustředíme se na obsah pojmu v oblasti sociální práce a sociální pedagogiky, lze podle Adamse (2017) participaci popsat jako sekundární metodu sociální práce, jako strategii, ale i hodnotu, která směřuje

k zapojení klienta do procesu sociální práce do jednotlivých poskytovaných intervencí. Nabízí mu možnost podílet se na rozhodování, které pak ovlivňuje kvalitu jeho života. Myšlenka aktivní participace je založena na respektu k právům klienta a jeho autonomii. Adams chápe participaci jako formu zapojení klienta, kde klient hraje významnou a mnohem aktivnější úlohu ve vztahu k poskytovateli služby, jsou zohledňovány klientovy názory a preference, klient má větší rozhodovací možnosti, není objektem, o němž je rozhodováno, a má více síly ovlivnit významně osoby, které o něm rozhodují (Adams 2017). Jednotlivé stupně participace, jak byly definovány Arnsteinovou (1969) v jejím osmistupňovém žebříčku, lze sledovat i ve vývoji metodiky poskytování intervencí žadatelům o azyl. Z navazujících přístupů pak lze sledovat vývoj i dle pojetí Whiteové (1996), kdy jí definované první dva typy participace odpovídaly metodice uplatňované do roku 2016. Poté dochází ke změně, kdy se začíná uplatňovat typ reprezentativní participace (White 1996). Cíl, ke kterému celý proces směřuje, lze charakterizovat čtvrtým stupněm, tedy transformační participací, jak ji obšírněji popisuje Kubalčíková (2013).

První zmínky o participaci, resp. o způsobech, jak zajistit participaci klientů na procesu poskytování sociálních služeb, se v odborných textech začínají objevovat v šedesátých letech 20. století (Piven 1966). Již v této době je participace klientů prezentována jako účinná metoda k zajištění vyšší motivace klientů k aktivní účasti na poskytovaných sociálních službách v oblasti boje se sociální exkluzí a opatřeními proti replikaci kultury chudoby, jak ji popisuje Lewis (1963).

Počátkem osmdesátých let se S. Müller a H.-U. Otto ve svých pracích věnují tématu participace a diskutují jej v kontextu tehdy nastávajících změn v organizaci sociální práce (Müller 1980). Tyto změny jsou spojeny se sociálními změnami ve společnosti, kdy se více prosazuje pojetí sociálního státu odpovědného za vytváření rovných podmínek pro plnohodnotné zapojení všech občanů do společnosti, a s vnímáním hlavní úlohy sociální práce jako „pomoci ke svépomoci". Takový přístup se v sociální práci v anglosaských zemích postupně zcela prosadil a nyní je hlavním principem poskytování sociálních služeb i v SRN. V této souvislosti je však nutno zmínit poměrně významnou změnu tohoto paradigmatu, která aktuálně v SRN probíhá. V první vlně implementace je do praxe uváděna jako změna nastavení přístupu k příjemcům dávek hmotné nouze (Bundesregierung 2022). Jedná se o změny, které by postupně měly vést k maximalizaci autonomie jedince, kdy iniciativa vychází od příjemce dávky a instituce reaguje na iniciativu příjemce a poskytuje podporu a finanční prostředky. Cílem je vytvořit důvěryhodný vztah mezi institucí a příjemcem dávky hmotné nouze, která v konečném důsledku povede k zvýšení kvality života příjemce dávky.

V roce 1987 se objevuje pojem participace v sociálních službách jako jedno z hesel v příručce *Sociální práce/sociální pedagogika* (Marzahn 1987). Uvedený autor jej formuluje v souvislosti s interpretací empirických dat z výzkumu zaměřeného na změny míry důvěry občanů ve státní instituce. Výsledky zmíněného výzkumu ukazovaly na nutnost posílení participace občanů na rozhodování samospráv, přičemž je nutné, aby byla zřetelná příčinná souvislost mezi aktivitou občanů a změnami v nastavení systému směrem k projevům jejich vůle (Marzahn 1987). Participace klientů podle Marzahna (1987) jednoznačně zvyšuje jejich motivaci k aktivní účasti na poskytovaných intervencích a vede k jejich větší individualizaci. To s sebou však nese zvýšené nároky na profesionály i na materiální a technické zabezpečení. Do jaké míry je do budoucna koncept participace v oblasti poskytování sociálních služeb přínosný a kde naráží na limity stanovených norem a pravidel, je jednou z otázek, kterou bude třeba zodpovědět v následujících letech. Teoretická východiska lze nalézt v publikaci *Sociální práce jako služba* (Olk 2003). Z výzkumu zaměřeného na vztah schopnosti participace jedince a jeho aktuální sociální situace realizovaného Chantal Munsch vyplývá, že jedinci, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci, a toto u nově příchozích migrantů jistě platí, vykazují výrazně nižší ochotu ke spolupráci, a tudíž i participaci (Munsch 2013). To se jevilo jako jedna z hlavních překážek vyšší míry aktivního zapojení klientů do realizace sociálních intervencí.

Participace v sociálních službách je také jedním z významných indikátorů kvality při jejich evaluaci. Nelze ovšem zaměňovat indikátor a cíl. Cílem služeb je naplnění integračního plánu pomocí psychosociálních intervencí, které maximálně reflektují potřeby klienta a přispívají k zlepšení kvality jeho života. K tomuto cíli vede cesta přes participaci klienta na procesu nastavování integračního plánu. Jde sice o významnou metodu, avšak ne jedinou. Zároveň nesmí být participace vnímána jako nástroj, kterým si profesionál zdůvodní selhání intervenčních aktivit a část viny přenese na „málo angažovaného" klienta. Cíl stanovený systémem, tedy vlastně cíl definovaný ryze paternalisticky shora, je třeba v této souvislosti vnímat jako určitou zkratku, která slouží mimo jiné i pro mediální prezentaci a získávání politické a ekonomické podpory.

Podmínkou pro skutečnou aktivní participaci klientů na procesu sestavování integračního plánu i na modifikaci jednotlivých opatření a intervencí je přístup, který plně respektuje klientovu osobnost, vnímá klienta jako rovnocenného partnera, vytváří podmínky pro kooperaci – časové, prostorové, materiální, vytváří bezpečné prostředí a dává klientovi pozitivní zpětnou vazbu. Klient není „nástrojem" k dosažení cíle integračního plánu ani jeho pouhým objektem. Stále častěji se objevují případy klientů, kteří se raději obracejí na neformální struktury a přijímají podporu od tzv. kulturních tlumočníků či příbuzných a přátel než

nabízenou institucionální podporu. Profesionálové se v tomto případě snaží klientům poskytnout co nejvíce informací o možnostech podpory, avšak volbu, zda a v jaké míře podporu využijí a jaké instituce či profesionály si zvolí, je ponechána na jejich uvážení. Protože celé azylové řízení je úředním procesem, který se řídí platnými právními předpisy, nemá chování klienta a jeho míra spolupráce, jeho aktivita či neaktivita naprosto žádný vliv na průběh a výsledek tohoto řízení. V žádné fázi azylového řízení nedochází k tomu, že by se správní orgán dotazoval u profesionálů na konkrétní klienty a jejich postoje. Žadatelé o azyl jsou o této skutečnosti informováni při podání své žádosti. Otázkou zůstává, zda této informaci, s ohledem na často velice negativní zkušenosti se státní mocí, které si s sebou přinášejí ze zemí původu, skutečně věří.

Žadatelé o azyl jsou majoritní společností vnímáni jako homogenní skupina migrantů a často je to takto i ve zkratce mediálně komunikováno. Jsou obecně vnímáni jako ti, kteří přišli proto, aby jim bylo pomoženo, jsou v těžké situaci, tedy v pozici oběti. Právě na profesionálech, kteří s migranty pracují, leží nelehký úkol toto téma s klienty otevírat, diskutovat a přispívat k tomu, aby se tento vjem majoritní společnosti nestal vjemem majícím vliv na sebevnímání a sebehodnotu klienta. Nabídka participace a s ní spojené zažívání možnosti ovlivňovat ve svém zájmu věci kolem sebe, jsou dobrým způsobem, jak se tohoto úkolu zhostit.

Při sociální práci s migranty krátce po jejich příchodu nelze očekávat, že participace „přijde" sama o sobě. Klienti z této cílové skupiny jsou zpočátku prakticky bez výjimky v pozici osoby zcela závislé na profesionálech. Uspokojení jejich základních životních potřeb je odvislé od jejich interakcí s profesionály. Za této situace je nutné nejprve vytvořit alespoň částečně „bezpečné prostředí" a opakovaně ujišťovat klienty, že mohou svobodně vyjádřit svou vůli, své pocity. Toto pro mnoho z nich není vůbec samozřejmostí, často přicházejí ze zemí, kde vládne tvrdý totalitní režim a kde je projev vlastního názoru tvrdě postihován. Proto jsou bezpečí a určitá míra důvěry zcela nezbytné pro to, aby byl klient ochoten začít vyjadřovat své preference. V prvních dvou týdnech klienti zpravidla pasivně přijímají vše, co je jim nabídnuto, a to i v případě, že je jim zřejmé, že daná věc pro ně není přínosná.

Profesionál: *Proč tu máte tolik uzeniny ve skříni? To už nemůžete jíst, vždyť je to zkažené!*
Klientka: *Já to jíst nebudu, já to nejím.*
Profesionál: *Tak proč jste si to brala?*
Klientka: *Já jsem se bála, že když si to nevezmu, tak už příště nedostanu nic.*
(Klientka 2019)

Skutečnou participaci migrantů na poskytovaných sociálních intervencích lze dosáhnout jedině v případě, že nebude přítomen pohled na „ně" a „nás", nýbrž že se budeme snažit být „my". V daném systému, který je svázán pevnými legislativními pravidly, lze tohoto stavu snadněji dosáhnout s pomocí a podporou osob, které samy zažily obdobnou situaci. Profesionálové proto nabízejí účast na intervencích zaměřených na zažívání pocitu sounáležitosti za účasti dřívějších klientů – krajanů či kulturních tlumočníků. Tyto intervence jsou obvykle realizovány s podporou místních iniciativ, krajanských sdružení a migračních poraden.

Výchozí situace a nutnost změny metodiky

Nutnost změnit existující intervenční plány se projevila ihned po příchodu prvních skupin migrantů na jaře roku 2015. V té době existovaly samozřejmě intervenční plány, které byly primárně koncipovány jako sled přesně stanovených individuálních intervencí, které probíhaly v přesném časovém rozmezí. Toto bylo možné realizovat v dobách, kdy počty migrantů překračujících hranice nepřesahovaly deset osob denně. Prakticky ze dne na den však začaly přicházet stovky osob denně. Za této situace nebylo možné realizovat připravené intervence a sociální pracovníci byli nuceni upravovat intervenční plány, aby byly realizovatelné a zároveň klientům přinášely maximální užitek. Proces úprav probíhal nekoordinovaně a prakticky každé ubytovací zařízení mělo určitou vlastní modifikaci intervenčního plánu. Postupně bylo zřejmé, že některé intervence, zejména ty časově a personálně náročné, nebude možné nabízet všem klientům. V této situaci se spolková vláda v čele s tehdejší spolkovou kancléřkou Angelou Merkelovou v dnes již legendárním stanovisku ze dne 31. srpna 2015 (Die Bundesregierung 2015) vyslovila pro přijetí přicházejících osob a pro jejich plnohodnotnou integraci. Jednalo se o politické prohlášení, které samo o sobě nepřinášelo žádné hmatatelné benefity, vedlo však ke změně nastavení společnosti a k její aktivizaci. Do integračního procesu se začaly hromadně zapojovat místní iniciativy, dobrovolnická sdružení i jednotlivé osoby-dobrovolníci. Reakce obyvatel nebyly samozřejmě jen pozitivní, zejména v tzv. nových spolkových zemích se postupně vytvořily radikální skupiny obyvatel odmítající tuto politiku, které se postupně integrovaly do pravicově extremistické strany (Deutsches Institut für Menschenrechte 2021) Alternative für Deutschland (AfD), která vznikla v roce 2013 původně jako pravicově orientovaná populistická euroskeptická polická strana.

V roce 2016 bylo zřejmé, že bude nutné metodiku intervenčního program centrálně upravit, přizpůsobit ji nastalé situaci a vytvořit efektivní nástroj podpory migrantů, který by co nejlépe reflektoval jejich potřeby a vedl k co nejrychlejší integraci. Hlavním motivem byl jednak nedostatek profesionálů a nedostatečné

materiální a technické zabezpečení, a pak také zcela zřejmá neefektivní alokace zdrojů. Nezřídka docházelo k tomu, že byla poskytována opatření, která klienti v dané lokalitě vůbec nepotřebovali (informace k vyhledávání vlakového spojení v místě, kde není nádraží), popřípadě je nepotřebovaly jednotlivé konkrétní osoby (alfabetizační kurzy pro osoby s akademickým vzděláním), a naopak intervence potřebné nebyly v daném místě a čase dostupné. Spolkový úřad pro migraci a uprchlíky se rozhodl pro změny a vyzval profesionály, kteří pracovali s migranty, aby se ve své každodenní praxi pokusili vytipovat ta opatření, která jsou skutečně přínosná pro akceleraci integračního procesu. Základním zadáním bylo pokusit se vytvořit systém, který povede co nejrychleji, a to i s využitím navýšeného množství finančních prostředků, k integraci úspěšných žadatelů o azyl na primární trh práce, resp. k opuštění systému státní sociální podpory. Úkolem profesionálů bylo definovat potřeby v místech intervencí a úkolem samospráv a zemských vlád bylo vyčíslení dodatečných nákladů.

Prvotní sběr poznatků z terénu, který postupně přerostl v systematický terénní výzkum, započal v roce 2016. Systém totiž neměl dostatečné kapacity, což vedlo k tomu, že mnozí migranti byli nuceni přežívat v nedůstojných podmínkách přeplněných stanových táborů a kontejnerových ubytoven, které vznikaly na volných prostranstvích stranou od obydlených sídel. Chyběla základní infrastruktura, chyběly běžné každodenní interakce s většinovým obyvatelstvem, rostly frustrace a agresivita na straně migrantů, na straně profesionálů i mezi občany.

Proces modifikace metodiky

Jak již bylo výše uvedeno, zpočátku se jednalo spíše o nekoordinovaný sběr tzv. příkladů dobré praxe a jejich sdílení. Podílely se na něm jen osoby realizující psychosociální intervence u migrantů, setkávající se na různých diskusních fórech a na osobních setkáních. V roce 2017 pak Spolkový úřad pro migraci a uprchlíky realizoval první fokusní skupiny zaměřené na výměnu příkladů dobré praxe mezi profesionály, prezentoval jejich výsledky a zajistil institucionální realizace evaluace. V roce 2019 v rámci přípravy mé disertační práce vznikl design terénního výzkumu, který byl zacílen jak na migranty, tak i na osoby realizující intervence. Bylo připraveno dotazníkové šetření, struktura hloubkových rozhovorů a design skupinových evaluačních setkání. Participace osob z cílové skupiny na evaluaci všech poskytovaných intervencí a realizovaných opatřeních byla a nadále zůstává předpokladem pro její realizaci. V této kapitole jsou prezentována data získaná převážně v letech 2019 a 2020, protože tato jsou zohledněna v aktuálně používané metodice. V současné době probíhá implementace poznatků získaných v roce 2021. Jejich využití se předpokládá na počátku roku 2023.

Akčního výzkumu relevantního pro tuto kapitolu se v roce 2019 zúčastnilo 44 osob a v roce 2020 to bylo 57 osob ze skupiny migrantů. Výzkum byl prováděn v časovém rozmezí 12 měsíců po první registraci konkrétní osoby na území SRN a mapoval období prvních tří měsíců pobytu. Jednalo se o dotazníkové šetření, hloubkové rozhovory a účast na fokusních skupinách. Výzkum měl za úkol určit, která opatření a realizované intervence hodnotily osoby jako nejpřínosnější z hlediska zlepšení kvality jejich života v jejich nynější životní situaci. Dále byl zaměřen na hodnocení kvality jednotlivých opatření z hlediska osob z cílové skupiny po jejich formální stránce – organizace, materiální a technické zabezpečení. Osoby z cílové skupiny měly možnost v rámci otevřené otázky samy navrhnout opatření, která jim v nabídce chybí.

Dotazníkové šetření bylo realizováno mezi všemi zúčastněnými osobami z cílové skupiny. Všechny dotazníky byly vyplněny ve všech bodech. Hloubkové rozhovory byly vedeny v roce 2019 s 20 osobami a v roce 2020 s 25 osobami. Hloubkové rozhovory trvaly 1,5–2,5 hodiny. Takto významná časová odlišnost je dána případnou účastí tlumočníka. Fokusních skupin, kterých proběhlo v roce 2019 osm a v roce 2020 deset, se zúčastnily všechny osoby, které se účastnily výzkumu. Dotazníkové šetření bylo realizováno na závěr fokusních skupin tak, že participanti obdrželi dotazníky a informace k jejich vyplnění a odevzdání po skončení jejich účasti na fokusní skupině. Fokusní skupina byla časově omezena na 135 minut, přičemž po 60 minutách byla 15minutová přestávka. Ve fokusní skupině byl vždy přítomen tlumočník, popřípadě tlumočníci.

Základním problémem výzkumu, zejména u hloubkových rozhovorů a fokusních skupin, byla jazyková bariéra, která významně znesnadňovala porozumění a správné pochopení řečeného. I přes přítomnost tlumočníka často docházelo k nejasnostem a bylo nutné předem připravené otázky modifikovat, aby participant smyslu otázky porozuměl. Základním dorozumívacím jazykem byla vždy němčina. Dotazníky byly k dispozici v 11 jazykových verzích.

Realizace výzkumu byla v roce 2020 významně ztížena pandemií onemocnění covid-19. Původní plán musel být upraven a přizpůsoben pandemické situaci a platným protipandemickým opatřením. Zejména fokusní skupiny bylo možné realizovat pouze v prvních dvou měsících roku a poté až v druhé polovině roku 2020. Pandemická opatření a zejména náročnost jejich dodržování byly jedním z hlavních témat, zmiňovaných v rámci fokusních skupin i hloubkových rozhovorů v druhé polovině roku 2020.

Zvolená forma akčního výzkumu, který byl realizován v sedmi fázích stanovených Jean McNiffovou, nejlépe odpovídala výzkumnému záměru (McNiff 2013). Data získaná z výzkumu byla průběžně přepisována a vyhodnocována s využitím softwaru ATLAS.ti. Získaná data byla v rámci pravidelných setkání

profesionálů a ve spolupráci s pověřeným evaluátorem jednou ročně shrnuta do doporučení k úpravě metodiky intervenčních plánů. Upravená metodika pak byla v praxi využita a v rámci dalšího výzkumu se celý proces zopakoval. Výzkum byl ukončen v roce 2020. Modifikace metodiky probíhá však i nadále. Realizací evaluace jednotlivých poskytovaných psychosociálních intervencí je pověřen externí evaluátor.

Osobám z cílové skupiny byla účast na výzkumu nabízena prostřednictvím informačních materiálů v jedenácti jazykových verzích, které byly umístěny v ubytovacích zařízeních. Informační materiál obsahoval informace o výzkumu, o osobě, která výzkum provádí, o termínech a celkové časové náročnosti. Materiál obsahoval formulář přihlášky, kde postačilo vyplnit základní údaje – jméno, příjmení, pohlaví a kontakt. Přihláška se vhazovala do boxu na poštu, který je umístěn v každém ubytovacím zařízení. Nelze pominout etické aspekty výzkumu realizovaného osobou s hierarchicky vyšší pozicí, než mají participanti. Toto hledisko bylo velmi významně akcentováno již při přípravě výzkumu. O účast ve výzkumu měly větší zájem osoby, které byly spíše aktivnější a vykazovaly kontinuální zájem o nabízené intervence. Byla zvažována i možnost osobní prezentace výzkumného záměru osobám z cílových skupin. Od tohoto záměru však bylo upuštěno, protože převážila obava o transparentnost získaných dat zejména s ohledem na to, že osoby z cílové skupiny by i přes informovaný souhlas mohly být významně ovlivněny svým závislým postavením. Informační materiály byly opatřeny zdůvodněním výzkumu a byla významně akcentována možnost přispět k zlepšení poskytovaných služeb a intervencí a k jejich úpravě tak, aby lépe vyhovovaly potřebám osob z cílové skupiny. Právě možnost participace na zkvalitňování poskytovaných intervencí byla účastníky zmiňována jako jeden z hlavních motivů, proč se pro účast ve výzkumu rozhodli. Z důvodu co nejvyšší transparentnosti byla v rámci fokusních skupin využita metoda závěrečného rozboru (Spall 1998).

Výsledky výzkumu prezentované skrze změny v metodice

Vzhledem k tomu, že výzkum přinesl velké množství kvalitativních i kvantitativních dat uvedeme zde jen některé příklady výsledků, které byly průběžně využity pro změny v metodice, a shrneme zde hlavní posuny, k nimž došlo.

Základním principem této práce je pomoc ke svépomoci. Paternalistický přístup se neuplatňuje. Důraz je kladen na individuální potřeby a přání klienta s plným respektem k jeho autonomii. Od roku 2017 klient dostává nabídku účasti na aktivitách intervenčního programu a je na něm, zda se rozhodne ji využít a nastaví si s podporou profesionála individuální integrační plán. Účast na všech aktivitách dobrovolná.

Toto je zásadní rozdíl, který je významnou změnou oproti stavu v roce 2015, kdy klient musel povinně absolvovat všechny aktivity centrálně stanoveného intervenčního plánu. V současné době jsou intervenční plány vlastně katalogem toho, co systém může v daném místě a čase nabídnout, a je na klientovi, aby si zvolil, jaké intervence a v jakém rozsahu má zájem absolvovat. Zvolené aktivity pak profesionál zahrne do individuálního integračního plánu klienta a podporuje klienta v jeho naplňování. Důležité je, že klient není nijak sankcionován, pokud zvolenou intervenci neabsolvuje.

Integrační plán je od roku 2021 možné podle preferencí klienta dále upravovat a doplňovat, což se také v praxi často děje. Právě požadavek na flexibilnost dohodnutého integračního plánu byl jedním z výstupů realizovaného výzkumu, kdy klienti velmi negativně hodnotili, že schválený plán již nešel změnit ani doplnit. To mělo souvislost s financováním služeb, kdy na základě schváleného integračního plánu byl plánován rozpočet na realizaci intervencí. Toto se v roce 2021 změnilo a rozpočet je navázán na počty osob v zařízení.

Díky využívání moderních komunikačních technologií a sociálních sítí je dnes většina žadatelů o azyl už před příchodem do SRN ve spojení s příbuznými či přáteli, kteří zde žijí již delší dobu. Mívají také kontakty a spojení na krajanské spolky a sdružení, které jsou schopny jim v prvních měsících pobytu poskytovat účinnou pomoc a podporu. Tato situace je prozatím poměrně nová, objevuje se však od roku 2019 stále častěji. Tyto osoby pak částečně nebo úplně odmítají účast na poskytovaných intervencích a obracejí se se svými problémy výhradně na své „vlastní" kontaktní osoby. To vede na jedné straně k odlehčení zátěže systému, na druhé straně to však zvyšuje riziko, že klient nezíská podporu v rozsahu a kvalitě, které by potřeboval. V krajních případech pak nelze opomenout riziko možné radikalizace osob, které sice žijí na území SRN, ale prakticky nebyly seznámeny s pravidly a kulturními zvyklostmi života v majoritní společnosti.

Velkým problémem při poskytování psychosociálních intervencí je jazyková bariéra. Nedostatek tlumočníků a překladatelů byl jedním ze zásadních problémů, které profesionálové definovali na fokusních skupinách již v roce 2017. Jako řešení této situace se nabízela spolupráce s „bývalými" klienty, kteří přišli do SRN v předchozích letech a nyní jsou připraveni a ochotni pomoci svým krajanům. Právě tito lidé, kulturní tlumočníci, jsou velikou pomocí a podporou pro nově příchozí (*Bayrische Staatszeitung* 2019). Aby bylo možné jejich institucionální zapojení do integračních aktivit, byl v roce 2019 vytvořen a roku 2020 pilotně realizován specializovaný kvalifikační kurz pro tyto osoby (*Katholische Erwachsenenbildung Bayern* 2021). Kulturní tlumočníci jsou od roku 2020 k dispozici nejen klientům, ale i profesionálům. Pomáhají jim osvětlit kulturní rozdíly, informují je o problémech, které musí v průběhu integračního procesu řešit, a v neposlední řadě

zprostředkovávají cennou zpětnou vazbu od klientů. Bez jejich aktivní podpory by nevznikl ani tento text.

Zásadní úlohu hrají kulturní tlumočníci při poskytování rodinného a výchovného poradenství. Děti a mladiství, kteří nemají splněnu povinnou školní docházku, musí zahájit její plnění nejpozději do šesti týdnů od registrace pobytu na území SRN. Obecně je povinná školní docházka plněna ve spádové škole. Zajištění dostatečné podpory pro integraci žáka do výuky je věcí dané školy a jejího zřizovatele. Úkolem sociálního pracovníka je probrat s rodiči i dětmi tuto pro některé rodiny zcela novou situaci, snažit se vysvětlit význam a přidanou hodnotu vzdělávání a ujasnit si povinnosti rodičů v souvislosti se zajištěním povinné školní docházky a řádné výchovy dětí, jak to vyžaduje aktuálně platná právní úprava. V této oblasti se objevují významné kulturní rozdíly a vnímání role dítěte ve společnosti v zemích původu. Některými klienty běžně používané výchovné metody jsou v SRN zákonem zcela zakázány a mohly by v krajním případě vést až k omezení rodičovských práv. Výchova dětí v rodině a rodinné vztahy a zvyklosti patří do nejintimnější sféry člověka. Proto je toto téma velmi citlivé a musí být odpovídajícím způsobem s klienty komunikováno. Výstupy z výzkumu ukazují, že je nutné se zaměřit zejména na vysvětlení způsobu výchovy dětí a mládeže v naší kultuře. Zároveň je však nutné jasně a přesně formulovat pravidla, která je nutné při výchově dětí a mládeže v SRN respektovat.

V roce 2020 byla metodika realizace psychosociálních intervencí doplněna o informace o onemocnění covid-19, testování a později i o očkování. Byly zohledněny z výzkumu patrné požadavky klientů na informování o prevenci a efektivnosti zaváděných opatření. Toto bylo zohledněno a v průběhu roku 2020 byl klientům nabídnut vzdělávací a informační program s touto tematikou, který byl velmi dobře přijat a klienty v roce 2020 kladně hodnocen.

Naopak z metodiky byly v roce 2021 zcela vypuštěny intervence zaměřené na problematiku nakládání s odpady. Klienti v rámci výzkumu zmiňovali frustraci, protože v podmínkách ubytovacích zařízení není možné zajistit efektivní třídění odpadu.

> Klientka: *Čtyři dny jsi nám vysvětlovala, co kam patří podle barev, a teď přijeli a všechno dohromady vysypali do toho velikého kontejneru. Co je špatně?!* (Kurdistánu 2020)

Tato intervence byla klienty opakovaně hodnocena jako jedna z nejméně přínosných.

V roce 2019 se v rámci výzkumu i mimo něj stále častěji objevoval požadavek klientů na sportovní a kulturní vyžití. Toto vedlo k zavedení příspěvku

na vzdělávání a participaci. Mimo výběru z nabízených intervencí má klient od roku 2020 možnost přicházet s vlastními návrhy a v rámci příspěvku na vzdělávání a participaci získal klient možnost požádat o finanční prostředky, které jsou sice účelově vázány na danou žádost, ale klient se rozhoduje sám, jakou konkrétní aktivitu si zvolí. Jde především o kulturní, společenské, vzdělávací a sportovní aktivity. Z výzkumu je patrný zájem klientů o rozšíření nabídky o volitelné možnosti v oblasti zdravotní péče a prevence.

Z nabízených intervencí jsou klienty jako nejpřínosnější dlouhodobě hodnoceny aktivity, které jsou zaměřeny na praktické aspekty života v SRN. Na druhém místě jsou jazykové a alfabetizační kurzy. Na třetím místě jsou to pak intervence zaměřené na zdravý životní styl.

V následující tabulce jsou shrnuty výsledky výzkumu mezi žadateli o azyl. Jedná se o subjektivní hodnocení přínosu 20, resp. 21 (po vypuknutí pandemie byly do základního katalogu intervencí doplněny informace o onemocnění covid-19 a vakcinaci), intervencí, které jim byly nabízeny.

Získaná data odrážejí skutečnost, že klienti mohou volit z nabízených intervencí ty, které sami preferují.

Specifickou podobu i časový rámec mají psychosociální intervence poskytované osobám, které ihned po vstupu do země získávají nejen pobytové povolení, ale i zcela volný přístup na trh práce. Toto se týká především skupiny tzv. vysídlenců a jejich přímých potomků, kteří se navracejí do SRN jako do své země původu a přicházejí obvykle již jako němečtí občané, popřípadě je jim občanství ve velmi krátkém čase uděleno. Dále pak jde o skupinu osob, které po návratu radikálního islamistického hnutí Tálibán v Afghánistánu k moci musely svou zemi opustit, protože se ocitly v ohrožení života vzhledem k předchozí spolupráci s vládami států Severoatlantické aliance. Pro tyto osoby byl vytvořen speciální repatriační program a letecký most, kterým jsou postupně evakuovány. Od 1. června 2022 patří do této skupiny také všichni uprchlíci z Ukrajiny. Tyto tři velké skupiny osob získaly mimo běžně nabízených psychosociálních intervencí také plný přístup k systému sociálního zabezpečení a hmotné nouze a i k systému celoživotního vzdělávání. Toto významně posiluje proces integrace osob z těchto skupin do společnosti.

Shrnutí

Od roku 2017, kdy klienti poprvé dostali možnost aktivně se zapojovat do sestavování svých integračních plánů, se mnohé změnilo. Mnohem více klientů se aktivně zajímá o možnosti vzdělávání, sami kontaktují sociální pracovníky s žádostí o určitou intervenci a lépe dokážou formulovat své požadavky. Jednou z příčin

rok	2019			2020		
	přínosné, spíše přínosné	nepřínosné	neabsolvoval/a jsem	přínosné, spíše přínosné	nepřínosné	neabsolvoval/a jsem
Intervence						
Alfabetizační kurz	21	0	23	29	0	28
Jazykové vzdělávání	41	1	2	53	1	3
Orientační kurz 1 – základní lidská práva a svobody, životní styl, kultura	42	0	2	55	1	1
Orientační kurz 2 – instituce: kompetence, působnost	41	1	2	51	1	5
Hygienická pravidla a zdravotnictví	40	2	2	47	3	7
Domácí řád	40	1	3	49	3	5
Nakládání s odpady	19	22	3	12	31	14
ICT a komunikace	11	21	12	9	14	34
Dávky státní sociální podpory	19	19	6	11	39	7
Informace o vzdělávacím systému	8	14	22	12	28	17
Problematika azylu	42	0	2	53	0	4
Kulturní a sportovní vyžití	38	0	6	44	3	10
Informace o nájemním bydlení	9	31	4	7	26	24
Informace o pracovním trhu	7	32	5	8	26	23
Mediální výchova	29	12	3	17	26	14
Finanční gramotnost	25	9	10	16	21	20
Výchovné poradenství	6	22	16	6	7	44
Mimoškolní podpora pro děti při povinné školní docházce	19	9	16	6	4	47
Předporodní příprava	6	0	38	11	1	45
Péče o děti do 2 let věku – kurz	8	0	36	9	0	48
Informace o nemoci covid-19 a vakcinaci	nerealizováno	nerealizováno	nerealizováno	52	1	4

Tab. 1 Shrnutí výsledků výzkumu
Hodnocení přínosnosti intervencí poskytovaných v rámci intervenčních programů žadateli o azyl – dotazníkové šetření

této významné změny jsou zcela určitě moderní technologie. Migranti, kteří přicházejí nově do schengenského prostoru, jsou nyní mnohem lépe informovaní, než tomu bylo před pěti lety. Jsou obeznámeni s pravidly azylové procedury, znají svá práva, vědí, co od nich bude vyžadováno. Moderní technologie významně usnadňují i komunikaci. Využití překladače snižuje jazykovou bariéru. Sociální sítě dovolují okamžitou výměnu informací mezi klienty. Evropská a americká kinematografie šíří na portálech umožňujících sledování filmů někdy sice zkreslený, ale přesto určitým způsobem popisný obraz života v majoritním kulturním prostředí. Toto napomáhá lepší orientaci klientů v nové životní situaci. Klienti již nejsou odkázáni jen na profesionály, ale jsou v kontaktu i s osobami, které přišly do SRN před delší dobou. Kulturní tlumočníci poskytují klientům podporu a pomáhají budovat důvěru mezi klienty a profesionály.

Díky participaci klientů na přípravě integračního plánu se lépe daří reagovat na skutečné potřeby klientů a lze smysluplněji plánovat a alokovat lidské i materiální zdroje. Klienti znají předem reálné možnosti systému a lépe si uvědomují, že není možné realizovat vše a hned. Toto uvědomění si vede k deeskalaci napětí, předchází konfliktům a frustraci z nenaplněných požadavků.

Metodika psychosociálních intervencí a intervenční plány pro migranty prošly od roku 2016 významnými změnami. Tyto změny byly zpočátku vynuceny nepředvídatelnou situací, postupně však reagovaly na aktuální potřeby klientů a přizpůsobovaly se možnostem profesionálů. Proces úpravy metodiky není uzavřený. Tak, jak se postupně mění skladba migrantů, mění se i zájem o konkrétní intervence. Díky tomuto procesu, který byl a je i nadále institucionálně podpořen a financován centrálním správním úřadem, odpovídají individuální integrační plány konkrétní situaci klientů, jsou individualizované, ale zároveň realizovatelné v konkrétním místě a čase. Jak profesionálově, tak i klienti jsou seznámeni s jejich obsahem a rozsahem. Tato transparentnost vede k posilování autonomie klienta a tím i k podpoře jeho vlastních snah o integraci. Integrace nepřichází zvenčí, nýbrž klient se k ní propracovává systémem aktivit, které mu pomáhají a podporují jej tam, kde on sám cítí potřebu podpory. Naopak v oblastech, kde je schopen poradit si sám, není intervence poskytnuta a klient si své záležitosti řeší zcela autonomně.

Pět let je krátké období na to, aby bylo možné vyhodnotit, zda a jak je tento přístup, vzhledem k vynaloženým zdrojům, efektivní. Za důležitou lze však považovat skutečnost, že většina osob, konkrétně 72 procent z těch, které přišly do SRN v letech 2015–2018, opustila systém sociálních dávek a hmotné nouze a vstoupila na primární trh práce. Postihnout, jak náročné to pro tyto lidi bylo, co jim pomohlo a co je naopak brzdilo, si jistě zaslouží samostatný výzkum.

Neformální pečovatelé a jejich zkušenost s participací v systému péče

Alžběta Matochová

Abstrakt: Záměrem kapitoly je pojmenovat možnosti a omezení participace neformálních pečujících v systému dlouhodobé péče. Vycházíme z dílčích výsledků kvalitativní studie neformálních pečovatelů, která je postavena na analýze hloubkových rozhovorů s šesti pečujícími, z tematické analýzy článků publikovaných v časopise *Sociální práce/Sociálna práca* a dalších materiálů. Výsledky obou analýz ukazují možnosti participace pečujících v přímé péči a participaci skupinovou, konkrétně hájení zájmů pečujících prostřednictvím zapojení do svépomocných skupin, do komunitního plánování a do advokační činnosti (advocacy).

Klíčová slova: neformální péče; participace; senioři; svépomocné skupiny; komunitní plánování; advokační činnost

V současné době charakterizované stárnutím obyvatelstva stoupá potřeba péče, ale zároveň klesá počet osob, které by mohly pomoc poskytnout. Roste disproporce mezi počtem těch, co podporu a péči potřebují a budou potřebovat, a těmi, kteří ji vykonávají.

Na základě demografických analýz shrnuje Dragomirecká et al. (2020) výsledky svého výzkumu do závěru: „*…nebude možné zabezpečit potřebnou péči o seniory bez výrazného navýšení kapacity sociálních a zdravotních služeb, zejména terénních, a systémové koordinované podpory pečujícím osobám…*“ (s. 33) Jde přitom o horizont blízké budoucnosti, protože v období zhruba po roce 2030 se dostanou poválečné silnější ročníky do věku starších seniorů a už tehdy potřeba péče výrazně vzroste. (Kalvach et al. 2014a, s. 7; Dragomirecká et al. 2020, s. 19)

Obdobná témata zaznívají i z Evropy. Evropská komise přijala 7. září 2022 *Evropskou strategii péče*, která obsahuje řadu doporučení k zajištění dostupné

kvalitní dlouhodobé péče. Podtrhuje význam neformální péče a uvádí, že v rámci Evropské unie se kolem 52 milionů pečujících tvořících 14,4 % populace podílí na dlouhodobé neformální péči o člena rodiny nebo jiného blízkého člověka. Mezi doporučeními je přímo uvedena „*podpora neformálních pečovatelů, kterými jsou často ženy a příbuzní příjemců péče, prostřednictvím školení, poradenství, psychologické a finanční podpory*" (Evropská strategie péče 2022, s. 2). Česká republika je zemí, kde neformální péče zajišťuje největší podíl dlouhodobé péče (Geissler et al. 2019, s. 5; Dragomirecká 2020, s. 35). Proto vidíme postavení neformálních pečujících v systému dlouhodobé péče v ČR jako velmi naléhavé a důležité téma.

V tomto textu budeme prezentovat postupy a dílčí výsledky svého kvalitativního výzkumu probíhajícího ve dvou na sebe navazujících etapách. V první etapě jsme se zaměřili na porozumění postavení neformálních pečovatelů v přímé péči a jejich místo v existujícím systému, a dále jsme zkoumali podobu, možnosti a omezení jejich participace. Před zahájením výzkumu jsme si potřebovali ujasnit, kdo vlastně jsou neformální pečující a o jaké formy participace by se mohlo a mělo jednat.

Kdo jsou neformální pečující?

Hranice skupiny neformálních pečovatelů nejsou jasně rozpoznatelné (Geissler et al. 2019, s. 8). Vždy záleží na použitém chápání a vymezení tohoto pojmu a na jeho účelu. Můžeme najít celou řadu možných pojetí (Dohnalová a Hubíková 2013; Mikanová a Dvořáková 2020; Geissler et al. 2019). V dalším textu budeme neformální péčí rozumět pomoc a podporu poskytovanou „*osobě, která není schopná se sama o sebe plně postarat, (jinou) osobou bez institucionální záštity, která není certifikovaný, profesionální poskytovatel péče či sociálních služeb*" (Geissler et al. 2015, s. 9). Jde tedy o pečování o ty osoby, které z důvodu nepříznivého zdravotního stavu či věku ztrácejí částečně nebo úplně svou soběstačnost a někdo blízký jim pomáhá s aktivitami každodenního života („Activities of daily living" – ADL).

Pokud bychom chtěli vymezit velikost skupiny neformálních pečujících u nás, k důležitým údajům patří počet přiznaných příspěvků na péči a informace o tom, kdo péči vykonává. Z těchto dat víme, že počet přiznaných příspěvků každý rok stoupá. V prosinci 2017 pobíralo příspěvek na péči 354 682 osob a z toho 255 847 osobám poskytoval péči neformální pečovatel (Průša et al. 2021, s. 224). Zároveň však mnoho lidí pečuje a příspěvek na péči nečerpá. Počet pečujících je tedy vyšší. Jiný způsob zkoumání velikosti skupiny neformálních pečujících realizoval Fond dalšího vzdělávání v roce 2018 ve svém reprezentativním výzkumu,

kde „*mezi pečující byli pro účely šetření zařazeni všichni, kteří se sami přihlásili k tomu, že se podílí na péči poskytované osobě žijící v domácím prostředí*“ (Geissler et al. 2019, s. 11). Výsledky tohoto zkoumání ukazují, že zkušenost s pečováním významně prostupuje celou společnost (Geissler et al. 2019, s. 11). V následující tabulce uvádíme dílčí výsledky reprezentativního šetření FDV (2018).

VZTAH K PÉČI	Podíl dospělých Čechů v %	Absolutní počet
Zapojení do péče o blízkou osobu	22	1 910 000
Zkušenost s péčí v minulosti	32	2 770 000
Současná nebo minulá zkušenost s péčí	45	3 900 000

Tab. 1 Přehled dílčích výsledků reprezentativního šetření FDV (2018)
Zdroj: Data do podoby tabulky sestavila autorka.

Na základě další analýzy podrobnějších charakteristik autoři uvádějí, že 43 % pečujících pomáhá osobě, která pobírá příspěvek na péči. Pokud bychom tento údaj propojili s počtem pečujících pobírajících příspěvek na péči (tedy, že 57 % pečujících příspěvek nepobírá), vyšlo by nám, že pečuje téměř 600 000 osob. Výzkum FDV dále dělí osoby podílející se na péči podle dalších charakteristik a upozorňuje na fakt, že kolem milionu lidí se věnuje péči každý týden téměř v rozsahu plného, respektive polovičního pracovního úvazku. Zasluhují tedy „*pozornost tvůrců veřejné politiky a systémovou podporu*“ (Geissler et al. 2019, s. 13).

Z výše uvedeného je zřejmé, že pečující jsou poměrně početnou skupinou a jsou nezastupitelní v systému dlouhodobé péče. Na druhé straně ale nejsou legislativně ani metodicky jednoznačně vymezeni, nejsou chápáni jako samostatná cílová skupina (Hubíková 2017, s. 6). Neformální pečující jsou skupinou, která je ve společnosti pozitivně vnímána, ale výsledná politika dlouhodobé péče nepřináší výrazné zlepšení postavení této skupiny, proto „*lze usuzovat na její slabou politickou moc*“ (Dobiášová a Kotrusová 2017, s. 38). Jako skupina nemá silné postavení ani oporu. Větší participace pečujících na politických procesech by postupně mohla zlepšit jejich schopnost hájení a prosazování zájmů skupiny neformálních pečovatelů. Toto posílení vidíme jako důležité také proto, že současné trendy dlouhodobé péče usilují o komplementární, sdílené a komunitní přístupy k péči (Kalvach et al. 2014; Geissler et al. 2015; Průša et al. 2021; Janečková 2020a; Dragomirecká et al. 2020). Tato východiska staví na spolupráci různých složek pečovatelského systému. Je proto důležité, aby neformální pečující mohli být aktivním a rovnocenným subjektem takové spolupráce.

Participace a neformální pečující

Participativní přístup v sociální práci budeme chápat ve shodě s Kubalčíkovou jako přístup, který usiluje o podporu jednotlivců, skupin nebo komunit, pomáhá zúčastněným vidět a formulovat vlastní potřeby i požadavky a zvyšovat své schopnosti. Dává jim též možnosti podílet se na řešení obtížných životních situací a získávat větší účast na rozhodování a moci. Participativní přístup usiluje o spravedlivější distribuci moci a prosazuje větší podíl jednotlivých složek systému na rozhodování o nastavení a podobě účinné pomoci (Kubalčíková 2013b, s. 106–108). Jde při něm o dosažení skutečné partnerské spolupráce, ne jen formální nebo symbolické spoluúčasti (Gojová et al. 2016). Participaci pečujících budeme sledovat ve dvou oblastech. První je přímá účast na pečování. Zajištění péče o seniory vyžadující podporu je široká oblast, která není izolovaná, do procesu pečování vstupují neformální pečující a další subjekty. Mluvíme o sdílené péči. Průša (2021, s. 266–275) vidí tři hlavní podoby sdílení: 1. péči sdílenou v rámci rodiny, rozdělenou mezi více členů, 2. péči sdílenou mezi neformálními pečujícími a profesionály a 3. péči poskytovanou profesionály se zapojením zdravotních a sociálních služeb. Janečková (2020a) mluví o komplementárním modelu péče, kdy mají dostupné a flexibilní služby orientované na klienta umožňovat pečujícím vytvořit ad hoc soubor služeb vhodných právě pro jejich situaci péče (Janečková 2020, s. 90). Kalvach (2014) podtrhuje komunitní kontext péče. Upozorňuje, že „*člověk-klient zůstává za všech okolností ucelenou bytostí, jeho podpora se však fragmentuje*“ (Kalvach et al. 2014, s. 23). Navrhuje proto systém integrovaných podpůrných služeb (SIPS), jako soubor možných způsobů podpory lidí vyžadujících péči a jejich rodin v konkrétní komunitě (tamtéž, s. 24). Konkrétní podoba péče a zapojení dalších subjektů a vzájemná spolupráce je pro nás první oblastí participace pečujících v systému dlouhodobé péče o nesoběstačné seniory, které se budeme ve svém výzkumu věnovat.

Participace jako přímá účast na pečování – výsledky první fáze výzkumu

První otázky, jež si klademe, jsou: *Jak pečující prožívají spolupodílení se na péči a s čím se to v jejich žité zkušenosti pojí? Jaké vnímají možnosti – anebo naopak překážky – ve sdílení péče?* K zodpovězení těchto otázek jsme využili dílčích výsledků kvalitativní studie neformálních pečovatelů, která je postavena na analýze hloubkových rozhovorů s šesti pečujícími. K jejich analýze jsme použili první metodickou fázi zakotvené teorie. Přepis rozhovorů byl zdrojem dat pro otevřené kódování, který chápeme jako „*první a základní analytický*

krok" (Strauss a Corbinová 1999, s. 43). Při pečlivém studiu materiálů, nám tato část analýzy umožnila text rozdělit do menších významových jednotek. Ve shodě s Hendlem (1997, s. 165) jsme identifikovali zajímavá témata a úsek označili kódem. Pomocí těchto kódů jsme vybrali úryvky, které vypovídají o ne/spolupráci na pečování. *Jak se témata spolupráce nebo samostatnosti odrážejí v našich rozhovorech s pečujícími? Kde se pečující nějak zmiňují o sdílení nebo nesdílení péče. Chtějí pečující sdílet péči?*

Ukázalo se, že v našich rozhovorech se jako červená nit vine téma „*nebýt na to sám*".

Pečující popisují např. okamžiky, kdy došlo k náhlému zhoršení zdravotního stavu opečovávané osoby a bylo třeba rychle zareagovat.

> *On* [neurolog] *prostě šel z emergency služby, vlastně mi poskytnout* […] *krizovou intervenci. Jak, co vlastně mám udělat. A to už je vlastně ta první věta* […]*, nejste na to sám. Byla naprosto,* […] *terapeuticky zázračná, protože já jsem měla pocit, že jsem na to úplně sama. A to si myslím, že je důležitý, aby na to ty rodi- lidi nezůstávali jako sami. Úplně mi vhrkly slzy do očí, ty jo, když to říkám…* (žena pečující o oba rodiče)

Jiná žena pečuje o matku spolu se svým otcem, oba mají tedy možnost se v péči střídat.

> *Čím víc lidí do toho je zapojených, tím je* [péče] *snazší…* (žena pečující o matku)

Jiný z pečujících mluví v situaci, kdy je v roli pečovatele teprve několik měsíců, reflektuje uplynulé události a aktuální nastavení péče i spolupráci se svým bratrem.

> *Co máma bydlí u mě, tak vlastně jsem rád,* […]*, že brácha vozí psa na střihání, mámu k doktorům, a tak* […]*. Protože* [kdybych] *měl vlastně být na to úplně sám, tak to si teda nejsem jistej, jak by to člověk dlouho zvládl* […]*. Aby* […] *mohl* [člověk] *pomáhat* […] *ostatním, tak se musí postarat sám* […] *o sebe. Protože jinak by se člověk v tom utopil…* (muž pečující o matku)

Další z pečujících zdůrazňuje, že větší okruh lidí zapojených do péče zvyšuje možnost flexibility a možnosti slaďování péče s dalšími, např. pracovními, úkoly.

> *Myslím, že na tom pečování je těžký, nebo by bylo to pečování možná nemožný až nesnesitelný, kdyby na to člověk byl sám.* […] *Je to někdy těžký dost právě*

> […] *v té nemožnosti si naplánovat program po svém a nevázat se na to, že někde musím být. A i v té době, kdy zrovna bych třeba byla v práci, tak vím, že ale musím být v práci v dojezdové vzdálenosti* […] *třeba deseti minut…* (žena sdílející péči syna o jeho matku)

Pečující tedy pečování popisovali jako sdílené, chtějí ho rozložit mezi více členů rodiny nebo systému. Zajímalo nás dále, jak pečující využívají profesionální služby pro opečovávanou osobu a jaká je jejich zkušenost. Ukázalo se, že rodiny služby využívají – dotázaní zmiňovali *home care* (podávání léků, ošetření, rehabilitace), pečovatelskou službu, denní stacionář či službu osobní asistence. Podle situace a náročnosti péče se lišilo množství, rozsah a složení využívaných služeb.

Některé služby hodnotili pečující jako klíčové, které jejich situaci výrazně proměnily k lepšímu. Příkladem může být situace jedné paní po mozkové mrtvici. Lékaři nejprve hodnotili její zdravotní stav jako kritický, ale po přeložení z JIP na normální pokoj již druhý den požadovali přeložení na nějaké lůžko dlouhodobé péče. Pečující dcera k tomu říká:

> *A nikam ji nechtěli, že jo, díky tomu, že nic neuměla, tak jí nechtěli na žádnej rehabilitační pobyt, protože prostě nic neumí. Takže to je takový začarovaný kruh.* […] *Takže jsme dali opravdu čtyřicet tisíc měsíčně za pobyt na tomhletom zařízení. Byla tam dva a půl měsíce, jsme si dali strop, že prostě sto tisíc, a víc jako taky člověk nemá, jo.* […] *My bychom to z rodinnýho rozpočtu nedokázali dát, ale táta, protože si šetřil, tak jako to měl. A do dneška,* […] *nelituje toho rozhodnutí a řekl, že to byly nejlíp utracený peníze…* (žena pečující o matku)

Uvedený příklad kvalitní rehabilitace zásadně usnadnil následnou neformální péči doma:

> „*…začali pracovat okamžitě. A z toho ležáka, kterej otáčel hlavou, udělali chodícího člověka o jedné francouzské holi, a dneska chodí bez hole. Jako venku ne, ale po domácnosti chodí bez hole…*“ (žena pečující o matku)

Zároveň ale příklad ukazuje na omezenou dostupnost takovéto služby pro její finanční nákladnost.

Jiná situace ukazuje nastavení péče o imobilní paní s Alzheimerovou chorobou v pokročilém stadiu. Do péče je zapojen syn nemocné a jeho blízká kolegyně, oba pracují. Využívají jak službu osobní asistence, tak i zdroje širší rodiny nebo sousedství.

Tak to máme rozdělené tak, že ráno ji […] *syn jde probudit, obleče ji, dá jí snídani, která je od večera už nachystaná v lednici. Potom se tam za ní dopoledne stavím já* […] *Kolem jedenácté tam dojde asistentka, ta má v lednici nachystaný oběd, takže jí dá oběd. Tam* […] *půl hodinky ona možná jí, tři čtvrtě hodiny, potom si s ní další hodinu, hodinu a půl povídá, zahrajou si nějakou hru, trénujou paměť a tak, a než odejde, tak jí nachystá svačinku. Odpoledne buďto se staví někdo na návštěvu, sousedka nebo vnučka nebo někdo. A každopádně k večeru se tam stavím já, dám jí večeřu, umyju, nachystám na spaní a* […] *uložím ji do postele. Takže tu máme takový režim, který je v podstatě každý den stejný…* (žena sdílející péči syna o jeho matku)

Tento systém každodenně funguje, ale není flexibilní. Neumožňuje pečujícím např. vzdálenější služební cesty nebo přijmout nečekané pozvání nebo změny. V takových případech se pečující snaží většinou zapojit širší rodinu, protože odlehčovací služby nebo služby asistence nemají volné kapacity:

Vím, že jsou tu dvě organizace, který nabízí odlehčovací službu, že by bylo možný tam prostě tu babičku dát třeba na týden. A nedoprošovat se někoho jiného, aby teda babičku hlídal a vzal si na to dovolenou. Ale jsou ty služby tak přeplněný, že je prostě potřeba půl roku dopředu si požádat o ten termín, a hm, to někdy nejde… (žena sdílející péči syna o jeho matku)

Dalším tématem, které pečující opakovaně zmiňovali, byl nesouhlas některých opečovávaných s přijetím profesionálních služeb domů.

Ono to jako teď jde, protože já jsem řekla, že já už tam prostě uklízet nebudu. A teď konečně byla i otcem, kterej proti tomu hrozně bojoval, přijata pečovatelka, jo… (žena pečující o oba rodiče)

Uvedené příklady dokumentují, že pečující jsou v pečování aktivní, snaží se o sdílenou péči a využívání profesionálních služeb tak, aby byl systém péče nastaven podle potřeb opečovávané osoby a na míru jejich situaci. Zároveň je ale zjevné, že potřebné služby z různých důvodů (vysoká cena, nedostatek dostupných relevantních informací, velký převis poptávky po službě, malá flexibilita služeb) nejsou vždy dostupné a pečující musí komplikovaně hledat řešení. Jeho možnosti rozhodovat jsou často limitované. Jaká opatření by v tom mohla pomoci, je kvalitně popsáno v řadě odborných prací (Kalvach et al. 2014 a 2016; Geissler et al. 2015; Geissler et al. 2019; Dragomirecká et al. 2020; Průša 2021; Tomášková et al. 2015; Kubalčíková 2013 a 2016; Hubíková 2021).

Jakým způsobem však tyto nedostatky systému změnit a prosadit odborníky doporučované nástroje funkční podpory? Tato otázka nás dovedla do druhé navazující fáze výzkumu participace, a to participace v systému péče za účelem hájení zájmů pečujících.

Participace jako hájení zájmů pečujících – druhá fáze výzkumu

Mají pečující nějaké možnosti, jak participovat na lepším nastavení systému sociálních a zdravotních služeb? Jaká jsou konkrétní místa systému, kde lze posilovat participaci pečujících? V této fázi výzkumu jsme se zaměřili na zkoumání, jak je v současné odborné diskusi pojímáno téma participace pečujících na stránkách časopisu *Sociální práce*?

K zodpovězení této otázky jsme využili metodu tematické analýzy dokumentů. Rozhodli jsme se sledovat odbornou debatu na toto téma prostřednictvím článků publikovaných v časopise *Sociální práce/Sociálna práca* od roku 2011. Použili jsme v archivu vyhledávání hesla „*neformální péče*". Získali jsme 43 vyhledaných položek. Z toho bylo osm odborných statí, 27 článků z prakticko-publicistické části (*O čem se mluví* osm, *Inspirace pro praxi* jedenáct, *Fakta, legislativa, dokumenty* osm) a osm oznámení redakce, editorial či odkaz na webovou platformu. Na základě další analýzy jsme vyřadili texty, které byly nerelevantní (např. se věnovaly jiné cílové skupině než péči o seniory nebo jinak míjely naše téma). Pro tematickou analýzu jsme využili 14 položek (osm z prakticko-publicistické části, šest odborných statí, z toho dvě přehledové studie). K rozvinutí tématu jsme dále realizovali tři rozhovory s odborníky z praxe a jejich obsah bezprostředně po rozhovoru zapsali do field notes, vyhledali další relevantní materiály.

Došli jsme k zjištění, že v analyzovaných textech je otázka participace neformálních pečovatelů formulována explicitně pouze ve dvou textech (Kubalčíková 2012; Čípková 2018). Hledali jsme tedy také úryvky vyjadřující nějakou formu aktivní skupinové spoluúčasti pečujících na tvorbě a nastavení systému dlouhodobé péče na různých úrovních. Identifikovali jsme tři hlavní oblasti participace – zapojení do svépomocných skupin, do komunitního plánování a do advokační činnosti (advocacy). V následujícím textu se jim postupně budeme věnovat.

Zapojení do svépomocných skupin pečujících

Pro téma participace považujeme svépomocné skupiny za důležité proto, že často překračují hranice vzájemné pomoci a začínají také formulovat své potřeby, problémy a výzvy směrem ke společnosti. Kolínská k tomu říká: „*Nezřídka se*

na základě práce skupin vytvářejí lobbistické skupiny na prosazování zlepšení podmínek života pro všechny, kterých se konkrétní společná problematika týká." (Kolínská 2013, s. 441)

V našich analyzovaných textech Hubíková vysvětluje historický kontext zrodu přímých plateb za sociální služby a právě svépomocné skupiny vidí v mezinárodním kontextu jako ty, kdo prosadili v osmdesátých letech do veřejné debaty pojem neformální pečovatel: „*Pronikání pojmu ‚neformální pečovatel' do běžného jazyka je pak spojeno zejména s aktivitou různých svépomocných a podpůrných skupin pečujících lidí.*" (Hubíková 2012, s. 115) V naší zemi se od roku 1998 scházejí pečující v České alzheimerovské společnosti k *Čaji o páté*, podpůrné skupině pečujících (Jarolímová 2016; Česká alzheimerovská společnost). V analyzovaných článcích zmiňuje svépomocné skupiny také Dragomirecká a vnímá je jako důležitý prvek podpory pečujících. „*Účast ve skupině pečující posiluje, pomáhá jim překonat pocity izolace a bezmoci a učí je přijmout vlastní limity.*" (Dragomirecká 2018, nestr.) Posilování kontaktů a vztahů mezi pečujícími vidíme z hlediska participace jako důležité v tom, že tato vznikající síť může pomoci zesílit hlas skupiny neformálních pečujících jako takový – může v místě setkávání usnadnit formulaci potřeb této skupiny anebo může posílit rozpoznávání strukturálních problémů v postavení neformálních pečujících.

Uskutečnili jsme jeden rozhovor s odbornicí z praxe, která popsala své zkušenosti se vznikem a fungováním svépomocných skupin. Pracovala v odlehčovací službě pro seniory s kognitivními poruchami. Když pečující vyzvedávali své blízké, chtěli nějak sdílet zkušenosti a otázky pečování. Této potřeby si pracovníci všimli a založili svépomocnou skupinu. Skupina se velmi dobře ujala, protože příbuzní lidí ze stacionáře už se navzájem znali, navíc mohli po dobu svépomocné skupiny nechat svého seniora ve stacionáři. Po této velmi pozitivní zkušenosti se organizace snažila založit svépomocné skupiny v dalších městech v regionu a ukázalo se, že to není tak snadné. Někde přišli jen dva pečující, zalekli se, a tak už příště nepřišli, převážil ostych a obavy. Někde se podařilo najít pro vedení skupiny skvělou kandidátku se zkušeností péče, jinde byl problém získat vůbec někoho. Pracovnice shrnuje, že v některých místech se skupiny udržet nepodařilo. Jinde pečující zažívají, že nejsou se svými problémy sami a mohou je sdílet a řešit s ostatními (field notes, 5. srpna 2022). Uvedené zkušenosti ilustrují určitou křehkost fungování svépomocných skupin. Ukazuje se tedy, že v našich podmínkách bývá potřeba pro dlouhodobé fungování svépomocné skupiny pečujících nějaká forma institucionální nebo profesionální podpory (srov. též Dragomirecká 2018; Čípková 2018).

Zapojení do komunitního plánování

Komunitní plánování je nástrojem, který má vést k zvýšení kvality a dostupnosti sociálních služeb. Jde o proces vyjednávání zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů služeb na konkrétním území, který vede ke společnému rozhodování o prioritách a potřebnosti konkrétních sociálních služeb a zohledňuje stanoviska všech významných aktérů (Kubalčíková 2013). Nabízí se tedy otázka, zda jsou neformální pečující zahrnuti do komunitního plánování sociálních služeb.

Téma komunitního plánování jsme nalezli ve zkoumaných textech několikrát. Čípková (2018, nestr.) říká: „*Metoda komunitního plánování představuje jednu z typických platforem spoluúčasti pečujících a má bezprostřední vliv na formulaci priorit a opatření v oblasti sociální péče.*“ Lorman se v analyzovaném textu odvolává na mezinárodní koncept „long-term care“ (dlouhodobé, komplexní péče). Ten se podle něj „*vyznačuje funkcí koordinátora, kterého zaměstnává přímo obec. Mezi jeho hlavní úkoly patří (mimo jiné) příprava podkladů pro komunitní plánování – to vše s důrazem na nadresortní ucelenost*“ (Lorman 2017, nestr.). Tato doporučení k aktivní účasti na komunitním plánování však v praxi narážejí na bariéry nevyjasněné cílové skupiny neformálních pečovatelů. Text Michálkové doplňuje, že ne vždy jsou pečující v obcích viditelní: „*Plánování sociálních služeb musí více brát v potaz potřeby pečujících. Bez místně i finančně dostupné respitní péče, ale i dostatečné a pružné sítě terénních služeb sociálních i zdravotních nelze negativní dopady nároků péče na život a zdraví pečujících omezit. Zároveň je třeba zákonem otevřít možnost zakládat služby určené přímo pro pečující.*“ (Michálková 2017, nestr.)

Zaměřili jsme se tedy na vyhledání dalších odborných zdrojů upřesňujících informace o účasti nebo neúčasti pečujících na komunitním plánování. Institut důstojného stárnutí Diakonie ČCE se v rámci dotazníkového šetření v obcích s rozšířenou působností dotazoval, zda jsou rodinní pečující zahrnuti do komunitního plánování sociálních služeb. Pozitivně odpovědělo jen 44 % obcí (Starostová 2018, s. 48). Kubalčíková zjistila, že zástupci obcí ve výzkumu obcí viděli seniory s omezenou soběstačností jako potřebné příjemce pomoci, ale hlavní odpovědnost za tento úkol kladli na obce s rozšířenou působností (dále ORP) a stát, svou roli pojímali spíše pasivně. Skupinu rodinných pečujících vnímali jako primární zdroj péče, nespojovali s touto skupinou žádné očekávání vůči obci, že by jim snad měla věnovat nějakou podporu nebo pomoc (Kubalčíková 2013, s. 63).

Klvačová (2017) se věnovala analýze zkušeností a potřeb neformálně pečujících v oblasti Dobříšska, Sedlčanska a Hořovicka, kterou realizovalo Centrum pro komunitní práci střední Čechy. Centrum se v oblasti dlouhodobě věnuje komunitnímu plánování a zapojuje i neformálně pečující, jak např. přímo uvádí

Komunitní plán sociálních služeb města Hořovice a spádových obcí na období 2020–2024: do pracovních skupin jsou „*zváni rovněž občané a uživatelé sociálních služeb, kteří měli ke konkrétním problémům co říci a přispěli ke konstruktivní diskusi, např. neformální pečující*“ (*Komunitní plán sociálních služeb města Hořovice* 2019, s. 15). Na riziko příliš úzkého chápání cílových skupin sociálních služeb upozorňuje Kalvach, když říká, že participativní komunitní plánování se „*musí nutně změnit, musí vykročit z ranku ‚sociálních služeb'. Jinak nejenže nepomůže řešit, ale naopak prohloubí ona ‚území nikoho', negativní kompetenční konflikty, nepřivede k jednomu stolu všechny relevantní aktéry, nedokáže nalézt nejúčelnější, nejjednodušší řešení problémů.*“ (Kalvach 2014, s. 22) Na příkladu Hořovic je vidět, že skutečně chápe svůj plán široce, přímo uvádí, že nejde výlučně o rozvoj sociálních služeb, ale také o plán návazných a komunitních služeb. (*Komunitní plán sociálních služeb města Hořovice* 2019)

Na druhou stranu se domníváme, že již kvalitně realizovaný komunitní plán zaměřený přímo na sociální služby může obcím pomoci s uživatelsky lepším nastavením podpory. Metodik komunitního plánování Miloslav Pilát v rozhovoru pro časopis *Sociální práce* uvedl velmi názorný příklad: „*…když jsme zjišťovali potřeby seniorů a ptali jsme se poskytovatelů na potřeby uživatelů, tak jednoznačně poskytovatelé tvrdili, že je potřeba razantně navýšit kapacity pobytových služeb z důvodu až 200 neuspokojených žádostí o službu. Když jsme se ptali uživatelů, tak ti chtěli posílit terénní ambulantní služby a tísňovou péči. Poté jsme se dotazovali, zda mají podanou žádost o pobytovou službu, tak senioři odpovídali, že samozřejmě, pro jistotu, ale když bychom se pouze opřeli o fakta a nešli do hloubky, tak je jasné, že máme 200 neuspokojených žádostí a nikdo se neptá, proč klienti žádají.*“ (Pilát 2019, nestr.) Pilát ukazuje, že institucionální péče je u nás někdy chápaná jako jistota systému dlouhodobé péče. Senioři si tedy podávají žádost do pobytového zařízení „pro jistotu“, i když by preferovali zůstat doma a využívat služby terénní a tísňové péče. Dragomirecká upozorňuje na vliv dlouhé tradice ústavnictví a lůžkové péče v naší zemi, jež vede k tomu, že senioři jsou „*nuceni využívat vyšší (a mnohem dražší) míru podpory, než potřebují, protože nemají k dispozici vhodné bydlení a terénní zdravotní a sociální služby*“ (Dragomirecká 2020, s. 26). I v rozhovorech s našimi pečujícími zazněla zkušenost, že lékaři automaticky doporučovali či preferovali institucionální dlouhodobou péči.

Koncept sdílené péče místo tlaku na institucionalizaci naproti tomu počítá se spoluprací profesionálních a neformálních pečujících, kdy je rodina od počátku součástí individuálního plánování péče jako partner. Nezbytné však pro tento koncept je, aby byly v místě dostupné vhodné služby podle potřeb opečovávaného a mohly snižovat zátěž pečujícího, a péče tak byla dlouhodobě zvládnutelná. Podle

změn ve zdravotním stavu osoby v péči a v aktuálních kapacitách pečujících je pak možné služby proměňovat a přenastavovat. Komunitní plán a jeho naplňování může být k takovému nastavení podpory optimální cestou.

Zapojení do obhajoby práv pečujících

Advokační činnost vyjadřuje snahu „*ovlivňovat rozhodnutí v rámci politických, ekonomických a sociálních systémů a institucí*" (Ashoka a MPSV, s. 5). V našich analyzovaných textech zaznívá, že zatím je „*domácí péče prostě dnes velmi slabé politické téma, a proto riskantní*" (Karnet 2018, nestr.). Zároveň je však zřejmé, že část neformálních pečujících se již nechce s touto situací smířit. „*Nápad založit organizaci hájící zájmy rodinných pečujících* [se začal] *přímo z první linie, tedy pečujícími samotnými, rodit někdy na přelomu roků 2013 a 2014.*" (Michálková 2017, nestr.) Mezi zakládajícími členy byli lidé se zkušeností pečování, kteří již byli zorientováni v systému a znali úskalí, na která opakovaně naráželi. „*Ukazovalo se totiž, že osamocený pečující, snažící se vyvolat zájem veřejných institucí o situaci dlouhodobě pečujících, nemá šanci něco změnit.*" (Michálková 2017, nestr.) V roce 2015 tak byla i fakticky založena organizace Unie pečujících, která se „*snaží hledat a navrhovat systémové možnosti řešení obtížné situace dlouhodobě pečujících rodin i jednotlivců a ovlivňovat politická rozhodování na všech úrovních veřejné správy, působit v pracovních skupinách, vyjadřovat se k legislativním návrhům, šířit povědomí o problematice dlouhodobé péče mezi širokou veřejností i pomáhajícími odborníky s cílem zlepšit postavení a obtížnou situaci dlouhodobě pečujících*" (Michálková 2017, nestr.). To, že právě účinný tlak na reálnou změnu např. v legislativě dosud chybí, reprezentuje další z analyzovaných úryvků: „*…tento koncept* [dobrého života či kvality života dlouhodobě pečujících] *se u nás zatím nepřelil z odborných kruhů a z odborně-osvětové činnosti na dané téma do každodenní praxe sociálních pracovníků ani do příslušné legislativy, která by právo na zachování kvality života dlouhodobě pečujících osob garantovala…*" (Dobiášová a Kotrusová 2017, s. 19)

Z výše uvedeného vidíme, že advokační činnost pečujících zatím u nás nemá příliš silné zastoupení. V obhajobě některých práv se zájmy pečujících setkávají se zájmy lidí se zdravotním postižením, které hájí Národní rada osob se zdravotním postižením ČR a dlouhodobě se o začleňování lidí se znevýhodněním snaží Rytmus – od klienta k občanovi, z. ú. Součástí jejich aktivit při prosazování práv lidí se zdravotním postižením jsou tak zprostředkovaně i pečující. (Tomášková et al. 2015, s. 29)

Unie pečujících, z. s., je jedinou organizací, která primárně usiluje o obhajobu práv a posilování hlasu pečujících a přímo za tímto účelem sdružuje neformální

pečující. Unie nabízí službu tzv. peer konzultantů, tedy odborníků, kteří sami mají zkušenost péče. Tento aspekt velmi cenným způsobem zúročuje fakt, že vyznat se v systému péče, znát svá práva a orientovat se v dostupných službách pečujícím zabralo někdy mnoho let nabírání zkušeností. Tyto cenné poznatky, pečovatelské know-how, mohou nyní zhodnocovat a předávat dalším pečujícím. Unie pečujících organizuje také svépomocné skupiny pečujících. Směrem ke společnosti se unie snaží bojovat za práva a postavení pečujících na lokální krajské i státní úrovni – jednak snahou o připomínkování relevantních zákonů a jednak jednáními jak na ministerstvech, tak v parlamentu. Zatím však paní Michálková nějaký výrazný posun nevidí. Unie pečujících prosazuje, že neformální pečovatelé „*musí za svoji pečovatelskou práci pobírat odpovídající finanční ohodnocení. Musí mít možnost čerpat placenou dovolenou, během níž vznikne nárok na profesionální pomoc se zajištěním náhradní péče. Zkušenosti členů Unie pečujících také ukazují, že je nevyhnutelné zaručit pečujícím možnost pečovat o své vlastní zdraví*“ (Michálková 2017, nestr.). Unii jde tedy o uznání pečování jako pečovatelské práce, za kterou by pečujícímu náležela odměna a měl by nárok na dovolenou v podobě odlehčovací služby. Zároveň by mělo dojít k individualizování potřeb pečujících, které by nebyly odvozeny jen od opečovávaných, i pečující sám by měl nárok na psychosociální podporu. Unie pečujících shrnuje své směřování do následující věty: „*Naším cílem je, aby pečující (jednotlivec, rodina) o osobu blízkou měl zajištěné odpovídající postavení ve společnosti a zajištěn důstojný život.*“ (Unie pečujících 2022)

Diskuse a shrnutí

Neformálně pečující jsou poměrně početnou skupinou a jsou nezastupitelní v systému dlouhodobé péče. Jejich postavení však není jasně legislativně vymezeno, mají malou politickou moc k prosazování svých zájmů. Pro dobré fungování systému dlouhodobé péče je však důležitá partnerská spolupráce jednotlivých složek péče. Proto vidíme jako nezbytné, posilovat participaci. Participaci pečujících chápeme jako participaci na přímé péči a participaci v systému dlouhodobé péče s cílem prosazování práv skupiny neformálních pečujících. Dílčí výsledky kvalitativní studie pečujících přesvědčivě ukázaly, že pečující nechtějí být na péči sami a usilují o sdílenou péči. Jsou důležitými aktéry v procesu péče o jejich blízké, ale v některých situacích pečování nemají dostatečnou možnost volby nebo výběru optimálního nastavení péče. Proto jsme prostřednictvím tematické analýzy identifikovali tři existující možnosti systémové participace pečujících: svépomocné skupiny pečujících, komunitní plánování a advokační aktivity.

Pro participaci je důležité překonat úzké vymezení komunitního plánování, které je limitováno tradičním výčtem cílových skupin a sociálních služeb. Pro silnější advokační aktivity vidíme jako důležité podhoubí fungování svépomocných skupin. A konečně existenci jedné neziskové organizace zaměřující se na advokační aktivity pečujících chápeme jako pozitivní potenciál do budoucna. Skupina neformálních pečujících, která vidí, že pro kvalitní a dlouhodobě udržitelné pečování je třeba mnoha změn, chce nyní pečovat o pečující v tom nejširším slova smyslu. Tento směr vidíme jako klíčový, protože bez neformální péče nebudeme schopni zajistit dlouhodobou péči o nejpotřebnější. Vzhledem k tomu, že v odborné diskusi byla v posledních letech nalezena a zformulována celá řada konkrétních doporučení pro zlepšení systému dlouhodobé péče, zaměřili jsme naši pozornost na možnosti a cesty k posilování participace, cesty k prosazování potřebných změn. Jen pokud se podaří dosáhnout rovnocennějšího postavení pečujících v systému dlouhodobé péče, můžeme se posunout na cestě k pečující společnosti.

Literatura

ADAMS, Robert. *Empowerment, Participation and Social Work*. New York: Macmillan Education UK, 2008. ISBN 0230019994. – Týž. *Empowerment, participation and social work*. Bloomsbury Publishing, 2017. Počítačový program. ISBN 113-70505-35.

ADLER, Paul S. Perspective – The Sociological Ambivalence of Bureaucracy: From Weber via Gouldner to Marx. *Organization Science*. 2012, 23(1), s. 244–266. ISSN 1047-7039.

ANDERSON, Joan. Empowering patients: Issues and strategies. *Social Science & Medicine*. 1996, 43(5), s. 697–705 [online]. [cit. 2022-09-27]. ISSN 02779536. Dostupné z: DOI:10.1016/0277-9536(96)00153-0.

ANDORNO, Roberto. Human Dignity and Human Rights as a Common Ground for a Global Bioethics. *The Journal of Medicine and Philosophy: A Forum for Bioethics and Philosophy of Medicine*. 2009, 34(3), s. 223–240. ISSN 0360-5310.

ARNSTEIN, Sherry Phyllis. A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*. 1969, 35(4), s. 216–224. DOI: 10.1080/01944366908977225.

ASHOKA & MPSV. Sonda do ekosystému sociálních inovací. Praha: Ashoka & MPSV, 2016. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: https://ashoka.app.box.com/v/sonda.

BANDIT, Rad. Etická dilemata vyplývající z limitovaných zdrojů v sociální práci. Praha: MPSV. – *Sešit sociální práce*. 2015, 1(4), s. 17–24.

BASS, Bernard. The implications of transactional and transformational leadership for individual, team, and organizational development. *Research in Organizational Change and Development*. 1990, 4, s. 231–272.

BAYRISCHE STAATSZEITUNG. *Leben in Bayern*. 22. 11. 2019. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: https://www.bayerische-staatszeitung.de/staatszeitung/leben-in-bayern/detailansicht-leben-in-bayern/artikel/heiss-begehrte-kulturdolmetscher.html#topPosition.

BECKHOVEN, Simone. *Reflexivity in self-managing teams: do transformational leadership style, psychological safety, shared vision, diversity and workload make a difference?* Kvalifikační práce. Tilburg: Tilburg University, 2017.

BERGMANN, Bastian – SCHAEPPI, Joe. A data-driven approach to group creativity. *Harvard Business Review*. 2016. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: https://hbr.org/2016/07/a-data-driven-approach-to-group-creativity.

BEZDĚKOVÁ, Jitka. *Aplikace modelu ALACT reflektivní praxe do vzdělávání sester v intenzivní péči*. Diplomová práce. Brno: LF MU, 2015.

BIRD, Colin. *Human Dignity and Political Criticism*. Cambridge: Cambridge University Press, 2021. ISBN 978-1-108-83202-1.

BJELONČÍKOVÁ, Monika – GLUMBÍKOVÁ, Kateřina – GOJOVÁ, Alice – GOJOVÁ, Vendula. *Participativní přístupy v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2016. ISBN 978-80-7464-851-9.

BOSÁ, Monika – JESENKOVÁ, Adriana. Analýza rozhovorov o pracovnej skúsenosti žien z marginalizovaných rómskych komunít Dobšiná, Veľký Krtíš a Luník IX. In: BRUTOVSKÁ, Gizela – et al. *UPre ženy: postavenie a empowerment žien vo vybraných marginalizovaných rómskych komunitách. Výskumná štúdia Karpatskej nadácie*. Košice: Karpatská nadácia 2022, s. 38–64. ISBN 978-80-97052-6-6. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné také z: https://www.uprezeny.sk/wp-content/uploads/2022/05/KN-UPre-zeny-dokument-ISBN-978-80-970529-6-6-pages.pdf.

BRAINE, Mary. Exploring new nurse teachers' perception and understanding of reflection: An exploratory study. *Nurse Education in Practice*. 2009, 9(4), s. 262–270. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné také z: https://doi.org/10.1016/j.nepr.2008.08.008.

BRAUN, Virginia – CLARKE, Victoria. One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis? *Qualitative Research in Psychology*. 2021, 18(3), s. 28–352. DOI: 10.1080/14780887.2020.1769238.

BRAUN, Virginia – CLARKE, Victoria. Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*. 2019, 11(4), s. 589–597. DOI:10.1080/2159676X.2019.1628806.

BUNDESAMT FÜR MIGRATION UND FLÜCHTLINGE. *Asyl und Flüchtlingsschutz*. 14. 11. 2019. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/AsylFluechtlingsschutz/InfoblattAntragstellung/infoblatt-antragstellung-v1.html.

BUNDESMINISTERIUM. *Mehr als 967.000 Menschen sind aus dem Krieg in der Ukraine nach Deutschland geflüchte*. 23. 8. 2022. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/pressemitteilungen/DE/2022/08/ukraine_gefluechtete.html.

Bundesregierung. 14. 9. 2022. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: https://www.bundesregierung.de/breg-de/themen/entlastungen-im-ueberblick/buergergeld-2125010.

BYRNE, David. A worked example of Braun and Clarke's approach to reflexive thematic analysis. *Quality & Quantity*. 2022, 56, s. 1391–1412. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: https://doi.org/10.1007/s11135-021-01182-y.

CAPC. *Recommended Program Measures and CAPC Measurement Toolkit*. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: https://www.capc.org/documents/239/.

CARMELI, Abraham – SHEAFFER, Zachary – BINYAMIN, Galy – REITER-PALMON, Roni – SHIMONI, Tali. Transformational Leadership and Creative Problem-Solving: The Mediating Role of Psychological Safety and Reflexivity. *The Journal of Creative Behavior*. 2014, 48. 10.1002/jocb.43.

COLLINS, Stefanie. *The Core of Care Etics*. New York: Palgrave Macmillan, 2015. ISBN 978-1-349-43645-3.

ČAJKO EIBICHT, Monika – LORENZ, Walter. Reflective Ethical Decision-Making Process for Advancing Social Work. Reflective Ethical Decision-Making Process for Advancing Social Work. In: TAN, N. T. – SHAJAHAN, P. (eds.). *Remaking Social Work for the New Global Era. Springer*, Cham: Springer, 2022, s. 129–141. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné také z: https://doi.org/10.1007/978-3-031-08352-5_9.

ČAJKO EIBICHT, Monika – LORENZ, Walter – HAVRDOVÁ, Zuzana. Enhancing reflectivity in social, care and health professionals – identifying students'

abilities and needs. *European Journal of Social Work*. 2021, 25(4), s. 732–744. DOI: 10.1080/13691457.2021.2016644.
ČERMÁKOVÁ, Kristýna – JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-23-3.
ČESKÁ ALZHEIMEROVSKÁ SPOLEČNOST. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: https://www.alzheimer.cz/akce/caje/.
ČÍPKOVÁ, Iveta. Překážky a bariéry rozvoje neformální péče v oblasti sociální práce. *Sociální práce/Sociální práca*. 2018,17(6). [online]. [27. 9. 2022]. Dostupné z: Online články – Sociální práce (socialniprace.cz). ISSN 1805-885X.
Der paritätsiche Gesamtverband. 18. 9. 2022. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: https://www.der-paritaetische.de/themen/migration-und-internationale-kooperation/projekte/migrationsberatung-fuer-erwachsene-zuwanderer-mbe/.
Deutsches Institut für Menschenrechte. 7. 6. 2021. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: https://www.institut-fuer-menschenrechte.de/aktuelles/detail/rassistisch-und-rechtsextrem-klare-abgrenzung-von-der-afd-geboten.
DEWEY, John. *How we think*. Buffalo: Prometheus Books, 1933. [Original work published 1910.]
Die Bundesregierung. 31. 8. 2015. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/pressekonferenzen/sommerpressekonferenz-von-bundeskanzlerin-merkel-848300.
DILLON, Robin S. *Dignity, Character, and Self-respect*. New York – London: Routledge, 1995. ISBN 978-0-4159-0709-5. DOI: https://doi.org/10.1086/233719.
DILLON, Robin S. Self-Respect: Moral, Emotional, Political. *Ethics*. 1997, 107(2), s. 226–249.
DILLON, Robin S. Toward on Feminist Conception of Self-respect. *Hypatia*. 1992, 7(1), s. 52–69. ISSN 0887-5367. DOI: https://doi.org/10.1111/j.1527-2001.1992.tb00697.x.
DOBIÁŠOVÁ, Karolína – KOTRUSOVÁ, Miriam. Zasluhují si neformální pečující větší péči? Změny v sociální konstrukci neformálních pečujících a designu politiky dlouhodobé péče v ČR. *Sociální práce/Sociální práca*. 2017, 17(6), s. 22–41. ISSN 1213-6204.
DOHNALOVÁ, Zdeňka – HUBÍKOVÁ, Olga. *Problematika lidí pečujících o blízkou osobu v městě Brně*. Výzkumná zpráva. Brno: Masarykova univerzita, 2013. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné též z: https://docplayer.cz/2006645-Problematika-lidi-pecujicich-o-blizkou-osobu-v-meste-brne.html.
DRAGOMIRECKÁ, Eva. Podpora rodinných příslušníků pečujících o člověka s demencí. *Sociální práce/Sociální práca*. 2018, 18(2). [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: Online články – Sociální práce (socialniprace.cz). ISSN 1805-885X.
DRAGOMIRECKÁ, Eva. Postoje veřejnosti k péči o seniory. In: Táž – et al. *Ti, kteří se starají. Podpora neformální péče o seniory*. Praha: Karolinum, 2020. ISBN 978-80-246-4598-8.
DRAGOMIRECKÁ, Eva – et al. *Ti, kteří se starají. Podpora neformální péče o seniory*. Praha: Karolinum, 2020. ISBN 978-80-246-4598-8.
DRAHANSKÁ, Petra. *Učení prožitkem. Jak postavit vaše výchovné a vzdělávací programy na prožitku*. Račice: Gymnasion, 2020, sv. 8. ISBN 9781234567897.

EDMONDSON, Amy. Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams'. *Administrative Science Quarterly.* 1999, 44(2), s. 350–383. DOI: 10.2307/2666999.
EDMONDSON, Amy – et al. Speaking up in the operating room: how team leaders promote learning in interdisciplinary action teams. *J. Manag. Stud.* 2003, 40, s. 1419–1452.
EDMONDSON, Amy – et al. The local and variegated nature of learning in organizations. *Organ. Sci.* 2002, 13(2), s. 128–146.
EDMONDSON, Amy – LEI, Zhike. Psychological Safety: The History, Renaissance, and Future of an Interpersonal Construct. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior.* 2014, 1, s. 23–43. DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-031413-091305.
EDWARDS, Gail – THOMAS, Gary. Can reflective practice be taught? *Educational Studies.* 2010, 36(4), s. 403–414. DOI: 10.1080/03055690903424790.
ESPING-ANDERSEN, Gøsta. *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Cambridge: Polity Press, 1996. ISBN 0-7456-0665-2.
EVROPSKÁ STRATEGIE PÉČE (European care strategy). 7. 9. 2022. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_22_5169.
FAIRCLOUGH, Norman. *Analysing Discourse: Textual Analysis for Social Research*. New York – London: Routledge, 2003. ISBN 0-203-69707-3.
FAIRCLOUGH, Norman. Discourse, Social Theory, and Social Research: The Discourse Of Welfare Reform. *Journal of Sociolinguistics.* 2000, 4(2), s. 163–195. ISSN 1467-9481.
FERGUSON, Harry. Researching Social Work Practice Close Up: Using Ethnographic and Mobile Methods to Understand Encounters between Social Workers, Children and Families. *British Journal of Social Work*. 2016, 46(1), s. 153–168. ISSN 0045-3102. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné též z: DOI:10.1093/bjsw/bcu120.
FOND DALŠÍHO VZDĚLÁVÁNÍ. *Dotazníkové šetření pro účely projektu „Podpora neformálních pečujících II"*. Praha: Fond dalšího vzdělávání, 2018. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: http://nesstar.soc.cas.cz/webview/index.jsp?v=2&submode=abstract&study=http%3A%2F%2F147.231.52.118%3A80%2Fobj%2FfStudy%2FCSDA00246&mode=documentation&top=yes.
FOOK, Jan – WHITE, Susan – GARDNER, Fiona. Critical reflection: a review of contemporary literature and understandings. In: WHITE, S. – FOOK, J. – GARDNER, F. (eds.). Critical reflection in health and social care. *Open University Press.* 2006, s. 3–20. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné též z: https://www.worldcat.org/title/critical-reflection-in-health-and-social-care/oclc/72761785.
FRAGKOS, Konstantinos. Reflective Practice in Healthcare Education. *Education Sciences. An Umbrella Review.* 2016, 6(27). DOI: 10.3390/educsci6030027.
FRIŠAUFOVÁ, Magda – GEREGOVÁ, Markéta. „Shock and refreshment": Experts participation – Service users in university social work education. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2018(3), s. 84–100. ISSN 1213-6204.
FUKUYAMA, Francis. *Identity: The Demand for Dignity and the Politics of Resentment*. New York: Farrar, Straus and Giroux, 2018. ISBN 978-0-374-12929-3.
GEISSLER, Hana – et al. *Návrh strategického dokumentu na podporu pečujících osob.* Praha: Fond dalšího vzdělávání, 2019. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: https://www.nepe.cz/nepe2.php.

GEISSLER, Hana – et al. *Výstupní analytická zpráva o současné situaci a potřebách pečujících osob a bariérách pro poskytování neformální péče v ČR*. Praha: Fond dalšího vzdělávání, 2015. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: https://socialnipolitika.eu/wp-content/uploads/2018/11/1_V%C3%BDstupn%C3%AD-analytick%C3%A1-zpr%C3%A1va.pdf.

GEREGOVÁ, Markéta – FRIŠAUFOVÁ, Magda. People with experience of long-term drug use and homelessness teaching with us: experts by experience participation in university social work education. *Social Work Education*. 2020, 39(3), s. 315–328. DOI: 10.1080/02615479.2019.1628205.

GIDDENS, Anthony. *Sociologie*. Praha: Argo, 1999, s. 199–399.

Global definition of Social Work. IWSF 2014. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/.

Global social work statement of the Ethical Principles. IASSW 2018. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: Global-Social-Work-Statement-of-ethical-Principles-IASSW-27-April-2018-1.

GLUMBÍKOVÁ, Kateřina. *Reflexivita v sociální práci s rodinami*. Praha: Grada, 2020. ISBN 978-80-271-4011-4.

GLUMBÍKOVÁ, Kateřina – GŘUNDĚLOVÁ, Barbora – GOJOVÁ, Alice. Intersekcionalita útlaku matek bez domova z azylových domů. *Gender a vyzkum / Gender and Research*. 2018, 19(2), s. 163–181. DOI: http://dx.doi.org/10.13060/25706578.2018.19.2.430.

GOJOVÁ, Alice – GOJOVÁ, Vendula – BURDA, Michal – STANKOVÁ, Zuzana – RECMANOVÁ, Adéla. Participace jako faktor ovlivňující výkon komunitní práce v sociálně vyloučených lokalitách. *Sociální práce / Sociálna práca / Czech and Slovak Social Work*. 2019, 19(5), s. 46–69. ISSN 1213-6204.

GOJOVÁ, Vendula (ed.). *Participativní přístupy v sociální práci*. Ostrava: FSS, Ostravská univerzita, 2016.

GRAEBER, David. Dead zones of the imagination: On violence, bureaucracy, and interpretive labor. *Hau: Journal of Ethnographic Theory*. 2012, 2(2), s. 105–128. ISSN 2049-1115.

GŘUNDĚLOVÁ, Barbora. Client Experience of Street-Level Activation Practices: Implementation of Discourage Policy in the Czech Republic. *Critical Social Policy*. 2021, 41(4), s. 566–585. ISSN 0261-0183.

GŘUNDĚLOVÁ, Barbora. Janusova tvář aktivace: mezi disciplinací a zmocněním. *Sociální práce / Sociálna práca / Czech and Slovak Social Work*. 2019, 19(6), s. 5–20. ISSN 2049-1115.

HANSEN, Hans-Tore – LUNDBERG, Kjetil – SYLTEVIK, Liv Johanne. Digitalization, Street-Level Bureaucracy and Welfare Users' Experiences. *Social Policy & Administration*. 2018, 52(1), s. 67–90. ISSN 01445596. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: DOI:10.1111/spol.12283.

HAVRDOVÁ, Zuzana. Reflexe a reflexivita v sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2018, 3(7). [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné na: https://socialniprace.cz/online-clanky/reflexe-a-reflexivita-v-socialni-praci.

HAVRDOVÁ, Zuzana – RŮŽIČKA, Michal – LORENZ, Walter. Mezi praktickou a dialogickou reflexí u sociálních pracovníků a všeobecných sester. *Sociální práce / Sociálna práca / Czech and Slovak Social Work*. 2022, 5, s. 92–106. ISSN 1213-6204.

HÄYRY, Matti – TAKALA, Tuija. Human Dignity, Bioethics, and Human Rights. *Developing World Bioethics*. 2005, 5(3), s. 225–233. ISSN 1471-8847.

HENDL, Jan. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum, 1997. ISBN 80-7184-549-3.

HERZFELD, Michael. *The Social Production of Indifference. Exploring the Symbolic Roots of Western Bureaucracy*. Chicago – London: University of Chicago Press, 1992. ISBN 0-226-32908-9.

HORA, Ondřej – VYHLÍDAL, Jiří. *Zhodnocení ochranné, pobídkové a integrační funkce sociální politiky pro osoby v hmotné nouzi*. Praha: VÚPSV, 2016. ISBN 978-80-7416-244-2.

HORÁK, Pavel – HORÁKOVÁ, Markéta. Role liniových pracovníků ve veřejné politice. *Sociologický časopis/Czech Sociological Review*. 2009, 45(2), s. 369–395.

HUBÍKOVÁ, Olga. Otázka ustavení rodinných pečujících jako cílové skupiny sociální práce. *Sociální práce/Sociální práca*. 2017, 17(6), s. 5–21. ISSN 1213-6204.

HUBÍKOVÁ, Olga. Přímé platby za péči v kontextu nevyjasněného statusu neformální péče. *Sociální práce/Sociální práca*. 2012, 12(4), s. 113–125. ISSN 1213-6204.

HUBÍKOVÁ, Olga. Rozvoj sociální práce zaměřené na rodinné pečující. In: *Neformální péče v teorii a praxi*. Sborník odborných statí. Praha: Alfa Human Service, 2021. ISBN 978-80-88290-85-8.

HUDSON, Kimberly – MEHROTRA, Gita. Pandemic and protest in 2020: Questions and considerations for social work research. *Qualitative Social Work*. 2021, 20(1–2), s. 264–270. ISSN 1473-3250. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: DOI:10.1177/1473325020973315.

CHAN, Chak Kwan. Placing Dignity at the Center of Welfare Policy. *International Social Work*. 2004, 47(2), s. 227–239. ISSN 0020-8728.

CHAN, Chak Kwan – BOWPITT, Graham. *Human Dignity and Welfare Systems*. Bristol: Policy Press, 2005. ISBN 978-1-84742-142-5.

CHEN, Silu – ZHANG, Guanglei – ZHANG, Anfu – XU, Jieying. Collectivism-oriented human resource management and innovation performance: An examination of team reflexivity and team psychological safety. *Journal of Management & Organization*. 2016, 22(4), s. 535–548. DOI: 10.1017/jmo.2015.50.

CHOCHINOV, Harvey Max – HACK, Thomas – HASSARD, Thomas – KRISTJANSON, Linda J. – McCLEMENT, Susan – HARLOS, Mike. Dignity therapy: A novel psychotherapeutic intervention for patients near the end of life. *Journal of Clinical Oncology*. 2005, 23(24), s. 5520–5525. DOI: 10.1200/JCO.2005.08.391.

CHOP. *Pediatric Advanced Care Team Consult Feedback Survey*. Dotazníkový nástroj. 2019.

JACELON, Cynthia – CONNELLY, Thomas – BROWN, Rana – PROULX, Kathy – VO, Thuy. A concept analysis of dignity for older adults. *Journal of advanced nursing*. 2004, 48(1), s. 76–83.

JANEBOVÁ, Radka. Loïc Wacquant, the concept of the „centaur state" and social work: the case of the Czech Republic. *European Journal of Social Work*. 2022, 25(1), s. 4–14. ISSN 1369-1457.

JANEČKOVÁ, Hana. Proměny a inovace v péči o seniory a podpoře neformálních pečujících. In: DRAGOMIRECKÁ, E. – et al. *Ti, kteří se starají. Podpora neformální péče o seniory.* Praha: Karolinum, 2020b. ISBN 978-80-246-4598-8.

JANEČKOVÁ, Hana. Přechod ke komplementárnímu modelu péče. In: DRAGOMIRECKÁ, E. – et al. *Ti, kteří se starají. Podpora neformální péče o seniory.* Praha: Karolinum, 2020a. ISBN 978-80-246-4598-8.

JAROLÍMOVÁ, Eva. Dopady péče o seniora s demencí na rodinu. In: DRAGOMIRECKÁ, E. – et al. *Ti, kteří se starají. Podpora neformální péče o seniory.* Praha: Karolinum, 2020. ISBN 978-80-246-4598-8.

JAROLÍMOVÁ, Eva. *Pečovatelská zátěž u Alzheimerovy choroby a její souvislosti.* Disertační práce. Praha: FF UK, 2016.

JESENKOVÁ, Adriana. Relačná autonómia ako cieľ mravnej výchovy. Perspektíva etiky starostlivosti. *Scientia et Eruditio.* 2019, 2, s. 22–34. DOI: 10.31262/2585-8556/2019/3/2/22-34.

JIRÁSEK, Ivo. Čtyři dimenze (sebe)reflektivní cesty od prožitku ke zkušenosti. *Gymnasion.* 2018, 12(1), s. 15–19. ISSN 1214603X.

KAHN, William. Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal.* 1990, 33, s. 692–724.

KALVACH, Zdeněk. SIPS v kontextu terénních/ambulantních služeb – terénní/ambulantní služby v kontextu SIPS. In: Týž – et al. *Stárnout doma, v obci, v místě.* Sborník konference Institutu důstojného stárnutí Diakonie ČCE Praha. Praha: Diakonie ČCE, 2016. ISBN 978-80-87953-34-1.

KALVACH, Zdeněk – et al. *Podpora rozvoje komunitního systému integrovaných podpůrných služeb.* Praha: Diakonie ČCE, 2014. ISBN 978-80-87953-07-5.

KALVACH, Zdeněk – et al. *Stárnout doma, v obci, v místě.* Sborník konference Institutu důstojného stárnutí Diakonie ČCE. Praha: Diakonie ČCE, 2016. [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: https://www.dustojnestarnuti.cz/publikace-ke-stazeni/ 978-80-87953-34-1.

KARNET, Lukáš. Neformální péče – neviditelný společenský problém. *Sociální práce/Sociální práca.* 2018, 17(6). [online]. [cit. 2022-09-27]. Dostupné z: Online články – Sociální práce (socialniprace.cz). ISSN 1805-885X.

KARPATSKÁ NADÁCIA. *UPre ženy.* Košice: Karpatská nadácia, 2022. [online]. [cit. 2022-10-12]. Dostupné z: https://www.uprezeny.sk/.

KAŠLÍKOVÁ, Tatjana. Audit dává zprávu, jak vidí službu nestranný odborník. *Sociální práce/Sociálna práca.* 2004, 1, s. 10–15. ISSN 1213-6204.

KATHOLISCHE ERWACHSENENBILDUNG BAYERN. „KEB." *Rückblick: Integration neu denken am Beispiel des Projektes Kulturdolmetscher Plus – Sharing Empowerment.* 19. 1. 2021. [online]. [cit. 2022-10-12]. Dostupné z: https://www.keb-bayern.de/veranstaltungen/rueckblick-integration-neu-denken-am-beispiel-des-projektes-kulturdolmetscher-plus-sharing-empowerment.html.

KICZKOVÁ, Zuzana – SZAPUOVÁ, Marianna. Rovnosť príležitostí cez prizmu etiky starostlivosti, alebo o starostlivosti ako o sociálnej a politickej praxi. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2005, 5(3), s. 56–70. ISSN 1213-6204.

Klient, muž původem z Afghánistánu, interview. *Individuální hloubkový rozhovor* (9. 12. 2019). Archiv autorů.

Klient, muž původem ze Nigérie, interview. *Přepis rozhovoru s klientem* (2. 6. 2017). Archiv autorů.

Klientka, žena původem z Kurdistánu, interview. (12. 2. 2020). Archiv autorů.

Klientka, žena ze Sýrie, interview. *Rozhovor při návštěvě* (14. 12. 2019). Archiv autorů.

KLVAČOVÁ, Petra. *Analýza zkušeností a potřeb neformálně pečujících v regionu ORP Dobříš, ORP Sedlčany a ORP Hořovice. Analytická zpráva z kvalitativního výzkumu.* Praha: Centrum pro komunitní práci střední Čechy, 2017. [online]. [cit. 2022-10-12]. Dostupné z: http://cpkp.cz/index.php/publikace.

KNECHTOVÁ, Zdeňka. *Využití reflexe ve vysokoškolské výuce ošetřovatelství.* Disertační práce. Praha: FF UK, 2022. [online]. [cit. 2022-10-12]. Dostupné z: https://dspace.cuni.cz/handle/20.500.11956/173888.

KNOTT, Christine – SCRAGG, Terry. Reflective Practice in Social Work. London: Sage Publications, 2016. ISBN 978-1-4739-5210-2.

KOLB, David. *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1984.

KOLÍNSKÁ, Rut. Svépomocné skupiny. In: MATOUŠEK, O. – et al. *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

KOMUNITNÍ PLÁN sociálních služeb města Hořovice. 2019. [online]. [cit. 2022-10-12]. Dostupné z: https://www.mesto-horovice.eu/mestsky-urad/socialni-pece/komunitni-plan-archiv/komunitni-plan/.

KONRADT, Udo – OTTE, Kai-Philip – SCHIPPERS, Michaéla – STEENFATT, Corinna. Reflexivity in Teams: A Review and New Perspectives. *The Journal of Psychology.* 2015, 150, s. 1–34. DOI: 10.1080/00223980.2015.1050977.

KORTHAGEN, Fred. Teacher reflection: What it is and what it does. In: PULTORAK, E. G. (ed.). *The Purposes, Practices, and Professionalism of Teacher Reflectivity: Insights for Twenty-first-century Teachers and Students.* Lanham: Rowman & Littlefield, 2010, s. 377–401.

KREBS, Vojtěch. *Sociální politika.* Praha: ASPI Publishing, 2002. ISBN 80-86395-33-2.

KREJČÍ, Jiří – LORENZ, Walter – ŠAFR, Jiří – KOPECKÝ, Ondřej. Kvalita služeb poskytovaná konziliárními týmy paliativní péče – hodnota zpětné vazby. *Paliativní medicína*. 2022, 3(2), s. 49–57. [online]. [cit. 2022-10-12]. Dostupné z: https://www.palmed.cz/pm/article/view/87.

KRUNCL, Filip. *Podmínky pro výkon sociální práce. Sociální práce v praxi – oddělení hmotné nouze Úřadu práce ČR, kontaktní pracoviště Kladno.* Bakalářská práce. Praha: ETF UK, 2016.

KUBALČÍKOVÁ, Kateřina. Encyklopedie sociální práce. In: MATOUŠEK, O. – et al. *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

KUBALČÍKOVÁ, Kateřina. Komunitní plánování. In: MATOUŠEK, O. – et al. *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

KUBALČÍKOVÁ, Kateřina. Koordinace pomoci jako významný faktor podpory domácí péče. In: KALVACH, Z. – et al. *Stárnout doma, v obci, v místě.* Sborník konference Institutu důstojného stárnutí Diakonie ČCE Praha. Praha: Diakonie ČCE, 2016. ISBN 978-80-87953-34-1.

KUBALČÍKOVÁ, Kateřina. Obce a jejich participace při poskytování péče o seniory se sníženou soběstačností Aktivní hráč, nebo přihlížející? *Sociální práce*. 2013c, 13(4), s. 54–65. ISSN 1213-6204.

KUBALČÍKOVÁ, Kateřina. Participativní přístup. In: MATOUŠEK, O. – et al. *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

LEGET, Carlo. Analyzing Dignity: A Perspective from the Ethics of Care. *Medicine, Health Care, and Philosophy.* 2013, 16(4), s. 945–952. ISSN 1572-8633. DOI: 10.1007/s11019-012-9427-3.

LEWIS, Oscar. The Culture of Poverty. *Trans-Action.* 1963, 1(1), s. 17–19. DOI: 10.1007/BF03182237.

LINES, Robin – PIETSCH, Simon – CRANE, Monique – NTOUMANIS, Nikos – TEMBY, Philip – GRAHAM, Sally – GUCCIARDI, Daniel. The effectiveness of team reflexivity interventions: A systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials. *Sport, Exercise, and Performance Psychology.* 2021, 10(3), s. 438–473. DOI: 10.1037/spy0000251.

LIPSKY, Michael. *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services.* New York: Russell Sage Foundation, 2010. ISBN 978-0-87154-544-2.

LORENZ, Walter. Reaching the person – social work research as professional responsibility. *European Journal of Social Work*. 2016, 19(3–4), s. 455–467. [online]. [cit. 2022-10-12]. Dostupné z: http://dx.doi.org/10.1080/13691457.2015.1137870.

LORENZ, Walter. Towards a European Model of Social Work. *Australian Social Work.* 2008, 61(1), s. 7–24. ISSN 1447-0748.

LORENZ, Walter – HAVRDOVÁ, Zuzana (eds.). *Enhancing Professionality Through Reflectivity in Social and Health Professionals.* Cham: Springer, 2023 (v přípravě).

LORMAN, Jan. Povinnost nebo práce z lásky? Neformální péče v ČR. *Sociální práce/Sociální práca.* 2018, 17(6). [online]. [cit. 2022-10-12]. Dostupné z: Online články – Sociální práce (socialniprace.cz). ISSN 1805-885X.

MACKLIN, Ruth. Dignity is a useless concept. *BMJ.* 2003, 327, s. 1419. DOI: 10.1136/bmj.327.7429.1419.

MACLEAN, Siobhan. *Reflective practice Cards. Prompt Cards for Social Workers. Great Britain*, 2016. ISBN 978-1-903575-99-4. [online]. [cit. 2022-10-12]. Dostupné též z: https://siobhanmaclean.co.uk/publications/reflective-practice-cards.

MARZAHN, Christian. Partizipation und Sellbsthilfe. In: EYFERTH, H. – OTTO, H.-U. (eds.). *Handbuch zur Sozialarbeit/Sozialpädagogik*. Studienausgabe. Neuwied – Darmstadt: Luchterhand, 1987. ISBN 347-25-102-34.

MATOUŠEK, Oldřich. *Ústavní péče*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. ISBN 80-85850-76-1.

MATOUŠEK, Oldřich – HAVRDOVÁ, Zuzana. Beginning Anew: Social Work Education in the Czech Republic After the Velvet Revolution. In: LORENZ, W. – HAVRDOVÁ, Z. – MATOUŠEK, O. (eds.). *European Social Work After 1989. East-West Exchanges*

Between Universal Principles and Cultural Sensitivity. Cham: Springer, 2021, s. 17–32. ISBN 978-3-030-45810-2.
MATULOVÁ, Martina. *Psychická bezpečnost práce a syndrom vyhoření u sociálních pracovníků.* Praha: FHS UK, 2021.
MCKINNON, John. *Reflection for Nursing Life. Principles, Process and Practice.* London: Routledge, 2016. ISBN 978-1-138-78759-9.
MCNIFF, Jean. *Action Research.* London: Routledge, 2013. ISBN 978-02-031127-55.
MERTL, Jiří. *Přerozdělování welfare: Nástroj pomoci, nebo kontroly?* Brno: Doplněk, 2017. ISBN 978-80-7239-332-9.
MICHÁLKOVÁ, Zdeňka. Unie pečujících se představuje. *Sociální práce/Sociální práca.* 2018, 17(6). [online]. [cit. 2022-10-12]. Dostupné z: Online články – Sociální práce (socialniprace.cz). ISSN 1805-885X.
MIKANOVÁ, Anna – DVOŘÁKOVÁ, Andrea. Rodinná péče o seniory a formální nástroje její podpory. In: DRAGOMIRECKÁ, E. – et al. *Ti, kteří se starají. Podpora neformální péče o seniory.* Praha: Karolinum, 2020. ISBN 978-80-246-4598-8.
MILLER, Sarah Clark. Reconsidering Dignity Relationally. *Ethics and Social Welfare*. 2017, 11(2), s. 108–121. ISSN 1749-6535. DOI: 10.1080/17496535.2017.1318411.
MILLER, Sarah Clark. *The Ethics of Need. Agency Dignity and Obligation*. London: Routledge, 2013. ISBN 978-0415754422.
MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Informativní počty obyvatel v obcích.* 24. 9. 2022. [online]. [cit. 2022-10-12]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/clanek/informativni-pocty-obyvatel-v-obcich.aspx.
MIRAGLIA, Robbin – ASSELIN, Marilyn. Reflection as an educational strategy in nursing professional development: An integrative review. *J. Nurses Prof. Dev.* 2015, 31, s. 62–72. DOI: 10.1097/NND.0000000000000151.
MPSV. Bílá kniha v sociálních službách. Konzultační dokument. In: *Asociace poskytovatelů sociálních služeb* [online]. 2003 [cit. 2022-09-22]. Dostupné z: http://www.apsscr.cz/files/bila_kniha.pdf.
MPSV. *Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025.* Praha: MPSV, 2015. [online]. [cit. 2022-09-22]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/NSRSS.pdf/bca93363-6f0b-52ab-a178-4852b75dab6f.
MÜLLER, Siegfried – OTTO, Hans-Uwe. Geselschaftliche Bedingungen und Funktionsprobleme der Organisation sozialer Arbeit im Kontext staatlichen Handels. *Neue Praxis.* 1980, 10, s. 5–29. ISSN 0342-9857.
MUNSCH, Chantal. Bürgeschaftlicher Engagement zwischen Integration und Ausgrenzung. In: GHEISEN, T. – KESSL, F. – OLK, T. – SCHNURR, S. *Soziale Arbeit und Demokratie*. Wiesbaden: Springer, 2013, s. 563–574. ISBN 978-3-531-94184-4.
MUSIL, Libor – HUBÍKOVÁ, Olga – KUBALČÍKOVÁ, Kateřina. *Kultura poskytování osobních sociálních služeb. Případová studie pečovatelské služby.* Zpráva z první fáze výzkumu, 2002.
MZ ČR [online]. [cit. 2022-09-22]. Dostupné z: www.paliativa.cz. 2022.
NAVRÁTIL, Pavel – a kol. Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-7505-4. [online]. [cit. 2022-09-22]. Dostupné z: https://munispace.muni.cz/library/catalog/book/161.

NAVRÁTIL, Pavel – NAVRÁTILOVÁ, Jitka. Refleivity Development Demonstrated in Examples of Field Placements of Social Work Students. In: BAIKADY, R. – NADESAN, V. – ISLAM, M. R. (eds.). *The Routledge Handbook of Field Work Education in Social Work*. India: Routledge, 2022. [online]. [cit. 2022-09-22]. Dostupné z: https://doi.org/10.4324/9781032164946.

NAVRÁTIL, Pavel – PAZLAROVÁ, Hana – MATULAYOVÁ, Tatiana – MATOUŠEK, Oldřich. Reflektivní praxe v ČR a její důsledky pro vzdělávání v sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2021, 21(6), s. 61–83. ISSN 1213-6204.

NAVRÁTILOVÁ, Jitka. *Vedení studentů k reflexivní praxi. Od teorie k praxi od praxe k teorii.* Sborník z konference 13. hradecké dny sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011. ISBN 978-80-7435-138-9. [online]. [cit. 2022-09-22]. Dostupné z: https://www.prohuman.sk/files/2011_sbornik_Teorie_a_praxe.pdf.

NEWMAN, Alexander – DONOHUE, Ross – EVAB, Nathan. Psychological safety: A systematic review of the literature. *Human resource management review*. 2017, 27(3), s. 521–535.

OLK, Thomas – OTTO, Hans-Uwe – BAKHAUS-MAUL, Heinrich. *Soziale Arbeit als Dienstleistung: Grundlegeungen, Entwürfe und Modelle.* München – Unterschleissheim: Luchterhand, 2003. ISBN 978-3-531-90960-8.

ORNELLAS, Abigail – SPOLANDER, Gary – ENGELBRECHT, Lambert K. The Global Social Work Definition: Ontology, Implications and Challenges. *Journal of Social Work*. 2018, 18(2), s. 222–240. ISSN 1468-0173.

OSN. *Všeobecná deklarace lidských práv* [online]. [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: https://www.osn.cz/wp-content/uploads/vseobecna-deklarace-lidskych-prav.pdf.

PARRISH, Dominique – CROOKES, Kay. Designing and implementing reflective practice programs – Key principles and considerations. *Nurse Education in Practice*. 2014, 14(3), s. 265–270. [online]. [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: https://doi.org/10.1016/j.nepr.2013.08.002.

PATRICK, Ruth – SIMPSON, Mark. Conceptualising Dignity in the Context of Social Security: Bottom-up and Top-down Perspectives. *Social Policy & Administration*. 2020, 54(3), s. 475–490. ISSN 1467-9515.

PAYNE, Malcolm. *Modern social work theory.* London: Bloomsbury Publishing, 2020. ISBN 9781352011081.

PHILLIPS, Darren – KUYINI, Ahmed Bawa. Consumer participation at Specialist Homelessness Services: Do the homeless have a say in the services they receive? *International Social Work*. 2018, 61(6), s. 1095–1115.

PILÁT, Miroslav. Příklad participace uživatelů sociálních služeb na rozhodovacích procesech v oblasti financování sociálních služeb na úrovni obce nebo statutárního města Olomouce. *Sociální práce/Sociální práca*. 2019, 19(5). [online]. [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: Online články – Sociální práce (socialniprace.cz). ISSN 1805-885X.

PIVEN, Francis. Participation of Residenst in Neighborhood Community Action Programms. *Social Work*. 1966, s. 73–80. ISSN 0037-8046.

PIVODA, Marek. Martin Freund: Důstojně žít, znamená důstojně bydlet. In: *Právo21 – Právo srozumitelně a pro všechny* [online]. 2017 [cit. 2022-09-07]. Dostupné z: https://pravo21.cz/rozhovory/martin-freund-dustojne-zit-znamena-dustojne-bydlet.

POUSTKOVÁ, Dana. Od Katalogu k Mapě podpory. In: KALVACH, Z. – et al. *Stárnout doma, v obci, v místě.* Sborník konference Institutu důstojného stárnutí Diakonie ČCE Praha. Praha: Diakonie ČCE, 2016. ISBN 978-80-87953-34-1.

PRŮŠA, Ladislav – et al. *Dlouhodobá péče nejen v České republice.* Tábor: APSS ČR, 2021. ISBN 978-80-88361-09-1.

REDMAN, Jamie – FLETCHER, Del Roy. Violent Bureaucracy: A Critical Analysis of the British Public Employment Service. *Critical Social Policy.* 2022, 42(2), s. 306–326. ISSN 0261-0183.

RODGERS, Carol. Defining reflection: Another look at John Dewey and reflective thinking. *Teachers College Record.* 2002, 104(4), s. 842–866. [online]. [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: http://dx.doi.org/10.1111/1467-9620.00181.

ROSEBROOK, Hilary Metelko. *Organizational and Team Psychological Safety within Health Care and Public Health Organizations.* Ohio: State University Pressbooks, 2018.

RYAN, Mary – RYAN, Michael. Theorising a model for teaching and assessing reflective learning in higher education. *Higher Education Research & Development.* 2013, 32(2), s. 244–257. DOI: 10.1080/07294360.2012.661704.

SENNETT, Richard. *Respect: The Formation of Character in a World of Inequality.* New York: W. W. Norton and Co., 2004. ISBN 978-0-7139-9617-3.

SHIELDS, E. Reflection and learning in student nurses. *Nurse Education Today.* 1995, 15(6), s. 452–458. [online]. [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: https://doi.org/10.1016/S0260-6917(95)80058-1.

SCHAUFELI, Wilmar – BAKKER, Arnold. *Utrecht Work Engagement Scale-9 (UWES-9).* [Database record]. 2006. APA PsycTests.

SCHEIN, Edgar – BENNIS, Warren. *Personal and organizational change through group methods.* New York: Wiley, 1965.

SCHIMANY, Peter – VON LOEFFELHOLZ, Hans Dientrich (ed.). *2. Beiträge zur Migrations- und Integrationsforschung. Aus Anlass des 60-jährigen Bestehens des Bundesamt für Migration und Flüchtlinge.* Nürnberg: Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, 2013. ISBN 978-3-9814972-8-1.

SCHMIDT, Jante – et al. The dignity circle: how to promote dignity in social work practice and policy? *European Journal of Social Work.* 2020, 23(6), s. 945–957. ISSN 1369-1457.

SCHÖN, Donald. *The reflective practitioner. How professionals think in action.* New York: Basic Books, 1983.

SCHREIER, Margit. *Qualitative Content Analysis in Practice.* London: Sage Publication, 2012. ISBN 978-1849205931.

SIMÕES, Ângela – SAPETA, Paula. The concept of dignity in nursing care: a theoretical analysis of the ethics of care. *Revista Bioética.* 2019, 27(2), s. 244–252. DOI: 10.1590/1983-80422019272306.

SIROVATKA, Tomas. When workfare fails: post-crisis activation reform in the Czech Republic. *International Journal of Sociology and Social Policy.* 2016, 36(1/2), s. 86–101.

SOKOL, Jan. *Moc, peníze a právo.* Praha: Vyšehrad, 2015. ISBN 978-80-7429-638-3.

SOUSEDÍK, Stanislav. Důstojnost člověka v pojetí Tomáše Akvinského a Immanuela Kanta. In: Nejeschleba, T. – et al. *Pojetí člověka v dějinách a současnosti filosofie. II. Od Kanta po současnost.* Praha: CDK, 2011, s. 9–18. ISBN 978-80-7325-248-9.

SPALL, Sharon. Peer debriefing in qualitative research: Emerging operational models. *Qualitative inquiry.* 1998, s. 280–292. [online]. [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: https://doi.org/10.1177/107780049800400208. DOI: 10.1177/107780049800400208.

SPICKER, Paul. *Stigma and Social Welfare*. New York: Croom Helm, 2011. ISBN 0-7099-3313-4.

STANKOVÁ, Zuzana – GOJOVÁ, Alice. Implementation of Community Work in a Socially Excluded Locality as Viewed by Its Participants. *Sociální práce / Sociálna práca / Czech and Slovak Social Work*. 2018, 18(1), s. 19–35. ISSN 1213-6204.

STAROSTOVÁ, Olga. Obce s rozšířenou působností na cestě k systému integrovaných podpůrných služeb – výstupy dotazníkového šetření. In: KALVACH, Z. – et al. *Stárnout doma, v obci, v místě.* Sborník konference Institutu důstojného stárnutí Diakonie ČCE Praha. Praha: Diakonie ČCE, 2016. ISBN 978-80-87953-34-1.

Statista Research Department. Hamburg: Statista, 2022. [online]. [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: https://de.statista.com/themen/6942/asyl-und-fluechtlingspolitik-der-eu/#topicHeader__wrapper.

STRAUS, Anselm – CORBINOVÁ, Juliet. *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie.* Boskovice – Brno: Albert – Sdružení Podané ruce, 1999. ISBN 80-85834-60-X.

STŘÍBRNÝ, Martin, Vliv psychické bezpečnosti na motivaci a osobní angažovanost pracovníků v sociálních službách v Domově Maxov. Praha: FHS UK, 2022.

SVOJANOVSKÝ, Petr. *Podpora reflexe praxe v učitelském vzdělávání.* Disertační práce. Brno: Masarykova univerzita, 2017. [online]. [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: https://theses.cz/id/fy21dp/.

SYSPONS. *Begleitung der Erstorientungskurse und Wegweiserkurse.* Berlin: Syspons, 2022.

ŠEĎOVÁ, Klára. Reflexe jako nástroj změny komunikačního chování učitele: případová studie. *Pedagogika*. 2016, 66(4), s. 477–494. [online]. [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: http://pages.pedf.cuni.cz/pedagogika/.

ŠPIRUDOVÁ, Lenka. *Doprovázení v ošetřovatelství II: Doprovázení sester sestrami, mentorování, adaptační proces, supervize / Accompaniment in nursing II: Accompaniment of nurses by nurses, mentoring, adaptation process, supervision.* Praha: Grada Publishing, 2015.

ŠŤASTNÁ, Jaroslava. Koncept zplnomocnění a participace v sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2019, 5.

TOMÁŠKOVÁ, Vladimíra – et al. Studie o možnostech a významu zavedení koordinátora podpory pro pečující osoby a osoby odkázané na pomoc druhých. Praha: Fond dalšího vzdělávání, 2015. [online]. [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: https://www.nepe.cz/nepe1.php.

TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-680-3.

TOMEŠOVÁ, Irena – et al. *Hodnocení kvality služeb poskytovaných v komplexu služeb poradenství*. Praha: Národní vzdělávací fond, 2002. ISBN 80-86552-76-4.
TREŠLOVÁ, Marie. Využití reflektivní praxe při výuce ošetřovatelství. *Kontakt*. 2008, 11(2), s. 277–281. DOI: 10.32725/kont.2009.046.
TRLIFAJOVÁ, Lucie – SMEJKALOVÁ, Kateřina. Co to je minimální důstojná mzda? In: *Minimální důstojná mzda* [online]. 2019 [cit. 2022-09-07]. Dostupné z: https://www.dustojnamzda.cz/co-to-je/.
TRONTO, Joan C. *Caring democracy. Markets, Equality, and Justice*. New York: New York University Press, 2013. ISBN 9780814782781.
TRONTO, Joan C. *Moral Boudaries: A Political Argument for an Ethic of Care*. New York: Routledge, 1993. ISBN 978-0-415-90642-5.
UNIE PEČUJÍCÍCH, z. s. *Obhajoba práv.* [online]. [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: https://uniepecujicich.cz/obhajoba-prav/.
VÁLKOVÁ, Monika. *Hodnocení kvality poskytovaných zdravotních služeb*. Praha: IPVZ, 2015 [online]. [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: https://www.ipvz.cz/sez-nam-souboru/2364-hodnoceni-kvality-poskytovanych-zdravotnich-sluzeb.pdf.
VAN LEEUWEN, Theo. Legitimation in Discourse and Communication. *Discourse & Communication*. 2007, 1(1), s. 91–112. ISSN 1750-4813.
VÉVODA, Jiří – et al. The relationship between psychological safety and burnout among nurses. *Pracovní lékařství*. 2016, 68, s. 40–46. ISSN 0032-6291.
VOTAVA, Pavel. Vývoj a chápání pojmu „experience" v teorii zkušenostního učení Johna Deweyho. *Caritas et veritas*. 2018, 8(2), s. 1–233. DOI: 10.32725/cetv.2018.040.
WACQUANT, Loïc. Crafting the Neoliberal State: Workfare, Prisonfare, and Social Insecurity. *Sociological Forum*. 2010, 25(2), s. 197–220. ISSN 1573-7861.
WEST, Michael. Reflexivity, revolution, and innovation in work teams. In: BEYER-LEIN, M. M. – JOHNSON, D. – BEYERLEIN, S. T. (eds.). *Product development Teams*. Stamford, CT: JAI Press, 2000(150), s. 1–29.
WHITE, Sarah C. Depoliticising development: the uses and abuses of participation. *Development in practice*. 1996, s. 6–15. DOI: 10.1080/0961452961000157564.
ZÁKON č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Sbírka zákonů České republiky. 2006. Též *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: https://www.zakonypro-lidi.cz/cs/2006-108.
ZÁKON č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111.
ZÁKON č. 310/2017 Sb. ze dne 16. 8. 2017, kterým se mění zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění. In: Sbírka zákonů České republiky. 2017. Též *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2017-310.

English abstracts

DIGNITY, REFLECTION AND PARTICIPATION IN HEALTH AND SOCIAL SERVICES PRACTICE

Zuzana Havrdová (ed.)
Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií
Doctoral program of Social Work; department of applied socia science
This outcome was supported by the students specific research grant SVV 2020–2023, no 26060602: Organizační kultura, reflexivita, důstojnost – výzkumy z oblasti sociální práce

Chapter 0 Editorial: Dignity, reflection and participation embedded in relationships and context – editorial introduction

Zuzana Havrdová
This predominantly student monograph is introduced in this chapter by the editor's explanatory framework. In it, the themes of dignity, reflexivity and participation are interconnected by emphasizing reflection on their necessary context, constituted by interpersonal reflective dialogue, human vulnerability and fragile interdependence at the risk of non-understanding of its participants, as opposed to seeing through the administrative-bureaucratic and economizing reductions that society tends to slide towards under the many pressures that exist. In this context, the importance of democratic professionalism, and the resulting ethical challenges for the social worker, is emphasized.
Keywords: democratic professional; dignity; participation; reflexivity; ethical conduct; czech social work

Chapter 1 Dignity in the context of relationalist ethics

Monika Bosá
The chapter defines the concept of dignity in the context of relational ethics and ethics of care. Dignity (together with autonomy) is one of the central concepts of social work ethics, but also a pillar of social work methods. The author presents one of the possible optics for reflecting on work with people through the reflection of caring relationships.

In the Introduction, the author presents various definitions of dignity in the context of social work. Then it describes the key elements of care ethics and through them offers contexts for understanding dignity in care relationships (Tronto 2013). Author connects the concept of dignity with the concept of (self) respect (Dillon 1992; 1997). The main part of the chapter is the presentation of the understanding of self-respect as elaborated by Sarah Clark Miller in her work (2013; 2017). The chapter concludes with a presentation of the results of a secondary analysis of the stories of women from excluded Roma communities in Slovakia through the lens of the ethics of care.
Keywords: dignity; relational dignity; relationalist ethics; self-respect; ethics of care; feminist ethics; self-respect of Roma women

Chapter 2 Service with Dignity: an initiative to reform social services through the lens of dignity
Pavel Hulec
This chapter deals with the usage of the concept of dignity within the discourse of social service reform initiative in the Czech Republic in the early 2000s. Based on discourse analysis of reform-related advocacy documents and interviews with stakeholders, the text discusses the central legitimising position of the idea of service user's "dignity-as-autonomy" and supposed dignifying role of the social services. The chapter builds on insights from ethics of care and the work of authors promoting dignity-enhancing characteristics of social policy. It argues that the reform initiative helped to develop dignity confirming discourse in Czech social service, but translation to practice largely fails due to neoliberal hegemony and lack of resources.
Keywords: social policy; social services; advocacy documents; welfare reform; neoliberalism

Chapter 3 Promoting reflectivity in student learning
Monika Čajko Eibicht
Reflection is a tool that enables learning from experience and helps to achieve deeper knowledge and understanding of various contexts. In the context of health and social work education, reflection provides a link between theory and practice. However, some authors have pointed out that not all educators are able to make full use of this tool in their work with students. The aim of the present chapter is to find out what attitude to reflection is adopted by selected educators in both professions and what methods they use to promote reflexivity in their students. A review of specific methods can provide inspiration on how this tool can be used in work with students. The study is based on a reflective thematic analysis

of ten semi-structured interviews with educators of undergraduate and graduate nursing and social work programmes.
Keywords: educator' self-experience; reflection; learning by experience; social work education; nursing education

Chapter 4 Psychological safety and reflexivity in the team
Jiří Krejčí, Jiří Šafr
Existing research confirms the impact of psychological safety on service quality and effectiveness. The chapter Psychological Safety and Reflexivity in Teams demonstrates the mediating role of psychological safety and reflexivity in the collaborative learning process for quality improvement based. The text provides a systematic view of two key team attributes that underpin successful teams not only in social services and health care. It illustrates the relationship between psychological safety and feedback on the quality of teamwork with results from empirical research in Czech hospital settings.
Keywords: engagement; psychological safety; reflexivity; palliative care consultative team; palliative care; UWES; quality of care; quality management

Chapter 5 Possibilities of Participation in the Enviroment of the Czech Republic Labor Office at the department of material needs
Karolína Drapáková
This chapter aims to present the current state, possibilities, and barriers for social work and the use of a participatory approach in the environment of contact workplaces of the Czech Labor Office at the department of material needs. It relies on the knowledge of authors inclined to participatory approaches and on data from research with clients long-term registered at the labor office. A qualitative methodology is used, specifically in-depth interviews. The chapter is an overview of the perceived assistance to people in long-term material need and the search for opportunities for participation from their perspective. Various possibilities of whether and how to imply social work and participatory approaches in a highly formalized environment is discussed.
Keywords: participation; labor office; power; empowerment; dignity

Chapter 6 Refugee participation in the development and modification of psychosocial intervention methodologies-action research
Noemi Roupcová
The chapter describes the participation of clients in the modification of the system of social work with migrants from third countries and asylum seekers in the Schengen area during the first three months of their stay in the destination

country. The active participation of the client in the process of providing social services and especially psychosocial interventions is one of the basic prerequisites for the success of the integration process. The participatory approach is widely used in the provision of social services, but it is specific to this target group, which is mainly due to the significant cultural differences and the highly stressful situation that leaving the homeland entails. The findings from the field research among the target group and the providers of psychosocial interventions and the description of the use of these findings to modify the methodology of psychosocial interventions provided to the target group are presented.
Keywords: participation; psychosocial intervention; intervention plan; integration plan; migrant; asylum seeker

Chapter 7 Informal carers and their experience of participation in the care system
Alžběta Matochová
The chapter aims to name the possibilities and limitations of the participation of informal carers in the long-term care system. We draw on the partial results of a qualitative study of informal carers based on the analysis of in-depth interviews with six carers and a thematic analysis of articles published in the journal Social Work/Social Work and other materials. The results of both analyses show the possibilities of caregivers' participation in direct care and group participation, specifically advocacy of caregivers' interests through involvement in self-help groups, community planning and advocacy.
Keywords: informal care; participation; seniors; self-help groups; community planning; advocacy

Medailonky autorského týmu

Doc. Mgr. Monika Bosá, Ph.D., působí na FHS UK v Praze jako garantka studijního programu Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích. Mezi její výzkumné zájmy patří genderově citlivá sociální práce, feministická sociální práce, historie sociální práce a feministická etika péče. Od roku 1999 vede feministickou vzdělávací a výzkumnou organizaci EsFem v Prešově (Slovensko).

Mgr. Monika Čajko Eibicht je studentka doktorského programu sociální práce na FHS UK v Praze. Ve své disertační práci se věnuje podpoře reflexe ve vzdělávání sester a sociálních pracovníků. Její profesní pozadí spadá do profesí ošetřovatelství a sociální práce. Vystudovala komunitní ošetřovatelství na TRU v Kamloopsu a emergentní ošetřovatelství na BCIT ve Vancouveru v Kanadě. Magisterský titul obdržela v oboru Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích na FHS UK. V současné době se zabývá výzkumem, je součástí tří zahraničních projektů Erasmus+ INORP, GA ČR a SVV zaměřených na podporu participace a reflexivity ve zdravotní a sociální péči.

Mgr. Karolína Drapáková vystudovala transdisciplinární obor adiktologie na 1. LF UK a je doktorskou studentkou oboru Sociální práce na FHS UK. Od roku 2013 působila v nízkoprahových klubech pro děti a mládež, vedla výchovně edukačně preventivní skupiny pro děti z azylových domů, zaměřovala se na práci s dětmi i dospělými z vyloučených lokalit a následně na terénní práci s osobami ohroženými sociálním vyloučením. V současné době působí jako koordinátorka komunitního plánování sociálních služeb a dlouhodobě se účastní mezinárodního programu zaměřeného na léčbu poruch příjmu potravy.

Doc. PhDr. Zuzana Havrdová, CSc., je vzděláním i praxí klinická psycholožka, která se po roce 1990 začala angažovat při vytváření oboru sociální práce v ČR a zakládání sociálních služeb. Patřila mezi zakládající členy katedry sociální práce FF UK a roku 2000 založila katedru řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích při FHS UK, kde dosud působí. Nejprve se ve výuce zaměřovala na krizovou intervenci, komunitní práci, praxi studentů a supervizi

praxí, později zejména na supervizi pracovníků, vzdělávání supervizorů, reflexivitu a organizační kulturu v sociálních a zdravotnických službách. Na FHS UK působila do roku 2021 jako vedoucí katedry a také jako vyučující supervize a předsedkyně oborové rady doktorského programu sociální práce, kde působí dosud.

Mgr. Pavel Hulec je doktorandem na FHS UK v Praze a asistentem na FF ZČU v Plzni. Profesně se zaměřuje zejména na oblasti regulace sociálních služeb, sociálního vyloučení a roli samospráv v sociální politice. Je vedoucím Centra analýz regionálních politik při katedře politologie a mezinárodních vztahů FF ZČU.

Mgr. Jiří Krejčí pracuje jako ředitel Institut Pallium, organizace zaměřené na rozvoj dětské paliativní péče. Na FHS UK studuje doktorský program Sociální práce, kde se převážně zabývá výzkumem organizační kultury a psychického bezpečí v kontextu sociálních a zdravotních služeb. V minulosti působil mimo jiné jako odborný metodik projektu MZ ČR Podpora paliativní péče – zvýšení dostupnosti zdravotních služeb v oblasti paliativní péče v nemocnicích akutní a následné péče a jako ředitel lůžkového hospice.

PhDr. Alžběta Matochová vystudovala sociální práci na FF UK. Pracovala jako poradce pro národnostní menšiny, věnovala se vzdělávání dospělých Romů a organizovala kurzy pro asistenty pedagoga. Je doktorandkou oboru Sociální práce na FHS UK. Ve své disertační práci se věnuje neformálním pečovatelům a jejich hledání smysluplné péče. Působí jako odborná asistentka na katedře sociální práce na ETF UK a vyučuje též na FHS UK. Věnuje se rovněž metodám sociální práce a sociální práci s menšinami.

PhDr. Noemi Roupcová je doktorandkou oboru Sociální práce na FHS UK. Magisterské tituly získala v oborech veřejná správa a speciální pedagogika. Její rigorózní práce se zabývala vzděláváním osob ohrožených sociální exkluzí. Profesně se mimo sociální práce věnuje také krizové intervenci. Od roku 2016 je členkou poradního týmu Spolkového úřadu pro uprchlíky, kde se zaměřuje na úpravy a rozvoj integračních a inkluzivních programů.

PhDr. Jiří Šafr, Ph.D., pracuje jako výzkumný pracovník v oddělení sociální stratifikace Sociologického ústavu AV ČR, v. v. i., a externě přednáší na Univerzitě Karlově. Zabývá se výzkumem sociálních nerovností a stratifikace. Zaměřuje se zejména na problematiku sociální mobility a kulturní reprodukce, vzniku a účinků kulturního a sociálního kapitálu. Publikuje v domácích i zahraničních odborných časopisech a knihách. Spolu s Ivanem Chorvátem editoval monografii *Volný čas, společnost, kultura: Česká republika – Slovensko* (2019).

Rejstřík

A
advokační činnost, aktivity / hájení zájmů pečujících 101, 103, 108, 112–114
angažovanost / neangažovanost 7, 18, 43, 58, 61, 63, 66–70, 76, 81, 86
autonomie / autonómia 5, 6, 8, 10, 12–17, 19, 25, 30, 31, 33–38, 89, 95, 100

D
demokratická profese 4
demokratický profesionál 3
důstojnost / dôstojnosť 3–21, 25–38, 72, 84, 86

E
etika péče / etika starostlivosti 5, 10, 31, 133

F
feministická etika 10, 11, 14, 15, 18, 133

I
integrační plán 87, 90, 96, 98, 100
intervenční plán 87, 92, 95, 96, 100

K
komunitní plánování 34, 101, 108, 110–114
kvalita služeb 66, 71

L
lidská / ľudské práva 8, 10, 11, 28, 34–36, 99

M
migrant 8, 87, 88, 90–94, 100
moc 4, 8, 9, 16, 22, 72, 79, 91, 98, 103, 104

N
neformální pečující 5, 8, 101–104, 108–114
neoliberalismus 28, 30, 38

P
paliativní péče 58, 66, 67
participace 3–5, 7–9, 11, 29, 31, 35, 37, 72, 75–77, 81–93, 95, 98, 100–104, 108, 109, 113, 114
pomoc v hmotné nouzi 73–76, 85
psychologické bezpečí / psychická bezpečnost 7, 59–64, 71
psychosociální intervence 87, 88, 90, 93, 95–98, 100

R
reflektivní modely 52
reflexivita týmu 7, 63–65
reforma sociálních služeb 28, 29, 33, 34
relacionalita 14
relační autonomie / relačná autonómia 5, 8, 14
relační důstojnost / relačná dôstojnosť 7, 14, 16
reflektivní praxe 4, 39, 40, 51, 56

S
sdílená péče 104–107, 111, 113
sebeúcta /sebaúcta 5, 6, 10–13, 17–27

sociální politika 6, 28–32, 37, 38
sociální práce 3–8, 10, 28, 31–34, 38, 39, 41, 53, 55, 72–78, 81–83, 86–92, 101, 104, 108, 111
stigma 30, 80, 81
svépomocné skupiny 4, 101, 108, 109, 113, 114
systémové změny 34, 82, 84–86

Š
šedá ekonomika 82, 85, 86

T
transformační lídři / leadership 64, 65

Ú
úcta 5, 10, 11, 16–21, 23–26
úřad práce 8, 72–77, 85, 86

V
vyhoření 62, 63
vzdělavatel 7, 39–42, 45, 46, 48–51, 54–57
vztahy / vzťahy 3, 6–8, 10, 14–20, 22–27, 37, 61–63, 67, 76, 97, 109

Z
zážitková pedagogika 40, 53, 54
zkušenost /zkušenostní 4, 5, 7, 8, 39–41, 43, 45–51, 54, 56, 66–69, 79, 80, 82–84, 91, 101, 103, 104, 106, 109–113
zplnomocnění 8, 72, 83–85

Ž
žadatel o azyl 87, 89, 91, 93, 96, 98, 99

DŮSTOJNOST, REFLEXE
A PARTICIPACE
V PRAXI ZDRAVOTNÍCH
A SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
Zuzana Havrdová (ed.)

Vydala Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy
Odpovědná redaktorka Marie Kratochvílová
Jazyková redakce Jana Křížová
Grafická úprava a sazba Robert Konopásek
Praha 2022

ISBN 978-80-7571-101-4 (e-kniha)