

# ***Sociální služby a práce se zdroji přirozené podpory: kvalitativní studie tří komunitních služeb***

---

*David Kocman*



*Praha, březen 2016*



**OPEN SOCIETY  
FOUNDATIONS**



### *Kontakty na vydavatele*

Quip | Karlínské nám 12/59, 186 03 Praha 8

Tel.: +420 221 890 434 | [info@kvalitavpraxi.cz](mailto:info@kvalitavpraxi.cz) | [www.kvalitavpraxi.cz](http://www.kvalitavpraxi.cz)

\*\*\*\*\*

Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením | Karlínské nám 12/59, 186 03 Praha 8

Tel.: +420 224 890 436 | [spmp@seznam.cz](mailto:spmp@seznam.cz) | [www.spmpcr.cz](http://www.spmpcr.cz)

## Obsah

Sociální služby a práce se zdroji přirozené podpory: kvalitativní studie tří komunitních služeb .....	1
Úvod: transformace sociálních služeb a přirozená podpora .....	4
Metodologie a etika studie.....	5
Zjištění.....	7
Tři formy podpory v práci komunitních služeb.....	7
První forma podpory: přímá profesionální podpora.....	8
Druhá forma podpory: zprostředkování přirozené podpory.....	13
Třetí forma podpory: neformální sociální vztahy uživatelů a role služeb .....	16
Tekutost a vrstevnatost podpory.....	22
Nástroje a techniky plánování podpory .....	24
Diskuze .....	28
Transformace služeb a role přirozené podpory.....	28
Synergie místo napětí při práci s přirozenou podporou .....	28
Kde nejsou sociální vztahy, nemůže být ani přirozená podpora .....	29
Literatura.....	31
Příloha 1: Podpora v běžném životě .....	33

## Úvod: transformace sociálních služeb a přirozená podpora

Důležitým znakem běžného života, a spolu s ním i sociálního začlenění, je existence neformálních vztahů s lidmi v přirozeném prostředí.<sup>1</sup> Neformální sociální vztahy mohou také fungovat jako zdroje opory. Tzv. „přirozená podpora“, tedy podpora poskytovaná lidmi, kteří nejsou profesionálové v sociálních službách, a její zajišťování se zejména v anglo-saském světě staly součástí filozofie personalizace a podpory zaměřené na člověka (Sanderson a Lewis, 2012). Tento trend přitom vnáší do organizace sociálních služeb napětí – služby čerpají svou legitimitu z přímé práce s uživateli, naproti tomu pokračující personalizace od služeb vyžaduje, aby znovu definovaly svou roli v síti podpory, která má být zřetelněji řízená uživateli, jejich potřebami, cíli a přáními, a ustavovaná s využitím neformálních zdrojů. Práce s přirozenými zdroji podpory tak od sociálních služeb do jisté míry očekává, že budou ustupovat z role přímých podpůrců a že součástí jejich práce se stane *zprostředkování* přirozené podpory pro lidi s postižením.

Sociální služby v ČR procházejí reformou a jejím výsledkem má být individualizovaná podpora. A výsledkem individualizované podpory má být efektivnější sociální začleňování uživatelů služeb. Tento model transformace sociální péče byl vtělený do zákona o sociálních službách. Mnohé služby volí cestu transformace: přiklání se k „přechodu směrem k poskytování sociálních služeb zaměřených na individuální podporu života člověka v přirozeném prostředí“ (MPSV, 2007, s. 3-4). Definice toho, co to je individuální podpora a život v přirozeném prostředí, se přitom trochu rozvolnily po roce 2007, kdy začaly platit standardy kvality. Zákonná úprava kvality a její inspekce vedly namísto předpokládané transformace k tomu, že všechny služby se dnes snaží naplňovat standardy kvality – a podle výsledků inspekcí kvality se to daří i mnoha službám tzv. ústavním. Ukázalo se, že kvalita a transformace služeb jsou dvě různé věci a že standardy kvality nemají deinstitucionalizační efekt.



Tato studie se vrací ke schématickému modelu poskytování podpory, podle kterého by se sociální začleňování mělo lépe dařit tzv. komunitním službám – tedy takovým „typů[m] služeb, které odpovídají individuálním potřebám každého uživatele a odborným trendům“ (MPSV, 2007, s. 4). Jinými slovy, studie vychází z očekávání, které deinstitucionalizace klade na komunitní služby a které komunitní služby kladou samy na sebe. Tímto východiskem studie orientuje výzkumnou otázku a spolu s ní také výběr služeb. Na sledované služby ale neklade tíhu očekávání, že budou sociálně začleňovat a využívat proto zdroje přirozené podpory. Namísto toho si studie klade otevřené otázky:

Jak vlastně tzv. komunitní služby pracují s neformálními sociálními vztahy v podpoře uživatelů? Jakou roli mají zdroje přirozené podpory v individuálním plánování? Jak se daří nebo nedaří (a proč) zdroje přirozené podpory ustavovat a rozšiřovat? A jak jsou zdroje přirozené a profesionální podpory kombinované v životech uživatelů komunitních služeb?

---

<sup>1</sup> Termín přirozené prostředí, resp. přirozené sociální prostředí se v kontextu sociálních služeb začal široce používat v souvislosti s přípravou zákona o sociálních službách. Ten jej také vymezuje. Přirozeným sociálním prostředím se podle zákona 108/2006 Sb. rozumí „rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity“ (MPSV, 2006, para 3)

Studie nepředpokládá, že by se měl potvrdit předpoklad, podle kterého komunitní služby tak nějak samozřejmě, *ze své povahy*, zajistí uživatelům bohatou účast na dění v obci a košaté vztahy s okolím. Zahraniční výzkum totiž ukazuje, že v zemích s dlouholetou tradicí transformace sociálních služeb lidé s postižením sice žijí mimo ústavní služby, samotné přestěhování mimo ústavy a léčebny jim ale sociální začlenění nezajistilo (O'Brien, 1987). Mnoho z nich je i nadále obklopeno profesionálními službami, třeba službami komunitními, a jejich participace v obci stejně jako rozvoj neformálních sociálních vztahů zůstávají cílem, na kterém je potřeba pracovat (Milner a Kelly, 2009). To je ostatně také poznání, ze kterého vychází pokračující personalizace služeb. Zejména lidé s postižením v oblasti intelektu mají stále jen omezené možnosti sociálních kontaktů mimo tři skupiny lidí: rodinu, ostatní uživatele a pracovníky sociálních služeb (Bigby, 2008).

Studie se zaměřuje na komunitní služby také proto, že sledovat ústavní služby přináší analytické riziko. Podle ustálené dichotomie mezi ústavními a komunitními službami by případná napětí a nezdary v sociálním začleňování uživatelů ústavních služeb měly příliš jednoduchou odpověď: neúspěch by byl dopředu vysvětlitelný tím, že jde přece o ústavní služby, které své uživatele (oproti komunitním službám) sociálně začleňovat nemohou. Studie proto sleduje práci s přirozenou podporou ve dvou službách chráněného bydlení a jedné službě sociální rehabilitace.

V části „zjištění“ studie mapuje tři formy podpory, kterými sociální služby pracují se sociálními vztahy uživatelů. V závěrečné diskusní části pak studie shrnuje hlavní argumenty, které doplňuje o tři rozvojové body pro pokračující reformu sociálních služeb.

### **Metodologie a etika studie**

Studie je založena na kvalitativní analýze 23 rozhovorů s profesionály a uživateli ve třech sociálních službách – dvou službách chráněného bydlení a jedné službě sociální rehabilitace. Celkem bylo zmapováno 12 případů práce s uživateli těchto služeb.

Výběr sociálních služeb byl *záměrný*, byl vedený výzkumnými otázkami a zaměřil se na služby, které se chápou jako služby komunitní. Definice komunitních služeb přitom není nijak formalizovaná a její uplatnění bývá flexibilní. Všechny tři vybrané služby se chápou jako služby komunitní a komunitnost mají vepsanou také do svých historií – vznikly jako alternativní formy podpory pro lidi s duševním onemocněním a s potížemi v učení, kteří odcházeli ze služeb označovaných jako služby ústavní. Nově vzniklé služby samy chtěly podporovat uživatele žít běžné životy v přirozeném prostředí, včetně rozvoje sociálních vztahů.

Vybrané sociální služby také potvrdily, že pracují nebo se snaží pracovat s přirozenou podporou uživatelů. Výběr uživatelů provedly služby samy – vybíraly případy, ve kterých se podle nich buď dařilo, nebo nedařilo pracovat s přirozenou podporou. Pokaždé šlo ale o případy, ve kterých služby aktivně usilovaly o to, pracovat se sociálními sítěmi uživatelů. Také při výběru případů šlo tedy o *záměrný* výběr. Tento nárok byl vedený snahou získat vzorek, který bude analyzovatelný, tedy takový vzorek, kterému bude vůbec možné položit výzkumnou otázku. Získat vzorek případů, u nichž služby s přirozeným prostředím nepracovaly a ani se o to nesnažily, by takový postup neumožnil. Jen by se tím potvrdilo,

co víme na začátku studie – totiž že sociální služby pravděpodobně stále musejí hledat nové cesty k efektivnímu sociálnímu začleňování uživatelů.

Součástí oslovení vybraných sociálních služeb byla žádost o to, aby každá identifikovala uživatele, u kterých podle vlastního hodnocení pracuje s přirozenou podporou. Výsledkem výběru provedeného pracovníky byla skupina 12 případů, která sdružila poměrně homogenní skupinu uživatelů s vysokou mírou samostatnosti, zapojených v různých aktivitách běžného života, jakými jsou práce, bydlení ve sdílených domech nebo samostatných bytech a běžný kontakt s rodinami a přáteli. Zvolený způsob výběru umožnil mapovat práci služeb s neformálními sociálními vztahy v rámci vybrané skupiny uživatelů. Mimo zorné pole studie zůstali uživatelé, u kterých služby neidentifikovaly aktivní intervence v oblasti přirozené podpory.

Mapování práce sociálních služeb probíhalo pomocí detailních seznámení se s případy. K tomu sloužily rozhovory s pracovníky služby, případně s uživateli a osobní složky uživatelů. Hlubkové rozhovory trvaly mezi jednou a třemi hodinami. V ideálním případě nebyly rozhovory jen zdrojem dat pro studii a zátěží pro respondenty, zejména pracovníky služeb, ale také nevšední příležitostí k reflexi práce s uživateli. Jak uvedla v rozhovoru sociální pracovníce: *„Pro mě to bylo zajímavé, protože jsme si mohla celý životní příběh shrnout. Na to jsem nikdy neměla čas. A i když jsme to řešili na supervizi, tak nikdy tak zešíroka, jako teď“* (rozhovor, sociální pracovníce).



Rozhovory byly nahrávané a nahrávky analyzované pomocí metody neustálého srovnávání (Glaser a Strauss, 1967). Tematická analýza se věnovala tomu, jak sociální práce přistupovala a pracovala se vztahy s lidmi z rodiny uživatele, se známými a kamarády, se sousedy a s lidmi v obci, s lidmi ze zájmových nebo náboženských organizací a se spolupracovníky a lidmi v pracovních vztazích.

Studie dodržovala etické zásady výzkumu (CASA, 2010). Každý účastník studie obdržel informace o výzkumu a souhlasil s rozhovorem a jeho nahráváním. Uživatelé služeb navíc souhlasili s nahlížením do osobní složky a využitím dat pro potřeby studie. Jednou z podmínek souhlasu byla ochrana všech účastníků výzkumu – uživatelů stejně jako pracovníků služeb. Studie proto plně anonymizuje data: všechna osobní, místní i organizační jména jsou v textu pozměněna. Pokud studie využívá veřejně dostupné, tištěné materiály organizací, jsou citace z těchto materiálů upravené tak, aby se minimalizovala možnost identifikace organizací.

## Zjištění

### Tři formy podpory v práci komunitních služeb

Detailní mapování případů jednotlivých uživatelů ukázalo, že v práci komunitních služeb byla nejčastěji zastoupená přímá (profesionální) podpora při naplňování cílů individuálního plánování. V **tabulce 1** ji znázorňuje druhý sloupec, ten s největším počtem křížků. Cíle individuálního plánování často odkazovaly k nejrůznějším aktivitám běžného života. Například u pana Zahradníka to znamenalo: „...mít vyváženou stravu, mít někoho s kým si můžu povídat, mít klid, chodit ven vhodně oblečený, zvládat depresi, dodržovat osobní hygienu, vařit si, uklízet, prát prádlo, používat zdravotní pomůcky a jezdit na výlety.“ V případě pana Večeři to zase znamenalo „komunikovat emoce, hospodařit, najít si a udržet si práci, zvládat závislosti (anorexie, alkoholismus), přestěhovat se do samostatného bytu a chodit ministrovat do kostela“. V kategorii přímé podpory nebyly neformální sociální vztahy uživatelů plánovanými zdroji podpory. Podpora byla poskytována uživateli službou a směřovala k naplnění individuálních cílů v bezbřehé kategorii aktivit běžného života.



**Tabulka 1** Aktivity běžného života a jejich podpora<sup>2</sup>

	Aktivity běžného života řízené uživateli mimo individuální plánování	Aktivity běžného života formalizované v individuálním plánování	
	Přirozená podpora řízená uživatelem + ad hoc profesionální podpora	Profesionální podpora	Přirozená podpora
paní Opatrná	++	+++++++	
pan Zahradník	+++	+++++ +++++	
slečna Ptáčková	++	+++++++	+
pan Mládek	+	++++	+
pan Večeřa	++	+++++	+
paní Svobodová	++	+++++++	++
paní Veselková	+++++	+++++++	+++++
paní Morávková	+++++	+++++++	+
pan Kocourek	++++	+++++++	
slečna Brousilová	+++++	+++++++	
paní Navrátilová	+++++	+++++++	
paní Smutná	++	+++++++	+

<sup>2</sup> Pro detailní seznam jednotlivých aktivit běžného života a jejich podpory – viz Příloha 1

Také druhá forma podpory byla součástí individuálního plánování. Jednalo se o podporu při dosahování individuálních cílů, kterou plány delegovaly na neformální sociální aktéry – rodiny, známé či dobrovolníky – tedy na zdroje přirozené podpory. Služby v takových propojeních zůstávaly v roli přímých podporovatelů v jiných oblastech života. Spolu s tím monitorovaly a vyhodnocovaly cíle alokované zdrojům přirozené podpory i celé individuální plány.

Třetí forma podpory se odehrávala mimo prostor individuálního plánování. Sami uživatelé, především ti tzv. samostatní, navazovali a řídili si celou řadu sociálních vztahů. Tyto vztahy mohly fungovat jako zdroje neformálně ustavené (přirozené) podpory, mohly ale také být zdroji napětí a rizik. Do práce pracovníků služeb se dostávaly v podobě „dozvuků“ situací a aktivit. Protože šlo o dozvuky životních příběhů uživatelů, pracovníci služeb se k nim nějak vztahovali. Podle okolností je někdy monitorovali, jindy mohli nabízet přímou podporu.

### **První forma podpory: přímá profesionální podpora**

Proč studie, věnovaná přirozené podpoře, věnuje celou kapitulu tématu přímé profesionální podpory? Idea přirozené podpory v sociálních službách přeci stojí na tom, že profesionálové mají ustupovat z poskytování přímé podpory a umožňovat namísto toho zprostředkování podpory pomocí neformálních vztahů. Jenže pohled na práci sociálních služeb ukazuje, že převládajícím způsobem práce profesionálů je právě nabídka přímé podpory. Stejně tak ukazuje, že sociální služby se intenzivně věnují také sociálním vztahům v životech uživatelů. Tato kapitola se proto zaměřuje na to, jak vysvětlit samozřejmost, s jakou služby přímou podporu poskytují. Odpověď hledá především v širším kontextu probíhající reformy sociálních služeb, který formátuje nastavení služeb i uspořádání priorit profesionálů. Kapitola také ukazuje, jak se služby vztahují k tomu, když sociální vztahy v životech uživatelů chybí.



Nabízet přímou podporu je především zakládajícím momentem sociálních služeb. Od doby, kdy jsou sociální služby organizované podle plánovacího cyklu „hodnocení – plánování – realizace – hodnocení“, se přímá profesionální podpora vtěsnila do třetího stupně tohoto cyklu – „realizace plánu“. Od stejné doby je také poskytování služeb orientované dvěma principy: prvním je podpora při *naplňování cílů* individuálního plánování, druhým je podpora *samostatnosti* a autonomie uživatelů. Dominance těchto dvou principů v organizaci komunitních služeb vysvětluje, proč profesionálové věnují tolik úsilí přímé podpoře uživatelů – a proč je právě v této kategorii v tabulce nejvíc křížků.

„Podpora samostatnosti“ se umístila na vrcholu hierarchie principů dobré praxe jako protipól dosavadní převahy ústavní péče. Reformní snahy o transformaci služeb chápou ústavní péči jako synonymum pro péči znesamostatňující. Důraz na samostatnost je proto deklarovanou ctností komunitních služeb. Myslí se jí zejména samostatnost při zvládání běžného života: v bydlení, péči o domácnost, zdraví, hospodaření s penězi, jednání na úřadech, hledání práce nebo chování k ostatním lidem a svému okolí. Jako základní principy moderních sociálních služeb například postulovala „nezávislost a autonomii uživatelů“, „začlenění a integraci“ a „respektování individuálních potřeb“ *Bílá kniha* z roku 2003 (MPSV, 2003, s. 6). Podle výkladového sborníku ke standardům kvality je „obecným cílem sociálních služeb *zajistit takovou míru podpory, která vede k samostatnému a důstojnému životu*“ (MPSV, 2008, s. 5, kurzíva DKO). Moderní trendy, které reforma vtělila také do zákona o sociálních službách, se měly projevat



v „důsledném respektování individuality, autonomie a všech práv člověka s postižením“ (MPSV, 2008, s. 54).

Připomenutí těchto základních rámců reformy sociálních služeb umožňuje porozumět tomu, o co pracovníci komunitních služeb usilují především – a co jim umožňuje hodnotit vlastní práci jako dobrou nebo špatnou. Moderní sociální služba je podle nich taková, která podporuje uživatele k samostatnosti – proto se v osobní dokumentaci uživatelů sociálních služeb opakovaně objevují cíle jako „umět si uvařit“, „obléknout se“, nebo „jezdit sám do práce“. Současně to byly právě komunitní služby, kdo často jako jediný usiloval o ideál běžného života. Svým způsobem se ideál běžného života měl naplnit již tím, když se uživatelé podařilo vyvést „do komunity“ – někdy přes nejistotu nebo nesouhlas rodin, běžně bez dostatečné systémové podpory.

Sledované služby jsou v tomto ohledu příkladní poskytovatelé. Svým *nastavením* usilují o individuální přístup k uživatelům, který má, jak na sebe prozrazují v informačních materiálech i každodenní praxi, „podporovat rozvoj schopností a dovedností“. Formulace jejich poslání uvádí „nezávislý život uživatelů“ jako dlouhodobý cíl podpory. Žádná ze sledovaných služeb se v poslání nebo filozofii práce přímo nezavazuje ke zprostředkování přirozené podpory. Neslibují hledat podporu (nejprve) v neformálních sociálních vztazích uživatelů, a až poté nabízet přímou podporu. Všechny tři služby se zavazují podporovat uživatele při naplňování jejich individuálních cílů. Sociální pracovníce jedné ze služeb tuto hierarchii priorit přímo reflektovala:

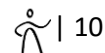
*„Centrujeme se hodně na klienta a na jeho problém, a nenapadá nás víc vtáhnout jeho zdroje a jeho podporu a zařídit, aby fungoval sám, případně s podporou kolem sebe. Vidím, že často máme pohled zaměřený primárně na klienta a přirozené vztahy vidíme spíš jako překážku nebo komplikaci v práci. Ono to často tak je. Někdy nám třeba rodinní příslušníci práci s klientem komplikují a ztěžují. Už tím, že se na sociální vztahy při mapování ptáme, je nechceme pomíjet. Ale vidím, že to není prioritou naší služby. Priorita naší služby je ten klient“ (rozhovor, sociální pracovníce).*

Jeden z individuálních cílů slečny Ptáčkové zněl: „*chodit plavat*“ (osobní složka). Podpora při naplňování tohoto cíle se opírala o aktivní intervence jedné z pracovních chráněného bydlení, kterou má paní Ptáčková ráda. Společně podnikaly první návštěvy bazénu a pracovníce zjišťovala plavecké dovednosti slečny Ptáčkové – především to, jak se bude chovat v hluboké vodě. Podle slov pracovníce slečna Ptáčková po nějaké době „*plavání hezky natrénovala*“ (rozhovor, sociální pracovníce). To znamená, že klientka věděla kam jít, začala také chodit k řece, a služba věděla, že klientka umí plavat a že nepanikaří. Pracovnice shrnula celý proces slovy: „*v letošním roce už klientka chodí plavat sama*“ (rozhovor, sociální pracovníce). Tento drobný příklad má zdůraznit, s jakou *samozřejmostí* se cíle artikulované jako budoucí samostatná aktivita uživatele, stávaly předmětem přímé podpory pracovníky služby. I když dnes slečna Ptáčková chodí občas plavat se spolubydlícími z chráněného bydlení, její individuální cíl pro sociální službu neznamenal hledat, kdo další by mohl nabídnout podporu této aktivity, znamenal podporu přímo zajistit.

Příběh paní Svobodové zase ukazuje, nakolik je pro služby důležité naplňovat individuální cíle a jak mohou tomuto principu ustupovat jiné ohledy – například zapojení přirozené podpory. Paní Svobodová

chtěla zpívat a mít kapelu. To se také stalo jedním z cílů individuálního plánování. Pracovníci služby začali zjišťovat, jestli někdo v okolí nehraje a nezpívá, a nemohl by se tudíž stát paní Svobodové oporou. Našli ale jen místní kostelní sbor. Paní Svobodová o zpívání ve sboru nestála, „nelíbil se jí repertoár a také by to znamenalo dojíždění“ (rozhovor, sociální pracovnice). Sociální služba se dostala do situace volby mezi další, z tehdejšího pohledu zdoluhavou cestou hledání zdrojů v přirozeném prostředí, a rychlejší cestou přímé podpory. Služba se rozhodla naplnit cíl svépomocí. „Řešíme to v rámci služby – v terapeutické dílně jsme založili kapelu“ (rozhovor, sociální pracovnice). Pan údržbář a vedoucí dílny spojili své hudební dovednosti a paní Svobodové a dalším nabídli scházet se každý pátek a hrát a zpívat. „Tak aspoň tak se jí toho dostává“, shrnula výsledek podpory vedoucí služby. Pracovníci si uvědomovali, že takový výsledek není ideální. Částečné naplnění cíle jej ale legitimizovalo. Podle sociální pracovnice

*„paní Svobodová sice chtěla mít svoji kapelu a takhle zpívá v něčí kapele, ale je to zpívání v kapele. Takže trošku se jí tím ten cíl naplňuje. Mají i vystoupení. Sice je to na našich akcích, jako je jarmark nebo setkání s rodiči, ale vystupuje s nima.“* Vedoucí služby souhlasila: „Představa byla sice jiná, ale pokud ji baví hudba, tak tohle může částečně naplňovat tu její potřebu mít trochu muziky“ (rozhovor, vedoucí služby).



Koncepty samostatnosti a nezávislosti, tak jak byly vtělené do fungování sociálních služeb, také rýsovaly horizont aktivní spolupráce mezi sociálními službami a jejich uživateli. Pomoc a podpora dávaly smysl jen v oblastech nebo aktivitách, ve kterých je uživatelé potřebovali. Dosažení samostatnosti v určité oblasti života, kontrolované pomocí stanoveného cíle v individuálním plánu, bylo momentem, kdy služby svou podpůrnou práci na tomto bodě ukončovaly. Jedna z pracovnic chráněného bydlení to pojmenovala tak, že co uživatel „zvládne sám, nepotřebuje mít v cílech“ (rozhovor, sociální pracovnice). Služby pak přecházely do modu aktivního nevměšování se. Mohly takové oblasti života sledovat z povzdálí a příležitostně nabízet intervenci, ale nevměšování se fungovalo jako etický imperativ.

Bylo také možné si všimnout, že podpora samostatnosti se v práci komunitních služeb vzájemně nevyučovaly. Ve vztahu k samostatnosti a běžnému životu profesionálové v komunitních službách nechápali svou přítomnost v životech uživatelů jako nutně problematickou – šlo spíš o to, jak provázení uživatelů vypadalo a v jakém vztahu k uživateli ho profesionálové udržovali. Dosažení plné samostatnosti v některých oblastech se mohlo doplňovat s dlouhodobou podporou v jiných oblastech. Stejně tak určitá míra podpory nediskvalifikovala představu, že uživatel mohl být jinak, třeba i s dopomocí nebo motivací, víceméně samostatný (o asistované samostatnosti viz Paleček a Kocman, 2004).

V krajině komunitních služeb, dominované principy podpory samostatnosti a naplňováním cílů plánování, by tedy nemělo být překvapivé, že největší podíl na práci sledovaných služeb představovala přímá podpora aktivit běžného života, práce nebo hospodaření. Komunitní služby se přitom ale také, s úplnou samozřejmostí, vztahovaly k sociálnímu prostředí uživatelů. Sociální vztahy chápaly jako jednu z domén běžného života. Pracovníci služeb registrovali, zda uživatelé mají běžné sociální vztahy, jaké ty vztahy jsou, jak jsou uživatelé „sociálně zdatní“ a jaké dopady mají vztahy v jejich životech. Věděli z praxe, že některé neformální vztahy uživatelů mohou být podpůrné, jiné se mohou vyznačovat riziky

zneužívání.<sup>3</sup> Jak ukáže jedna z dalších kapitol, sociální vztahy, které uživatelé sami navazovali a řídili, zůstávaly do značné míry mimo rámec individuálního plánování. Pracovníci stejně tak neformulovali cíle v oblastech života, kde uživatelé již dosáhli samostatnosti (například cestování dopravními prostředky). Věnovali ale pozornost tomu, když sociální vztahy v životech uživatelů chyběly. V takových případech služby běžně pracovaly se vztahy jako s jakoukoliv jinou oblastí individuálního plánování – například s bydlením nebo prací. „Mít sociální vztahy“ se mohlo stát cílem plánování a přímé profesionální podpory.

Snahu služby zajistit sociální kontakty uživatelů ukazuje případ paní Smutné – byt šlo o zatím neúspěšnou snahu. Služba vybrala její příběh jako „ukázku toho, že ne vždycky se nám podaří s přirozeným prostředím pracovat“ (rozhovor, sociální pracovnice). Před osmi lety odešla paní Smutná z psychiatrické léčebny, kde předtím strávila 20 let života. Podle pracovníků služby byla „vytipovaná na chronickém oddělení, protože fungovala dobře. Měla na to, vrátit se do nějakého bytu a nebýt celý život v léčebně“ (rozhovor, sociální pracovnice). Bydlela pak několik let v chráněném bydlení v jiném městě, kde prý žila samostatně a – jak dodnes sama vzpomíná – cítila se tam šťastná. Počátek spolupráce se službou sociální rehabilitace se váže k nápadu pracovníků podpořit paní Smutnou v jejím dalším začleňování. Podle sociální pracovnice byl „plán takový, vrátit ji do jejího přirozeného prostředí, navázat tam na její přirozené kontakty a ona pak měla fungovat dobře“ (rozhovor, sociální pracovnice). Služba vlastně opět usilovala o zajištění samostatnosti paní Smutné.

Služba nejprve zkoušela navázat kontakt s rodinou, konkrétně s tetou. Pracovnice popisovala, jak první návštěvu „domlouvali, a pak paní Smutnou doprovázeli“ (rozhovor, sociální pracovnice). Teta bydlí nedaleko. Paní Smutná si ale už další kontakt nepřála. „Po rodině jsme zkoušeli, jestli by neměla nějaké známé. Zkoušeli jsme lidi, které paní Smutná znala z léčebny – oni už dnes v léčebně také nejsou. Zprostředkovali jsme takto dvě setkání s bývalými spolupacienty: s jednou paní a s jedním pánem“ (rozhovor, sociální pracovnice). Stejně jako předtím, sociální služba paní Smutnou na setkání doprovázela. Podle pracovníků „byla paní Smutná motivovaná, i ochotná za tou známou jet. Samo setkání bylo příjemné, ale paní Smutná už ho neměla zájem opakovat“ (rozhovor, sociální pracovnice). Také návštěva u druhého známého proběhla podle asistentky příjemně. A paní Smutná a její známý se občas vídají – on za ní někdy přijíždí v neděli na návštěvu.

Dalším krokem sociální služby bylo zkusit najít dobrovolníka. Pracovnice služby v rozhovoru vyprávěla, jak se „přes dobrovolnické centrum podařilo najít studentku, se kterou jsme pracovali, aby byla připravená na to, že paní Smutná hodně kouří, a na komunikaci, která směřuje k opakování několika málo témat“ (rozhovor, sociální pracovnice). Podle dohody začala dobrovolnice navštěvovat paní Smutnou jednou za dva týdny. S ohledem na paní Smutnou, pro kterou je delší komunikace náročná, trvaly návštěvy asi 20 minut. Navázáním vztahu s dobrovolnicí pro službu podpora neskončila. Dál monitorovala, jak vztah funguje. Sledovala, jak paní Smutné kontakt s dobrovolnicí vyhovoval. Na návštěvy nové známé se těšila, zejména na to, že se může bavit s mladou ženou. Vyprávěla pak pokaždé sociální pracovnici, co je v životě dobrovolnice nového. Po půl roce ale dobrovolnice vztah ukončila. Podle sociální pracovnice pro ni byly

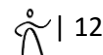
---

<sup>3</sup> Zneužíváním se v této studii myslí souhrnná kategorie pro různé druhy zneužívání jako je fyzické zneužívání, sexuální zneužívání, psychologické a emoční zneužívání, finanční a materiální zneužívání, organizační a institucionální zneužívání a zanedbávání a nedbalost (SCIE, 2015).

schůzky s paní Smutnou náročné: „*Nezvládla se bavit dokola o tom samém a vzdala to*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Služba navrhla, jestli by paní Smutná nestála o jiného dobrovolníka. Ale nechtěla. Sociální pracovnice si myslí, že „*cítila určité selhání – nepovedlo se to, určitě se to nepovede zas. Tak to už raději nechtěla zkoušet*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Služba také reflektovala vlastní dilema: chtěli jí navrhnout, jestli by nechtěla zkusit nového dobrovolníka. Uvědomovali si, že paní Smutná je osamělá. Přiznávají přitom vlastní obavu z toho, že také nový dobrovolník by se mohl rozhodnout, „*že je toho na něho moc, a pro paní Smutnou by to bylo další zklamání, které by ji jen utvrdilo v tom, že nikoho dalšího nechce*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Služba tak prozatím nechávala téma zdrojů přirozené podpory stranou a plánovala se k němu vrátit po nějaké době.

*„Zkoušeli jsme různé varianty, ale zatím to nikdy nefungovalo. Snad nás ještě něco napadne. Teď se snažíme pracovat na jiných, praktických věcech, hlavně s obavami paní Smutné kolem jídla, aby nedošlo k další hospitalizaci kvůli tomu, že by odmítala jíst“* (rozhovor, sociální pracovnice).

Po třech letech spolupráce tak paní Smutná stále neměla žádné stálé sociální vazby mimo sociální služby. Pracovníci služby nevěděli jak dál, ani co by se mohlo dělat jinak. Svou pozici shrnovali slovy: „*Z nějakého záhadného důvodu to nejde*“ (rozhovor, sociální pracovnice).



Také v příběhu paní Morávkové se sociální vztahy staly cílem přímé profesionální podpory. Pracovníci služby si dlouhou dobu mysleli, že paní Morávková má jen jednu dceru. Hlavně proto, jak říkala pracovnice, že „*o tom nechtěla mluvit. Nechtěla nás dlouho pustit do tématu její rodiny. Až teď, když se náš vztah posunul, se o tom už můžeme bavit*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Služba tedy až časem zjistila, že paní Morávková má ještě jednu, již plnoletou, dceru, která žije s bývalým tchánem. Služba se začala snažit o to, aby se paní Morávková „*zajímala i o starší dceru, a aby také mladší dcera měla sestru*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Sociální pracovnice se mohla odloženému vztahu věnovat také proto, že se jí jako jediné s paní Morávkovou podařilo vybudovat dostatečně kvalitní vztah, který umožnil nabídnout podporu v umlčovaném tématu rodiny. Za dobu spolupráce na tomto cíli už byla paní Morávková s mladší dcerou dvakrát u starší dcery na návštěvě.

Komunitní služby si dobře uvědomovaly nejen emocionální, ale i praktické nevýhody toho, když uživatelům chyběly sociální vazby. Jeden z důvodů, proč paní Morávkové chyběla kamarádka, se týkal pomoci s péčí o dceru:

*„Ta potřeba je velká už proto, že když paní Morávková měla ve školce udat jméno další osoby, která by mohla vyzvedávat dceru, a nikoho neměla, museli jsme tam nakonec napsat kolegyni, která bydlí ve stejné obci. Takže my bychom strašně rádi, abychom tam mohli někoho napsat – nějakou kamarádku, která bude odjinud než z naší organizace. Jen teď nevíme, jak toho docílit“* (rozhovor, sociální pracovnice).

Pracovníci služeb měli ale pocit, že téma sociálních vztahů bývá odsouvaná jinými prioritami. Podle asistentky „*paní Morávková teď zrovna kamarádství neřeší. Ona řeší to, že nemá peníze. To je její aktuální problém. Pořád něco hasíme: ona zavolá, že jí nepřišly dávky nebo že ji odstříhli telefon. A my to s ní řešíme*“ (rozhovor, sociální pracovnice).

## Druhá forma podpory: zprostředkování přirozené podpory

V práci některých sledovaných služeb se jako jeden ze zdrojů podpory při naplňování individuálních cílů uživatelů objevila také přirozená podpora. Zprostředkování dobrovolnice, zmíněné v předchozí kapitole, by mohlo patřit do této kategorie. V případě paní Smutné ale nabylo úplně jasné, jestli měla dobrovolnice nabízet podporu při dosahování cíle, který by nejspíš zněl „zvládnutí samoty“, nebo jestli mít vztah nebylo – alespoň v prvním kroku – vlastním cílem profesionální podpory. V případě paní Smutné šlo nejspíš o obojí. V této kapitole se přirozenou podporou myslí podpora při dosahování určitého cíle poskytovaná lidmi, kteří nejsou profesionálové v sociálních službách. Již bylo zmíněno, že přirozená podpora je známkou a současně prostředkem sociálního začleňování uživatelů. Z praktického hlediska fungování služby je přirozená podpora, která synergicky usiluje o stejný cíl jako profesionální podpora, odlehčením. Umožňuje, alespoň z části, nepoutat k naplňování nějakého cíle profesionální pracovníky. Tato kapitola sleduje, zda a jak sledované sociální služby pracovaly na jejím zprostředkování.

Z **Tabulky 1** vyplývá, že neformální sociální vztahy fungovaly v rámci individuálního plánování jako méně využívaný zdroj podpory. Pokud se v plánech objevila, bylo tomu běžně spíše shodou okolností než výsledkem filozofie práce. Přirozená podpora měla drobnou doplňkovou roli – jako v případě slečny Ptáčkové, kde se přirozená podpora plánovala v cíli „jezdit na kole“ a zahrnuje prarodiče uživatelky. Babička koupila a přivezla jízdní kolo, které pak slečna Ptáčková mohla používat. Tím byl cíl naplněn. Výraznější roli dostala přirozená podpora v jednom z cílů pana Mládky. Ten chtěl „jet se podívat na Bohemku“ (osobní záznam) a jeho individuální plán v tomto ohledu spojil přímou profesionální a přirozenou podporu. Společně se sociální pracovníci pan Mládek nejprve zjistil termíny fotbalových zápasů a jak se dostat na stadion. Vlastní cestu na fotbal pak podnikl společně s kamarádem, který je také fanoušek týmu Bohemians. Ten byl panu Mládkovi přirozenou oporou. Z pohledu chráněného bydlení se tím cíl naplnil, „protože pan Mládek už ví, jak se tam dostane, už ví, kdy se fotbal hraje, a už to tím pádem nepotřebuje mít v cíli. Dál se sám domlouvá s kamarádem“ (rozhovor, sociální pracovníce).

V případě paní Morávkové začala služba pracovat na zprostředkování dobrovolnice, která by pomáhala s volným časem dcery. Potřebu podpory v této oblasti artikulovala paní Morávková, která „mluvila o tom, že nerozumí úkolům a neví si s tím rady. Mluvila o tom, že se dcera odpoledne doma nudí, když ona musí v práci uklízet. Nechce jí pořád pouštět televizi, ale co má dělat“ (rozhovor, sociální pracovníce). Namísto nabídky přímé podpory začala sociální pracovníce uvažovat o vhodnějším zdroji podpory:

*„Hned mě napadl dobrovolník, protože s nimi spolupracujeme a dobrovolníky využíváme. Kvůli omezeným financím také paní Morávková nemůže moc platit odpolední kroužky, které jsou zpoplatněné. Takže plánujeme získat dobrovolnici, která by mohla pomáhat odpoledne s přípravou dcery do školy“ (rozhovor, sociální pracovníce).*

Ve všech těchto případech se přirozená podpora objevila tak trochu osamoceně v některém z cílů individuálních plánů. Rozvinutější síť přirozené podpory se podařilo plánovat pouze v případě paní Veselkové. Klíčové se přitom zdály být dva faktory: za prvé, paní Veselková je podle pracovníků „sociálně velmi zdatná“. Za druhé, ve způsobu práce sociální služby došlo ke změně, která cílené zapojování neformálních sociálních vztahů do individuálního plánování umožnila. Chráněné bydlení, ve kterém paní Veselková žije, začalo v posledních letech, u některých uživatelů, využívat principy a nástroje plánování

zaměřeného na člověka. Při posledním plánovacím setkání s paní Veselkovou služba použili nástroj CESTA (viz dále kapitola *Nástroje a techniky plánování podpory*). Do té doby vedle sebe existovalo individuální plánování v rámci služby, které mohlo, ale nemuselo v některých cílech identifikovat zdroje přirozené podpory a sociální vztahy paní Veselkové, které zůstávaly mimo individuální plánování a které mohly být podpůrné (jako byl například její vztah s tetou), nebo mohly obsahovat rizika (jako například její vztah s bývalým partnerem). Změna přístupu sociální služby k této dosavadní praxi plánování a organizování podpory znamenala, že neformální vztahy se staly součástí „nového“ individuálního plánování. Paní Veselková totiž mohla na plánovací setkání pozvat všechny, kterým důvěřuje: pracovníky chráněného bydlení stejně jako spolubydlící, kamarády, otce, tetu, nebo paní Bakalářovou, se kterou má v poslední době velmi dobrý přátelský vztah. Posledního setkání se tak zúčastnilo osm lidí, kteří společně tvořili „kruh podpory“. Úkol plánovacího setkání byl jednoduchý: *„Paní Veselková si něco přeje, plánuje, co by chtěla, a my ostatní se snažíme hledat cesty a způsoby, jak by se to dalo uskutečnit – kdo jí v čem může pomoci“* (rozhovor, sociální pracovnice). Na setkání byla paní Bakalářová, pracovnice sociálně terapeutické dílny, klíčová pracovnice, vedoucí chráněného bydlení, další asistentka, kamarádka a spolubydlící paní Svobodová a ještě další dva spolubydlící. Přísně vzato, jediná z přítomných, kdo nepatřil do služby chráněného bydlení, byla paní Bakalářová. To proto, že paní Veselková nepozvala například tetu. A také proto, že ani sociální síť paní Veselkové nezahrnuje mnoho lidí, kteří nejsou spojeni se sociálními službami. Všichni pozvaní jsou ale v jejím životě důležití lidé.

Mezi cíle individuálního plánu se zařadilo přání *„bydlet sama někde blízko, abych neztratila kontakt s lidmi ve službě“*. Jedna z pracovnic navrhla, že zprostředkuje kontakt se známým, který pracuje v realitní kanceláři. Plánem bylo *„poslat za ním paní Veselkovou, aby se pozeptala na výši nájmu bytů, aby se mohla zorientovat a aby se mohlo propočítat, jestli má nebo ne na to bydlet samostatně“* (rozhovor, vedoucí služby). V oblasti zdraví chtěla paní Veselková pracovat s nadváhou. Jako diabetička užívá léky a *„necítí se úplně zdravě“* (osobní složka). Jiná z pracovnic chráněného bydlení navrhla zkusit alternativní medicínu. Nabídla také lékaře, kterého zná a využívá. Paní Bakalářová zase nabídla, že by s paní Veselkovou mohly společně chodit na jógu. Další kolegyně navrhla, že se zeptá na kontakt v klubu nordic walking.

*„Během měsíce se pak podařilo navázat kontakt, protože ten klub má pobočku tady nedaleko. Paní Veselková už s nimi byla na seznamovacím setkání, kam s ní jela jako podpora asistentka. Tam plánovali pochod. A pak byla už sama s nima na tom výletě. Ta jóga je už také zařízená a začnou chodit příští měsíc“* (rozhovor, vedoucí služby).

K cíli „mít přátele“ mimo chráněné bydlení napadlo vedoucí služby spolu s paní Bakalářovou propojit paní Veselkovou se skupinou sebeobhájců. Mohla by s nimi sdílet témata, která ji zajímají. Služba zajistila telefonický kontakt. *„Poprvé jsme ji tam také vedli, další týden už jela sama“*, popisuje průběh naplňování cíle vedoucí služby. *„Dnes jezdí na setkání sebeobhájců sama a je velmi spokojená“* (rozhovor, vedoucí služby). Paní Bakalářová si také vzpomněla, že paní Veselková má drahý telefonní tarif. Napadlo ji, že by měl existovat zvýhodněný tarif pro lidi se zdravotním postižením. Podle vedoucí služby pak spolu zjišťovaly informace a zařizovaly nový tarif. Při setkání předložila vedoucí služby ještě poslední návrh:

*„Paní Veselková si bude hlídat vyúčtování telefonu a budou se spolu každý měsíc učit, jak platit přes internetové bankovníctví, aby paní Veselková věděla, co se tam všechno vyplňuje. A také aby to nebylo automaticky strhávané z účtu, aby si uvědomovala, že existují pravidelné platby, kolik to asi dělá a že se pro to musí něco udělat“ (rozhovor, vedoucí služby).*

Podíváme-li se na předchozí případy, kdy se podařilo zapojit přirozenou podporu do individuálního plánu, spojuje je především *synergie* profesionální a přirozené podpory. Mezi oběma druhy podpory se nejednalo o soutěž. Z praktického hlediska šlo daleko spíše o dělbu práce v rámci společného plánu: služby dále plánovaly podporu tzv. aktivit samostatného života. Neformální sociální vztahy jako zdroje podpory se střídaly se zdroji profesionální podpory. V případě paní Veselkové například zprostředkovala paní Bakalářová kontakt na nordic walking, pracovníci služby pak paní Veselkovou podpořili v první cestě na setkání skupiny, ona si dnes další výlety domlouvá sama a pracovníci služby zůstávají v pozadí, připravení nabídnout případnou další asistenci. Synergie profesionální a přirozené podpory, důležitá pro plán paní Veselkové, byla ostatně patrná již v seznamu pozvaných na plánovací setkání. Profesionálové spolu s neprofesionály se společně stali členy „kruhu podpory“.

Dalším společným znakem úspěšného propojení profesionální a přirozené podpory ve sledovaných případech byla *dosazitelnost* zdrojů přirozené podpory. Prarodiče v případě slečny Ptáčkové, kamarád v případě pana Mládka, stejně jako paní Bakalářová v případě paní Veselkové již měli s uživateli vytvořenou vazbu a uživatelé je sami navrhli jako zdroje podpory. V situaci plánovací schůzky tak byly k dispozici aktivní sociální vztahy v životech uživatelů, které se mohly mobilizovat jako zdroje podpory. Uživatelé (a spolu s nimi i služby), u kterých se podařilo propojit přirozenou a profesionální podporu, byli v tomto ohledu v trochu jiné situaci, než například paní Smutná. Ta neměla žádné běžné sociální vztahy, které by mohla společně se sociální službou proměnit ve zdroj přirozené podpory.

Rozdíl mezi tím, proměnit existující vztahy ve zdroj přirozené podpory a takové vztahy teprve navazovat, dobře ukázal případ pana Kocourka. Ten žije v domku, který předtím daroval jednomu manželskému páru. Oni bydlí v patře, on žije v přízemí. Služba stále přesně nevěděla, jaký je mezi nimi právní vztah. Pan Kocourek nechce rozebírat detaily smlouvy ani souvisejících práv a povinností. Co služba věděla je, že dříve mezi nimi byly dobré vztahy a oba manželé v životě pana Kocourka figurovali také jako zdroj neformální podpory: *„Paní prala, uklízela mu jednou týdně, někdy i vařila, a když k nim nahoru přišla kadeřnice, tak šla ostříhat i pana Kocourka. Pak se ale paní kousla – že když on je na ní ošklivý, tak ona mu nebude dělat služku“*, popisovala dynamiku vztahu s novými majiteli domku sociální pracovnice. Součástí přímé podpory sociální služby bylo pracovat na vztahu mezi panem Kocourkem a majiteli domu. Služba usilovala o to, aby se z něj opět stal zdroj podpory a ne jen rizik. Pracovnice služby napsala manželům dopis a požádala je o schůzku, *„abychom si vyjasnili, co já dělám a jak můžeme jako služba pomoci v soužití“* (rozhovor, sociální pracovnice). Podle asistentky se jim zatím daří sociální vazbu obnovovat: *„Podařilo se dostat je do spolupráce. Dohodli se, že pan Kocourek bude dole v bytě větrat, aby jim nahoře neplesnivěly stěny, a že oni otevrou koupelnu, aby se mohl vykoupat“* (rozhovor, sociální pracovnice). Jedním z drobných výsledků mediace mezi oběma stranami, který naznačuje, že *„by se tam mohli zase dostat“*, byl nedávný telefonní kontakt jednoho z manželů. Prosili sociální pracovníci, *„jestli by panu Kocourkovi nepomohla zařídit výhodnější tarif na telefon, že oni to chtěli udělat, ale teď se k tomu nedostanou“* (rozhovor, sociální pracovnice). Plánování podpory pana Kocourka zatím s těmito sousedy

jako zdrojem podpory nepočítá. Sociální pracovnice ale soustavně pracuje na tom, aby tomu tak v budoucnosti mohlo být.

Posledním společným znakem úspěšného propojení profesionální a přirozené podpory ve sledovaných případech bylo, že v cestě nestály institucionální překážky v podobě opatření pro minimalizaci rizik. Institucionální překážku zapojení přirozené podpory ukazuje například případ pana Mládky, který chtěl jet na dovolenou do zahraničí. V jiné volnočasové aktivitě, při cestě na fotbalový zápas, je oporou pana Mládky jeho kamarád. Stejně tak mohla být dovolená u moře příležitostí k tomu, aby sociální služba zprostředkovala panu Mládkovi přirozenou podporu. Plánování podpory ale počítá s přímou profesionální podporou. Vnitřní pravidla služby totiž říkají, že „na dovolenou do zahraničí klienty doprovázejí většinou asistenti nebo opatrovník“ (rozhovor, sociální pracovnice).

### **Třetí forma podpory: neformální sociální vztahy uživatelů a role služeb**

Komunitní služby nekontrolují plně životy uživatelů, neznačí je úplně dopodrobna. Ve sledovaných službách si uživatelé běžně organizovali část svého života sami a bez formalizace v individuálním plánování. Mezi jednotlivými uživateli existovaly rozdíly v míře kontroly a možnostech takové autonomie. Do značné míry byla *výsadou* uživatelů, kteří byli chápáni jako samostatní a komunikativní. Součástí takové samostatnosti bylo také rozvíjení a udržování neformálních sociálních vztahů.

Vztahy, které uživatelé sami navazují a řídí, se v ideálním případě mají také stát zdrojem podpory – emocionální, ale i praktické. Pan Zahradník má známé v hospodě, kam pravidelně chodí. Chce být mezi lidmi a povídat si. „Když mu pak nešel signál na televizi, říkal nám, že by mu to jeden z těch známých přišel pomoci spravit“ (rozhovor, sociální pracovnice). Pracovníci služby dodali, že „úplně to ale nesledovali. Víme jen to, co nám řekli lidé nebo co nám řekl on sám“ (rozhovor, sociální pracovnice).

Sociální pracovníci byli rádi, když uživatelé sami dojednávají neformální podporu. Svědčilo to podle nich o samostatnosti lidí a současně to ulevovalo formálnímu systému podpory. Když začaly pana Kocourka bolet nohy a špatně se mu chodilo pro obědy do školní jídelny, domluvil se s kamarádem, aby mu nosil obědy domů. Sociální pracovnice byla ráda: „Je dobře, že si věci zařídí sám. Když jsem tam nebyla, pan Kocourek si zařídil donášku obědů přes kamaráda, kdybych tam byla, zařizovala bych to já, třeba přes pečovatelskou službu“ (rozhovor, sociální pracovnice). V dovětku navíc sociální pracovnice prozradila, jaký by byl běžný přístup služby k zajišťování podpory – její intervence by tak nějak samo sebou směřovala k (rychlému) zajištění cíle profesionální pečovatelskou službou. Nezjišťovala by nejprve, kdo v obci by takovou podporu mohl nabídnout.

Jiným příkladem přirozené podpory, kterou si neformálně sjednali přímo uživatelé a o které se služba dozvěděla až později, byl případ paní Morávkové. Pracuje jako uklízečka v chráněné dílně. S dcerou se odstěhovaly od partnera a bydlely nějaký čas v azylovém domě pro matky s dětmi. Její zaměstnavatel, vedení chráněné dílny, jí nabídnul nové bydlení. Podle sociální pracovnice „s nimi sama paní Morávková navázala vztahy. Svou osobností vedení okouzila. A oni se jí rozhodli pomoci s bydlením. Urychlili rekonstrukci pokoje v patře, kam se mohla další měsíc nastěhovat“ (rozhovor, sociální pracovnice). Zaměstnavatel kromě toho pomohl paní Morávkové i s vybavením bytu. Nešlo o podporu v rámci individuálního plánování. Sociální služba to zjistila až zpětně:



*„Paní Morávková sháněla ledničku a pračku, já jsem objížděla zastavárny a bazary a řešila to. Pak jsem po týdnu přijela a paní Morávková tam měla oboje. Vedoucí té organizace jí pomohl to někde levně sehnat. A domluvili se na tom, že jí budou strhávat splátky z výplaty“ (rozhovor, sociální pracovnice).*

Asistentka paní Opatrné zase v rozhovoru vyprávěla, že se od jiného uživatele chráněného bydlení doslechli o tom, že jí svého času nabízel doprovod do města a „ukázat, jak se dostane do kavárny, že by s ní zašel na kávu. Ona to ale odmítla“ (rozhovor, sociální pracovnice). Paní Opatrná také občas před pracovníky zmíní, že jí sestra při jejich telefonických rozhovorech radí. Naposledy jí radila, aby si požádala o zvýšení dávek sociální podpory. Ze strany sociální služby nešlo o soustavné sledování jejich vztahu a jeho výstupů: „Paní Opatrná nám neříká, o čem se spolu po telefonu baví, někdy se zmíní, ale my u toho nejsme. Jen víme, že paní Opatrná si často stěžuje, že nemá peníze, a sestra jí radí, aby si zažádala o dávky“, vysvětlovala sociální pracovnice. O tom, co si spolu povídají, se pracovníci služby dozví, pokud se paní Opatrná rozhodne jim o tom říci.

Také v případě pana Večeři si služba uvědomovala, že „si spoustu věcí dělá po svém a nemá potřebu to s námi řešit“ (rozhovor, sociální pracovník). I když mu i po letech života v chráněném bydlení „přijde důležitá taková nějaká kontrola“ ze strany služby – často formou ujištění – protože „mu to přináší nějakou jistotu“ (rozhovor, vedoucí služby), pracovníci na to běžně namítají: „Ale to je vaše věc, vyřídte si to sám“ (rozhovor, sociální pracovník).

Všechny tyto příklady ukazují, jak uživatelé sociálních služeb neformálně splétali přirozené vztahy do sítí podpory a jak pracovníci sociálních služeb v takových případech zůstávali zpravidla v pozadí. O mnoha vztazích a aktivitách uživatelů věděli, o jiných se dozvídali až časem, nebo také vůbec ne. Pro práci se samostatně žitou zkušeností uživatelů byla důležitá nesamozřejmost, s jakou komunitní služby věděly o situacích a událostech, které se v životech uživatelů odehrávaly – ať už v práci, cestou do práce, v rodinách uživatelů nebo ve vztazích uživatelů s dalšími lidmi. Komunitní služby si uchovávaly vědomí toho, že uživatelé mají své životy, které jsou mimo kontrolu pracovníků – a že je to tak správné:

*„Pan Večeřa má svůj život, o kterém my nevíme a který se občas někde projeví, něco zjistíme. A je vidět, že žije svůj život a dělá si svoje věci, kde nás nepotřebuje. Mluvím tady o běžném životě, kdy má rád někde chodit, kouřit, dávat si bagetu nebo potkávat nějaké lidi“ (rozhovor, sociální pracovník).*

Informační deficit, který z toho plynul, byl v komunitních službách běžnou součástí práce. K tomu, dovědět se o životech uživatelů z jejich vlastního pohledu, byla potřebná důvěra a vztah, který umožňoval otevřenost. Služby chráněného bydlení měly svojí intenzivnější přítomností v životech uživatelů o něco větší příležitost k tomu informace získávat, než terénní služba sociální rehabilitace. Asistenti chápali informační deficit jako určitý problém pro nastavování podpory, který pak bylo potřeba zvládat pomocí kvality vztahů s uživateli. Nedostatek informací byl ale současně důležitou součástí sebepojetí komunitních služeb – pokud chtěly dbát na autonomii a samostatnost uživatelů. Takové služby nejen, že nevěděly o každém detailu života uživatelů, ale dokonce se aktivně zdráhaly vědět od uživatelů a o uživatelích všechno. Namísto toho plánovitě zůstávaly stranou.

To přitom neznamená, že služby odmítaly slyšet, co se děje v životech uživatelů. K tomu co se dozvěděly, se pak také vztahovaly. Práce s těmito *dozvuky* měla různé podoby. Podle toho, jak zjištěné informace vyhodnotily, mohly služby dál aktivně nezasahovat. Služby nezasahovaly, když k nim doléhaly pozitivní nebo alespoň indiferentní informace nebo když cítily, že nezasahování mohlo mít pozitivní dopad v životech uživatelů – například proto, že v delším horizontu mohlo dojít k posílení jejich dovedností. Služby také mohly nabízet podporu, která ale nemusela mít systematickou povahu a mohla být nabízená ad hoc, příležitostně, jako součást právě probíhajících konverzací nebo návazných aktivit. Třetí možností byla aktivní intervence spolu se systematizací tématu v individuálním plánu uživatele.

Příkladem aktivního nezasahování bylo třeba přátelství, které pan Mládek postupně navázal se skupinou mladých lidí, kteří se scházejí v parku nedaleko chráněného bydlení. Kamarádství navázal sám „*tak, že jsem se jich zeptal, kolik je hodin nebo oni se zeptali, jestli nemám cígo, a dali jsme se do řeči. Povídali jsme si. Druhý den to samé. Třetí den to samé. A pak už jsme byli kamarádi*“ (rozhovor, pan Mládek). O tomto kamarádství pracovníci služby věděli. Další intervence nebo podporu panu Mládkovi nenabízeli. Podle sociální pracovnice byly

*„tyhle vazby vytvořené samostatně a pan Mládek je velmi samostatný a extrovertní člověk. Nemá problém jak s orientací po městě, tak s navazováním známostí a kontaktů“* (rozhovor, sociální pracovnice).

Druhým způsobem, jak se komunitní služby vztahovaly k dozvukům samostatně řízených vztahů uživatelů, byly nabídky ad hoc příležitostné podpory. Takovou byla podpora slečny Ptáčkové, když pracovnící služby vyprávěla, jak někdy v práci zvrací – jak sama říká – „z nervozity“.

*„Když mám nervy, tak zvracím. Pan vedoucí v práci třeba něco chtěl, mně se to pořád nedařilo, nevěděla jsem, co mám dělat, tak jsem se šla vyzvracet. Pan vedoucí mi pomohl, řekl mi, ať si dám skleničku vody“* (rozhovor, paní Ptáčková).

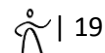
Téma zvládnání pracovních činností a vztahů s kolegy nebylo systematizované v individuálním plánu a netvořilo pro sociální službu formalizovanou zakázku. Přesto je pracovnice s klientkou probíraly a doporučovaly strategie, jak takové situace lépe zvládat. Například klientce navrhli, že „*místo, aby se nervovala, tak má říct, že jí to nejde a pan vedoucí jí pak poradí*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Taková příležitostná podpora směřovala k posilování dovedností efektivněji komunikovat své emoce.

Jiným příkladem toho, kdy služby nabízely příležitostnou podporu, bylo obnovování neformálních vztahů paní Svobodové. V poslední době si přes Facebook začala dopisovat s kamarády ze školy. Podle asistentky píše „*jedné slečně, kterou zná ze školy. Ta se teď ozvala, ale bydlí daleko a paní Svobodová jí píše, aby za ní přijela sem do chráněného bydlení*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Vztah po síti iniciovala a udržuje paní Svobodová sama. Když se o tom bavila s pracovnící služby, mluvily o dalším kroku, o kontaktu ve fyzickém prostoru. Pracovnice při té příležitosti nabídla jednorázovou podporu. Navrhla, že by paní Svobodovou mohla podpořit při cestě dopravními prostředky, protože cestování je pro ni zátěží.

Také v případě zapojování pana Večeři do života v obci byla důležitá jeho vlastní aktivita. Stejně důležité byly ale také příležitostné intervence ze strany služby. Ani tato podpora nebyla formalizovaná

v individuálním plánu a reagovala na „dozvuky“ situací tak, jak je líčil pan Večeřa nebo jak se o nich služba dovídala od sousedů a lidí v obci. Pracovníci dnes vyprávějí „cestu integrace“ pana Večeři jako výsledek jeho aktivity a samostatnosti. „*Je to velký fanoušek fotbalu a docela dobře se vmísil do místního fotbalového družstva*“ (rozhovor, sociální pracovník). Ostatní členové týmu dodávají, že „*pan Večeřa si tyhle věci zařizoval vesměs sám*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Když si ale pan Večeřa začal před lety chodit kopat s míčem na fotbalové hřiště, volali pak členové fotbalového týmu pracovníci chráněného bydlení, „*aby s tím něco udělala*“, vzpomíná pracovnice služby.

*„Báli se mu tehdy něco říct. Oni místní lidé byli ze začátku v rozpacích z toho, že tu najednou mají dům s lidmi s postižením a obávali se setkání s nimi. No a oni mi volali, ať s ním něco udělám, že jim nemůže kopat míč do hřiště v průběhu zápasu. Řekla jsme jim, ať mu to řeknou sami, oni že mu to neřeknou, ať s tím něco udělám. Tak jsem panu Večeřovi řekla, že jim tam nemůže kopat v době zápasu, a navrhla, ať si kope s dětma na vedlejším hřišti. Po nějaké době jsem byla se synem na zápase a pana Večeřu jim trochu představila. Oni mu nabídli, že si může kopat na hřišti s dětma o přestávce, ale když rozhodčí zapíská, tak skončí. A taky mu nabídli, že v době zápasu jim může podávat míč, kdyby chtěl. No a takhle se tam dostal“* (rozhovor, sociální pracovnice).



Vztah pana Večeři s místním fotbalovým družstvem zůstal i nadále mimo soustavnou, plánovanou podporu a pan Večeřa si jej „řídil sám“. Pracovníci zůstávali v pozadí a kromě příležitostných intervencí vztahy spíše monitorovali. „*Jednou v zimě mi ale volali z družstva, že pan Večeřa přišel v mrazu bez ponožek jenom v teniskách a ať s tím něco udělám*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Jindy, když se trenér nemohl dovolat na mobilní telefon pana Večeři, zase posloužila telefonní linka v sociální službě jako alternativní způsob komunikace. „*Trenér třeba zavolal, že vyzvedává pana Večeřu v tolik a tolik*“ (rozhovor, sociální pracovnice).

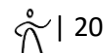
Podobné komunikační situace se v sociálních službách objevovaly běžně. Pracovníci služeb, mimo individuální plánování, intervenovali v rámci komunity, fungovali jako obhájci uživatelů nebo se snažili nabízet lidem z okolí možnost jednat vůči uživatelům pozitivně. Pokud o to uživatelé stáli, mohli také nabízet radu nebo komentář.

Slečna Ptáčková má například kamarádku. Znají se již dlouho, ještě z jiné sociální služby. Kamarádka bydlí nedaleko a slečna Ptáčková ji někdy navštěvuje doma, jindy spolu jdou do cukrárny. Kamarádka občas požádá slečnu Ptáčkovu, jestli by ji nemohla cestou koupit víno a nějaké sladkosti. Nákup si zaplatí. Vztah s touto kamarádkou není součástí individuálního plánu ani plánu zvládnutí rizik. Pracovníci sociální služby se o detailech dozví, pokud o tom slečna Ptáčková začne sama hovořit. A ona o tom s asistentkou mluvila poté, co její opatrovnice navrhovala, aby kamarádce víno nenosila pokaždé, když si řekne. Slečna Ptáčková se obrátila na asistentku o radu: „*To víno si přece kamarádka zaplatí, tak proč bych jí ho nemohla koupit?*“ (rozhovor, slečna Ptáčková). Asistentka slečnu Ptáčkovou ujišťovala, že je v pořádku, když si kamarádka víno zaplatí. Přitom navrhovala alternativní porozumění reakci opatrovnice: možná chtěla říct, že slečna Ptáčková také může žádosti kamarádky odmítnout – to kdyby se jí zdálo, že kamarádka pije vína příliš.

Paní Veselková, shodují se pracovníci služby, „*je sociálně velmi zdatná. Je aktivní člověk, který se chopí každé příležitosti. Je odpovědná a je na ni spolehnutí. S tím souvisí i to, že když si neví rady, tak požádá*

*o pomoc. Ví na koho se obrátit a využívá naši podporu“ (rozhovor, sociální pracovník). Paní Veselková také nabízí podporu ostatním spolubydlícím v chráněném bydlení. Podle pracovníků „zastane spoustu úkolů za asistenta a podporu ostatním nabízí ráda – třeba když jiný uživatel potřebuje doprovod, ona se sama nabídne, že ho doprovodí na autobus“ (rozhovor, sociální pracovnice). Při vši své zdatnosti v sociálních vztazích ale paní Veselková v této oblasti dostává příležitostnou, neplánovanou, podporu pracovníků služby. „Byly doby“, říká v rozhovoru asistentka, „kdy se jí musely dávat hranice, dokonce fyzicky. Člověk přišel do práce a ještě ve dveřích se na vás zavěsila, někdy vás málem povalila, jak chtěla dát najevo radost“ (rozhovor, sociální pracovnice). Vedoucí služby k tomu dodává, že paní Veselková „potřebovala dát najevo tu sílu, jak má člověka ráda. Tohle už nedělá. Dnes už v klidu pozdraví a řekne, že vás ráda vidí“ (rozhovor, vedoucí služby). Pracovníci se také doslýchají od ostatních uživatelů chráněného bydlení, že paní Veselková volně sdílí důvěrné informace.*

*„Když se jí někdo svěřá, ona jde a pouští to dál. Takže její kamarádka se s ní momentálně nechce bavit, protože tvrdí, že paní Veselková je drbna. Bude to pak vykládat ostatním a ještě na to nabalí nějaké další věci. Protože paní Veselková chce s tou spolubydlící hodně kamarádit, a ona ji někdy přijme, jindy ji odmítne, jsou z toho problémy. A paní Veselková to špatně snáší“ (rozhovor, sociální pracovnice).*



V těchto a dalších oblastech využívali pracovníci svou každodenní přítomnost v chráněném bydlení a nabízeli ad hoc podporu a mediaci bez formalizace v individuálních plánech.

Důležitým aspektem práce s dozvuky aktivity vztahů organizovaných samostatně uživateli bylo monitorování a vyhodnocování rizika: „Já si myslím, že jsme to monitorovali a nijak aktivně jsme nezasahovali. Hlíдали jsme potenciální problémy a reagovali jsme na to, co se dělo“ (rozhovor, vedoucí služby). Pokud ale služba vyhodnotila situaci jako závažné riziko, mohla se na takovém základě k životní situaci uživatele začít vztahovat třetím způsobem: nabídkou aktivní podpory při řešení rizikové situace, kterou případně systematizovala v individuálním plánu.

Taková změna v přístupu sociální služby byla patrná například v příběhu pana Večeři. Ten začal nedlouho po svém příchodu do chráněného bydlení pracovat v restauraci v sousední obci. Získat práci byl jeden z cílů individuálního plánování a pracovníci chráněného bydlení spolu s koordinátorkou zaměstnávání byli při naplňování tohoto cíle přímými podporovateli pana Večeři. Se vstupem do pracovního poměru mohl pan Večeřa začít rozvíjet kolegiální vztahy. Jeden z nich, vztah s tamní kuchařkou, pan Večeřa proměnil v přátelství. Kolegyně ho začala zvat také k sobě domů. Spřátelil se s její rodinou a v neděli k nim chodil na kávu a na oběd. Podle pracovníků služby byla tato spolupracovnice „taková máma. Měla starost o to, že pan Večeřa je hubený, a začala ho zvat na obědy“ (rozhovor, sociální pracovnice). Z přímé podpory při hledání práce se z hlediska služby stalo příležitostné monitorování přátelského vztahu s kolegyní, iniciovaného a řízeného samostatně panem Večeřou. „Pan Večeřa vždycky jen ráno, předtím než jel na návštěvu, přišel do kanceláře a řekl, že odjíždí, abychom věděli, kde bude, a pak se vracel večer“ (rozhovor, sociální pracovnice). Aktivní nezasahování a monitorování se proměnilo, když „jednou paní kuchařka volala, že už neví, co má dělat, že má pana Večeřu ráda, ale že v neděli otevře dveře a on tam zase sedí v kuchyni u stolu. A ona, že nemá to srdce ho vyhodit“ (rozhovor, sociální pracovnice). Tento telefonát byl z hlediska služby dozvukem, který změnil jejich dosavadní chápání vztahu mezi panem

Večeřou a jeho kolegyní. A změnil i způsob, jak se služba začala k vztahu prakticky vztahovat. Do té doby neproblematické přátelství plné podpory a vzájemnosti se zahalil do rizika, že by mohlo dojít k ukončení celého vztahu.

*“Řekli jsme jí, že ona, ne my, měla panu Večeřovi říct, že tam nemůže v neděli chodit jako domů, že on to pochopí. Přistoupili jsme k tomu tak, aby ona byla schopná mu nastavit hranice toho, co je v pořádku a co není – aby to vyhovovalo jí a současně aby pan Večeřa měl i nadále možnost se s nima vídat. Aby to úplně neskončilo” (rozhovor, sociální pracovnice).*

Intervence ale nepřinesla požadovaný výsledek: *„Ona si neuměla poradit, aby mu nastavila ty mantinely. Celé se to tam zavřelo a ten vztah skončil. Pan Večeřa o ní už vůbec nemluví a na návštěvy nechodí“ (rozhovor, sociální pracovník).*

Jiná situace, jejíž dozvuk pracovníci služby vyhodnotili jako riziko s nutností jednat, se odehrála na konci dlouhodobého vztahu paní Veselkové s partnerem. Pracovníci dlouho tušili, že její partnerský život nebyl jednoduchý. Vedoucí služby vysvětlovala, že

*„ona byla dlouho zamilovaná a odpouštěla mu jeho chování. Nic neříkala, tvářila se šťastně. Jen bylo vidět, jak fyzicky schází. Vždycky na sebe dbala a chtěla se líbit. Pak najednou začala chodit špinavá a ušmudlaná. Musela také trpět tím prostředím, kde s partnerem žila – bydleli spolu v jeho bytě a on nebyl pořádný“ (rozhovor, vedoucí služby).*

Jednou, líčila zlomovou situaci pracovnice služby,

*„na ni snad i vztáhnul ruku. Pak už přišla a řekla nám to. A my to začali řešit. Nabídli jsme jí nastěhovat se zpátky do chráněného bydlení a současně jsme začali pracovat na odchodu toho klienta do jiné služby. Naše služba pro něj nebyla, nezvládali jsme to. On potřeboval jiné prostředí, které by lépe odpovídalo jeho potřebám“ (rozhovor, sociální pracovnice).*

Podle pracovnice se paní Veselková až později svěřila také s tím, že *„její partner ji zneužíval. Když chtěl sex, vzal si ho, i když ona nechtěla. To z ní postupně vyšlo ven, až když se rozešli“ (rozhovor, pracovnice služby).*

Reakce na rizikové situace mohou být citlivé, jako v případě paní Veselkové, ale také méně citlivé. O paní Smutné již bylo řečeno, že nemá trvalé vztahy s okolím. Její opatrovnice dokonce chápala její kontakty s lidmi v obci jako *„selhání“ (rozhovor, sociální pracovnice)* – zejména poté, co došlo k několika hádkám v obchodě, kam paní Smutná chodila nakupovat. Osočila tam zaměstnankyně obchodu z okrádání. Podle pracovníků služby bylo možná důležité to, že paní Smutná *„není moc mluvná“*. Přemýšleli také o tom, nakolik tyto interakce mohly souviset s její duševní nemocí. Podle sociální pracovnice *„ji přitom v obchodě znali a věděli, že se to může stát. Bohužel se je nepodařilo přesvědčit, ať to s ní zvládnou“ (rozhovor, sociální pracovnice).* Nakonec se sociální službě nepodařilo přesvědčit ani opatrovnici, která *„si přála, aby takové situace nebyly, a nákupy začala zajišťovat pečovatelská služba“ (rozhovor, sociální pracovnice).*

S necitlivým přístupem blízkých osob uživatelů k riziku měly služby zkušenost také v případě paní Veselkové. Její teta nebyla sice opatrovnící, její neformální vliv ale hrál v životě paní Veselkové důležitou roli. Po smrti maminky požádal otec paní Veselkové o její umístění do ústavní péče a přestal se o ni aktivně zajímat. Teta se tehdy stala jejím nejbližším člověkem: „*Byla tím, za kým se jezdí o vánocích, s kým se radí, kdo pomáhá*“ (rozhovor, vedoucí služby). „*A kdo přijede na návštěvu sem do chráněného bydlení,*“ dodala asistentka. Podle pracovníků služby se ale paní Veselková v posledních letech výrazně osamostatnila.

*„Ona se už posunula a teta se jí pořád snaží organizovat život. Dneska působí spíš jako omezující prvek. Říká jí třeba, že neměla být zesvéprávněná nebo že by neměla dělat tohle a tamto, protože to není bezpečné“* (rozhovor, vedoucí služby).

Vztah s tetou je stále zdrojem neformálně sjednané přirozené podpory. V poslední době například teta podpořila paní Veselkovou v tom, aby začala chodit na rehabilitační cvičení. Kromě toho se některé intervence tety staly zdrojem rizika. Zejména tehdy, když se teta „*bála, aby paní Veselková neotěhotněla. Bála se, že by se nemohla o dítě postarat a ono by šlo do péče nebo že by si musela vzít paní Veselkovou i s dítětem a starat se o oba*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Pocit odpovědnosti a obavy vedly tetu k tomu, že trvala na nejnešetrnějším řešení – na sterilizaci. Paní Veselková z toho byla v té době rozrušená a služba jí nabízela podporu v podobě obhajoby jejího hlasu:

*„Říkali jsme paní Veselkové, že tohle je její život, vysvětlovali jsme jí, co je to sterilizace, že to je nezvratný zásah, a pokud se pro ni rozhodne, tak je to nenávratná věc, a nabízeli alternativy – hlavně antikoncepci, ta se dá přestat brát kdykoliv“* (rozhovor, sociální pracovnice).

Podle asistentky „*to celé již bylo ve fázi, kdy teta zařídila předoperační vyšetření*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Paní Veselková operaci nakonec odmítla. A služba si myslí, že právě „*to byla situace, kdy paní Veselková zjistila, že se může sama rozhodnout. A byl to také moment, kdy dospěla*“ (rozhovor, vedoucí pracovnice).

### **Tekutost a vrstevnatost podpory**

Studie dosud popisovala různé formy podpory, jakoby se jednalo o tři oddělené kategorie: o přímou podporu, poskytovanou pracovníky v rámci individuálního plánování, o zapojení přirozené podpory, a konečně o vztahy, které si řídí uživatelé sami a ke kterým se pracovníci nějak prakticky vztahují.

Tato kapitola chce upřesnit jednu vlastnost těchto kategorií: v běžné praxi různé formy podpory často neexistují v čisté, oddělené podobě. Jde o analytický nástroj při pohledu na práci sociálních služeb. Z pohledu životních příběhů uživatelů a každodenní praxe ve službách se formy podpory běžně vrství a přelévají jedna do druhé: na profesionální podporu mohou navázat vztahy, které si rozvíjejí uživatelé sami, a stejně tak se přímá podpora a individuální plánování mohou zapojit do aktivit a vztahů, které byly do té doby řízené samotnými uživateli. Služby také běžně poskytují podporu nad rámec toho, co stojí v individuálním plánování, protože denně reagují na různé události a situace v životech uživatelů.

Příkladem „tekutosti“ kategorií podpory v každodenním fungování sociálních služeb je vztah pana Večeři s paní Náprstkovou, která pro chráněné bydlení podomácku spravovala poničené prádlo. Jejich vztah

začal, když pan Večeřa několikrát nesl k paní Náprstkové prádlo a pak ho zase spravené vyzvedával. Samostatně, mimo plánování a podporu služby, se z pana Večeři a paní Náprstkové stali přátelé. Jejich vztah byl pro pana Večeřu zdrojem přirozené podpory, kterou řídili oba aktéři vztahu. Pan Večeřa chodil k paní Náprstkové na kávu a popovídat si. Toho později využila služba v rámci individuálního plánování. Když se pan Večeřa přestěhoval z objektu chráněného bydlení do bytu, pracovníci přemýšleli, jak nově nastavit podporu samostatného bydlení. Pan Večeřa nechtěl „*jen tak někoho pustit k sobě do bytu, aby zkontroloval, jestli nemá v lednici plsnivé jídlo*“ (rozhovor, sociální pracovníce). Pracovníky napadlo, že by se přátelský vztah mezi paní Náprstkovou a panem Večeřou mohl stát základem pro formálně nastavenou podporu:

*„Když si pan Večeřa s paní Náprstkovou rozumí a má ji rád, napadlo nás, že by se mohla stát jeho polooficiální asistentkou. Nedělalo by jí problém dvakrát týdně dojet za panem Večeřou na návštěvu a přitom monitorovat, jak vypadá jeho byt a jestli není potřeba nějaká další podpora. Šlo o to eliminovat případné krize“* (rozhovor, sociální pracovníce).

Neformální přátelství se proměnilo ve formalizovanou podporu – služba nabídla paní Náprstkové „*nějakou drobnou smlouvu o asistenci*“. Paní Náprstková dnes tuhle roli nemá. Služba se při vyhodnocování individuálního plánu rozhodla, že takový druh monitorování už nebyl dále potřeba. Vztah s panem Večeřou se vrátil do neformálního rámce přátelství, které je i nadále zdrojem podpory a o kterém se pracovníci služby dovídají z dozvuků. Třeba si paní Náprstková „*stěžovala, že pan Večeřa k ní chodí moc často a že tuhle seděl u stolu potom, co právě napekla koláče. A než se otočila, snědl celou mísu*“ (rozhovor, sociální pracovníce). Pracovnice paní Náprstkové řekla, že „*nemůžeme panu Večeřovi zakazovat k ní chodit, když ho zve. A řekla jsem jí také, že by si měla nastavit mantinely a jak*“ (rozhovor, sociální pracovníce). Paní Náprstková potom „*začala panu Večeřovi nosit polévku domů. To aby on nechodil tak často k ní a přitom aby nezanklo to důležité pro oba dva – ta pohostinnost a jakoby maminkovská péče, kterou mu nabízela*“ (rozhovor, sociální pracovníce).

Podobné přerody jedné kategorie podpory v druhou jsou v komunitních službách běžné a je možné je identifikovat i u jiných uživatelů. Paní Svobodová si například přeje „*vyjít ven*“ z chráněného bydlení. Tak pracovníci souhrnně nazývají její přání mít kamarády, kteří by nebyli spojení se sociálními službami, chodit ven a bavit se. K tomuto cíli služba dlouhou dobu přistupovala nabízením přímé profesionální podpory: pobídkami, motivováním nebo nabídkou doprovodu. Služba i paní Svobodová ale mají dojem, že se to příliš nedaří. „*Ať se snažím paní Svobodovou motivovat, aby šla ven, nabízet jí, že půjdu s ní, aby opravdu vyšla ven, ona nechce*“ (rozhovor, sociální pracovníce). Posledním příkladem, kdy se službě dlouho nedařilo paní Svobodovou motivovat, byl místní ples, na který nechtěla jít. Pracovníci reflektovali tyto těžkosti a uvažovali, nakolik souvisejí se situací paní Svobodové:

*„Ona musí překonávat spoustu překážek. Musí překonávat fyzické nepohodlí, protože ji natékají a bolí nohy. Překonává to, jak vyčnívá svým fyzickým vzhledem. A když člověk musí překonávat tolik překážek, tak často může raději zůstat sedět doma“* (rozhovor, sociální pracovník).

Nato druzí pracovníci namítali, že „*ona by už ale nemusela tohle vnímat jako problém. Lidé ji tu znají a přijímají ji takovou, jaká je. Už tam nejsou žádné zvláštní pohledy. A ona se už ani tady v obci takhle necítí, cítí se tady myslím dobře*“ (rozhovor, sociální pracovníce). Pracovníci také uvažovali o tom, že paní

Svobodová se možná cítí v prostředí chráněného bydlení lépe, protože „*pro ni může být uspokojující, že tady ve službě patří mezi ty nejsamostatnější. Tady se cítí silná. V porovnání s jinými uživateli je na tom dobře, dokáže si sama vykomunikovat spoustu věcí*“ (rozhovor, sociální pracovník). Každopádně, paní Svobodová na ples nakonec šla. Jednou z technik motivace bylo také to, že pracovnice služby šla s paní Svobodovou koupit společenské oblečení. Služba ale dlouhodobě cítí limity své schopnosti podporovat její cíl „vyjít ven“. Začali proto uvažovat o zapojení dobrovolníka, který by paní Svobodovou „ven vyváděl“. Služba si není jistá, jestli právě dobrovolník může být tím kamarádem, kterého by paní Svobodová chtěla. Může ji ale „*odvést někam ven, můžou sdílet něco, co budou sdílet oba, někde, kde třeba nějakého kamaráda potká. Dobrovolník by byl spíš takový průvodce*“, uvažoval sociální pracovník.

### Nástroje a techniky plánování podpory

Sledované služby využívaly při individuálním plánování s uživateli různé nástroje a techniky personalizace podpory. Individuální plánování podpory je nejen dobrou praxí při poskytování sociálních služeb, ale od doby, kdy vstoupil v platnost zákon o sociálních službách, je také jednou z povinností služeb (MPSV, 2006). Jak připomněl v editorialech monotematického čísla časopisu *Sociální práce | Sociálna práca*, věnovaného individuálnímu plánování Slavomír Krupa, „*individuálne plánovanie je nástrojom, ktorý reprezentuje aktívny, na občana orientovaný prístup, ktorého cieľom je vytvárať podmienky na plánovaný vstup občana (prijímateľa sociálnych služieb, pacienta, žiaka) na riešenie situácie*“ (Krupa, 2011, s. 2). Individuální plánování se do práce sociálních pracovníků dostalo jako prostředek systematizace při stanovování cílů, a alokace úkolů a odpovědností, které umožňovaly větší vykazatelnost práce. V průběhu reformy britské sociální péče na konci 80. let se jednoduchý manažerský nástroj, „plánovací cyklus“, stal součástí reorganizace sociální práce a jednou z hlavních organizačních os nově se rodící profese případových manažerů (Kocman, 2014). Pomocí operacionalizace v učebnicích sociální práce se z plánovacího cyklu stal „pomáhající cyklus“. Kolem jednotlivých fází cyklu se ve stejné době také definovaly dovednosti a kompetence sociálních pracovníků jako je hodnocení potřeb, plánování podpory, monitorování a vyhodnocování. Díky dominanci anglo-saské sociální práce se pak tyto fáze spolu se souvisejícími dovednostmi pevně usadily jako základ (globální) teorie a praxe sociální práce. Nedlouho nato se dostaly také do českých standardů kvality a později do zákona o sociálních službách.

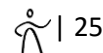
V českém kontextu se dlouhodobě vede debata o individuálním plánování (Anketa, 2011; Mátl a Jabůrková, 2007; Anketa, 2010). S tím, jak se individuální plánování po roce 2007 stalo vyžadovanou praxí každé sociální služby, se debata posouvá od toho, zda plánovat, k tomu, jak dobře a efektivně plánovat. Mnozí přijali individuální plánování jako součást klíčových kompetencí v sociálních službách a „*ako nevyhnutnosť pre skvalitnenie poskytovaných sociálnych služieb*“ (Anketa, 2011, s. 4). Vedle toho existuje také tradice, která chápe individuální plánování jako víc než nástroj zlepšení práce služeb – jako nástroj *transformace* služeb, zejména služeb ústavních. Tato tradice zdůrazňuje propojení mezi individuálním plánováním, stanovováním osobních cílů a horizontem sociálního začleňování. Říká, že plánování podpory, které bere vážně sny a přání uživatelů, bude vlastně nevyhnutelně přesahovat hranice a možnosti jednotlivé služby (Barochová, 2011; Johnová, 2011). Argument směřovaný k ústavním službám ale platí také – jak ukazují příběhy v této studii – v případě služeb komunitních, protože žádná jednotlivá služba nezvládne efektivně pracovat s celou šíří potřeb a přání lidí. Připomíná se nám tím také



původ těchto nástrojů plánování, usazený v obecní sociální práci a její koordinaci a síťováním podpory nad jednotlivými službami (Kocman, 2012).

Také sledované komunitní služby se snažily zlepšovat svou práci s individualizací podpory, a to zejména pomocí využití nových technik a nástrojů plánování. Všechny tři například běžně sestavovaly osobní profily uživatelů, které se zaměřovaly na silné stránky lidí, na zjišťování toho, co mají uživatelé rádi nebo „co na mě mají druzí rádi“. Osobní profily byly vynalezené jako nástroj určený k tomu, aby se z pacientů, kteří jsou definováni jazykem a imaginací patologie, mohli stát lidmi a občany, kteří mají nadání, zájmy a sny, na kterých může stát pozitivní vize budoucnosti. Pracovnice jedné ze služeb chválila tuto pro ni donedávna neznámou techniku:

*„Nejen, že paní Brousilová se začala učit mluvit o svých silných stránkách, ale i já jsem je díky tomu začala vidět. Kdybych neměla v tomhle přístupu školení, tak by mě nenapadlo, že to jde jinak. Pracovala jsem dřív v denním centru a tam jsme vždycky věděli, co uživatelé chtějí, plánovali jsme jim program. Tenhle nástroj mě naučil ptát se, co uživatelé chtějí. Ovlivnilo to i ostatní pracovníky. Oni do té doby nevěděli, že to jde jinak“ (rozhovor, sociální pracovnice).*



Osobní profily službám umožnily oddělovat pohled uživatele od pohledu okolí. Vytvářely tak možnost vážít případné konfliktní představy uživatelů a ostatních aktérů, zapojených v jejich životech. Osobní profily také umožňovaly, aby si služby lépe uvědomovaly, jak podporu přizpůsobit potřebám a přáním uživatele. Kategorie takového mapování naváděly pracovníky ke sledování toho, „jak vypadá dobrá pomoc, jak vypadá špatná pomoc“, „co je pro mě důležité“, „moje přání a sny“, nebo „jak vypadá ideální pomáhající – co by měl umět, jaké by měl mít vlastnosti, jaké zájmy by se mnou měl sdílet“.

Samy o sobě, svým uspořádáním, ale osobní profily nevyzývaly k pozornosti vůči zdrojům podpory při naplňování přání a potřeb podpory – například k zapojování zdrojů přirozené podpory. Zaměřovaly se spíše na osobnost uživatele, případně jeho okolí – byly používány jako nástroje *individualizace* podpory. Například v individuálním plánu slečny Ptáčkové se objevil cíl „mít někoho, s kým si může povídat“. A služba jí v tomto bodě nabídla přímou podporu, protože věděla z mapování toho, co má ráda, že si slečna Ptáčková ráda povídá s asistentkou.

Chráněné bydlení, kde bydlí paní Opatrná, používá také jiný nástroj individualizovaného mapování – „Kruh vztahů“. Nástroj umožňuje mapovat a třídit sociální vazby člověka. Jeho kvadranty znázorňují vztahy s rodinou, placenou podporou, přáteli a komunitou. Případ paní Opatrné ukazuje, jak nástroj může dosáhnout vizualizace (slabé) sítě vztahů – ale nic moc víc, službu již nevyzývá k dalším krokům. Kruh vztahů paní Opatrné zahrnuje dvě sestry v kategorii rodina, asistentky a zdravotní sestru v kategorii podpora. V kvadrantu komunita nebyl žádný záznam. A mezi přáteli byla uvedena jedna z uživatelek chráněného bydlení. „S ní se paní Opatrná občas baví“, komentovala „Kruh vztahů“ pracovnice služby. Paní Opatrná ji tam prý chtěla mít uvedenou. Služba přitom měla pocit, že „se spolu nebaví úplně každý den. Paní Opatrná tráví nejvíc času v pokoji a v kuchyňce v patře. Když přijde dolů, baví se asi nejvíc s touto uživatelkou“ (rozhovor, sociální pracovnice). Asistentka po chvíli dodala: „To bysme tam ale nevyplnily vůbec nic“.

Formát individualizovaných mapovacích technik nevyžadoval, ale na druhou stranu ani nebránil, zapojování zdrojů přirozené podpory. To, jestli se plánování vztahovalo ke zdrojům přirozené podpory, záleželo na širším nastavení a filozofii konkrétní služby nebo pracovníka. A pokud ani filozofie služby nebo přístup pracovníka nepožadovali zaměřit se na přirozenou podporu, záleželo na shodě okolností – jako v popisovaném případě pana Mládka a jeho kamaráda, se kterým chodí na fotbalové zápasy. Tento příklad ukázal, že k mobilizaci přirozené podpory *mohlo* dojít i bez výslovného směřování služby.

Naproti tomu ale některé nástroje, které služby při individuálním plánování používaly, propojení profesionální a přirozené podpory přímo podporovaly. Synergie formální a neformální podpory byla vtělená do nástrojů jako je CESTA (neboli *Planning Alternative Tomorrows with Hope* – PATH) nebo MAPA (neboli *Making Action Plans* – MAPs). CESTA i MAPA byly za tímto účelem vyvinuté. Jsou to klasické plánovací nástroje, které mají „hledat další zdroje a strukturovat cíle a kroky směřující k naplnění vzdálených snů“ (Quip, 2012). Vznikly jako nástroje plánování zaměřeného na člověka a stejně jako jiné nástroje individuálního plánování pracují se silnými stránkami člověka. Materiální uspořádání obou metod bylo ale pro propojení formální a neformální podpory minimálně stejně důležité, jako filozofie plánování zaměřeného na člověka. CESTA a MAPA jsou totiž *skupinové* metody.

Výsledný rozdíl, který s sebou přináší zdánlivě technický aspekt skupinovosti, je možné sledovat při srovnání běžného způsobu individuálního plánování s plánováním pomocí CESTY (nebo MAPY). Běžné plánování probíhá tak, že se k němu sejdou dva aktéři – pracovník služby a uživatel. Společně artikulují cíle a zdroje podpory, které často ani nemusí dlouze hledat – služby běžně zvažují, co mohou pro uživatele při naplňování cíle samy udělat. Někdy se ale může stát – tak jako v případě osobního cíle pana Mládka a jeho cíle jezdit na fotbalové zápasy – že jedna ze stran navrhne jiný zdroj podpory než profesionály ve službě. V jeho případě byl takovým zdrojem kamarád. CESTA naproti tomu předpokládá, že se k plánování sejde heterogenní skupina lidí. Z definice se mají do jedné místnosti pozvat profesionálové společně s přáteli, známými, členy rodiny a vlastně kýmkoliv, kdo by se mohl na plánování a pak na realizaci plánu aktivně podílet. Již tímto uspořádáním CESTA vybízí služby, aby šly o krok dál a kombinování různých zdrojů uplatnily v samotném procesu plánování. Když není dodržena podmínka heterogenity, a „kruh podpory“ tvoří jen lidé ze sociálních služeb, bude mít výsledná síť podpory homogenní povahu – jako v případě paní Brousilové. Asistenti navrhli paní Brousilové zkusit metodu CESTA a jí se nápad pozvat své blízké líbil. Udělala si pozvánky a na setkání přišlo několik lidí: klíčová pracovnice, pracovnice z denního stacionáře, dva uživatelé sociální rehabilitace a přítel, který je také uživatel stejné služby.

Pomocí CESTY plánovala svou současnou podporu také paní Veselková. Také v jejím případě, stejně jako u pana Mládka pomocí běžného individuálního plánování, předpokládalo zapojení neformálních zdrojů podpory, že tyto zdroje již existují, že jsou aktivní v nějakých třeba jiných ohledech. Také paní Veselková pozvala na plánovací setkání své blízké, které již všechny znala a důvěřovala jim. Při plánování pomocí CESTY pozvaní hosté společně pracovali na hledání způsobů, jak realizovat sny a plány paní Veselkové. A v centru doslova stála paní Veselková a spolu s ní také velký kus papíru, kam se všechno zaznamenávalo.

Při použití plánovacího nástroje CESTA se navíc mohla synergie profesionální a přirozené podpory prohlubovat již tím, že všichni přítomní se do jisté míry stávají spoluautory plánu. A tím i jeho spoluvlastníky. Běžné individuální plány „vlastní“ klíčoví pracovníci a služby. Individuální plán pana Mládka je stále dokumentem, který patří spíš službě – a spolu s tím jí patří i starost a péče o naplňování cílů. Fyzická přítomnost kruhu lidí při plánování pomocí CESTY tak trochu pozměnila celou dynamiku. V případě pana Mládka musela pracovnice služby vytipovaného kamaráda teprve oslovit a potvrdit, zda se zapojením do sítě podpory souhlasí. Paní Veselková naproti tomu věděla, že přítomní, kteří se při plánování přihlásí do nějaké podpůrné aktivity, tím rovnou vůči sobě i vůči ní vytvářejí závazek. Její skupinové plánování bylo současně tak trochu braistormingovým cvičením. Přítomní navrhovali, co by mohli sami nabídnout, ale také kde se zeptat. Navrhovali další kontakty často na základě vlastní zkušenost: alternativního lékaře, ke kterému chodila jedna z pracovnic služby, hodiny jógy, které mohla doporučit paní Bakalářová nebo realitního makléře, kterého znala jiná pracovnice.

Společné plánování v heterogenní skupině, v jedné místnosti a pod vedením facilitátorů, naléhavě vyzývá ke kombinování profesionální a přirozené podpory. Plánování v páru mezi pracovníkem a uživatelem je do velké míry závislé na tom, zda filozofie služby vidí kombinaci přirozené a profesionální podpory jako pozoru-hodnou, nebo zda konkrétní pracovník vynaloží zvláštní pozornost, aby nejen sledoval cesty k samostatnosti uživatele, ale navíc i možnosti jeho podpory přirozeným prostředím. Ve srovnání s běžným individuálním plánováním nabízí CESTA svým uspořádáním efektivnější způsob „ko-produkce“ podpory. Materialita CESTY totiž do značné míry dopředu formátuje kompozici výsledného individuálního plánu: pozvat do jedné místnosti profesionály a lidi mimo službu už samo o sobě znamená, že při dostatku snahy a dobré vůle se v plánu mohou snáz objevit různé, někdy i dosud netušené možnosti.

## Diskuze

### **Transformace služeb a role přirozené podpory**

Tato studie sledovala různé formy podpory v práci sociálních služeb a to, jak se v této práci objevují nebo neobjevují zdroje přirozené podpory. Pomocí této optiky se záhy ukázalo, že vztah mezi prací komunitních služeb a zdroji přirozené podpory je komplikovanější, než by se zdálo z modelu transformace péče, který předpokládá, že deinstitucionalizace služeb a individualizace podpory povedou k normalizaci života a sociálnímu začleňování uživatelů. V takovém modelu by přirozená podpora, a přirozené sociální vazby obecně, neměly pro komunitní služby představovat výzvu, ale součást filozofie práce.

Studie přitom ukázala, že hlavní organizační principy práce komunitních služeb, kterými jsou posilování samostatnosti uživatelů a podpora dosahování cílů individuálního plánování, se běžně pojí s poskytováním přímé profesionální podpory. Jejím typickým motivem je „návčik“ dovedností, ale patří sem také mediace vztahů, motivace uživatelů nebo obhajoba jejich práv. V oblastech života a vztahů, které si uživatelé řídí samostatně, zůstávají služby běžně stranou. Mohou životní osudy uživatelů monitorovat, někdy nabízet příležitostnou podporu, jindy, například pokud identifikují rizika, mohou ale také začít nabízet soustavnou podporu. Příběhy ukázaly, že práce služeb orientovaná principy podpory samostatnosti a dosahování cílů nijak samozřejmě nezahrnuje přirozené zdroje podpory do procesu individuálního plánování. Oba principy neproblematizují to, že paní Opatrná bydlí v sociální službě, možná hlavně proto, že už nejde o ústavní službu. Neproblematizují ani to, že většinu podpůrných vztahů paní Opatrná tvoří profesionálové a ostatní uživatelé a že v tomto ohledu se mapa sociální sítě paní Opatrné spolu s deinstitucionalizací příliš nezměnila.

První pointa se tak týká konceptuálního rámce transformace sociálních služeb. Dlouho platilo, že deinstitucionalizace a podpora samostatnosti vracejí lidi do běžného života. Pokud ale do konceptu běžného života patří kromě neústavního bydlení také to, že lidé mají běžné sociální vztahy a jejich část je pro ně zdrojem opory, tak sama deinstitucionalizace k takovému cíli vést nemusí. Zahraniční výzkum ukázal, že lidé mohou být stále obklopeni sociálními službami i po přestěhování do komunitního bydlení. Tato studie to potvrzuje. Přidává navíc tvrzení, že práce se zdroji přirozené podpory nevyplývá z principu podpory samostatnosti. Koncept samostatnosti je do značné míry nezávislý na prostředí a nabídce zdrojů podpory. Další krok směrem k sociálnímu začleňování lidí tedy předpokládá, že sociální služby k existujícím principům a filozofii práce přidají další, princip práce s přirozenou podporou, a budou jej zkoušet organicky propojit s existujícími principy a filozofií, a to včetně toho, že přitom budou překonávat napětí, která z toho plynou.

### **Synergie místo napětí při práci s přirozenou podporou**

V argumentu o personalizaci služeb se někdy mluví o tom, že služby mají ustupovat z poskytování přímé podpory a namísto toho zprostředkovávat podporu přirozeného okolí uživatele. Případy paní Svobodové a paní Veselkové přitom ukázaly, že v praxi zapojování přirozených zdrojů do sítě podpory se různé formy podpory mohou dobře doplňovat. Mezi profesionální a přirozenou podporou v jejich individuálním

plánování existovala synergie, opřena o dva důležité prvky: dostupnost zdrojů přirozené podpory a využití nového nástroje individuálního plánování CESTA.

CESTA patří k nástrojům, které mají umožňovat plánování „nad“ službami. Mají vytvářet plány, které patří člověku, ne službě. Služba si pak má překládat části takového plánu do vlastního, „malého“ plánu toho, na čem a jak bude s člověkem pracovat. To je důležitý rozdíl mezi plánováním ve službě a plánováním zaměřeným na člověka. „Velký“ plán vzniká tím, že se nemyslí na potřeby a možnosti konkrétní služby, ale na potřeby a cíle jednotlivce. V takovém plánu se mnohem lépe vedle sebe řadí různé zdroje podpory – různé služby a různí lidé.

Prostředí českých sociálních služeb má přitom v tomto ohledu nevýhodu, se kterou se musí vyrovnávat. Nástroje, jako je CESTA, vznikly v anglo-saském kontextu, kde se běžně plánuje „nad“ službami: kde koordinátoři péče a v posledních letech také nezávislí brokeři stojí mimo sociální služby – buď na obci nebo ve zvlášť ustavených organizacích (Kocman, 2012). Plány, které spolu s uživateli vytvářejí, jsou tak do značné míry oproštěné od tendence, která je vlastní plánování v rámci služeb, totiž uvažovat, co může konkrétní služba pro uživatele udělat. V českém prostředí formální plánování a koordinace podpory „nad“ službami chybí. Uživatelé, kteří jsou dostatečně samostatní, nebo jejich rodiny, často podporu plánují a koordinují neformálně. To bylo ostatně patrné i v některých příbězích v této studii – paní Navrátilová si například řídila a koordinovala vztahy sama. Mezi nimi se mísila přirozená podpora s podporou profesionální. Samo individuální plánování se pak děje v prostoru služeb. Ostatně i zmiňované plány paní Veselkové a paní Svobodové, vytvořené pomocí techniky CESTA, byly vlastně plány sociální služby.

Že je výhodné doplňovat různé zdroje podpory, si ale některé sociální služby uvědomují. Pro asistentku paní Morávkové bylo zapojení přirozených zdrojů do sítě podpory úlevou. Jak sama řekla v rozhovoru:

*„Myslím, že by bylo fajn se naučit ty zdroje víc zapojovat a víc jim věnovat pozornost. Ve finále by nám to naši práci usnadnilo. Já jsem viděla, že alespoň nemusím zařídit úplně všechno. Bylo to vlastně osvobozující. Viděla jsem, že v té podpoře nejsem sama“ (rozhovor, sociální pracovnice).*

Pointou je, že synergie mezi různými formami podpory může stát na tom, že profesionálové v sociálních službách nebudou sami sebe chápat úzce jako zdroj přímé podpory, ale daleko šířeji také jako zprostředkovatele další, třeba přirozené podpory, jako ty, kdo mají obhajovat práva uživatelů, mohou (spolu)monitorovat, jestli nastavená podpora odpovídá cílům, stejně jako mohou monitorovat rizika a zastávat roli při koordinaci podpory. Příběhy v této studii také ukazují, že v praxi se tato různorodost v práci sociálních služeb běžně objevuje. Rozvojová příležitost tak spočívá spíše v tom, jak služby tyto různé role propojí a jaké priority si stanoví v koherentní filozofii, která se bude chtít posunout za úzce vymezenou podporu samostatnosti.

### **Kde nejsou sociální vztahy, nemůže být ani přirozená podpora**

Příběhy pana Mládky a paní Brousilové, i když každý jinak, ukázaly jednoduchou vazbu: existence sociálních vztahů a dostupnost zdrojů přirozené podpory spolu úzce souvisejí. V případě pana Mládky služba o zprostředkování přirozené podpory při individuálním plánování nijak záměrně neusilovala. Individuálním cílem pana Mládky se přesto stalo jezdit na fotbal s podporou kamaráda. Kamarád již

v životě pana Mládka existoval a pan Mládek jej navrhnul jako možný zdroj podpory. V případě paní Brousilové naopak služba i pracovnice o zprostředkování přirozené podpory otevřeně usilovaly. Chtěly vyzkoušet efektivitu nového způsobu individuálního plánování pomocí CESTY. Lidé, kteří byli pozvaní, aby se účastnili plánovacího „kruhu podpory“, byli ale lidé ze sociálních služeb, a její plán tak nakonec neobsahuje žádné zdroje přirozené podpory.

Nedostatek sociálních vztahů, natož pak nedostatek běžných sociálních vztahů, je známý u mnoha uživatelů sociálních služeb. Tato studie přitom mapovala příběhy lidí, kteří již nežijí v ústavních službách, ale v komunitním bydlení nebo běžných bytech a jsou řazeni mezi ty tzv. samostatnější. Paní Svobodová měla partnera, kamarády a známé, a přesto jejím zatím nenaplněným přáním bylo mít kamaráda, který nebude pracovníkem nebo uživatelem sociálních služeb. Jiní relativně samostatní uživatelé zase mohli být uzavření a nemluvní, jako paní Smutná, která měla za tři roky spolupráce stálou vazbu pouze s pracovníky pečovatelské služby a sociální rehabilitace nebo mohli být takový domácí typ jako paní Opatrná. U jiných uživatelů si zase pracovníci komunitních služeb „nedovedli představit, že by s nimi někdo chtěl kamarádit“ (rozhovor, sociální pracovnice). Příběhy tak potvrdily, že ani v komunitě nemusí lidé žít v komunitě.

Třetí pointa pro rozvoj práce sociálních služeb se proto týká kreativity při podpoře navazování sociálních vztahů a hledání zdrojů přirozené podpory. Příkladem, jak by takový posun mohl vypadat, je hledání někoho na doučování dcery paní Morávkové. Sociální služba uvažovala o zapojení dobrovolnice. Pokud ale žádnou vhodnou dobrovolnici k dlouhodobější spolupráci nenajdou, cíl zůstane nenaplněný. Služba by přitom nemusela spoléhat pouze na dobrovolnictví – zejména pokud s hledáním vhodných dobrovolníků sama nemá dobré zkušenosti. Mohla by třeba začít zajišťovat, jestli by dcera paní Morávkové nemohla trávit některá odpoledne u spolužáků a dělat úkoly spolu s nimi s podporou jejich rodičů. Paní Morávková by s takovým nápadem nemusela souhlasit nebo by se nemuselo podařit nikoho najít. V tomto hypotetickém příkladu ale nejde o to, jestli by právě taková strategie byla úspěšná – daleko víc jde o to, aby si služby uměly *představit* možné zdroje, které třeba zatím neexistují, a jejich vymyšlení chápat jako součást své práce. Služby totiž mohou spoléhat na již existující zdroje (například na dobrovolnické centrum), a když tyto zdroje nevyhovují nebo pokud se vztahy navazovat nedaří, mohou se místo sociálním vztahům věnovat jiným oblastem života uživatelů, kde zatím mohou pracovat na samostatnosti.

## Literatura

- Anketa. 2010. Obsah a forma individuálního plánování. *Sociální služby*, květen 2010, s. 20-21.
- Anketa. 2011. Jak vnímáte individuální plánování v sociální práci? *Sociální práce/Sociální práce*, 3, s. 3-4.
- Barochová, E. 2011. Individuální plánování jako nástroj v procesu přeměny sociálních služeb. *Sociální práce/Sociální práce*, 3, s. 6-8.
- Bigby, C. 2008. Knownwell by no-one: trends in the informal social networks of middle-aged and older people with intellectual disability five years after moving to the community. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 33, s. 148–57.
- CASA. 2010. *Etický kodex České asociace pro sociální antropologii*. Praha: CASA.
- Glaser, A. a Strauss, B. 1967. *Discovery of grounded theory*. Chicago: Aldine.
- Johnová, M. 2011. Individuální plánování: utajovaná síla sociální práce. *Sociální práce/Sociální práce*, 3, s. 5.
- Kocman, D. 2014. *Quality matters: re-formatting the boundaries of care in Czech social care policy*. Doctor of Philosophy (PhD) thesis. Canterbury: University of Kent.
- Kocman, D. 2012. Zprostředkování podpory (brokerství) v kontextu vývoje anglických sociálních služeb. *Sociální práce/Sociální práce*, 2, s. 15-16
- Krupa, S. 2011. Editorial. *Sociální práce/Sociální práce*, 3, s. 1.
- Mátl, O. a Jabůrková, M. 2007. *Kvalita péče o seniory: řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*. Praha: Galén.
- Milner, P. a Kelly, B. 2009. Community participation and inclusion: people with disabilities defining their place. *Disability and Society*, 24, s. 47–62.
- MPSV. 2008. *Standardy kvality sociálních služeb: výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: MPSV.
- MPSV. 2007. *Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti*. Praha: MPSV.
- MPSV. 2006. *Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách*. Praha: MPSV
- MPSV. 2003. *Bílá kniha v sociálních službách*. Praha: MPSV.
- O'Brien, J. 1987. A guide to life-style planning: Using the Activities Catalog to integrate services and natural support systems. In: Wilcox B., a Bellamy G. (red). *The Activities katalogu: alternativě curriculum for iotu and adultswith severe disabilities*. Baltimore: Brooks, s. 175–89.

Paleček, J. a Kocman, D. 2004. Asistovaná aktivita, asistovaná samostatnost, asistované propojování - o povaze působení psychiatrických profesionálů. *Sociální práce/Sociálna práca*, 3, s. 76- 89.

Quip. 2012. *CESTA - Plánujeme alternativní zítřky s nadějí. Popis kurzu*. Dostupné na <http://www.kvalitavpraxi.cz/nabidka-vzdelavani/kurzy/planovani-zamerene-na-cloveka/cesta-planujeme-alternativni-zitrky-s-nadeji/>

Sanderson, H. a Lewis, J. 2012. *A Practical Guide to Delivering Personalisation: Person-centred Practice in Health and Social Care*. London: Jessica Kingley.

SCIE. 2015. *Adult safeguarding: Types and indicators of abuse*. [At a glance, 69].London: Social Care Institute of Excellence.



## Příloha 1: Podpora v běžném životě

	Aktivity běžného života řízené uživateli mimo IP	Aktivity běžného života formalizované individuálním plánováním	
	<i>Přirozená podpora řízená uživatelem + ad hoc profesionální podpora</i>	<i>Profesionální podpora</i>	<i>Přirozená podpora</i>
paní Opatrná	Sestra na telefonu, soused, který chtěl vzít užívatelku do kavárny	Koupit si novou televizi, přestěhovat se do většího města, jet na dovolenou, udržet si práci, mít peníze, jíst zdravě, mít klíč od branky	
pan Zahradník	Kamarád z hospody: socializace a pomoc v domácnosti, kamarád uživatel CHB, soused z rodné obce: pomoc s vyřízením dědictví	Připomínat vyváženou stravu, mít někoho, s kým si můžu povídat, mít klid, upozornit na to, jak jsem oblečený, zvládnutí deprese, osobní hygiena, vaření, úklid, praní prádla, používání pomůcek, výlety	
slečna Ptáčková	Zvládnutí emocí a komunikace v práci, vztah s prarodiči	Bydlet doma, mít zvířátka, hospodařit, chodit plavat, umět s mobilem, jezdit na kole, najít práci	Jezdit na kole – podpora prarodiči při získání kola
pan Mládek	Rodiče, kamarádi v obci	Mít práci, hospodařit s penězi, jet do Itálie, být právně způsobilý	Jet na fotbalový zápas – podpora kamarád
pan Večeřa	Vztahy se sousedy, vztahy ve fotbalovém týmu, vztahy v práci, vztahy s farníky	Komunikovat své emoce, hospodaření, najít a udržet si práci, zvládnutí závislosti (anorexie, alkoholismus), přestěhovat se do samostatného bytu, chodit ministrovat do kostela	Bydlet v samostatném bytě – podpora paní Kuchařová

paní Svobodová	Mít přátelé – v chráněném bydlení, na Facebooku	Diabetes – podpora života s diabetem, zdravé – podpora na cestě ke zdraví, mobilita – zdravotní obuv, zaměstnání – najít a udržet si zaměstnání, mít auto – podpora s učením dopravních předpisů, jet do Francie – podpora s plánováním cesty, mít domeček, zahrádku a pejska – podpora s plánováním bydlení, chodit do společnosti – podpora na cestě „ven“ z chráněného bydlení, zpívat v kapele – kapela v rámci sociální služby	Chodit do společnosti a necítit se sama – podpora manžel, dobrovolník, dva bývalí zaměstnanci
paní Veselková	Vztahy se spolubydělci, s partnerem, s tetou: podpora při rozhodování, podpora se zdravím, s blízkými lidmi v komunitě: paní Náprstkovou a Bakalářovou, a s otcem, vztahy v práci, vztahy přirozené podpory, kterou uživatelka nabízí dalším uživatelům	Mít práci, získat zkušenost v Job klubu, získat svéprávnost, mít manžela, zpívat v kapele, jet do Anglie, naučit se platit přes internetové bankovníctví, cesta ke zdraví pomocí alternativní medicíny	získat svéprávnost – paní Bakalářová, cvičit jógu – paní Bakalářová, najít si samostatné bydlení – známý z realitní kanceláře, mít výhodnější telefonní tarif – paní Bakalářová
paní Morávková	Dcera – péče o dítě, bývalý partner – udržují vztah, nadřízení v práci, soused, známí v komunitě (prodavačka v cukrárně), známí ve stacionáři	Zadluženost, vztah s partnerem, péče o dceru, stěhování (trvalý pobyt, přihlášení dcery do školky), komunikace s úřady (rozumět dopisům), hospodaření domácnosti, odchod s dcerou do azylového domu a praktické problémy se změnou adresy a s hledáním nového bydlení, nové bydlení, zápis dcery do nové školy, vztah se starší dcerou, která žije v jiném městě	doučování dcery – dobrovolník

pan Kocourek	Vztah s majiteli domku, školní jídelna, kam chodí na obědy, lidé v obci – zdraví ho, v obchodech dávali na dluh, kamarád – popíjejí spolu, kamarád seká dříví a nosí obědy	Péče o vlastní osobu (hygienu), zvládnutí bydlení, hospodaření, umět říkat ne prodejčům, zrušit smlouvy s podvodnými firmami, vztah s majiteli domu – obnovit přirozenou podporu, praní prádla – v prádelně, koupit si televizi	
slečna Brousilová	Vztah s rodinou – to byl její život, maminka uživatelku finančně zneužívala a zneschopňovala, vztah s přítelem, vztahy v práci, kamarádka – navštěvují se	Změna opatrovníka kvůli finančnímu zneužívání opatrovníci – maminkou, sociální kontakty – denní centrum, podpora s bydlením, mít práci – chráněná dílna, samostatnost při cestě do práce, samostatnost při docházení k lékařům, nakupování, vaření, bydlení sama v bytě, ukončení podpory	
paní Navrátilová	Rodiče a sestra – podpora i riziko, kamarádka z evangelického sboru – pomoc s dětmi, farář – emoční a finanční podpora, kamarádka – pěstounka dětí a finanční podpora, manžel, tchyně – zdroj emoční podpory	Získat děti zpět do péče, zvládat dluhy, hospodaření, získat práci, zvládat duševní nemoc – plánování krize, zlepšit spolupráci v léčbě, změna psychiatra, plánování hospitalizací, hledání partnera	
paní Smutná	Vztahy s prodavačkami – zvládnutí konfliktů při nakupování, vztah se záchranáři – obhajoba vztahu v jednání s opatrovníci	Veškerou péči“ (rozhovor, sociální pracovnice) o sebe, včetně nákupů, zajišťuje pečovatelská služba. Sociální rehabilitace pracuje na třech cílech: zvládnutí emočních obtíží, které souvisejí s duševní nemocí (prevence hospitalizace), a obhajoba při kontaktu s opatrovníkem – aby byly slyšet přání a potřeby uživatelky, a zprostředkovat sociální kontakt – s tetou, s bývalými známými z léčebny, s dobrovolníkem	Mít vztahy s lidmi – dobrovolník