

1 ÚVOD	11
2 METODOLOGIE	17
2.1 TEORETICKÝ RÁMEC	18
2.2 VÝZKUMNÝ PŘÍSTUP	22
2.2.1 Etika výzkumu a anonymizace dat	23
2.2.2 Grafická úprava textu	23
2.3 KONTEXT VÝZKUMU	24
3 KLIENTI	31
3.1 SYSTÉM STÁTU A LIDÉ V SOCIÁLNÍM VYLOUČENÍ	32
3.2 KLIENT V SÍTI POMÁHAJÍCÍCH INSTITUCÍ	33
3.2.1 Dvě interpretace vztahu klienta k pomáhajícím institucím	35
3.2.2 Důvěra a disciplína	36
3.3 KLIENTI A ROZHODOVÁNÍ O POMOCI	39
3.3.1 Život v sociálním poli pomáhající instituce	40
3.3.1.1 Důvěra za důvěru	40
3.3.1.2 Závist a nápodoba	48
3.3.1.3 Důvěra klienta zavazuje	48
3.3.1.4 Důvěra má své meze	50
3.3.1.5 Partner druhé kategorie	51
3.3.1.6 Emancipace	52
3.3.2 Pomáhající instituce jako služba	53
3.3.2.1 Vědí, co chtějí	53
3.3.2.2 Profit	56
3.3.2.3 Po svém	59
3.3.3 Hra o pomoc a spolupráci	60
3.3.3.1 Oběť okolností	60
3.3.3.2 Důvěra, či zdroj	61
3.3.3.3 Oddat se, či nezadat si	63
3.3.3.4 Běžná praxe, či ostych	65
3.3.3.5 Úřad volby nedává	65
3.3.3.5 Dezorientovaní	66
3.3.3.6 Nestát se klientem	68
3.3.3.7 Poznámka na okraj: Kontrolované sociální pole pomáhající instituce	68
3.4. SHRNUŤÍ: SOCIÁLNÍ POLE POMÁHAJÍCÍCH INSTITUCÍ – MORÁLKA, DŮVĚRA A VYLOUČENÍ	70
4 TERÉNNÍ PRACOVNÍCI	73

4.1 ROZHODOVÁNÍ, HRANICE A IDENTITA V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ ..	74
4.1.1 Přirozený svět jako politický problém	74
4.1.2 Systém a životní svět, normální život	77
4.1.3 Terénní pracovníci	82
4.1.3.1 Motivace k terénní práci	86
4.2 IDENTITA TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA	90
4.2.1 Organizace nestátního neziskového sektoru a terénní pracovník	92
4.2.2 Nestátní nezisková organizace/zaměstnavatel a terénní pracovník	95
4.2.3 Majorita versus terénní pracovník	97
4.2.4 Terénní pracovníci sobě	99
4.2.5 Terénní pracovníci a klienti	103
4.2.5.1 Náš/naše versus jako náš/naše a problémy s rodinou	105
4.2.6 Narušení integrity terénního pracovníka	109
4.3 CÍL SOCIÁLNÍ PRÁCE	112
4.4 HRANICE	122
4.4.1 Vymezování hranice a klienti	125
4.4.1.1 Vymezování hranice v komunitě	128
4.4.2 Rozeznání překročení hranice	130
4.4.3 Techniky starosti o hranici	132
4.4.3.1 Důvěra	132
4.4.3.2 Komunikace	134
4.4.3.3 Supervize a psychohygienu	142
4.5 HRY NA POMÁHÁNÍ	144
4.6 SHRUTÍ TERÉNNÍCH PRACOVNÍKŮ	153
5 ÚŘADY	157
5.1 ÚŘAD PRÁCE A OSPOD	158
5.2 ETHOS A EIDOS	159
5.2.1 Ethos	159
5.2.2 Eidos	160
5.2.3 Ethos a eidos v úředních postupech	160
5.3 EIDOS ÚŘADU	162
5.3.1 Znalost klientů a prostředí	164
5.3.1.1 Znalost míst	165
5.3.1.2 Znalost klientů	165
5.3.2 Typy klientů	166
5.3.3 Teorie klientství	168

5.3.3.1	Teorie adaptace	168
5.3.3.2	Zóna přijatelného	173
5.4	ETHOS ÚŘADŮ	175
5.4.1	Pedagogický a úsporný princip	175
5.4.1.1	Práce a (nebo) rodina	177
5.4.1.2	Starost o zacházení s dávkami a hospodaření s penězi u klientů	178
5.4.1.3	Podvody a podvádění: procesy vyjednávání reality	179
5.4.1.4	Patřit do hmotné nouze: legální versus legitimní klientství ..	180
5.4.1.5	Práce na černo	184
5.4.1.6	Pracující chudoba	188
5.4.2	Rituály	189
5.5	VZÁJEMNÉ VZTAHY	192
5.5.1	Klient – úřad: represe a zdroj	192
5.5.2	Úřad – klient: represe – dohled, výchova, zabezpečení	192
5.5.2.1	Represe – dohled	192
5.5.2.2	Výchova	194
5.5.2.3	Zabezpečení	196
5.5.3	Shrnutí vztahu	197
5.6	SHRNUTÍ – ÚŘADY, KLIENTI, MORÁLKA, PRÁCE	199
6	ZÁVĚR	201
	LITERATURA	207
	PŘÍLOHA	215
	Seznam rozhovorů/pozorování: klienti	216
	Seznam rozhovorů: terénní pracovníci	217
	Seznam rozhovorů: úřad	217
	Seznam zkratk	218
	SUMMARY	219
	Theory	221
	Research Method	223
	Research Background	224
	Clients	226
	Social Outreach Workers	229
	Authorities	233
	Conclusion	236
	O AUTORECH	241
	Notes on Contributors	242