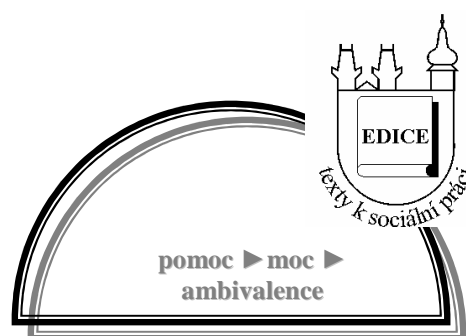


SOCIÁLNÍ PRÁCE MEZI POMOCÍ A KONTROLOU



Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce
Hradec Králové 12. – 13. 10. 2007

Katedra sociální práce a sociální politiky
Pedagogická fakulta
Univerzita Hradec Králové

Radka Janebová

Miroslav Kappl

Martin Smutek (eds.)

**Gaudeamus
2008**

Sborník recenzoval:

Doc. PhDr., PaedDr. Kamil Janiš, CSc.

(Katedra pedagogiky a psychologie, Pedagogická fakulta, Univerzita Hradec Králové)

Za obsah příspěvků, původnost a literární citace odpovídají autoři jednotlivých statí.
Prezentované texty nelze přetiskovat bez svolení redakční rady Edice texty k sociální práci.

ISBN 978-80-7041-118-6

Záštitu nad konferencí převzali:

Doc. MUDr. Karel Barták, CSc.,

předseda Výboru pro vzdělávání, vědu, kulturu, lidská práva a petice Senátu Parlamentu ČR, přednosta Ústavu tělovýchovného lékařství LF UK Hradec Králové a FN Hradec Králové

a

Ing. Pavel Bradík,

hejtman Královéhradeckého kraje.

Čestné předsednictvo konference:

doc. MUDr. Karel Barták, CSc.

Předseda Výboru pro vzdělávání, vědu, kulturu, lidská práva a petice Senátu Parlamentu ČR, přednosta Ústavu tělovýchovného lékařství LF UK Hradec Králové a FN Hradec Králové

Ing. Pavel Bradík

Hejtman Královéhradeckého kraje

mons. ThLic. Dominik Duka OP

Diecézní biskup Královéhradecké diecéze

doc. Ing. Vladimír Jehlička, CSc.

Děkan Pedagogické fakulty Univerzity Hradec Králové

doc. PhDr. Jana Levická, Ph.D., mim. prof.

Proděkanka pro studijní záležitosti, vedoucí Katedry teorie sociální práce, Fakulta zdravotnictva a sociální práce, Trnavská univerzita

doc. PhDr. Oldřich Matoušek

Vedoucí Katedry sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze

JUDr. Miroslav Mitlöhner, CSc.

Vedoucí Katedry sociální práce a sociální politiky Pedagogické fakulty Univerzity Hradec Králové

doc. PhDr. Libor Musil, CSc.

Vedoucí Katedry sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy Univerzity v Brně

prof. PhDr. Peter Ondrejko, Ph.D.

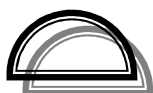
Fakulta sociálních věd a zdravotnictva Univerzity Konštantína Filozofa v Nitre

Mgr. Ondřej Tikovský

Kancléř Univerzity Hradec Králové

prof. PhDr. Anna Tokarová, CSc.

Riadiateľka Inštitútu edukológie a sociálnej práce Filozofickej fakulty Prešovskej univerzity v Prešove



Radka Janebová, Miroslav Kappl , Martin Smutek (editoři) Předmluva.....	9
I. PROBLEMATIKA MOCI A AUTORITY SOCIÁLNÍCH PRACOVNIC A PRACOVNÍKŮ A SOUVISEJÍCÍ DILEMATA	
Libor Musil Způsoby zvládnání dilematu jednostrannosti a symetrie.....	11
Radka Janebová Moc a autorita: genderové hledisko.....	39
Miroslav Kappl Ericksoniánské přístupy a dilema moci.....	56
Dagmar Marková Sú budúci/e sociálni/e pracovníci a pracovníčky pripravení/é na nediskriminujúcu prácu s členmi a členkami sexuálnych minorít?.....	77
Zdeněk Kučera CARITAS EST POTESTAS – Láska je mocí.....	89
Jiří Kučírek Osobnost sociálního pracovníka jako možný pramen problematického jednání s dětmi a mládeží.....	94
Anna Sowinska Asertywność w pracy socjalnej.....	99
II. AMBIVALENCE SOCIÁLNÍ PRÁCE V OBECNÉ ROVINĚ	
Martin Scháněl, Soňa Chloupková Význam kontroly a podpory v činnosti sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.....	107
Daniela Květenská Moc a pomoc v pomáhajících profesích.....	112
Ľuba Pavelová Dilemy súčasnej sociálnej práce.....	116
Stanislava Ševčíková Pomoc a kontrola v terapeuticky pojaté sociální práci.....	122
Leoš Zatloukal Zakázka klienta a jiné zakázky v poradenské praxi.....	131

III. POMOC A KONTROLA PŘI PRÁCI S CÍLOVÝMI SKUPINAMI

III. I POMOC A KONTROLA V NÍZKOPRAHOVÝCH SLUŽBÁCH

Regina Babická

Pomoc a kontrola v nízkoprahových službách pro děti a mládež..... 145

Lenka Vavrinčíková

Pomoc verzus kontrola pri práci s užívateľmi a užívateľkami drog..... 152

Michal Klapal

Moc jako nástroj výchovy?..... 159

III. II POMOC A KONTROLA V SOCIÁLNÍ PRÁCI SE SENIORY A HANDICAPOVANÝMI

Martina Hrozenská

Pomoc a kontrola vo vzťahu k nezávislosti staršieho človeka..... 163

Martina Vedlichová, Jindřich Vedlich

Zdravotní a sociální pomoc pacientům v domácí hospicové péči..... 169

Jiří Špelda

Způsobnost uživatelů sociálních služeb..... 171

Petra Balážiová, Ľuba Pavelová

Kontrola a pomoc v sociálnej práci na psychiatrii..... 176

Andrea Juhásová

Socializácia jako jedna z foriem pomoci ľuďom s ťažkým zdravotným postihnutím..... 182

Vojtech Ružička

Možnosti pomoci hemodialyzovaným pacientom v rámci sociálnej práce..... 189

III. III POMOC A KONTROLA Z ASPEKTU GENDER

Lenka Tkadlčíková

Feministická terapie..... 195

Anna Hudecová

Osamelá matka ako klient sociálnej práce..... 200

Drahomír Ševčík

Domácí násilí, situace v ČR, péče o osoby ohrožené domácím násilím..... 207

III. IV POMOC A KONTROLA V SOCIÁLNÍ PRÁCI S TZV. RIZIKOVÝMI KLIENTY

Lucie Smutková, Martin Smutek

Uplatňování moci řadových probačních úředníků při realizaci institutů probace a mediace..... 214

Martin Lulei, Milan Tomka Význam supervízie probačných úradníkov a úradníčiek na Slovensku a v zahraničí.....	229
Daniel Dvořák, Jana Ženíšková Sociální práce se závisými ve výkonu trestu z pohledu neziskových organizací.....	234
IV. SOCIÁLNÍ SYSTÉMY V KONTEXTU POMOCI A KONTROLY	
Milan Šveřepa Reforma sociálního systému v kontextu pomoci a kontroly.....	240
Hana Pazlarová, Oldřich Matoušek, Jan Matoušek Sociální služby pro rodiny z pohledu OSPOD.....	247
Martin Smutek Modernizace sociálního státu a analýza moci (celospolečenské hledisko a hledisko klient-pracovník).....	254
Josef Zita Na cestě k (ne) moci.....	267
Ivan Kusý Sociológia sociálnej práce.....	273
Wieslaw Koczur Praca socjalna w polskim systemie pomocy społecznej – wybrane zagadnienia...	279
Zdenka Šándorová, Blanka Brandová Role profesních standardů při kontrolních činnostech managementu.....	288
Jan Hloušek, Zuzana Hloušková Sebehodnocení procesu komunitního plánování sociálních služeb jako nástroj kontroly a podpory.....	293
Zuzana Truhlářová Social Enterprise – problematika vývoje sociálního podnikání a sociálních služeb (Itálie, Česká republika, Polsko).....	297
Lenka Haburajová-Ilavská Sociálna pomoc v praxi slovenskej sociálnej práce.....	299
Anna Kasanová Sociálne zabezpečenie extrémne chudobných.....	306
Olga Sovová Vybrané daňové důsledky reformy veřejných financí.....	314
Helena Szewczyk Ochrona przed dyskryminacją ze względu na orientację seksualną w polskim prawie pracy.....	320
Tibor Vojtko Sociální péče v organizaci zdravotnictví v meziválečném Československu.....	328

Miroslav Mitlöhner	
Napomáhání k neoprávněnému pobytu na území republiky je trestným činem.....	334
Jana Faltusová	
Problémové oblasti žáků a studentů na Holicku.....	338
Monika Žumárová	
Volný čas jako jedna z forem sociální pomoci.....	340
Stanislav Pelcák	
Psychologická pomoc u pomáhajících profesí.....	344
Věra Tauchmanová, Kamil Janiš	
Uplatnění mezipředmětových vztahů v předmětu Didaktika pro sociální pracovníky.....	351
Jan Lašek, Šárka Wiesenbergová	
Postoje studentů sociálních oborů k učitelské profesi.....	354
Jana Levická	
Kontrola a jej místo v sociální práci.....	358
Lenka Látalová, Katarína Levická	
Negativne konotácie moci v sociálnej práci.....	367

Předmluva



V úvodní části v pořadí čtvrté konference Hradecké dny sociální práce zaznělo zajímavé přirovnání této konference k obdobím lidského života. Z hlediska vývojové psychologie jsme se nacházeli ve čtvrtém roce života, což odpovídá období předškolního věku člověka. Stáli jsme před úkoly, jako jsou například zdokonalení zručnosti, vývoj argumentace, orientace v prostoru a vnímání genderových rolí. Všechny tyto vývojové úkoly jsme se pokoušeli splnit, když jsme pracovali na vylepšení organizačního zázemí konference, zvolili jsme vysoce aktuální téma sociální práce, pozvali jsme širokou škálu odbornic a odborníků z praxe i z akademického světa a podporovali jsme reflexi genderové tematiky v konferenčním kontextu. Nakolik se nám podařilo tyto vývojové úkoly splnit, nechť posoudí především účastnice a účastníci Hradeckých dnů. Nicméně, protože i sebehodnocení je součástí hodnocení, chceme zdůraznit především tři zásadní momenty naší konference.

Prvním je tématické zaměření konference na „Sociální práci mezi pomocí a kontrolou“. Téma ambivalence sociální práce vnímáme jako aktuální a zásadní již několik let. Když jsme vstoupili na přelomu milénia do oblasti vzdělávání v sociální práci, znepokojovaly nás jako elvy často otázky studentek a studentů: „Cože to jsou vlastně ty metody sociální práce?“. Studující chtěli slyšet jasné návody, jak postupovat, když nastane varianta A a jak v případě varianty B. A my jako vyučující neuměli odpovědět, přičemž jsme tuto svou nevědomost přikládali své nedostatečné praxi, nevzdělanosti a nerozhodnosti. Nejenom svět studujících ale i vyučujících sociální práce byl do značné míry kolonizován paradigmatickým technických oborů. Pro většinu z nás znamenalo zásadní přelom vydání Laanovy knihy *Otázky legitimace sociální práce*, která naše předchozí nejistoty přerámcovala do zcela nového kontextu. Ukázalo se, že tyto nejistoty byly intuitivně správným tušením, že k řešení nekonečně rozdílných situací v lidských životech nelze vytvářet zjednodušené univerzální návody. Teprve v Laanově knize se ovšem objevila zásadní myšlenka, že profesionalita znamená schopnost zacházet s nejistotou volby a že klíčovou metodou sociální práce je vlastně přemýšlení.

V průběhu času jsme také pocítili touhu vymezit sociální práci od jiných pomáhajících profesí a zjistili jsme, že její jedinečnost spočívá mimo jiné v neustálém, ať již reflektovaném nebo nereflektovaném, balancování mezi pomocí a kontrolou. To nás vedlo k myšlence uspořádat Hradecké dny sociální práce právě k otázkám, jak sociální pracovnice a pracovníci reflektují aspekty pomoci a kontroly ve výkonu své práce a jak s nimi nakládají. Stranou nemohly zůstat ani otázky moci a autority sociálních pracovníků a pracovníků či potřeba a způsoby jejich legitimace.

Druhým momentem, který chceme zdůraznit, je snaha propojovat svět praxe se světem akademickým. Otažitost akademického světa od problémů praktiků a praktiček je někdy oprávněně kritizována nejen u nás ale i v zahraničí, kde má sociální práce kontinuální tradici. I z tohoto důvodu jsme si jako cíl vytkli zprostředkovat k tématu pomoci a kontroly dialog mezi oběma světy.

Za třetí důležitý moment Hradeckých dnů považujeme podporu reflexe genderové tematiky v sociální práci. Podobně jako si dítě předškolního věku začíná uvědomovat

rozdíly mezi muži a ženami i my začínáme reflektovat, že sociální práce není genderově neutrální profese, že se jedná o prostor, kde se stejně jako v celém sociálním světě uplatňují stereotypní očekávání a jednání, a že tyto aspekty sociální práce je třeba zkoumat a činit je viditelnými.

Tento sborník ze IV. Hradeckých dnů sociální práce vypovídá o výsledcích naší snahy vyrovnat se s vývojovými úkoly předškolního věku. Snažili jsme se jít zároveň nad rámec našeho mentálního věku a vytvořit prostor pro uplatnění širokého spektra názorů a zkušeností, které mohou být vzájemně nekonzistentní až protikladné a s nimiž se ne vždy ztotožňujeme. Kritickou reflexi jednotlivých textů necháváme na rozumu čtenářky či čtenáře.

Radka Janebová, Miroslav Kappl, Martin Smutek (editoři), prosinec 2007

I. PROBLEMATIKA MOCI A AUTORITY SOCIÁLNÍCH PRACOVNIC A PRACOVNÍKŮ A STRATEGIE K JEJICH LEGITIMACI

Způsoby zvládnání dilematu jednostrannosti a symetrie

Libor Musil¹

Abstract

The paper is devoted to the question: „What ways of coping with the dilemma between one-sided and symmetric approach to clients are described by relevant literature and what principles follow these ways of tackling the dilemma?“ The author points out that understanding of the ways of coping with the dilemma can help social workers recognise their own „routines of power“.

Před časem jsem se pokusil vymezit dilema jednostranného a symetrického přístupu sociálních pracovníků ke klientům (Musil, 2004: 90–109). Tehdy jsem chtěl „dilema moci a pomoci“² pojmenovat a vyjasnit, o co v procesu nerozhoditelného rozhodování³ mezi symetrií a jednostranností jde. V tomto textu se budu zabývat otázkou, jakými způsoby toto dilema zvládají sociální pracovníci⁴ a jaký význam má

¹ Doc. PhDr. Libor Musil, CSc., Katedra sociální politiky a sociální práce, FSS, Masarykova Univerzita, Brno, e-mail: musil@fss.muni.cz.

² Termín „dilema jednostrannosti a symetrie“ chápu jako obecné označení pro různými autory různě chápané a odlišně označované dimenze obtížného rozhodování mezi sklonem rozhodovat sám a rozhodovat spolu s klientem. Pojmové dvojice „moc a pomoc“, „kontrola a pomoc“, „monolog a dialog“, „péče a kontrola“, „podpora a kontrola“, „připsaná a získaná autorita“ aj. vyjadřují různé aspekty nebo odstíny daného, jejichž vymezením jsem se zabýval na jiném místě (viz Musil, 2004: 90–109). V tomto textu je používám volně jako různá označení pro dilema jednostrannosti a symetrie.

³ Pojmem „dilema sociálních pracovníků“, jeho vymezením, vznikem, strukturou a procesem řešení dilemat práce s klientem se s Mirkou Nečasovou podrobně zabýváme na jiném místě (Musil, Nečasová, 2007). V tomto textu budu v návaznosti na uvedený text termínem „dilema sociální práce s klientem“ označovat obtížné rozhodování mezi dvěma neslučitelnými možnostmi k práci s klienty, které je důsledkem napětí mezi morálními ideály sociálních pracovníků a přístupem ke klientům, který sociální pracovníci – s ohledem na očekávání lidí ve své organizaci – uplatňují v praxi.

⁴ Obvykle používám pro označení všech sociálních pracovníků a pracovníků konzervativní maskulinum „sociální pracovník“. Stále se domnívám, že tradici českého jazyka a jazykovému cítění těch, jimž je čeština rodným jazykem, toto maskulinum odpovídá nejlépe. Přesto v tomto textu udělám výjimku a budu tutéž množinu všech sociálních pracovníků a pracovníků označovat termínem „sociální pracovníci“. Mám k tomu čtyři důvody. Za prvé chci vyjádřit názor, že je na místě zabývat se generovými charakteristikami kultury oboru sociální práce. Za druhé chci vyjádřit domněnku, že obor sociální práce je natolik „ženský“, že i muži, kteří se v něm pohybují, bývají více ovlivněni kulturou ženství než muži působící v jiných oborech – třeba v armádě. (Tím nechci říci, že kulturou ženství ovlivnění muži jsou nutně méně „muži“ než vojáci nebo řidiči.) Za třetí chci upozornit na to, že čeština neskýtá termíny, kterými by bylo možné jednoduše a stylisticky schůdně označit množinu žen a mužů působících v oboru sociální práce, a že bych byl radši, kdyby čeština takovými termíny disponovala. Za čtvrté, chci dát najevo názor, že autorky, které se pokoušejí uvedený jazykový problém řešit použitím sousloví „sociální pracovníci a sociální pracovníci“, to mají těžké, protože jim tradice neposkytují možnost elegantně vyjádřit to, co mají na mysli a na srdci. Myslím, že by jim – jak se občas děje – neměla být vytýkána neobratnost jazyka. Přestože některé jejich argumenty považuji za diskutabilní, domnívám se, že za neobratnost češtiny nemohou.

typologie způsobů zvládnání daného dilematu pro praxi sociálních pracovníků. Abych na tuto otázku alespoň zčásti odpověděl, popíšu nejprve zvládnání dilemat jako proces změny ideálu a změny chování sociálních pracovníků. Dále popíšu dvě typologie způsobů zvládnání dilematu jednostrannosti a symetrie v sociální práci s klientem a uvedu jejich vybrané a v literatuře o sociální práci popsání příklady. Nakonec se zamyslím nad otázkou, jaký význam může mít typologie způsobů zvládnání „dilematu moci a pomoci“ pro praxi sociálních pracovníků.

Změna chování a změna ideálu

Domnívám se, že dilema je výsledkem napětí mezi snahou jednat v souladu s přijatým morálním ideálem a potřebou přizpůsobit jednání vůči klientům pracovním podmínkám. Ty se často stávají překážkou snahy sociálních pracovníků jednat podle jimi přijatého morálního ideálu (podrobněji viz Musil, Nečasová, 2007). Toto napětí je – zjednodušeně (typologicky) řečeno – možné zvládnout dvěma základními způsoby, které graficky vyjadřuje schéma číslo 1.

Za prvé je možné přizpůsobit morální ideál tomu chování, které je v daných pracovních podmínkách proveditelné (viz horní část schématu 1). V tomto případě se sociální pracovníci ve snaze přizpůsobit se tlaku pracovních podmínek odcházejí od svého ideálu, to je od své představy o tom, jak správně přistupovat ke klientům. Pocítí však výčitky svědomí, které se následně snaží sami před sebou zastít tím, že pozmění svůj původní ideál. Přizpůsobování morálního ideálu tomu chování, které umožňuje obstát v daných pracovních podmínkách, proto budu označovat termínem „zastírání výčitek svědomí“.

Schéma číslo 1: *Změna morálního ideálu a změna chování v procesu zvládnání dilemat*



Za druhé je možné přizpůsobit chování snaze zachovat věrnost morálnímu ideálu (viz dolní část schématu 1). Pokud sociální pracovnice zvolí tuto možnost, postupují jinak než si původně představovaly, přesto se však snaží jednat způsobem, který by je nevedl do rozporu s původním morálním ideálem a nevyvolával v nich výčitky svědomí. Tento způsob zvládnání dilematu práce s klientem budu proto označovat termínem „obhajoba svědomí“.

V závěru tohoto pojednání se pokusím ukázat, že všechny dále uvedené způsoby zvládnání dilematu mezi jednostranným a symetrickým přístupem ke klientům, je možné rozdělit na ty, které jsou založeny „zastírání výčitek svědomí“ a na ty, které vycházejí ze snahy o „obhajobu svědomí“.

Jak se vyhnout trápení s dilematem?

Velmi často se stává, že pracovní podmínky¹ nedovolují jednat při práci s klienty v souladu s přijatým morálním ideálem². Pokud jsou sociální pracovnice nuceny rozhodovat se mezi jednáním v souladu s ideálem a tím, co jim umožňují pracovní podmínky, přináší jim to psychické strádání. Znovu a znovu prožívají volbu mezi dvěma vzájemně neslučitelnými možnostmi. Způsob jednání s klientem, který prožívají jako žádoucí, nemohou bez váhání uskutečnit, protože lidé kolem (nadřízení, spolupracovníci, klienti, inspektor nebo nějaká jiná autorita) od nich očekávají něco jiného. Pokud by zvolily postup, který by uspokojil očekávání lidí kolem, dostaly by se do rozporu se svým svědomím. Opakované prožívání pocitu bezmocnosti, který provází nerozhodnutelná rozhodnutí mezi ideálem a očekáváním autorit, přináší trápení, kterého se podle Lipskyho (1980: 86, 140–152) snaží sociální pracovnice zbavit.

Na základě poznatků výzkumu (viz Musil, 2006; Musil, Nečasová, 2007) se domnívám, že to – typologicky³ řečeno – dělají třemi způsoby, které charakterizuje schéma číslo 2.

¹ Termínem „pracovní podmínky“ označuji předpoklady výkonu sociální práce. Ty je možné rozdělit do šesti typů: Za prvé, „zdroje“ (kvalita a potenciál personálu, informace, finance, dostupnost navazujících služeb pro klienty), „sociální vazby mezi členy personálu“ (kultura, struktura interakcí, sociální kontrola), „nástroje“ (přístupy a metody práce s klienty), „cílová populace“ (její dostupnost a charakteristiky), „podpůrné služby“ (fund-rising, komunikační sítě, účetnictví, právní servis aj.) a „přiměřenost“ všech uvedených komponent funkci a cílům organizace.

² Termínem „morální ideál“ označuji vizi žádoucího způsobu přístupu ke klientům uznávanou určitou skupinou sociálních pracovníků. Takto vymezeným morálním ideálům je možné porozumět postupně, ve třech krocích. První krok spočívá v hledání odpovědi na otázku: „Podle jakých zásad by chtěly sociální pracovnice z této skupiny v souladu se svým svědomím postupovat při práci s klienty?“ Cílem tohoto kroku je porozumět hodnotám, hlediskům a pravidlům jednání, která jsou „správná“ podle dané skupiny sociálních pracovníků, a naučit se tak pohlížet na žádoucí průběh interakcí s klienty jejich očima. Dosažení tohoto porozumění je předpokladem dalšího kroku, ve kterém si můžeme položit otázku: „Prospěje kvalitě práce dané skupiny sociálních pracovníků s klienty, když budu posuzovat, zda je jejich morální ideál ‚správný‘ nebo ‚nesprávný‘ z hlediska ideálů nějaké jiné skupiny (např. klientů nebo skupiny, do které patřím já)?“ Pokud si na tuto otázku odpovím: „Ano,“ a pokud toto přitakání dokážu veřejně obhájit očekávaným prospěchem pro klienty, má smysl učinit třetí krok a položit si otázku: „V čem je a v čem není morální ideál dané skupiny sociálních pracovníků slučitelný nebo neslučitelný s ideálem některé jiné skupiny?“

³ V tomto textu hovořím o „typologiích“ a „typech“ způsobů zvládnání dilemat. Ne o „kategorizacích“ a „kategorických“. Vymezením „kategorických“ i vymezením „typů“ rozdělujeme množinu všech možných

Schéma číslo 2: *Typy způsobu zvládnání dilemat z hlediska reakce na psychické strádání*

typické rysy způsobů zvládnání dilematu	typy způsobu zvládnání dilematu		
	„obcházení dilematu“	„změna podmínek existence dilematu“	„setrvání u dilematu“
cíl	vyhnout se trápení	chovat se podle ideálu	najít smysl trápení
postoj k pracovním podmínkám	odevzdaná akceptace	odmítnutí	výzva
modifikace chování	„nažrat vlkovi, nemuset zabít kozu“	participace, vyjednávání o změně podmínek	„vlkovi co nejméně, koze, co se dá“
modifikace morálního ideálu	ospravedlnění se změnou ideálu (racionalizace)	hledání podoby ideálu pro danou situaci	vzhlednutí k nadřazenému ideálu

„Obcházení dilemat“

Tento způsob zvládnání dilematu mezi „mocí a pomocí“ je v literatuře o organizacích služeb sociální práce popisován nejčastěji (viz Musil, Kubalčíková, Hubíková, Nečasová, 2004: 307–308). Spočívá ve snaze vyhnout se trápení s dilematem, aniž by došlo ke změně pracovních podmínek, které jsou předpokladem jeho vzniku. Vedení touto snahou se sociální pracovnice chovají tak, aby klientům dokázaly za stávajících podmínek poskytnout služby „přijatelné“ kvality, a zachovaly si přitom pocit, že alespoň z nějakého hlediska nebo s určitou částí klientů pracují „dobře“. Přesto v nich často zůstává pocit, že služby, které považují za „přijatelné“ z hlediska toho, co se „dá zvládnout“, nejsou zcela „přijatelné“ z hlediska jejich morálního ideálu. Tohoto pocitu se sociální pracovnice snaží zbavit tím, že pozmění svůj původní morální ideál tak, aby své „přijatelné“ chování mohli v souladu s ním hodnotit jako „správné“ nebo „odůvodněné“.

Nejčastěji uváděným příkladem tohoto způsobu zvládnání dilematu jednostrannosti a symetrie je tzv. „*rodičovská analogie*“ (viz Satyamurti, 1979; Fielding, 1984; Baldwin, 2000 aj.), jejíž podstatou je infantilizace klienta. Jiným příkladem je snaha odložit mocenské rozhodnutí a co nejvíce tak prodloužit čas na práci v souladu s ideálem (viz Howe, 1986: 87–90). Oba příklady rámcově popisuje schéma číslo 3.

způsobů zvládnání dilemat na pod-množiny. Způsob rozdělí se ovšem v obou případech liší. Vytvořením „kategorií“ zařazujeme každý ze způsobů zvládnání jednoznačně do některé z pod-množin, a pod-množiny tak oddělujeme neprostupnými hranicemi. Vymezení „typů“ spočívá ve určení „typických“ rysů každé z pod-množin (každého z „typů“). Typické rysy jedné pod-množiny mohou v být v méně výrazné podobě vlastní i těm způsobům zvládnání, u nichž převažují typické rysy jiného způsobu zvládnání. Způsob zvládnání zařazený do jedné „kategorie“ nemůže současně patřit do jiné „kategorie“. Způsob zvládnání, který vykazuje výrazné rysy jednoho „typu“, může současně mít méně výrazné rysy jiného „typu“. „Typologie“ tedy předpokládá existenci smíšených či přechodných „mezi-typů“, což „kategorizace“ nepřipouští. Otázka, zda popsáním „typů“ způsobů zvládnání nerozdělujeme něco, co ve skutečnosti prolíná, je tedy zbytečná. Pomocí „typologií“ v tomto textu popisují „typické“ rysy reakcí na dilema „moci a pomocí“ a současně poukazují na to, že některé uvedené příklady vykazují rysy dvou „typů“ způsobů zvládnání současně.

Schéma číslo 3: *Rámcový popis příkladů „obcházení dilemat“*

	rodičovská analogie	získat čas
cíl SP ¹	SP chtějí uniknout před výčitkami, že úředním rozhodnutím přispívají ke strádání klienta	SP se chtějí v zájmu přiměřené pomoci klientovi vyhnout nařízenému úřednímu zásahu
odevzdaná akceptace podmínek	úřední rozhodnutí je pro SP „ <i>nutnou součástí</i> “ práce na úřadě	SP předpokládají, že nařízenému úřednímu zásahu se nakonec vyhnout nedá
modifikace chování	SP se ke klientovi chovají jako rodiče k dítěti, které si neví rady a potřebuje usměrnit	SP se mu však mohou nějakou dobu vyhýbat tím, že zahájí přípravu na provedení rozhodnutí a otálejí s jejím ukončením
modifikace ideálu	SP chápou klienta jako „ <i>nezodpovědného</i> “ a současně jako „ <i>potřebného a závislého</i> “, úřední zásah chápou jako prospěšné usměrnění „ <i>dítěte</i> “, které si nedokáže poradit samo	prodlužováním úvodní fáze procesu rozhodování lze získat čas a klientovi poskytnout pomoc, pro jejíž realizaci nemusí být po provedení rozhodnutí vhodné podmínky

Rodičovská analogie

Jako způsob zvládnání dilematu „moci a pomoci“ popsala infantilizaci klienta Satyamurti (1979: 96–103). Uvádí, že sociální pracovnice jednoho z londýnských úřadů sociálních služeb, kde Satyamurti prováděla v letech 1971 a 1972 výzkum, s nelibostí autoritativně rozhodovaly o nedobrovolném předání dítěte do ústavní péče, o umístění člena rodiny do psychiatrické léčebny nebo když byly nuceny² zamítnout žádost o finanční podporu rodině, která podle nich peníze skutečně potřebovala. Ve všech těchto případech sociální pracovnice nelibě nesly, že přispěly ke strádání svých klientů, a prožívaly v této souvislosti „*bolestné pocity*“. Těch se chtěly zbavit.

Úřední rozhodnutí považovaly za „*nutnou součást své práce*“. Výčítkám svědomí se jim přesto podařilo vyhýbat tím, že výkon své úřední „moci“ samy pro sebe definovaly jako „pomoc“. Ke klientům „*se chovaly jako rodiče k dětem*“. Dávaly najevo nelibost k projevům jejich nezávislého chování. Dospělé chování klientů a jejich pokusy o soběstačnost „*prožívaly jako nepohodlné a matoucí*“. Mezi sebou jim říkaly „*naši zaostalí klienti*“ nebo „*naše problematické maminy*“. To jim umožnilo „*pěstovat*“ představu „*nezodpovědného, nepřizpůsobivého*“ a současně „*potřebného a závislého*“ klienta, kterého je třeba v jeho vlastním zájmu s rodičovským pochopením usměrňovat a tím mu tím mu poskytovat oporu a uspokojovat jeho potřebu závislosti. Z hlediska takto vymezeného morálního ideálu mohly být přesvědčeny, že úředním rozhodnutím uspokojují očekávání klientů nebo přispívají ke zvládnutí jeho životní situace.

¹ Zkratka „SP“ nahrazuje v celém textu termín „sociální pracovnice“.

² K odmítnutí žádostí nutilo sociální pracovnice přesvědčení, že „*dobrý sociální pracovník by měl být schopen nabídnout nějakou alternativu peněz*“. Pracovnice na úřadě od sebe navzájem očekávaly, že zamítáním žádostí budou prokazovat svou „*profesionální zralost*“. (Satyamurti, 1979: 97.)

Na tomto místě bývá v diskusích s lidmi z praxe a se studenty vyslovena námitka: „Vždyť tomu tak skutečně je. Úřední rozhodnutí někdy přiměje klienty učinit kroky, které by sami od sebe nikdy neudělali, nebo jim umožní vyhnout se trápení, kterého by se sami o své vůli nedokázali zbavit. Úřední rozhodnutí v tomto smyslu reálně není pouze kontrolou, protože klientům také pomáhá.“

Toto stanovisko zaznamenal Fielding (1984: 71–78), který je autorem označení „rodičovská analogie“. Uvádí stanovisko probačního pracovníka – muže, jehož názor ve Fieldingově knize vyslovila i několik probačních pracovníků – podle něhož je „*hrozba ukončením spolupráce*“ (to je vrácením klienta, který neplní soudem stanovené podmínky alternativního trestu do rukou soudce) předpokladem toho, aby byl mladistvý provinilec schopen dostat soudnímu nařízení. Fieldingem citovaný probační úředník byl přesvědčen, že chtít po klientovi, aby soudem stanovené podmínky splnil bez donucení, by znamenalo „*naložit na něho příliš mnoho zodpovědnosti*“ a uvést ho ve zmatek. Řekl, že když jsou podmínky stanoveny předem, klient zná požadavky a má jasné vymezené hranice přijatelného chování. A to je pro něho pomoc. Když jim „*nestanovíte meze a nepovzbudíte je, aby dodržovali svoje závazky, nemůžete o ně pečovat. Stejně tak byste nemohli pečovat o své děti, pokud byste jim nestanovili meze a nepomohli jim je dodržovat [...] Kontrolovat lidi mi nečiní potíže, protože vím, jak moje děti ocení, když je kontrolovat [...] Přicházíme do styku s mnoha mladíky, jejichž rodiče nevědí, kdy je kontrolovat, a ponechávají svým dětem prostor, aby mohly sejít z cesty. Tyto děti neznají řád a to je kruté.*“ Je proto třeba „*s porozuměním naslouchat jejich každodenním potížím*“ a současně „*jim dát kapky, které by jim asi měl dát jejich otec*“.

Zní to přesvědčivě. „Kontrola“ je těm, kdo se nedokážou sami zorientovat, „pomocí“ a oni to tak často sami berou. Věc má přesto háček. „Rodičovský přístup“ a z něj vycházející představa dětinského klienta, který potřebuje ve vlastním zájmu usměrnit, bývá uplatňována vůči všem klientům bez rozdílu. Jak londýnské sociální pracovníce, jejichž přístup popisuje Satyamurti, tak Fieldingovi probační úřednice se v praxi chovaly tak, jako kdyby usměrnit potřeboval každý klient. Citované výzkumy poukazují na to, že sociální pracovníce mívají ve snaze vyhnout se svému vlastnímu trápení sklon uplatňovat představu „nezodpovědného klienta závislého na kontrole“ nediferencovaně. Málokdo bude pochybovat o tom, že někteří klienti potřebují usměrnit. Pokud však sociální pracovníce (ženského či mužského rodu) obcházejí své vlastní výčitky svědomí, dochází zpravidla k tomu že, za „bezradné děti“ považují všechny klienty bez rozdílu. Tedy i ty, kteří se – jak ukazuje Satyamurti – snaží být dospělí a namísto potlačení „dětinské vzdorovitosti“ by spíše potřebovali dodávat odvalu k pokusům o samostatnost.

Každá představa je nebezpečná, pokud se uplatňuje bez ohledu na okolnosti. Představy, které vznikají ve snaze vyhnout se výčtkám svědomí, bývají uplatňovány právě tímto způsobem, protože úzkost, která provází dilema „moci a pomoci“, může nastat a bývá anticipována u všech klientů. Sociální pracovníce se proto mohou naučit uplatňovat infantilizující pohled preventivně, a tudíž paušálně. A tomu je třeba v zájmu klientů věnovat pozornost.

Odložit zásah a získat čas

Způsob zvládnání dilematu „moci a pomoci“, který popisuje Howe (1986: 91–94), je ukázkovým příkladem „smíšeného typu“, který sice vykazuje základní rysy „obcházení“ dilematu, současně však lze říci, že jsou v něm přítomny příznaky charakteristické pro jiný typ zvládnání, totiž pro snahu o změnu podmínek existence dilematu.

Howe vypráví příběh vztahu sociální pracovníce a jedenáctiletého Billyho, který měl v době zahájení jejich spolupráce za sebou nestabilní soužití s matkou alkoholičkou a otčímem, dva pobyty v ústavním zařízení, neúspěšný pokus o dlouhodobé umístění do pěstounské rodiny, jeden pobyt v krátkodobé pěstounské péči a dva další pokusy o umístění do rodiny ukončené odmítnutím ze strany potenciálních náhradních rodičů. Sociální pracovníce byla přesvědčena, že další pokus o umístění Billyho do rodiny je – přinejmenším do doby, než se podaří zmírnit chlapcovi úzkosti způsobené dosavadními zkušenostmi – nevhodný. Její vedoucí ovšem považoval umístění do rodiny za samozřejmost a řešení, které nespočívalo v umístění do rodiny, bylo třeba na něm vyvzdorovat. Sociální pracovníce konstatovala, že „nemá vliv potřebný k tomu“, aby jednostranně pro-pěstounskou strategii vedení úřadu zpochybnila, a vést otevřený boj s vedoucím se nepokusila.

Chtěla Billyho uchránit před dalším neuváženým umístěním, vedoucí však rozhodl, že chlapec bude svěřen do adopce a sociální pracovníci řekl: „*Když to neuděláš ty, udělá to někdo jiný.*“ Hrozilo, že případ bude předán někomu jinému. Pracovnice uposlechla nařízení a sama pro sebe svůj postup zdůvodnila takto: „*Cítíla jsem, že to, co dělám, je pro Billyho zlé a že bych to dělat neměla. Ale když už se to musí stát, mohla bych ho aspoň trochu chránit, protože mě zná.*“ Setrvala v roli klíčové pracovníce Billyho, což jí umožnilo přesvědčit vedoucího, aby Billy zpočátku zůstal v domově, kde by ho žadatel o adopci mohl navštěvovat. Jejich vztah by se mohl vyvíjet postupně s tím, že situace bude posouzena za šest měsíců.

V průběhu chlapcova pobytu v dětském domově komentovala sociální pracovníce Billyho situaci následovně: „*Chová se nepřístupně, protože je tak schopný vyjádřit svůj hněv a své postoje. Vidím se s ním každý týden nebo jednou za dva týdny. Mluvíme o jeho rodině, jeho matce, kterou považuje za násilnickou přesto, že jde spíše o zvnitřněný mýtus než o realitu. Pokouším se mu pomoci, aby si ji představil jako reálnou osobu, a ne jako monstrum.*“

Billyho sociální pracovníce se své dilema snažila „obejít“ v tom smyslu, že se na umanutém nadřazeném nesnažila vyvzdorovat změnu jeho zarputilého stanoviska, a raději zamířila do kompromisního prostoru „postupné přípravy na adopci“. V něm se sice nemohly projevit krajní důsledky rozhodnutí vedoucího, pro sociální pracovníci však jeho vytvoření znamenalo, že úředně provede – podle ní nesprávné – jednostranné rozhodnutí úřadu.

Současně si nelze nevšimnout, že vyjednáváním s vedoucím pozměnila sociální pracovníce podmínky pro výkon své role klíčové pracovníce: proces umístění do adopce modifikovala tak, aby získala alespoň omezený prostor pro realizaci své, vůči zvláštnostem Billyho situace citlivější strategie.

„Změna podmínek existence dilematu“

Sociální pracovníce se někdy snaží zbavit trápení s neřešitelným rozhodováním tím, že se pokoušejí prosadit změnu pracovních podmínek, které jsou předpokladem vzniku jejich dilemat. Na rozdíl od „obcházení dilemat“, které se zdá být ve světě sociální práce běžnou rutinou¹, pokusy odstranit podmínky existence dilemat bývají spíše vzácné a nebývají vždy úspěšné. Úspěšný pokus o změnu pracovní podmínky, které podvazují možnost pracovat v souladu s morálním ideálem sociálních pracovníků, popisuje Laan (1998b). Příklad neúspěšného pokusu o změnu pracovních podmínek nabízí výše již citovaný Howe (1986: 87–90). Základní představu o obou příkladech znázorňuje schéma číslo 4.

Schéma číslo 4: *Rámcový popis příkladů „změny podmínek existence dilematu“*

	vyjednání změny pojetí úspěchu	překonání kritického období pomocí drobných změn
cíl SP	respektovat zakázky klientů a odmítnout účast na rozhodování o odebrání dávek tzv. „pasivním“ klientům	vyhnout se shora nařízenému úřednímu zásahu (odebrání dítěte) v zájmu rehabilitace rodiny
odmítnutí podmínek	respekt k zakázce klienta lze obhájit, pokud vyjednáme změnu pojetí efektu služeb SP	provedení nařízeného úředního zásahu (odebrání dítěte) se dá vyhnout drobnou prací s rodinou
modifikace chování	prosazování, aby za efekt služby SP bylo kromě získání zaměstnání uznáno i „ <i>odhodlání klienta svěřit se a řešit problém</i> “	řešení dílčích potíží, které umožní udržet váhu dítěte, a vyhnout se tak kritice jeho zdravotního stavu případovou komisí
setrvání u ideálu a jeho aplikace	je třeba vyjednat smluvní podmínky umožňující respektovat i zakázky klientů, kteří jsou (zatím) nezaměstnatelní	pokud váha dítěte neklesne pod kritickou hodnotu, po dvou letech pozornost případové komise opadne, rodina zůstane pohromadě a bude možná pracovat na její další rehabilitaci

„Vyjednání změny pojetí úspěchu“

Laan (1998b) popisuje, jak lidé z nejmenované „organizace sociální práce“ v Haagu dosáhli, aby mohli nezaměstnaným klientům s psycho-sociálními problémy „*poskytovat pomoc v souladu s jejich přáními a potřebami*“. Překážkou respektu k zakázkám klientů byl smluvní závazek, že sociální pracovníce zajistí, aby 60% ze 400 klientů nastoupilo do placeného zaměstnání nebo se začalo věnovat jiné společensky prospěšné činnosti. Sociální pracovníci převezmou klienty zadavatele smlouvy, jímž byla místní radnice. V případě potřeby je budou moci přimět ke spolupráci hrozbou, že požádají radnici, aby jim v odvetu za jejich neochotu spolupracovat snížila sociální dávky. Sociální pracovníce se shodly, že není žádoucí, aby se uplatnění takové hrozby stalo součástí

¹ Domněnku, že „obcházení dilemat“ je v organizacích služeb sociální práce běžné, podporuje množství empirických příkladů tohoto způsobu zvládání dilemat popsaných výzkumníky z různých zemí (viz Musil, Kubalčíková, Hubíková, Nečasová, 2004: 307–308).

jejich poradenství, protože klientům mohou pomoci především tím, že se zaměří na jejich přání a potřeby.

Dospěly k závěru, že hrozba sankcí nebude potřebná, pokud se změní smluvní definice výstupu jejich práce. Začali proto vyjednávat s představiteli radnice. Ti nakonec přistoupili na myšlenku, že úspěchem nemusí být výhradně skutečnost, že nezaměstnaný získal zaměstnání. „*Velkým vítězstvím*“ může být už to, že „*se klient odhodlá někomu svěřit se svými nesnáze*“, čímž se otevře cesta k účinnému poskytnutí další pomoci.

Odmítnutí původního ujednání, schopnost zformulovat a obhajovat alternativní pojetí „výstupu“ a odhodlání vyjednávat sociálním pracovnícím umožnilo, aby se v souladu s jejich morálním ideálem mohly zaměřit na práci se zakázkou klienta.

„Překonání kritického období pomocí drobných změn“

Howe (1986: 87–90) vypráví příběh anglická sociální pracovníce, která se pokusila čelit nepříznivým podmínkám rehabilitace rodiny, která podle příslušné případové komise ohrožovala nedostatečnou péčí zdravý vývoj dítěte – kojence. Sociální pracovníce sice konstatovala, že velmi mladí rodiče „*mnoho nevěděli o tom jak vychovávat děti a pečovat o ně*“. Přesto byla přesvědčena, že vztahy mezi nimi a dítětem dávají naději, že s podporou pomocnice v domácnosti, díky umístění dítěte do jeslí a pomocí dlouhodobého poradenství se rodinu podaří udržet pohromadě. Realizaci tohoto plánu ohrožovala případová komise, která rozhodla, že v případě jakéhokoliv úbytku váhy dítěte musí sociální pracovníce „*provést akci*“ a dítě z rodiny odebrat.

Sociální pracovníce sice nedokázala rozhodnutí komise zvrátit, doufala však, že se jí ve spolupráci s otcem, který situaci zvládal lépe než matka, podaří předejít úbytku váhy dítěte. Spolehala, že když přečkají nejzranitelnější – kojenecké – období, obavy komise o fyzické zdraví dítěte poleví a díky tomu vznikne prostor pro klidnější práci na celkové rehabilitaci rodiny.

Veškerou pozornost bylo sice nutno věnovat zajištění fyzického zdraví dítěte, situaci se však skutečně dařilo stabilizovat. Když došlo k jednorázovému úbytku váhy dítěte, sociální pracovníci se nevoli komise podařilo utlumit argumentem, že šlo o přechodný důsledek běžného onemocnění dítěte. Po několika měsících však váha dítěte opět poklesla a komise už byla nekompromisní. Sociální pracovníce to komentovala slovy: „*Stále jsem se pokoušela lidi přesvědčit, aby své rozhodnutí změnili, ale ... můj vedoucí, který byl také předsedou případové konference, tvrdě rozhodl. Tak jsem dítě odebrala. Bylo to těžké. Umístily jsme je do péče pěstounů.*“

Postup, který sociální pracovníce v daném případě zvolila, vykazuje jak rysy pokusu o změnu podmínek, tak rysy snahy dilema úřední moci a nehabilitující pomoci „obejít“. Na jedné straně lze říci, že dlouhodobým záměrem sociální pracovníce bylo působit na podmínky existence jejího dilematu. Poměrně dlouho se jí to dařilo dvěma způsoby. Jednak tím, že úspěšně vyjednávala se členy případové komise, a dále tím, že se snažila aktivně ovlivnit situaci v rodině a předejít tak zámince k úřednímu zásahu. Na druhé straně je třeba konstatovat, že z krátkodobějšího hlediska se sociální pracovníce nepokoušela podmínky existence dilematu zásadně změnit a spíše se snažila předejít

vyhrocení dilematu a riziko „provedení akce“ odkládat. Svou aktivní snahou předejít dopadům rozhodnutí komise je sice odmítala, současně však lze říci, že diktát úzce zdravotnického kritéria „poklesu váhy dítěte“ přijala jako podmínku své další práce.

Domnívám se, že její balancování mezi snahou aktivně působit na podmínky práce s danou rodinou a mazaně unikat před vyhrocením dilematu, nám umožňuje v něčem porozumět, proč jsou příklady snahy o změnu podmínek existence dilematu tak vzácné.

Na jedné straně se zdá, že možnosti čelit tlaku některých okolností jsou omezené. Některé charakteristiky klienta, například snaha o změnu schopnosti rodičů postarat se o fyzickou „prosperitu“ dítěte se u některých rodin ukáže být marná. Stejně marné může být úsilí jedné sociální pracovnice čelit převaze argumentů pěti členů případové komise lidí, mezi nimiž je její přímý nadřízený.

Na druhé straně je užitečné si všimnout jednoho nápadného rozdílu mezi případy, které popisuje Laan a Howe. Sociální pracovnice v Haagu prosazovaly své pojetí „výstupu“ kolektivně, zatímco sociální pracovnice, jejíž nadlidské úsilí popisuje Howe, se do boje se zjednodušenou zdravotnickou argumentací pustila sama. Je otázka, co by se stalo, když by se proti stanovisku případové komise postavilo třeba celé oddělení sociálních pracovnic? Jak sociální pracovnice v Haagu, tak osamělá bojovnice z příběhu, který popsal Howe, vycházely z odborně zdůvodněného stanoviska, že intervenci je v rámci sociální práce třeba přizpůsobit specifickým okolnostem života klientů. Vedení tímto odborným názorem aktivně odmítaly důraz svých názorových protějšků na jedno určující kritérium rozhodování. Zdá se však, že odborná relevance jejich přístupu sama o sobě k prosazení změny podmínek nestačí. Pravděpodobně je třeba, aby legitimitu odborného pohledu prosazovalo více lidí najednou.

„Setrvání u dilematu“

Pokud je někdo opakovaně vystaven obtížnému rozhodování mezi stále stejnými a stále stejně neslučitelnými možnostmi a pokud se mu nedaří před trápením, které s tímto rozhodováním souvisí, uniknout, může se pokusit nalézt jeho smysl. V literatuře jsem empirický příklad konkrétní skupiny sociálních pracovnic, která by tento způsob zvládnutí dilematu práce s klientem kolektivně přijala za svůj, nenašel. Přesto se domnívám, že je mezi sociálními pracovnicemi rozšířen. Jasně důkazy, kterými bych mohl tuto hypotézu podpořit, se mně zatím nepodařilo získat. Mohu pouze spekulativně vylíčit prožitky, které podle mého přesvědčení zná mnohá sociální pracovnice z vlastní zkušenosti.

Zjednodušeně lze zvládnutí dilematu pomoci a kontroly „setrváním u něj“ popsat způsobem, který je uveden níže ve schématu číslo 5.

Termínem „pomoc“, zde budu označovat sklon sociálních pracovnic vnímat klienty jako oběti nespravedlivého řádu společnosti a jednostranně preferovat jejich zakázku. Termínem „kontrola“ pak budu označovat sklon sociálních pracovnic považovat klienty za viníky, kteří se prohřešili proti řádu, a při práci s nimi jednostranně preferovat zakázku společnosti.

Laan (1998a: 40) ukazuje, že některé generace nizozemských sociálních pracovnic měly sklon jednostranně zdůrazňovat pomoc, zatímco jiné generace inklinovaly spíše

k důrazu na kontrolu. Tyto převládající dobové trendy se podle něj zřetelně uplatňovaly v některých organizacích (Laan, 1998a: 40, 53–55, 124). Nemyslím, že by z tohoto Laanova poznatku bylo možné vyvodit závěr, že v komunitě sociálních pracovníků vždy existuje nějaká převládající tendence. Spíše se domnívám, že Laanův postřeh vypovídá o tom, že mezi sociálními pracovníky existují jedinci nebo celé skupiny, jejichž morální ideály jsou zakotveny buď v myšlence „pomoci“, nebo naopak v myšlence „kontroly“. Povzbuzen Laanovým argumentem se dokonce troufám vyslovit hypotézu, že ty sociální pracovníky (a asi jich není málo), které „ví“, že vždy je přítomno obojí, se s tímto poznáním smířily pod vlivem zkušenosti a navzdory svému původnímu a jednostrannému ideálu.

Pokusím se zjednodušeně a hypoteticky popsat, jak by tento proces „smiřování se“ s všudypřítomnou spoluexistencí pomoci i kontroly mohl probíhat. Každá sociální pracovníky se může sama pro sebe zamyslet, zda podobným procesem v životě prošla a zda skutečně probíhal tak, jak schématicky předpokládám.

Schéma číslo 5: *Rámcový popis hypotetického příkladu „setrvání u dilematu“ pomoci a kontroly*

setrvání u dilematu	
cíl SP	vyrovnat se se zkušeností, že „pomáhání“ je z hlediska celé společnosti vždy v něčem „kontrolou“ a že „kontrola“ je vždy v něčem „pomocí“
podmínky jako výzva	ať už mým původním ideálem bylo a je „pomáhat“, nebo „kontrolovat“, nemá cenu si zastírat, že tento ideál nelze v plném smyslu slova uskutečnit
„vlkovi co nejmíň, koze, co se dá“	→ pokud mým původním ideálem bylo a je „pomáhat“, snažím se pomáhat, co to jde, a nebýt přitom zbytečně jednostranný → pokud mým původním ideálem bylo a je „kontrolovat“, snažím se kontrolovat a nebýt přitom zbytečně vstřícný
vzhlednutí k nadřazenému ideálu	→ pokud mým původním ideálem bylo a je „pomáhat“, zkušenost mně přivedla k poznání, že službu je třeba poskytnout a utrpení mírnit i za cenu účasti na manipulaci → pokud mým původním ideálem bylo a je „kontrolovat“, zkušenost mně přivedla k poznání, že řád a stabilitu je třeba podporovat i za cenu posilování nezodpovědnosti

Každý, kdo by chtěl jen a jen „pomáhat“ a nechce se podílet na „kontrole“ klientů, časem zjistí, že tím, že pomáháním plní zakázku elity nebo většiny, která po něm chce, aby svou prací snižoval riziko destabilizace zavedeného řádu. A naopak. Každý, kdo by chtěl klienty jen a jen „kontrolovat“ a nechce se podílet na „pomoci“ narazí časem na nesnáze. Zjistí totiž, že, aby mohl klienty kontrolovat („ukázňovat“), musí aspoň v něčem naplňovat i tu část jejich zakázky, kterou vnímá jako projev nezodpovědnosti. Například tehdy, když po něm klienti chtějí, aby jim poskytl bezpracný příjem nebo aby respektoval životní styl, který téměř nevyhnutelně plodí značná rizika apod.

Jednostranně orientované sociální pracovnice toto poznání těžce nesou, a své dilema se proto občas snaží nějak „obejít“. Klienty si třeba rozdělují na ty, kteří si pomoc „zaslouží“, nebo „nezaslouží“ (Winkler, 2000: 118–119), dělají, že příznaky nezodpovědnosti klientů „nevidí“ (Schmidt, 1990: 395–396), nebo sami sebe utěšují tím, že se jejich klientky díky účasti na kolektivním prosazování požadavku na zvýšení sociálních dávek staly svéprávnějšími přesto, že se od okamžiku, kdy úřad uznal jejich individuální žádosti o dávky, na kolektivních akcích již neukázaly (Morrisey, 1990: 206–207).

Stává se také, že sociální pracovnice nenacházejí z bludného kruhu cestu ven (Laan, 1998a: 15–16; 99–114). Potom jim nezbývá, než si otevřeně připustit, že původní, jednostranný ideál nelze v praxi realizovat, v praxi se snažit nejednat v rozporu s původním ideálem více než je nezbytné a pokusit se najít smysl účasti na tom, co je z hlediska původního ideálu špatné. Ty sociální pracovnice, jejichž původním ideálem bylo a je „pomáhat“, se snaží vyhovět zakázce klienta, co to jde, a při jednání s klienty nebyt zbytečně jednostranné. Jejich ideálem se stává myšlenka, že službu je třeba poskytnout a utrpení mírnit i za cenu účasti na manipulaci. Ty, jejichž původním ideálem bylo a je „kontrolovat“, se snaží klientům tlumočit očekávání společnosti a nebyt přitom vstřícné více než je nezbytně třeba. Jejich ideálem se stává myšlenka, že řád a stabilitu společnosti je třeba podporovat i za cenu napomáhání nezodpovědnosti.

Myslím, že obě popsané cesty k přijetí „dvojnáčnosti role“ sociální pracovnice (Laan, 1998a: 225) mají jedno společné. Přijetí nevyhnutelného spojení se zakázkou klientů i se zakázkou elity nebo většiny je podmíněno přijetím představy, že nejsem a nemohu být dokonalý.

Donucení a porozumění v procesu překonávání překážek v komunikaci

Druhá typologie způsobů zvládnání dilematu jednostrannosti a symetrie se týká obtížného rozhodování sociálních pracovnic mezi donucením klienta a respektováním jeho stanovisek a jeho vůle.

Při různých příležitostech jsem od sociálních pracovnic několikrát dostal otázku: „Je správné klienta k něčemu nutit?“ Pro některé z nich nebylo jednoduché používat nátlak v situaci, kdy způsob řešení případu, který považovaly za žádoucí, nebyl pro klienta přijatelný. Jiné nutil požadavek okolí, aby respektovaly klienta, zřící se nátlaku na něj, i když usměrnění klienta považovaly za účelné. Pokud se necháme inspirovat Laanem (1998a), můžeme popsat tři možnosti, jak se s tímto dilematem vypořádat: za první „donucení pomocí porozumění“, za druhé „donucením k porozumění“ a za třetí „porozumění o donucení“.

Tyto tři způsoby zvládnání dilematu mezi donucením a respektem představují tři komunikační strategie, které se liší kombinací principů donucení a porozumění, která je využita v komunikaci s klientem (Laan, 1998a: 110–111). V rámci „donucení pomocí porozumění“ je cílem sociální pracovnice klienta k něčemu donutit, přičemž nástroj dosažení tohoto cíle je otevřená a dojem všeobecného respektu navozující výměna argumentů a názorů. Sociální pracovnice, která využívá strategii „donucení k porozumění“, si klade za cíl porozumění s klientem, jako nástroj dosažení tohoto cíle využívá nátlak nebo usměrnění. Cílem aplikace strategie „porozumění o donucení“ je

klienta ve specifické situaci usměrnit či k něčemu donutit, přičemž o porozumění a ospravedlnění použitého nátlaku se sociální pracovnice pokouší jindy, v situaci, kdy specifické podmínky využití nátlaku nejsou přítomny. (Laan, 1998a: 107–114, 213–214, 223–224.)

Vycházím z předpokladu, že vymezená typologie nám může pomoci porozumět i dilematickým situacím, které Laan původně neměl na mysli. Laanovi (1998a) slouží popis tří uvedených komunikačních strategií jako teoretické východisko pro porozumění a návrh řešení dilematu, které prožívaly asi před třiceti lety nizozemské sociální pracovnice, jejichž morálním ideálem bylo jednostranné zaměření na „pomoc“¹. Já se zde nezabývám specifickým dilematem nizozemských sociálních pracovnic druhé poloviny 20. století. Na rozdíl od Laana se neptám jen na to, jak dilema „donucení a porozumění“ zvládají sociální pracovnice, které jednostranně preferují „pomoc“. Zabývám se rovněž otázkou, jak tytéž způsoby zvládání slouží sociálním pracovnicím, které dávají přednost „kontrolé“.

Výsledek mého pokusu o zamyšlení nad otázkou, jaký význam může mít využití strategie „donucení pomocí porozumění“, „donucením k porozumění“ a „porozumění o donucení“ pro sociální pracovnice s odlišnými morálními ideály, je přehledně znázorněn ve schématu číslo 6.

Schéma číslo 6: *Tři způsoby zvládání zábran klienta diskutovat návrzích sociální pracovnice*

typické rysy způsobů zvládání dilematu	typy způsobu zvládání dilematu		
	„donucení pomocí porozumění“	„donucením k porozumění“	„porozumění o donucení“
překážka přijetí postupu SP klientem	SP prosazuje pro klienta těžko přijatelnou zakázku	klient nemá zájem hovořit o tématu nastoleném SP	klient může pozbyť nebo pozbyl sebekontrolu
dilema	prosadit svou versus respekt	šance na posun versus respekt k neochotě klienta	akutní potřeba zasáhnout versus manipulace
řešení dilematu	málo nápadný nátlak	nátlak jako cesta k dialogu	předběžná nebo dodatečná dohoda o uplatnění nátlaku
typ komunikace	omezený dialog	omezený monolog	omezený monolog
význam pro SP zaměřené na „pomoc“	může zdůraznit svou účast v rovnocenné výměně názorů	ospravedlnění donucení tím, že dává možnost dohody	možnost dát najevo, že chce respektovat stanoviska klienta
význam pro SP zaměřené na	vědomí, že rafinovaně prosadila to, co	nadále je možno vést klienta směrem, který	možnost obhájit prosazování toho,

¹ Laan se zabývá řešením dilematu, jež vyvstalo před – na „pomoc“ jednostranně zaměřenými – nizozemskými sociálními pracovnicemi, když zjistily, že jejich snaha o vzájemné porozumění s klienty může být zastřena cestou k jejich ovládnutí. Tyto na „pomoc“ zaměřené sociální pracovnice se nedokázaly smířit s představou, že se nepřímo mohou podílet na „kontrolé“ klientů. Za řešení jejich dilematu považuje Laan přijetí představy, že ke snaze o vzájemné porozumění je možné klienta „dotlačit“. (Laan, 1998a: 99, 107–114, 206–214, 233).

„kontrolu“	považuje za prospěšné	je podle SP žádoucí	co považuje za správné
------------	-----------------------	---------------------	------------------------

Sociální pracovníce používají „donucení pomocí porozumění“ v situaci, kdy jednostranně prosazují své, pro klienta těžko přijatelné pojetí zakázky. Řeší přitom dilema mezi závazkem, že budou klienta respektovat, a přesvědčením o nutnosti prosadit své pojetí intervence. Obojí není možné, a sociální pracovníce proto klientovi dává najevo respekt a porozumění, a stimuluje tak u něj pocity názorové shody, vzájemnosti nebo důvěry. Ty pak v klientovi vyvolávají dojem, že mu sociální pracovníce s dobrými úmysly nabízí představy nebo služby, které jsou přiměřené jeho situaci. V komunikaci s klientem manifestuje sociální pracovníce snahu o vzájemné porozumění a tuto komunikaci využívá k tomu, aby klienta nenápadně – Laan (1998a: 46) by řekl „za jeho zády“ – vedla k akceptování toho, co ona sama uplatňuje jednostranně (Laan, 1998a: 107–114).

Jak k rozhodnutí prosazovat jednostranně „svou“, tak k respektování klienta mohou sociální pracovníci vést dvou důvody. Jedno i druhé může souviset se snahou sociální pracovníce vyhovět očekávání jiných lidí (např. nadřízených, spolupracovníků nebo třeba veřejnosti). Druhým důvodem snahy o jednostrannost i o respekt může být vnitřní, osobní přesvědčení sociální pracovníce. Sociální pracovníce, která považuje za správné klientům především „pomáhat“ a respektovat jejich zakázku, může být očekáváním dalších lidí donucena, aby klienty „kontrolovala“ a vnucovala jim své vlastní představy. (Nebo se alespoň tvářila, že jim je vnučuje.) Možná je i opačná situace. Sociální pracovníce, která považuje za účelné klienty především „kontrolovat“ a prosazovat vůči nim „svou“, může být očekáváním dalších lidí donucena, aby klientům „pomáhala“ a respektovala je. (Nebo se alespoň tvářila, že je respektuje.) Dilema mezi závazkem k respektu a potřebou prosazovat „svou“ mohou tedy prožívat jak sociální pracovníce, které z hlediska svého morálního ideálu preferují „pomoc“, tak sociální pracovníce, které dávají přednost „kontrolě“.

Halení jednostrannosti do hávu vstřícné a otevřené komunikace umožňuje sociálním pracovnícím, aby samy sebe udržovaly v přesvědčení, že jednají v souladu se svým morálním ideálem. Ať už je tímto ideálem „pomoc“, nebo „kontrola“. Pokud je jejich ideálem „pomáhat“, a mají výčitky, že jsou příliš jednostranné, „donucení pomocí porozumění“ jim skýtá možnost utěšovat se, že s klienty, které někam jednostranně „tlačí“, vedou rovnocennou výměnu názorů. Pokud je jejich ideálem „kontrolovat“, a mají výčitky, že jsou příliš vstřícné nebo „krotké“, díky „donucení pomocí porozumění“ mohou žít s pocitem, že stejně dokážou rafinovaným způsobem prosazovat to, co považují za prospěšné. Z hlediska toho, jak jednají, jsou jedny i druhé v něčem jednostranné a v něčem respektující. Využití porozumění k donucení umožňuje jedněm i druhým soustředit pozornost na ten aspekt komunikace, který si přejí vidět.

„Donucením k porozumění“ postupuje sociální pracovníce, která naléhá na klienta, aby s ní vedl rovnocenný, k porozumění směřující rozhovor o tématu, o němž tento klient nemá chuť hovořit (Laan, 1998a: 223–224). Jednoduše řečeno, sociální pracovníce se snaží přimět klienta, aby se s ní bavil o řešení problému, který on sám od sebe nechce nebo nedokáže „otevřít“. Na jedné straně dilematu je vidina šance na uvedení věci do pohybu, na druhé straně respekt k právu klienta říci: „Ne.“ V očích sociální pracovníce,

kteřá jednostranně preferuje „pomoc“, je tento způsob použití donucení ospravedlněn tím, že otevírá možnost dohody o řešení něčeho, co klienta obtěžuje nebo v něm vyvolává rozporuplné pocity. Sociální pracovníci, kteřá dává přednost „kontrolě“, se může „donucováním k porozumění“ zbavit obav, že ztratí možnost vést klienta směrem, kteřý je podle ní žádoucí.

Třetím typem reakce na dilema donucení a respektu je „porozumění o donucení“. Sociální pracovníce jej využívají v situaci, kdy nad sebou klient ztrácí kontrolu, a nedokáže proto sám čelit bezprostřednímu riziku. V takové situaci postupuje sociální pracovníce jednostranně, přičemž se snaží získat souhlas klienta s tímto postupem tehdy, kdy je s ním možné rovnocenně komunikovat – předem nebo dodatečně (Laan, 1998a: 213–214). V situaci ohrožení cítí sociální pracovníce potřebu akutně zasáhnout, současně ale mohou mít zábrany manipulovat s klientem bez jeho vědomí. Pokud dávají přednost „pomáhání“, může je předchodzí nebo dodatečná dohoda uspokojovat tím, že jim umožňuje dát klientovi najevo, že si váží jeho stanoviska a pokud nenastanou mimořádné okolnosti, jsou odhodlány je respektovat. Sociálním pracovnícím, které jsou přednostně zaměřeny na „kontrolu“, skýtá „porozumění o donucení“ možnost ospravedlnit prosazování toho, co samy v situacích ohrožení považují za správné.

„Donucení pomocí porozumění“

Příklady tohoto způsobu zvládání dilematu mezi donucením a respektem ke klientům nabízí Laan (1998a: 99, 107–114), Baldwin (2000: 40–41, 50–51) a Musil (2004: 103–105). Laan popisuje způsob, jímž byli klienti nizozemského zařízení pro „nesvéprávné“ osoby, které byly odsouzeny k výkonu trestu, přiváděny k „přiznání“, že jsou psychicky nemocní. Baldwin a Musil ukazují, jak sociální pracovníce se seniory dvěma odlišnými způsoby „zdvorně ignorují“ potřeby, přání nebo stížnosti svých klientů.

„Přiznání nesvéprávných“

Laan (1998a: 107–114) popisuje způsob, s jehož pomocí personál ústavního zařízení vede odsouzené klienty, jež soud uznal za „nesvéprávné“, k „přiznání“, že jsou „nemocní“, a potřebují tudíž péči. Laan to sice výslovně neuvádí, z kontextu je však zřejmé, že – přinejmenším někteří – klienti se zdráhají takové „přiznání“ vyslovit. Na přítomnost dilematu poukazuje souběh dvou skutečností. Personál zařízení „neposuzuje chovance jako plnohodnotné, příčetné komunikační partnery“, současně však vyvíjí „veliké úsilí, aby zdůraznil dobrovolný charakter terapie“ (Laan, 1998a: 107–108). Aby navodily dojem dobrovolnosti, vedou sociální pracovníce s klienty volnou diskusi o charakteristikách jejich osobnosti. Přitom však mlčí o své argumentační převaze a vyhýbají se hovoru o tom, že terapie byla nařizena soudem. U účastníků tohoto omezeného dialogu může vzniknout dojem, že představy obou stran jsou předmětem diskuse. Bezprostřední pozornosti ovšem může uniknout skutečnost, že komunikační symetrie se týká pouze tématu „osobnost klienta“. V takto vymezeném komunikačním prostoru mohou sociální pracovníce využít svou argumentační (a zřejmě i mocenskou) převahu k tomu, aby klientům během zdánlivě otevřené výměny názorů na jejich osobnost „vnuknuly“ poznání své „pravdy“, a přiměly je tak k „přiznání“. (Laan to sice výslovně neuvádí, lze však předpokládat, že v další komunikaci je toto „přiznání“

používáno jako „důkaz“ skutečnosti, že si klient sám řekl o pomoc, která je mu poskytována bezu ohledu na jeho vůli.)

Laan (1998a: 108) říká, že vnímání klientů jako nezpůsobilých k partnerské diskusi není v zařízení pro „nesvéprávné“ a odsouzené výsledkem „rozhodnutí jednotlivých jednajících osob“, ale „institucionálně zakotveného profesního postoje“. Tato poněkud zapeklitá formulace¹ má zřejmě vyjádřit předpoklad, že zaměstnanci zařízení byli vystaveni „institucionálně zakotvenému“ očekávání, že budou s klienty jednat jednostranně. Dilema v nich proto mohla vyvolávat kolize tohoto očekávání s jejich osobním zaměřením na respektující přístup, a „donucení pomocí porozumění“ pro ně proto bylo příležitostí zdůraznit osobní účasti na rovnocenné výměně názorů s klienty. Je ovšem také možné, že některé pracovnice zařízení přijaly „institucionálně zakotvený“ kontrolující pohled na klienty za svůj, a dilema prožívaly proto, že jim jiný subjekt (např. veřejného mínění nebo média) připomínal závazek respektu ke klientům jako „lidským bytostem“ nebo „občanům“. Tato část pracovníků by asi „donucení pomocí porozumění“ chápala jako příležitost demonstrovat zvenčí požadovaný respekt a nenápadně přitom „prosazovat svou“.

„Zdvořilá ignorance“

„Zdvořilou ignoranci“ je možné považovat jak za specifickou podobou výše zmíněné „rodičovské analogie“, tak za příklad „donucení pomocí porozumění“. Sociální pracovnice ji používají, když nemohou nebo nechtějí seniorům² poskytnout nebo zprostředkovat právě ty služby, které by jim pomohly zvládnout jejich životní obtíže. Za těchto okolností bývají sociální pracovnice vystaveny dilematu mezi potřebou zajistit, aby klient přijal nabídku služeb, která je pro něj nedostatečná, a požadavkem respektovat potřeby a zakázku klienta. Některé to berou tak, že důležitý je respekt, a nedostatek služeb je nutí klienty nerespektovat. Jiné vycházejí z toho, že je třeba zařídit to, co zařídit lze, a závazek respektu tuto práci komplikuje. V závislosti na tom pak vnímají „zdvořilou ignoranci“ jako příležitost zachovat alespoň elementární slušnost, nebo jako způsob, jak markýrovat respekt a chovat se přitom realisticky.

Baldwin (2000: 40–41, 50–51) popisuje, jak uvedenému dilematu čelily „manažerky péče“ pro seniory ze dvou úřadů sociálních služeb v Anglii. Se svými klienty vedly zdvořilý rozhovor o tom, jaké služby jim mohou nabídnout, snažily se však, aby si klienti nevšimli, že nedostanou příležitost vyslovit svá přání nebo doporučení. (Tady se projevuje podobnost s rodičovskou analogií. Sociální pracovnice na seniory pohlížely

¹ Pojmy „rozhodnutí jednotlivých jednajících osob“ a „institucionálně zakotvené profesní postoje“ se totiž nevylučují. Sociální pracovnice mohou přístup, který explicitně prosazuje profesní asociace nebo zaměstnavatelská organizace, zvnitřnit. Jednání v duchu „institucionálně zakotveného profesního postoje“ se v takovém případě stává jejich „osobním rozhodnutím“.

² Příklady „zdvořilé ignorace“, které jsou známy z literatury, popisují shodou okolností přístupy sociálních pracovníků se seniory. Tuto komunikační strategii však mohou v praxi užívat i sociální pracovníci s jinou klientelou. Neměli bychom se asi nechat ukolébat předpokladem, že k užití „zdvořilé ignorace“ může svádět kontakt s lidmi, u nichž lze očekávat obtíže v sociální orientaci a komunikaci (např. s lidmi s mentálním postižením, s dětmi, s imigranty aj.). Jejich předpokládaná neznalost poměrů přímo svádí k podceňování jejich úsudku. „Znalec“ ovšem může „nekompetenci“ předpokládat i u osob, které jsou zcela přičetné a zorientované. Záleží jen na ideálech a komunikační dovednosti sociálních pracovníků.

jako na děti¹: říkaly, že jsou dezorientovaní, nemají zájem spolurozhodovat a potřebují být vedeni.) Sociální pracovníce si také dávaly pozor, aby klienty nepřivedly na myšlenku, že mohou existovat služby, které by pro ně byly vhodné, v dané obci však nejsou k dispozici. (Říkaly, že klientům neprospívá, jsou-li u nich vyvolány „zbytečné naděje“.) To vše jim umožňovalo navrhnout „plán služeb“ jednostranně, bez ohledu na přání a neuspokojitelné potřeby seniora, pouze na základě seznamu služeb a úkonů, které byly k dispozici. Současně jim to nebránilo chovat se ke starším spoluobčanům slušně. Jako k partnerům v komunikaci se k nim chovaly zdvořile, jejich (momentálně) neuspokojitelná přání a představy však ignorovaly.

Analogickou komunikační strategii popisuje Musil (2004: 103–105). Personál² pečovatelské služby vycházel při komunikaci s klienty (převážně seniory) z předpokladu, že je třeba brát je s rezervou, protože jsou „popletení“, „protivní“ a „umínění“. Vedoucí a pečovatelky to považovaly za příznaky nekompetence a závislosti klientů a za důvod k vlastní shovívavosti³. Stály před problémem, jak se ke klientům chvat zdvořile a současně se nezabývat jejich přáními. Řešením byla „zdvořilá ignorance“: „*Jsou to staří lidi, tak člověk už je tak jako bere, no. Tak si postěžují, vy je vyslechnete, že ...*“ Tento přístup uplatňovaly pečovatelky i v situacích, kdy si klienti stěžovali na chybějící služby nebo na jejich nedostatečnou kvalitu. Konkrétní obsah těchto stížností neuváděly, jako příklad „malichernosti“ stížností nejčastěji označovaly postesky seniorů nad kvalitou jídla. Pokud byl klient neústupný, pečovatelky to buď řešily samy, nebo věc předaly své nadřízené – vedoucí a sociální pracovníci v jedné osobě. Způsob komunikace byl v obou případech stejný. Jedna z pečovatelek jej popsala slovy: „... *dopředu vím, že mu to určitě zamítnem*“, je to ale třeba „*tak nějak pěkně zabalit s mašličkou*“. Vedoucí a sociální pracovníce v jedné osobě říkala, že je důležité „*omluvit se*“, a že současně s omluvou „*už to směřuju tam, kde ten problém byl. Že vlastně ta pečovatelka měla pravdu a slušnou formou jim to jako vylícím.*“

Personál pečovatelské služby tedy vedl s klienty „zdvořilý monolog“. S jeho pomocí si mohly na jedné straně uchovat pro ně subjektivně důležité přesvědčení, že se k seniorům chovají slušně. Na druhé straně mohly předcházet tomu, aby kvůli požadavkům klientů docházelo ke změnám obvyklé nabídky služeb a navyklé organizace pracovního času. Zanedbatelné pro ně taky nebylo, že se stížnosti klientů, kteří byly uchváleni slušným vystupováním, nedonesly ke sluchu místního zastupitelstva a veřejnosti.

¹ Sociální pracovníce samy sebe postavily do pozice „dospělých dětí“, které obezřetně přihlížejí k projevům „dětinskosti“ seniorů – svých pomyslných rodičů. (Srovnej výše „rodinnou analogii“.)

² Popsanou verzi „zdvořilé ignorance“ uplatňovala jak vedoucí pečovatelské služby, která mimo jiné vykonávala klíčové funkce sociální pracovníce (posuzovala situaci klienta a v případě potřeby předávala klienty jiným organizacím), tak pečovatelky. Pečovatelkám usnadňovalo využívání zmíněné strategie vědomí, že případné kolize s klienty bude stejným způsobem, ale s využitím rafinovanější argumentace a své autority vedoucí a sociální pracovníce, řešit jejich nadřízená.

³ Projevem paušálního uplatnění této představy o vlastnostech klientů je „infantilizace seniorů“. (Srovnej výše „rodinnou analogii“.)

„Donucením k porozumění“

Tento způsob zvládnání dilematu mezi donucením a respektem ke klientovi postuluje teoreticky Laan (1998a: 223–224). Jako příklad z praxe je možné využít výsledky případové studie „*uvážlivého užití autority*“, jehož autorem je Couse (1971).

„Trochu zatlačit žádaným směrem“

Není vzácností, že některý klient je depresivní, bojí se „vyjít s pravdou na světlo“ nebo třeba nechce otevřít pro něj „choulostivou“ otázku, a je proto neschopen akce, například diskuse o určité možnosti řešení jeho situace. Sociální pracovníce mohou v této situaci prožívat dilema mezi vidinou změny, ke které by mohly klienta „dotlačit“, a pocitem, že by měly respektovat neochotu klienta a „neměly by poskytovat nevyžádané rady“.

Laan je přesvědčen, že může být vhodné „trochu tlačit žádaným směrem“, abychom klienta, který má zábrany hledat se sociální pracovnící porozumění o určitém tématu, pohnuli k aktivitě. Na počátku tohoto procesu sociální pracovníce nejedná na základě představ klienta, a využívá nátlak. To však nemusí blokovat další snahu o vzájemné porozumění. Pokus otevřít diskusi o něčem, co je klientovi nepříjemné, může být krokem k nastolení vzájemného respektu, posílení sebedůvěry klienta a k tomu, aby klient (znovu) získal schopnost kontrolovat okolnosti svého života. Sociální pracovníce se může zahájit „omezený monolog“. To znamená, že se může pokusit klientovi objasnit svůj záměr a přes jeho nechuť „s ním vstoupit do boje“ o aktivizující definici jeho situace.

Pokud je ideálem sociální pracovníce „pomoc“, a má proto zábrany využít nátlak, může jí k zahájení iniciačního monologu přimět vidina budoucí dohody a naděje na zlepšení klientovi situace.

Pokud je ideálem sociální pracovníce „kontrola“, může mít obavu, že v rámci dialogu, k němuž „omezený monolog“ směřuje, bude muset akceptovat některé příznaky toho, co sama považuje za nezodpovědné jednání klienta. V takovém případě jí může hřát vědomí, že jí tolerance k „nezodpovědnému jednání“ umožní vést klienta směrem, který je podle ní žádoucí. V tomto případě je ovšem to, co navenek vykazuje rysy „donucení k porozumění“, „využitím porozumění k donucení“: Cílem je usměrnit klienta a sociální pracovníce v zájmu dosažení tohoto cíle vstupuje s klientem přechodně do dialogu o dílčím tématu.

„Uvážlivé užití autority“

Couse (1971) uvádí příklad kanadské nevládní agentury, jejíž zřizovatelé a zaměstnanci si kladli za cíl nabízet občanům opouštějícím kázeňská zařízení „*příležitosti učit se na základě zkušenosti se zvládnáním požadavků širší společnosti a odpovědnosti vůči ní*“. Někteří klienti ovšem vyjadřovali vůči řádu obce nedůvěru a konflikt s očekáváním obce byl u nich „*otevřený a vědomý*“. V těchto případech sociální pracovníce čelily dilematu mezi potřebou tlumočit klientům očekávání obce a seznámit je s důsledky jejich odmítání a vědomím, že důvěru a spolupráci s klienty nemohou udržovat jinak než tím, že budou respektovat jejich představy o své situaci a o jejím řešení.

Představitelé agentury dospěli k závěru, že pokud by klienti využívali služeb agentury zcela dobrovolně, řada z nich by se konfrontací s očekáváním obce vyhnula a kontakt by záhy ukončila. Agentura proto požádala místní úřady o oprávnění k výkonu probační služby. Součástí tohoto oprávnění bylo vymezení podmínek spolupráce nevládní agentury s klientem a povinnost pravidelně informovat úřad o jejich plnění. Agentura tak získala možnost své klienty úředně kontrolovat.

Sociální pracovnice tuto moc kontrolovat využívaly k tomu, aby klientům, kteří se zdráhali o řádu obce vůbec diskutovat, ozřejmily očekávání spoluobčanů a úřadů. Tento „iniciační nátlak“ pak používaly k tomu, aby s klienty navázaly dialog o tom, jak klienti chápou svoji situaci a jak si představují její řešení.

Couse neuvádí, z jakých morálních ideálů sociální pracovnice zkoumané agentury vycházely. Můžeme proto pouze předpokládat, že ty sociální pracovnice, které chtěly klientům především „pomáhat“, postavilo očekávání vedení agentury, že budou klienty usměrňovat, před dilema mezi donucováním a respektem. Využití strategie „donucením k porozumění“ jim však umožnilo, aby nátlak chápaly spíše jako věc agentury, která klienty přiměla diskutovat o jejich postoji k očekáváním obce. V rámci této diskuse mohly v souladu se svým ideálem respektovat představy klientů a spolu s nimi hledaly oboustranně přijatelná řešení.

Pokud některé ze sociálních pracovnic agentury považovaly za svůj ideál „kontrolovat“ osoby po ukončení pobytu v kázeňském zařízení, využívaly dialog, který byl vynucen úředním tlakem, k tomu, aby klienty usměrňovaly v souladu se svými představami o jejich žádoucím jednání. Komunikační strategie těchto sociálních pracovnic by byla velmi podobná strategii, kterou využíval personál výše zmíněného nizozemského ústavního zařízení pro „nesvéprávné“ odsouzené.

„Porozumění o donucení“

Laan (1998a: 213–214) upozorňuje, že se sociální pracovnice ocitají v situacích, kdy svému klientovi chtějí poskytnout akutní pomoc, klient však v danou chvíli přechodně není schopen diskutovat o důvodech poskytnutí této pomoci. V takových situacích je „kardinální otázkou“, zda sociální pracovnice „*musí své jednání odložit nebo zda daných předpokladů smí přece jen zasáhnout*“. Jinak řečeno, zda pomoci bez souhlasu klienta, a porušit tak závazek respektovat ho, nebo tento závazek dodržet, a pomoc proto neposkytnout. Laan navrhuje třetí možnost. Akutní pomoc – i když by měla donucující charakter – poskytnout, a o vzájemné porozumění o důvodech jednostranného zákroku usilovat jindy – v situaci, kdy je klient schopen se k jeho důvodům vyjádřit. V praxi by realizace tohoto postupu, který budu označovat jako „porozumění o donucení“, spočívala v pokusu shodnout se s klientem na oprávněnosti jednostranného poskytnutí pomoci předem nebo dodatečně.

V citované knize Laan obhájuje tezi, že snaha o předběžné nebo dodatečné porozumění je slučitelná s „komunikativním modelem jednání v sociální práci“. Ten se podle Laana opírá o dvě zásady: sociální pracovnice se za prvé snaží dosáhnout porozumění pomocí dialogu a za druhé „*může pro určité jednání uvést dostatečné důvody a tyto důvody budou podrobeny diskusi*“ (Laan, 1998a: 213). Pokud přechodné omezení brání klientovi zapojit se do diskuse, a důvody pomoci proto není možné v akutní situaci

prodiskutovat, je podle Laana možné to učinit – a „porozumění o donucení“ získat – předem nebo dodatečně. Laan předpokládá, že užití této komunikativní strategie umožní sociálním pracovnícím, které mají zábrany jednat jednostranně, poskytnout potřebnou pomoc a současně se neprohřešit proti závazku respektovat klienta¹.

Laan postuluje uvedené předpoklady teoreticky a komunikativní strategii, kterou jsem si výše dovolil označit jako „porozumění o donucení“, čtenáři předkládá jako eticky obhajitelný postup. Příklady jeho praktického použití však neuvádí. Rád bych proto položil otázku: „Jaký průběh a význam může mít ‚porozumění o donucení‘ v praxi?“ Na tuto otázku odpovím pomocí myšlenkového experimentu. V literatuře jsem totiž nenašel příklady toho, jak pokusy získat porozumění předem nebo dodatečně vypadají v praxi a sám jsem dosud neměl čas a energii k tomu, abych se je pokusil vyhledat. Pokusím se tedy alespoň hypoteticky naznačit, jak by to mohlo vypadat, když by se sociální pracovníce pokoušely využít „porozumění o donucení“ jako nástroj zvládnání dilematu mezi jednostranně poskytnutou akutní pomocí a respektem.

Vycházím z předpokladu, že situace, kdy se potřeba zasáhnout jeví jako akutní, mohou být dvojího typu. Za prvé, když klient ztrácí sebekontrolu proto, že ztrácí vědomí, například když diabetik prožívá hypoglykemické koma. Za druhé, když klient ztrácí sebekontrolu, aniž by pozbyl vědomí, například, když klient v afektu ztratí přechodně zábrany a začne být verbálně nebo fyzicky agresivní. Domnívám se, že pokus sociální pracovníce zvládat dilema mezi akutní potřebou zasáhnout a snahou vyhnout se manipulaci pomocí „porozuměním o donucení“ nemusí mít v obou uvedených typech situací stejný průběh a vyznění. Tuto hypotézu se nyní pokusím ozřejmit pomocí čtyř spekulativních příkladů.

„Předběžná dohoda s klientem, kterému hrozí ztráta vědomí“

Během diskuse o zakázce vyjde najevo, že klient s diagnózou diabetes melitus čas od času upadne do hypoglykemického komatu a částečně nebo zcela ztrácí vědomí („mívá hypo“). Sociální pracovníce může tento pro zdraví klienta nebezpečný stav řešit neprodleným podáním sladkého jídla nebo nápoje. Klient však z vyprávění svých blízkých ví, že „když má hypo“, trvá na tom, že „nesmí nic sladkého“, nabídnutou pomoc odmítá, a je proto třeba mu v zájmu jeho zdraví sladkost vnutit důraznými verbálními argumenty nebo dokonce fyzickou manipulací.

Při vyjasňování plánu intervence se ukáže, že jeho součástí bude účast klienta na několikadenních pobytech v přírodě. Sociální pracovníce mu proto navrhne, aby pro případ potřeby uzavřeli písemnou dohodu. V diskusi sociální pracovníce vyjádří své

¹ Tento závěr vyplývá z kontextu celého Lannova vyprávění (Laan, 1998a), které je věnováno dilematu „skrytého donucování pomocí dialogu“, které v 80. letech dvacátého století bolestně prožívaly nizozemské sociální pracovníce. Pro ty byla klíčovou hodnotou emancipace klienta a jediným přijatelným nástrojem dialog. Laan se jim snaží ukázat, že donucení mohou za určitých okolností použít, aniž by se prohřešily proti zásadám emancipace a dialogu. Základem jeho argumentace je tvrzení, že: „... v komunikativním modelu jednání se nejedná o neustálé předkládání k diskusi všeho, co se právě odehrává, ale o ochotu to učinit“ (Laan, 1998a: 214, zvýraznil L.M.). Jinak řečeno: „pokud za určitých okolností jednáte jednostranně a současně máte v úmyslu důvody svého jednostranného jednání předložit k diskusi a činíte tak při každé vhodné příležitosti, vaším cílem může i nadále být porozumění s klientem a zachovávejte možnost vést s ním dialog“.

obavy o zdraví klienta a zájem chránit se před případným nařčením z toho, že svou nedbalostí zavinila klientovi újmu. Klient dá najevo, že zájem sociální pracovnice chránit se před nařčením považuje za „alibismus“. Nicméně uzná, že je v jeho zájmu, aby všichni účastníci pobytů věděli, jak mu v případě hypoglykémie pomoci. Sociální pracovnice a klient sepíší úmluvu, ve které bude jasně uvedeno, za jakých okolností a jakým způsobem může sociální pracovnice sama nebo za pomoci jiné osoby klientovi podat sladké jídlo nebo nápoj, a jak postupovat, pokud by se to nepodařilo nebo pokud by koma z nějakého jiného důvodu trvalo déle než je ze zdravotního hlediska únosné¹.

Když by během jednoho z pobytů klient skutečně „měl hypo“, sociální pracovnice s ním povede „monolog“ a uplatní nátlak, který bude omezen pravidly uvedenými v úmluvě. I když byl postup předem dohodnut, může se stát, že sociální pracovnice bude muset čelit zarputilému, možná i agresivnímu odmítání sladkostí klientem.

Pokud by prosazování vlastních představ o dobru klienta vnímala jako „přirozené“, díky předběžnému ujednání by zřejmě bez velkého váhání klientovi něco sladkého vnutila. Složitější by to mohlo být pro sociální pracovnici, jejíž prioritou by byl respekt ke klientovi. Tváří v tvář jeho bezděčnému vzdoru by pro ni nemuselo být snadné se k nátlakovému jednání odhodlat. Můžeme však předpokládat, že předběžná úmluva by přece jen její zábrany rozptýlila a v zájmu klienta by použila nátlakové jednání.

Lannův předpoklad, že „porozumění o donucení“ skýtá možnost použít donucení a neprohřešit se přitom proti závazku respektovat klienta, by se tedy v daném případě mohl potvrdit.

„Dodatečné zdůvodnění donucení klienta, který ztratil vědomí“

Není těžké si představit, že oba aktéři předcházejícího příběhu odcestují podle plánu intervence za pobytem do přírody, aniž by sociální pracovnice něco tušila o tom, co klientovy hrozí. Dejme tomu, že by věděla, že klient „má cukrovku“. O jeho hypoglykemických stavech by však nemusela mít tušení. Klient by „dostal hypo“ během pobytu nečekaně. Sociální pracovnice by si možná vzpomněla na vyprávění své kolegyně o tom, jak její klient „měl kdysi hypo“, a v naději, že by tím mohla zachránit situaci, by se odhodlala nabídnout nic netušícímu klientovi sladký čaj. Ten by jí s výkřikem, že „přece nesmí nic sladkého“ čaj vyrazil z ruky. Sociální pracovnice by se pomocí telefonické konzultace s lékařem ujistila, že klient „musí rychle, dříve než přijede lékař, sníst něco sladkého“.

Pokud by sociální pracovnice považovala za samozřejmé, že lidem je třeba pomáhat i proti jejich vůli, spolu s dalšími účastníky pobytu by asi bez váhání uvedla v život naléhavé doporučení lékaře. Pokud by jí bylo zatěžko jednat proti jednoznačně vyjádřené vůli klienta, dilema by před ní vyvstalo s plnou silou. (V úvahu je třeba vzít možnost, že si nebude jistá, zda klient je, či není při vědomí.) Ve hře by nebylo toliko spekulativní váhání, zda klienta respektovat a čekat, jak to dopadne, nebo jej nerespektovat a vzít věci do vlastních rukou. Bylo by třeba překonávat názorový a fyzický odpor klienta. Dilema by tedy bylo zcela „hmatatelné“.

¹ Nedokrvění mozku v důsledku hypoglykemického komatu může po určité době vyvolat nevratné změny.

Domnívám se, že příběh by dále mohl pokračovat podle dvou alternativních scénářů. Podle prvního – a méně pravděpodobného – by si sociální pracovnice ze školy pamatovala Laanovu myšlenku, že není nutné klientovi zdůvodnit každý krok předem, protože stačí ochota to učinit, jakmile to bude možné (Laan, 1998a: 214). V tomto případě by si řekla, že klientovo zdraví ochrání kterýmkoliv z přijatelných způsobů a že o tom, proč to udělala a jestli to bylo správné, si s ním popovídá potom. Pravděpodobnost, že si s klientem dodatečně porozumí by asi byla poměrně vysoká.

Jisté by to však nebylo. Klient by se mohl stydět a cítit se být vyprávěním o prožití situaci ponížěn. Mohl by být dominantním typem osobnosti, pro niž je převaha někoho jiného nepřijatelná, ať už důvody k ní byly jakékoliv. Pokud by to byl muž, mohlo by mu připadat absurdní, že jím manipulovala žena. Je možné, že by spolupráci se sociální pracovnicí od samého začátku nevnímala jako dobrovolnou a vyprávění o tom, co se dělo, když „měl hypo“, by ho mohlo v tomto pocitu utvrdit ... Zdaleka by tedy nebylo jisté, že dodatečné „porozumění o vykonaném donucení“ nastane a že se Laanův předpoklad, že „porozumění o donucení“ je možné dodatečně získat, naplní.

Podle druhého scénáře, který se mi zdá být pravděpodobnější, by sociální pracovnice „instinktivně“ provedla lékařovo doporučení, aniž by ji napadlo přemýšlet o nějakém budoucím vyjasňování situace. Myšlenka, že by se mohla pokusit klientovi vysvětlit, co se dělo a proč na něj vyvinula nátlak, by ji asi napadla později, až by ji začaly trápit výčitky svědomí. (Připomínám, že spekulujeme o sociální pracovnici, pro niž je prioritou respekt.) Ve snaze se výčitek svědomí zbavit by se klienta pokusila nějak „uchlácholit“. Spíše než motivy svého zásahu by zdůrazňovala, že „to dobře dopadlo“. Možná by se ve snaze postavit důvody svého jednání mimo diskusi odvolávala na „nezpochybnitelnou“ autoritu lékaře ... ???

Pokud by sociální pracovnice postupovala tímto způsobem, jejím cílem by nebylo dodatečné porozumění. Sociální pracovnice by použila „omezený dialog“ a jejím cílem by bylo přimět klienta, aby přijal její obraz předcházejících událostí. Jinak řečeno, postupovala by podobně jako výše citovaní pracovníci nizozemského zařízení pro „nesvéprávné odsouzené“. Motivы svého jednání by se snažila držet mimo diskusi tím, že by s klientem vstřícným a lidsky vlídným způsobem vedla diskusi o něčem jiném – o instrukci lékaře a úspěšném překonání riskantní situace. Nešlo by tedy o „dodatečné porozumění o důvodech nátlaku“, ale spíše o „donucení pomocí porozumění“.

Rozdíl mezi „porozuměním o donucení“ a „donucení pomocí porozumění“ se zdá být jasný. V prvním případě používá sociální pracovnice „omezený monolog“ jako nástroj porozumění, ve druhém případě „omezený dialog“ s cílem prosadit svou definici situace. Popsaný příklad podle mého názoru ukazuje, že v praxi bychom si mohly oba způsoby zvládnání dilematu „moci a pomoci“ snadno splést a mohlo by nám uniknout, že sociální pracovnice by mohla dodatečnou diskusi použít jako nástroj manipulace.

Domnívám se, že konkrétní pokusy o dodatečnou dohodu mohou v něčem sledovat jak první, tak druhý z výše naznačených scénářů. Otázka je, která z obou tendencí v tom nebo onom konkrétním případě převládne. Zda sociální pracovnice využije dodatečné zdůvodňování nátlakového jednání především k dalšímu nátlaku, nebo se důsledně pokusí uskutečnit svůj záměr vyjádřit ochotu k diskusi o důvodech donucování? Domnívám se, že to bude záležet na zcela individuálních charakteristikách sociální pracovnice a jejího klienta.

„Předběžná dohoda s klientem, který může ztratit sebekontrolu, ztráta vědomí mu však nehrozí“

Obraťme pozornost ke smyšlenému příběhu pokusu o „předběžné porozumění o donucení“ klienta, který „má“ afektivní averzi na úředníky. Jeho průběh a vyústění je velmi podobné tomu, co se výše „odehrálo“ v prvním ze čtyř příběhů – šlo v něm o předběžnou klienta s diabetem a sociální pracovnice, která předem věděla, že může „dostat hypo“.

Sociální pracovnice si nevěděla rady s dlužníkem, který opakovaně zmařil předjednanou dohodu s různými věřiteli (dodavatelem energie, dodavatelem vody aj.) tím, že byl vůči zástupcům věřitele (zpravidla úřednicím) verbálně agresivní. Na jejich administrativní požadavky vždy reagoval afektivním jednáním. Činil tak i poté, co mu sociální pracovnice vysvětlila, proč je provedení formalit nevyhnutelné, a probrala s ním důsledky, které si může způsobit tím, že úřednicím „nadává, jako smyslu zbavený“.

Navrhla mu, aby se dohodli, jakým způsobem by mohla jeho nástup jeho afektu zastavit nebo utlumit. Po delší diskusi klient navrhl, aby jej v případě nouze určitým způsobem okřikla. Sociální pracovnice mu vysvětlila, že si takové jednání „nemůže dovolit“ a že se jí přičí, aby se k němu chovala nedůstojným způsobem. Klient připustil, že by to pro něj mohlo být ponižující, ale shodli se, že jiný způsob, jak zastavit soudní postih za neplacení dluhů, asi nevymyslí a že „by se to mělo zkusit“.

Během příštího jednání o splátkovém kalendáři, které se tentokrát odehrávalo na bytovém úřadě, se ukázalo, že klient se – vědom si hrozby ponížení – afektivního jednání zdržel. Sociální pracovníci sice později vyčetl, že s ním manipuluje, šlo však spíše o „brblání“ než o agresi.

„Dodatečné zdůvodnění donucení klienta, který ztratil sebekontrolu, ale nepozbyl vědomí“

Protagonisté dalšího smyšleného příběhu jsou titíž, jako v předcházejícím případě, průběh událostí však bude jiný.

Sociální pracovnice předjedнала na bytovém úřadě dohodu o splátkovém kalendáři a vydala se spolu s klientem – dlužníkem na úřad dohodu formálně uzavřít. Neměla tušení, že klient už dříve v podobné situaci několikrát dohodu s jinými věřiteli zhatil tím, že byl vůči úřednicím verbálně agresivní a na jejich administrativní požadavky reagoval nutkavě afektivním jednáním.

Na bytovém úřadě zažila sociální pracovnice překvapení. Zaskočená a ve snaze zachránit situaci klienta, který častoval úřednice neopakovatelnými výrazy, bezděčně okřikla. Prožívala to sice jako profesionální prohřešek, ona i klient však byli překvapeni, že to „zabralo“ a jednání s bytovým úřadem dopadlo dobře.

Klient byl s tímto výsledkem sice spokojen, sociální pracovníci však přesto vyčítal, že jej před úřednicemi ponižila.

Domnívám se, že příběh by mohl pokračovat podle tří scénáře.

První se týká sociální pracovnice, podle níž „účel světlí prostředky“. Ta by se asi klienta snažila uchlácholit tím, že „to dobře dopadlo“. Klient by buď souhlasně mávl rukou,

nebo by trval na svých výhradách a byl na ni „naštvaný“, a sociální pracovnice by si o něm proto pomyslela, že je „nevděčný“. Tak či onak, s ohledem na to, že klientova zakázka by byla uspokojena, spolupráce obou by pravděpodobně k oboustranné spokojenosti – přinejmenším momentálně – skončila.

Druhý a třetí scénář se týká sociální pracovnice, pro níž je důležitou hodnotou pomoc a respekt ke klientovi. Té by pravděpodobně záleželo na udržení spolupráce s klientem, a pravděpodobně by se proto s ním pokusila dodatečně dohodnout. Sociální pracovnice by mu popsala své pocity a omluvila by se mu za svou živelnou reakci. Snažila by se, aby klient pochopil, že jej nechtěla ponížít a že na toto riziko vlivem svých obav o to, jak to dopadne, bohužel ani nepomyslela.

Další vývoj její interakce s klientem by se mohl lišit podle toho, jak by klient reagoval.

Pokud by klient na snahu sociální pracovnice vysvětlit a omluvit důvody svého „zbrklého“ počínání bez zaváhání přistoupil, Laanova představa „dodatečného porozumění o donucení“ by se naplnila ve své učebnicové podobě.

Pokud by byl klient nadále „naštvaný“, na svých výhradách by trval a diskusi odmítal, sociální pracovnice by se pravděpodobně snažila najít způsob, jak na něj „trochu zatlačit žádaným směrem“ a přimět jej k diskusi o tom, co se vlastně stalo. Nebudu dále spekulovat o tom, zda by se jí to mohlo podařit, a spokojím se s konstatováním, že její pokus přimět klienta k diskusi by se podobal tomu, co jsem výše – spolu s Laanem – označil jako „donucení k porozumění“. Sociální pracovnice by zpočátku prosazovala své téma i když by to klientovi mohlo být nepříjemné. Jejím cílem by přitom bylo otevřít diskusi o napětí, které by se mohlo stát překážkou vzájemné důvěry a další spolupráce klienta s ní. Jednala by tedy podobně jako výše zmínění sociální pracovníci z Ontaria, kteří používali „iniciační nátlak“, aby s klienty mohly navázat dialog o tom, jak si s ohledem na očekávání spoluobčanů v obci představují řešení své situace.

Myslím, že srovnání čtyř uvedených smyšlených příkladů upozorňuje na to, že bychom se měli dále zamýšlet nad nejméně třemi domněnkami. Za prvé nad tím, že praktická realizace Laanovi představy, že „porozumění o donucení“ umožňuje poskytovat akutní pomoc a současně respektovat klienta, se zdá být nadějnější v případě snahy o předběžnou dohodu než při pokusu o dodatečné porozumění. Za druhé nad možností, že postup, který na první pohled vypadá jako pokus o „dodatečné porozumění o donucení“, se může snadno stát pokusem o dodatečnou manipulaci. Za třetí nad myšlenkou, že je třeba rozlišovat mezi procedurou, která navenek vykazuje znaky vyjednávání o dohodě nebo shodě, a obsahem diskuse, která v rámci této procedury, probíhá.

Mohu se samozřejmě mýlit, nicméně se domnívám, že není třeba pochybovat, že naplnění Laanovi představy o tom, že donucení nemusí být protikladem dialogu, pokud jsou sociální pracovnice¹ ochotny předložit důvody svého jednání k otevřené diskusi,

¹ Nechávám stranou to, že předpokladem dialogu je také ochota klienta předložit k diskusi důvody svého jednání. Dopouštím se tak zjednodušení, které je podle mého názoru ospravedlnitelné tím, že zde neřeším otázku, zda a jak probíhá mezi sociálními pracovníci a jejich klienty dialog, ale otázku, jak sociální pracovnice reagují na dilema jednostrannosti a symetrie ve vztazích s klienty. Zkoumám tedy přístup sociálních pracovníků k interakci s jejich klienty.

závisí – případ od případu – na prioritách sociální pracovnice a na dalších specifických rysech její interakce s konkrétním klientem.

Význam typologie způsobů zvládnání dilematu „moci a pomoci“ pro sociální práci

Zbývá položit otázku: „Čím může být typologie způsobů zvládnání dilematu „moci a pomoci“ sociálním pracovnícím užitečná?“ Obecně řečeno, může být nástrojem porozumění sobě samým. Sociálním pracovnícím mohou pomoci ujasnit si, jak zacházejí s „moci a pomoci“ ze dvou hledisek. Z hlediska otázky, jak probíhá a měla by probíhat jejich interakce s klienty, a za druhé, jakou úlohu sehrávají a měly by sehrávat ve společnosti. První hledisko můžeme pro zjednodušení označit jako „mikrosociální“ a druhé jako „makrosociální“.

Z mikrosociálního hlediska reaguje typologie způsobů zvládnání dilematu moci a pomoci na otázku svědomí sociálních pracovníc. „Obcházení dilemat“ a „donucení porozuměním“ umožňují dilema „moci a pomoci“ zvládat pomocí zastírání výčitek svědomí a přizpůsobování morálního ideálu tomu chování, které umožňuje se dilematu vyhnout. „Snaha o změnu podmínek existence dilematu“ a „donucení k porozumění“ umožňují totéž dilema zvládat na základě obhajoby svědomí a přizpůsobování chování v dilematické situaci morálnímu ideálu.

Pokud sociální pracovnice (například během supervize) zaujme vůči sobě samé pozici vnějšího pozorovatele a podívá se na své jednání s klienty skrze nastíněné typologie, může sama sobě odpovědět na otázky: „Jaké místo v mém prožívání a rozhodování zaujímají ideály ‚pomoci‘ a ‚kontroly‘?“ „V čem se svou vlastní praxí k těmto svým ideálům hlásím a v čem se jich případně vzdávám?“ „Jakým způsobem a proč k tomu dochází?“ Škála popsaných typů způsobů zvládnání dilematu „moci“ a „pomoci“ může být také inspirací při hledání odpovědi na otázku: „Mohu to dělat jinak než dosud a svým ideálům se přiblížit více?“

Hledání odpovědi na tyto otázky naráží na závažnou překážku. Výrazy, jimiž jednotlivé způsoby zvládnání označujeme, jsou předmětem našeho bezděčného morálního hodnocení. Slovo „obcházení“ nebo „zastírání“ máme sklon bezděčně přisuzovat morální znaménko „mínus“, kdežto výrazy typu „obhajoba“ nebo „změna podmínek“ daleko snáze hodnotíme znaménkem „plus“. Pokud nás sebereflexe přivádí k poznání, že něco „obcházíme“ nebo „zastíráme“, je to pro nás zatěžující a máme tendenci takové poznání sami před sebou odmítnout. Sebereflexe způsobů zacházení s mocí proto často naráží na skutečnost, že akceptovat její výsledky je pro nás obtížné. Z tohoto hlediska je nesmírně důležité, zda se na pracovišti, kde sociální pracovnice působí, připouští nebo dokonce očekává, že při práci s nekonečně proměnlivými situacemi různorodých klientů je nutné a možné hledat, a tudíž také chybovat. Tam, kde se pěstuje přesvědčení typu „u nás to za ta léta známe a jinak to nejde“, je těžké připustit si vlastní „obcházení“ nebo „zastírání“ i pro toho, kdo by si něco takového připustit chtěl. Považuji proto za důležité, aby se sociální pracovnice na supervizích setkáních přednostně věnovaly otázce, zda a v čem se situace jednotlivých klientů a komunikace s nimi liší. Pokud připustíme proměnlivost situací klientů, je pro nás snažší akceptovat omyly, které souvisí s hledáním.

Z makrosociálního hlediska se nabídnuté typologie týkají otázky: „Zda a jak sociální pracovníce chápou roli, která je pro ně typická, totiž roli prostředníka mezi dvěma kategoriemi lidí: tzv. ‚uspořádanými‘ a tzv. ‚specifickými‘?“

Autoři jako Lorenz (2004), Laan (1998a) nebo Flaker (2006) se na základě studia historie, teorie a praxe sociální práce domnívají, že pro sociální pracovníce je typická role prostředníka nebo „mostu“ mezi „uspořádanými“, to je těmi, kdo jsou „konformní“ a respektují „řád“, a „specifickými“, to je těmi, kdo jsou „nezpůsobilí“ a „nepoddajní“.

Domnívám se, že „uspořádaní“ i „specifičtí“ pocítují ve společnosti neuspokojený zájem být respektováni tou druhou skupinou a u obou skupin tento neuspokojený zájem přerůstá ve snahu kontrolovat ty druhé. Obě skupiny mají tendenci chápat svou kontrolu nad druhou skupinou jako „nápravu“ situace a obě skupiny vnímají pokusům o kontrolu, jímž jsou vystaveni jako „ohrožení“.

Hrát dobře roli prostředníka mezi těmito dvěma „světy“ není pro sociální pracovníce jednoduché. „Uspořádaným“ se jejich neuspokojený zájem o dosažení respektu ze strany „specifických“ a kontrolu nad nimi daří prosazovat snáze a zaměstnavateli sociálních pracovníc jsou vesměs „uspořádaní“. Očekávání zaměstnavatelů, že se sociální pracovníce identifikují se zájmy „uspořádaných“ a přijmou jejich pohled na klienty je tudíž těžko opomenutelné. Ne všechny sociální pracovníce se ovšem tomuto očekávání přizpůsobují bez zaváhání. Jejich životní osudy a jejich role prostředníka je přivádí do kontaktu se „specifickými“ a zkušenost s nimi a s okolnostmi jejich života je může přivést před otázku. „Na čí stranu se dát?“

Laan na tuto otázku odpovídá z hlediska identity sociální práce jasně: „Ani na jednu!“ Když popisuje, jak protagonistky výše uvedeného příběhu z Haagu dokázaly přesvědčit zadavatele smlouvy, aby změnil pojetí „výstupu“ (očekávané změny klienta), zdůrazňuje: Klíčovým předpokladem úspěchu bylo, že sociální pracovníce chápaly zájmy městského úřadu, své organizace i klientů jako rovnocenné. Schopnost „brát vážně“ jak řád a zájmy společnosti, ve které se klient dostal do problémů, tak stanovisko a zájmy klientů, je podle Laana pro sociální práci typická a pro plnění role prostředníka zásadní (Laan, 1998a: 225; 1998b: 37). Řečeno jazykem tohoto příspěvku, kdo chce dobře zastávat roli prostředníka mezi „uspořádanými“ a „specifickými“, neměly by dávat přednost zájmům jedněch, ani druhých. Místo toho by se měl snažit s nadhledem porozumět zájmům obou skupin a toto „oboustranné“ porozumění zprostředkovat klientům.

Lze předpokládat, že část sociálních pracovníc tento ideál přijala za svůj, „pomoc“ a „kontrolu“ berou jako dvě strany jedné mince a roli prostředníka spojují se „zprostředkováním porozumění“. Kromě nich jsou zde sociální pracovníce, které se identifikují s pohledem „uspořádaných“, preferují „kontrolu“ a roli prostředníka chápou jako „ukázňování specifických“. A je zde i skupina sociálních pracovníc, které se přiklání k pohledu „specifických“, preferují „pomoc“ a roli prostředníka chápou jako „emancipaci specifických“. Mezi těmito třemi skupinami se navíc pohybuje celá řada sociálních pracovníc, které v otázce, čí zájmy preferovat, nemají zcela jasno.

Suma sumárum, velká část (možná většina) sociálních pracovníc by se k přijetí Laanem vylíčeného morálního ideálu „prostředníka chápajícího obě strany“ musela pravděpodobně nějak propracovat. Ty které by se rozhodly tak učinit, potřebují poznat

své stávající ideály a porozumět, v čem a jak si je – spolu s případnými výčitkami svědomí – sami před sebou zastírají. Zní to drsně. Pokud však jsou některé, často užívané způsoby zvládnání dilematu jednostrannosti a symetrie skutečně založeny na „zastírání výčitek svědomí“, „obcházení obtížných rozhodnutí“ nebo „předstírané snaze o porozumění“, nezbyvá než si připustit, že námi v praxi žité ideály mohou být nám samým zastřeny.

Typologie způsobů zvládnání dilemat nám mohou pomoci podhalit to, co je nám pro naši snahu zvládnout dilema „moci a pomoci“ skryto. Mohou tomu napomoci už tím, že upozorňují na skutečnost, že „zastírání“, „obcházení“ nebo „předstírání“ je důležitým nástrojem zvládnání psychické zátěže, kterou nám dilema „moci a pomoci“ přináší. Podstatné však je, že typologie způsobů zvládnání nám dává možnost srovnávat naše způsoby zvládnání daného dilematu s těmi způsoby jeho zvládnání, které neznáme, nemáme s nimi zkušenost nebo o nich sice víme, ale připadají nám natolik „nepraktické“, že je prostě necháváme bez povšimnutí.

Srovnávání je základem sebereflexe. Pokud chci porozumět sám sobě, potřebuji své zkušenosti srovnat s tím, jak to dělají jiní, respektive s tím, jak by to bylo možné dělat jinak. Typologie způsobů zvládnání dilemat nám skýtají možnost srovnávat naše způsoby zacházení s mocí a pomocí tím, že před nás staví otázku, v čem se liší a v čem se podobá náš postoj k zájmům ‚uspořádaných‘ a ‚specifických‘, naše ideály, naše způsoby komunikace s klientem a naše pojetí role prostředníka od zájmů, ideálů, přístupů ke komunikaci s klientem a pojetí role prostředníka těch, kteří to dělají jinak.

Použitá literatura

BALDWIN, M.: *Care Management and Community Care. Social Work Discretion and the Construction of Policy*. Ashgate, Aldershot–Burlington–Singapore–Sydney 2000.

COUSE, A.K.: *Power and authority in treatment – a private agency point of view*. In: Yelaja, S.A. (ed.), *Authority and social work: concept and use*, University of Toronto Press, Toronto 1971, pp. 134–143.

FIELDING, N.: *Probation Practice. Client Support under Social Control*. Gower, Aldershot 1984.

FLAKER, V.: *Social work as a science of doing: In the praise of a minor profession*. In: Flaker, V., Schmid, T. (Hg.), *Von der Idee zur Forschungsarbeit. Forschen in Sozialarbeit und Socialwissenschaften*, BSB Böhlaus, Wien – Köln – Weimar 2006, pp. 55–76.

HOWE, D.: *Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies*. Gower, Aldershot–Vermont 1986.

LAAN V. d., G.: *Otázky legitimity sociální práce*. Albert – ZSF OU, Boskovice – Ostrava 1998a.

LAAN V. d., G.: *The professional role of social work in a market environment*. *European Journal of Social Work*, 1998b, Vol. 1, No. 1, pp. 31–40.

LIPSKY, M.: *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation, New York 1980.

-
- LORENZ, W.: *Research as an Element in Social Work's Ongoing Search for Identity*. In: Lovelock, R., Lyons, K., Powel, J., *Reflecting on Social Work – Discipline and Profession*, Ashgate, Aldershot – Burlington 2004, pp. 145–162.
- MUSIL, L.: „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Marek Zeman, Brno 2004.
- MUSIL, L.: *Coping with Dilemmas. Working Conditions and Interactions of Social Workers with their Clients*. ISIS, Stassfurt 2006.
- MUSIL, L., KUBALČÍKOVÁ, K., HUBÍKOVÁ, O., NEČASOVÁ, M.: Do social workers avoid the dilemmas of work with clients? *European journal of social work*, Vol. 7, No. 3, November 2004, pp. 305–319.
- MUSIL, L., NEČASOVÁ, M.: *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In: Šrajer, J., Musil, L., (eds.), *Etické kontexty sociální práce s rodinou*, Portál, Praha 2007 (V tisku.).
- MORRISSEY, M.H.: The Downtown Welfare Advocate Centre: A Case Study of a Welfare Rights Organization. *Social Service Review*, 1990, Vol. 64, No. 2, pp. 189–207.
- SATYAMURTI, C.: *Care and control in local authority social work*. In: Parry, N., Rustin, M., Satyamurti, C. (eds.), *Social Work, Welfare and the State*. Edward Arnold, London 1979, pp. 87–103.
- SCHMIDT, L.A.: Problem Drinkers and the Welfare Bureaucracy. *Social Service Review*, 1990, Vol. 64, No. 3, pp. 390–406.
- WINKLER, J.: *Organizační kultura poskytování příjmově a majetkově testovaných sociálních dávek v České republice*. In: Sirovátka, T. (ed.), *Česká sociální politika na prahu 21. století, Efektivnost, Selhávání, Legitimita*, MU, Brno 2000, s. 105–129.

Moc a autorita: genderové hledisko

Radka Janebová¹

Abstract

The use of authority by social workers is a topic that has concerned the profession for years. Social workers frequently experience conflicts in exercising authority, particularly as they try to reconcile the values and expectations of practice with the demands of society. This text focuses on the fact that social work is predominantly a female profession, but factors associated with power and authority such as assertiveness and dominance are traits associated with males.

Sociální práci vnímám jako Odyssea, který proplová mezi Skyllou a Charybdou. Součástí každodenní práce je riziko, že buď skončíme ve víru trablí klientky/klienta nebo nás rozdrťí útes tlaku společnosti. Vede mě k tomu přesvědčení, že sociální pracovníce a pracovníci by měli svá rozhodování zakládat na hodnotách své profese a že právě profesionalita je jediným správným vodítkem, které může zprostředkovat harmonizaci potřeb klientů s požadavky společnosti bez systematického příklonu k jedné straně. V české odborné literatuře se pokoušejí spolu s Odysseem plout například Musil (2004) v rozboru dilemat mezi symetrickým a asymetrickým přístupem ke klientovi/klientce, Úlehla (1999) či Kopřiva (1997) mezi pomocí a kontrolou, Laan (1998) mezi blízkostí a odstupem ke klientovi/klientce či Salamon (2001) mezi prioritou zakázky klientky/klienta či zakázky zadavatele služby. Každý z uvedených autorů vnímá nebezpečnost obou příšer poněkud jinou optikou a také nabízí odlišné námořní mapy, nicméně všichni se shodují na základních faktech: 1. Obě příšery musíme brát vážně. 2. Věřit, že nám jedna z nich poskytne stálé útočiště, je cestou do pekla. 3. Spoléhat se musíme na vlastní námořnické dovednosti.

Přeloženo do jazyka sociální práce: Systematické příklony ke klientovi/klientce nebo naopak ke společnosti a jejím institucím mohou být pro morálně etické rozhodování velmi nebezpečné a cestou, jak se takovým jednostrannostem vyvarovat, je založit rozhodnutí na nezávislosti profese sociální práce, etických hodnotách, které s ní jsou spojeny, a připravenosti balancovat² mezi požadavky společnosti a potřebami klienta. Automatický příklon ke klientovi může vést k rezignaci na závazek sociální práce přispívat k řádu ve společnosti, naopak jednoznačná tendence uznávat a vyžadovat dodržování všech společenských norem může připravit sociální práci o reformní potenciál zlepšovat poměry ve společnosti. Nechci se zde věnovat otázce etiky sociální práce, protože ta je v současnosti tak trochu zmatená vstupem postmodernistické perspektivy a potřebuje nějaký čas na to, aby se rozhodla, zda bude založena na obecných etických principech, na morálně-etické odpovědnosti konkrétní(ho) sociální pracovníce/pracovníka, na nějaké nové geniálně vytvořené variaci obou pojetí etiky

¹ Mgr. Radka Janebová, Katedra sociální práce a sociální politiky, PdF, Univerzita Hradec Králové, e-mail: radka.janebova@uhk.cz.

² Toto balancování a dilemata s ním spojená mohou nabývat různých podob, podle toho, zda ho provádí pracovníce/pracovník preferující pomoc, kontrolu nebo ideální typ, který přijal obě složky sociální práce do svého jednání (více viz Musil, text v tomto sborníku).

nebo na jejich pluralitě či dalších nových formách. To, co považuji za východisko tohoto textu je, že ambivalenci a balancování mezi klientem a společností vnímám jako nedílnou součást sociální práce, a domnívám se, že se jedná o jedinečný atribut, který vymezuje sociální práci od jiných pomáhajících profesí.

Představením tohoto primárního východiska tedy logicky připouštím a zároveň zdůrazňuji, že nedílnou součástí sociální práce je uplatňování moci a autority. Pro bližší vyjasnění těchto pojmů si vypůjčím vymezení Yelaji (Musil, 2004:92), kde je „moc“ chápána jako schopnost způsobit takovou změnu chování klienta, která odpovídá záměrům pracovníka/pracovnice. Oproti tomu „autorita“ pomáhající(ho) spočívá v přesvědčení klienta, že když jej bude chtít sociální pracovníce/pracovník ovlivnit, tak její/jeho snaha je oprávněná a díky tomu může být úspěšná. Následně pak Yelaja (Musil, 2004:92) rozlišuje dva druhy autority: „Přidělená autorita“ spočívá v uznání vlivu, který plyne z postavení pracovníka/pracovnice v organizaci, zatímco „přirozená autorita“ je založena na uznání osobních a profesních kvalit pracovníka/pracovnice. Takovéto rozlišení může posloužit jako užitečný analytický rámec při zkoumání genderového hlediska uplatňování moci a autority v sociální práci - tedy při naplňování cíle tohoto textu.

Cílem tohoto článku je analyzovat atributy sociální práce, jako jsou moc a autorita, z hlediska genderové perspektivy. Zabývám se otázkami, jak vnímají ženy sociální pracovníce a muži sociální pracovníci svou moc, jak lze sledovat rozložení autority mezi oběma pohlavími a jak je autorita mužů a žen respektována těmi, vůči kterým se projevuje – tedy klienty? Nejde mi o nalezení odpovědí ve smyslu „je to tak“, ale naopak o nastolení v českém kontextu nových otázek ohledně působení genderových aspektů na výkon sociální práce.¹ Tím připouštím svou spřízněnost s postmodernistickým respektive spíše poststrukturalistickým² feminismem, i když zároveň přiznávám, že je někdy velmi těžké „vzdát se vědění“. Vzhledem k tomu, že v české společnosti se genderová témata ještě neetablovala podobným způsobem, jako k tomu došlo v zemích západní a severní Evropy či severní Ameriky, nelze zatím v naší odborné literatuře nalézt příliš textů, které by se zabývaly vzájemným vztahem genderu a sociální práce. Pokud se nějaké texty objevují, jedná se buď o kompilace zahraničních studií (např. Janebová, 2005, 2006a, 2006b, 2006c, 2007), o snahu aplikovat vybrané feministické metody do praxe (např. Riglová, Dastlík, 2006) nebo o popisy a návody metod práce se ženami rozdílných cílových skupin, které však explicitně nereflektují genderovou dynamiku (přičemž převládá tematika domácího násilí). Ani tentokrát nevyjdu ze svého vlastního stínu a budu v důsledku absence českých zdrojů čerpat ze

¹ Genderové rozdíly lze zkoumat na mnoha dalších rovinách, nicméně já se v tomto textu budu zabývat pouze kategoriemi moci a autority.

² Za společnou charakteristiku obou post-směrů lze považovat averzi k jasným pozitivistickým definicím a kategoriím. Poststrukturalismus je chápán jako diskurs modernismu a o modernismu, jako způsob pohledu na svět, který zdůrazňuje konstruovanost identit a zájmů, konfliktů a aliancí, sociálních a politických institucí, čímž připouští kolektivní konstrukci identit. Oproti tomu postmodernismus připouští pouze malé příběhy z heterogenních „pozic subjektu“ individuí a odmítá jednotící a obecně platná vysvětlení a snaží se je nahradit rozdílností a jednotlivostí. Texty k sociální práci se rozlišením těchto dvou pojmů příliš nezaobírají a za postmodernistické myšlení je vydáváno i to, co by filosofové patrně vymezili jako poststrukturalismus. Vzhledem k tomu, že i já ve svém textu připouštím kolektivní konstrukci identity, je vhodnější označit mé stanovisko jako poststrukturalistické.

zahraničních, opět především anglosaských pramenů. Nejde mi o slepou aplikaci zahraničních zkušeností a poznatků do českého kontextu, ale o transport v zahraničí aktuálních otázek do české sociální práce. Idealistickou vizí tohoto textu je inspirovat studentky/studenty, praktičky/praktiky a také akademické kruhy k reflexi genderových aspektů sociální práce.

Logická struktura textu začíná úvahou o genderovém kontraktu a jeho vlivu na životy mužů a žen s mírnými přesahy do sociální práce, přičemž se stručně zamyslím nad podobou genderového kontraktu v České republice. K otázkám moci a autority z genderové perspektivy mě posune krátký historický exkurs do sociální práce. Následně se budu zabývat v zahraničí pozorovanými genderovanými faktory výkonu moci a autority a na závěr se pokusím nastolit konkrétní otázky, které pro nás ze zahraničních výzkumů mohou vyplývat.

Stručný exkurs ke genderovému kontraktu

Poststrukturalistická perspektiva vychází z předpokladu, že lidská společnost je sociálně konstruována, a že tudíž něco jako objektivní realita neexistuje nebo není bezprostředně důležitá pro rozhodování lidí, kteří jednají spíše podle toho, jak se jim realita jeví. Zdání dané objektivní reality budí tlaky „kolektivního vědomí“, které jsou prezentovány jako „přirozený“ řád věcí. Upozorňuje také na to, jak silně jsou propojeny vědění a moc, jak dochází k disciplinaci a sebekontrolě lidí skrze kolektivní představy, jak mají věci fungovat řádně. Jednou z takovýchto sdílených kolektivních představ je právě genderový kontrakt, který upravuje, jak by se měla chovat „řádná“ žena a jak by se měl chovat „opravdový“ muž. Genderový kontrakt je souborem implicitních a explicitních pravidel, která ženám a mužům připisují různou práci a hodnotu, odlišné zodpovědnosti a povinnosti. Jeho základem jsou všudypřítomné stereotypní představy o tom, co je komu přirozeně dané, určené, vrozené, čím by se měl kdo řídit, co by měl dělat. (Hašková, 2000)

V euroamerické kultuře dominuje představa ženy, lokalizované v privátní sféře rodiny, ženy pečující, zaměřené na vztahy, emotivní, intuitivní, přizpůsobivé, nekonfliktní, pro kterou je důležitý její vzhled (van der Vlugt, 1994; Dominelli, 2002; Land, 1995; Taylor, 1995). Oproti tomu muž je lokalizován ve veřejné sféře politiky a práce, má být nezávislý, přiměřeně agresivní, ovládat druhé a nesmí vykazovat ženské atributy (např. Badinter, 1999; Taylor, 1995; Dominelli, 2003; van Elst, 1994; Christie, 2001).

Závaznost těchto požadavků časem značně eroduje a zmenšují se také sankce, které přicházejí s jejich nenaplněním, nicméně dílčí výzkumy věnované pojetí genderového kontraktu obyvatelkami a obyvateli České republiky ukazují, že jeho klíčové parametry stále v myslích lidí setrvávají.

Například studie Haškové (2001) ukazuje, jak ženy statisticky významněji spojují rodičovství s naplněním života, Rašticová (2001), Václavíková Helšusová (2001) či Hašková a Křížková (2003) na kvantitativních datech zjistily nerovné rozdělení domácích prací, na kterých výrazněji participují ženy a Hašková (2004), která se přímo zabývala preferencí tradičního pojetí genderových rolí v české rodině, došla ke statistickým výsledkům, kdy v roce 2003 si stále 91 % mužů a 89 % žen v České republice myslelo, že hlavním úkolem muže je finančně zabezpečit svoji rodinu, a 79 % mužů a 78 % žen se domnívalo, že péče o malé děti je převážně záležitostí ženy. Podobně odkazuje k pojetí genderového kontraktu zjištění

Haškové a Křížkové (2003), z něhož vyplynulo, že třetina žen a polovina mužů nepovažují za správnou výměnu genderových rolí, kdy žena zajišťuje hlavní příjem rodiny a muž pečuje o domácnost.

Pokud budu předpokládat, že výše uvedené výzkumy jsou validní a do určité míry reprezentují podobu genderového kontraktu v české společnosti, pak je třeba reflektovat normativní očekávání a jejich vliv na české muže a ženy. Proces socializace, probíhající skrze rodinu, vrstevníky a instituce, do určité míry limituje svobodu volby dívek a chlapců a mužů a žen jednat svobodně v rámci ustaveného genderového uspořádání.¹ Je otázkou, nakolik se osamocení člověk – muž či žena – může vymanit z takovýchto normativních očekávání, bombardujících ho ze všech stran? A chce se z nich vůbec člověk vymanit?

V rámci pojednání o genderovém kontraktu nelze pominout sociobiologický argument ženské a mužské „přirozenosti“: Nejsou muži a ženy lokalizováni ve svých sférách prostě proto, že ženám je „přirozeně“ blízká doména rodiny a mužům naopak sféra veřejná? Mě osobně k odmítání tohoto argumentu vede zvyšující se nespokojenost především žen ale i mužů s jejich „úděly“. Obecně se ukazuje nižší spokojenost žen s manželským životem. Stěžují si na nedostatek blízkosti, komunikace, účasti muže na chodu rodiny.

Ze statistiky ČSÚ vyplývá, že počet rozvodů na návrh ženy činí 66 % z celkového počtu rozvodů, na návrh muže je jich 34 % (Kubíčková, 2003). Podobně jsou ženy nespokojeny s reálným stavem v rozdělení domácích prací a požadují větší aktivitu mužů v rámci domácích prací i v péči o děti (Hašková, Křížková, 2003). Řada mužů naopak odmítá maskulinní ideál „opravdového muže“, orientuje se na rodinu a odmítá stereotypní porozvodové přidělování dětí do péče matek.

Nechci podporovat ani ideu nezměnitelné předurčenosti. Tento příspěvek vychází z předpokladu, že existuje škála mezi extrémní feminitou a extrémní maskulinitou, na níž se pozice mužů a žen mohou prolínat, nicméně „kolektivní tlaky“ vedou muže i ženy k poněkud jiné lokaci na této škále, než kdyby měli absolutní svobodu volby.

Vedle horizontálního uspořádání genderového kontraktu určuje pozici mužů a žen ve společnosti také jeho mocenská (vertikální) struktura. Pokud je genderový kontrakt založen na dichotomním myšlení, reprezentovaném protiklady mužského a ženského bytí, pak, jak upozorňuje řada feministek, je nezbytným důsledkem nadřazenost jednoho bytí nad druhým. Dichotomní myšlení vede k ustavení jedné formy bytí jako základní a dominantní, zatímco druhá je odvozená, inferiorní, „jiná“. Dominelli (2003) upozorňuje, že „jinakost“ (*othering*) je process sociální exkluze, který rozděluje lidi na dvě skupiny: jedni jsou označeni jako ti uvnitř (*insiders*), což je privileguje v uplatňování moci, zatímco druzí jako ti venku (*outsiders*), kteří jsou naopak z moci vyloučeni. Moc logicky náleží „insiderům“ na úkor „outsiderů“.

Feministky se shodují, že euroamerická kultura je postavena na nadřazenosti mužů nad ženami, které zastávají pozici „outsiderů“. Atributy, přisuzované ženám, jsou v této kultuře méně hodnocené než atributy přisuzované mužům. Reprezentuje to vyšší symbolické i praktické (finanční) ohodnocení veřejné sféry, oproti sféře rodiny, ale i stereotypní nahlížení na schopnosti a možnosti mužů a žen. Takovéto zhodnocování charakteristik, spojovaných s muži, a znehodnocování charakteristik, spojovaných se ženami, se nazývá sexismus. Ženy jako inferiorní gender jsou považovány za neschopné

¹ Například školka, kterou navštěvuje má dcera, zakazuje chlapcům hrát si v kuchyňce, dívky mají zakázán kostým Spidermana, meč je prezentován jako hračka nevhodná pro dívky.

provádět práci přisuzovanou mužům a jsou tlačeny do pečovatelských a opatrovatelských aktivit – obvykle spojených s privátní sférou, ve které pečují o děti, manžele a seniory.

Jako příklad sexismu v pomáhajících profesích může sloužit výzkum Ruth Simpson z Velké Británie, kde autorka zjistila, že muži pracující v pomáhajících profesích (konkrétně na pozicích zdravotních bratrů) si myslí, že mají více respektu a dostávají náročnější úkoly než jejich kolegyně (zdravotní sestry). Tyto výhody přisuzovali svému mužství, které je podle nich důvodem, proč je pacienti a ostatní lidé oceňují více než ženy. Jeden z lékařů k tomu přímo řekl: „*Myslím, že lidé upřednostňují, aby jim špatné zprávy řekl muž spíše než žena - vypadá to, že jsou bráni vážně.*“ Dále se ukázalo, že mužští pečovatelé ztráceli typicky podřízenou roli a zvyšoval se status jejich práce, zatímco ženské sestry byly vnímány jako příliš „uctivé a neassertivní“, než aby byly brány vážně lékařským personálem. Autorka studie interpretovala svá zjištění právě podhodnocováním péče, poskytované ženami, kdy je taková péče vnímána jako „přirozená“ část jejich ženskosti, zatímco u mužů je považována za přednost. (Ward, 2005) K podobnému závěru došla i Williams (Cree, 2001), která zjistila, že v typicky ženských profesích je mužství výhodou a je více ceněno, než ženství. Muži jako žádané výjimky jsou tak pravděpodobněji „povšimnuti“ a to urychluje jejich kariéry. Muži jsou také více oceňováni za „pečovatelské“ kvality (jako citlivost k druhým, schopnost vyjádřit pocity, emoce a soucit), zatímco u žen jsou považovány za samozřejmost. Muži jsou pak také za stejný výkon více (symbolicky i finančně) hodnoceni, protože jsou v netypické genderové roli.

Přítomnost sexismu v naší společnosti může podpořit několik dalších příkladů:

Například problematizace vysoké participace žen v určité společensky relativně významné oblasti, kdy se společnost straší feminizací školství a zdravotnictví, zatímco o maskulinizaci byznysu a vědy se nehovoří.

Problematizace absence otců v rodinách, spojená s otázkou, kam se bude ubírat vývoj „opravdového muže“ ve společnosti, kde chlapce vychovávají jen matky (spolu s učitelkami)?

Při výměně rolí v rodině, kdy se žena stává živitelkou rodiny a muž pečuje o děti, je opět obdivován spíše muž, který k tomu podle většiny nemá „přirozené schopnosti“. Oproti tomu ženy se s žádným obdivem nesetkávaly, přestože také zvládaly genderově netypickou roli (Sedláček, Janoušková, 2005).

Platová diskriminace žen oproti mužům na stejných pozicích.

Sexismus lze pozorovat již od začátku socializace lidské bytosti, např. již u tříletých dětí jsem pozorovala, že chlapci si odmítají hrát s dívkami s odůvodněním, že „jsou jenom holky“¹. Taylor (1995) upozorňuje, že pokud celá socializace vede k utvrzování žen v jejich zaměření na krásu, pečovatelství a podřízenost, zatímco společenské hodnoty preferují mužské atributy, není divu, že podřadnost žen je internalizována oběma pohlavími.

Klíčovou otázkou je, nakolik je podobou genderového kontraktu s jeho stereotypy a sexismem poznamenána česká sociální práce? Položím dokonce trochu méně postmodernistickou otázku: Je vůbec možné, aby sociální práce zůstala genderovým kontraktem nedotčena?

¹ Podobný jev lze pozorovat i u malých dívek, které mohou s podobným odůvodněním odmítat chlapce, nicméně je otázkou, nakolik lze takové jednání interpretovat sexisticky a nakolik ho lze přikládat např. zkušenosti s vyšší vyspělostí dívek v porovnání se stejně starými chlapci.

V odborném diskursu sociální práce to vypadá, že tomu tak je. Sociální pracovník je typicky popisován jako genderově neutrální a sama profese se prezentuje, jako by měla genderově neutrální organizační rámec, když se hovoří o abstraktních pracovnících, kteří zastávají abstraktní genderově neutrální práci.

Genderovaná historie sociální práce

Role mužů a žen v sociální práci ovlivňují vedle genderového kontraktu také její historická tradice a teoretické zázemí.

Ženy a zákeřné dědictví charitativní sociální práce

Propojení charity a žen je při pohledu do minulosti západní kultury patrné. Evolucionářská ideologie rozdílných schopností mužů (racionální, nezávislí, výkonově orientovaní) a žen (začleňující, expresivní, intuitivní) pomohla vybudovat sociální práci jako povolání vhodné pro ženy. Bylo to dáno vírou, že ženy mají přirozenou schopnost pomáhat druhým. Ženy měly také skrze „dobrý ženský vliv“ modifikovat postoje, chování a životní styl chudých. V tom lze nalézt určitý paradox, protože dochází k paralelní oslavě „kultu ženství“ a zároveň k jeho znehodnocování společenským diskursem ženské nedokonalosti a druhořadosti. (Daly, 1995)

Daly (1995) v kanadském kontextu podotýká, že pro ženy bylo poměrně jednoduché pracovat jako sociální pracovnice v době před profesionalizací sociální práce. Žena „přirozená“ pečovatelka tehdy „přirozeně“ pečovala o potřebné a byla jim svou „ženskostí“ mravním vzorem. I v časech sekularizace společnosti se ženy přiklonily k sekulární interpretaci „kultu dobrého ženství“: žena je benevolentní, domácí orientovaná, sebe-obětující, představující ideál morálky. Charitativní sociální práce nevyžadovala od žen uplatňování reflektované autority. Ne, že by charita byla prostá prvku moci, ale normativně působily spíše společenské tlaky a podmínky zásluhovosti než ženy samotné. S profesionalizací sociální práce se situace změnila, protože rozvoj profesní etiky a systém vzdělávání vytvářejí tlak na reflexi moci a autority ze strany pomáhajících. Moc a autorita jsou považovány za konstruktivní prvky sociální práce. Neopominutelný je také vliv nového manažerismu a jeho důraz na kontrolu a dohled. Zatímco pro muže je tento požadavek konzistentní s jejich genderovou rolí, pro ženy představuje značný problém. Ženy jsou často přitahovány k sociální práci kvůli atributům pomoci, opatrování a pečovatelskému přístupu, ale praxe je založena na uplatňování moci a autority. V praktických situacích pak ženy mohou mít problémy nakládat se svou mocí a autoritou nebo oboje *a priori* dokonce odmítají. Taylor (1995) upozorňuje na rizika související s takovou strategií, kdy není tento přístup pouze naivní, ale může být škodlivý vůči zájmům klientů, kteří se v konečném důsledku nemohou vyhnout moci a autoritě přítomným ve struktuře společnosti. Rezignace na kontrolu vede k neprofesionálnímu výkonu sociální práce, protože „připojení k řádu“¹ v určitých situacích nelze dosáhnout bez užití moci a autority.

Je příznačné, že „problém moci a autority“ žen není aktuální pouze pro ženy samotné, ale pro celou sociální práci. Daly (1995) si všímá vzniku nového modelu, který označuje jako „institucionalizaci konceptu oddělených sfér“ v profesi sociální práce.

¹ Za předpokladu kritické reflexe tohoto řádu.

Jako by se vytvářely dvě „říše“ sociální práce: mužská a ženská. Zatímco muži „okupují říši“ zahrnující přístup k profesionálním, politickým a ekonomickým zdrojům moci a vlivu, tak ženy setrvaly říši devatenáctého století, ve které jsou jejich činnosti spojovány s „morální ekonomii“ neziskového sektoru společnosti. Nicméně takovýto model se ukazuje díky profesionalizačním ambicím sociální práce jako dlouhodobě neudržitelný.

Sociální práce zahrnuje velký paradox: Je považována za typicky ženské povolání, je spojována s typicky ženskými kvalitami (expresivita, péče o druhé, na lidi orientované chování) a je spojena s normativním očekáváním, že ji budou dělat ženy. Na druhou stranu jsou zde stejně jako v ostatní veřejné sféře více hodnoceny tzv. stereotypně mužské kvality (výkon autority, racionalita). Jedním z projevů tohoto paradoxu je požadavek na defeminizaci sociální práce. Daly (1995) připisuje tyto snahy dvěma okolnostem. První je založena na předpokladu, že by se díky vyšší přítomnosti mužů, jejich „intelektu a vědeckosti“ v profesi pozvedl status povolání. Za druhou příčinu požadavku defeminizace sociální práce pokládá snahy o reprodukci stávajícího diskursu o vztahu žen k moci a autoritě. Pokud ženy „přirozeně“ nemají schopnost výkonu moci a autority, pak by neměly zastávat pozice a povolání, kterým jsou moc a autorita imanentní. Jedná se tedy o jakousi strategii, jak uchovat stávající mocenské uspořádání ve společnosti tím, že ženy budou vyloučeny z činností zahrnujících moc.¹

Dva příklady sexismu v genezi teoretické základny sociální práce

Reimer (1984) vytyčuje dva psychologické koncepty, které významně ovlivnily sociální práci a explicitně propagují ideu podřadnosti žen: Za prvé se jedná o Freudovu psychoanalýzu a za druhé o Kohlbergův koncept morálního rozvoje.

Freud vymezoval ženy jejich deficitem vůči mužům. Absence penisu ovlivňuje ženskou morálku dvěma způsoby: „ženská kastrace“ vede k méně rigidní a autonomní struktuře superega a ženský psychický život je ovládán narcismem, vinou, prázdnotou a dalšími „psychickými nedokonalostmi“. Psychoanalytická teorie také výrazně spoluutvářela diskurs, vztahující se k ženské moci. V průběhu dospívání musí jak synové, tak dcery konfrontovat mateřskou moc. Především synové musí odmítnout opatrující péči jejich matky, aby získali svou autonomii. Naopak matka, která si zachovává svou moc nad muži, je prezentována jako deviantní. (Reimer, 1984) To vede ke dvěma zásadním důsledkům pro život žen: Ženy, které užívají moc a autoritu, jsou asertivní a prosazují se, jsou onálepkovány jako „hysterické“ či „dominantní“ a budí v odborném i veřejném diskursu značný odpor. Příkladem z českého kontextu může být problematizace dominantní matky v psychologické literatuře, zatímco podobný fenomén, zabývající se dominantním otcem, v podobné šíři nalézt nelze². Druhým důsledkem je, že ženy díky této patologizaci ztrácejí účinný nástroj, jak se prosazovat. Každá žena (včetně sociálních pracovníků při výkonu práce) je tak postavena před dilema, zda se podřizovat

¹ Problém tohoto přístupu je spojen s tím, že při současné téměř molekulární analýze moci se ukazuje, že určitá forma moci je zahrnuta téměř ve všech činnostech lidské existence.

² V této souvislosti doporučuji zadat obě hesla („dominantní matka“, „dominantní otec“) do internetového vyhledávače (v mém případě Google) a ukáže se, že zatímco „dominantní matka“ je na webu velmi frekventovaná a je spojována se vznikem řady psychosociálních problémů, jako např. mentální bulimie či anorexie, anomální vývoj chlapců apod., tak ke spojení termínu „dominantní otec“ dochází spíše výjimečně a pokud se již objevuje, je to v souvislosti s genetikou, kdy vyhledávač uměle propojí hesla „otec“ a „dominantní“ heterozygot.

(mužům) a být „řádná žena“ nebo zda se prosazovat (vůči mužům) a potýkat se s nálepkami „hysterky“, „dominy“, „zlé tchýně“ apod.

Zatímco Freud vycházel z vnitřní morální kapacity žen, Kohlberg zdůvodňoval svou teorii rozdílnou ženskou zkušeností. Ve své teorii rozdílného vývoje pohlavních rolí rozvinul Piagetovu teorii kognitivního vývoje a vytvořil škálu morálního rozvoje, která hierarchicky rozlišuje prekonvenční stadium uplatňování čistě individuálního (sobeckého) hlediska přes konvenční stadium akceptace společenských norem a hodnot k nejvyššímu postkonvenčnímu stadiu reflektivní perspektivy k normám a hodnotám, které zahrnuje konstrukci univerzálně platných morálních principů. Na této škále se ženy umísťovaly níže než muži, protože muži měli více tendenci uznávat abstraktní principy při řešení morálních dilemat, zatímco ženy se více řídily vztahy. Ze svých zjištění Kohlberg odvodil nižší stadium morálního rozvoje žen oproti mužům. Praktické dopady na diskurs o ženách byly takové, že byla potvrzena jak jejich „iracionalita“, tak méněcennost ve srovnání s muži. Na druhou stranu je třeba vyzdvihnout určitý posun, který Kohlbergova teorie přinesla do pojetí pohlavních rolí svým důrazem na vliv procesu učení při zrání dívky a chlapce (Karsten, 2006).¹ Nicméně, důsledkem této teorie pro praxi může být další potvrzení a zvnitřnění podřadnosti žen u obou pohlaví v sociální práci. Na praktické rovině se může projevit například nižším sebevědomím žen sociálních pracovníků a naopak pocitem nadřazenosti u mužů sociálních pracovníků.

Je otázkou, nakolik Freudova a Kohlbergova teorie ovlivňují českou sociální práci. K nalezení odpovědi by bylo třeba prozkoumat, nakolik jsou součástí kurikul škol sociální práce, ať již v explicitní nebo implicitní podobě, nakolik je jejich prezentace genderově reflektována a nakolik je jejich výklad následován dalšími polemizujícími nebo korigujícími teoriemi? Nicméně, např. Daly (1995) jim v kanadském prostředí příkládá značný vliv při utváření profesních dovedností žen i mužů v sociální práci.

Důsledky pro muže a ženy v sociální práci z hlediska moci a autority

Moc a gender

Moc a autorita jsou integrální součástí sociálního, právního a etického kontextu profese sociální práce. Způsob, jakým sociální pracovníci/pracovnice rozumí přirozenosti moci

¹ Kohlbergův koncept následně přezkoumávala a upravila Carol Gilliganová (2001), která nahradila hierarchický mód teorie módem komplementárním. Na základě výzkumných studií morálních dilemat, došla k názoru, že muži jsou učeni vnímat jako klíčový morální imperativ respektovat práva druhých (etika spravedlnosti), zatímco pro ženy je morálním imperativem rozpoznat trápení světa a ulevit mu (etika péče). Ženy pak řeší morální dilemata s ohledem na zachování vztahů, zatímco muži upřednostňují abstraktní morální principy. Výrazným přínosem Gilliganové je, že považuje obě pojetí morálky za rovnocenné, když nejvyšší postkonvenční stadium vyžaduje propojování obou konceptů: Ženy, učením orientované na sebeobětování, začínají v nejvyšším stadiu morálního rozhodování balancovat potřeby své s potřebami druhých, zatímco muži, učením orientovaní na autonomii a oddělenost od druhých, do svého pojetí spravedlnosti zakomponují potřeby druhých a rozdílnosti. Gilliganová považuje za rys morální zralosti u obou pohlaví schopnost zakoušet *self* jak jako autonomní bytost, tak jako bytost spojenou s druhými. Nicméně, je otázkou, nakolik snaha o zrovnoprávnění obou konceptů morálního rozvoje ovlivnila dominující diskurs o ženách a mužích. Z postmodernistického hlediska je třeba upozornit na přetrvávající dualitu a odlišnost mužů a žen v teorii Gilliganové, což se odráží na posilování genderových stereotypů.

a autority v jejich profesi a jejich vztah k nim, se významně přenáší na jejich efektivitu coby profesionálů/profesionálek (Taylor, 1995). Řada zahraničních autorek a autorů se domnívá, že genderové stereotypy, spojené s vírou, že ženy a muži disponují rozdílnými schopnostmi a kvalitami, výrazně ovlivňuje pozice žen i mužů v sociální práci (např. Reimer, 1984; Taylor, 1995; Hicks, 2001; Christie, 2001; Pringle, 2001; Pease, 2001; Keppler, 2006).

Je-li v tomto textu moc chápána jako schopnost způsobit takovou změnu chování klienta, která odpovídá záměrům pracovníka/pracovnice (Musil, 2004:92), pak by měla logicky následovat otázka, zda lze takovou schopnost nějak genderově diferencovat? Vzhledem k tomu, že definice pojednává o záměrech pracovníka/pracovnice a nikoliv záměrech či poslání organizace, vyplývá z ní, že moc zahrnuje určité mocenské pole, vytyčené organizací a jejími kompetencemi, které pracovník/pracovnice mohou využít ve svůj prospěch kompletně, částečně, či ho mohou odmítnout. Moc tedy nelze chápat jako neměnnou proměnnou, ale jako osobní volbu pracovnice či pracovníka. Vzhledem k tomu, že osobní volba není nezávislý akt, ale probíhá v rámci sociálních struktur, lze vliv genderového kontraktu na pojetí moci ze strany mužů a žen v sociální práci, považovat za dostatečně aktuální otázku.

Nakolik si tedy ženy profesionálky přinášejí do profesní arény způsoby, ke kterým byly socializovány jako ženy? Např. Taylor (1995) se domnívá, že genderová socializace ovlivňuje schopnost výkonu autority (polarizované na dominanci/submisivitu), takže ženy mají díky stereotypům spojeným s pohlavní rolí větší problémy při jejím uplatňování, naopak role žen ve vztahu k autoritě byla vždy definována jako ta, která zahrnuje závislost, podřízení a bezmocnost. Asertivita, moc a dominance jsou atributy, které byly tradičně spojovány s maskulinitou. Historicky vymezená stereotypní role ženy ve společnosti jen těžko může zůstat bez odezvy při výkonu profese a může vést k předpokladu, že muži sociální pracovníci jsou více kompetentní než ženy. (Taylor, 1995)

Pokud lze tedy interpretovat moc jako otázku volby, je možné, že ženy budou přistupovat k vymezení vlastní moci jinak než muži. Pak lze zkoumat otázku, nakolik je tendence preferovat (malé) terapeutické paradigma (sociální práce) ze strany pomáhajících genderově podmíněno? Může souviset jednostranné rozhodnutí „pouze pomáhat“ a stát se „obhájcem/obhájkyň klientů“ s genderem pomáhající(ho)?

Jak tedy ženy vnímají svou moc? Lze v zahraničních textech nalézt rozdílné interpretace vlastní moci ze strany mužů a žen v sociální práci? Zajímavý pohled na „volbu“ žen při výkonu profese nabízí Taylor (1995), která se nepřiklání k myšlence, že ženy se přímo vzdávají moci, ale domnívá se, že muži a ženy vnímají moc jiným způsobem. V mužském pojetí bývá moc definována jako „moc nad druhými“ „moc dominovat (skrze peníze a kontrolu)“, zatímco ženská interpretace moci zahrnuje atributy osobní autority více než dohledu, ovlivňování více než nařizování, sebe-kontroly při výkonu moci, uchování vlivu klienta i v pozici závislosti. Ženy v profesi jsou podle Taylor více demokratické a je pro ně typické, že svou odpovědnost a vliv ochotněji vystavují veřejné kontrole.

Podobně Keppler (2006), zabývající se rolí žen-supervizerek v supervizi, uvádí, že když se ženy mají rozhodnout mezi mocí a intimitou, mnoho žen přisuzuje vyšší hodnotu intimitě, a výsledkem je, že odmítají zahrnutí moci do vztahů. Zároveň nachází rozdíl

mezi ženským a mužským konverzačním stylem, což může ovlivňovat distribuci moci. Muži užívají konverzační styl, který je založen na podpoře hierarchií, zatímco ženy staví na vztazích. Ženy jsou socializovány k tomu, aby se více zaměřovaly na proces než na výsledek. Již hry mladých dívek se zaměřují na kooperaci, spjitost, vztahy, flexibilitu a přizpůsobivost. Skrze tyto procesy si ženy rozvíjejí silné skupinové dovednosti – skupinové řešení problémů, hledání konsensu, kooperativní schopnosti a demokratické způsoby řízení organizací. Ženská zkušenost vidí a užívá moc odlišně – moc je vnímána jako vztahová – moc posilovat jedince uvnitř propojeného vztahu. (Keppler, 2006)

Pro českou sociální práci tak může vyplynout otázka, zda tento diferencialistický pohled na odlišné pojetí a výkon moci mužů a žen lze nalézt i v našich organizacích sociální práce? A s tím souvisí otázky, jak interpretují vnímání a výkon moci čeští muži sociální pracovníci, jak se tyto interpretace budou lišit při práci se ženami a s muži, zda či v jaké podobě lze najít konkrétní formy sexismu u českých sociálních pracovníků?

Ze zahraniční literatury vyplývá, že muži se v souvislosti s vlastním pojetím moci potýkají se zcela opačným problémem než ženy – tedy jak regulovat vlastní moc, aby nedocházelo k jejímu zneužívání. Zajímavé je, že většina odborných textů se zabývá zneužíváním moci mužů sociálních pracovníků nad ženami klientkami. Např. Hicks (2001) přisuzuje tuto tendenci sexismu ve společnosti. Muži mohou mocensky působit buď explicitně (např. verbální stereotypizace žen či snižování ženských kompetencí) nebo implicitně, když aplikují přístup, který Arshad (Hicks, 2001) nazývá „anti-sexistický sexismus“ (*anti-sexist sexismus*). Dochází k tomu v situacích, kdy muž, který zná genderovou problematiku a který užívá jazyk genderové rovnosti, reálně přistupuje k ženám s postoji a chováním, které jsou diskriminační a opresivní. Pringle (2001) a Pease (2001) upozorňují, že sexismus se může projevit i v rámci dyády muž sociální pracovník a muž klient. Varují před tajným spojenectvím mezi mužem sociálním pracovníkem a mužem klientem, které může posilovat opresivní praktiky mužů vůči ženám. Druhý jmenovaný předkládá příklad, jak v rámci skupinové práce s muži, kteří spáchali domácí násilí, byla nahrávka sezení předložena k posouzení ženám-supervizorkám, a ty identifikovaly momenty, kdy muži sociální pracovníci přehlíželi projevy mužské dominance a privilegií. Dle Pease vede takové opomenutí k podpoře mužského abusivního a sexistického chování. Zároveň klade otázku, jak takové muže konfrontovat? Pokud bude konfrontace příliš silná, lze ztratit důvěru klienta, pokud nebude dostatečná, lze to interpretovat jako podporu těmto opresivním principům. Za cestu považuje reflexi vlastní socializace a zaobírání se vlastní genderovou subjektivitou, kterou reprezentuje jeho metoda „kolektivní práce s pamětí“ (Pease, 2000; Janebová, 2007).

Ne vždy musí být odlišný přístup mužů sociálních pracovníků vůči ženám interpretován jako sexismus. Může se místo toho jednat o snahu zachovat si hranice, jak uvádí Okamoto (2003), který neúměrně direktivní přístup mužů vůči ženám považuje za vědomou strategii k udržení mezi-genderových hranic. Ve své výzkumné studii, kde se zabýval problémy v udržení hranic mezi pracovníky a mladými klientkami, zjistil, že pro muže byla v řadě případů problémem atraktivita klientek a museli řešit sexuální etiku vzájemných vztahů. V této souvislosti zjistil, že jednou ze strategií, které muži sociální pracovníci rozvíjejí, aby si udrželi hranice ve vztazích s těmito klientkami, je

direktivní přístup. V tomto případě se tedy nemusí jednat přímo o zneužití moci, ale spíše o využití moci k dosažení vlastního pojetí profesionality.

Nezbytnost citlivé analýzy výkonu moci mužů sociálních pracovníků nad ženami dokládá i studie Christieho (2001), který upozorňuje na nereflektované zneužívání moci vůči ženám skrze podporu tzv. „naučené bezmocnosti“ žen. Jedná se o ženskou životní strategii, kterou ženy volí ze strachu, že příliš mocná či kompetentní žena bude označena jako „neženská“. Společenská akceptace či dokonce očekávání ženské „bezmocnosti“ vede ženy skrze jejich zkušenosti s negativní reakcí na příliš dominantní jednání k volbě životní strategie, která je akceptovaná, a tudíž efektivní – k naučené bezmoci. Absence zohlednění genderového hlediska socializace žen v rámci intervence vede muže sociální pracovníky k nereflektované reprodukci genderových stereotypů. Tento příklad opět ukazuje, že ne vždy musí být to, co by pravděpodobně bylo při posouzení z hlediska profesionality, označeno za zneužití moci, zamýšleným projevem sexismu.

Analýza moci sociálních pracovníků a pracovník z genderové perspektivy by tedy měla zohledňovat minimálně tyto následující dimenze: genderové aspekty ve vnímání vlastní moci, v jejím výkonu a v mezi-genderové perspektivě a účel (zne)užití moci (např. u mužů sexismus, nereflektovanost, strategie k udržení hranic).

„Přidělená“ autorita a gender

Autorita byla v předchozím textu vymezena jako přesvědčení klienta, že když jej bude chtít sociální pracovníce/pracovník ovlivnit, tak její/jeho snaha je oprávněná a díky tomu může být úspěšná (Musil, 2004). V rámci genderové analýzy je třeba odlišit „přidělenou autoritu“, která spočívá v uznání vlivu, který plyne z postavení pracovníka/pracovnice v organizaci, a „přirozenou autoritu“, založenou na uznání osobních a profesních kvalit pracovníka/pracovnice (Musil, 2004).

Zdánlivou genderovou neutralitu „přidělené autority“ může nahodit detailnější pohled na vertikální a horizontální rozložení mužů a žen v profesi. Opět absentují statistické údaje z českého kontextu, takže se opírám o zahraniční zkušenosti. Odhady proporce mužů v sociální práci se většinou pohybují ve všech anglosaských zemích okolo dvaceti procent (Walton, 1975; Daly, 1995; Christie, 2001; Hicks, 2001; Pringle, 2001). Podle Daly (1995) jsou ženy obecně koncentrovány v těch oblastech sociální práce, kde mají nižší kontrolu nad zdroji, nižší politický vliv a nižší autonomii.

Genderový náhled na vertikální strukturu sociální práce ukazuje, že muži spíše zastávají vyšší manažerské pozice nebo se nacházejí v řídicích sociálně politických funkcích (např. McLean, 2003; Christie, 2001; Walton, 1975). Hearn (Christie, 2001) např. popisuje sociální práci jako semi-profesi, pro kterou je typické, že se v jejím rámci muži velmi rychle přesouvají do manažerských a specializačních pozic. Zabývá se také analýzou důvodů, proč muži vstupují do sociální práce, přičemž jeden z nich je právě touha těžit z vysoké kariérní podpory, kterou mají muži v sociální oblasti.

Tak Thompson and Marley (Keppler, 2006) zjistili, že ženy mají výrazně nižší podíl v oblasti supervize. Identifikovali pro ženy několik bariér k této specializaci: Muži-supervizoři i ženy-supervizorky sice zakoušejí podobný pracovní stres, nicméně ženy se dále musí potýkat se stresory, jako jsou diskriminace, genderové stereotypy a tokenismus. Tokenismus označuje fenomén, kdy je zástupce nějaké kategorie v jiné

kategorii jediný či početně vzácný. Pak se tento zástupce stává jakýmsi symbolem (tokenem) své skupiny, je k němu obracena větší pozornost a soustředují se vůči němu stereotypy. Tokenové přitahují pozornost právě svou výjimečností ve skupině a pozorovatelé mají tendenci přehánět rozdíly mezi zástupci většiny a tokeny. Zejména charakteristiky tokenů a jejich sociální zařazení je předmětem generalizace a stereotypizace. Tokenové mají tendenci se těmito stereotypům přizpůsobovat, což vede k sociální izolaci. (Křížková, Pavlica, 2004) Fenomén tokenismu může být jednou ze zásadních příčin malého podílu žen v poměrně prestižní a lukrativní oblasti supervize.¹

Genderový pohled na horizontální strukturu sociální práce ukazuje, že muži a ženy preferují jiné oblasti práce. McLean (2003) konstatuje, že muži se nacházejí v pozicích specialistů a v oblastech, spojovaných s tradičními mužskými dovednostmi, kde je vyšší podíl kontrolní funkce. Christie (2001) za takovouto oblast považuje práci s rizikovými a delikventními chlapci, kde se předpokládá, že muži mají vzhledem k jejich „unikátním kvalitám“ vyšší předpoklad pracovat s touto cílovou skupinou. Cílová skupina mladých chlapců je vůbec poměrně zajímavým příkladem, na kterém lze demonstrovat společenské tlaky na uspořádání horizontální struktury sociální práce:

Christie (2001) upozorňuje na určitou schizofrenii, spojenou s výkladem „mužského rolového modelu“. Na jedné straně jsou muži vnímáni jako potenciální hrozba při práci s dětmi vzhledem k předpokládanému riziku sexuálního zneužívání, na druhou stranu mohou čelit tolik obávanému „deficitu otců“. Někteří autoři dokonce uvádějí, že existuje určitý tlak, aby především s cílovou skupinou chlapců, pracovali především muži. Například McLean (2003) se domnívá, že potřeby mužských uživatelů služeb (především malých chlapců nebo adolescentů) mohou být lépe uspokojovány mužskými sociálními pracovníky, kteří jsou schopni poskytnout pozitivní rolový model, dodat životní rovnováhu a zlepšit kvalitu života. Proti tomu se staví autoři jako např. Pringle (2001) nebo Hicks (2001), kteří výrazně kritizují a polemizují s „mužským rolovým modelem“, protože ten zahrnuje implicitní předpoklad, že mužský terapeut je při práci s chlapci vždy lepší. Hicks polemizuje s knihou Huntera *The Neglected Victims of Sexual Abuse*, ve které autor popisuje např. následující strategii, jak pracovat s chlapci, kteří se stali oběťmi sexuálního zneužití:

„... vyučuji klienta o mužství. Mužské rituály jsou velmi užitečné, když pomáhám klientovi vytvářet jeho mužství. Setkávám se s klienty v lesích, okolo ohně a vyprávíme příběhy o mužství. Myslím, že muž se naučí to, jak být mužem, nejlépe od jiného muže.“ (upravený překlad)

Hicks (2001) polemizuje s předpokladem Huntera, že nejlepší cesta muže, jak se vyrovnat se zneužitím, je stát se ještě více „opravdovým mužem“. Naopak předpokládá, že taková strategie vede k reprodukci mužské moci a násilí ve společnosti. Hicks naopak navrhuje mluvit o zneužití, dostat ven emoce, které jsou často spojovány s přisuzováním si vlastní viny a zároveň propojit sezení s dekonstrukcí vlivu hegemonní maskulinity na zneužití. Cílem je vybudovat alternativu k hegemonní maskulinitě². Je

¹ České statistiky o poměru žen a mužů v oblasti supervize opět absentují. Subjektivně odhaduji poměr žen a mužů v supervizi deset ku jedné ve prospěch mužů.

² Hegemonní maskulinita je dominující formou pojetí mužství ve společnosti. Většinou se předpokládá, že v české společnosti stále přetrvává ideál tradičního muže, který je nezávislý, ovládá druhé, je agresivní a nesmí být ženský. Především postmodernistické feministky vyzývají k hledání nových forem maskulinity, či ještě lépe pluralitě těchto forem. Nicméně první vlašťovky hledání „nového muže“ se

zajímavou otázkou, nakolik se filozofie tzv. „mužského rolového modelu“ vyskytuje v českém kontextu. „Hlad“ po mužích sociálních pracovnících, který z neformálních rozhovorů s manažerkami a manažery v organizacích sociální práce slýchám, lze totiž interpretovat dvojznačně: Buď může jít skutečně o problematizaci feminizace sociální práce a oslavu „opravdového mužství“ skrze podporu zmíněného modelu nebo vypovídá o percepci prospěšné diverzity¹ pomáhajících v sociální práci a vědomí, že diverzita pracovních týmů většinou zvyšuje kvalitu fungování organizací.

Z většiny anglosaských textů také vyplývá, že muži se nacházejí spíše ve veřejné správě a v prestižnějších oblastech, jako jsou např. probace. Annison (2001) popisuje, jak byla ve Velké Británii problematizována invaze žen do oblasti probace. Oproti tomu ženy mají tendenci se orientovat na oblasti neziskového sektoru. Je otázkou, zda lze najít podobný trend u nás. Tuto otázku komplikuje jednak nejasnost prestiže mezi veřejnou správou a neziskovým sektorem a také nejasný podíl mužů a žen na obou sektorech.

Na základě uvedených zahraničních textů lze tedy nastolit hypotézu, že z hlediska „přidělené autority“ ženy mohou disponovat touto autoritou v menší míře než muži, což může být dáno jednak jejich nižší pozicí v organizacích sociální práce a jednak nižším zastoupením v organizacích, které samy jsou zaměřeny autoritativně či více dohledově. Genderovou strukturu sociální práce lze interpretovat například nižšími kariérními ambicemi žen, které produkuje proces socializace, ale také sexismem a následnou vyšší kariérní podporou mužů v sociální práci.

„Přirozená autorita“ a gender

Poslední otázka, kterou se chci zabývat, se týká genderových aspektů „přirozené autority“, která je založena na uznání osobních a profesních kvalit pracovníka/pracovnice ze strany klienta (Musil, 2004). Lze tedy nalézt nějaké rozdíly v tom, jak klienti vnímají a uznávají kvality žen-sociálních pracovníků a mužů-sociálních pracovníků?

Zde jsem se mi nepodařilo nalézt odborné studie přímo z oblasti sociální práce, takže jsem se uchýlila ke genderovým studiím prováděným v oblasti psychoterapie, a uvádím je s vědomím rizika, že se jedná o dvě odlišné profese. Nicméně se domnívám, že i pozorování dyád v rámci psychoterapie může být inspirativní pro zkoumání „přirozené autority“ v sociální práci. Reimer (1984) se domnívá, že existují určitá očekávání klientů dle genderu terapeutky/terapeuta. Felton (1986) sledovala čtyři základní genderové dyády v terapeutickém vztahu a zjistila, že především ženy klientky mají tendenci se podřizovat mužům terapeutům a zbavovat se vlastních kompetencí. Do vztahu mezi pracovníkem a klientkou se tak často přenáší vzorec dominance přítomný v genderovém kontraktu obecně.

Zajímavým předmětem zkoumání je dyáda: terapeutka – klient, která často vyžaduje obrácení rolí genderového kontraktu. Žena se stává tím, kdo drží moc a muž naopak závislým. Uznání autority ženy sociální pracovnice může být pro muže velmi obtížné. Muži, kteří si internalizovali maskulinní kódy, že „opravdový muž“ je nezávislý a ovládá druhé, mohou nést závislost na ženě sociální pracovníci velmi těžko (Janebová,

začínají objevovat i mezi muži, o čemž svědčí vznik organizace Liga otevřených mužů, která upozorňuje na důsledky mužského „mlčení“ o vlastních problémech a na nerovnoprávnou roli muže coby rodiče.

¹ Mám na mysli diverzitu ve smyslu nejenom genderu, ale také věku, etnicity, sexuální identity apod.

2007). Uznání „přirozené autority“ ženy pak stojí v cestě řada bariér. To mimo jiné dobře reprezentují následující pořekadla (Šmidáková, 2005):

Když ovládá žena muže, tak je muž pod pantoflem! Když ovládá muž ženu, tak je to v pořádku, protože tak to má být!

Uznání „přirozené autority“ ženy pracovnice ze strany muže klienta nemusí být nutně pouze závislé na osobních a profesionálních kvalitách konkrétní sociální pracovnice, ale značnou měrou ji mohou ovlivňovat právě výše zmíněné maskulinní kódy. Přestože stejné maskulinní kódy vstupují do mužské dyády: sociální pracovník – klient, bývá pro muže podle Felton (1986) takové uspořádání přijatelnější. Naopak závislost na ženě-terapeutce muži interpretovali jako „odmužštění“. Naopak ženy-klientky neměly s respektováním „přirozené autority“ terapeutek zásadní problémy. Většinou bylo pro tento vztah typické, že byl charakterizován jako sesterský a postrádal zjevnou dominanci.

Předchozí odstavce vybízejí k hypotéze, že muži dostávají díky genderovému kontraktu „přirozenou autoritu“ do vínku tak trochu darem, zatímco ženy musí o „přirozenou autoritu“ (alespoň u klientů mužů) tvrdě bojovat a překonávat řadu stereotypů. Nicméně i toto konstatování považuji za nezbytné přeložit do otázky, která vyžaduje podrobnější prozkoumání v českém kontextu.

Závěr

Zahraniční zkušenosti spíše ukazují, že pro ženy je otázka moci a autority více komplikovaným fenoménem, než je tomu u mužů. Znovu ovšem zdůrazňuji, že bych velmi nerada slepě aplikovala cizí zkušenosti na český kontext. Smyslem mého textu bylo upozornit na přehlížení a ignoraci genderových aspektů v sociální práci. Ať již zkoumání genderu ukáže, že česká sociální práce je skutečně genderově neutrální nebo naopak silně genderovaná, důležité je to, že takové studie mohou pomoci reflektovat další podstatné aspekty profese. Umožní učinit viditelnými věci, které zatím zůstávaly neviditelné.

Domnívám se, že zahraniční zkušenosti ukazují potřebu zabývat se například otázkami sebezpojetí žen-sociálních pracovnic a mužů- sociálních pracovníků, vlivu genderu na uznání autority pomáhajících mužů a žen a také vertikální a horizontální genderovou strukturou sociální práce. Vedle toho lze nalézt řadu dalších aktuálních otázek, které v tomto textu zmíněny nebyly, ať se jedná o genderové stereotypy, spojované se ženami-klientkami a muži-klienty, o situaci v oblasti diskriminace lesbických žen a gayů v sociální práci (ať již na straně klientů nebo pomáhajících) nebo o pojetí sexuální etiky v mezi-genderových vztazích.

Rozhodně nebylo cílem tohoto textu dokázat, že muži a ženy jsou odlišní, mluví „jiným hlasem“ a je třeba k oběma pohlavím uplatňovat rozdílný přístup. Rozdíly mezi ženami vzájemně jsou obrovské (stejně jako mezi muži) a tuto pluralitu lidských životů je třeba respektovat. Na druhou stranu, považuji za nebezpečnou také liberálně feministickou iluzi, že muži a ženy mají totožné podmínky pro výkon sociální práce. Hlavním smyslem bylo upozornit na rozdílné aspekty mužské a ženské socializace, které mohou mít individuální dopady na praxi pomáhajících, a učinit tyto aspekty reflektované. Ženy i muži by měli vědět, jakým směrem proces socializace formuje jejich životy, měli by

reflektovat diskursivní tlaky ze strany společnosti, měli by být schopni sebereflektovat své vlastní hodnoty v genderové oblasti a jejich vliv na vlastní práci a také by měli být schopni rozšiřovat klientům a klientkám perspektivu zúženou genderovými omezeními (muže podporovat v pečovatelských aktivitách a ženy v sebeprosazování). Domnívám se, že genderová sebereflexe a reflexe by měly být součástí již samotného procesu vzdělávání studentek a studentů sociální práce ale samozřejmě také součástí každodenní praxe posuzování a rozhodování pomáhajících a také procesu supervize.

Použitá literatura

ANNISON, J. Men Probation Officers: Gender and Change in the Probation Services. In CHRISTIE, A. Men and Social Work. Houndmills, Basingstoke, Hampshire and New York: Palgrave 2001, pp 87-108.

BADINTER, E. XY. Identita muže. Bratislava: Aspekt, 1999.

CREE, V.E. Men and Masculinities in Social Work Education. In CHRISTIE, A. Men and Social Work. Houndmills, Basingstoke, Hampshire and New York: Palgrave 2001, pp 147-163.

DALY, C. An Historical Perspective on Women's Role in Social Work in Canada. In TAYLOR, P., DALY, C. Gender dilemmas in Social Work. Issues Affecting Women in the Profession. Ontario: Canadian Scholars' Press Inc., 1995.

DOMINELLI, L. Feminist Social Work Theory and Practice. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, New York: Palgrave, 2002.

DOMINELLI, L. Analysing Gendered Relations in Social Work: Insights from Feminist Social Work Theory and Practice. HiO-report, 2003, No. 3.

FELTON, J. R. Sex Makes a Difference How Gender Affects the Therapeutic Relationship. Clinical Social Work Journal, 1986, Vol. 14, No. 2.

GILLIGANOVÁ, C. Jiným hlasem. O rozdílné psychologii žena mužů. Praha: Portál, 2001.

HAŠKOVÁ, H. Poznámka k gender kontraktu v české společnosti 90. let. Gender - rovné příležitosti – výzkum, 2000, č. 1.

HAŠKOVÁ, H. Rodičovství a bezdětnost očima českých mužů a žen. Gender on-line, 2001, [cit. 10.12.2005]. Přístup z: <http://www.genderonline.cz/tisk.php?id=233>

HAŠKOVÁ, H., KŘÍŽKOVÁ, A. Překážky a možnosti sladování práce a rodiny: sekundární analýza. SÚ AV ČR 2003.

HAŠKOVÁ, H. Gender a domácnost – ideály, očekávání a praxe rodičů a jejich dětí. Gender - rovné příležitosti – výzkum, 2004, č. 1.

HICKS, S. Men Social Workers in Children's Services: 'Will the *Real Man* Please Stand Up?'. In CHRISTIE, A. Men and Social Work. Houndmills, Basingstoke, Hampshire and New York: Palgrave 2001, pp 49-62.

CHRISTIE, A. Gendered Discourses of Welfare, Men and Social Work. In CHRISTIE, A. Men and Social Work. Houndmills, Basingstoke, Hampshire and New York: Palgrave 2001b, pp 7-34.

JANEBOVÁ, R. Otázky moderní feministické sociální práce: Emancipatorní , nebo genderově specifická sociální práce? Sociální práce, 2005, č. 3, s. 86-98.

JANEBOVÁ, R. Gender aspekty v sociální práci s rizikovou mládeží. In Riziková mládež v současné společnosti. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006a, s. 52-66.

JANEBOVÁ, R. Feministické perspektivy v praxi sociální práce. Gender, rovné příležitosti, výzkum, 2006b, roč. 7, č. 2.

JANEBOVÁ, R. Feministické perspektivy v praxi sociální práce. Gender, rovné příležitosti, výzkum, 2006c, roč. 7, č. 2, s. 10-19.

JANEBOVÁ, R. Když je klientem muž ... In SMUTEK, M., KAPPL, M Proměny klienta služeb sociální práce – Social Work Client Metamorphoses. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, s. 317-336.

KARSTEN, H. Ženy – Muži: Genderové role, jejich původ a vývoj. Praha: Portál, 2006.

KEPPLER, Z. Gender and Social Work Supervision. The Manitoba Journal of Child Welfare, 2006, Vol. 5, No. 1.

KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 1997.

KŘÍŽKOVÁ, A., PAVLICA, K. Management genderových vztahů. Postavení žen a mužů v organizaci. Praha: Management Press, 2004.

KUBÍČKOVÁ, K. Matkové: mateřští otcové. Gender - rovné příležitosti – výzkum, 2003, č. 3-4.

LAAN, VAN DER, G. Otázky legitimace sociální práce. Boskovice: Albert, Ostrava: Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity, 1998.

LAND, H. Feminist Clinical Social Work in the 21 st Century. In VAN DEN BERG, N. Feminist Practice in 21 st Century. Washington: NASW Press, 1995, pp 3-19.

MCLEAN, J. Men as Minority. Men Employed in Statutory Social Care Work. Journal of Social Work, 2003, Vol. 3, No. 1, pp 45–68.

OKAMOTO, S. K. The Function of Professional Boundaries in the Therapeutic Relationship Between Male Practitioners and Female Youth Clients. Child and Adolescent Social Work Journal, 2003, Vol. 20, No. 4.

PEASE, B. Researching profeminist men's narratives: participatory methodologies in a postmodern frame. In FAWCETT, B., FEATHERSTONE, B., FOOK, J., ROSSITER, A. Practice and Research in Social Work. Postmodern feminist perspectives. London and New York: Routledge, 2000, pp 136-158.

PEASE, B. Developing profeminist practice with men in social work. Critical Social Work, 2001, Vol. 2, No. 1.

PRINGLE, K. Men in Social Work: the Double-edge. In CHRISTIE, A. Men and Social Work. Houndmills, Basingstoke, Hampshire and New York: Palgrave 2001, pp 35-48.

MUSIL, L. „Ráda bych vám pomohla, ale...“. Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004.

RAŠTICOVÁ, M. Mateřská/otcovská výchova dcery a syna z pohledu dvou generací. Gender on-line, 2001, [cit. 20.9.2005]. Přístup z: <http://www.genderonline.cz/tisk.php?id=220>

REIMER, M.S. Gender Differences in Moral Judgment: Implications for Clinical Practice. *Clinical Social Work Journal*, 1984, Vol. 12, No. 3.

RIGLOVÁ, A., DASTLÍK, L. Příspěvky k genderově senzitivní sociální práci s ženami azylantkami. Organizace pro pomoc uprchlíkům: Praha, 2006.

SALAMON, E. Kdo je zákazníkem sociálních služeb? *Sociální politika*, 2001, roč. 27, č. 2, s. 6-9.

SEDLÁČEK, L., JANOUŠKOVÁ, K. Jiné mateřství. Gender - rovné příležitosti – výzkum, 2005, č. 1.

ŠMIDÁKOVÁ, A. Ak..., tak... (S trochou nadsadenia), 2005, [cit. 20.9.2006]. Přístup z: http://www.aspekt.sk/aspekt_in.php?content=clanok&rubrika=5&IDclanok=103

TAYLOR, P. Power and Authority in Social Work. In TAYLOR, P., DALY, C. Gender dilemmas in Social Work. Issues Affecting Women in the Profession. Ontario: Canadian Scholars' Press Inc., 1995.

TAYLOR, P., DALY, C. Introduction. In TAYLOR, P., DALY, C. Gender dilemmas in Social Work. Issues Affecting Women in the Profession. Ontario: Canadian Scholars' Press Inc., 1995.

ÚLEHLA, I. Umění pomáhat. Praha: SLON 1999.

VÁCLAVÍKOVÁ HELŠUSOVÁ, L. Distribuce a naplnění volného času mužů a žen (reflexe dat z českých výzkumů) Gender on-line, 2001, [cit. 21.9.2005]. Přístup z: <http://www.genderonline.cz/tisk.php?id=207>

VAN DER VLUGT, I. Female social work or gender-specific social work with women and girls? In HESSER, K. E., KOOLE, W. Social Work in the Netherlands: Current Developments. Utrecht: SWP, 1994, pp 18-23.

VAN ELST, T. Gender-specific social work with men and boys. In Hesser, K. E., Koole, W.: Social Work in the Netherlands: Current Developments. Utrecht, SWP 1994, pp 24-34.

WALTON, R.G. Women in Social Work. London and Boston: Routledge and Kegan Paul, 1975.

WARD, L. Men 'winning' caring profession sex war. *The Guardian*, 2005, July 26.

Ericksoniánské přístupy a dilema moci

Miroslav Kappl¹

Abstract

The most used ericksonian approaches in social work are strategic approach and solution focused approach. Both of those approaches have common origin, but different view-point to question of using the power in work with clients. Strategic approach advocates directive way to work, while solution focused approach uses power in only a few cases. The paper solves the problem of possibilities of vindications of using power by both approaches in the context of „prudent aid“ concept.

1. Úvod

Sociální práce je profese, která je oproti jiným pomáhajícím profesím v mnohém specifická. Pokud bychom chtěli některá specifika uvést, domnívám se, že určitě bude na místě zmínit široký záběr aktivit, kterými se sociální pracovníci zabývají, a především to, co osobně považuji za možná mnohem důležitější, a tím je zacházení s mocí – zacházení s mocí ve velmi nezvyklé míře a ve velkém množství jejích podob. Tím se není nutno znepokojovat, ani se nad tím pohoršovat. Sociální práce je z určitého úhlu pohledu jen společensky akceptovaným řešením jistých potřeb společnosti; specifickým sociálním konstruktem, kontrolovatelným nejširší veřejností. Půjdeme-li ovšem o úroveň níže, bude nás již oprávněně znepokojovat otázka, jestli sociální pracovníci užívají svěřenou moc moudře a spravedlivě. Není nelogické – alespoň v rámci liberálně-demokratické společnosti - že běžný občan bude chtít, aby byl sociální pracovník schopen konkrétní užívání své moci nějakým způsobem obhájit.

Zde se ovšem každý sociální pracovník může dostat do potíží. Do potíží, jejichž charakter dobře vystihl Gert van der Laan, když je označil jako problém „dvojitý vazby“ (*double-bind*). (Laan, 1998, s. 225) Tedy problém dvojitých očekávání, vzájemně protikladných. Jedno z těchto očekávání vyjadřuje postoj společnosti, která si představuje, že sociální pracovníci nějakým způsobem zařídí, aby se jejich klienti zařadili do společnosti – do *normálního* života, se vším dobrým i zlým, co k tomu patří. Zároveň se ovšem od sociálních pracovníků očekává, že budou své klienty plně respektovat, sympatizovat s nimi a hájit jejich požadavky (protože kdo nakonec může říci, že jejich pomoc nebude nikdy potřebovat, a že takové chování by od nich v případě nouze neočekával a nevyžadoval?).

V této nelehké situaci se tedy sociální pracovníci musí poprat se základní otázkou své profese, jak „přinutit“ klienta, aby něco udělal – a to něco bylo začátkem reálné změny jeho chování, které by samo o sobě i jeho výsledky (a cesty k nim) byly společensky akceptovatelné. (Což platí jak pro případy, kdy se jedná o zakázku společnosti a sociální pracovníci přebírají „kontrolu“ - anebo i když se jedná o „zakázku“ klienta, který si neví se svým problémem rady.) Lze při tom užít samozřejmě mnoho mocensky nátláčivých

¹ Mgr. Miroslav Kappl, Katedra sociální práce a sociální politiky, PdF, Univerzita Hradec Králové, e-mail: miroslav.kappl@uhk.cz.

prostředků, ale je jisté, že skutečně optimální cestou k tomu je komunikace – taková komunikace, která sebou přináší nějaký skutečný pragmatický účinek. Nicméně – i tyto účinky a proces komunikace samotný je třeba nějakým způsobem legitimizovat. S nástupem moderní *epistémé jazyka* začalo být zřejmé, že komunikace nikdy není pouhé „mluvení“, ale je také velice účinným médiem moci. Existují tedy zde silné důvody pro to, abychom se více detailněji zaobírali především těmi přístupy sociální práce, které své konceptuální základy přímo odvozují od studia komunikace. Nejdříve si ovšem přiblížme vývoj debaty o tématu jazyka a moci v diskursu sociální práce během několika posledních pár desítek let.

2. Možnosti legitimace moci v sociální práci dle Geerta van der Laana

Na konci 70. let 20. století se velice diskutovaným tématem stává problematika diskursu a moci. Klíčovými postavami této diskuse jsou francouzský filozof a sociolog Michel Foucault a německý sociolog Jürgen Habermas. I když způsob uvažování i vyjadřování těchto autorů je poměrně složitý a do vysoké míry příliš abstraktní, přesto se staly jejich práce na téma jazyka a moci velice vlivnými a citovanými v diskursu evropské sociální práce. Především to ale zpočátku byly silně kritické (a poměrně pesimistické) texty Michela Foucaulta, které odhalovaly skryté a manipulující působení státní (ale stejně tak je možno říci „společenské“) moci ve všech oblastech našich životů. Ve svém uvažování Foucault v podstatě došel až k tak extrémnímu stanovisku, že považoval naši subjektivitu plně za produkt působení moci a naše myšlení za předem zmrzačené a omezené, plně podřízené společenským normám a potřebám.

Známe-li v hrubých rysech Foucaultovy názory na fungování moderní společnosti, jistě si dokážeme představit, s jakým dopadem zapůsobilo jejich přenesení do diskursu sociální práce (vlastně jednoho z mnoha diskursů, o které se podle Foucaulta moderní státní „pastýřská“ moc dnes přímo opírá).

Různí teoretici sociální práce, jako byl např. Hans Achterhuis, začali upozorňovat na to, že je docela možné, že to, co sociální pracovníci dělají, není ani tolik o pomoci, ale jen o kontrole a ukázněvání klientů. (Laan, 1998, s. 36) Klient, který má problémy, je nucen sociálním pracovníkem dostat se do stavu, který je v mezích norem; podle těchto teoretiků se pomoc neřídí ani tolik přáními a potřebami klientů, ale představami společnosti o tom, co je normální a žádoucí. Je dokonce vyjadřována určitá obava, že v podmínkách moderní společnosti nelze fakticky poskytnout pomoc bez ukázněvání.

Stejně tak tito teoretici upozorňují na to, že i sociální práce jako věda je součástí ukázněující moci. Sociální práce disponuje určitým věděním, ze kterého odvozuje svou moc a legitimitu. I sociální pracovníci vystupují jako nositelé expertního věděním, i oni rozdělují svět na to normální a nenormální, na to zdravé a nezdravé, i jejich aktivity mají za následek vyloučení jistých lidí za hranice normality.

To ale stále možná není ještě nic, co by samotné sociální pracovníky mohlo či mělo nějak šokovat. Nikoho jistě nepřekvapí, že sociální pracovník je občas spojován se státní ukázněující či přímo represivní mocí - toho si zřejmě nelze nepovšimnout. Akceptujeme, že sociální pracovníci mohou za určitých podmínek dělat takové věci, jako odebírat děti z rodin, chodit do bytů na kontroly, vyslýchat své nedobrovolné klienty a zjišťovat si na ně informace od různých institucí, se kterými jejich klienti ve

svém životě kdy přišli do styku. Stále si ale ještě dokážeme říci a uvědomit, že občasně zákroky, které mohou působit jako represivní (což je ovšem krajní příklad, spíše než represivní je sociální práce jako taková v těchto případech kontrolující a dohlížející), jsou více či méně nutné, např. k ochraně zájmů klienta, kdy by nevědomost k jeho situaci mohla vést k jeho vážnému poškození. Mohli bychom v těchto případech souhlasit s těmi názory, které tvrdí, že je zde sice mohutný nárůst kontroly občanů ze strany státní moci, který v dějinách nemá obdoby, ale na druhou stranu - tento nárůst kontroly je stále na přijatelné úrovni kompenzován vysokou mírou bezpečí a blahobytu, který moderní stát svým občanům garantuje; navíc tyto zjevné rozsáhlé pravomoci sociálních pracovníků podléhají veřejné kontrole, jsou tu zákony, které chrání jak sociální pracovníky, tak i občany - klienty.

Co však v debatě sociálních pracovníků vyvolalo vážné znepokojení, bylo, že se systémem kontroly začaly být spojovány i oblasti sociální práce, které obvykle fungovaly mimo rámec státní moci, tedy ty oblasti, které povětšinou řadíme do tzv. neziskového sektoru.

Byly to zejména různé přístupy sociální práce, vycházející z terapeutického paradigmatu, jejichž vlastním účelem je poskytnout klientům především psychosociální pomoc, které se ocitly v nejvážnějším podezření. Právě tyto přístupy byly viděny jako nejjemnější způsoby ovládnutí a manipulace, a tudíž jako ty (svým způsobem) „nejzákeřnější“. I ten nejsvobodomyšlnější terapeuticky zaměřený sociální pracovník, který byl upřímně přesvědčen o tom, že napomáhá sebeemancipaci klienta a že rozšiřuje míru jeho svobody, se nemohl z tohoto úhlu pohledu jevit jinak, než jako součást systému společenské kontroly, prostřednictvím níž dochází ke korekci odchylek od normálního chování. Slova jako „sebeosvobození“, „osobnostní rozvoj“ či „osobnostní růst“ jsou jen hezké pojmy zakrývající to, že se systém s pomocí psychologie a terapeutické sociální práce snaží vnutit interní kontrolu klientům - tzn. že klient sám sebe kontroluje, sám se hlídá, aby „nevypadl z normy“, domnívaje se přitom, že jen projevuje přirozenou a zdravou iniciativu ohledně svého života a svého osobnostního rozvoje. V těchto případech zde už není potřeba kontrolního působení zvenčí - což samozřejmě lépe vypadá. Klient není ani tolik emancipován k výběru z více možností, ale spíše uschopňován k dalšímu fungování v rámci kapitalistického systému. (Laan, 1998, s. 38)

To samozřejmě muselo nutně vést k tomu, že někteří sociální pracovníci se nemohli vyhnout zřejmému zpochybnění pocitu vlastní hodnoty a hodnoty své práce. V reakci na toto zpochybnění vlastní identity profese i na výše uvedené kritiky, ale i samozřejmě v důsledku dalších různých společenských a hlavně ekonomických okolností, se začala formovat nová pojetí sociální práce, která se snažila svoji činnost tak či onak legitimizovat.

2.1 Manažeristické pojetí sociální práce

Jednou z nejvýraznějších možností legitimizace činností sociálních pracovníků byla koncepce sociální práce, kterou zpravidla označujeme jako „manažerismus“ či „novou věcnost“. Typickými a nejvýraznějšími znaky tohoto směru byla především jeho orientace na tematiku trhu, jakožto zdroje různých inspirativních metafor pro sociální

práci; dalším typickým znakem byla potom i určitá nedůvěra ke komunikativnímu (psychosociálnímu) pojetí sociální práce. Právě na těchto znacích - na jeho „protržní“ orientaci a určité nedůvěře k psychosociálním konceptům sociální práce - je vystavěna jeho argumentace, jíž sám sebe legitimizuje.

V manažeristickém pojetí sociální práce je klient pojímán spíše jako zákazník, což má naznačovat rovnocenný vztah, jaký panuje mezi dodavatelem určité služby a jeho zákazníkem, oproti vztahu klienta s pracovníkem - „patronem“. To v praxi mimochodem má znamenat a znamená i to, že už zde není cítit jistý, mnohdy nevyřčený morální požadavek na to, aby se sociální pracovníci chovali solidárně, komunikativně, se schopností vcítit se a docílit jistého porozumění - sociální pracovník má především povinnost odvést dobře svou práci: poskytnout kvalitní službu. Tím, že si ke klientovi ponechává profesionální - „obchodní“ - odstup, se pracovník zbavuje podezření ze skryté manipulace klientem. Toto pojetí posilují i jiné metafory z oblasti ekonomiky a managementu, jako jsou slova trh, tržní orientace, konkurence, komercializace, nabídka, poptávka, efektivita, produkt.

Jaké byly další výhody či nevýhody tohoto přístupu? Všechno zmíněné se v praxi projevovalo zejména ve snaze zastánců tohoto konceptu o dosažení jasnější definice služby (pojímáné jako unifikovaného jednotného produktu) a ve snaze o větší objektivizaci výsledků. (Laan, 1998, s. 138-139) Tato jinak výborná idea bohužel začasté vedla ovšem spíše k důrazu na „papírování“, a to na úkor práce s klienty; důležitost papírového výkonu převýšila důležitost výkonu faktického.

Odmítnutí jistého „komunikativního principu“ ve vztahu k práci s klientem sebou přinášelo logicky ještě jeden další závažný důsledek, před kterým zastánci manažerismu zavírali oči. Důraz na produkt a objektivizaci výsledků byl samozřejmě na hony vzdálen předchozímu pojetí, které kladlo důraz na působení na klienta samotného (na jeho osobnost), na snahu o změnu nežádoucích aspektů klientovy osobnosti, které ho předurčovaly k opakovaným selháním v jeho životě, což je vše ve svém celku poměrně obtížně měřitelná záležitost. Toto pojetí, jak již bylo uvedeno, bylo zastánci manažeristického konceptu odmítáno, mimochodem i z toho důvodu, že takové pojetí práce podle nich výrazně zasahovalo do klientovy osobní autonomie, navíc také z hrozby „psychologizace“ klientových problémů, což povážlivě často podle nich vede k svalování viny za jeho selhání převážně na něho - a opomíjí se možnost chyby v celém politicko-ekonomickém systému. Abychom nebyli nespravedliví, je třeba uznat, že v tomto měli teoretici a zastánci z praxe tohoto konceptu pravdu - tedy alespoň částečně. Zároveň je zde ovšem třeba říci, že ani pojetí teoretiků manažerismu neřeší otázku moci ve vztahu „klient - sociální pracovník“ úplně bezproblémově, i tento koncept má v této otázce své slabiny. Když opomineme negativní důsledky, které uplatňování tohoto konceptu sebou neslo, jako již zmíněné zaměření na papírový výkon spíše než na výkon faktický, či určité odcizení sociálního pracovníka ve vztahu ke své práci (kde se ze sociálního pracovníka stává skutečně jen jakýsi „robot na službu“), bylo dalším negativním důsledkem tohoto pojetí při jeho příliš jednostranném uplatňování i jisté udržování závislosti klienta na sociálním pracovníkovi a vůbec na celém systému sociálních služeb - a tím i určité udržování dohledu nad samotným klientem. Při převládající nechuti vůči komunikativním pojetím sociální práce, preferujícím psychologickou nemateriální pomoc, kdy zastánci nové věcnosti spíše naopak

prosazovali co nejvíce objektivizovatelnou pomoc (či její produkt) jako je materiální dávka - věc, peníze, informace či služba - docházelo k tomu, že klienti nebyli samozřejmě sami schopni motivace a následných změn ve svém chování, a bylo přirozeně pro ně snadnější „konzumovat“ nabízené služby a tím stále nadále zůstat pod dozorem a ochranou státu. Pro mnohé teoretiky se proto manažeristické pojetí sociální práce přes všechny své přínosy ukázalo být určitou slepou ulicí ve vývoji moderní sociální práce.

2.2 Koncept „uvážlivé pomoci“

Jiný koncept, vyhýbající se pastem, do kterých upadl manažerismus, ale přitom schopný legitimizovat sociální práci – tzv. koncept „uvážlivé pomoci“ - nabízí nizozemský autor Geert van der Laan, vycházející volně z teoretických koncepcí Foucaultova oponenta Jürgena Habermase. Geert van der Laan spolu s Habermasem tvrdí, že Foucaultovo silně kritické pojetí je příliš jednostranně zaměřené, že klade důraz jen na „vnější perspektivu“ - perspektivu „Systému“, a že opomíjí „perspektivu vnitřní“ - perspektivu „životního světa“: což znamená vnitřní svět účastníků sociálních interakcí, jejich emoce, motivy, postoje, názory, záměry a přání. Tento „životní svět“ podle Habermase a van der Laana tvoří skutečnou protiváhu vůči vnější perspektivě Systému. Dá se tedy říci, že ani Habermas ani Laan nezpochybňují některé Foucaultovy závěry, ale spíše o nich tvrdí, že vynechávají další důležitou dimenzi našeho života ve společnosti, Foucaultovo vidění považují za příliš jednostranné. (Laan, 1998, s. 52, 57)

Shrňme si nejdůležitější charakteristiky obou zmíněných perspektiv, tak jak je pojímá Habermas:

Systémová perspektiva: je to ta část sociální reality, v níž převládají mocensky asymetrické vztahy, tzn. vztahy nadřízenosti a podřízenosti, vztahy hierarchie, nerovnosti. Jednání a komunikace v této části naší reality jsou obvykle řízeny neosobními pravidly, o nichž se nediskutuje a mimo něž nelze jednat. Cíle jednání jsou předem dány a jsou neměnné, a vždy slouží určitým racionálním účelům. Příkladem mohou být státní (ale i soukromé) byrokratické instituce a moderní průmyslové organizace, z nichž většinu lze popsat právě předchozími charakteristikami.

Perspektiva životního světa: je ta část sociální reality, kterou naopak charakterizuje všeobecná rovnost zúčastněných; je to svět, který stojí před každou teorií či vědou (a na jejich základě vytvořenými institucemi). Pouze na této půdě vůbec mohou nějaká obecně závazná a legitimní rozhodnutí vznikat, jakožto výsledek svobodné a nikým nemanipulované diskuse. Tuto část reality lze bezpochyby hodnotit jako takovou, ve které ideálně vládou symetrické vztahy a v níž lze teoreticky všechny nároky předložit diskusi. Problémem několika posledních desetiletí je ovšem snaha „institucí Systému“ kolonizovat tyto části reality a podrobit je určité právní či „ekonomicko-racionální“ kontrole, zefektivnit fungování „životního světa“ na úkor svobody rozhodování jeho členů. (Laan, 1998, s. 43-48)

Na první pohled je zřejmé, že je zde určitá paralela mezi tím, co hlásá Foucault a jeho žáci, a tím, co jako „systémovou perspektivu“ označuje Habermas. Zatímco ovšem foucaultíani nahlíží na naše životy a soukromé světy jako na „produkty“ manipulace ze strany určitých diskursů a dispozitivů, habermasovci vnímají naše soukromé světy

naopak jako svobodné prostory, ze kterých teprve vzbízejí návrhy na to, čím by se měla věda zabývat a jak by naše instituce měly fungovat. Nicméně i Habermas a jeho žáci jsou si vědomi všemožných nebezpečí, která nám ze strany „Systému“ hrozí. Vědomí nebezpečí „kolonizace životního světa“ i Habermasův optimismus ohledně potenciálu „životního světa“ jsou ovšem dobrým východiskem k tomu, abychom byli přece jen schopni dát uspokojivou odpověď těm, které kritika ze strany foucaultianů zneklidnila.

Problém, před který je sociální práce stavěna, je ryze *etický*. Příznivci Habermasových teorií si skutečně nemohou nepovšimnout určitých snah „Systému“, usilujících o důslednou instrumentální racionalizaci našich životů (přestože šířenou v „dobré víře“), která ovšem v posledku má na naše životy „odcizující vliv“. Pokud úmyslně opomíjíme další důležité konstitutivní prvky našich životů (emoce, víra, intuice, přesvědčení, představivost, „hravost“ a kreativita apod.), dospíváme obvykle k takovým podobám naší skutečnosti, kterou plně vystihují přívlastky jako „dehumanizující“, „zvěčňující“, „nesvobodná“, „neautentická“ anebo „odcizená“. Konkrétně v sociální práci toto může představovat problém – sociální práce je profese, u které na jednu stranu vnímáme silné institucionální založení, nápadně silnou kontrolní funkci, její silné propojení s represivními složkami státu, a na straně druhé zase někdy až přílišnou identifikaci s klienty, stojícími na okraji společnosti, přičemž ojedinělé nejsou aktivity pomáhající uhájit klientovu autonomii. Nicméně většina sociálních pracovníků vidí svou úlohu na pozicích pomoci a emancipace – ať pracují na úřadech či v nestátních organizacích, a vnímá sebe sama jako spíše nekonvenční a kreativní pracovníky. I když přímo pracují na úřadech a zachází se zákony, obvykle se nevnímají jako nástroj kontroly, ovládnutí a represe, ale jako služba občanům, prostředek zabránění pádu klientů na dno společnosti. Jak potom vyřešit spor mezi vnějšími očekáváními a vnitřními preferencemi?

Van der Laan sám nevnímá prostředky „světa Systému“ za úplně odsouzeníhodné. Oprávněně můžeme nahlížet situace, kdy jejich užití má smysl, kdy institucionalizovaná pomoc v sociální práci mnoho věcí nejenže usnadní, ale pomůže zachovat lidskou důstojnost klientů lépe a citlivěji, než starší pojetí, založená na činnosti různých charitativních spolků, kde jistá míra moralizování byla brána jako užitečný prostředek motivace (čemuž se nevyhnu občas ani sociální pracovníci, kteří mají se svými klienty dlouhodobější „užší pracovní vztahy“). Na druhou stranu, většina forem sociální práce má své těžiště někde jinde než ve zprostředkování dávek, a velmi často ho musíme hledat někde v prostoru mezi materiální a psychosociální pomocí, kde nelze pomoc redukovat pouze na stránku vyřešení finanční situace, ale musíme se zabývat i pocity a názory klienta, předivem vztahů, ve kterém se nachází, jeho cíli a hodnotami – a zde naše instrumentální (účelově-racionální) jednání naráží na své meze. Je třeba vystupovat zde také sám za sebe (a ne jen za Systém), z čehož se ovšem odvíjí problematika toho, jak v tomto složitém terénu sociální práce je vůbec možné legitimizovat naši pomoc, a to jak směrem ke klientovi, tak ke společnosti a v neposlední řadě i pro sebe.

Ve své knize „Otázky legitimace sociální práce“ van der Laan uvádí upravené pojetí nizozemského teoretika sociální práce Kunnemana, které toto zmíněné Habermasovo schéma perspektiv ještě navíc rozvíjí, a to zejména tím, že si všímá jejich aspektů, jako jsou záměry a prostředky. Sociální práce se nepohybuje pouze ve dvou perspektivách, v perspektivě Systému, kdy záměry (cíle) i prostředky jsou pouze „strategické“ či jen

v perspektivě životního světa, kdy záměry i prostředky jsou pouze „komunikativní“. Můžeme uvažovat i v dalších perspektivách, kdy sociální pracovníci mohou usilovat o naplnění strategických záměrů s pomocí komunikativních prostředků, a naopak, mohou usilovat o dosažení komunikativních záměrů za použití strategických prostředků. Pro větší přehlednost si uveďme Van der Laanovo schéma možných orientací (záměrů) a koordinací (prostředků) jednání:

	komunikativní prostředky	strategické prostředky
komunikativní záměry	(1) komunikativní jednání	(2) komunikativní použití strategických prostředků
strategické záměry	(3) strategické použití komunikativních prostředků	(4) otevřeně strategické jednání

Zdroj: Laan, 1998, s. 110

Všechny čtyři uvedené možnosti jsou v sociální práci využitelné, závisí na situaci, do níž je vztah klienta a sociálního pracovníka zrovna zasazen.

První možnost (1), kdy sociální pracovník usiluje o „porozumění“, je všeobecně vnímána jako bezproblémová. Musí ovšem naprosto platit, že pracovník přistupuje ke svému partnerovi v komunikaci jako k sobě rovnému, nenahlíží ho jako *objekt*, který je třeba nějak *opracovat*, nevstupuje do komunikace s předem hotovými závěry a cíli, ke kterým je potřeba dospět (klienta o nich přesvědčit) – naopak, musí být ochoten tyto své předpoklady změnit. Musí být schopen a ochoten s klientem komunikovat o tak rozdílných aspektech klientova světa, jako jsou jeho pocity, jeho postoje k normám, jeho mínění o faktech. Problém ovšem s tímto otevřeným komunikativním pojetím nastává, pokud se ho snažíme důsledně uplatnit v praxi. Takových situací, které komunikativní jednání plně umožňují, je málo. V podstatě se jedná o okrajové oblasti sociální práce, jako jsou sociální hnutí či činnost některých nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, případně některých komunitních center. Tam, kde se sociální pracovník setkává s „tvrdými“ problémy, souvisejícími s chudobou, násilím (fyzickým i psychickým), závislostmi, užití přísně komunikačního jednání obvykle nevede k žádoucím výsledkům. Pracovník musí buď rezignovat na svoji profesionalitu (a odpovědnost vůči společnosti) nebo se přece jen musí uchýlit k užití strategických prostředků.

Opačná perspektiva „strategického jednání“ (4) nemusí být ihned nutně vnímána jako problematická. Je pravda, že ke „kolonizaci životního světa“ dochází především prostřednictvím práva, na druhou stranu – jak zdůrazňuje van der Laan - i sám Habermas uznává, že tato forma strategického jednání je do vysoké míry právě produktem dohody vzniklé v otevřené a svobodné diskusi v žitém světě. Bylo by nešťastné odmítat ty typy strategického jednání, které slouží další reprodukci životního světa. Jsou právní úpravy emancipatorického charakteru, které zakládají různá práva klientů – v sociální práci především na různé dávky či služby, kterých pokud klient využije, reálně zlepšuje své životní podmínky. Ani tuto oblast ovšem nelze považovat za hlavní proud sociální práce, dokonce se aktuálně vedou spory o tom, zda vůbec

máme považovat úředníky, zabývající se pouze posuzováním nároků na dávky a jejich vyplácením, za sociální pracovníky.

Veliká část činnosti sociálních pracovníků se odehrává „někde mezi“ – kdy sociální pracovníci můžou (a musí) pracovat s prostředky a záměry „práva“ (zde už ovšem mimo oblast sociálního zabezpečení), ale zároveň tak, aby to bylo pro jejich klienty přijatelné a užitečné – aby to nebylo na jejich úkor, ale ku jejich blahu a spokojenosti.

V centru Laanovy pozornosti tedy proto zůstávají především kvadranty č. 2 a 3, které ovšem na základě svého charakteru vyvolávají určité otazníky ohledně své legitimacy při užívání v praxi.

V každém případě van der Laan prohlašuje za nelegitimní strategické užívání komunikativních prostředků (sledování strategických záměrů skrze komunikativní prostředky, což je kvadrant č. 3). To je jinými slovy jen manipulace s klientem – nečistá hra, ve které sociální pracovník má od počátku jasno, jak má výsledek „spolupráce“ vypadat. Sociální pracovník zde pouze předstírá otevřenou komunikaci - a tudíž ze své strany i předstírá důvěrnost vztahu, který tím vzniká. V tomto pojetí sociální pracovník spíše jen využívá klientovy důvěry v deklarovaný úmysl dosáhnout v dialogu vzájemného porozumění, na jehož základě by mu dokázal pomoci dosáhnout jeho osobních životních cílů, ale přitom od počátku ví, že má s klientem jiné plány. Ve skutečnosti manipuluje rozhovorem tak, aby klient nakonec sám získal pocit, že řešení pomáhajícího pracovníka je správné a že vyplývá z toho, co jím samotným mu bylo řečeno a svěřeno. To je ve všech ohledech (zejména morálních) nepřijatelné – a v praxi i nakonec neefektivní.

Otázkou však může zůstat i komunikativní použití strategických prostředků (tj. užití strategických prostředků k dosažení komunikativního záměru, jak to ukazuje kvadrant č. 2). Po pravdě řečeno, jsou situace, kdy sociální pracovník jejich užití neobhájí jako legitimní, ale na druhou stranu – jsou i situace, kdy je jejich užití obhajitelné (jak tvrdí van der Laan spolu s Kunnemanem: „i kalná voda se dá pít“). Aby sociální pracovník mohl s klidným svědomím užívat v některých situacích strategické prostředky světa Systému, musí vždy ale nastat jedna okolnost: klient z nějakého důvodu nemůže být rovnocenným partnerem v komunikaci, tzn. jeho komunikační kompetence a hlavně schopnost rozumného uvažování jsou výrazným způsobem narušeny – nemůže tedy silně hájit svůj nárok na pravdu; jeho popisy světa, představy a přání jsou silně iluzorní a iracionální. Tehdy musí sociální pracovník převzít kontrolu nad situací, užít mocenských prostředků, které odizolují klienta od obtížné životní situace, a musí vzít řešení klientova stavu do svých rukou. Ovšem pouze dočasně – dokud se klient nestane schopným opět rozumně komunikovat o svých představách o řešení a budoucnosti svého života. To znamená – dokud není schopen stát se rovnocenným partnerem v komunikaci se sociálním pracovníkem.

Na základě již uvedeného můžeme rozvinout konkrétněji představu Geerta van der Laana o tom, jak by měla vypadat pomoc ze strany sociálního pracovníka, tak, aby ji bylo možné považovat za „uvážlivou“.

Van der Laan tvrdí, že rozhovor by měl být nadále základní formou sociální práce, což tedy znamená dialog - ne jednostrannou interakci spočívající v předání rady či instrukce. Domnívá se, že činnost sociálního pracovníka může být legitimizována tím,

že jak sociální pracovník, tak i klient vyjadřují a akceptují vzájemné nároky na platnost, že se snaží v diskusi, v níž mají oba stejné postavení (jedná se o symetrický vztah), o společnou definici situace, která by se posléze měla stát východiskem spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem. Je samozřejmé, že nutnou výchozí podmínkou činnosti sociálního pracovníka je vždy plná akceptace klienta - i s jeho poněkud problematickým systémem hodnot a jeho viděním světa. Sociální pracovník by měl brát svého klienta jako rovnocenného partnera, jehož vidění světa a jím zastávaná stanoviska jsou stejně tak oprávněná jako ta jeho, a diskutovat o nich. Tedy se vlastně snaží přes všechny legislativní úpravy situace vytvořit prostor životního světa – „dočasnou autonomní zónu“, nepodléhající Systému. Jen za těchto okolností se může objevit určité „porozumění“, které je zásadním východiskem eticky obhajitelné sociální práce.

V pomáhajícím dialogu samozřejmě musí sociální pracovník jednat s klientem bez jakýchkoli postraních úmyslů, jeho jednání nesmí být manipulující, neboť i když pomineme etický aspekt věci, nakonec i účinek výsledné pomoci je mnohdy minimální. Stejně tak nesmí nakonec nic podnikat proti vůli klienta, jinak se jeho pomoc se vši určitostí rovněž mine účinkem. Otevřenost dialogu znamená i otevřenost řešení - sociální pracovník by za ideálních podmínek neměl znát řešení předem (nenabízí jednotnou unifikovanou službu).

Podle van der Laana sociální pracovník usilující o „porozumění“ nepreferuje na rozdíl od zastánců manažerismu materiální pomoc oproti pomoci nemateriální - psychosociální, ale poskytuje dle potřeby kombinaci obou forem pomoci - van der Laan uvádí, že se na základě jeho zkušeností (i zkušeností kolegů) ukázalo, že mnoho problémových situací, ve kterých se klienti ocitají, je navzájem určitým způsobem zpětnovazebně propojených (např. uvádí situaci „neschopnost vydělat peníze“ a „vztahových problémů“), kdy se ukazuje, že řešit jen jednu z nich není efektivní.

Můžeme tedy říci, že Laanem preferovaný model sociální práce skutečně se snaží vyhnout tomu, aby neupadl ani do jednoho extrému perspektiv vidění situace klienta. Plně si uvědomuje nebezpečí psychologizace (terapeutizace) problému klienta, ke kterému dochází, pohlížíme-li na situaci pouze z vnitřní perspektivy, kdy neřídká dochází k nepřímé moralizaci problému klienta, neboť je docela lákavé transformovat sociální problémy do psychických problémů, je celkem snadné převést komplexy objektivních příčin do osobní zodpovědnosti klienta a klást mu vinu za selhání a neúspěch. Nezastává ovšem ani perspektivu ekonomizace problémů klienta, kdy ten by mohl být vnímán pouze jako oběť nerovnováhy pracovního trhu.

Sociální pracovník by měl v zájmu udržení své sebeúcty (i sebeúcty klientů) odmítat pohled pouze jen z vnější perspektivy (Systému), která sociálním pracovníkům nenabízí žádný smysluplný model uplatnitelný v profesi jako takové. Van der Laan uvádí, že problémem Foucaultova vidění je jeho určitá bezvýchodnost, neboť vše je podle tohoto vnímání světa protkáno jemnými všudypřítomnými vlákny moci, není žádný svobodný prostor, žádné „mimo“, žádné „mimo Systém“ – a ať udělá profesionální sociální pracovník cokoliv, je to buď dohled, kontrola či normalizace. I když sociální pracovník díky své činnosti vyřeší problém klienta, tzn. že v praxi je klient schopen v daleko větší míře ovlivňovat okolnosti svého života, zastánci Foucaultových teorií vidí jen vyřešený problém Systému. Co by měl ovšem sociální pracovník dělat jiného, to neříkají.

Podle van der Laana je daleko rozumnější a realističtější brát v úvahu obě perspektivy (sám je nazývá dvěma stranami jedné mince). Někdy je prostě původ problému více na straně klienta (v rámci jeho životního světa), někdy zase v podmínkách Systému, někdy je lepší klást spíše důraz na psychologickou pomoc, někdy zase na materiální (ve skutečnosti je ovšem nelze od sebe vůbec oddělovat). Nikdy by ovšem neměl být problém s legitimitou pomoci, jsou-li splněny následující podmínky: 1) pomoc je poskytnuta po vůli klienta 2) nevyžádaná pomoc je pouze poskytnuta v té situaci, kdy klient není komunikativně kompetentní, tzn. že není schopen předpokládat své argumenty a nároky k diskusi, 3) sociální pracovník umí v komunikaci rozlišovat různé typy klientových „nároků na platnost“ (nárok na uznání a potvrzení toho, co považuje klient za objektivní realitu; nárok na potvrzení jeho individuální etiky a nárok na uznání jeho projevených emocí, které sebou nesou také určité sdělení či poselství o klientově vnitřním životě) a počítat s nimi při plánování intervence. Tyto podmínky legitimizovatelné pomoci jsou zároveň van der Laanem navrženy jako měřítko dobré praxe, s nimiž se musí každý formální či neformální teoretický a metodický přístup umět vypořádat a potvrdit je jako východiska i své praxe.

3. Historie a současnost ericksoniánských přístupů

Od 70. let 20. století se v praxi sociální práce stávají stále více populárnějšími přístupy, vycházející z výzkumů komunikace, které probíhaly v průběhu 50. let 20. století na Stanfordské univerzitě a na Mental Research Institute v Palo Alto pod vedením Gregoryho Batesona. Jednou z výrazných postav, která do toho výzkumu významným způsobem zasáhla, byl originální psychoterapeut Milton Erickson, užívající ve své praxi hypnózu, ovšem velice neobvyklým a překvapivě neformálním způsobem. Pokud někteří autoři označují koncept „dvojnásobné vazby“ jako klíčový pro pochopení *paloaltské* teorie komunikace, byl to právě Erickson, který tento způsob komunikace užíval již dávno před tím a naznačil další cesty užití tohoto konceptu v praxi.

Mezi ty přístupy, které vychází z teorií *paloaltské* školy a vyloženě se hlásí k vlivu Ericksonova myšlení na tvorbu jejich základních teoretických východisek, patří komunikační/strategický přístup a přístup zaměřený na řešení. Ve skutečnosti je takovýchto Ericksonem inspirovaných přístupů vícero, ale jen tyto dva zmíněné jsou skutečně vlivné v soudobé sociální práci (především v práci s rodinou, i když oba přístupy vytvořily sadu efektivních technik pro práci s jednotlivcem).

Paradoxní ovšem je, že ačkoliv se oba přístupy vyvinuly ze stejné líně, zaujaly maximálně odlišný postoj k otázce užití moci v pomáhání. To neznamená pouze otázku užívání direktivního či nedirektivního přístupu při práci s klientem, jak by se mohlo u takto jasně terapeutických přístupů zdát, ale zároveň se jedná také o otázku politickou – samozřejmě ne ve smyslu nějakého imaginárního střetu klasických politických ideologií, ale ve smyslu běžné sociální agendy, uplatňující laskavou či represivní moc vůči občanům v každém režimu. Nicméně to nebyl ten nejvýraznější důvod k tomu, proč zastánci obou přístupů začali přemýšlet o moci jako fenoménu v pomáhajících profesích. Tento důvod vyplynul až z frontálního nástupu postmoderní epistemologie do diskursů společenských věd, s tím, jak tato epistemologie začala zpochybňovat objektivitu vědeckého poznání. Až poté - ruku v ruce s tímto procesem - přišla rovněž

kritika politických velkých vyprávění a především plíživé (a nekontrolované) moci vědy.

Tato kritika rozhodně více zasáhla první jmenovanou teorii strategického přístupu, který se ve své fundamentální konceptuální stavbě přidržoval kromě Ericksonových představ i také *obecné teorie systémů*. V 80. letech 20. století tato teorie představovala velice rozšířenou perspektivu, kandidující na to, stát se „velkým“ paradigmatem sociální práce. Nicméně, s „vyčerpáním projektu modernity“ (Lorenz, 2007, s. 66) byla idea hledání jednotného paradigmatu sociální práce odsunuta stranou – což nebylo samozřejmě jen výsledkem diskusí o epistemologii, ale také tento proces současně probíhal v těsné návaznosti na rozsáhlé politické, kulturní a společenské změny na konci 80. let 20. století.

Pozici strategického přístupu (a dalších podobných systémových přístupů) začaly pomalu zaplňovat „systemické přístupy“, z nichž nejvýraznější je přístup zaměřený na řešení. Diskuse tento proces provázející se právě vedly kolem otázky moci v procesu pomoci, jak vyplývá z různých reflexí, zachycujících tuto dobu. Viděno očima dneška, tyto diskuse jsou už dávno vyčerpány a základní argumenty obou táborů jsou k dispozici jakémukoliv zájemci o tuto (z dnešního pohledu historickou) debatu. Jak ovšem obhájit tyto přístupy v „post-postmoderním“ věku, kde se více a nahlas hovoří o nových sociálních rizikových jevech, vyplývajících z neobvyklých povahových rysů současné světové ekonomiky, na tuto otázku dává určitý návod k odpovědi van der Laanův koncept „uvážlivé pomoci“.

Abychom ale porozuměli lépe tomu, jakým způsobem budeme z pozice van der Laanova konceptu „uvážlivé pomoci“ posuzovat oba přístupy, je nutné mít alespoň základní představu o epistemologickém vývoji obou přístupů. Ve velmi stručné verzi je představují následující pododdíly (3.1., 3.2., 3.3.).

3.1 Společné epistemologické kořeny strategického přístupu a přístupu zaměřeného na řešení

Abychom si učinili přesnější představu o tom, v čem se od počátku společně lišily prezentované přístupy od těch ostatních (a v ledačems se ještě od jiných liší dodnes), začneme toto povídání tím, co bylo (a je) těmto přístupům společné – tj. co vypovídají základní tvrzení *obecné teorie systémů* o našem světě. Obecná teorie systémů totiž představuje základní diskursivní téma, od kterého se nějakým způsobem odvíjí epistemologie obou přístupů – a je to takto povětšinou jejich zastánci uznáváno.

Základy toho, co se dnes nazývá obecnou teorií systémů, položili v 50. letech 20. století vědci z různých oborů (především biologie a kybernetiky); přičemž za klasiky tohoto způsobu uvažování bývají považováni Ludwig von Bertalanffy, Kenneth Boulding, Ralph Gerald, Anatol Rapoport, Walter Cannon, Gregory Bateson a jejich další významní žáci a následovníci. Dá se říci, že to byly myšlenky těchto osobností, které byly mohutným impulzem pro následující bouřlivý rozvoj systémových teorií v rámci širokého spektra vědeckých teorií.

Pokud bychom chtěli nějakým způsobem rekonstruovat, co bylo původním základem teorie systémů, určitě by neměly v takovémto pokusu o rekonstrukci chybět následující (dnes už takřka všeobecně známé) teze:

- Pokud se nacházíme v roli vědců (výzkumníků), neměli bychom příliš analyzovat a redukovat zkoumané jevy na nejjednodušší prvky, ale měli bychom se soustředit na procesy a vztahy mezi nimi – tedy na to, jak a čím je určitý zkoumaný jev jako jistý funkční systém (a pozice prvků v něm) udržován „pohromadě“. Předpokladem toho tedy je, abychom vždy viděli, že zkoumané jevy fungují a existují vždy v rámci určitých systémů (vnitřních a vnějších) – žádný jev neexistuje sám o sobě, je vždy v určitých vztazích k dalším jevům – prvkům systému.
- Pamatujeme a uvědomujeme si, že další určitou charakteristikou prvků v systému je jejich určitá *nestálost*: prvky systému mohou nabývat velmi odlišného *charakteru* v souvislosti s tím, v jakých vztazích jsou k určitým dalším prvkům systému, s nimiž jsou právě v určité *interakci*.
- Každý systém má přes to všechno určité *hranice*, které jsou určeny (a udržovány) pravidly vztahů. Tyto hranice jsou do určité míry *propustné* (tzn. že pravidla připouští jisté výjimky, se kterými je systém schopen se vyrovnat), za určitým „bodem zlomu“ může jejich narůstající dezorganizace vést ke zhroucení celého systému.
- Mohli bychom také říci, že systém není pouze jen souhrn prvků a souhrn vztahů mezi nimi, ale spíše to je určitý dynamický *proces*, ve kterém prvky systému obvykle spolu udržují takové vztahy, které systém udržují a posilují. Úloha těchto posilujících vztahů obecně spočívá v tom, že systémům pomáhají vyrovnat se se změnami, které sebou přináší nároky okolí (tedy nároky určitých *nadřazených* systémů, jejichž je určitý systém členem), ale i jeho *vnitřní* prvky. Můžeme si všimnout, že fungující posilující vztahy pracují v souladu s principy *homeostázy* – tedy na základě určitých *zpětnovazebních* procesů v systému, které regulují přílišné odchylky od určitého *ideálního* rovnovážného stavu systému, který neklade přílišné požadavky (přílišnou zátěž) na prvky systému – tedy neohrožuje jejich *individuální* fungování (a tím pádem ani systém samotný). (Payne, s.11-14, Prochaska, s. 288-289)

Všechny předchozí teze *obecné teorie systémů* byly a stále v určité míře jsou uplatňovány i v systémech rodinné terapie, ale i v přístupech, s prací s rodinou nějak spojených (sociální práce, sociální pedagogika apod.).

V přímé práci s rodinou se uvedené základní teze chápou v následujících souvislostech:

- Vztahy v každém sociálním systému (a tedy i v rodině) se realizují prostřednictvím komunikace. V komunikaci jsou vyměňovány informace, které mohou výrazným způsobem ovlivnit chování prvků (členů) systému. Je ovšem důležité si zapamatovat, že všechny tyto komunikace se odehrávají v určitých kontextech – vnitřních i vnějších, které ovšem až někdy radikálně mění naše názory na určité členy sledovaného systému. Proto je někdy vhodné odhlédnout od maxima osobních charakteristik členů, a ptát se, čím je v daném kontextu jejich chování dobré pro systém (a příp. širší systémy).

-
- Každá komunikace, odehrávající se v rámci určitého dlouhodobě fungujícího sociálního systému, se obvykle drží nějakých pravidel, která sdílí většina členů systému. Dodržování těchto pravidel bývá členy systému velmi často tvrdě vyžadováno, neboť je s tím zároveň vyjadřováno přesvědčení, že zrovna tato pravidla dokáží udržet stabilitu systému – či alespoň nějakým způsobem zabrání jeho rozpadu.
 - Pro práci s rodinou má přínos, když si dokážeme uvědomit, že i sociální systémy se velmi často chovají *homeostaticky* – jejich členové na sebe reagují v nekonečných, cirkulárně se opakujících zpětnovazebních smyčkách. Nemá smysl se tedy zde zabývat určitými modely lineárně zaměřené kauzality, určujícími, kdo je *původcem* (příčinou) určitých dějů, kdo je jejich *obětí* (identifikovaný klient), a na koho z nich by měla být zaměřena terapie (- a jakým způsobem). Zkoumají se celé komunikační řetězce, a místa, kde by se ty problematické daly přerušit a vychýlit jiným směrem, vyžadujícím si jiné formy (a stejně s tím obsahy) komunikace a vzájemného chování.
 - Proto je velice důležité, aby terapeuti spolu se svými klienty dokázali identifikovat povahu určitých systémů, ve kterých se klienti sami pohybují – tzn. jestli komunikace a interakce v nich přináší více „zisků“ všem, anebo pouze vybraným členům systému. Snaží se spíše posilovat ty systémy, které určitým způsobem zohledňují pohodu všech členů, a snaží se přeorientovat interakce a komunikační transakce v těch systémech, které určité své prvky skoro obětují pro blaho těch zbylých. (Vybíral, s. 59-60)

Toto jsou historicky společná východiska přístupu zaměřeného na řešení i přístupu strategického, stále přítomná v teoretické základně obou systémů. Nicméně následný vývoj klasických systémových teorií a obou přístupů odchýlil pochopitelně další směřování přístupu zaměřeného na řešení i strategického dále mimo (ale ne přímo proti) od těchto klasických tezí systémové teorie – i když zpočátku nic nenásvědčovalo tomu, že rozchod těchto teorií bude po nějaké době tak razantní.

Následující řádky jsou věnovány právě těmto rozdílům. I když je určitě pravda, že tyto odlišnosti jsou někdy velice jemné, jsou přesto velice důležité, neboť na nich stojí specifika užívaných metod a technik obou směrů.

3.2 Od objektivismu ke konstruktivismu

Prvním z těchto rozlišujících znaků je míra příklonu obou přístupů od určitého „objektivismu“ ke „konstruktivismu“. Obecně platí, že určitý příklon ke konstruktivistickým teoriím se v systémově inspirovaném terapeutickém myšlení objevil velmi záhy, zejména díky bezprostřednímu vlivu spolupracujících (ale přitom mimo stojících) teoretiků i praktiků, jako byli Gregory Bateson či právě Milton Erickson, a dodnes příznivci systémových teorií v pomáhajících profesích běžně předpokládají, že konstruktivismus je vlastně vstupním předpokladem pro to, abychom mohli brát vážně teorii systémů - nicméně ne všichni systémově orientovaní pomáhající pracovníci staví svá přesvědčení a pracovní hypotézy pouze na tezích konstruktivismu, ale ponechávají si pro svou praxi i některé „objektivistické“ názory. (Hollstein-Brinkmann, s. 19)

Tendence k příklonu ke konstruktivismu nebyla cizí tedy ani příznivcům strategického ani na řešení zaměřeného přístupu. Začneme-li tím, co bylo a je jim společné, určitě se zastánci obou přístupů shodnou na tom, že je třeba odmítat vůbec nějakou možnost takového poznání, které by přesně zrcadlilo vztahy ve světě, tak jak jsou (tedy nezávisle na lidském vědomí) a tvrdí, že náš svět je do vysoké míry určitým *konstruktem*, vplynulým z komunikace mezi lidmi. Nicméně, jak již bylo zmíněno – určitý rozpor vzniká v míře radikalismu, se kterým je konstruktivistický přístup k realitě přijímán.

Teoretická východiska strategického přístupu přece jen ještě obsahují ten názor, že struktury, systémy či subsystémy, ve kterých se lidé pohybují, jsou do jisté míry „objektivní“ – v tom smyslu, že všichni přítomní v určité situaci by podali stejný popis toho, co se děje (dělo), či bez problémů by byli schopni na nějaký takový přistoupit (i stále při vědomí toho, že tyto systémy či subsystémy jsou produktem mezilidské komunikace). Je tedy podle nich přece jen zřejmě možné přiblížit se nějakému objektivnímu stavu věcí díky určitým teoretickým konstrukcím. To je velmi opatrné, podle příznivců přístupu zaměřeného na řešení ovšem velmi problematické tvrzení. Nelze popřít, že lidé obvykle jsou členy určitých systémů či struktur, a že lze vypořádat jisté vzorce a modely, kterými se komunikace a chování členů v nich řídí. Jak ovšem dokazují některé nejnovější empirické a teoretické poznatky v různých vědních disciplínách jako je biologie, lingvistika či psychologie, problém je v tom, že prvky v systému vnímají svou pozici i příslušná pravidla vždy striktně individuálně, a tak v důsledku toho bohužel neexistuje žádný jednoznačný objektivní popis toho, co ve zmíněných strukturách probíhá. Je to tím, že svět, tak jak si myslíme, že ho známe, není ničím více, než produktem složitého procesu výběrového vnímání a následné interpretace, řídicí se neopakovatelnou individuální kombinací různých interpretačních vzorců a schémat. Náš svět si skládáme z útržků vjemů, které zachytíme, a za pomoci slov, kterým sice přisuzujeme rozdílné významy, ale ke konstrukci smysluplného celku nám plně postačují. Jen těžko ale můžeme odhadovat, jak si svou realitu konstruují druzí lidé – i když zde existuje jistý kulturně podmíněný kontext, v kterém se většina z nás pohybuje, naše osobní zkušenosti i další subkulturní rámce nás předurčují k přísně individuálním viděním světa. Proto podle *radikálního konstruktivismu*, na který se přístup zaměřený na řešení odvolává, je hlavním faktem naší existence to, že svět kolem nás neodhalujeme a neodkrýváme (jak se má běžně za to), ale konstruujeme si ho každý z nás sám v sobě. Naše popisy téže reality jsou obvykle beznadějně jiné.

Zatímco přístup zaměřený na řešení tedy prosazuje maximální konstruktivismus, strategický přístup na druhou stranu stále předpokládá univerzální důležitost existencí jistých oblastí našeho života. Zejména to jsou témata „rodinného cyklu“ a „mocenských hierarchií v rodině“, která považují strategicky pracující pracovníci za užitečnou orientační vodítka pro praxi práce s klienty.

Podle teorie strategického přístupu by se práce klientem měla orientovat na rodinu - ať už přímo, kdy pomáhající pracovník aktuálně pracuje s celou rodinou, anebo nepřímo, kdy sice pracuje s jedním členem rodinného systému, ale přesto jeho intervence směřují skrz spolupracujícího klienta směrem k celé rodině. Rodina je podle teoretiků strategického přístupu přece jen ten nejvlivnější systém, ve kterém se naši klienti pohybují (či pohybovali), a který určuje výrazným způsobem naše chování a jednání. Nezhledňovat to představuje dost velkou potíž při práci s klienty.

Při práci s rodinným systémem je podle teoretiků strategického přístupu výhodné, máme-li určitou představu o tom, kam by měl výsledek spolupráce s rodinou obecně směřovat, i mít samozřejmě představu o tom, proč určité rodinné systémy „produkují“ diagnostikované klienty. Vhodnými vodítky jsou již zmíněné koncepty – „cyklus rodiny“ a „mocenské hierarchie rodiny“. (Haley, s. 39-41, Madanesová, s. 112-113)

Stručně řečeno, pojem „cyklus rodiny“ je určitým vyjádřením názoru, že v životě každého člověka – a každé rodiny (protože to je to prostředí, ve kterém trávíme významnou část času našeho osobního života) se objevují na přelomu mezi jednotlivými fázemi biologického, duševního a sociálního vývoje určité vývojové úkoly – např. namluvení si partnera, vstup do manželství, zplození potomka, výchova dětí, odpoutání dětí od rodičů, přechod do důchodu apod. Pokud je jednotlivým členům rodiny bráněno naplnit tyto úkoly, pokud nemají možnost osvojit si nové role, vede to obvykle k určité „abnormalitě“, k určité míře subjektivního utrpení diagnostikovaného klienta, a často i k chování, které je v tichém či otevřeném rozporu se společenskými normami či očekáváními. Důležité je ovšem uvědomit si, že těchto bojů není ušetřen nikdo z nás, a že případný neúspěch nelze připsat na vinu jednotlivým členům rodiny – je to vždy záležitost „vztahu“, který definuje členy systému a který obvykle je do jisté míry mimo jejich kontrolu. Pokud tedy zvládneme či nezvládneme úkoly, které před nás naše zrání staví, není to o našich zásluhách či nedostačivosti. Situaci nám může pořádně zkomplikovat určitý problematický způsob komunikace, udržující určitý systém „efektivně“ pohromadě – čímž ale zabraňuje změnám, které si každá vývojová fáze žádá. Budeme-li chtít dále charakterizovat způsob oné problematické komunikace, jejím typickým znakem je přítomnost tzv. *dvojných vazeb* (situací v mezilidské interakci, kdy různé úrovně či kanály komunikace přenáší příjemci odlišné – a někdy dokonce protikladné – informace), přičemž mezi ty nejproblematictější patří ty, které se týkají komunikace o moci – tedy o vztazích nadřazenosti a podřazenosti. (Madanesová, s. 112-113) Svým způsobem je to logické, v každé rodině existují jisté přirozené hierarchie moci (např. děti jsou podřízené rodičům) i určité dohodnuté hierarchie moci (např. rozdělení kompetencí mezi manželi). Pokud partneři v komunikaci – členové rodiny – začnou ohledně chování v rámci těchto hierarchií vysílat dvojznačné signály, stává se jejich komunikace nekonstruktivní a frustrující. To sice pomáhá jistým způsobem udržovat rodinný systém pohromadě (díky tomu, že téměř vždy se nakonec podaří identifikovat určitou „oběť“, která svým problémem nutí členy rodiny „táhnout za jeden provaz“), nicméně tento způsob záchrany rodinného systému je velice problematický (když už ne pro rodinu, tak určitě ano pro nadřazený sociální systém – pro okolní společnost) a na scénu oprávněně přichází pomáhající pracovník (psychoterapeut, sociální pracovník, sociální pedagog, etoped apod.).

Když shrneme celou tuto část, zjistíme, že popsany jemný rozdíl v míře akceptace radikality konstruktivistických východisek (a oproti tomu optimistického objektivismu systémového myšlení) má široký dopad na praxi pomáhajících pracovníků. Z již tak krátké prezentace obou přístupů je zřejmé, že zde máme dva svým způsobem velmi podobné, ale také svým způsobem velice odlišné teoretické systémy, které se záměrně snaží budovat spíše „silné“ nebo spíše „slabé“ teorie klientova světa. Přítomnost takové „silné“ či „slabé“ teorie osobnosti klienta a jeho světa potom rozhoduje o tom, nakolik se pomáhající pracovník bude v praxi snažit prosadit své představy o cestě a žádoucím cíli procesu pomoci.

3.3 Otázka moci v pomáhání

Pokud systémově uvažující pomáhající pracovník věří, že je možné do jisté míry objektivně popsat vztahy v systémech, ve kterých se jeho klienti pohybují (s vědomím rizika, že výsledkem je velmi zjednodušený a „zredukovaný“ model, nicméně v zásadě odpovídající realitě), a pokud bude mít tendenci porovnávat tyto systémy s nějakým *ideálním* modelem určitého typu systému – a zároveň je bude chtít takovému ideálu přizpůsobit, tehdy se dá u něho předpokládat velice direktivní styl práce s klienty. Dá se dále odhadovat, že jeho sympatie bude mít spíše strategický přístup k pomáhání, kde má více odpovědnosti za celý proces pomoci pomáhající pracovník než klient – kde je to pomáhající pracovník, kdo určuje, co se bude dít – tzn. na jaké problémy se zaměří pozornost, jaké cíle budou sledovány, jak bude vypadat intervence, a podle čeho se pozná úspěch. (Haley, 2004, s. 15)

Pokud se pomáhající pracovník více než na obecnou teorii systémů orientuje spíše na radikálně konstruktivistická východiska, brání se určitě uvěřit té myšlence, že mezi komponentami veškerých sociálních systémů jsou nějaké pevné a jasně definovatelné vztahy. Přijde mu málo pravděpodobná ta myšlenka, že by se většina systémů udržovala v čase pouze opakovaním interakcí podle jedněch a týchž pravidel, která zůstávají stejně platná v různých a neopakovatelných situacích - a proto už vůbec ani nevěří, že by tato pravidla byla nezávislým pozorovatelem poznatelná. Považuje za pravděpodobnější ten názor, podle kterého je každý systém spíše *strukturálně determinovaný, uzavřený a autonomní, ale nestabilní, sám si určující účinek intervencí*, tzn. že ho nelze ho rozkrýt zvenčí, a v zásadě je nevyzpytatelný - i když se dají určit nějaké statistické pravděpodobnosti (Ludewig, s. 74). V této situaci se podle konstruktivistů ovšem těžko určuje nějaká přesná diagnostika systému, těžko se vlastně představuje nějaký optimální model systému a těžko se vymýšlí nějaká adekvátní řešení. Proto je podle příznivců přístupu zaměřeného na řešení každá snaha o vedoucí pozici v pomáhajícím systému ne vyjádřením odpovědnosti, ale naopak diletantstvím, ne-li dokonce šarlatánstvím.

V otázce direktivního a nedirektivního přístupu k praxi je zároveň skryta otázka moci v procesu spolupráce pomáhajícího pracovníka s klientem. Jak se ukazuje, jedná se o základní otázku, která se při srovnávání obou řešených přístupů stává takřka klíčem k jednoznačnému rozlišení obou těchto stylů práce a do jisté míry nám vysvětluje, proč zhruba od počátku 80. let 20. století dochází k stále znatelnějšímu určitému oddálení se různých systémových terapeutických konceptů od sebe.

Příznivci strategické terapie (a většiny dalších systémových konceptů) nadále zůstávají ve spolupráci s klienty těmi, kdo jsou za každé situace spíše „up“. Jsou experty se vším všudy – disponují určitou teorií, podle které je snadné poznat a odvodit, v čem a jak se odchyluje určitý klientský systém od svého optimálního fungování, disponují určitou metodou a technikami; se svými klienty nesmlouvají, udržují si je od těla, aby nebyl ničím narušen jejich úsudek, který si o fungování uvnitř rodinného systému utvářejí.

Jinak v praxi fungují na řešení zaměření sociální pracovníci. Ti se distancují od užívání manipulující moci pomáhajícím pracovníkem a jednoznačně se přiklání k pojetí „spolupracujícímu“, jinými slovy k pojetí snahy „sladit se“ s klientem. To ovšem neznamená nějaké radikální přiblížení se k tradičním humanisticky orientovaným konceptům. Terapeut se prostě jen orientuje na řízení průběhu terapeutického procesu a nesnaží se vysvětlit svému klientovi jeho současný stav (např. „co“ k němu vedlo, „jak“

k tomu došlo, „kdy“ a „kde“ se v minulosti stala chyba, „kdo“ či „co“ za to může) – naopak jen si hlídá, aby komunikace šla správným směrem. Chápe probíhající proces pomoci spíše jako proces „společné pomoci“, proces, jehož výsledkem je narušení vzorců interakcí probíhajících v určitém systému – což bez klientů „udělat“ nelze. Klienti sami si musí vymyslet s naší pomocí (či spíše za naší „technicko-servisní“ podpory) řešení, jak probíhající vzorce narušit. (Ludewig, s. 74)

Shrme-li obě pojetí, nalézáme významný rozdíl v tom, jak zastánci obou porovnávaných přístupů zachází s mocí. Přístup zaměřený na řešení je v porovnání se strategickým přístupem méně direktivní – v procesu spolupráce s klientem autoritativně pečuje pouze o to, aby komunikace s klientem směřovala stále k řešení – všechno ostatní (cíl a obsah řešení, cesty k němu, kritéria úspěchu) je v rukou klienta. Strategický přístup neponechává v rukou klienta skoro nic – i když vše, co dělá, je klientovi vždy šito přímo na míru.

4. Možnosti „uvážlivé pomoci“ v rámci ericksoniánských přístupů

Zhodnoťme nyní, jak odpovídají základní východiska obou přístupů nárokům konceptu „uvážlivé pomoci“. Za nejdůležitější požadavky „uvážlivé pomoci“ považujeme pro naše potřeby spolu s Geertem van der Laanem 1) předpoklad rovného postavení účastníků komunikace, 2) schopnost rozlišení a dovednost měkkého přechodu v komunikaci o třech základních nárocích na platnost (tzn. o objektivní pravdě, sociálních normách, subjektivních pocitech spojených s vlastní identitou), 3) možnost převzetí kontroly nad situací v případě zjevné komunikační nekompetence klienta. (Laan, 1998, s. 228, 232-233)

Je zřejmé, že v podstatě bez problémů se s nároky uvážlivé pomoci vyrovnává přístup zaměřený na řešení. Důraz na respekt ke klientům a jejich soukromým realitám, vycházející z radikálně konstruktivistických perspektiv, nedovoluje zastáncům tohoto přístupu uzurpovat si v komunikaci moc pro sebe, jen protože jsou náhodou odborníky na pomáhání. Vnucovat někomu svoji realitu, ačkoliv posvěcenou nějakým „velkým vyprávěním“, je pro konstruktivisty nejen nemorální, ale také neúčinné. Stejně tak je problematické úplné ztotožnění se s klientovou soukromou epistemologií. Není to reálně možné, ale ani přínosné – posilovat klientův příběh o neúspěšné minulosti (a tím i jeho identitu neúspěšného člověka) není tou správnou cestou k jiné budoucnosti. Rovnost a vzájemný respekt v rozhovoru je proto jediným východiskem komunikace pracovníka s klientem. V praxi to potom i mimo jiné znamená, že sociální pracovníci se snaží vyhýbat užívání jakýchkoliv diagnostických kategorií a na ně navazujících metodik práce s určitým typem klientů podle druhu postižení. Stejně tak pomáhající pracovníci nemají takové ambice, aby někomu předepisovali svoji představu o spokojeném životě, která může sice být funkční pro příslušníky určité etnické skupiny a určité společenské vrstvy či třídy, ale neoslovuje a selhává u jejich klientů.

Ani s druhým nárokem uvážlivé pomoci nemívají na řešení zaměření pracovníci obvykle žádný problém. Jejich sympatie k postmoderní filozofii a jejímu obratu k jazyku se projevuje v jejich touze porozumět způsobu, jakým jejich klienti užívají slova – tzn. co pro ně znamenají, o čem vypovídají, jakým způsobem na ně reagují ostatní. Je vysoce nepravděpodobné, aby sociální pracovník pečlivě reflektující

komunikační výměny přehlédl, že soukromé reality jeho klientů jsou obvykle složeny z velice nesourodého materiálu, a nesnažil se toho využít. V procesu dekonstrukce klientova příběhu a při tvorbě nové spokojenější budoucnosti velmi napomáhá mít na mysli, že je rozdíl mezi tím, co lze (zatím) považovat za objektivní fakta, za morální nároky okolí a za pouhé iracionální dojmy. Obvykle to klientovi pomáhá urychleně si vytvořit určitou představu o své budoucnosti, která je *reálná*, tzn. je uskutečnitelná, pro klienta je „příjemná“, ale zároveň není nijak problematická z pohledu společnosti.

Nakonec i třetímu požadavku dokáží přívrženci na řešení zaměřeného přístupu vyhovět. Alespoň ti, kteří rozeznávají ve své praxi různé „profesionální způsoby práce“, založené na „pomoci“ anebo „kontrolě“. (Úlehla, 1999, s. 20-23) Obecně platí, že by příznivci přístupu zaměřeného na řešení měli jako základní formu práce preferovat „pomoc“. To znamená – měli by se snažit o dialog, přistupovat k pomoci jako spolupráci sobě „rovných“, maximálně respektovat přání klienta. Naopak by neměli prosazovat své normy (či normy společnosti), rozhodující jsou cíle a představy (čili „zakázka“) klienta. Až když toto není evidentně možné, teprve tehdy přemýšlí sociální pracovníci o kontrole klientovy situace („přebírají starost“). Pokud se klient jeví být bezmocný, v aktuálním ohrožení zdraví či života, neschopen díky svým handicapům formulovat rozumnou zakázku, je za této situace kontrola „nevyhnutelná, účelná a potřebná“ – a také „užitečná“. Jen za těchto okolností je naše činnost po pominutí bezprostředního ohrožení klientových zájmů také obhajitelná. (Úlehla, 1999, s. 22)

Spíše s „odřenýma ušima“ bude průchozí z pohledu konceptu „uvážlivé pomoci“ strategický přístup. Jeho postoj k požadavku symetrie moci v komunikaci s klienty bude s konceptem „uvážlivé pomoci“ v souladu na všech rovinách komunikace s klientem, kromě jediné – kdy se hovoří o klientově problému a jeho řešení. Tady se příznivci strategického přístupu budou snažit mít „poslední slovo“, jakožto experti, kteří jsou speciálně vycvičeni k tomu, aby dokázali identifikovat problémy svých klientů, dále aby dokázali popsat mechanismy jejich udržování a uměli vymyslet strategie k jejich vyřazení ze života klientů. Je zřejmé, že pro zastánce radikálního konstruktivismu, k nimž patří příznivci na řešení zaměřeného přístupu, je toto dost velký prohřešek. Nicméně neopomeňme, že to byli komunikačně-strategičtí pracovníci, kteří vedle „rogersiánů“ jako první přestali posuzovat něco jako „normalitu klientů“ a odklonili se od tehdejší praxe *diagnostikování* osobností lidí, kteří k nim byli zasláni či doporučení určitými pověřenými společenskými institucemi. Spíše považovali za užitečnější diagnostikovat povahu interakcí v určitém (obvykle rodinném) systému, neboť se domnívali, že problematické chování není něco, co by bylo vlastní jejich klientům – ale spíše se jevílo jako způsob interakce vnucený nejbližším sociálním okolím klienta. Odmítnutím diagnostických nálepek učinili (nejen symbolicky) velmi pro to, aby byli klienti pomáhajícími pracovníky respektováni jako jim rovní. Jeden odlišný aspekt náhledu na spolupráci s klientem nemůže a neměl by zastínit přínosy této teorie.

Poměrně dobře rozlišují strategicky uvažující sociální pracovníci v komunikaci různé typy nároků na platnost. Vzhledem k tomu, že komunikační/ strategická teorie jako první zdůraznila různý charakter naší komunikace (*digitální* a *analogová* komunikace), nemělo by překvapit, že jsou její přívrženci v rozhovorech se svými klienty obzvláště citliví na to, hovoří-li se o (věcných) *obsazích*, či o (sociálních) *vztazích* (včetně člověka k sobě samému). Díky tomu dokáží být mimořádně empatičtí a obratní v získávání

důvěry klientů ve své profesionální schopnosti. Se splněním této podmínky nemá strategický přístup sebemenší problém.

Podíváme-li se na třetí podmínku „uvážlivé pomoci“, jistě v žádném případě nelze tvrdit, že by strategicky uvažující pracovníci zanedbávali možnost převzetí kontroly nad situací v případě zjevné komunikační nekompetence klienta. Již bylo zmíněno, že pro příznivce strategického přístupu je prakticky každý klient svým způsobem „nekompetentní“, tedy neschopen vyřešit určitý dílčí problém, kvůli kterému k pomáhajícímu pracovníkovi přichází či byl k němu poslán. Jak uvádí Jay Haley, aby byla spolupráce s klientem efektivní, musí být pomáhající pracovník v každém případě ochoten převzít odpovědnost za klienta, tzn. je na něm, aby „rozpoznal řešitelné problémy, stanovil cíle, naplánoval intervence nutné k jejich dosažení, zhodnotil reakce na intervence a podle toho upravil svůj přístup“ - a nakonec on sám zhodnotil výsledek. (Haley, 2004, s. 15) Otázkou ovšem zůstává, jak tuto mocenskou převahu obhájí. První bod obhajoby se samozřejmě odvolává na banální metafory typu: „s doktorem také nediskutujete o své léčbě (- i když jste třeba náhodou také lékař)“, v souladu s nimiž strategicky orientovaní pracovníci prosazují svoji autoritu, protože se považují za držitele určitého specializovaného vědění. Další dobré důvody popisuje opět Jay Haley, otcovská postava tohoto přístupu. Ten tvrdí, že vzhledem k tomu, že spousta lidí časem nakonec dokáže vyřešit své problémy sama, mohou pomáhající pracovníci obhájit své snažení jedině tím, že dokážou tuto dobu do vyřešení problému podstatným způsobem zkrátit – a tím umenšit utrpení, které sebou problematické situace klientům přináší. Viděno z širší perspektivy, obzvlášť je vhodné postupovat rychle, když mají pomáhající pracovníci pracovat za pevný plat pro jakékoliv množství lidí, kteří mají z titulu svého občanství sociálního státu právo se ně obracet. V této situaci není nejšetrnější strategií pracovat se svými klienty déle než je nutné, protože po nějaké době bude mít pracovník na ně s vzrůstajícími počty klientů stále méně času. Proto pokud je rychlé řešení *efektivní* (což je něco, na co se strategií sociální pracovníci obzvlášť zaměřují), je potom obhajitelné. (Haley, 2005, s. 76-77, 80-81)

5. Závěr

Očekávání nejširší veřejnosti vůči sociální práci sebou přináší dvojznačné požadavky. Sociální pracovníci mají za úkol přizpůsobit své klienty nárokům společnosti, jinými slovy: musí umět zařídit, aby tito klienti žili normálním životem, jako všichni ostatní. Na druhou stranu jsou sociální pracovníci povinni činit to tak „šetrně“, jak je to maximálně možné. Přičemž všichni tušíme, že vyhovět oběma požadavkům zároveň není vždy jednoduché.

Jako optimální přístupy sociální práce se jeví ty, které jsou založeny především na komunikaci s klientem (za užití minima jiných nátláčivých prostředků). Dále se ovšem představy o užívání komunikačních prostředků v praxi mohou radikálně lišit – jak můžeme například vyzorovat při podrobnější analýze komunikačního strategického přístupu a přístupu zaměřeného na řešení - dvou původem si blízkých přístupů, ale přesto velice odlišných ve svých pojetích zacházení s mocí. Důvod toho, proč se dva styly práce zaměřené na komunikaci s klientem mohly ve svých pojetích určitých otázek tak lišit, se zdá být zřejmý – má-li být způsob práce sociálních pracovníků *průhledný* (transparentní), nemá-li být matoucí pro veřejnost a nemá-li vykazovat určité rysy

schizofrenie, je bohužel nutné přiklonit se pouze k jednomu z oněch paradoxních požadavků, i za cenu toho, že dostaneme negativní zpětnou vazbu ohledně nenaplnění toho druhého. V této situaci se strategický přístup rozhodl jít cestou vysoce expertního přístupu, kdy o cílech spolupráce s klientem rozhodují sociální pracovníci. Přístup zaměřený na řešení se naopak rozhodl jít maximálně kooperativní cestou, kdy o výsledku a smyslu spolupráce rozhodují sami klienti.

V realitě sociální práce je zcela jistě prostor pro užívání obou přístupů. Pro různé typy klientů je rozumné (a obvykle zapotřebí) užívat různé typy nástrojů a přístupů. Systemicky (čili na řešení) zaměřený pracovník bude jistě úspěšný ve spolupráci s relativně inteligentním a integrovaným klientem, kterého by uráželo být direktivně řízen nějakým sociálním pracovníkem při řešení některého jeho dílčího problému. Méně už bude úspěšný při spolupráci s méně kompetentním klientem, který díky svým sociálním a psychickým handicapům nezvládá „takřka nic“ a od sociálního pracovníka očekává jen nějakou pozitivní, ale realistickou představu o své budoucnosti a návod, jak k ní dojít. Pokud na řešení zaměření pracovníci nevěří v nějaké univerzálně platné koncepty „lidského štěstí“, budou mít obtíže něco takového nabídnout – což může být jejich klienty bráno jako známka jejich určité nekompetentnosti. Lze dokonce tvrdit, že zde budou sociální pracovníci mít problém obhájit svůj kontrolní přístup ke klientovi, neboť ten bez pevné konceptuální základny bude někdy až nahodile podléhat momentálním podmínkám situace. To nehrozí naopak příznivcům strategického přístupu, kteří mají celkem jasný náhled na to, jak by měly fungovat sociální systémy, ve kterých se jejich klienti pohybují, a neváhají tyto své představy uplatňovat v praxi. Nicméně musí očekávat silnou resistenci ze strany vysoce kompetentních klientů, kteří mají svoji zřetelnou představu o své budoucnosti a od sociálních pracovníků očekávají spíše jen „technickou“ podporu (např. specifické informace, ke kterým jako běžní občané nemají přístup, na rozdíl od sociálních pracovníků).

Řešení této situace je zřejmé. Odpovědí by mohl být „eklekticismus“, samozřejmě s vědomím všech rizik, která sebou přináší (viz Navrátil, 2001, s. 33). Tento pragmatický (až „postmoderní“) přístup nejspíše bude (zpočátku) mezi pomáhajícími pracovníky nacházet málo příznivců, neboť naše přirozená touha po jedné „všezahrnující“ teorii je s tímto způsobem uvažování v příkrém rozporu. Nicméně v situaci, kdy chceme se všemi našimi klienty „uvážlivě“ pracovat, nemáme moc na výběr. Naše teorie a metody jsou vždy spjaty s kontextem, v němž byly vytvořeny, a jen v něm a jemu relativně podobných budou vysoce efektivní. V jiných kontextech selžou. V této situaci ovšem není jen banální fráze teze, že se sociální pracovníci musí neustále vzdělávat v nejrůznějších metodách a technikách. Navíc ovšem musí na určité „meta-rovině“ přemýšlet o kontextech, ve kterých jejich přístupy vznikaly, a ve kterých budou nejspíše efektivní – což už je specifická schopnost a dovednost, kterou se možná budou sociální pracovníci jednou výrazně odlišovat od odborníků z ostatních pomáhajících profesí.

Literatura

- HOLLSTEIN-BRINKMANN, Heino. *Sociálna práca a systémové teorie*. Trnava: SAP, 2001.
- HALEY, Jay. *Neobvyklá psychoterapie Milтона H. Ericksona*. Praha: Triton, 2004.
- HALEY, Jay. *Terapie – nový fenomén*. In: ZEIG, Jeffrey. *Umění psychoterapie*. Praha: Portál, 2005.
- KAPPL, Miroslav. *Metody sociální práce s jednotlivcem*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2004.
- LAAN, Gert van der. *Otázky legitimace sociální práce*. Ostrava: ZSF Ostravské univerzity a Boskovice: nakladatelství Albert, 1998.
- LORENZ, Walter. *Teorie a metody sociální práce v Evropě – profesní profil sociálních pracovníků*. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2007, č. 1, s. 62-71.
- LUDEWIG, Kurt. *Systemická terapie – Základy klinické teorie a praxe*. Praha: Pallata, 1994.
- MADANESOVÁ, Cloé. *Postupy ve strategické rodinné terapii*. In: ZEIG, Jeffrey. *Umění psychoterapie*. Praha: Portál, 2005.
- NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001.
- PAYNE, Chris. *The system approach*. In: HANVEY, Christopher. PHILPOT, Terry. *Practising Social Work*. London: Routledge, 1996.
- PROCHASKA, James. NORCROSS, John. *Psychoterapeutické systémy - průřez teoriemi*. Praha: Grada publishing, 1996.
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 1999.
- VYBÍRAL, Zbyněk. *Úvod do psychologie komunikace*. Hradec Králové: Gaudeamus, 1997.

Sú budúci/e sociálni/e pracovníci a pracovníčky pripravení/é na nediskriminujúcu prácu s členmi a členkami sexuálnych minorít?¹

Dagmar Marková²

Abstract

We present in this article our research results, which indicate numerous persisting prepossessions, myths, and stereotypes in sexuality area of coming social workers. We mention on requirement to analyze microdiscourses about sexuality between professionals in coadjutant professions field, whereas their activity can conduce to better, healthy and autonomous attendance of sexuality with clients, or in contrast they can support and secure many prepossessions and stereotypes in this area. Therefore gender and sexual – antidiscrimination education must belong to educational knowledge of social workers.

Úvod

Otázky prípravy sociálnych pracovníkov a pracovníčok sú v odbornej verejnosti široko diskutované a aktuálne. Avšak problematika sexuálnej ako aj rodovej výchovy v príprave absolventov a absolventiek pomáhajúcich profesií, a teda aj sociálnej práce, zostáva stále na okraji pozornosti. Pritom kontext, v akom je rod interpretovaný v sociálnych vedách poskytuje východiskový rámec, z akého môže byť (a v praxi aj prevažne je) sociálna práca (ale aj príprava pre budúci výkon sociálnej práce) poskytovaná a reflektovaná sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami. Napr. Pavelová (2006) poukazuje na rodové stereotypy v rámci prístupu k problematike domáceho násillia, s ktorou sú sociálni/e pracovníci a pracovníčky v súčasnosti vo svojej práci stále častejšie konfrontovaní/é a často ich nevedia dostatočne rozlíšiť. Taktiež heterosexistické a homofóbne presvedčenia vedú k homofóbnym prejavom, k netolerancii a necitlivosti aj u odborníkov a odborníčok pôsobiacich v pomáhajúcich profesiách. Homofóbia často vyúsťuje do odmietavého a diskriminačného postoja a správania voči ľuďom, ktorí/é sú gejmi, lesbami alebo bisexuálmi, alebo sú tak vnímaní/é.

Podľa Haburajovej Ilavskej (2007, s. 42) vychádzajúc z teórie aj z praxe vyplýva, že uplatnenie v sociálnej sfére a výkon sociálnej práce predpokladá kvalifikovaných/kvalifikované pracovníkov/čky, ktorí/é potrebujú získať rozsiahle vedomosti a zručnosti. Je potrebné, aby s istotou získavali, triedili a používali príslušné zdroje informácií, fakty, všeobecné a špecifické informácie a výskumné zdroje. Hrozenská a Švihelová (2005, s. 169) podotýkajú, že v rámci prípravy budúcich sociálnych pracovníkov a pracovníčok, resp. po ukončení štúdia absolventi a absolventky vysokoškolského štúdia sociálnej práce sú spôsobilí/é poznávať

¹ Príspevok vznikol čiastočne na základe podpory grantu CGA VII/6/2007: Sexuálne aspekty konvenčných a nekonvenčných foriem vzťahov a ich sociálne súvislosti; ako aj KEGA 3/5264/07: Ďalšie vzdelávanie učiteľov vybraných SOŠ v odbore: Sociálna gerontológia.

² PhDr. Dagmar Marková Ph.D., Katedra sociálnej práce a sociálnych vied, Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva, Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, e-mail: dmakova@ukf.sk.

a odhaľovať príčiny sociálnych problémov a predchádzať ich vzniku, sú schopní/é sprístupňovať a poskytovať osobnú, materiálnu a inštitucionálnu pomoc sociálnym klientom/klientkam, sú spôsobilí/é adekvátne pristupovať ku klientom/klientkam na základe dodržiavania princípov humanizmu, rešpektovania ľudských a sú schopní/é usmerniť klienta/klientku v správnych otázkach orientovaných na vybavovanie žiadostí a nárokov adresovaných kompetentným úradom.

Ak má teda vzdelávanie v sociálnej práci rozvíjať kvalifikované uplatňovanie zručností v poskytovaní a vytváraní sociálnych služieb, ako aj spôsobilosti analyzovať sociálne problémy a celkovo pripraviť na vstup na trh práce s dostatočnou flexibilitou, malo by sa zameriavať aj na oblasť sexuality a rodových aspektov, nakoľko pre všetky cieľové skupiny sociálnej práce je problematika sexuality/sexualít ako aj porozumenie rodového hľadiska vysoko aktuálne. Preto sa v súvislosti so vzdelanostnou výbavou sociálneho/sociálnej pracovníka a pracovníčky vynára potreba rodovej a sexuálnej - antidiskriminačnej výchovy.

Výskumné zistenia

Výsledky **predchádzajúceho predvýskumu**¹, ktorý sme realizovali v roku 2006 a ktorý bol súčasťou širšieho výskumu, zameraného okrem iného aj na zisťovanie postojov k lesbickým ženám a gejom a heterosexistických a homofobických presvedčení a predsudkov u študentov a študentiek sociálnej práce naznačujú mnohé heterosexistické postoje u budúcich sociálnych pracovníkov a pracovníčok .

Celkovo sa predvýskumu² zúčastnilo 118 študentov a študentiek, ktorí/é v roku 2006 externe študovali sociálnu prácu v rámci UKF (n= 31 mužov a 87 žien, priemerný vek bol 33 rokov). Ako výskumný nástroj sme použili nielen dotazník, obsahujúci predovšetkým postojové škály, ale aj metódu sémantického diferenciatu a nedokončené vety.

Analýza odpovedí na nedokončené vety „Lesby sú...“ a „Gejovia sú...“ je uvedená v tabuľke č. 1 a č. 2. Odpovede účastníkov a účastníčok predvýskumu sme najskôr kategorizovali a následne sme sledovali výskyt týchto kategórií (poradie kategórií odpovedí podľa častosti výskytu je prezentované v tabuľkách).

Ako môžeme vidieť z tabuľky č. 1, najčastejšími odpoveďami žien – budúcich sociálnych pracovníčok, ktoré sa týkali lesbických žien, boli ambivalentné odpovede „divné, ale rešpektujem ich“ a u mužov „iné, čudné“. Vzhľadom na skutočnosť, že ide o budúcich sociálnych pracovníkov a pracovníčky, môžeme už z týchto odpovedí vidieť mnohé predsudky. Lesbické ženy v ponímaní mužatiek, feministiek, škaredých a neatraktívnych pre mužov, sklamaných, nenormálnych a pod. nevypovedá o akceptujúcich postojoch opýtaných študentov a študentiek sociálnej práce. Takéto

¹ Pozri bližšie v: MARKOVÁ, D. 2007(a). Heterosexizmus a rodina. In: VAŠŤATKOVÁ, J. – LOUKOTOVÁ, V. (Ed.). Akční pole sociální práce aneb sociálněpedagogické otázky současnosti : Sborník příspěvků z I. ročníku konference konané dne 2. dubna 2007 v Olomouci. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007.

² Výsledky považujeme len za orientačné, nakoľko išlo zatiaľ len o predvýskum, preto nemáme ambíciu získať údaje zovšeobecňovať.

zistenia dokladá aj tabuľka č. 2, v ktorej sú vyjadrené odpovede na nedokončenú vetu „Gejovia sú...“. Najčastejšie uvádzanou odpoveďou žien bola odpoveď „v poriadku“ a muži najčastejšie odpovedali „zameraní na mužov, homosexuálni“. Môžeme vidieť, že u mužov sa vyskytovali aj odpovede ako „rizikovní“, „buzeranti“, „zženštelí“, ktoré ženy neuvádzali a naopak ženy v porovnaní s mužmi volili aj odpovede typu „atraktívni“, „upravení“ a pod.

Tab.1: Analýza odpovedí na nedokončenú vetu „Lesby sú...“

Muži		Ženy	
Odpovede zoradené podľa častosti výskytu	Početnosť odpovedí	Odpovede zoradené podľa častosti výskytu	Početnosť odpovedí
iné, čudné	11	divné, ale rešpektujem ich	37
mužatky	6	nešťastné, smutné, sklamané	17
divné, ale rešpektujem ich	5	mužatky	10
feministky	4	úplne v poriadku	10
úplne v poriadku	3	nenormálne, choré	5
škaredé, neatraktívne pre mužov	3	vychutnávajúce si svoju sexualitu	3
nenormálne, choré	3	feministky	3
		škaredé, neatraktívne pre mužov	3
		iné, čudné	2
		Iné: „ženy, ktoré majú radi iné ženy“	1

Tab.2: Analýza odpovedí na nedokončenú vetu „Gejovia sú...“

Muži		Ženy	
Odpovede zoradené podľa častosti výskytu	Početnosť odpovedí	Odpovede zoradené podľa častosti výskytu	Početnosť odpovedí
zameraní na mužov, homosexuálni	9	v poriadku	29
rizikovní	5	zameraní na mužov, homosexuálni	15
v poriadku	5	milí, priateľskí	14
chorí, nenormálni, narušení	4	atraktívni, dobre vyzerajúci	12
zženštelí	4	upravení, starajúci sa o seba	9
promiskuitní, zameraní na sex	3	chorí, nenormálni, narušení	5
milí, priateľskí	2	promiskuitní, zameraní na sex	5
buzeranti, teploši	2	pedofilní a zneužívajú deti	4
pedofilní a zneužívajú deti	2	iné: „výstrední...“; „namyslení“	2

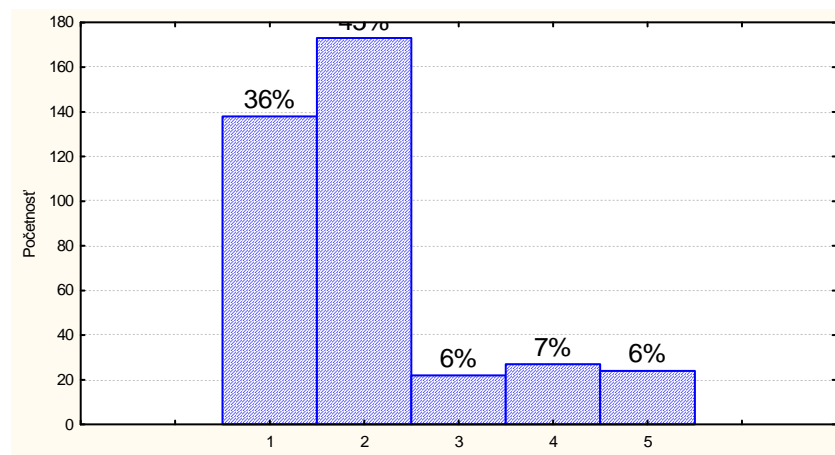
V ďalšom výskume¹, ktorý sme realizovali v roku 2007 prostredníctvom dotazníka, ktorý bol administrovaný spolu 384 študentom a študentkám denného a externého štúdia odboru Sociálna práca Fakulty sociálnych vied a zdravotníctva UKF v Nitre sme zisťovali niektoré konštrukcie sexuálnej výchovy v príprave sociálnych pracovníkov a pracovníčok. Okrem toho boli súčasťou dotazníka aj otázky, týkajúce sa toho, či má byť sexuálna výchova prednostne zameraná na heterosexuálne orientovaných ľudí alebo ďalšia kontrolná otázka vzťahujúca sa k tomu, či má byť sexuálna výchova postavená na hodnotách, ktoré vyhovujú homosexuálom a lesbám. Vzhľadom k sledovanej problematike si uvedomujeme, že aj keď tieto dve otázky nie sú konkrétne zamerané na prácu sociálnych pracovníkov a pracovníčok s osobami s inou ako heterosexuálnou orientáciou, domnievame sa však, že sa nepriamo dotýkajú aj postojov k sexuálnym minoritám.

Odpovede opýtaných budúcich sociálnych pracovníkov a pracovníčok na otázku „Má byť sexuálna výchova prednostne zameraná na heterosexuálne orientovaných ľudí?“ sú graficky zobrazené pomocou percentuálneho vyjadrenia v histograme č. 1. Najčastejšie s touto položkou opýtané osoby súhlasili – 45% z nich (celkom 173 účastníkov/čok výskumu). Odpoveď „úplne súhlasím“ uviedlo 36% participantov/tiek výskumu. Ostatné možné odpovede sú zastúpené zriedkavejšie.

Tab. 3.A Štatistické ukazovatele – vzhľadom na položku „Sexuálna výchova má byť prednostne zameraná na heterosexuálne orientovaných ľudí“

Priemer	Modus	Početnosť modusu	Smerodajná odchýlka
2,0	2	173	1,1

Histogram 1 Analýza položky „Sexuálna výchova má byť prednostne zameraná na heterosexuálne orientovaných ľudí“



Legenda: 1- úplne súhlasím; 2- súhlasím; 3- niečo medzi; 4- nesúhlasím; 5- úplne nesúhlasím.

¹ Pozri bližšie v: MARKOVÁ, D. 2007(b). *Sexuálna výchova v príprave sociálnych pracovníkov a pracovníčok*. Rigorózná práca. Nitra: FSVaZ UKF v Nitre, 2007.

Štatistickú významnosť rozdielov v odpovediach medzi sledovanými skupinami z hľadiska deklarovania viery a veku sme testovali pomocou Kruskalovho-Wallisovho testu a štatistickú významnosť rozdielov v odpovediach medzi sledovanými skupinami z hľadiska pohlavia a absolvovania, resp. neabsolvovania predmetu sexuálna výchova sme testovali pomocou χ^2 – testu.

Z hľadiska absolvovania, resp. neabsolvovania predmetu sexuálna výchova v rámci prípravy sociálnych pracovníkov a pracovníčok môžeme konkrétny percentuálny podiel odpovedí na túto otázku vidieť v tabuľke č. 3.B. Výsledky χ^2 – testu naznačujú, že odpovede opýtaných účastníkov a účastníčok výskumu sa štatisticky významne odlišujú ($p=0,00002$) čo naznačuje, že tí/tie, čo absolvovali sexuálnu výchovu častejšie súhlasia s tým, že sexuálna výchova má byť prednostne zameraná na heterosexuálne orientovaných ľudí v porovnaní s tými, ktorí/é tento predmet neabsolvovali (tabuľka 3.C).

Tab. 3.B Percentuálny podiel odpovedí na položku „Sexuálna výchova má byť prednostne zameraná na heterosexuálne orientovaných ľudí“ z hľadiska absolvovania sexuálnej výchovy

	1 - úplne súhlasím	2 - súhlasím	3 - niečo medzi	4 - nesúhlasím	5 - úplne nesúhlasím
Neabsolvovali sexuálnu výchovu v rámci štúdia soc. práce	35,17%	48,93%	4,59%	4,59%	6,73%
Absolvovali sexuálnu výchovu v rámci štúdia soc. práce	40,35%	22,81%	12,28%	21,05%	3,51%

Tab. 3.C Výsledky χ^2 – testu – v položke „Sexuálna výchova má byť prednostne zameraná na heterosexuálne orientovaných ľudí“ z hľadiska absolvovania sexuálnej výchovy

Chi-kvadrát	p
27,51653	$p=,00002$

Z hľadiska pohlavia opýtaných študentov a študentiek sociálnej práce nebol zistený štatisticky významný rozdiel v odpovediach v otázke prednostného zamerania sexuálnej výchovy na heterosexuálne orientovaných ľudí (tabuľka č. 3.E). Odpovede respondentov/tiek, vyjadrené prostredníctvom percent z hľadiska pohlavia sú prezentované v tabuľke 3.D.

Tab. 3.D Percentuálny podiel odpovedí na položku „Sexuálna výchova má byť prednostne zameraná na heterosexuálne orientovaných ľudí“ z hľadiska pohlavia

	1 - úplne súhlasím	2 - súhlasím	3 - niečo medzi	4 - nesúhlasím	5 - úplne nesúhlasím
Muži	42,19%	43,75%	6,25%	3,13%	4,69%
Ženy	34,69%	45,31%	5,63%	7,81%	6,56%

Tab. 3.E Výsledky χ^2 – testu – v položke „Sexuálna výchova má byť prednostne zameraná na heterosexuálne orientovaných ľudí“ z hľadiska pohlavia

Chí-kvadrát	p
3,211325	p=,52311

Čo sa týka komparácie odpovedí v otázke prednostného zamerania sexuálnej výchovy na heterosexuálne orientovaných ľudí z hľadiska veku opýtaných účastníkov a účastníčok výskumu, môžeme podľa výsledkov Kruskalovho-Wallisovho testu (tabuľka 3.G) vidieť, že boli zistené štatisticky významné rozdiely v odpovediach na túto otázku ($p=0,0431$). Percentuálne vyjadrenie odpovedí z hľadiska veku je v tabuľke č. 3.F.

Tab. 3.F Percentuálny podiel odpovedí na položku „Sexuálna výchova má byť prednostne zameraná na heterosexuálne orientovaných ľudí“ z hľadiska veku

	1 - úplne súhlasím	2 - súhlasím	3 - niečo medzi	4 - nesúhlasím	5 - úplne nesúhlasím
Do 20 rokov	43,48%	52,17%	4,35%	0,00%	0,00%
20 - 29 rokov	32,91%	44,73%	5,91%	8,44%	8,02%
30 - 39 rokov	45,76%	40,68%	6,78%	5,08%	1,69%
40 - 49 rokov	29,27%	48,78%	4,88%	7,32%	9,76%
50 a viac rokov	45,83%	45,83%	4,17%	4,17%	0,00%

Tab. 3.G Výsledky Kruskalovho-Wallisovho testu – v položke „Sexuálna výchova má byť prednostne zameraná na heterosexuálne orientovaných ľudí“ z hľadiska veku

Kruskal-Wallisov test: H =9,848463 p =,0431					
	1	2	3	4	5
	R:161,63	R:201,70	R:169,15	R:207,56	R:162,88
1		0,983190	1,000000	1,000000	1,000000
2	0,983190		0,438440	1,000000	1,000000
3	1,000000	0,438440		0,887703	1,000000
4	1,000000	1,000000	0,887703		1,000000
5	1,000000	1,000000	1,000000	1,000000	

Podľa deklarovanej viery účastníkmi/čkami výskumu neboli v otázke prednostného zamerania sexuálnej výchovy na heterosexuálne orientovaných ľudí zistené štatisticky významné rozdiely. Výsledky Kruskalovho-Wallisovho testu ukazuje tabuľka č. 3.I.

Tab. 3.H Percentuálny podiel odpovedí na položku „Sexuálna výchova má byť prednostne zameraná na heterosexuálne orientovaných ľudí“ z hľadiska viery

	1 - úplne súhlasím	2 - súhlasím	3 - niečo medzi	4 - nesúhlasím	5 - úplne nesúhlasím
Veriaci/a – pravidelne chodia do kostola	34,02%	50,52%	5,15%	6,19%	4,12%
Veriaci/a – príležitostne chodia do kostola	38,67%	40,00%	6,00%	6,67%	8,67%
Veriaci/a – nechodia do kostola	34,29%	48,57%	7,14%	7,14%	2,86%
Neveriaci/a	28,57%	51,02%	4,08%	6,12%	10,20%
Iné	50,00%	27,78%	5,56%	16,67%	0,00%

Tab. 3.I Výsledky Kruskalovho-Wallisovho testu – v položke „Sexuálna výchova má byť prednostne zameraná na heterosexuálne orientovaných ľudí“ z hľadiska viery

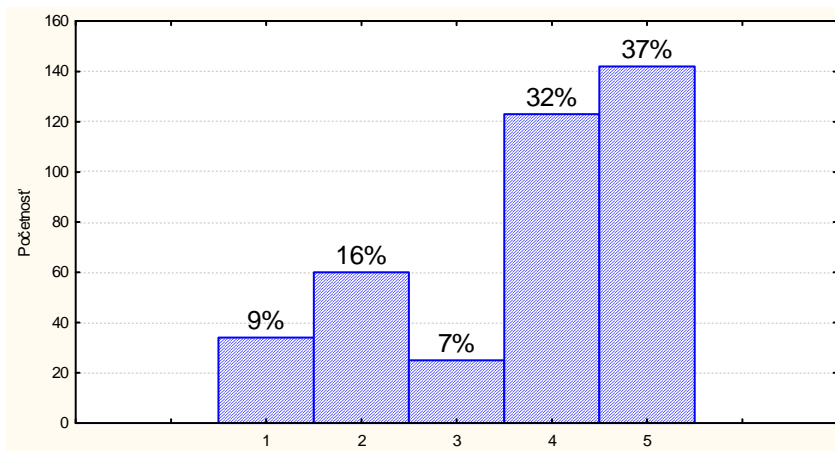
	Kruskal-Wallisov test: H =1,669328 p =,7963				
	1 R:190,75	2 R:191,64	3 R:191,58	4 R:207,07	5 R:173,00
1		1,000000	1,000000	1,000000	1,000000
2	1,000000		1,000000	1,000000	1,000000
3	1,000000	1,000000		1,000000	1,000000
4	1,000000	1,000000	1,000000		1,000000
5	1,000000	1,000000	1,000000	1,000000	

Ďalšou analyzovanou položkou je „Sexuálna výchova má byť postavená na hodnotách, ktoré vyhovujú homosexuálom a lesbám“. V súlade s odpoveďami na predchádzajúcu položku najčastejšie opýtaní/é budúci/e sociálni/e pracovníci a pracovníčky túto položku odmietajú – 37% vyznačilo odpoveď „úplne nesúhlasím“ (t.j. 142 z nich) a 32% s výrokom nesúhlasilo (histogram č. 2).

Tab. 4.A Štatistické ukazovatele – vzhľadom na položku „Sexuálna výchova má byť postavená na hodnotách, ktoré vyhovujú homosexuálom a lesbám“

Priemer	Modus	Početnosť modusu	Smerodajná odchýlka
3,7	5	142	1,3

Histogram 2 Analýza položky „Sexuálna výchova má byť postavená na hodnotách, ktoré vyhovujú homosexuálom a lesbám“



Legenda: 1- úplne súhlasím; 2- súhlasím; 3- niečo medzi; 4- nesúhlasím; 5- úplne nesúhlasím.

Štatisticky významné rozdiely v odpovediach zisťované pomocou χ^2 – testu boli zaznamenané z hľadiska absolvovania/neabsolvovania sexuálnej výchovy v príprave sociálnych pracovníkov a pracovníčok ako aj pohlavia opýtaných mužova a žien.

Čo sa týka rozdielov medzi odpoveďami respondentov/tiek z hľadiska absolvovania, resp. neabsolvovania predmetu sexuálna výchova, z tabuľky č. 4.B môžeme vidieť, že tí/tie, čo absolvovali sexuálnu výchovu častejšie so sledovaným výrokom nesúhlasia v porovnaní s tými, ktorí/é ju neabsolvovali. Tieto výsledky potvrdzuje aj χ^2 – test, na základe ktorého môžeme usudzovať, že odpovede týchto sledovaných dvoch skupín sa štatisticky signifikantne odlišujú (tabuľka 4.C).

Tab. 4.B Percentuálny podiel odpovedí na položku „Sexuálna výchova má byť postavená na hodnotách, ktoré vyhovujú homosexuálom a lesbám“ z hľadiska absolvovania sexuálnej výchovy

	1 - úplne súhlasím	2 - súhlasím	3 - niečo medzi	4 - nesúhlasím	5 - úplne nesúhlasím
Neabsolvovali sexuálnu výchovu v rámci štúdia soc. práce	5,50%	14,98%	5,50%	33,64%	40,37%
Absolvovali sexuálnu výchovu v rámci štúdia soc. práce	28,07%	19,30%	12,28%	22,81%	17,54%

Tab. 4.C Výsledky χ^2 – testu – v položke „Sexuálna výchova má byť postavená na hodnotách, ktoré vyhovujú homosexuálom a lesbám“ z hľadiska absolvovania sexuálnej výchovy

Chí- kvadrát	p
33,37200	p=,00000

Ako dokumentuje tabuľka 4.E, ktorá obsahuje výsledky χ^2 – testu v sledovanej otázke „Sexuálna výchova má byť postavená na hodnotách, ktoré vyhovujú homosexuálom a lesbám“, boli zistené štatisticky signifikantné rozdiely v odpovediach opýtaných mužov a žien. Percentuálny podiel odpovedí na túto z hľadiska pohlavia bližšie prezentuje tabuľka 4.D. Ženy – študentky sociálnej práce častejšie súhlasia s týmto výrokom v porovnaní s mužmi – študentmi sociálnej práce.

Tab. 4.D Percentuálny podiel odpovedí na položku „Sexuálna výchova má byť postavená na hodnotách, ktoré vyhovujú homosexuálom a lesbám“ z hľadiska pohlavia

	1 - úplne súhlasím	2 - súhlasím	3 - niečo medzi	4 - nesúhlasím	5 - úplne nesúhlasím
Muži	0,00%	3,13%	3,13%	31,25%	62,50%
Ženy	10,63%	18,13%	7,19%	32,19%	31,88%

Tab. 4.E Výsledky χ^2 – testu – v položke „Sexuálna výchova má byť postavená na hodnotách, ktoré vyhovujú homosexuálom a lesbám“ z hľadiska pohlavia

Chí- kvadrát	p
36,49121	p=,00000

V tabuľke č. 4.G sú zobrazené výsledky Kruskalovho-Wallisovho testu, ktoré dokumentujú, že nebol zistený štatisticky významný rozdiel ($p=0,0692$) vzhľadom na vek participantov/tiek výskumu v tejto otázke. Konkrétne diferencie v odpovediach respondentov/tiek z hľadiska veku prostredníctvom ich percentuálneho vyjadrenia sú v tabuľke 4.F.

Tab. 4.F Percentuálny podiel odpovedí na položku „Sexuálna výchova má byť postavená na hodnotách, ktoré vyhovujú homosexuálom a lesbám“ z hľadiska veku

	1 - úplne súhlasím	2 - súhlasím	3 - niečo medzi	4 - nesúhlasím	5 - úplne nesúhlasím
Do 20 rokov	8,70%	30,43%	13,04%	17,39%	30,43%
20 - 29 rokov	6,33%	11,81%	5,91%	37,13%	38,82%
30 - 39 rokov	15,25%	18,64%	6,78%	27,12%	32,20%
40 - 49 rokov	4,88%	26,83%	4,88%	24,39%	39,02%
50 a viac rokov	25,00%	12,50%	8,33%	20,83%	33,33%

Tab. 4.G Výsledky Kruskalovho-Wallisovho testu – v položke „Sexuálna výchova má byť postavená na hodnotách, ktoré vyhovujú homosexuálom a lesbám“ z hľadiska veku

Kruskal-Wallisov test: H =8,694891 p =,0692					
	1	2	3	4	5
	R:162,00	R:203,95	R:171,99	R:189,87	R:163,56
1		0,835255	1,000000	1,000000	1,000000
2	0,835255		0,478112	1,000000	0,893755
3	1,000000	0,478112		1,000000	1,000000
4	1,000000	1,000000	1,000000		1,000000
5	1,000000	0,893755	1,000000	1,000000	

Čo sa týka komparácie odpovedí z hľadiska viery opýtaných osôb, môžeme na základe výsledkov Kruskalovho-Wallisovho testu konštatovať, že nebol zistený štatisticky významný rozdiel ($p=0,4174$). Konkrétne rozdiely v odpovediach v otázke či má byť sexuálna výchova postavená na hodnotách, ktoré vyhovujú homosexuálom a lesbám z hľadiska viery možno vidieť z tabuľky č. 4.H.

Tab. 4.H Percentuálny podiel odpovedí na položku „Sexuálna výchova má byť postavená na hodnotách, ktoré vyhovujú homosexuálom a lesbám“ z hľadiska viery

	1 - úplne súhlasím	2 - súhlasím	3 - niečo medzi	4 - nesúhlasím	5 - úplne nesúhlasím
Veriaci/a – pravidelne chodia do kostola	10,31%	11,34%	7,22%	36,08%	35,05%
Veriaci/a – príležitostne chodia do kostola	10,67%	18,67%	8,00%	27,33%	35,33%
Veriaci/a – nechodia do kostola	7,14%	14,29%	2,86%	42,86%	32,86%
Neveriaci/a	6,12%	18,37%	4,08%	20,41%	51,02%
Iné	0,00%	11,11%	11,11%	38,89%	38,89%

Tab. 4.I Výsledky Kruskalovho-Wallisovho testu – v položke „Sexuálna výchova má byť postavená na hodnotách, ktoré vyhovujú homosexuálom a lesbám“ z hľadiska viery

Kruskal-Wallisov test: H =3,916699 p =,4174					
	1	2	3	4	5
	R:192,04	R:182,71	R:194,10	R:214,17	R:211,36
1		1,000000	1,000000	1,000000	1,000000
2	1,000000		1,000000	0,849365	1,000000
3	1,000000	1,000000		1,000000	1,000000
4	1,000000	0,849365	1,000000		1,000000
5	1,000000	1,000000	1,000000	1,000000	

Záver

Získané výsledky naznačujú, že študenti a študentky sociálnej práce majú mnoho predsudkov, stereotypov a predovšetkým nedostatok vedomostí v oblasti sexuality v spojení s bagatelizovaním rozvíjania poznania sexuality a jej sociálnych, psychologických, pedagogických a iných aspektov.

U budúcich sociálnych pracovníkov a pracovníčok je potrebné zvyšovať nielen senzitivitu k relevantným témam v oblasti sexuality, ale je potrebné vypracovávať aj postupy na modifikáciu diskriminujúcich postojov a na nepredpojatú prácu s členmi a členkami sexuálnych minorít. Nakoľko sa tradične v odbornej verejnosti venuje iba málo pozornosti teóriám heterosexuality, hoci je hlboko včlenená do sociálneho a politického života, ale aj do nášho chápania seba samých a sveta, v ktorom žijeme, k vzdelanostnej výbave sociálneho pracovníka a pracovníčky musí patriť aj oblasť rodovej a sexuálnej výchovy, pretože predsudky odborníkov a odborníčok na poli pomáhajúcich profesií majú závažné dôsledky.

Celkovo naše výskumné zistenia podporujú potrebu systematickej sexuálnej výchovy, nakoľko postoje k sexuálnej výchove, resp. sexualite a k relevantným témam v tejto oblasti sú často u študentov a študentiek sociálnej práce konštruované tradičnými, príp. stereotypnými diskurzívnymi zdrojmi o sexualite. V postojových mikrodiskurzoch o sexualite¹ sa ale prelínajú prvky nielen tradičného, ale aj egalizovaného a liberálneho diskurzu o sexualite, čo naznačuje, že konštruovanie sexuality je komplexnejšie a rozmanitejšie a nielen budované konvenčnými diskurzívnymi zdrojmi podporujúcimi tradičné konzervatívne konštrukcie sexuality a tým aj sexuálnej výchovy. Tieto zistenia môžu byť strategicky užitočným nástrojom pre sexuálnu výchovu budúcich sociálnych pracovníkov a pracovníčok.

Záverom chceme poukázať na potrebu analyzovať mikrodiskurzy o sexualite u profesionálov a profesionálok na poli pomáhajúcich profesií, nakoľko práve ich pôsobenie môže prispievať buď k bohatšiemu, zdravšiemu a autonómnejšiemu zaobchádzaniu klientov a klientok so sexualitou alebo naopak, môžu podporovať a upevňovať mnoho predsudkov a stereotypov v tejto oblasti. Preto sa v tejto súvislosti vynára požiadavka na realizáciu rodovej a sexuálnej - antidiskriminačnej výchovy v príprave v sociálnej práci.

¹ Pozri bližšie v: MARKOVÁ, D. 2007(b). *Sexuálna výchova v príprave sociálnych pracovníkov a pracovníčok*. Rigorózná práca. Nitra: FSVaZ UKF v Nitre, 2007.

Zoznam literatúry

HABURAJOVÁ ILAVSKÁ, L. 2007. *Sociálne školstvo v rokoch 1918-1939 a začiatkom 21.storočia*. Dizertačná práca. Nitra: FSVaZ UKF, 2007.

HROZENSKÁ, M. - ŠVIHELOVÁ, D. 2005. K problematike prípravy a vzdelávania sociálnych pracovníkov na katedre sociálnej práce a sociálnych vied FSVaZ UKF v Nitre. In: ŽAJA, J. *Uplatnenie absolventov vysokých škôl na trhu práce v podmienkach Európskej únie*. Nitra, 2005. ISBN 80-969430-0-6.

MARKOVÁ, D. 2007(a). Heterosexizmus a rodina. In: VAŠŤATKOVÁ, J. – LOUKOTOVÁ, V. (Ed.). *Akční pole sociální práce aneb sociálněpedagogické otázky současnosti : Sborník příspěvků z I. ročníku konference konané dne 2. dubna 2007 v Olomouci*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007, p. 189- 198. (CD-ROM). ISBN 978-80-244-1665-6.

MARKOVÁ, D. 2007(b). *Sexuálna výchova v príprave sociálnych pracovníkov a pracovníčok*. Rigorózna práca. Nitra: FSVaZ UKF v Nitre, 2007.

PAVELOVÁ, L. 2006. Niektoré aspekty násilia a závislostí. In: *Zborník z 2. medzinárodnej vedeckej konferencie ĎURÍČOVE DNI pod názvom: „Násilie na školách“*, Banská Bystrica, Katedra psychologie PdF UMB a Asociácie školskej psychológie SRA ČR, 2006, p. 232-236. ISBN 80-8083-3125.

CARITAS EST POTESTAS – Lásky je mocí

Zdeněk Kučera¹

Abstract

The analysis of ontological aspects of „caritas“ and „potestas“ reveals their common ground from which stem practical implications for accomplishing a social work. In social work, it is impossible to separate strictly compassion with clients from critical examination of their personality and from control over their affections and behaviors as well.

Filozofická reflexe současnosti

Současná hospodářská, sociální a kulturní situace vyspělých zemí euro-amerického společenství (civilizace) bývá nazývána přechodem k informačnímu věku nebo do postindustriální sféry (Daniel Bell) či třetí vlnou (Alvin Toffler). Z hlediska etiky, antropologie a společenského řádu ji Francis Fukuyama charakterizuje názvem svého spisu z r. 1999 *Great Disruption*, v českém překladu *Velký rozvrat* (Praha 2006), což je možno tlumočit i dalšími emotivními slovy rozpad či rozklad. Fukuyama soudí, že na jedné straně rozvoj svobody a s ní spojené volby v nejrůznějších ohledech a realizaci rovnosti (str.15 cit.spisu) na druhé straně doprovází zhoršení sociálních podmínek a některé špatné věci ve společenském životě a morálce. (str.17) Joseph Schumpeter dokonce soudí, že „změny tvořivé zkázy -creative destruction – rozvrátily lidské vztahy“. Pro naše zkoumání je pozoruhodný výsledek Fukuyamových úvah: zatímco nástup informační společnosti sociální normy rozvrátil, moderní společnost – rozuměj nová civilizace (Toffler) - založená na vysokých technologiích se bez nich nemůže obejít a bude mít mnoho důvodů a podnětů je utvářet. (str. 19) Svůj opatrný optimismus opírá o dva postoje antické antropologie: člověk je svou povahou rozumný, a proto vymýšlí pravidla spolupráce, (Sokrates) a člověk je tvor společenský a většina pudů a instinktů ho vede k vytváření mravních pravidel, jež lidi spojují do komunit. (Aristoteles) Znovu odkrývá i další antickou maximu, že procesu kooperace (a ovšem i diferenciaci) pomáhá náboženství. Fukuyama své neoliberální stanovisko vymezuje vůči konservativcům „není to však *conditio sine qua non*.“ Distančuje se i vůči levičákům, neboť „ani silný stát není nutnou podmínkou revitalizace hodnotového systému, protože společenský řád vzniká tím, že se spojí a vytvoří si ho decentralizovaní jedinci.“ (str. 18 násl.)

Exkurs

V druhé části svých studií Fukuyama se věnuje renesanci pojmu lidská přirozenost (str. 167) – což je klasické slovo symbola Chalkedonského „*natura humana*“ a sociokulturních důsledků s tím souvisejících. Doména biologická, naturální, vrozená je potencialitou domény kulturní, jež přenáší, traduje, pravidla chování z jedné generace

¹ Prof. ThDr. Zdeněk Kučera, Katedra Náboženské výchovy a charitativní práce, PdF, Univerzita Hradec Králové, e-mail: melito@seznam.cz.

na druhou. Ta jsou pevně zakotvena v lidském mozku a usměřňují kulturní tvořivost celých generací. (str. 170)

Jejich pramenem je náboženství. To bylo nezbytné pro vznik civilizací, jež dodnes uchovávají svou náboženskou povahu. (str. 248) Náboženství hrálo zásadní úlohu při rozšiřování sféry důvěry v lidských vztazích a jemu vděčíme, že „dnes nejsou základní jednotkou lidstva kmeny, nýbrž civilizace.“ (str. 249) „Existence přirozených zdrojů společenského řádu dává naději, že kultury a morální hodnoty se budou vytvářet tak, aby se lidé přizpůsobili novým podmínkám“ a s hierarchickou mocí – rozuměj morální a náboženskou tradicí, ukazující k transcendenci – budou vytvářet „rozšířený řád lidské spolupráce“. (str.256)

Korelace natura –kultura

Uvedený vztah „domény biologické“ a „domény kulturní“ – Fukuyama užívá právní pojem doména v přeneseném sociokulturním významu – chápeme v naší tradici biblického personalismu - jako korelativní. Korelací rozumíme reálnou vzájemnou závislost věcí nebo událostí ve strukturálních celcích. (Paul Tillich, Systematische Theologie, Band I.,2.Auflage, Stuttgart 1956, str. 74) Korelativní pochopení vztahu natura – kultura, tělo - duše, instinkt – rozvaha uplatňuje se netematizovaným – a často i nerefektovaným - způsobem při interpretaci antických a biblických textů, i při interpretaci pro antropologii zajímavých archeologických vykopávek a nálezů. Znamý italský antropolog Fiorenzo Facchini (in: Die Ursprünge der Menschheit, německy Stuttgart 2006, str. 220) uvádí, že překonávání překážek a obtíží života v přírodě, jako je déšť, úpal, víchra, ale i divá zvířata či nepřátelé, vedlo člověka k socializaci. V relativně malých skupinách 15 – 20 individuí vytvářela se pravidla kooperace a spolupráce pokud jde o rozdělení práce, rodinné soužití, výchovu potomků i soucit s nemocnými. (str. 220,227) Socializace představuje základní stupeň vynoření člověka „z domény biologické“: umožňovala zajišťovat hospodářský výnos a bezpečnost skupiny v jeskyních systémech. Někteří antropologové tvrdí, že již neandrtálci měli v jeskyních vyhrazené prostory, kde byl trvale udržován oheň, jež sloužily jako nemocniční prostory. Tam byli rajhoniči a babami ošetřováni nemocní a zranění členové rodiny nebo klanu. Pro svoji ochranou funkci byly jeskyně pokládány za „svatyně“. Kooperace, právě tak jako konkurence a agresivita spolu s dalšími kulturními prvky, jako je řeč a opracování kamene hrály významnou roli v rozvoji lidského rodu, právě tak jako růst objemu a diferenciace mozku. Vynořením člověka přistoupila k biologické evoluci – ad naturam – inteligence, jež přinesla v sobě zcela novou variantu – kulturu. Kultura – jejíž hloubkou je náboženství (Paul Tillich) se stala nejdůležitějším faktorem pro rozvoj člověka na zemi. Dosažený vrchol rozvoje je charakterizován rozvinutím duše a sebevědomí. Tím nenabyl významu pouze člověk, nýbrž i univerzum získalo nový smysl. Theilhard de Chardin vidí ve vystoupení člověka cíl celého vývoje. (La place du l’homme dans le nature, Paris 1956, str. 229)

Struktura a působení lidské osobnosti

Lékařské, včetně nemocniční a sociální služby in statu nascendi – ve stavu zrození - fungovaly již v počátku lidských dějin. Jejich existence je výrazem vyvinutého vědění

o chování sociálním systémem a politické i právní stabilitě společnosti. Morálce a právu propůjčovalo legitimitu náboženství (Fukuyama, op.cit. 128). Sociální systém a stabilita společnosti souvisela i s úrovní hospodářství a zaměstnaneckých vztahů. Podle nových bádání bylo antické finanční hospodaření (včetně Jeruzalémského chrámu) vysoce rozvinuté. (např. J.E. Stambaugh, D.L. Balch, *Das soziale Umfeld des Neuen Testaments*, Göttingen 1992) Dnes podle rekonstrukce mezd a cen (např. Christian Hollinger, *Culinaria Romana*, Brugg 1996) víme, že zaměstnanecké vztahy s tím spojené výdělky zohledňovaly „minimální mzdu“ (řečeno dnes srozumitelnou terminologií). Právní etnologie, pěstovaná zejména v USA, dovozuje, že úroveň právního a morálního vědomí tzv. primitivní společnosti zůstává až dodnes v podstatě nezměněna. Naznačenému názoru odpovídá již uvedená teze Francise Fukuyamy o relativní neměnnosti lidské přirozenosti a hierarchické tradice. V podobném duchu se vyjadřuje i psychiatr a kulturolog Thorwald Dethlefsen (in: *Oidipus der Rätsellöser*, München 1990, česky Praha 2006, str. 14) „Terapie konkrétních problémů určitého člověka je vlastně „mělká“... v hloubce problémy konkrétních lidí nakonec úplně ztrácejí individuální charakter...Struktura lidské duše je podobná. Skutečná hlubinná psychologie je nutně archetypická, protože proniká k nosným strukturám lidského vědomí“ (str. 14) Viktor Frankl na pokladě svých jedinečných mezních zkušeností a jejich zobecnění chápe a interpretuje lidskou osobnost v prostoru, kde žije a v akčním vztahu vůči němu. Z tohoto principálního hlediska nutno pochopit jeho stanovisko k dodnes živé otázce vztahu metody a osobnosti v psychoterapii, potažmo i dalších antropologických disciplínách, jejichž smyslem je péče o člověka. (in: *Ärztliche Seelsorge Grundlagen der Logotherapie und Existenzanalyse*, Wien 1982, česky: *Lékařská péče o duši*, Brno 1996, str. 11) „Lze-li při použití nejrozmanitějších metod zaznamenat přibližně stejně vysoký počet úspěchů, pak to nemůže být právě použitá technika, jíž vděčíme v první řadě za tyto úspěchy. Ve všech formách psychoterapie je osobnost psychoterapeuta jeho prvním nástrojem (Franz Alexander)“ Jakkoli „musíme striktně oddělit úřad lékaře od kněžské misie“ po právu tvrdí Frankl (Frankl, in: *Der unbewusste Gott*, München 1974, česky *Psychoterapie a náboženství*, Brno 2007, str.46), pro obě povolání platí, osobnost patří k základním nástrojům jejich působení. V pojetí filozofického personalismu není pochyb, že i pro sociální pracovníky je prvním a základním nástrojem ve smyslu časovém a věcném jejich osobnost.

Ontologický rozbor moci, lásky a spravedlnosti

„V každém setkání člověka s člověkem působí moc, a to osobního vyzářování, v němž se vyjevuje osobnost právě jako osobnost“ píše Paul Tillich (in: *Love, Power and Justice*, New York 1954, německy *Liebe, Macht und Gerechtigkeit*, in: *Gesammelte Werke*, Band XI., Stuttgart 1969, str.201) „každé setkání je vědomě nebo nevědomě zápasem o moc; ten začíná prvním vdechnutím a končí posledním vydechnutím.“ Výraz „Power“, který Tillich v originále užívá (odvozený od kořene latinského slova potestas) se obvykle překládá jako síla; v naší souvislosti může se hodit spíše výraz moc, jemuž spíše odpovídá německý překlad „Macht“ je původně sociologickým pojmem. Ten, soudí Tillich, je následně přenesen na přírodu (op.cit. str. 146). Význam pojmu moc, jakož i pojmů spravedlnost a láska pokusíme se objasnit ontologickým tázáním a tím i objasnit reálné působení entit, k nimž pojmy ukazují. V oblasti sociální je jeho význam

zatížen dvojznačností, již vyjadřují pojmy moc a násilí. Násilí vyjadřuje tlak, který je neomezený; ten je výrazně negativní. Pojem Power, Macht, moc posunuje se do jiných souvislostí, spojí-li se s pojmem spravedlnosti a práva. Justice, Gerechtigkeit, spravedlnost je formou, píše v ontologické analýze Paul Tillich, v níž se uskutečňuje moc bytí (jejímž pramenem je spravedlivý Bůh, dodávám k vysvětlení) v setkání s konkrétní osobou, děním, událostí, existencí. Je-li v takovém setkání s konkrétním děním ve hře nízká vymáhateľnost práva a spravedlnosti, stává se zřejmým, že v této situaci nátlak není nespravedlivým. Nespravedlivou se jeví taková forma nátlaku, jež ničí bytosti, ačkoliv by jim měla pomoci k seberealizaci. (op.cit. 185) Spravedlnost je také nutným rozměrem lásky; dbá o to, aby ke sjednocení v lásce došlo u toho, co má být sjednoceno. Láska, míní Tillich, je sjednocováním odcizeného. Pocitový prvek v lásce je odůvodněným: touha a pohyb ke sjednocení dochází výrazu právě v citu. Láska jako jednota pocitu i ontologické entity není něčím, co přistupuje k životu, nýbrž život v sobě skrývá lásku jako jeden ze svých základních prvků (str. 159.) V zakoušení lásky se zjevuje člověku podstata života, neboť život je uskutečňované bytí a láska je hybnou mocí života. (str. 158) Je to míněno zcela konkrétně jako akt mezi mužem a ženou, v němž je život počat, dodávám k objasnění ontologických výpovědí Tilliche, jež mají základ v biblickém konkrétním pohledu na Boha, člověka a svět. Moc bytí se uskutečňuje formou spravedlnosti; jejím formálním principem je uznání druhého Ty jako osoby, jež je mým protějškem. Formální princip spravedlnosti naplňuje obsahem láska, která odkrývá, co je v konkrétní situaci oprávněné. Proto platí, že tvůrčím prvkem spravedlnosti je láska. (str. 197)

V lásce se uplatňují tři prvky: naslouchání, bez něhož se neobejde žádný lidský vztah, darování jež je výrazem spravedlnosti, jestliže stojí ve službě sjednocující lásky a jako obnovující faktor odpuštění, jež je branou ke sjednocení. Každé setkání člověka s člověkem je vědomě nebo nevědomě zápasem o moc. Zápas o existenci začíná prvním vdechnutím a končí posledním vydechnutím. Jestliže v zápase jedna moc převyší druhou, není to nespravedlivé. Nespravedlivé je, jestliže moc je zneužita k potlačení životních možností druhého člověka. Nespravedlivá je v zásadě autorita, založená jen výlučně na principu, na úřední kompetenci; proti ní stojí autorita faktická, osobní, provázená láskou jako mocí života a spravedlností jako moci bytí v setkání s konkrétní osobou a situací.

Facit

Osobnost a dílo profesionálního sociálního pracovníka – sociální pracovnice se děje v dialektickém napětí úřední kompetence a empatie, jež tvoří nepominutelnou motivaci sociální péče, tedy ontologicky vyjádřeno moc a láska. Ke spravedlivému vyvážení, ontologicky řečeno, mezi mocí a láskou dochází tehdy, je-li, vyjádřeno antropologicky, úřední autorita prostoupena autoritou osobní, osobností, jež vyznačuje sílu, rozhodnost a ochranu.

Moc a spravedlnost jsou silnými a pevnými faktory sociality, stability a solidarity, ale největší z nich je láska. Neboť je mocí našeho bytí.

Literatura

Thorwald Dethlefsen, Oidipus a hádanka života, česky Praha 2006, orig. Ödipus, der Rätsellöser, München 1990.

Viktor Frankl, A přesto říci životu ano, česky Kostelní Vydří 2006, orig. ...trotzdem Ja zum Leben sagen, Wien 1946.

týž, trotzdem Ja zum Leben sagen, gelesen von Martin Schwab, CD vydání DGG 2005.

týž, Lékařská péče o duši, česky Brno 1996, orig. Ärztliche Seelsorge, Wien 1956.

týž, Psychoterapie pro laiky, česky Brno, 1998, orig. Psychotherapie für den Laien, Freiburg i.B. 1971.

týž, Psychoterapie a náboženství, česky Brno 2007, orig. Der unbewusste Gott, München 1974.

Francis Fukuyama, Konec dějin a poslední člověk, česky 2002, orig. The End of History and The Last Man, New York 1993.

týž, něm. Das Ende des Menschen, München 2002, orig. Our Posthuman Future, New York 2002.

týž, Velký rozvrat, česky Praha 2006, orig. Great disruption, New York 2002.

Samuel P. Huntington, Sřet civilizací, česky Praha 2001, orig. The Clash of Civilizations, New York 1997.

Paul Tillich, Liebe, Macht, Gerechtigkeit, in: Gesammelte Werke, Band XI. Stuttgart 1969, orig. Love, Power, and Justice, Oxford 1954.

Alvin Toffler, Heidi Toffler, česky Nová civilizace, Praha 2001, orig. Creating a New Civilization, Atlanta 1995.

Osobnost sociálního pracovníka jako možný pramen problematického jednání s dětmi a mládeží

Jiří Kučírek¹

Abstract

The aspect of extrinsic and intrinsic values motivation is probably applicable to broader circle of questions concerning interindividual differences in personality.

Mluví-li profesionálové o mládeži, klientech, téměř vždy se zcela odmyšlí od druhé „strany“, o pracovnících, kteří se jejich problémy zabývají a institucemi, které jsou k nim směřovány jako nabídky. Nezapomínejme, že klient potřebuje odpovídající instituci, nebo je mu nabízena jako pomoc, ale také každá instituce, potřebuje svého klienta.

Každá tužka má dva konce, jedním píšeme o jejích strádání, rizicích a komplikacích ve vývoji, ale druhá strana ukazuje na toho, kdo píše. V myšlení jsme stále ještě zasazeni do starého schématu subjekt-objektového myšlení, naivnímu pocitu oddělenosti od řešené problematiky a námi samotnými.

Schovat se za teorii, instituci, a tak se vymanit z odpovědnosti za své jednání. To je stejně tak naivní, jako si myslet, že jazyk není sociální, ale individuální.

V každém textu, který napíšeme o druhých lidech, je skryta rovněž výpověď o nás, našich postojích, naší osobnostní vyzrálosti, nebo nevyzrálosti, našem vztahovém zázemí.

A ještě, aby toho nebylo málo, nezapomínejme na instituce, které vybavují jedince – profesionály standardizovanými kategoriemi, klasifikacemi, které jsou před námi již rozprostřeny ve své hotovosti.

Přitom instituce stejně jako osoby, mohou paradoxně vytvářet problémy, i když jsou vytvářeny a budovány s cílem „minimalizovat či řešit problémy“.

V případech, že jsou vykresleny události a vztahy tak, že vytvářejí existující sociální problémy, ospravedlňuje to pracovníky konkrétních zařízení přiřadit určitým osobám označení klientů, a tím pádem i možnost zasahovat do jejich života.

Paradoxně tak dochází k tomu, že pracovníci služeb lidem nenaplňují pouze požadavky sociální politiky, ale jde také o způsob vytváření této politiky. Sociální problémy jsou předkládány jako vznášení nároků. Pracovníci těchto profesí přesvědčují obecní, městské představitele, že současná společnost má potřeby, které nejlépe ošetří právě jen jejich zásahy.

Podle sociologa G. Millera¹ je otázkou, či tématem zkoumání jak sféra těch, kteří požadavky vznášejí, tak i to, jak konstruují sociální problémy. Práci se sociálními

¹ PhDr. Jiří Kučírek, PhD., Katedra sociální patologie a sociologie, PdF, Univerzita Hradec Králové, e-mail: jirikucirek@seznam.cz.

problémy chápe jako proces, či postupy, kterými jsou konkrétní lidé, události přiřazovány ke kulturně standardizovaným třídám sociálních problémů: kriminalita, zločin, nezaviněná nezaměstnanost či poruchy učení apod. Tématem zájmu se stává samotná instituce pomáhajících profesí.

Protože existují organizace profesních sdružení, které mají nutný zájem směřující nejen ke prospěchu klientů, ale i svých zaměstnanců, může docházet k minimalizaci konkurence a ospravedlnit tak vlastní dohled nad profesí.

Protože je G. Miller sociolog, nahlíží nejen na problematiku pomoci „problémovým osobám“, ale také i na samotnou instituci, která ji poskytuje. Existuje málo prací, studií, které se zabývají přímo institucemi poskytujícími sociální služby. Připomenout můžeme M. Foucaulta.

E. Durkheim v rámci analýzy sociální solidarity, nomické společnosti, vyvozoval, že *sociální reality jsou veřejné a standardizované myšlenky, kolektivní předpoklady, vysvětlení, která si členové skupiny osvojují a používají v běžných každodenních pracovních postupech.*

Všechny různé klasifikace, které používáme, v nichž se pohybujeme v myšlení, jsou již hotové v našem sociálním životě, vyvozuje M. Douglasová², která nahlíží na stejné instituce zase z jiného úhlu: antropologie. Uvádí, že klasifikace jsou výhodné způsoby jak se navenek reprezentovat a fakta jsou proto důsledkem volby cesty v níž si konstruujeme náš svět.

Douglasová dále tvrdí, že práce se sociálními problémy ve službách lidem produkuje kulturu. V uváděné práci („Jak instituce myslí“), například poznamenává, že jedinci v existenční krizi nerozhodují o svém životě a smrti podle sebe. Kdo bude zachráněn a kdo bude žít, o tom rozhodují a také řeší instituce. Individuální logika takový problém nemůže vyřešit, řešení přichází jako správné v případě, když v myslí jedince, který se pokouší rozhodnout, existuje apriori, či je zahrnuto již institucionální myšlení.

Douglasová hovoří o svém přístupu jako o problematice sporu o „sociální kontrolu poznání“. Pokud budeme dodržovat tradiční navyklé postupy, utvrzujeme se v představě objektivní sociální reality. Naše institucionální myšlení se projevuje v tom, že předkládané výklady událostí jsou považovány za správné jen tehdy, když odpovídají institucionálně schváleným a posvěceným postupům, jak sociální problémy řešit a popisovat.

Kultura je vnímána jako způsob života, který vždy normalizuje naše postoje i hodnoty. K tomu kultura plně využívá existující státní instituce.³

¹ Miller, G., Holstein J., On the Sociology of Social Problems. Perspectives on Social Problems 1, 1 – 16, 1989. Jedná se o určitý projekt fóra, na němž spolupracují uvedení autoři a který umožní diskuzi širší diskuzi sociologů a ostatních odborníků na téma sociologie sociálních problémů.

² Douglas, M. How Institutions Think, Syracuse University Press 1986. Jedná se o vynikající britskou antropoložku s širokým a kritickým vzhledem do našeho socio- kulturně podmíněného chování. Bohužel zemřela právě před čtyřmi měsíci.

³ Douglas, M. Risk and Blame, Routledge, 1992.

Můžeme hovořit o institucionální paměti, což znamená systematické používání určitých kategorií sociálních problémů k definování a řešení praktických úkolů v každodenní praxi.

Douglasová odmítá racionalistické pojetí podstaty člověka a společnosti, kde na jedné straně vystupuje člověk jako racionální, suverénní bytost, který společnost tvoří a formuje ale na druhé straně existuje nezávisle na společnosti. Jde o propojenost a tím také i o ovlivněnost.¹

Pro pracovníky pomáhajících profesí je polarita dobře – špatně nejdůležitější právě při konkrétním hodnocení problémů a následné volbě intervence, protože z nich vytváří mravní problém. Každý pracovník může podle své osobní volby volit některé postupy a označovat některá stanoviska za mravně přiměřená a tím ospravedlnit své následné kroky k řešení problémů.

Jedná se tak o konstrukci vlastního pracovního světa, která reprezentuje konkrétní konstrukce vysvětlení, ospravedlnění vlastního jednání i postojů vůči lidem s nimiž jsou v kontaktu při řešení jejich problémů. Přiřazování identity svým klientům znamená dvojí záměr, určení problémů klienta a současně ospravedlnění upřednostněných postupů. Stačí si představit například klasifikaci rodin mladistvých delikventů na rodiny „dobré“ a „špatné“. Umanutost takové klasifikací vychází z předpokladů, že podmínky v rodinách jsou zdrojem a příčinou jejich delikvence.

Existuje spjatost „vidění“ problému klienta s jeho řešením, vidění souvisí s věděním, a pokud se bude jednat o nedostatečném věděním u sociálního pracovníka (což je občasný jev), je evidentní, že posuzování bude takto výrazněji schematizované.

Pokud se pozastavíme u osoby sociálního pracovníka, ne každý myslí jen na dobro svých svěřenců, chovanců, klientů, nemálo jich rovněž dává do popředí své osobní ambice a zájmy. Sociální syndrom, nebo syndrom pomáhajících, o němž se rozepsal již před řadou let W. Schmidbauer², se oprávněně kriticky obrátil do vlastních řad - pomáhajících profesí.

Těžko si lze představit, že osoby v pomáhajících profesích příchodem do zaměstnání odloží jako plášť svůj dosavadní prožitkový svět, vztahové zkušenosti z dětství, partnerství, aktuální osobní interpersonální konflikty. Schmidbauer uvádí, že nemalá část sociálních pracovníků, pedagogů, kněží, ošetřovatelů či terapeutů si vybrala své povolání z důvodu absence lásky, respektu a uznání v dětství od svých rodičů. Možné jejich odmítání či pozdější identifikace s náročným rodičovským Nadjám, nebo skrytá narcistická potřebnost, pocit méněcennosti.

Proklamovaný altruismus se stává obranou proti obtížně prožívaným osobním potížím. Ne náhodou se potom vyhýbají vztahům k lidem, kteří nepotřebují pomoc, překládají si jejich slova o tom, že nepotřebují pomoc jako odmítání jejich osoby. A vůči těm, kteří nepotřebují pomoc mohou zaujímat manipulativní, hostilní či dokonce agresivní postoje.

¹ Uvedené zásadní stanovisko M. Douglasové lze spjat příhodně i s titulem její poslední knihy „Thinking in Circles“ 2007

² Schmidbauer, W. Psychická úskalí pomáhajících profesí, Praha 2000.

Často jsou to vlastní problémy, které jsou častým motivem zájmu o studium psychologie či příbuzných profesí, což ale nemusí vždy znamenat nevýhodu, protože pokud dokáží své životní problémy i pomocí studia zvládnout, jsou tito lidé vyzrálejší a schopnější empatie.

Co to znamená pro pracovníky v pomáhajících profesích? Pokud chceme pomáhat druhým lidem, musí být motivace hluboká a ne jen manifestní a z nouze projevený zájem. Protože jinak bude mít pracovník v této oblasti rozhodně obtíže, které se mu budou promítat do jeho osobního života a zpětně do profese.

Pro někoho je tato profese cestou, jak překrýt vlastní partnerská ztroskotávání, manželské neúspěchy a péče o svěřence je náhradou za absenci vlastního vztahového – partnerského rámce. Profesor J. Švejcar k tomu kdysi dodal při jednom semináři v Praze poznámku, která by dnes byla asi těžko akceptována, totiž, že na svém pracovišti (pediatrie) nikdy nechtěl mít zaměstnanou jako zdravotní sestru ženu, která neměla dítě. Komentoval to slovy, že nikoliv pouze vzdělání, ale mateřství dotváří schopnost lásky a vnímavosti, kterou potřebují děti.

Pro většinu pracovníků jsou tyto profese zcela jistě posláním, ale nezapomínejme na ty, kteří se těchto profesí dostávají s cílem ovládat druhé, být nadřazený, uspokojovat své potřeby a ne péče o druhé. Případně pomáhající profesi pojmout jako výhodné, nebo jediné příhodné zaměstnání.

Jde o otázku – komu pomáháme, sobě či druhým?

Pokud pracovník pomáhajících profesích v kontaktu s dítětem, mládeží vede dialog s demonstrací profesionální nadřazenosti, ztrácí se porozumění na obou stranách.

M. Meadová¹ již před 36 lety hovořila o moderní době jako momentu, kdy se dospělí učí od dětí. Pokud pracovník v pomáhajících profesích začne říkat, že již nerozumí dětem, nelze to přehlížet jako pouhý stesk, ale možný moment zpřetrhávání slabého vědomí společného pojmového, kulturního světa. Slova o nerozumění oznamují diskontinuitu generační, nechápání jiného prožívání světa.

Mnohdy vzniká obava, že mluvit srdečně, otevřeně bez mírné odborné nadřazenosti by vyznělo jako nekompetentnost a ztráta autority. Kdo zažil nefalšovanou vřelost laskavého jazyka profesora Z. Matějčka při jednání s dětmi a mládeží, ztratil sebemenší obavu o ztrátu vlastní autority, naopak ji svým lidským přístupem upevnil.

Začátečník má vždy tendenci klást větší důraz na diagnostikování, a nikoliv stát se součástí diagnostického procesu. Srdečnost a otevřenost pak chápe jako výraz neobornosti, vážnost a přísnost jako odbornost.

Pracovník pomáhajících profesí by měl sloužit jako průvodce ve chvílích krize, ne jako vůdce. Silné vazby si mnohdy vytvářejí pracovníci sami, potřebou kotvit děti či mladého člověka na sebe, protože jim to dodává pocit důležitosti a vyplněnosti jejich jinak uprázdňeného života, náhradou za absentující partnerské mezilidské vztahy. Žijí sám a tak se obětují pro druhé, pod tím se může skrývat hodně variabilních motivací v pomáhajících profesích.

¹ Mead, M. Der Konflikt der Generationen – Jugend ohne Vorbild, Freiburg 1971.

Volba vystudovat a pracovat v sociálních, pomáhajících profesích není mnohdy nesena jen snahou pomáhat druhým potřebným lidem, ale latentně vlastní neuspokojeností, nezakotveností, obavami z vlastní izolovanosti. Často se jedná o osoby disponované k neuróze s odlišnou motivační strukturou. Vyhledávání působení v pomáhajících profesích může být zdůvodněné potřebou interpersonálního ukotvení, ovšem jako potřeby hypertrofované a proto také svízelně naplnitelné.

Obvykle se může jednat o skrytou, výraznou potřebu pečovat o druhé a dávat jim v životě oporu, včetně potřeby sebeuplatnění a vlastní centrovanosti.

Existuje například skupina neurotiků (steničtí izolovaní neurotici), která vyhledává ochrannou povolání. V případě, že se dostane submisivní neurotik do profesí v sociálních službách, tak nezvládá svou pozici, protože místo poskytování ochrany a pomoci ji vyžaduje od druhých.

Zásadním problémem v pomáhajících profesích je asymetričnost vztahu nikoliv komplementarita.

Apriorní asymetričnost pomáhajícího a klienta vytváří takový rozvrh vztahů, kde je jeden závislý na rozhodnutí či nerozhodnutí nad druhým. Přímo ideální prostředí pro možnou manipulaci. Jak snadno lze zneužít své postavení.

Nemalou roli zde hraje i finanční ohodnocení, odborníci z pomáhajících profesí často odcházejí za lepšími výdělky a na místa se mnohdy dostávají lidé, kteří nemají ani odpovídající vzdělání či zkušenosti, je zde značná fluktuace. Některé profese, zejména někteří zaměstnanci sanitních služeb, dokonce využívají závislosti a dezorientovanosti klientů k jejich manipulaci či dokonce obohacování formou úplatků.

V dnešní společnosti hodně lidí trpí pocitem méněcennosti, a příležitostí jak si jej zvýšit, je manipulovat se závislými lidmi, ovládat je. Zejména oslabení jedinci jsou ideálním terčem zájmu.

Nezapomínejme proto, že i samotní pracovníci služeb lidem mohou někdy hrát aktivní roli, nikoliv pouze jen pasivní roli při vzniku či vytváření problému v sociální sféře.

Jde pouze jen připomenutí, že tužka má dva konce a za pozornost stojí vždy obě strany, protože se plně věnujeme obvykle jen jedné straně.

Literatura

Douglas, M. How Institutions Think, Syracuse University Press 1986.

Douglas, M. Risk and Blame, Routledge, 1992.

Mead, M. Der Konflikt der Generationen – Jugend ohne Vorbild, Freiburg 1971.

Miller, G., Holstein J. On the Sociology of Social Problems. Perspectives on Social Problems 1, 1 – 16, 1989.

Schmidbauer, W. Psychická úskalí pomáhajících profesí, Praha 2000.

Asertywność w pracy socjalnej

Anna Sowińska¹

Abstract

The subject matter of the analysis is the role of assertiveness in stress preventive action and burnout among social workers. In difficult social situations not only does the behaviour different from aggression, submission or manipulation increase the social work effectiveness but it also lowers the psychical encumbrance level. Assertiveness as an important social competence of a social worker means: efficient communication (prevents conflicts and facilitates solutions), competent emotions control, firmness of character free from aggression, resoluteness and bigger self-confidence, frank and open-minded contact, competence for defending against pressure and manipulation, defense of self-assurance feeling. All of this results in a lower level of both stress in work and danger of burnout.

Pracownicy socjalni – zawodowi „pomocnicy” – pomagający innym rozwiązywać problemy, asystujący przy zdobywaniu środków, wspierający w sytuacji kryzysu, ułatwiają zaspokajanie potrzeb swych klientów. O profesjonalizmie w pracy socjalnej świadczy stopień posiadanej wiedzy i umiejętności. Obojętnie jaką rolę pracownik musi spełnić - mediatora, rzecznika, doradcy, pomocnika czy ratownika – kompetencje interpersonalne stanowią klucz do rozpoznania rzeczywistych potrzeb klientów i możliwości uruchomienia ich potencjału. Równocześnie te niezwykle obciążające psychicznie zadania wymagają nieustannego rozwoju osobistego i umiejętności ochrony siebie przed nadmiernym wyeksploatowaniem prowadzącym do często występującego w tej grupie zawodowej wypalenia.

Cel pracy socjalnej określa naturę relacji nawiązywanych w związku z udzielaniem pomocy. Specyfika tych relacji polega na ich różnorodności i wyjątkowości - w każdej sytuacji jest ona inna, zdeterminowana złożoną mieszanką charakterystycznych cech klienta, otoczeniem instytucji świadczącej opiekę społeczną, samym pracownikiem socjalnym oraz środowiskiem socjokulturowym. Owa niepowtarzalność stanowi o niemożności zastosowania gotowych reguł postępowania. Ogromna nawet wiedza z zakresu psychologii, pedagogiki, socjologii nie da gotowych recept na poszczególne indywidualne przypadki i sytuacje, jakie niesie życie. Wiedza, aczkolwiek niezbędna, dopiero obudowana kompetencjami społecznymi może przynieść oczekiwane efekty. Profesjonalne przygotowanie pracowników socjalnych musi zatem obejmować nieustające kształtowanie nieodzownych w tym zawodzie umiejętności społecznych w ramach treningu interpersonalnego, komunikowania, negocjacji, radzenia sobie ze stresem, warsztatu rozwoju osobistego. Celem tego opracowania jest ukazanie korzyści jakie może dać pracownikowi socjalnemu przyswojenie sobie zasad asertywnego zachowania i kształtowanie asertywnych postaw.

¹ Dr. Anna Sowińska, Akademia Ekonomiczna im. Karola Adameckiego, ul. 1 Maja 50, 40-287, Katowice, Polska, e-mail: fral@ae.katowice.pl.

Zważywszy na to, że sytuacja pomocy rozgrywa się równocześnie na trzech płaszczyznach:

- zadaniowej (rozwiązywany jest konkretny problem, realizowany pewien cel, którego osiągnięcie ma zaspokoić potrzebę wspomaganego),
- interpersonalnej (pozostając w interakcji partnerzy zachowują się w określony sposób względem siebie i odbierają wzajemne relacje),
- intrapersonalnej (to co dzieje się w sytuacji pomocy zawsze w jakiś sposób wpływa na obraz samego siebie, na samoocenę),

włączenie asertywnych zasad zachowania może uchronić /na każdej z tych płaszczyzn/ i pomagającego i wspomaganego przed trudnościami we wzajemnym kontakcie oraz dostarczyć ważnych pozytywnych wzmocnień osobistych.

Asertywność – zagadnienia definicyjne

Pojęcie asertywności ujmuje się ją na różnym poziomie ogólności teoretycznej jako: zachowanie, umiejętność, zdolność, cechę osobowości, kompetencję, funkcję osobowości, a nawet filozofię życiową. Wobec dużego zróżnicowania definicji i ujęć teoretycznych analizę pojęcia rozpoczniemy od jego znaczenia językowego. Ponieważ słowo, wywodzi się z języka angielskiego, sięgnijmy do „Longman Dictionary of Contemporary English”: *Assertiveness* (ang.) generalnie oznacza specyficzny sposób działania jednostki, polegający na stanowczym, mocnym, pewnym siebie wyrażaniu własnych opinii lub praw i ujawnianiu na zewnątrz głębokiej wiary we własne umiejętności, który wywołuje szacunek innych ludzi. Należy tu podkreślić, że słownik odnosi się do działania, specyficznego sposobu zachowania.¹

Z czasem coraz więcej autorów zaczęło wskazywać, że asertywność będąc sposobem swobodnej autoekspresji uczuć i praw osobistych, ściśle wiąże się z respektowaniem, uznaniem praw innych ludzi. Podkreślano, że asertywna reakcja jest również uczciwa, odpowiedzialna, stosowna do kultury i sytuacji oraz zaangażowania innych ludzi. To sposób zachowania czy funkcjonowania wyraźnie odmienny od agresywności, uległości czy manipulacyjności w relacjach interpersonalnych.

Postawa asertywna towarzyszy ludziom, którzy mają adekwatny do rzeczywistości obraz własnej osoby. Znają swoje słabe i mocne strony, akceptują siebie i innych. Stawiają sobie realistyczne cele, dzięki czemu w pełni wykorzystują swoje możliwości. Osoby takie nie podejmują zbyt trudnych zadań, co chroni je przed rozczarowaniem i krytyką otoczenia. Płynące stąd zdecydowanie, nacechowane łagodną stanowczością, buduje poczucie bezpieczeństwa nie tylko pracownika, ale – co niemniej ważne – także klienta. Rodzi ono w nim zaufanie, sprzyja otwieraniu się, czyni podatnym na wpływy, budzi emocje pozytywne, pozwala łatwiej kontrolować emocje negatywne.

¹ Longman Dictionary of Contemporary English, Longman Group UK Limited London 1987.

Kanon nastawień osobistych oczekiwanych u osoby udzielającej pomocy stricte odpowiada ustalonym w badaniach psychologicznych przekonaniom tkwiącym u podłoża zachowań asertywnych:¹

- generalnie pozytywny, racjonalnie ufny stosunek do innych ludzi i uznanie ich praw,
- pozytywny stosunek do własnej osoby, powiązany z racjonalną samoakceptacją,
- uznanie własnych praw i gotowość do korzystania z nich,
- wiara we własne możliwości i samoskuteczność w realizowaniu zadań oraz radzeniu sobie z wyzwaniami i zagrożeniami jakie niesie życie,
- uznanie i poszanowanie dla norm i zasad określających społecznie stosowane sposoby autoekspresji i radzenia sobie z wymaganiami relacji interpersonalnych.

Asertywność w przypadku pracownika socjalnego musi wykazywać trzy podstawowe właściwości:

- 1) postępowanie zgodne z dobrze pojętym interesem własnym i reprezentowanej przez siebie instytucji,
- 2) uczciwość – szczerza komunikacja wprost (śmiało podważa i neguje bądź popiera i rozwija opinie drugiej osoby. W ramach uczciwego postępowania zawiera się również ustosunkowanie do sądów innych ludzi, ich dezaprobaty lub ewentualnej wrogości)
- 3) poszanowanie indywidualnych praw klienta.

Budowanie relacji

Celem budowania relacji jest uzyskanie zaufania klienta i wiary w pracownika socjalnego oraz w usługi, które ma do zaoferowania, natchnięcie klienta nadzieją, zbudowanie układu wzajemnego inwestowania w proces przemian oraz wytworzenie partnerstwa między klientami a pracownikiem socjalnym. Relacja taka jest podstawą na której opierają się wszystkie inne aspekty rozwiązywania problemów. Jest to narzędzie aktywne, dzięki któremu jest możliwe osiągnięcie planowanych zmian².

Partnerstwo między klientem a pracownikiem socjalnym, wzmocnienie klienta oraz proces planowanej zmiany są wspólnymi elementami istniejącymi we wszystkich relacjach profesjonalnych w praktyce pracy socjalnej. Zasadza się ono na okazywaniu troski, zainteresowania oraz szacunku dla drugiej osoby, co tylko pozornie może się wydawać zadaniem łatwym i wdzięcznym. Dla wielu klientów bowiem korzystanie z pomocy społecznej jest trudnym doświadczeniem, któremu towarzyszy niskie poczucie własnej wartości, skrepowanie, niechęć, lęk czy irytacja. Zwłaszcza tzw. „klienci wbrew swojej woli” od których wymaga się by korzystali z profesjonalnej interwencji, są pozbawieni motywacji, przejawiają bierność, opór, pełną wrogości roszczeniowość, agresję. Także trudne są przypadki klientów określanych mianem chronicznych, osoby

¹ R. Poprawa: Zachowanie asertywne – czy jest to sposób na stres? (W:) Stres i jego modelowanie. Praca zbiorowa pod red. J. Szopy i M. Harciarka, Wyd. Politechniki Częstochowskiej, Częstochowa 2004

² B. Dubois, K. K. Miley: Praca socjalna, Wyd. Interart, Warszawa 1996.

do których niełatwo dotrzeć, nie przejawiające woli współpracy. Oczekiwana od pracownika tolerancja, zrozumienie, akceptacja, stają się wówczas bardzo trudne.

Asertywnie zachowujący się pracownik socjalny nie posługuje się groźbami, szantażem, bezpośrednim atakiem, potrafi stanąć w obronie praw i interesów własnych i reprezentowanej przez siebie instytucji w taki sposób, który nie narusza praw i interesów klientów. Głównym celem zachowania asertywnego jest obrona siebie przed manipulacją i wykorzystywaniem ze strony innych ludzi. Jest ono też postrzegane jako najbardziej przystosowawcze w radzeniu sobie z gniewem i konfliktem.¹

Czasem asertywność przedstawia się nie tylko jako specyficzne zachowanie, ale jako specyficzną filozofię życiową, która służy ludziom w uzyskaniu ich pełnych praw osobistych. Człowiek nie może bezkarnie z nich zrezygnować, gdyż grozi mu:

- brak satysfakcji z życia,
- zostanie bezwolną ofiarą wpływów innych ludzi,
- utrata poczucia własnej wartości i godności osobistej,
- zaprzeczanie samemu sobie,
- nieadaptacyjne radzenie sobie w relacjach interpersonalnych,
- pogorszenie się kondycji psychicznej i zaburzenia somatyczne.

Na początku swych relacji z klientem pracownik socjalny wyjaśnia powody, dla których klient poszukuje pomocy społecznej i analizuje jego oczekiwania dotyczące interwencji. Niezbędne jest tu pozyskanie wszystkich potrzebnych informacji o kliencie i systemie, w którym funkcjonuje, oraz problemie, którego doświadcza. To jednak wymaga sprawnego systemu komunikowania się

Komunikacja interpersonalna

Człowiek asertywny umie komunikować się z różnymi ludźmi i komunikacja ta zawsze jest uczciwa, otwarta, bezpośrednia, adekwatna i odnosi się do swobodnej, ale kontrolowanej autoekspresji przekonań, uczuć (pozytywnych i negatywnych) oraz oczekiwań. Efektem takiego wyrażania siebie jest niezwykle ważna spójność komunikacji na poziomie werbalnym i niewerbalnym. Jeżeli klient wzbudza w pracowniku niechęć, irytację, agresję, ten może to w swoich wypowiedziach zatuszować. Dobiera ostrożnie słowa, stosuje chłodną argumentację, maksymalnie kontroluje emocjonalność swojej wypowiedzi, ale zdradza go mowa ciała, która (jak udowodniono) dla odbiorcy komunikatu stanowi kryterium weryfikujące prawdziwość słów. Asertywna pewność siebie i stanowczość kontrolowanej autoekspresji umożliwia przyjęcie odpowiedniego tonu głosu, swobodnej, otwartej postawy ciała, podtrzymywania kontaktu wzrokowego. Będąc otwartym i naturalnym w wyrażaniu siebie, łatwiej przestrzegać zinternalizowane normy i zasady profesjonalizmu. Swobodne, ale kontrolowane zachowanie, nieagresywna łagodna stanowczość oraz naturalna pewność siebie stwarza właściwą płaszczyznę dla otwartej komunikacji.

¹ J. Mączyński: Behawioralny, kognitywny i behawioralno-kognitywny trening asertywności. „Przegląd Psychologiczny” 1991, vol.34.

Dbłość o własne terytorium psychologiczne nie wyklucza ale wręcz wzmaga świadomość konieczności respektowania terytorium klienta.

Szczegółowe zasady asertywnej komunikacji między pracownikiem socjalnym a klientem polegają na:

- wyraźnym poszanowaniu dla praw klienta i jego jako osoby (ze wszystkimi jego problemami i trudnościami)
- werbalnym i niewerbalnym okazywaniu zrozumienia, szacunku dla jego decyzji i wyborów;
- mówieniu klientowi prawdy, wyrażając się wprost,
- odpowiadaniu na pytania możliwie najpełniej,
- słuchaniu z pełną uwagą i zaangażowaniem, wykazując szczerze i życzliwe zainteresowanie człowiekiem i jego problemami,
- staraniach by traktować ludzi uczciwie i być konsekwentnym w stosunku do nich,
- byciu przekonywującym, budzącym zaufanie, że uzyskane informacje nie zostaną wykorzystane przeciw klientowi,
- dotrzymywaniu danego słowa (bez względu na to, czy obietnica była drobna czy wielka),
- pokładaniu wiary w potencjał podopiecznego i okazywaniu jej,
- chwaleniu, uznawaniu i wynagradzaniu każdego przejawu pozytywnej zmiany,
- wyraźnym uznawaniu wysiłku, gdy klient przyjmuje trudne wyzwania,
- będąc samemu asertywnym i otwartym zachęcaniu klienta do większej asertywności /stosując zasady asertywnej komunikacji zachęcać klienta do tego, by i on stosował się do tych zasad/.

Asertywność a radzenie sobie ze stresem

Dostępne w literaturze dowody empiryczne potwierdzają zasadność traktowania asertywności jako zasoby psychologicznego w radzeniu sobie ze stresem. Stres zawodowy pracownika socjalnego bardzo często wynika z trudnych relacji społecznych, tak więc asertywne rozwiązywanie problemów interpersonalnych chroni człowieka przed stresującymi konfliktami i ułatwia porozumiewanie się, kiedy one już powstaną. Asertywność służy konstruktywnemu radzeniu sobie ze stresem również przez to, że uaktywnia inne zasoby - wzrost poczucia własnej wartości, poczucia kontroli, efektywne strategie zaradcze, wsparcie społeczne - lub umożliwia korzystanie z nich.

Charakterystyki asertywnie funkcjonujących osób pokazują, że są one aktywne, gotowe przejawiać inicjatywę w zmaganiu się z problemami i pokonywaniu przeszkód w drodze do celu. Asertywność wzmaga odporność na stres, w dużej mierze przez to, że przyczynia się do wzrostu poczucia własnej wartości. Dodatkowo działa tu mechanizm sprzężenia zwrotnego: wysoka samoocena pomaga w radzeniu sobie ze stresem, a z kolei skuteczne radzenie sobie wzmacnia samoocenę. Poczucie własnej wartości wyraża

się w wysokiej pozytywnej, ale adekwatnej samoocenie oraz racjonalnej samoakceptacji, tj. takiej, która motywuje do podejmowania wysiłków dążenia do ambitnych celów i rozwoju człowieka. Asertywność wiąże się też poczuciem samoskuteczności, osobistej kontroli i kompetencji. Dysponowanie tymi zasobami pozwala zaufać sobie i czuć się pewnym siebie.

Rezultaty badań jednoznacznie pokazują, że im wyższa była asertywność osób badanych, w tym mniejszym stopniu subiektywnie doświadczali oni stresu, czuli się mniej zdenerwowani, bezradni, niepanujący nad swoimi emocjami i życiem. Ponadto rzadziej przypisywali odpowiedzialność za przebieg stresowej sytuacji losowi, odczuwając większą osobistą kontrolę nad jej przebiegiem.¹

Osoby asertywne stosują także bardziej dojrzałe i adaptacyjne mechanizmy obronne i to już na poziomie oceny poznawczej. Badania Furnham i Rawles, w których porównywano cztery style zachowania: wrogą agresywność, manipulacyjną agresywność, pasywność i asertywność potwierdziły, że osoby asertywne preferują służące dobru przystosowaniu się poznawcze strategie, częściej koncentrują się na rozwiązywaniu problemu poprzez pozytywne przewartościowywanie sytuacji stresowej i znajdowanie w niej możliwości rozwoju. Wyróżniała je również szczególna gotowość i umiejętność do poszukiwania i korzystania zarówno z instrumentalnego, jak i emocjonalnego wsparcia społecznego.²

H. Fensterheim i J. Baer traktują asertywność jako funkcję dojrzałych zintegrowanych struktur osobowości, głęboko powiązaną z poczuciem godności osobistej i szacunkiem do własnej osoby.³ Opisują człowieka asertywnego jako osobę o pozytywnym, pełnym samoakceptacji stosunku do samego siebie, który czerpie swoją siłę i poczucie bezpieczeństwa z szacunku do siebie samego. Czuje się swobodnie w ujawnianiu siebie, co wynika z posiadania poczucia własnej tożsamości i zdolności do samorientacji. Z kolei nieefektywne zmaganie się ze stresem, prowadząc do poczucia własnej niekompetencji i wzmocnione silnym dyskomfortem emocjonalnym, niesie z sobą zagrożenie wypaleniem zawodowym.

Wypalenie zawodowe

Wypalenie zawodowe jest stanem fizycznego, emocjonalnego i psychicznego wyczerpania spowodowanym przez długotrwałe zaangażowanie w sytuacje, które są obciążające pod względem emocjonalnym. Traktowane także jako funkcja braku efektywności zawodowej - przy jednoczesnej niemożności zastosowania skutecznej strategii radzenia sobie ze stresem zawodowym - obejmuje: emocjonalne wyczerpanie, obniżone poczucie dokonań osobistych, niezadowolenie z własnych osiągnięć, poczucie braku kompetencji i znaczne obniżenie poziomu satysfakcji zawodowej i osobistego

¹ R. Poprawa: Zasoby osobiste w radzeniu sobie ze stresem. (W:) Podstawy psychologii zdrowia. Pr.zb. pod red.

G. Dolińskiej-Zygmunt, Wyd. Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2001

² A. Furnham, R. Rawles: Interpersonal influence and coping strategies. "Personality and Individual Differences", 1994, vol.16.

³ H. Fensterheim, J. Baer: Nie mów „TAK“, gdy chcesz powiedzieć „NIE”. Jak nauczyć się asertywności, Książka i Wiedza, Warszawa 1999.

zaangażowania w pracę. Dystansowanie i wycofanie się z intensywnego kontaktu z klientem wynika głównie z chęci obrony przed emocjonalnym obciążeniem, „wciąganiem” przez problemy osób, dla których się pracuje. W efekcie powstaje zjawisko depersonalizacji, traktowania klientów bezosobowo, obojętnienie na ich problemy.

W literaturze poświęconej pracy socjalnej do najczęściej wymienianych przyczyn tego niekwestionowanego dla tej grupy zawodowej zagrożenia, zalicza się:¹

- obciążenie pracą, dużą liczbą klientów, wagą ich problemów,
- radzenie sobie z niezadowoleniem, krytyką, agresją, a także frustracją, zniechęceniem, smutkiem czy załamaniem osób wspomaganych,
- brak środków.

Wśród objawów wypalenia wymienia się między innymi: uczucie zawodu wobec samego siebie, złość i niechęć; poczucie winy; brak odwagi i obojętność; negatywizm, izolacja i wycofanie się; nieustępliwość w myśleniu i niechęć do zmian; codzienne uczucie zmęczenia i wyczerpania. Charakterystyczna jest tu także utrata pozytywnych uczuć w stosunku do klientów, co przejawia się w: stereotypizacji klientów; niezdolność do koncentrowania się na klientach lub ich wysłuchania; nieufność i paranoidalne wyobrażenia, cynizm, postawa strofująca, agresywna, awersja do telefonów i wizyt klientów przesuwanie terminów spotkań.²

Do cech charakterystycznych wypalenia zawodowego pracowników socjalnych zalicza się:

- 1) Wyczerpanie emocjonalne i psychofizyczne, pojawiające się na skutek psychicznego przemęczenia lub przeciążenia intensywnością kontaktów.
- 2) Depersonalizację, co oznacza stawanie się obojętnym na problemy klientów.
- 3) Obniżenie poczucia osobistej adekwatności, prowadzące do obniżenia lub utraty satysfakcji i zaangażowania zawodowego, pojawienia się rozczarowania i poczucia klęski, obwiniania siebie za brak umiejętności, poczucia własnej nieskuteczności.

Badania pokazują, iż cechy indywidualne sprzyjające wypaleniu zawodowemu dokładnie odpowiadają charakterystykom osób nieasertywnych, takim jak: bierność, defensywność, zależność, niska samoocena, unikanie sytuacji trudnych, niskie poczucie skuteczności zaradczej, możliwości sprawowania osobistej kontroli, brak poczucia sensu.³ To, czy wypalenie nastąpi, zależy od układu wielu czynników osobistych i środowiskowych. Jako szczególnie ważne w budowaniu syndromu wypalenia znajdują się elementy standardowo wymieniane podczas opisu nieasertywnej relacji:

¹ L. Willan-Horla: Wypalenie zawodowe u pracowników socjalnych. (W:) Działanie społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku. Praca zbiorowa pod red. E.Kantowicz i A.Olubińskiego. Wyd. Akapit, Toruń 2003.

² J. Fengler: Pomaganie mężczyznom. Wypalenie w pracy zawodowej, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2000.

³ H. Sęk (red.): Wypalenie zawodowe. Przyczyny – mechanizmy – zapobieganie, Warszawa 2000.

-
- nadmiarowe zachowania agresywne lub uległe (Zachowanie asertywne z definicji znajduje swoje znaczeniowe „położenie” pomiędzy uległością, a agresją. Zachowując się asertywnie, respektujemy prawa zarówno swoje jak i innych),
 - działania niezgodne ze swoimi wartościami (istotą asertywności jest szczerość),
 - defensywna postawa wobec trudności, wyolbrzymianie porażek;
 - perfekcjonizm i nadodpowiedzialność (nie danie sobie prawa do błędu);
 - zaniedbywanie własnego rozwoju;
 - brak partnerskich relacji i systemu wsparcia, zaniedbywanie intymności, sztywność ról.

Zakończenie

Bycie asertywnym optymalizuje relacje człowieka ze światem społecznym. Po pierwsze dlatego, że pozwala jednostce realizować jej cele – cele wynikające z zadań zawodowych, zaspokajać indywidualne potrzeby (np. bezpieczeństwa, akceptacji, szacunku i uznania), chronić własne prawa i pozostawać w dobrych relacjach interpersonalnych. Ponadto człowiek asertywny szanuje ludzi, respektuje ich prawa i odmienność, czym zazwyczaj zyskuje szacunek i społeczny respekt. Po drugie, asertywność jest wyrazem szacunku dla siebie samego i samoakceptacji. Bycie asertywnym wynika z wewnętrznej zgody na bycie sobą, co pozwala być autentycznym i nie lękać się, konstruktywnie przystosowując się i rozwijając.

Proasertywne przekonania i nastawienia osobiste, podparte odpowiednią wiedzą i umiejętnością asertywnego zachowania się, współwyznaczają w kontekście konkretnej relacji pracownika socjalnego z klientem sposób interpretowania sytuacji i adekwatnego w niej reagowania. Nie musi jednak wcale - a wręcz nie powinien - automatycznie takiej reakcji oznaczać. Podstawową w tym względzie strukturą poznawczą jest posiadana przez jednostkę wiedza o możliwych i właściwych sposobach zachowania się w kontekście danej sytuacji z możliwością zastosowania zasad asertywności. Sama wiedza o tym, jak można i należy się zachować w konkretnej sytuacji, jest dalece niewystarczająca dla pojawienia się asertywnej reakcji. Koniecznym warunkiem jest posiadanie zespołu wyuczonych umiejętności, wykształcenie nawyków asertywnego reagowania. Im bardziej w procesie sukcesywnie kontynuowanych szkoleń i treningów utrwalona i spójna będzie struktura warunkujących asertywność przekonań i nastawień osobistych, a przebieg procesów oceny poznawczej poprzedzających asertywne zachowanie dopasowany do warunków i wymagań sytuacji, tym bardziej asertywność będzie wiązała się i wyrażała specyficznym stanem wewnętrznym człowieka, pełnym spokoju, równowagi, pogody ducha, niezatrącalnym lub dającym się łatwo przywrócić w obliczu konfliktów i trudności.

II. AMBIVALENCE SOCIÁLNÍ PRÁCE V OBECNÉ ROVINĚ

Význam kontroly a podpory v činnosti sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách

Martin Scháněl, Soňa Chloupková¹

Abstract

The main topic of lecture is to define the role of social workers while providing the social assistance and care.

Social workers have to solve many difficult situations while providing social care. They are often forced to take over client's responsibilities. They have to decide in stress situations in lack of time, without adequate theoretical background. One of the main incentives is to give a help, prevent worsening the status quo while chosen methodology doesn't have to lead to real client's benefit. Concerning the quality standards of social services, inappropriate social work procedure can lead towards nonobservance legal duties of social care providers.

Similar situation appears in evaluation of the client's dependency on social care. Social worker has the real „power“ to help or harm his client. Decision-making of social workers takes place again in difficult situation, in lack of time, without adequate theoretical background.

Both situations require solving the dilemma between support and control, adequately working with given power.

Paper for this conference will focus on two spheres of social work – providing the social care and social examination.

Nosným tématem přednášky je vymezení role sociálních pracovníků při poskytování pomoci při zajišťování sociálních služeb v souladu s novým zákonem O sociálních službách č. 108/2006 Sb.

Při poskytování sociální pomoci a péče se pracovník v sociálních službách dostává do mnoha obtížných situací, kdy je často nucen přebírat odpovědnost za svého klienta. Rozhoduje se ve stresových situacích, nedostatku času, bez dostatečných teoretických znalostí. Základním impulsem je snaha pomoci, zamezit zhoršení stavu, přičemž zvolená metoda nemusí vést ke skutečnému prospěchu klienta. Naopak může dojít k porušení práv uživatele služby, nezvládnutí střetu zájmů mezi uživatelem a pracovníkem poskytujícím péči. Ve vztahu k definovaným procesům pro zajištění odpovídající kvality při poskytování sociálních služeb může nevhodný přístup sociálního pracovníka vést k nedodržování povinností poskytovatelů sociálních služeb a standardů kvality sociálních služeb.

Jednou z nosných oblastí kvalitního poskytování sociální služby je respektování práv uživatelů služby, respektování základních lidských práv a hodnot. Standardy kvality sociálních služeb vycházející z těchto premis, obsahují ustanovení k zabránění možného

¹ PhDr. Martin Scháněl, Ph.D. a Soňa Chloupková, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Krajský úřad Královéhradeckého kraje, e-mail: mschanel@kr-kralovehradecky.cz

porušování práv a svobod uživatelů služeb. V této souvislosti je nutné si uvědomit, že práva uživatelů sociálních služeb jsou stejná jako každého občana České republiky, vychází z Listiny základních práv a svobod, která byla schválena dne 16. prosince 1992 usnesením České národní rady jako součásti ústavního pořádku České republiky. Na druhou stranu jsou to právě uživatelé sociálních služeb, kteří jsou nejvíce zranitelní, závislí na pomoci druhých.

Mezi základní lidská práva a svobody patří následující:

Článek 1

Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.

Článek 2, odst. 3

Každý může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá.

Článek 5

Každý je způsobilý mít práva.

Článek 7

(1) Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena. Omezena může být jen v případech stanovených zákonem

(2) Nikdo nesmí být mučen ani podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení nebo trestu.

Článek 8

(1) Osobní svoboda je zaručena.

Článek 10

(1) Každý má právo na to, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.

(2) Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života.

(3) Každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.

Etický kodex sociálních pracovníků se mimo jiné zaměřuje do oblastí citlivého a etického přístupu sociálního pracovníka vůči jeho klientovi, respektování soukromí a vlastních rozhodnutí klienta, podpory k řešení nepříznivé situaci klienta, citlivé kontroly plnění dohodnutých cílů.

Vzijme se do každodenních situací v zařízeních sociálních služeb, kdy sociální pracovník podporuje uživatele k aktivnímu řešení jejich nepříznivých situací, zároveň i kontroluje, zda z jeho pohledu uživatel vykonává ty činnosti, které jsou pro něho potřebné, dodržuje režim zařízení, „předepsané procedury“ (např. rehabilitace, koupání apod.), kontroluje zda dodržuje léčebný režim, bere léky atd. V rámci těchto kontrolních úkonů může lehce docházet k porušování shora uvedených lidských práv, práv uživatele

služby, která jsou s lidskými právy totožná. Kontrolní činnost pracovníka může být nesprávná v následujících situacích:

- Striktní kontrola podřízení se dennímu režimu bez možnosti vlastní volby,
- Kontrola dodržování využívání jednotlivých aktivit – organizovaně vstávat, jíst, koupat se, účastnit se volnočasových aktivit,
- Striktní kontrola dodržování léčebného režimu bez umožnění si zvolit, zda uživatel užije v daný čas předepsaný lék, podrobí se předepsané proceduře,
- Kontrola návštěvy povinného společného a společenského programu apod.,
- Příliš často opakovaný dohled nad uživatelem v jeho pokoji v rezidenční službě, která potlačuje právo na jeho soukromí; kontrola prostřednictvím neustále „otevřených dveří do pokoje uživatele“,
- Neodůvodněná kontrola ve vlastních úložných prostorech uživatelů - nerespektování soukromí,
- Kontrola uživatele při zajištění osobní hygieny – nerespektování soukromí při užití toalety, koupání,
- Přílišná kontrola uživatele v pohybu po zařízení a mimo něj,
- Kontrola finančních prostředků uživatele proti jeho vůli či bez jeho souhlasu.
- Kontrola uživatele v udržování kontaktu s dětmi, dalšími rodinnými příslušníky či partnery, kterou pracovník činí „v dobré víře“.
- Neoprávněné nakládání s osobními a citlivými údaji v rozporu s předpisy na ochranu osobních údajů.
- a další

Ve všech těchto a mnoha dalších situacích sociální pracovník často v „dobré víře“ kontroluje zda uživatel tzv. „správně prospívá“. Ve své podstatě však porušuje práva uživatele jakožto lidské bytosti.

Jak by měla vypadat správná činnost sociálního pracovníka v těchto situacích ? Měla by být zaměřena na podporu, předávání informací, motivaci uživatele k řešení jeho nepříznivé sociální situace. Zároveň by měl dojít i ke vhodné kontrole shora uvedeného.

Podpora uživatele k řešení jeho nepříznivé situace z pohledu podpory naplňování jeho lidských práv by pak mohla vypadat následovně:

- Vysvětlení denního režimu, podpora jeho dodržování z pohledu pomoci tento dodržet, podpora uplatnění vlastní volby tak, aby byl denní režim dodržen, kontrola toho, zda tomu rozumí, vyhovuje či nevyhovuje a to i za použití alternativních metod, pokud se nelze s uživatelem běžnou komunikací domluvit.
- Podpora k dodržování a využívání jednotlivých aktivit – podpora účasti na „společném obědu“ (v jídelně), volnočasových aktivitách. Zároveň nenásilná kontrola, zda je těchto aktivit uživatel schopen, zda mu to prospívá.

- Podpora dodržování léčebného režimu, vysvětlení proč by měl užívat daný lék, zdůvodnění výhod, které mu přinesou různé procedury. Kontrolní ujištění, zda skutečně užil lék s vědomím toho, že ho k užití nelze nutit.
- Podpora práva na soukromí; osvětlování důvodů k zachování soukromí (pokud je to v zájmu a na přání uživatele). Zároveň nenásilná kontrola zda není uživatel osamocen, má možnost kontaktu s vrstevníky, dalšími uživateli.
- Podpora k využívání vlastních úložných a uzamykatelných prostor uživatelů s kontrolním prvkem, zda do těchto prostor není ukládáno např. kazivé zboží, které by následně např. formou infekce ohrožovalo ostatní uživatele
- Podpora k pravidelné osobní hygieně, pokud možno samostatně prováděné. Vhodná kontrola zda dochází k zachování hygienických návyků, případně zda nedochází k ohrožení zdraví ostatních uživatelů (infekce).
- Podpora uživatele k pohybu po zařízení a mimo něj. Zde je vhodná upozorňující kontrola ve smyslu adekvátního ustrojení v souladu s dobrými mravy a s ohledem na počasí (např. kabát v zimě).
- Hodná a nenásilná podpora v udržování kontaktu s dětmi, dalšími rodinnými příslušníky či partnery. Kontrola zda neexistují překážky ke kontaktu s rodinou v případě, že o něj uživatel stojí.
- a další.

Z uvedených výčtů je zřejmé, že kontrolovat je mnohem jednodušší, než podporovat. Kontrola shora uvedených činností je často mechanickou činností bez nutnosti přemýšlet o individualitě jedince, aplikovat obecné zásady na jednotlivce jako individuuum s vlastními a nezadatelnými právy.

Kontrola je často výsledkem zjednodušení činností, výsledkem nechuti či neschopnosti o vykonávaných aktivitách při výkonu sociální práce přemýšlet. Výsledkem jsou poté stereotypy a z nich unifikované postupy jako:

- Všichni senioři vstávají brzy ráno a chodí brzy odpoledne spát. Je třeba zkontrolovat, zda jsou tedy všichni včas ve svých postelích (klidně již v 17.30 hod.). Podpora by se přitom zaměřila na vhodné trávení volných chvil po večerech.
- Senioři se neradi myjí, mají problémy se sami umýt, vykonat osobní potřebu. Kontrolní přístup se zaměřuje zda tedy alespoň jednou týdně jsou senioři vykoupáni, i když by to zvládli sami. Podpora by řešila vysvětlení potřebnosti zachovat hygienu a hygienické návyky z pohledu přirozeného života uživatele a ochrany dalších uživatelů.
- Senioři si nepamatují, jaké léky mají kdy užívat. Kontrolní přístup se zaměřuje následně na organizované podávání léků zdravotním personálem. Podpora by se zaměřila na vysvětlení důvodů pro braní léků, hledání způsobů, jak na ně případně nezapomenout.
- Senioři se špatně pohybují, mají málo síly, potřebují hodně odpočívat. Kontrolní přístup se zaměřuje na kontrolu odpočinku, podporu pasivního trávení volného

času. Správná podpora objasňuje možnosti trávení volného času v souladu s přáními uživatelů.

Podobných případů lze samozřejmě uvést více. Kontrolní přístup je skutečně velmi jednoduchý, časově mnohem méně náročný, nevyžaduje odborné vzdělání, dovednosti a schopnosti sociálních pracovníků. Z praxe však víme, že pokud věnujeme více času podpoře, v konečné fázi oproti použití kontroly mnoho času ušetříme.

Podporující přístup vyžaduje pracovníky na odborné s profesionálními dovednostmi a schopnosti. Za všechny uvádíme:

- komunikační schopnost
- schopnost řešení konfliktů
- rozhodovací schopnost
- odolnost vůči zátěži
- empatie apod.

I sebelepší pracovník je však jen člověkem. Tedy je vystaven mnoha dalším vlivům, různým stresorům, může pracovat pod tlakem, v nevyhovujících technických a hygienických podmínkách apod.

Jak lze tomuto předcházet? Jednou z možností je supervize v sociální práci, pravidelné hodnocení zaměstnance ze strany jeho nadřízeného, různé náslechy, návštěvy podobných služeb, čerpání příkladů dobré praxe atd. Společným znakem těchto metod je „reflexe vlastní práce“.

Moc a pomoc v pomáhajících profesích

Daniela Květenská¹

Abstract

The paper have broad focus – helping professions. Basic concepts are discribed in the first part: helping professions, help, control and power. There is help and power differentiated on theoretical level. The paper deals with the meaning of help and control in helping professions. Is it possible to consider some of helping professions as oriented on help and other oriented on control?

Ve své stati se chci zaměřit na širší úhel pohledu – hledisko pomáhajících profesí. Přiblížím východiska odlišení pomoci a kontroly a zamyslím se nad významem pomoci a kontroly v pomáhajících profesích. Otázka, kterou se budu zabývat, je užitečnost odlišení pomoci a kontroly. Další otázkou je možnost využití odlišení pomoci a kontroly v praxi pomáhajících profesí.

Sociální práce patří do skupiny tzv. sociálních věd, tedy věd o společnosti, kam patří např. sociologie, pedagogika, psychologie, politologie, právo, etika, politická ekonomie a jiné. Tyto vědy se dále začleňují do ještě širší skupiny věd o člověku, mezi které patří vědní obory jako např. biologie, či medicína. Dlouhé období se sociální práce považovala za aplikovanou vědní disciplínu, a nebo byla chápána jako hraniční disciplína k psychologii (sociální psychologie), psychiatrii (sociální psychiatrie), pedagogice (sociální pedagogika). Nakonec byla akceptována jako samostatná oblast vědeckého poznání, která má multidisciplinární základ a vyznačuje se syntetizujícími rysy. To znamená, že se ve značné míře projevuje v sociální práci propojování (syntéza) poznatků tzv. klasických vědních oborů (jako je právo, pedagogika, sociologie, medicína, psychologie, apod.) do nového systému poznání. Sociální práce tak vystupuje jako multidisciplinární oblast vědeckého poznání a praktické aplikace poznatků získaných jednak vlastním vědeckým bádáním, ale také poznatků z vědních oborů, o které se jako vědní oblast bezprostředně opírá. (Levická, 2002, s. 23)

Sociální práce je velmi často zmiňována jako jedna z pomáhajících profesí. **Pomáhající profese** (*helping professions*) charakterizuje Matoušek (2003a, s. 149) jako profese vznikající v souvislosti se slábnoucí úlohou rodiny a jiných tradičních systémů sociální podpory. Cílem pomáhajících profesí je institucionalizované poskytování této podpory. V širokém pojetí k nim patří medicína, psychologie, pedagogika, sociální práce.

Ludewig (1994, s. 82) konstatuje, že korektní definice **pomáhání** musí principiálně předpokládat hledání pomoci. Pokud je „pomoc“ vykonávána nebo vnučována nezávisle na žádosti, je nutno hovořit „...o péči, reparatuře, **kontrole** nebo dokonce poručníkovaní nebo zmocňování se ...“ . Všechna tato opatření pokládá Ludewig (ibid) za oprávněná a užitečná, ale je nezbytné je odlišit od **pomáhání**. Úlehla (2005, s. 21) definuje pomoc

¹ Mgr. Daniela Květenská, Katedra sociální práce a sociální politiky, PdF, Univerzita Hradec Králové, e-mail: daniela.kvetenska@tiscali.cz.

jako „...dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabídl a klient zvolil. Cestou k uskutečnění pomoci je její nabízení...“.

Kontrola se liší od pomoci tím, že je postavena na zájmech jiných lidí, než toho člověka, o kterého má být postaráno. Kontrola přebírá zodpovědnost nad někým a je nevyhnutelná, účelná a potřebná. (Úlehla, 2005, 20 – 23) Úlehla (ibid) přirovnává kontrolu k výchově a socializaci – dítě je kontrolováno, aby se zařadilo mezi lidi. V tomto textu budu nadále využívat pojmy *nabízení pomoci* a *přebírání kontroly* podle výše uvedených vymezení.

Moc chápe Simon a Stierlin (1995, s. 112) jako pojem, který je často používán kontroverzně. Došli k následujícímu pohledu na mocenské poměry: moc A nad B se projevuje ve schopnosti A určit kontext, v němž se vytvoří nebo inscenován relativně přímočarý vztah příčina-důsledek mezi chováním A a chováním B. Takový vztah může být časově nebo věcně ohraničen.

Moc pokládá za důležitý rozměr vztahu mezi pomáhajícím profesionálem a klientem Kopřiva (1997, s. 39 - 42), který odlišuje moc institucionálně přidělenou a moc vzniklou v rámci vztahu pomáhání. Institucionálně přidělená moc znamená právo pracovníka rozhodovat o věcech, jež pro klienta znamenají praktickou výhodu či újmu. Čím větší je tato pravomoc pracovníka, tím složitější podmínky má pro to, aby se stal klientovým důvěrníkem. Druhý typ moci vzniká bez formálních pravomocí tím, že klient jeho vedení přijímá. (ibid) Ve své stati chápu *moc* jako ekvivalent *přebírání kontroly*.

Kopřiva (1997, s. 46 - 47) také uvádí, že vědomí sociálních pracovníků, jak neplodné až škodlivé může být pomáhání spojené s projevy moci pomáhajícího, je vede k tomu, že odmítají jako pomoc vidět cokoli, o co klient výslovně nepožádá. Kopřiva (ibid) hodnotí kladně přínos systemického přístupu, díky kterému „...už těžko najdete mladého sociálního pracovníka se zájmem o svůj obor, který by si myslel, že lidem pomáhá, když jim prostě káže, co mají dělat a co nikoliv...“. Přesto kritizuje absurdní důsledky v aplikaci, způsobené „průzračnou jednoduchostí“, jak odlišit snahu o mocenské působení a snahu pomoci.

Domnívám se však, že odlišení pomoci a kontroly v praxi je užitečné a obrazně řečeno pomáhá pracovníkovi hledat odpověď na základní filozofickou otázku: kdo je, odkud přichází a kam směřuje. Rozumím tomu tak, že pomáhající pracovník díky tomuto odlišení neustále reflektuje, jaká je jeho profesionální role, čí zájmy hájí (zda společnosti či klientovi) a čeho chce svým působením či spoluprací s klientem dosáhnout.

Z toho vyvozují, že pracovníci státní správy v oblasti sociální práce více využívají *přebírání kontroly*. Úlehla (2005, s. 33 - 35) pracovníkům, kteří rozhodují o tom, co bude, připisuje čtyři profesionální způsoby kontroly: opatrování, dozor, přesvědčování a vyjasňování. Domnívám se, že do těchto kategorií je obtížné se vměstnat. Pokládám za důležité, aby sociální pracovník, který přebírá nad klientem kontrolu (moc), si tuto skutečnost uvědomoval a je jedno, jak své způsoby práce bude pojmenovávat. Musí vědět, kdo v dané situaci rozhoduje – že je to on. Nemusí si namlouvat, že jedná v zájmu klienta a klient to pouze nechápe. Pomáhající profesionál se tak díky moci „institucionálně přidělené“ snaží klienta socializovat – začlenit do společnosti.

Příklad: Sociální pracovník jako zaměstnanec orgánu sociálně právní ochrany navrhne v krajním případě odebrání tříletého dítěte z rodiny. Vše nasvědčuje tomu, že dítě je fyzicky týráno, již několikrát bylo hospitalizováno v nemocnici se zraněními nejasného původu, kdy rodiče nedokázali jeho zranění věrohodným způsobem vysvětlit. Lékaři našli i starší zlomeniny, které nebyly lékařsky ošetřeny. Při poslední hospitalizaci bylo dítě v ohrožení života. Dítě pochopitelně do nového prostředí nechce. Zakázkou společnosti je v tomto případě ochránit dítě.

Oproti tomu sociální pracovník zaměstnaný nevládními neziskovými organizacemi má větší předpoklady, že bude využívat *pomoci* na základě domluveného kontraktu s klientem. Úlehla (2005, s. 33) uvádí čtyři profesionální způsoby práce: doprovázení, vzdělávání, poradenství a terapii. Opět se domnívám, že je užitečné si uvědomovat, jak budu s klientem pracovat: budu s ním hledat cestu, jak si najít vlastní (nejlepší) řešení. Podrobnější členění způsobů práce je bezesporu teoreticky zajímavé a přínosné, v praxi se však drobné nuance stírají.

Příklad: Sociální pracovník jako zaměstnanec občanské poradny má pomoci klientce zjistit, na jaké sociální dávky má nárok její zdravotně handicapované dítě. Klientka se chce rozvést s manželem a chce na něm být co nejméně finančně závislá.

Domnívám se, že sice například výkon státní správy v sociálně-právní ochraně či probace předpokládá více využívání kontroly, ovšem bez navazujícího nabízení pomoci by s největší pravděpodobností nebyly tyto profese úplné. Pokládám za znak profesionality reflexi, kdy má být nabízena pomoc a kdy přebrána kontrola, ale také to, že jedno bez druhého se obejde pouze stěží. Proto se domnívám, že nelze pokládat některé z pomáhajících profesí zaměřené převážně na pomoc či na kontrolu.

Odlišení pomoci a kontroly v praxi pokládám za užitečné. Možná připomenu některá okřídlená rčení, která slyšíme méně často: klient v odporu, rezistentní klient, nespolupracující klient. Jsou tu i celá úsloví:

- „Cesta do pekla je dlážděna dobrými úmysly.“
- „Byl za svůj dobrý skutek po zásluze potrestán.“
- „Pane Bože, pomoz mi od mých přátel, od nepřátel si pomůžu sám.“

Pomoc i moc (kontrola) se vzájemně doplňují a různě prolínají. Oba způsoby práce jsou užitečné. Sdělují nám, co s klientem děláme a co můžeme dělat. Užitečné je vědět, v jakém jsem vztahu ke klientovi a v jakém ke společnosti. To vše pokládám za důležitá kritéria vlastní reflexe. Je pochopitelně na nás, zda tento pohled na svoji profesionální práci akceptujeme, či nikoliv.

Literatura:

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997, 147 s.

ISBN 80-7178-150-9

LEVICKÁ, Jana. *Teoretické aspekty sociální práce*. Trnava, Trnavská univerzita, 2002, 283 s. ISBN 80-89074-39

LUDEWIG, Kurt. *Systemická terapie. Základy klinické teorie a praxe*. Praha: Pallata, 1994, 150 s. ISBN 80-901710-0-1

SIMON, Fritz B; STIERLIN, Helm. *Slovník rodinné terapie*. Hradec Králové: Konfrontace, 1995, 255 s. ISBN 80-901773-1-X

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, 128s. ISBN 80-86429-36-9

Dilemy súčasnej sociálnej práce¹

Ľuba Pavelová²

Abstract

The labour introduces baseline dilemmas of social work as an necessary choice between two segregating each other choices. This submission is aiming with various aspects of this dilemmas and its changing-over with the work of social worker. Managing of these dilemmas is related with the culture of admission to clients and competence of social workers to presume the area for independent reason. It backwards determinate quality or non quality offered social services.

Dilema je nutná (niekedy ťažká) voľba medzi dvomi vzájomne sa vylučujúcimi možnosťami. Vo svojej podstate ide vždy o hodnotové rozhodovanie.

Táto definícia upozorňuje na dve vlastnosti dilematických situácií. Za prvé niektoré možnosti nie sú zlučiteľné. Za druhé, s ich výberom bývajú ťažkosti. Tvrdenie, že voľba je nutná, môže byť zavádzajúca. Zdôrazňuje nezlučiteľnosť možností, medzi ktorými je treba voliť. Môže však tiež budiť dojem, že ľudia, ktorí stoja pred dilemami sa musia nutne rozhodnúť. Tak tomu ale vždy nie je. Ľudia sa totiž môžu dileme vyhnúť alebo aspoň dlho vyhýbať (Musil, 2004).

Matoušek (2001) uvádza tieto najzávažnejšie dilemy vnímania súčasnej sociálnej práce:

Formalizácia a deformalizácia

Formalizácia - v 19. storočí bola sociálna práca prevažne iniciatívou súkromných a cirkevných organizácií, v 20. storočí sa rozšírili štátom organizované služby - formalizovaná i neformalizovaná sociálna práca sa vyvíjali súčasne a prevaha jednej z nich je závislá na konkrétnej sociálno-politickej situácii.

Deformalizácia – návrat sociálnej práce do rúk sociálneho pracovníka, ktorý ju vykonáva na základe licencie, pričom konkrétne pomoc zaistovania potrieb sa uskutočňuje v prirodzenom prostredí domácností a pomocou rodiny.

Ďalšou formou deformalizácie je rozvoj neštátneho sektoru, sociálna práca sa tu vykonáva na profesionálnej báze, ako aj na princípe občianskej spolupatričnosti a solidarity. „Vo všetkých štátoch Európy existujú neštátne iniciatívy, dopĺňajúce štátnu starostlivosť“. (Hrozenská In.: Marcinková a kol., 2005, s.101)

¹ Príspevok vznikol na základe podpory grantu KEGA 3/5264/07: Ďalšie vzdelávanie učiteľov vybraných SOŠ v odbore: Sociálna gerontológia.

² PhDr. Ľuba Pavelová, Ph.D., Katedra sociálnej práce a sociálnych vied, FSVaZ, UKF Nitra, SR, e-mail: lpavelova@ukf.sk.

Profesionalizácia a deprofesionalizácia

Táto dilema predurčuje spoločenský status sociálnej práce.

Procesy profesionalizácie:

- vznik nových foriem vzťahov medzi soc. pracovníkmi a klientmi,
- ovplyvňovanie rozhodovania o vhodných metódach poskytovaných služieb a smeru budúceho vývoja praxe,
- existencia jurisdikčných polemík o rozsahu kompetencie medzi príbuznými profesiami.

Deprofesionalizácia – alternatívna sociálna práca – sociálne služby poskytované priateľmi, rodinou, dobrovoľníkmi.

Obidve tieto dilemy v súčasnej sociálnej práci vyvolávajú polemiku a prioritou by z nášho pohľadu mala byť deprofesionalizácia a aj keď to znie zvláštne, tak deprofesionalita s dôrazom na profesionálnu zdatnosť jednotlivých poskytovateľov sociálnych služieb na všetkých úrovniach stratégie sociálnej práce.

Pomoc a sociálna kontrola

Pomoc – soc. pracovníci sú presvedčení, že cieľom sociálnej práce je pomáhať klientom. Na odlišný aspekt pomoci poukazuje M. Hrozenková (In.: Marcinková a kol., 2005, s.97), ktorá sa zaoberá autonómiou (staršieho) človeka v zmysle miery pomoci zo strany sociálneho pracovníka klientovi. Týka sa to aj miery pomoci pri znižovaní chudoby u tejto cieľovej skupiny sociálnej práce. Chudoba sa naozaj začína dotýkať aj starších ľudí. M. Tvrdoň a A. Kasanová (2004, s.14) konštatujú, že „väčšina starších ľudí je odkázaná len na svoje starobné dôchodky, prípadne príbuzenské siete. Pomoc by mala vždy rešpektovať autonómiu klienta.

Sociálna kontrola – v protiklade s poskytovaním pomoci vnímame najmä u politikov, že považujú za cieľ sociálnej práce sociálnu kontrolu. Prílišná kontrola môže ovplyvňovať negatívne sociálnu pomoc.

Polyvalencia a špecializácia

Polyvalencia – soc. pracovník poskytuje služby klientom v najrozličnejších životných situáciách (rieši problematiku mladistvých aj dospelých, invalidných občanov, seniorov).

Špecializácia - vyjadruje profesijné pôsobenie sociálneho pracovníka zaoberajúceho sa iba určitým sociálnym problémom alebo jedným z jeho aspektov.

Sociálna práca umenie - veda

Umenie - vyžaduje si dávku zručností, porozumenie potrieb druhých a schopnosť pomáhať im bez toho, že by zostali na našej pomoci závislí.

Veda - disponuje teóriami a ďalej vytvára nové teórie vysvetľujúce vznik a riešenie individuálnych, skupinových a komunitných problémov.

Sociálna práca by sa nezaobišla bez umenia ani vedy vo svojej snahe pomáhať konkrétnym klientom, skupinám, komunitám. Umenie vcítiť sa do potrieb iných ľudí, porozumieť ich potrebám sa nedá naučiť bez citlivého prístupu k svoju prežívaniu i k prežívaniu jednotlivcov, skupín i komunít. Nevyhnutné pre efektívnu sociálnu prácu sú však aj vedecké teórie, ktoré sociálny pracovník vie uplatniť vo svojej práci.

Musil (2004) predkladá rozdelenie dilem sociálnej práce na všedné a strategické.

Všedné dilemy sociálnej práce:

- komplexné alebo zjednodušené ciele,
- množstvo klientov alebo kvalita služieb
- neutralita alebo favoritizmus,
- jednostrannosť alebo symetria vo vzťahu s klientom,
- procedurálny alebo situačný prístup,
- materiálna alebo nemateriálna pomoc,
- zasiahnuť alebo nezasiahnuť.

Strategické dilemy sociálnej práce:

- verejný alebo dielčí záujem,
- bezprostredné alebo sprostredkované východiská voľby cieľov,
- riešenie prípadu alebo zmena pomerov v spoločnosti,
- zmena klienta alebo zmena prostredia.

V tomto kontexte by sme tiež mohli zvažovať o doplnení dilemy týkajúcej sa platieb, t.j. platiť vs. neplatiť za poskytované sociálne služby. Vo svojom článku sa tejto problematike venujú aj autori Tomka, Poláková, Švihelová (2002), ktorí zdôrazňujú, že v časoch globálnej ekonomiky sa tak „princípy trhu, efektivity, návratnosti a tiež ziskovosti dostávajú aj do oblasti sociálnej práce. V súčasnosti sa vo svete môžeme bežne stretnúť s istou mierou finančnej úhrady za intervencie sociálneho pracovníka, v čom je, okrem odbornosti, zhmotnené aj vedomie hodnoty sociálnej práce, ktorá často požíva nízky spoločenský status.“ Vyslovujú argumenty pre i proti týmto tendenciám, no súhlasíme s názorom, že „ziskovosť, ktorá by komercionalizovala sociálne služby a iné výkony sociálnej práce, môže v konečnom dôsledku síce prispievať ku zvyšovaniu kvality života vybranej skupiny klientov, no ide zároveň proti podstate a zmyslu sociálnej práce.“

Spôsob, ktorým radoví pracovníci zvládajú svoje strategické dilemy, výrazne ovplyvňuje podobu operačnej stratégie celej organizácie služieb sociálnej práce.

Musil (2004) tiež predpokladá, že stratégie radových pracovníkov sú neopominuteľným prvkom stratégie celej organizácie a sú do značnej miere predurčené tým, ako radoví pracovníci riešia všedné dilemy svojej práce s klientmi.

Kontrola a pomoc

Dilema normatívnosti sociálnej práce sa priamo vzťahuje k týmto pojmom.

Řezníček (1994) upozorňuje, že v súvislosti s presadzovaním princípu slobodného rozhodovania klientov (akcentácia pomoci), kvôli vedomému potlačovaniu kontrolnej funkcie sociálnej práce a tiež v súvislosti s rozširovaním psychoterapeutických prístupov došlo v Spojených štátoch k obmedzení účinnosti sociálnej práce.

Z pohľadu kontroly a pomoci môžeme uvažovať tiež v dvoch súvislostiach. Kontrola a pomoc v organizácii, ktorá poskytuje sociálne služby a vzťahy medzi pracovníkmi tejto organizácie vo vnútri a smerom von môžeme uvažovať o kontrole a pomoci klientovi, ktorý sa o pomoc organizácie uchádza.

Každá organizácia, poskytujúca sociálne služby má svoju kultúru a tá spôsobuje, že pracovníci každej z nich môžu považovať za prijateľné niečo iné. Organizácia je celok v ktorej je viac alebo menej účelne prepojená jeho funkcia s podmienkami, ktoré sú pre naplňovanie tejto funkcie potrebné. Patria sem zdroje, ktoré organizácia využíva – napr. personál, informácie, financie, sociálne kontakty a s nimi, podpora verejnosti a pod. spojený vplyv. Patria sem aj nástroje – technológie a techniky (v rámci služieb sociálnej práce sú to prístupy ku klientovi, alebo metódy práce s ním). Dôležité je tiež nadviazanie kontaktu s vhodnými klientmi, ktorí majú dôvody služby organizácie využiť a fungovanie infraštruktúry sprievodných služieb – komunikačné siete, účtovníctvo, právny servis... K naplňaniu svojej funkcie potrebuje ešte organizácia tieto podmienky vzájomne vyladovať, aby do seba zapadali a doplňovali sa (Musil, 2004, s. 22).

Z hľadiska vzájomnej súhry je dôležité, aby pracovníci vedeli, aké postupy práce s klientom môžu očakávať u svojich kolegov, čo sa dá dosiahnuť pravidlami prístupu ku klientovi a uznávanými metodickými postupmi.

Pravidlá konania, ktorými sa pracovníci organizácie vo vzájomných kontaktoch a v kontaktoch s klientmi riadia, obmedzujú mocenské vzťahy vo vnútri organizácie i medzi pracovníkmi a klientmi. Na jednej strane uznávané pravidlá ponúkajú niektorým ľuďom možnosť opakovane rozhodovať o tom, čo majú robiť ostatní. Na druhej strane tie isté pravidlá dávajú väčšej alebo menšej časti pracovníkov a klientov možnosť vyhýbať sa vonkajšej kontrole svojho konania.

V tejto súvislosti možno spomenúť aj rodovú (ne)rovnosť a podporu rodových stereotypov u mnohých sociálnych pracovníkov a pracovníčok, ktoré upevňujú nerovnocenné postavenie mužov a žien. Marková (2006, s. 298) pripomína, že gender/rod je konštruovaný ako asymetrická kategória - všetko, čo je spájané s maskulinitou (napr. objektivita, racionalita, aktivita a pod.) je v našej kultúre vnímané ako odlišné, hodnotnejšie a nadradené tomu, čo je feminínne. Podľa realizovaného výskumu (Marková, 2007(b), s. 125) u opýtaných budúcich sociálnych pracovníkov a pracovníčok prevláda mnoho predsudkov, stereotypov a predovšetkým nedostatok vedomostí v oblasti sexuality a rodovosti v spojení s bagatelizovaním rozvíjania poznania sexuality a rodovosti v ich sociálnych, psychologických, pedagogických a iných aspektov. Taktiež „homofóbiu živia predsudky, z ktorých vyrastá presvedčenie, že geji a lesby narúšajú sexuálne a rodové usporiadanie spoločnosti. Takéto presvedčenia vedú k homofóbnym prejavom, k netolerancii a necitlivosti aj

u odborníkov a odborníčok pôsobiacich v pomáhajúcich profesiách“ (Marková, 2007(a), s. 191). Homofóbia potom, podľa slov autorky, často vyúsťuje do odmietavého a diskriminačného postoja a správania voči ľuďom, ktorí sú gejmi, lesbami alebo bisexuálmi, alebo sú tak vnímaní/é.

V rámci dilemy normatívnosti a k pojmom kontrola a pomoc je dôležité neopomenúť i probáciu, ktorá v rámci práce s cieľovými skupinami (podmienečne prepustení, podmienečne odsúdení, klienti v probačnom dohľade) zdôrazňuje význam komplementarity kontroly a profesionálnej pomoci. V súčasnosti nachádza svoje profesionálne uplatnenie množstvo absolventov odboru sociálna práca práve na pozíciách probačných a mediačných úradníkov pôsobiacich na okresných súdoch.. Lulei (2006, s. 158) dokonca považuje narušenie uvedenej komplementarity za nevhodné, keď uvádza, že „riziko spočíva v redukcii probačnej činnosti ako procesu, ktorý sa zaoberá predovšetkým právnymi aspektami resp. povinnosťami alebo obmedzeniami bez zreteľného dôrazu na individuálnu profesionálnu pomoc“.

Z pohľadu práce s klientom ide o kontrolu a moc, ktorá zasahuje do života klientov, kde jedným zo spôsobov je uzurpovanie si práva kontrolovať ich život a zároveň ich udržiavať v odkázanosti na seba. Na druhej strane podľa Musila (2004) cieľom pomoci je zlepšenie schopnosti klienta zvládať alebo zlepšovať životnú situáciu vlastnými silami. v rámci nemateriálnej pomoci, ktorá má dlhodobější procesuálny charakter a a zaistiť uspokojenie jeho aktuálnych potrieb v prípade materiálnej pomoci, ktorá má krátkodobější charakter a poskytuje momentálnu starostlivosť. Pomoc potom môže prezentovať snahu o riešenie situácie niekedy aj bez participácie klienta. Premennivosť a nevyspytateľnosť súvislostí medzi materiálnymi a nemateriálnymi faktormi zvládania situácie klientom vedie tiež k tomu, že k ich súčasnému riešeniu dochádza často intuitívne alebo nevedomky a je v mnohých prípadoch nezamýšľaným efektom aplikácie určitého nástroja, používaného v organizácii.

Záver

Samozrejme, že toto nie sú všetky dilemy, s ktorými sa sociálny pracovník vo svojej práci stretáva. Za dôležité pokladáme práve diskusné stretnutia odborníkov – teoretikov i praktikov, ktorí by spoločne riešili problematiku dilem v praktickej sociálnej práci a následne vytvárali predpoklady k jej skvalitneniu.

Literatura:

LAAN, G. van der. 1998. *Otázky legitimizace sociální práce*. Boskovice : Albert, 1998. 260 s. ISBN 80-85834-41-3.

LULEI, Martin. 2006. Probačia – nová výzva pre sociálnu prácu. In: *Nové trendy v príprave a uplatnení sociálnych pracovníkov* (Zborník z medzinárodnej konferencie konanej 29. – 30. júna 2006 v Bratislave). Bratislava : KSP PdF UK, 2006, s. 158 – 161. ISBN 978-80-89185-27-6.

MARCINKOVÁ, D., HROZENSKÁ, M., VAŇO, I. 2005. *Vybrané kapitoly z gerontológie*. Nitra: UKF, 2005, p.122, ISBN 80-8050-878-X

-
- MARKOVÁ, D. 2006. Rodovo citlivý prístup v práci s klientom a klientkou sociálnej práce. In: Smutek, M. – Kappl, M. (Ed.). *Proměny klienta služeb sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, p. 297-305. ISBN 80-7041-716-1.
- MARKOVÁ, D. 2007(a). Heterosexizmus a rodina. In: VAŠŤATKOVÁ, J. – LOUKOTOVÁ, V. (Ed.). *Akční pole sociální práce aneb sociálněpedagogické otázky současnosti : Sborník příspěvků z I. ročníku konference konané dne 2. dubna 2007 v Olomouci*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007, p. 189- 198. (CD-ROM). ISBN 978-80-244-1665-6.
- MARKOVÁ, D. 2007(b). *Sexuální výchova v přípravě sociálních pracovníků a pracovníček*. Rigorózná práca. Nitra: FSVaZ UKF v Nitre, 2007, p. 159.
- MATOUŠEK, O. 2001. *Základy sociální práce*. Praha : Portál, 2001, 312 s. ISBN 80-7178-473.
- MATOUŠEK, O. a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce* Praha : Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- MUSIL, L. 2004. „*Ráda bych vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno : Marek Zeman 2004. 243 s. ISBN 80-90-30-70-1-9.
- ŘEZNÍČEK, I. 1994. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. 75 s. ISBN 80-85850-00-1.
- TOMKA Milan. – POLÁKOVÁ, Martina – ŠVIHELOVÁ Dagmar. *Ziskovost v sociální práci ako faktor hodnoty sociální práce*. In: Etika a sociální práce. Zborník z konferencie, ktorá sa konala dňa 25.10.2002 v Trnave. Trnava: FZaSP TU v Trnave, 2002, str. 90 – 92, ISBN 80-88774-20-9.
- TVRDOŇ, M., KASANOVA, A. 2004. Chudoba a bezdomovstvo. FSVaZ UKF Nitra, 141 s. ISBN 80-8050-776-7.
- ÚLEHLA, I. 1999. *Umění pomáhat*. Praha: SLON , 1999. 128 s. ISBN 80-85850-69-9.

Pomoc a kontrola v terapeuticky pojaté sociální práci¹

Stanislava Ševčíková²

Abstract

Present postmodern euroamerican society stresses an importance of individual and his/her personal qualities. Dilemma to help or to control (or both) belongs to the basic dilemmas of modern social work (Navrátil) and focuses social worker and user of social services as well to the roots of social work itself. Logotherapy and existential analysis (LTEA) and systemic therapy as approaches oriented in the therapeutic sense of help (supporting development of the personal potential) offer help to their clients (individuals, but also groups) by the different way. LTEA helps firstly non directive with the stress on freedom and responsibility of man; systemic therapy stresses the ability of the client to lose his/her problem by him/herself. The aim of this contribution is to answer research question: Which role plays in LTEA and systemic therapy help and control and how is possible this role generalize for social work in general?

Úvod

Pomoc v běžném životě je mnohdy znamením náklonnosti, soucitu, intuitivnosti, ale i rozmyslu. V profesionálním životě hovoříme o pomáhajících profesích a to tam, kde se „pomoc“ stala cílem a smyslem pracovní aktivity či poslání. Podle Úlehly (1999) nebo Thompsona (2006) se pomáhá proto, aby se dosáhlo prospěchu, zdraví či pohody druhého, který pomoc potřebuje a/nebo ji vyhledá. Tato činnost je velmi náročná na osobnost pomáhajícího, a je proto nutné věnovat se i jemu, aby mohl opravdu pomáhat a ne v krajním případě škodit³ (Schmidbauer, 2000). Velmi dobře také nedostatečný odstup a sebe-reflexi pracovníka vystihuje systemické pravidlo: „buďte užiteční, nepomáhejte“, to znamená – nejdříve zjistěte, s čím přichází klient (jakou má zakázku) a teprve potom mu s touto zakázkou pomáhejte, umožněte realizovat.

Realitou a druhou stranou mince je, že pomáhající profese disponují i velkou dávkou moci nad svým pacientem, klientem, studentem (rozhodnutí o diagnóze, zprávy a expertízy pro soudy, hodnocení, známky), tyto profese mají oprávnění nejen „pomáhat“, ale i „kontrolovat“. Často se stane, že „pomáhání“ a „kontrola“ se zamění, že (v našem případě) sociální pracovník nereflexuje, že kontroluje nebo že pomáhá (v systemickém pojetí, viz níže) (Úlehla, 1999; Materiály k výcviku systemické supervize a koučování).

Přestože téma pomoci a kontroly je pro vztah sociálního pracovníka a klienta v mnoha ohledech klíčové, mnozí autoři standardních textů o sociální práci mu mnoho pozornosti nevěnují (Brieland, Costin, Atherton, 1975; Hanvey, Philpot, 1994; Thackeray, Farley,

¹ Text byl podpořen projektem Centra praktických studií (CZ.04.1.03/3.2.15.1./0152) katedry SPSP FSS MU v Brně.

² Dipl.-Theol. Univ. Stanislava Ševčíková, Katedra SPSP FSS MU, Joštova 10, 602 00 Brno, e-mail: ssevckiko@fss.muni.cz.

³ Schmidbauer hovoří o syndromu pomáhajících, kdy si pracovník vybírá pomáhající profesi, aby kompenzoval vnitřní (narcistní) potřeby, uspokojuje svou potřebu vztahů v nerovné pozici pomáhajícího - pomáhaný a těžko se přizpůsobuje „přirozeným“ symetrickým vztahům.

Skidmore, 1994; Doel, Shardlow, 2005), autoři se zaměřují především na to, aby sociálním pracovníkům (pomáhajícím profesionálům) poskytli základní znalosti o sociální práci a podporu a dovednosti o metodách, aby mohli plnit své poslání.

V českém kontextu se tématu pomoci a kontroly v sociální práci obecně věnuje Navrátil¹ (2001). Sociální pracovníci se s tímto tématem mohou potkat ještě u Havrdové (1999: 79), která ve svých kompetencích „zasahovat a poskytovat služby“ píše, že sociální pracovník „poskytuje nebo zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, ochrany a kontroly.“ Pomoc poskytuje pracovník podle Havrdové dle předem dohodnutého scénáře o formě kontroly a svém pojetí kontroly se blíže nezmiňuje.

Jordan (1990) zmiňuje fakt, že sociální pracovníci nemají v žádném případě takovou moc jako ostatní příslušníci pomáhajících profesí a komentuje dilema, že sociální pracovníci oscilují mezi póly pomáhat (chápat, komunikovat) nebo „úředničit“. Thompson (2000) upozorňuje na možnost nereflektovaného použití moci.

V následujícím textu se pokusím odpovědět na výzkumnou otázku: „Jakou roli hraje v logoterapii a existenciální analýze (LTEA) a systemické sociální práci pomoc a kontrola a jak je možné tuto roli zobecnit pro sociální práci obecně?“ Nejprve stručně shrnu základní principy LTEA a systemického přístupu a konceptů/dilemat pomoci a kontroly na ně navazujících (Musil (2004), Laan (1998)) a zanalyzuji pojmy „moc“ a „autorita“, z nich pak odpovím výzkumnou otázku.

1. Logoterapie a existenciální analýza (LTEA)

LTEA je terapeutický/pomáhající systém založený na koncepci „vůle ke smyslu“ (Frankl, 1994, 1997), která vyjadřuje poznání zakladatele V. E. Frankla, že lidé jsou především obdařeni vůlí pochopit smysl „tady a teď“ – ať jde o každodenní život nebo zátěžové situace utrpení sebe či blízkých. Vychází z myšlenek M. Heideggera, K. Jasperse, M. Schelera a dalších filosofů. Je zaměřena především na pomoc pacientovi/klientovi v jeho obtížné životní situaci založené především na změně pohledu/úhlu na problém, popř. v psychoterapii je zasahováno do struktury osobnosti, např. metodou personální osobní analýzy A. Längleho² LTEA pokračuje ve filozofické

¹ Ten jmenuje práce Řezníčka (1994) a Jordana (1984), kteří se zmiňují ve svých textech o tom, že prosazování větší svobody klientů (jejich schopnosti se svobodně rozhodovat) omezuje kontrolní funkci sociální práce (Řezníček, 1994) a zda má být pracovník pomáhající nebo úředník (Jordan, 1984). Navrátil (2001) vystihl toto dilema sociální práce velmi prozíravě tím, že je uvedl mezi ostatními dilematy a legitimizoval je.

² A. Längle, který rozvinul především existenciální analýzu, kterou chápe jako „fenomenologicky – personální (přístup) s cílem pomoci osobě k (duchovnímu a emocionálnímu) svobodnému prožívání, k autentickým postojům a zodpovědnému zacházení se sebou samým.“ (Längle, 2004: 8). Längleho základní existenciální motivace: 1. Na bázi rozumové (moci být zde) osoba usiluje a přijímá fakticitu: biologickou i sociální. 2. Na bázi emocí (chtít hodnotu, chtít být hodnotou) jde člověku především o nalezení hodnoty svého života pro sebe i druhé. 3. Na bázi identity (smět být sebou), takový, jaký jsem, jde o schopnost posoudit své jednání a o cestu k identitě osoby. Na této rovině nachází člověk pocit vlastní sebehodnoty, důstojnosti a autenticity. 4. Rovina osobně-existenciální, oblast smyslupnosti a jednání je vlastně Franklovou dimenzí smyslu. Zde, na této dimenzi, kterou Längle chápe odlišně než Frankl (pro kterého byla primární – ovšem v kontextu dialogu a odmítnutí redukcionismu předcházejících směrů). Pro Längleho (2004) je tato čtvrtá základní motivace až jakousi korunou na existenci člověka. Jde o to, svobodně a zodpovědně chtít smysl, o ano ke smyslu.

tradici existencialismu a akcentuje svobodu a její odvrácenou stranu - odpovědnost člověka, především za rozhodnutí a činy, které učinil.

Tento směr reflektuje převážně pomoc, nikoli kontrolu, poněvadž lidé, kteří jsou v této škole vycvičení, pracují především s dobrovolnými klienty a jejich institucionální moc je limitovaná.

2. Systemický přístup

Systemický přístup je založen na tezi, že svět se skládá ze systémů a lidské systémy produkují řeč a významy (Schlippe, Schweitzer, 2001).¹ Je potřeba dosáhnout porozumění systému, a to komunikací uvnitř systému. Porozumění jedinci se tedy odvozuje od pozorování rodiny, který je charakterizovatelná jako sociokulturní systém se všemi svými prvky (stabilita, hierarchie, moc a kontrola).

Realitu vnímá systemika jako sociální konstrukt. Důraz se klade především na vzájemný vztah, interakci. Poststrukturalismus, z něhož systemika vychází tvrdí, že „právě interakce lidí je tou činností, kterou je význam vytvářen“ (Shazer, str. 2). Čili, význam je tvořen interakcí, nikoli pojmenováním a právě skutečnost, že svět je chápán jako jazyk, znemožňuje nalezení a formulaci nějakých obecně platných zákonitostí. To znamená, že strukturalisté věří, že označení jevu je 1. vedoucí k podstatě jevu, 2. terapeutické, vede pojmenováním k uzdravení.

Problém v systemice definuje systém. Je-li tedy problém na straně jedince, je třeba „léčit“ rodinu.

3. Moc

Se schválením zákona o sociálních službách v ČR č. 108/2006 Sb. pokročili sociální pracovníci o krůček důl v modelu uznání profese majoritní společností. Naplnili další bod modelu Greenwoodových (1965) atributů profese (systematická profesní teorie, autorita, etický kodex a profesní kultura, možnost profesní komunity sankcionovat).

V kontextu diskuse o „pomoci“ a „kontrolě“ není možné neanalyzovat pojem „moc“. Zajímavý příspěvek k moci podala H. Arendtová (1995), která cituje Voltaira a Webra, kteří za moc pokládají prosazení vlastní vůle proti nebo na úkor ostatních. Základem moci je možnost něco přikázat a nejkrajnějším vyjádřením moci je násilí. Rozdíl mezi mocí a násilím spočívá podle P. d'Entrevese (Arendtová, 1995: 29) v tom, že „moc je určitý druh zmírněného násilí“. Konstatuje také, že moc vyžaduje a by byl někdo ochoten ji poslouchat. Ve starověkém Římě, jak píše Arendtová, však spojení moc a příkaz nebo moc a poslušnost nebylo přítomno, poslušnost občanů byla podmíněna jejich předchozím souhlasem s tímto zákonem. To přímo koresponduje s naším tématem – je dobré přesvědčit klienta o tom, že zákrok je nutný a připravit ho na spolupráci. Moc

¹ Případně terapeutické či pomoc poskytující systémy jsou problémové systémy, tedy nepatří do všedního denního běhu. Terapeut se stává součástí systému a tedy i součástí problému, není to někdo „mimo“, ale je „uvnitř“. Je „umělcem rozhovoru“, dokáže vytvořit prostor a facilitovat rozhovor za účelem vyřešení problému. Klienti jsou tak vedeni k převzetí zodpovědnosti za svůj život, oni jsou experty na své vlastní problémy, terapeut jim pomáhá nahlédnout je z různých stran.

je závislá také na skupině, se ztrátou skupiny či její součinnosti (nejen lokální, ale v našem případě profesní) moc upadá. Moc sama o sobě nepotřebuje nějaké zdůvodnění, opírá se sama o sebe, musí však být legitimní, aby ji v dnešní společnosti někdo uznal.

Moc je další téma, které není v klasických učebnicích sociální práce velmi reflektováno (srov. Doel, Shardlow, 2005; Compton, Gallaway, 1999)¹, v českém prostředí jde zřejmě o to, že autoři reflektující sociální práci hledají její oprávněné místo mezi společenskými vědami a nabízejí praktické návody pro konkrétní sociální práci. V západním světě jde zřejmě o problém hledání nové tváře sociální práce po bouřlivých „partnerských“ 60. letech (Musil, 2004) a managerialistických 80. letech 20. století

Payne (2006) hovoří o moci sociálního pracovníka v případech, kdy má 1. moc od státu (např. odebrání dítěte, určení privilegií ve věznicích), 2. dále případech, kterou Musil (2004) označuje za přirozenou autoritu pracovníka, 3. profesionální znalosti a dovednosti, které mu moc zajišťují ze společenského řádu (např. vzdělání), 4. moc užívanou s klienty, tato moc je vyhodnocena jejich handikapy (tělesné postižení, rasa), 5. užívanou s jinými, tato moc je vyhodnocena sociálním řádem. Doel a Shardlow (2005) hovoří o mocenském paradigmatu v rámci antipresivního přístupu.

Payne (2006) vidí v kontextu diskuse moci v sociální práci problém autority (jakým způsobem působit na klienta terapeuticky, když zaměstnavatelů či státní agentury mají zájem kontrolovat a sociální pracovník by chtěl pomáhat), moci (zvláště v případech, kdy rozhodnutí autority (sociálního pracovníka) klienta poškozují) a empowermentu (zmocnění klienta např. vzepřít se výše jmenované opresi, nátlaku). Tak se z problému stává vyvážený tvar, trojúhelník, v němž se sociální pracovník různým způsobem pohybuje.

Compton a Gallaway (1999) rozlišují mezi skutečností, moc sociálního pracovníka pochází od organizace nebo od klienta – sociální pracovník je vnímán jako obdařen mocí na základě svých dovedností, znalostí a zkušeností a v neposlední řadě, také svého postavení. Autoři hovoří o tom, že klient často vyhledává pracovníka proto, že tuto moc má. Laan (1998) hovoří o moci profesních organizací, o jejich síle na interpretaci toho, co se událo. Úlehla (1999) hovoří o tom, že pracovník je často až „druhá instance“ v pomoci, že nejprve klient požádal o pomoc své blízké a posléze se obrátil na sociálního pracovníka. Compton a Gallaway (1999) nepokládají moc sociálního pracovníka ani za negativní, ani za pozitivní – konstatují to jako fakt. Upozorňují však na skutečnost, že pokud je autorita popřena nebo nereflektována, pracovník ztratí schopnost užitečně pracovat s klientem

Thompson (2000: 129) zmiňuje i negativní následky užití intervence, které je podle mého názoru možné dát i do souvislostí se špatným užitím moci, a to: rozbití rodin, narušení sebepojetí klienta, vytváření závislosti, posílení stigmatu a diskriminaci.

¹ Reflektuje ji ale Wilding (1982), který rozlišuje moc ve tvoření politiky, moc určovat problémy a potřeby v kontextu profese., moc rozdělovat zdroje, moc nad klienty a moc kontrolovat podmínky v pracovní oblasti. Moc je podle něj založena na spojenectví profesí se státní mocí, ať skrytě nebo otevřeně a také schopnost profesionálů zhotovovat expertízy pro státní orgány. Zmiňuje také skutečnost, že instituce sociálního státu mají exkluzivní postavení a tudíž i moc, s čímž by se dalo v českém kontextu polemizovat.

4. Systemický koncept pomoci a kontroly aplikovaný do sociální práce

Striktní a úplné rozlišení pomoci a kontroly se objevuje v systemické teorii (srov. Úlehla, 1999; Schlippe, Schweitzer, 2001) jako zásadní. Úlehla rozlišuje pomoc a kontrolu v již v kontextu socializace v dětství a dospělosti. V pomáhající profesi by mělo jít v případě pomoci o klientovu objednávku, na kterou reaguje pracovníkova nabídka (v případě primární potřeby edukace klienta nabídka předchází poptávku nebo se dá pokládat za poptávku skrytou, pozn. autorky). Obě strany se poté dohodnou, jakou službu bude pomáhající pracovník plnit a jakou zodpovědnost na sebe přebírá klient. V případě kontroly jde podle Úlehly o jednostranný akt pracovníka, který se rozhodně, že klient potřebuje kontrolu, a tak ji činí. Klient do tohoto procesu nemůže zasahovat. Hranice posuzování situace pracovníkem se liší (srov. Musil, 2004). V případě např. sociálně-právní ochrany dětí nastupuje jako první zájem dítěte a i tady se pracovník snaží nejprve dojednat pomoc a pomáhá (i odebráním dítěte) než odebrat dítě a pak navazovat vztahy s dotčeným rodičem. Tento koncept vyžaduje velkou profesionalitu, ekvilibristiku pomáhajícího a především změnu úhlu pohledu na problém. Pomoc je podle Úlehly již kvalitativně na vyšší úrovni – jde o spolupráci partnerů. Sociální pracovník by se neměl snažit mít (mocenskou či jinou) převahu nad klientem.

Úlehla (1999) připomíná, že po provedení kontroly bez domluvy s klientem následuje dlouhé řešení následků, i kdyby to mělo být odebrání dítěte z péče. Navrhuje dojednat pomoc s klientem („odebírám Vám dítě, ale je to z těch a těch důvodů a společně můžeme udělat maximum pro to, aby Vám bylo navráceno nazpět“) a poté ji realizovat. Podle schématu (Úlehla, 1999: 22) vyjdou oba způsoby časově „nastejno“ a přitom ve druhém případě (dojednání pomoci - pomoc) má klient výrazně lepší pocit z partnerského vztahu s pracovníkem.¹

Úlehla také zmiňuje tzv. „princip držitele problému“, stručně řečeno – pokud klient má pro společnost přijatelné způsoby, které jsou pro něj problém, držitelem problému je klient a nastupuje kontrola; pokud má nepřijatelné způsoby, které jsou problémem pro pracovníka, držitelem problému je pracovník a ke slovu přichází kontrola². Musil (2004) dodává, že ještě existuje situace, kdy způsoby jsou nepřijatelné pro klienta i pracovníka, držitelem problému jsou oba.

Přesto se domnívám, že formou práce pracovníka by častěji měla být pomoc v intencích výše definovaného (dojednání pomoci – pomoc) a kontrola (jednorázové provedení akce měnící životní situaci klienta) by měla být používána jen v případech nezbytně nutných, kdy s klientem není možné o pomoci diskutovat, ať jde již o nevzdělaného, agresivního, mentálně postiženého nebo těžce nemocného člověka. Pracovník tím dává najevo důvěru ve schopnost klienta vyřešit / nebo podílet se na řešení svého problému, který by měl jako problém identifikovat. Pracovník se také bude seberefektivně učit jak zacházet s mocí, kterou mocí svého úřadu má.

¹ Je třeba také připomenout, že pracovník nízkoprahového zařízení a pracovník pracující se specifickou skupinou bude mít rozdílné osobní i profesní hranice v názoru, kdy je třeba zasáhnout (srov. Úlehla 1999; Musil, 2004).

² Naskýtá se však otázka totalitních systémů – přijatelné způsoby pro majoritní společnost nebo pro společnost, která je u moci, se najednou velmi silně relativizují.

Podle Schlippeho a Schweitzera (2001) sociální práce je místem, kde se odehrává sociální kontrola.¹ Je skutečností, že sociální pracovníci dělají ve své práci rozhodnutí kontroly (Davies, 1985, in Hanvey, Philpot 1994)² Schlippe a Schweitzer (2001) rozlišují mezi dobrovolnými a nedobrovolnými klienty. Brandl-Nebehay a Russingerová (1995) in Schlippe a Schweitzer (2001) rozlišují mezi dobrovolností a kontrolou, která se odehrává mezi psychosociálními a materiálními problémy klientů. Mezi tím se odehrává poradenství a výchova, služby a zabezpečení či péče.

Lann (1998) hovoří o pomoci a kontrole sociálních pracovníků vůči klientům, blíže se však nevěnuje otázky legitimacy volby té které možnosti. Hovoří o „uvážlivé pomoci“, kdy sociální pracovník si má „uvážít“ v jaké míře klientovi pomoc poskytne. O kontrole hovoří v kontextu kontrolovatelnosti chování pracovníka, které by nemělo být založeno pouze na subjektivním posouzení, ale také v souladu se zákony³. Právě soulad poskytované pomoci a práva je v Laanově (1998) knize velmi citelný a vychází z reálných kazuistik. Dále hovoří o „dialogu“ pracovníka v kontextu pomoci, ve smyslu, že jednání pracovníků je dialogické, usilující o porozumění klientovi. Klient má však právo rozhodnout se podle svého vědomí.⁴ Sociální pracovníci se podle Laana (1998) potýkají s předsudkem veřejnosti, kdy je na ně nahlíženo jako na „agenty sociální kontroly“, jejich příchod ke klientovi je spíše jeho ohrožením než nabídkou k dialogickému hledání pomoci v tíživé sociální situaci.

Musil (2004: 90nn) nazývá volbu „pomáhat“ nebo „kontrolovat“ dilematem „jednostrannost nebo symetrie ve vztahu s klientem“. To kromě dilematu pomáhat nebo kontrolovat či kdo je držitelem problému je důležitá také „přidělená“ a „přirozená“ autorita⁵ pracovníka, která mu umožňuje měnit klientovu situaci. Přidělenou autoritu

¹ To potvrzuje i Musil (2004: 58), když uvádí příklad, že amerických sociálních pracovníků, kteří měli rozhodnout, zda klienti jsou schopni práce či nikoli. Někteří z nich dávali přednost mínění samotného žadatele, tedy i těžce postiženého těžkou mentální retardací, který sám o sobě řekl, že je schopen práce (srov. Schmidt, 1990 in Musil 2004)

² Tyto problémy řešili ve Švédsku v 90. letech 20. století, oblast sociálních služeb transformovala na kupujícího (zákazníka - včetně např. těžce psychiatrických pacientů nebo nezletilých odebraných dětí.) a dodavatele (poskytovatele služby – sociální pracovník), Problémem však bylo, že nebylo jasné, kdo je oním orgánem, který definuje problém a k němu odpovídající jednání. Nejasná situace v sociálních službách je pro Salamona (1994) přímo ukázková pro zakrývání mocenských pozic sociálních pracovníků (např. matka žádající o finanční pomoc může přijít o dítě, neboť sociální pracovník usoudí, že by se o ně lépe staral stát, resp. matka se o dítě stará špatně, protože nemá peníze; podobně i příklad drogově závislého, který namísto očekávané výměny stříkačky může být sankcionován za držení drog). Podle Salamona policisté jsou povinni oznámit zadrženému jeho práva, ale klient/potřebný vstupující do pracovny sociálního pracovníka netuší, že jeho žádost může být obrácena a on může přijít k úhoně (viz výše).

³ V Holandsku se podle Laana (1998) evidentně potýkali se situací, kdy sociální pracovníci v dobrém úmyslu překračovali platnou legislativu za účelem maximální pomoci pro klienta.

⁴ Laan (1998) zmiňuje případ sociálního pracovníka, který odmítal požadovat po týrané ženě, aby opustila domácnost, s tím, že by jí vnucoval své představy. Je samozřejmé, že pro klienta je tato situace natolik zátěžová, že je vhodné nevnučovat mu vlastní řešení a svět hodnot, přesto cílená edukace o možnostech, které oběť má, je jistě na místě.

⁵ Autorita patří k pojmům, které v kontextu moci není možno opomenout. Autoritu rozlišuje Arendtová (1995) na příslušící úřadu a příslušící osobě. To je pro naše pojednání ne zcela dostačující. Bedrnová a Nový (2001) pokládají autoritu za „posun od objektivního zakotvení mocenského jednání ... k subjektivnímu vnímání a hodnocení respektu, která je s mocenským jednáním spojen.“ Autoritu rozlišujeme na formální (instituce, hlava tradiční rodiny) a neformální (romský předák bez instituce).

definuje Musil v souladu s Yelajou (1971 in Musil 2004: 92) jako „klientem uznávanou moc pracovníka působit na klientovo chování“. Připomeňme, že přidělená autorita (Compton, Gallaway, 1999, Payne 2006) počítá i s variantou, kdy klient tuto autoritu z nejrůznějších důvodů neuznává, přesto pracovník tuto autoritu uplatňuje a musí ze zákona nebo z požadavků profesní organizace uplatňovat.

Přirozená autorita jsou podle Musila osobní kvality pracovníka, se kterými vystupuje před klienty (skrytě i otevřeně). Je to souhrn všeho, oč pracovník usiluje, poněvadž se mu tak lépe s klientem pracuje. Přichází věkem a zkušenostmi. Laan (1998) zdůrazňuje kongruenci a autenticitu pracovníka, která je podstatná pro jeho autoritu ke klientovi. Musil nevyklučuje variantu, že pracovník o přirozenou autoritu neusiluje, opírá se pouze o autoritu přidělenou. V takové případě, můžeme říci, jde ale o alarmující situaci, kdy je pracovník ohrožen svou mocí nebo trpí syndromem vyhoření srov. Kallwass, 2007).

Pracovník může také svůj nedostatečná odstup ke klientovi a problému, který má řešit ventilovat také „konspirativním“ způsobem (Musil, 2004), kdy nezůstane nezávislým na klientovi a situaci, ale stane se „přívržencem“ klienta a pomáhá mu bojovat proti „zlému“ a „nepřejícímu“ okolí, popř. společnosti, klienta pokládají za „oběť společnosti“ (ne že by často nebyl, jak vědí všichni, kdo v praktické práci s klientem pracují). Radikální sociální práce (Payne, 2006) sice tuto možnost nevyklučuje, ale je třeba velké prozíravosti a uměřenosti pracovníka, aby dokázal posoudit, zda požadavky klienta a požadavky prostředí jsou „reálné“ – tedy vycházející z reality.¹

Musil (2004) také zmiňuje obrácenou situaci, kdy sociální pracovníci pokládají klienta za „viníka“ a také k němu tak přistupují. Tolerují jeho pro společnost v jiných případech neakceptovatelné jednání, aby zachovali svou koalici s ním. Musil (2004) upozorňuje na nebezpečí této pozice, kdy klient může získat převahu nad pracovníkem a pracovník může ztratit kontrolu nad svou situací. Reflektované užití těchto emotivních pohnutek rozhodně přispěje k větší profesionalizaci sociální práce jako oboru a sebereflexi pracovníka.

Závěr

V tomto textu bylo možné pouze nastínit danou problematiku, přesto se pokusím odpovědět otázku, kterou jsem si položila v úvodu, a to následovně. Systemická teorie rozvinula asi ze všech psychoterapeutických teorií nejkompexněji koncept pomoci a kontroly, který je možné aplikovat i v ostatních přístupech a především v sociální práci. Pracovníci využívající LTEA se tímto pojetím mohou velmi dobře inspirovat a

Nositel neformální autority vždy, nositel autority formální ne vždy, působí také silou své osobnosti. Bedrnová a Nový (2001) upozorňují na skutečnost, že autorita je oním prvkem, který zaručuje trvání moci a mocenského vztahu např. nadřízeného.

¹ Je samozřejmě možné diskutovat, zda není dobré zavést „utopii“ na zem, zda to není povinnost sociálního pracovníka „měnit prostředí“ násilně, tak aby bylo „spravedlivé“. Zkušenosti z historie i Latinské Ameriky i dalších zemí tzv. Třetího světa však ukazují, že obvykle tyto násilné metody vedou k pomoci na straně jedné a k nespravedlnostem na druhé straně. Zdá se, že ideální je zvolit nenásilné řešení Gándhího, ale je třeba si uvědomit, že kdyby se setkal s Hitlerovou, Stalinovou nebo Maovou mašinérií, asi by jeho revoluce osvobození Indie nebyla úspěšná. Dá se říci, že měl štěstí na protivníka, proti kterému bojoval, což mu jistě přejeme. Ale političtí vězni jiných, méně šťastných národů nám ukazují na to, že mnozí další tak šťastní v boji se silnějším a mocnějším tak úspěšní nebyli.

rozlišovat, kdy „pomáhají“ a kdy vykonávají „kontrolu“, kdo je „držitelem problému“. Pracovníci by měli reflektivně posoudit, zda pomáhají a připravují klienta ke spolupráci, „vedou dialog“ nebo jednostranně zasahují do jeho života. Mělo by být samozřejmostí, že budou velmi důkladně zkoumat, kdy je klient schopen dialogu a spolupracovat a kdy je třeba převzít zodpovědnost a rozhodovat v jeho nejlepším zájmu. Domnívám se, že jde o změnu úhlu v rutíně mnohých sociálních pracovníků i dalších pomáhajících profesí, otázkou však je zda mají odvahu k této změně a potřebný čas na ni.

Použitá literatura:

- ARENDTOVÁ, H. **O násilí**. Praha: OIKUMENEH, 1995.
- BEDRNOVÁ, E; NOVÝ, I. **Moc, vliv, autorita**. Praha: Management Press, 2001.
- BRIELAND, D.; COSTIN, L. B.; ATHERTON, CH. R. **Contemporary Social Work: An Introduction to Social Work and Social Welfare**. New York, St. Luis, San Francisco, Auckland, Düsseldorf etc.: McGraw-Hill Book Company, 1975.
- COMPTON, B. R.; GALAWAY, B. (Eds.) **Social Work Processes**. Brooks: Cole Publishing Company, 1999.
- DOEL, M.; SHARDLOW, S. M. **Modern Social Work Practice**. Aldershot: Ashgate, 2005.
- FRANKL, V. E. **Lékařská péče o duši**. Brno: Cesta, 1994.
- FRANKL, V. E. **Vůle ke smyslu**. Brno: Cesta, 1997.
- GREENWOOD, E. **Attributes of a Profession**. IN ZALD, M. N. (ed.) **Social Welfare Institutions**. New York, London, Sydney: John Willey, 1965, pp. 509-523.
- HANVEY, Ch.; PHILPOT, T. **Practising Social Work**. London, New York: Routledge, 1994.
- HAVRDOVÁ, Z. **Kompetence v praxi sociální práce**. Praha: Osmium, 1999.
- JORDAN, B. **Invitation to Social Work**. Cambridge: Blackwell, 1990.
- KALLWASS, A. **Syndrom vyhoření v práci a osobním životě**. Praha: Portál, 2007.
- LAAN, G. Van der. **Otázky legitimizace sociální práce**. Ostrava, Boskovice: Albert, ZSF, 1998.
- LÄNGLE. **Lehrbuch zur Existenzanalyse (Logotherapie). Grundlagen**. Wien: GLE, 2004.
- MUSIL, L. **Ráda bych vám pomohla, ale...** Brno: Marek Zeman, 2004.
- NAVRÁTIL, P. **Teorie a metody sociální práce**. Brno: Marek Zeman, 2001.
- PAYNE, M. **What is Professional Social Work?** Bristol: BASW? Policy Press, 2006
- ŘEZNÍČEK, I. **Metody sociální práce**. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994.
- SALAMON, E. **Kdo je zákazníkem sociálních služeb?** IN: Human Systems: The Journal of systemic Consultation & Management. Vol.5 1994, 305-318. Materiály výcviku Systemická supervize a koučování, SPAS Praha.

-
- SHAZER, S de. **Jazyk – poststrukturalní revize.** Materiály výcviku Systemická supervize a koučování, SPAS Praha.
- SCHMIDBAUER, W. **Psychická úskalí pomáhajících profesí.** Praha: Portál, 2000.
- SCHLIPPE, A, von; SCHWEITZER, J. **Systemická terapie a poradenství.** Brno: Cesta, 2001.
- THACKERAY, M. G.; FARLEY, O. W.; SKIDMORE R. A. **Introduction to Social Work.** Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1994.
- THOMSON, N. **Understanding social work practice.** Houndmills, London: Macmillan Press, 2000.
- ÚLEHLA, I. **Umění pomáhat.** Praha: Slon, 1999.
- WILDING, P. **Professional Power and Social Welfare.** London, Boston, Henley: Routledge & Kegan Paul, 1982.

Zakázka klienta a jiné zakázky v poradenské praxi

Leoš Zatloukal¹

Abstract

The paper is devoted to agreements about cooperation in the context of counselling practice with clients. The first part is concentrated on making an agreement with a client. There are presented the methods and techniques based on so called „brief therapies“ which make the process of making the agreement with a client easier (it also provides help when working with unwilling clients, with clients who find it difficult to express their needs etc.). The classification of the counselling relationship – customer, complaint and the visit type (De Shazer, 1988) and theoretical model of the work on the agreement (Ludewig, 1994) make a theoretical basis in this part.

The other part of the paper is about other kinds of agreements which are often latent or non-reflected and they appear in the counselling practice. These agreements were not a part of agreement between a therapist and a client and they often cause troubles and ethical dilemmas in helping professions. This part introduces the proceedings of finding the information which can make the orientation in the network of agreements for the specialist easier. There are also presented some impulses for the reflection of the therapist's position and role. All those themes are illustrated by practical examples.

Ačkoli někteří autoři s obavami sledují rozpínání tzv. „manažerismu“ v pomáhajících profesích (Mlčák, Kubicová, 2006; Yalom, 2006), nabízíme v následujícím příspěvku pojem „zakázky“ jako užitečné vodítko pro reflexi poradenské praxe. Uvědomujeme si sice mnohá rizika „manažerismu“, jako je například problematické prokazování účinnosti (a její kvantifikace za každou cenu²) či důraz na zvyšování efektivity pomocí omezení nabídky služeb ve spojení se silně strukturovanými (až rutinními) postupy (Ritzer, 1996), nedomníváme se však, že mezi manažerským a humanistickým pojetím pomáhajících profesí³ si lze jednoduše zvolit, k čemu se přiklonit a co opustit (Mlčák, Kubicová, 2006). Pravděpodobně se „manažerismu“ v pomáhajících profesích nevyhneme a ani by to nebylo účelné, protože vedle nevýhod přináší i pozitivní důraz na efektivní řízení, kvalitu služeb apod. Dokonce se lze domnívat, že pokud se řízením služeb budou zabývat kvalitní manažeři, nemusí k mnoha kritizovaným excesům „manažerismu“ vůbec dojít. V následujícím textu pracujeme s „manažerským“ pojmem zakázky. Přesto se ale nebude jednat o nějakou propagaci „manažerismu“ jako

¹ Mgr. Leoš Zatloukal, Caritas - VOŠ sociální a Univerzita Palackého v Olomouci (CMTF), Nám. republiky 3, 772 00 Olomouc, e-mail: leos.zatloukal@centrum.cz.

² Typickým příkladem jsou znáhodňované klinické zkoušky (RCT) převážně používané pro ověřování účinnosti psychoterapie (Castelnuovo et al., 2005; Norcross, Levant, Beutler, 2005; Kazdin, 2003). I přes četné metodologické nedostatky a přes odpor velké části praktiků, kteří výsledky RCT zkoušek nepovažují za relevantní pro jejich praxi, se RCT zkoušky stávají silným nástrojem v rukou „manažerů péče“ i politiků, tedy těch, kteří rozhodují o penězích i kariérách pomáhajících profesionálů. Tento trend, který je v USA velmi silný, bude pravděpodobně sílit i u nás.

³ Pojem „pomáhající profese“ používáme k obecnému označení profesí, jejichž hlavním cílem je pomáhat lidem. Typickými představiteli pomáhajících profesí jsou lékaři, sociální pracovníci, kliničtí psychologové, speciální pedagogové apod.

takového, naopak prezentovaný způsob práce se zakázkami bude podle našeho soudu dobře korespondovat i s „humanistickými“ hledisky (viz. také Zatloukal, 2007). Zakázka je zde používána jako pojem či metafora, která může být poradci a potažmo i klientovi užitečná pro reflexi procesu i obsahu spolupráce.

Následující text se zaměřuje na zakázky v kontextu poradenství či psychoterapie¹, ačkoli mnoho z toho, co bude uvedeno lze analogicky vztáhnout i na jiné pomáhající profese. V první části je krátce definován pojem „zakázka“ v kontextu pomáhajících profesí, dále je věnována pozornost dojednávání zakázky mezi pracovníkem a klientem a v poslední části příspěvku se zabýváme jinými (externími) zakázkami, které mohou být „ve hře“. Naší snahou je nabídnout i některé konkrétní praktické nástroje pro orientaci v síti různých zakázek, pro dojednávání zakázek i jejich realizaci.

1. Zakázka

Obecně lze říci, že pomáhající profese se uplatňují vždy v institucích poskytujících určité služby. Na vztah mezi klientem a pracovníkem tak lze (mimo jiné) pohlížet také jako na vztah zákaznický. Zatímco poskytovatelé služby (např. poradny) nabízejí určité služby, klienti nějaké služby hledají. Pokud se obě strany dohodnou, realizuje se v dohodnutých termínech, za dohodnutou odměnu² a podle dohodnutých zásad příslušná služba. Zmíněná dohoda o poskytování služby se nazývá **zakázka** (Pincus, Minahan, 1973; Ludewig, 1994). Jejím smyslem je koordinovat zdroje klientů s možnostmi pracovníků, tedy na základě původně difúzních (rozptýlených) žádostí (či objednávek) obou stran vypracovat proveditelný pracovní koncept (Ludewig, 1994). Zakázka je tedy v našem pojetí **smluvní vztah mezi pracovníkem a klientem či klienty**, kdy je (ať už v písemné nebo jen ústní formě) stanoveno jaké jsou **cíle společné práce**, jakými **metodami** na nich bude pracovník a klient pracovat, **jak oba poznají, že jejich spolupráce je úspěšná** a podle čeho lze rozhodnout, že lze spolupráci **ukončit**.

Tématu zakázky (či kontraktů, dohod o spolupráci apod.) se věnuje mnoho poradenských přístupů, například kognitivně-behaviorální přístupy (Možný, Praško, 1999; Praško, Možný, Šlepecký, 2007), realitní terapie (Glasser, 2000), transakční analýza (Berne, 1997; Lister-Ford, 2006), úkolově orientovaný přístup (Reid, Epstein, 1977; Epstein, 1992) či systemické přístupy (Von Schlippe, Schweitzer, 2001; Ludewig, 1994). Každý z uvedených přístupů rozvíjí přes mnohé podobnosti svá vlastní pojetí dojednávání zakázek a jejich naplňování. V dalším textu budeme vycházet zejména z hlediska systemického³.

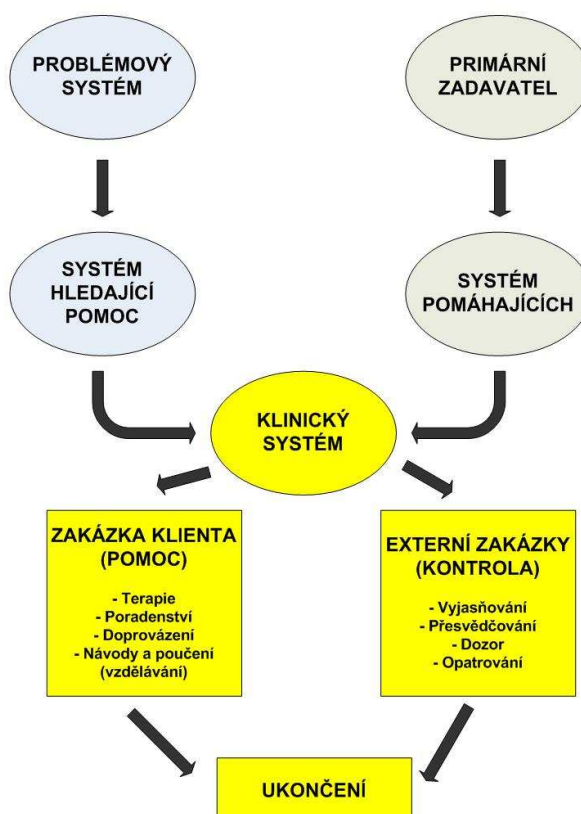
¹ V našem pojetí je termín „poradenství“ chápán širěji a blíží se svým významem k pojmu „psychoterapie“ (Matoušek, 2005; Zatloukal, 2006b)

² Na tomto faktu nic nemění ani skutečnost, že za některé služby klient přímo neplatí. To, že klient za službu přímo neplatí, neznamená, že služba samotná je zdarma. Cenu služby jen hradí jiný subjekt, což ovšem vnáší do poskytování služby nový prvek, který výrazně ovlivňuje poskytování služby (tímto tématem se budeme zabývat později).

³ Stručně uvedení do systemického přístupu viz. Zatloukal (2006b).

2. Práce s klienty na jejich zakázkách

Než vznikne zakázka v podobě, jak jsme ji definovali výše (tedy jako smluvní vztah se všemi uvedenými náležitostmi), vede k tomu relativně dlouhá cesta (viz. obr. 1).



Obr. 1: Zakázky a práce na nich

Podíváme-li se na znázorněný proces práce na zakázkách nejprve z pohledu klienta či klientů, je zřejmé, že nejprve se objeví nějaký **problém**. Tento problém utváří „**problémový systém**“ (Ludewig, 1994)¹. Problémové systémy jsou charakteristické

¹ Jedním ze specifických znaků systemického pojetí zakázek je, že se důsledně pracuje se sociálními kontexty, tj. systémy. Zde spolu s Ludewigem vycházíme z radikální, ale výstižné teze Goolishiana a jeho kolegů, že pokud platí, že problém se vždy odehrává v nějakém sociálním kontextu (sociální systém), pak neplatí, že systém vytváří problém, ale naopak že problém sám utváří systém, protože se stává ústředním tématem, kolem něž je systém organizován (Goolishian, Anderson, 2005; Goolishian, Winderman, 1998). Goolishian a spolupracovníci takový systém nazývají „problémem determinovaný systém“ (Goolishian, Winderman, 1998), Ludewig k označení téhož používá stručný název „problémový systém“ (1994). Například členy problémového systému organizovaného kolem problému se záškoláctvím dítěte mohou být kromě rodičů i třídní učitelka, ředitelka školy, školní psycholog, který s dítětem vedl pohovory, speciální pedagog z pedagogicko psychologické poradny, který provedl diagnostiku dítěte, kurátor pro mládež věcně příslušného úřadu, oddělení sociálně právní ochrany dětí, ale také například kamarádi, s kterými dotyčný školák místo školy proháněl v parku skateboard. Přitom je třeba neustále mít na paměti, že když hovoříme o členství a o **členech systému**, nemluvíme v systemickém teoretickém rámci o lidech coby biologických jednotkách, ale spíše o určitých „komunikačních operátorech“

trápením, které se nějak dotýká všech zúčastněných. Například alkoholová závislost působí trápení nejen rodinným příslušníkům, kteří se mnohdy dostávají do finančních potíží a sociální izolace, trpí oploštěním vzájemných rodinných vztahů apod., ale i přátelům a známým, kteří si dělají starosti, či pomáhajícím pracovníkům, kteří mohou být například frustrováni dlouhodobě bezúspěšnou snahou o nalezení řešení.¹ Dokonce lze říci, že čím větší trápení, tím větší bývá v problémovém systému i úsilí o nápravu, které však bohužel většinou vede jen k prohloubení problémové situace. Watzlawick se spolupracovníky uvádějí tři strategie udržující či dokonce prohlubující problémy v problémových systémech (Watzlawick, Weakland, Fish, 1974):

- a) **„Hrozná zjednodušení“** („terrible simplifications“) – odmítání uznat existenci problému, které bývá často spojeno s někdy velmi krutými útoky na ty, kdo na problém upozorňují a chtějí jej řešit (uznání problému – ať ze strany rodinných příslušníků nebo z vnějšku, například ze strany pomáhajících pracovníků – je vnímáno jako projev šílenství nebo nějaké špatnosti a podle toho je i s takovými jedinci nakládáno). Zároveň platí, že kolem (neuznaného) problému se vrství další problémy související s touto strategií (ne)řešení problému, takže se v některých případech může stát, že problémy spojené s neřešením problému nakonec nabudou hrozivější podoby než původní neřešený problém.
- b) **„Utopický syndrom“** („utopia syndrome“) – snaha řešit problém, který buď řešit nelze nebo který ani neexistuje; často se jedná o nikdy nekončící proces přípravy k dosažení cíle, kterého dosáhnout nelze (autoři varují, že při vágně definovaných cílech se i terapie či poradenství může stát participací v tomto typu problémového systému).
- c) **„Hra bez konce“** („game without end“) – snaha o řešení na nesprávné úrovni spojená se vznikem paradoxních situací. Častým jevem přitom je, že čím více se členové problémového systému snaží o nápravu, tím hůře, protože se snaží špatně (Watzlawick (1994) mluví také o pasti „jen houšť“). Urputné úsilí tak může naopak posilovat paradoxnost situace.²

Kdybychom tedy chtěli stručně shrnout, co se v problémových systémech nejčastěji odehrává, mohli bychom říci, že jejich členové mají potíž s určením **CO** řešit nebo **JAK** to řešit. Proto si buď žádný problém nepřipouštějí (nemají vůbec určeno **CO** řešit) nebo se zabývají problémy, které neexistují, případně je nelze řešit (jejich definice **CO** řešit,

(Ludewig, 1994). To znamená, že členství v sociálních systémech se sice neobejde bez biologického základu (lidé svá členství ztělesňují), ale není kategorií biologickou, ale sociální. Zjednodušeně lze říci, že být členem nějakého sociálního systému znamená připojit se (přispět) k tématu, které organizuje systém (podrobněji k rozlišení mezi člověk – člen – role viz. Ludewig, 1994).

¹ Na tomto místě lze připomenout, že prvním úkolem pomáhajícího pracovníka je nestát e součástí problémového systému (členem). Pracovník má velkou moc v tom, aby podpořil nebo naopak oslabil problémový systém. Pokud se stane členem problémového systému, pak se vlastně podílí na upevňování či dokonce eskalaci problému, což je v rozporu s hlavním etickým požadavkem alespoň neškodit (Knobloch, Knoblochová, 1999).

² Například člověk, který nemůže spát, může upadnout do paradoxu „buď spontánní“, protože si předepisuje něco, co nelze vyvolat záměrnou činností, ale co může přijít jen spontánně (spánek). Uplatňuje tedy ve své snaze o řešení strategie na špatné úrovni a čím více se snaží, tím více se pravděpodobně jeho potíže se spánkem prohloubí (Watzlawick, Weakland, Fish, 1974).

je pomýlená) anebo se snaží své problémy řešit takovým způsobem, který jejich trápení spíše zvyšuje (způsob JAK řeší problémy je nevyhovující).

Problémový systém se mění v „**systém hledající pomoc**“ v okamžiku, kdy členové problémového systému docházejí k názoru, že situace je již neúnosná a že ji nedokážou sami změnit, a rozhodují se vyhledat profesionální pomoc. Přechod od problémového systému k systému hledajícímu pomoc může být poměrně rychlý (v řádu dní či dokonce hodin), ale může také naopak trvat i mnoho let. Systém hledající pomoc – většinou reprezentovaný jedním či více klienty – přichází s **objednávkou** (či žádostí) do instituce, u níž očekává pomoc.

Na druhé straně existuje **systém pomáhajících**, tedy pomáhající pracovník (v našem případě poradce či terapeut) a organizace, která jej zaměstnává (Pincus, Minahan, 1973). Tento systém pomáhajících sdílí určité hodnoty, řídí se určitými pravidly a zodpovídá se (alespoň v určitých případech) další instituci či institucím. I tento systém pomáhajících má svou objednávku či žádost – poskytovat pomoc.

Oba systémy – systém hledající pomoc a systém pomáhajících – se v kontextu dané organizace setkají. Toto setkání lze chápat jako setkání určitých delegátů obou systémů. Lze si jen obtížně představit, že by se sešli všichni lidé, kteří ztělesňují členství v obou systémech. Za systém hledající pomoc přichází klient(i) a za systém pomáhajících se jedná účastní pracovník (v našem případě poradce či terapeut). Přesto se oba systémy propojují a vzniká nový systém, tzv. **klinický systém**. Tento klinický systém zahrnuje pomoc hledající (klienty) a pomoc nabízející (pracovníka či pracovníky). Charakteristikou tohoto systému je, že se jedná o systém dočasný (přesněji řečeno o systém s co nejkratší dobou trvání – Zatloukal, 2007) a jeho cílem je dojednání zakázky a její naplnění. To znamená, že ze dvou objednávek, s nimiž přichází reprezentanti systému hledajícího pomoc („pomozte nám“)¹ a reprezentanti systému pomáhajících („chceme pomáhat“), je nejprve třeba vyjednat dohodu o tom co, za jakých podmínek a jakým způsobem budeme společně dělat, tedy zakázku. Teprve poté lze zakázku naplňovat.²

V této části se zabýváme jen zakázkou klienta (na obr. 1 vlevo pod blokem „klinický systém“). Způsobu práce, v němž děláme jen a pouze to, co jsme si s klientem ujednali, říkáme **pomoc** či pomáhání. Oproti tomu **kontrolou** rozumíme realizaci čehokoli, co s klientem dojednáno nemáme (Úlehla, 1999). Tímto rozlišením není řečeno, že pomáhat je jediné správné a že kontrola je něco nežádoucího či dokonce neetického. Kontrola a pomoc jsou jen jakési „ideální typy“ (ve Weberově slova smyslu), které

¹ Objednávka reprezentanta systému hledajícího pomoc může mít mnoho podob. Podle De Shazera a jeho kolegů z BFTC v Milwaukee (např. De Shazer, 1993; DeJong, Berg, 1998; Berg, 1992; Lipchik, 2002; De Shazer et al., 1986) lze objednávky systému hledajícího pomoc rozdělit na návštěvy (žádná objednávka), stížnosti (objednávka na změnu někoho jiného, stěžovatel nevidí možnost, jak by mohl přispět k řešení) a zakázku (objednávka na změnu, k níž klient může a je ochoten přispět).

² Pincus a Minehan (1973) přicházejí s typologií systémů podobnou té, kterou jsme prezentovali v návaznosti na Ludewiga. Rozlišují a) systém agenta změny („change agent system“), tedy pracovníka, který napomáhá žádoucí změně a organizaci, která ho zaměstnává, b) klientský systém („client system“), čili ty, kteří žádají pracovníkovy služby a kteří již mají dojednanou zakázku, c) cílový systém („target system“) – lidi, u kterých je třeba něco změnit, aby bylo možné dosáhnout cílů pracovníka, agenta změny a d) akční systém („action system“), který je složen z pracovníka – agenta změny a z lidí, s nimiž pracuje na dohodnutých změnách.

slouží k reflexi procesu práce s klienty. Například již dojednávání zakázky (bez něž se nelze při pomoci obejít) samo o sobě spadá pod kontrolu (tzv. vyjasňování – Úlehla, 1999). Pracovník by měl umět s obojím – pomocí i kontrolou – zacházet a především by měl umět obojí ve své praxi rozlišit a zdůvodnit.¹

Ludewig (1994) rozlišuje čtyři základní způsoby pomoci (viz. obr. 2) – terapii, poradenství, doprovázení a vzdělávání (návody a poučení). Volba způsobu pomoci závisí na dojednané zakázce. Jak je patrné z obrázku, umístil Ludewig tyto způsoby pomoci do dvou dimenzí – **rozšíření/ zúžení** a **sbíhání/tvorba rozdílů**. První dimenze (rozšíření/zúžení) odlišuje, zda klient ve spolupráci s terapeutem tvoří v rámci naplňování zakázky něco nového (nové možnosti, nové informace, nové podněty...) nebo zda je zakázka naopak zaměřena na omezení něčeho, co již je (trápení). Ve druhé dimenzi (sbíhání/tvorba rozdílů) se rozlišuje, zda pracovník při práci s klientem využívá připodobnění struktur (buď tím, že se etabluje dlouhodobější, hlubší a na empatii a podpoře založený pracovní vztah při doprovázení nebo tím, že pracovník sdílí s klientem své zkušenosti a znalosti při vzdělávání) nebo naopak podněcuje rozdílnosti.

¹ Vzhledem k výše uvedenému považujeme Kopřivovy (1997) výtky k systemickému pojetí kontroly a pomoci spíše za nedorozumění. Ve své jinak skvěle napsané knize cituje v příslušné kapitole Ludewiga i Úlehlou, ale přitom spíše zamlžuje podle našeho názoru užitečné rozlišení mezi pomocí a kontrolou. Kopřiva uvádí mnoho výmluvných příkladů. Například když sestra na pacientku po operaci naléhá, aby cvičila rehabilitační cviky, jedná se podle Kopřivy o pomoc. Ze systemického pohledu se pochopitelně jedná o kontrolu (přesvědčování – Úlehla, 1999). Pokud je však tato sociální kontrola reflektovaná, je to zcela legitimní profesionální způsob práce. Abychom takové jednání legitimizovali, nemusíme jej „lakovat“ na pomoc (jak to podle našeho soudu činí Kopřiva), protože ke kompetenci pomáhajícího pracovníka patří i reflektovaně a citlivě zacházet s kontrolou, která je při profesionální práci v nějaké podobě nevyhnutelná. Z tohoto pohledu lze stěží akceptovat autorův závěr, že: „Systemické, postmoderní hledisko vypadá na první pohled humanisticky: nikdo nikomu nemá co nemá co vnucovat, spasitelů zde už bylo dost. Je to ale humanismus chladný, plochý a intelektuálský.“ (Kopřiva, 1997, s. 48) Jak již bylo naznačeno, systemickému přístupu nejde o pomoc za každou cenu, ale o citlivou, vědomou a užitečnou práci s pomocí i kontrolou. Navíc lze nalézt mnoho paralel mezi východisky systemických a humanistických přístupů (Zatloukal, 2007).

<p>NÁVODY A POUČENÍ „Pomozte nám rozšířit naše možnosti“</p> <p>Důvod trápení: Chybění nebo nedostatek dovedností (způsobilosti k něčemu)</p> <p>Způsob poskytované pomoci: Uplatnění vědomostí</p> <p>Trvání: Neohraničené</p> <p>SBÍHÁNÍ (STEJNÉ)</p>	<p>ROZŠÍŘENÍ</p> <p>PORADENSTVÍ „Pomozte nám využít naše možnosti“</p> <p>Důvod trápení: Vnitřní zablokování systému</p> <p>Způsob poskytované pomoci: Podpora struktur, které jsou k dispozici</p> <p>Trvání: Ohraničené podle rozsahu zakázky</p> <p>TVORBA ROZDÍLŮ (RŮZNÉ)</p>
<p>DOPROVÁZENÍ „Pomozte nám snášet naši situaci“</p> <p>Důvod trápení: Nezměnitelná problémová situace</p> <p>Způsob poskytované pomoci: Stabilizace systému pomocí cizí struktury</p> <p>Trvání: Neohraničené</p>	<p>TERAPIE „Pomozte nám ukončit naše trápení“</p> <p>Důvod trápení: Změnitelná problémová situace</p> <p>Způsob poskytované pomoci: Příspěví k (vy)řešení problémového systému</p> <p>Trvání: Ohraničené úkolem</p> <p>ZŮŽENÍ</p>

Obr. 2: Základní způsoby pomoci (Ludewig, 1994)

Při dojednávání a realizaci zakázky se osvědčují jako užitečné tzv. konstruktivní otázky (Ludewig, 1994, Von Schlippe, Schweitzer, 2001, Parma, 2006). Na rozdíl od otázek zjišťovacích, jejichž cílem je shromáždit informace a otázek instruktivních, jejichž záměrem je dotazovaného pohnout k určitému konkrétnímu jednání (Parma, 2006), u konstruktivních otázek je záměrem objevovat něco nového. Při konstruktivním dotazování hledáme odpovědi na relevantní otázky, na něž ani tazatel ani dotazovaný odpověď předem nezná, proto musí odpověď být teprve vytvořena, zkonstruována (Parma, 2006). Konstruktivní otázky mohou být individuální nebo systemické (Lipchik, De Shazer, 1986), případně cirkulární nebo lineární (Tomm, 1988). Několik užitečných otázek pro dojednávání a realizaci zakázky nabízíme v rámečku.

Konstruktivní otázky (příklady):

- „Co bychom spolu dnes měli dělat, aby to pro vás bylo užitečné?“
„Co by se tu mělo stát, abyste si, až tu dnes skončíte, mohl říct, že to pro vás stálo za to sem přijít?“
„Podle čeho poznáte, že problém je vyřešený a už nepotřebujete mou pomoc?“
„Jaký je ten nejmenší krok, podle kterého poznáte, že se věci obracejí k lepšímu?“
„Předpokládejme, že tento rozhovor (terapie) je u konce a ukázal se jako užitečný. Podle čeho to pozná(vá)te?“
„Je to, co zde děláme, to pro co jste si přišel?“
„Možná máte nějaký nápad, jak bych vám teď měl pomoci?“
„Dokážete už nyní říci, co si dnes odsud odnášíte?“
„Do čeho bychom se měli pustit nejdříve?“
„Nezapomněl jsem něco důležitého z toho, o čem jsme hovořili?“
„Když se to snažíme změnit, je to dobře? Nemá to raději zůstat tak,

3. Externí zakázky

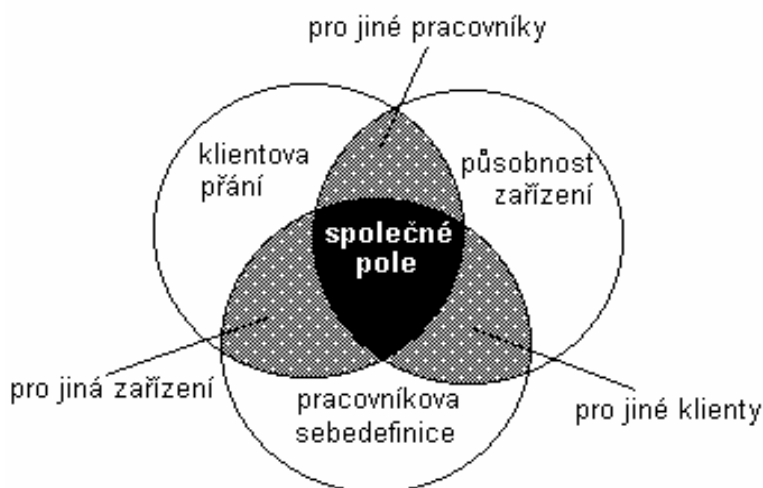
V předchozí části jsme nechali stranou všechny ostatní zakázky, které vstupují do poradenské praxe a nejsou přitom dojednány s klientem či klienty. Tyto zakázky lze označit jako **externí** (vnější), protože jsou uzavřeny na základě podnětů (objednávek), které vysílá někdo vně klinického systému. Podněty k těmto zakázkám, mohou pocházet ze dvou stran (viz. obr. 1) – buď ze strany problémového systému (tedy členů problémového systému, kteří však nejsou přímo klienty, tj. reprezentanty problémového systému v systému klinickém) nebo ze strany tzv. primárního zadavatele. Na obě varianty se nyní podíváme podrobněji.

Primární zadavatel(é)/ zákazníci

Primárním zadavatelem (zákazníkem) spolu se Salamonem (1994) rozumíme **osobu či organizaci, pro niž pracovník pracuje za odměnu**. Primární zadavatel definuje, zda to, co pracovník dělá je v souladu se zadáním a zároveň za službu platí. Tím také jasně vymezuje prostor pro možnou spolupráci s klienty (sekundárními, popř. terciálními zadavateli) v rámci klinického systému. Mohli bychom říci, že on je první, kdo s pracovníkem uzavírá dohodu o tom, co a za jakých podmínek bude poskytovat za služby. Je to tedy první zakázka (proto je lze označit i jako primární zakázku) a další zakázky lze uzavírat jen ve shodě s touto původní zakázkou (anebo původní zakázku rozvázat, což v našem případě znamená rozvázat pracovní poměr se zaměstnavatelem).¹ Pokud konkrétní pracovník již uzavřel dohodu (svého druhu zakázku) s primárním zadavatelem, vytvoří se určité pole možné spolupráce na pomyslném průsečíku

¹ Mohli bychom rovněž říci, a tím se odkázat k pojmům z druhé kapitoly, že primární zadavatel společně s pracovníkem vytváří systém pomáhajících, v němž je rovněž zpracován jasný pracovní koncept – zakázka vycházející z objednávky pracovníka a instituce, která ho zaměstnává.

pracovníkovy sebedefinice a působnosti zařízení (nebo obecněji primárního zadavatele), tak jak je to znázorněno na obrázku 3. Teprve do takto připraveného systému pomáhajících přicházejí klienti a svá přání (objednávky) mohou uplatnit jen v tomto společném poli (viz. obr. 3).¹



Obr. 3: Pole spolupráce (Úlehla, 1999)

Sekundární (a další) zadavatel(é)/ zákazníci

V pozici sekundárního zadavatele či zákazníka se velmi často ocitají **vlivní členové problémového systému**. Sekundární zadavatel může své požadavky uplatňovat jen v hranicích vymezených primárním zadavatelem. Pro terciálního zadavatele (zákazníka) pak vystupuje obdobně jako pro sekundárního zadavatele primární zadavatel. Salomon (1994) nabízí pro názornější porozumění metaforu ruské Matrjošky – tak jako každá figurka musí zapadat do předchozí figurky, tak také každá zakázka nižší úrovně musí zapadat do zakázky vyšší úrovně, tzn. sekundární zakázka do primární, terciální do sekundární atd. V pozici sekundárních zadavatelů či zákazníků bývají, jak bylo řečeno, často vlivní členové problémového systému. Například v případě dítěte, které jeden z rodičů přivede do poradny s obligátním komentářem: „Udělejte s ním něco pane doktore, on ...(zlobí, nechodí do školy, ...)“, je primárním zadavatelem zaměstnavatel daného pracovníka, sekundárním zadavatelem (zákazníkem) rodiče a teprve terciálním zákazníkem (zadavatelem) je dítě, na jehož přání (objednávky) lze brát zřetel až poté, co jsou zohledněny primární a sekundární zakázky. Pokud by se do dané věci vložil i orgán sociálně právní ochrany dětí, mohl by se celý řetězec zadavatelů či zákazníků posunout a rodiče by se mohli ocitnout v pozici terciálních zadavatelů a dítě až v pozici kvartálního zadavatele. Je třeba si ovšem uvědomit, že čím níže po hierarchii zadavatelů postupujeme, tím méně prostoru je pro pomoc (vzpomeňme na metaforu s Matrjoškou) a tím více se pochopitelně ke slovu dostává kontrola.

Toto rozlišení hierarchie zakázek přináší podle našeho názoru pro poradenskou práci **několik výhod:**

¹ Příkladem spletnosti externích zakázek může být „péče o bezdomovce“ popsaná autorem jinde (Zatloukal, 2006a)

-
- poukazuje na **nutnost znát kontext zakázky** či zakázek uzavíraných s klienty – ačkoli jsme v předchozím textu vyšli od zakázek uzavřených s klienty a teprve poté jsme věnovali pozornost zakázkám externím, v praxi je třeba postupovat naopak. Východiskem jsou zakázky uzavřené s primárními zadavateli a od nich lze teprve postupovat k zakázkám následujícím ve výše popsané hierarchii. Postupovat opačně (například uzavřít zakázku s terciálním zadavatelem bez ohledu na zakázky primární a sekundární nebo dokonce v protikladu k nim) znamená odsoudit svou práci k nezdaru a navíc ohrozit svou profesní kariéru. K tomu, aby pracovník mohl dobře zmapovat, které zakázky jsou ve hře, je třeba jednak **reflektovat poslání své organizace a pravidla** pro poskytování služeb a jednak pomocí otázek **zaměřených na kontext zakázky** (viz. rámeček) objevovat další externí zadavatele a vyhodnocovat jejich význam z hlediska uvedené hierarchie zadavatelů.
 - pomáhá při **řešení etických dilemat**¹ a rozhodování se – v naší problematice se jedná zejména o dilemata (Musil, 2004) a) volby mezi komplexními a zjednodušenými cíli (otázka formulace cílů spolupráce), b) volby mezi jednostranností a symetrií v pomáhajícím vztahu (zejména otázka pomoci a kontroly), c) volby mezi procedurálním a situačním přístupem (otázka dojednávání zakázky) a d) volby mezi zásahem a neintervencí (zde patří i lehce ironická Salamonova poznámka o tom, že pracovník by měl podobně jako policisté varovat klienta slovy: „vše co řeknete může být použito proti vám...“ (Salamon, 1994))

¹ Ačkoli nepřehlídíme skutečnost, že pracovníci mnohdy etická dilemata neřeší, ale jen pomocí důmyslných strategií oddalují nutnost se rozhodovat (Musil, 2004), domníváme se, že řešení je možné a nutné zkoušet hledat, protože latentní dilemata se za jistých okolností znovu vynořují. Domníváme se, že důsledné uplatňování navrženého modelu při reflexi své praxe může některá uvedená dilemata alespoň zčásti vyřešit.

Otázky na kontext zakázky (příklady):

„Kdo měl nápad sem přijít? Komu to řekl?“
„Jak tomu rozumíte? Jak to přijali ostatní? Čím je přesvědčil?“
„Co vás nakonec přimělo přijít?“
„Co (iniciátor setkání) očekává, že by se tu mělo stát?“
„Proč právě Vy, proč právě ke mně, proč právě teď?“
„Kdo z vás trpí problémem nejvíce?“
„Kdo by měl jinak ještě přijít?“
„Podle čeho by (soud, manžel, rodič, úřad...) poznal, že už je problém vyřešený a že už vás sem nemusí posílat?“
„Co je jinak, když problém zmizel? Kdo to zpozoruje jako první? Koho to nejvíce potěší? Kdo nejvíce uvěří, že to tak také zůstane?“
„Kdo vás nejspíš ujistí v tom, že už problém nemáte?“
„Předpokládejme, že bychom vám sdělili, že váš problém je neřešitelný. Jak byste na to reagoval? A jak vaše žena (soud, rodič, ...)?“
„Z jakých důvodů se z chování stal problém? Kdo si toho problému všímá a kdo ne? Kdo to poprvé označil za problém?“
„Kdo by nejspíš popíral, že se jedná o problém?“

Závěr

V předchozím textu jsme se pokusili nabídnout model pro orientaci v někdy spletité síti zakázek. Dojednávání klientovy zakázky se odehrává v poměrně pevně vytyčených mantinelech externích zakázek. Jedním z důležitých úkolů pracovníka je postarat se o to, aby sebe i klienta v této síti zakázek zorientoval a aby nepřipustil uzavření nerealizovatelné zakázky (tj. zakázky operující mimo vytyčený prostor). Tím samozřejmě není řečeno, že zmíněný prostor je neměnný. Naopak, předpokládáme proměnlivost a dokonce i možnost pracovníka v určitém rozsahu za určitých okolností tento prostor rozšiřovat. To však nic nemění na skutečnosti, že je třeba zakázky primárních a sekundárních zadavatelů důkladně sledovat. Ačkoli se takový postup jeví na první pohled velmi omezující, opak je pravdou. Dostatečná obeznámenost s tím, kudy vedou hranice možností, zároveň umožňuje plně využít maxima možností. Neznalost hranic naopak vede k tomu, že jsou hranice překračovány (což přes počáteční nadšení nakonec ústí spíše v neúspěch a všestrannou frustraci) nebo naopak z obavy před jejich překročením nejsou plně využity všechny dostupné možnosti. Ačkoli vytyčené hranice možností představují určitý (většinou latentní) kontrolní rámec poradenské praxe (proto také poradenství standardně začíná kontrolním způsobem práce – vyjasňováním či dojednáváním zakázky), je v poradenství většinou k dispozici v tomto rámci i široké pole možné spolupráce a tedy pomoci. Pokud zacházení s pomocí a kontrolou vnímáme jako důležitou kompetenci pracovníků (Úlehla, 1999) i zdroj potíží a etických dilemat (Musil, 2004, Van der Laan, 1998), můžeme uvedený

„komisionářský“ (zákaznický) model (Salomon, 1994) s úspěchem využít při vzdělávání a supervizi sociálních pracovníků, psychologů a dalších pracovníků.

Literatura:

- BATESON, G. *Mysl a příroda: nezbytná jednota*. Praha: Malvern, 2006.
- BECVAR, D. S., BECVAR, R. J. *Family therapy: A systemic integration*. 6th ed. Boston: Pearson Education, 2006.
- BĚLOHLÁVEK, F., KOŠŤAN, P., ŠULEŘ, O. *Management*. Olomouc: Rubico, 2001.
- BERG, I. K. *Posílení rodiny*. Praha: ISZ, 1992.
- BERNE, E. *Co řeknete až pozdravíte*. Praha: NLN, 1997.
- CASTELNUOVO, G., FACCIO, E., MOLINARI, E., NARDONE, G., SALVINI, A. *A critical review of Empirically Supported Treatments (ESTs) and Common Factors perspective in psychotherapy*. Brief strategic and systemic therapy European review 1, 2004, s. 208 – 224.
- CASTELNUOVO, G., FACCIO, E., MOLINARI, E., NARDONE, G., SALVINI, A. *Evidence based approach in psychotherapy: The limitations of current Empirically Supported Treatments paradigms and of similar theoretical approaches as regards establishing efficient and effective treatments in psychotherapy*. Brief strategic and systemic therapy European review 2, 2005, s. 229 – 248.
- DE JONG, P., BERG, I. K. *Co-constructing cooperation with mandated clients*. Social work 46, 2001, s. 361 – 374.
- DE JONG, P., BERG, I. K. *Interviewing for solutions*. Pacific Groove: Brooks/ Cole publ. comp., 1998.
- DE JONG, P., MILLER, S. D. *How to interview for client strengths*. Social work 40, 1995, s. 729 – 736.
- DE SHAZER, S. *Klíče k řešení v krátké terapii*. Trenčín: Galanta, 1993.
- DE SHAZER, S. *Words were originally magic*. New York: W. W. Norton & co., 1994.
- DE SHAZER, S., BERG, I. K., LIPCHIK, E., NUNNALLY, E., MOLNAR, A., GINGERICH, W., WEINER-DAVIS, M. *Brief therapy: Focused solution development*. Family process 25, 1986, s. 207 – 222.
- EPSTEIN, L. *Brief treatment and a new look at the task-centered approach*. 3rd ed. Boston: Allyn and Bacon, 1992.
- GLASSER, W. *Counseling with choice theory*. New York: HarperCollins publ., 2000.
- GOOLISHIAN, H. A., WINDERMAN, L. *Constructivism, autopoiesis and problem determined systems*. The Irish journal of psychology 9, 1998, s. 130 - 143.
- GOOLISHIAN, H., ANDERSON, H. *Lidské systémy a jak s nimi pracujeme*. In *Studijní materiály Umění terapie 05b*. Praha: Institut pro systemickou zkušenost, 2005.

-
- HARRINGTON, A. et al. *Moderní sociální teorie: Základní témata a myšlenkové proudy*. Praha: Portál, 2006.
- KAZDIN, A. E. (ed.) *Methodological issues and strategies in clinical research*. 3rd ed. Washington, DC: American psychological association, 2003.
- KNOBLOCH, F., KNOBLOCHOVÁ, J. *Integrovaná psychoterapie v akci*. Praha: Grada, 1999.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997.
- KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie*. 4. vyd. Praha: Portál, 2002.
- LIPCHIK, E., DE SHAZER, S. *The purposeful interview*. Journal of strategic and systemic therapies 5, 1986, s. 88 – 99.
- LISTER-FORD, CH. *Transakční analýza v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2006.
- LUDEWIG, K. *Systemická terapie*. Praha: Pallata, 1994.
- MC NAMEE, S., GERGEN, K. J. (eds.) *Therapy as social construction*. London: Sage Publ., 1992
- MCLEOD, J. *Narrative and psychotherapy*. London: Sage publications, 1997.
- MLČÁK, Z., KUBICOVÁ, A. *K pojetí klienta v sociální práci: manažerismus nebo humanistický přístup?* In SMUTEK, M., KAPPL, M. (eds.) *Proměny klienta služeb sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, s. 410 – 416.
- MOŽNÝ, P., PRAŠKO, J. *Kognitivně-behaviorální terapie*. Praha: Triton, 1999.
- MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“ (*Dilemata práce s klienty v organizacích*). Brno: Marek Zeman, 2004.
- NORCROSS, J. C., LEVANT, R., BEUTLER, L. *Evidence-based practices in mental health: Debate and dialogue on the fundamental questions*. Washington, D. C.: American psychological association, 2005
- O'HANLON, B., WEINER-DAVIS, M. *In search of solutions: A new direction in psychotherapy*. 2nd ed. New York: W. W. Norton and comp., 2003.
- OKUN, B. F. *Effective helping: Interviewing and counseling techniques*. 4th ed. Pacific Grove: Brooks/ Cole publ., 1992.
- PARMA, P. *Umění koučovat*. Praha: Alfa publ., 2006.
- PINCUS, A., MINAHAN, A. *Social work practice: Model and method*. Itasca: F. E. Peacock publ., 1973.
- PLHÁKOVÁ, A. *Dějiny psychologie*. Praha: Grada, 2006.
- PRAŠKO, J., MOŽNÝ, P., ŠLEPECKÝ, M. et al. *Kognitivně behaviorální terapie psychických poruch*. Praha: Triton, 2007.
- PROCHASKA, J. O., NORCROSS, J. C. *Psychoterapeutické systémy*. Praha: Grada, 1999.
- REID, W. J., EPSTEIN, L. (eds.) *Task-centered practice*. New York: Columbia university press, 1977.
-

-
- RITZER, G. *Mcdonaldizace společnosti*. Praha: Academia, 1996.
- ROGERS, C. R. *Způsob bytí*. Praha: Portál, 1998.
- SALAMON, E. *Kdo je zákazníkem sociálních služeb?* 1994. Dostupné na: http://www.komplan.cz/soubory/zakaznik_soc_sluzeb.pdf; 28. 10. 2005.
- SELVINI-PALAZZOLI, M., BOSCOLO, L., CECCHIN, G., PRATA, G. *Hypothetizing – circularity - neutrality: Guidelines for the conductor of the session*. Family process 19, 1980, s. 3 – 12.
- SHEAFOR, B. W., HOREJSI, CH. R., HOREJSI, G. A. *Techniques and guidelines for social work practice*. 5th ed. Needham Heights: Allyn and Bacon, 2000.
- SOMMERS-FLANAGAN, J., SOMMERS-FLANAGAN, R. *Counseling and psychotherapy theories in context and practice*. New Jersey: John Wiley and sons, 2004.
- TOMM, K. *Interventive interviewing: Part III. Intending to ask lineal, circular, strategic or reflexive questions?* Family process 27, 1988, s. 1 – 15.
- ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 1999.
- VAN DER LAAN, G. *Otázky legitimity sociální práce*. Boskovice: Albert, Ostravská univerzita a Podané ruce, 1998.
- VON SCHLIPPE, A., SCHWEITZER, J. *Systemická terapie a poradenství*. Brno: Cesta, 2001.
- WATZLAWICK, P. *Úvod do neštěstí*. Hradec Králové: Konfrontace, 1994.
- WATZLAWICK, P., BAVELASOVÁ, J. B., JACKSON, D. D. *Pragmatika lidské komunikace*. Hradec Králové: Konfrontace, 2000.
- WATZLAWICK, P., WEAKLAND, J. H., FISCH, R. *Change: Principles of problem formation and problem resolution*. New York: W. W. Norton & Company, 1974.
- WHITE, M., EPSTON, D. *Narrative means to therapeutic ends*. New York: W. W. Norton Company, 1990.
- YALOM, I. D. *Chvála psychoterapie*. Praha: Portál, 2003.
- ZATLOUKAL, L. *Bezdomovci a poskytovatelé sociálních služeb v moderní společnosti – trochu jiný pohled*. Sociální práce 2006a, č. 4, s. 87 - 95.
- ZATLOUKAL, L. *Poradenské přístupy inspirované postmoderní filosofií*. In SMUTEK, M., KAPPL, M. (eds.) *Proměny klienta služeb sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006b, s. 440 - 452.
- ZATLOUKAL, L. *Postmoderní myšlení jako možné východisko pro integraci různých terapeutických přístupů*. Psychoterapie 2007 (v tisku)
- ZEIG, J. K. (ed.) *Umění psychoterapie*. Praha: Portál, 2005.

III. POMOC A KONTROLA PŘI PRÁCI S CÍLOVÝMI SKUPINAMI

III.I POMOC A KONTROLA V NÍZKOPRAHOVÝCH SLUŽBÁCH

Pomoc a kontrola v nízkoprahových službách pro děti a mládež

Regina Babická¹

Abstract

Author's theses are based on systemic concept of help and control as the professional methods of work with client. It is applied to educational and social work with the target group of children and youth at risk in „low-threshold“ services (low-threshold clubs and outreach work). Both approaches often alternate during the work with client and both are useful and efficient when contribute to a desirable change of behaviour. Approaches alternate both during single intervention and in long-time horizon of developing of relationship with client. Author tries to answer the questions which approach predominates, what are the determinants of a decision to help or to control or what consequences has using of help or control in practice. For this purpose defines four types of interventions/interactions – educative, motivating, supporting and helping. The border between help and control leads between social-pedagogical, educative work and social service provided on the base of client's order.

Ze systemického pohledu je jakákoli intervence pracovníka buď pomocí nebo kontrolou, oba způsoby práce jsou profesionální, potřebné a účelné.

Kontrola se od pomoci liší tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než toho, o koho se staráme. Při přebírání kontroly je pracovník ten, kdo udělá první krok na základě svého rozhodnutí, že klient právě toto potřebuje. Kontrolující pracovník tedy nesleduje zájem klienta, nereaguje na jeho objednávky, ale přebírá starost a zodpovědnost za situaci a sleduje jiné zájmy (zájmy společnosti nebo zájem dítěte), bez ohledu na klientovo přání.

Používání termínu kontrola v protikladu k pomoci však v žádném případě nerozlišuje kvalitu přístupu ke klientovi. Pro pracovníka je důležité vědět, jaký způsob práce si v daném okamžiku vybral, proč se rozhodl právě pomáhat nebo kontrolovat a co je cílem zvolené intervence. Jestliže pracovník uvažuje v těchto souvislostech, neztrácí ze zřetele klienta, ani když provádí kontrolu.

Aby pracovník přesně věděl, kdy klientovi nabízí pomoc, potřebuje ji chápat jako výsledek vzájemné interakce. Na počátku je klientova objednávka, přání něco změnit. Druhým krokem je pracovníkova nabídka pomoci. Výsledkem je společná dohoda o pomoci, jejím cíli a způsobu, jak jej dosáhnout, čili zakázka nebo kontrakt. Pomoc je pak dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji může

¹ Mgr. Regina Babická, o.s. Prev-Centrum, Meziškolská 1120/2, 169 00 Praha 6, e-mail: regina.babicka@kmen.info.

nabídnout a klient si ji zvolí. Pracovníkovo jednání, které není odpovědí na klientovu objednávku, není pomocí, ale kontrolou.

Rozdíl mezi pomocí a kontrolou nespočívá jen v tom, od koho vychází první akce, ale také v časové náročnosti. Kontrola je obvykle provedena velmi rychle, o to delší je ale řešení jejích následků. Má-li být kontrola užitečná, musí být transparentní, pracovník musí v rámci intervence své počínání klientovi vysvětlit, dát situaci tzv. do pořádku. Pokud tak neučiní, dává tím v sázku vzájemný vztah, riskuje ztrátu důvěry.

Dojednávání pomoci je oproti tomu někdy velmi zdlouhavé. Klienti často cítí potřebu změny, ale jejich motivace je ještě vrtkavá. Nebo vědí, co chtějí změnit, ale obtížně se jim daří formulovat cíle a nevidí cestu vedoucí k řešení. V systemickém modelu je tato „předehra“, kdy klient s pracovníkem vytváří zakázku, svým charakterem pojímána jako kontrola. Větší aktivita je na straně pracovníka, který hledá společná témata, otázky a významy, rozvíjí příležitosti pro vyslovení klientova přání.

Pomoc je užitečná, respektující a příjemná, protože je založená na dialogu a spolupráci rovnocenných partnerů. Z hlediska klienta je nabízení pomoci přizváním ke spolupráci, přebírání kontroly je posunutím do podřízené pozice. Kontrolující pracovník vystupuje jako expert, který ví lépe, co klient potřebuje.

Z hlediska pracovníka je rozlišení pomoci a kontroly zásadní tím, že nelze obojí dělat současně. V každé chvíli pracovník buď pomáhá nebo kontroluje, nelze pomáhat kontrolou.

Od kontroly k pomoci

V práci s klientem se pomáhající a kontrolující přístup střídá často, oba dva jsou účelné a užitečné, pokud přispívají k žádoucí změně chování. Přístup se mění jak v dlouhodobém horizontu vytváření vztahu s klientem, tak v průběhu jediné intervence. Rozhodnutí, zda použije pomoc nebo kontrolu, je pouze na pracovníkovi, a tím na něm leží i obrovská zodpovědnost. Pracovník je zodpovědný za to, jakým směrem se bude rozhovor dále ubírat, což s sebou nese i riziko odmítnutí nebo neplnění dohody.

Intervencí pracovníka rozumíme jeho reakci na podněty vycházející od klientů. Tyto podněty mají podobu nějakého sdělení, tvrzení, jednání nebo situace, interakce. Typy intervencí v nízkoprahových službách pro děti a mládež je možné pro účely tohoto textu rozdělit následovně:

- **Výchovné intervence** mají v nízkoprahových službách své opodstatnění, jsou účelné a někdy nevyhnutelné. V počátcích kontaktu s klientem dokonce převažují nad ostatními typy. Pracovník přebírá kontrolu tím, že zastupuje normy a pravidla zařízení a dozírá nad jejich dodržováním. Práce s pravidly je nezbytná pro vymezení mantinelů bezpečného interakčního prostoru, tvoří však jen jednu část výchovných intervencí. I v dalších obdobích vztahu pracovník jedná výchovně. Práce s výchovnou situací má podobu cílených situačních intervencí, eventuelně dalších výkonů (zejména nevyžádané poskytování informací), které jsou reakcí na podněty dodávané klientem. Pracovník zde zastupuje normy a hodnoty společnosti a intervenuje v případě, že klientovy normy a způsoby chování jsou pro něj nepřijatelné, protože jsou se společenskou normou v rozporu. Výchovné intervence jsou přístupem kontrolním. Iniciativa vychází od

pracovníka, který rozhoduje, co se bude dít dál. Vztah je tudíž nerovnocenný, klient je v podřízené pozici, protože je nahlížen jako nekompetentní, zároveň ale pracovník vnímá u klienta potenciál změny a intervencí se snaží podnítit klientovo uvažování o normách a způsobech chování.

- **Motivující intervence** mají zejména v nízkoprahových službách své nezastupitelné místo. Klienti nízkoprahových programů jsou obvykle ve stadiu, kdy zatím necítí potřebu změny, i když si mohou být vědomi rizik svého chování. Nazýváme je jako „nemotivované“ nebo „nespolupracující“, čímž máme na mysli, že nereagují na nabídky pomoci podle našich představ. Chyby se ale dopouštějí pracovníci, kteří už nabízejí konkrétní řešení a kroky, a to ve chvíli, kdy je klient teprve ve stadiu uvažování o změně a není pro ní ještě pevně rozhodnut. Na místě jsou intervence s cílem uvědomění si důsledků rizikového chování a následně potřeby své chování změnit. I tento typ intervencí spadá do kontrolního přístupu. Pracovník si bere na starost kontrolu toho, jak je klient motivován, jaké jsou jeho postoje, názory, hodnoty a jaké by měly být.

- **Podpůrné interakce** jsou nezbytnou součástí výbavy každého pomáhajícího pracovníka. Klient si přichází pro pomoc v souvislosti s těžkostí, u které neočekává změnu, ale chce mít někoho, s kým ji může sdílet a kdo mu pomůže ji zvládat. Takové těžkosti většinou souvisejí s každodenními zkušenostmi, jako jsou konflikty s rodiči nebo kamarády, nedostatečné pochopení světa dospělých pro způsoby jejich životního stylu, navazování intimních vztahů apod. Základní nabídkou pracovníka je přijetí, poskytnutí opory a doprovázení klienta jeho životem. Doprovázení a podpora jsou pomoci. Vztah mezi pracovníkem a klientem je rovnocenný, pracovník klienta přijímá takového, jaký je, a pomáhá mu snášet jeho osud. I tento typ interakce je v kontaktní práci, stejně jako v jiných pomáhajících profesích, široce zastoupen. Klienti často přichází s tématy „jen tak“ a od pracovníků nechtějí víc, než aby jim naslouchali, protože každé trápení se dá lépe překonat, když na ně člověk není sám.

- **Pomáhající interakce** jsou odpovědí na klientovo přání, objednávku. Vyskytují se napříč celým spektrem definovaných výkonů, pomáhat můžeme pouhým poskytnutím informace, odborným poradenstvím, doprovodem a asistencí při jednání s institucí, kontaktováním a vyjednáváním s třetími osobami (rodiči, školou, kurátorem, policií). Aby nešlo o kontrolu, musí být služby poskytovány v zájmu klienta a s jeho souhlasem. To není možné bez předchozího dojednávání, které může být i velmi časově náročné. Pokud netrpělivý pracovník přeskočí tuto první fázi a na klientovo přání reaguje nikoli nabídkou, ale rovnou vykonáním pomoci (poskytne mu užitečnou informaci, nastíní jasné možnosti řešení), nemůže si namlouvat, že pomáhá. Takový pracovník vykonává kontrolu, protože sleduje jiné než klientovy zájmy. Pouze se domnívá, že dobře rozumí objednavce a že nejlíp ví, co v takovém případě pomáhá. Tento postup je rychlejší a pohodlnější, ale obvykle se májí účinkem, není užitečný. Správný postup je nabízení pomoci, která vychází vstříc klientovu přání, jež se touto nabídkou dále tříbí. Oba dva se společně domlouvají, jaká forma pomoci nejlépe odpovídá přání klienta. Výsledkem je dohoda o pomoci, kontrakt, který obsahuje jak klientovo přání formulované do cíle spolupráce, tak pracovníkovu nabídku specifikovanou konkrétními výkony či službami, jež bude poskytovat, aby společně došli k sjednanému cíli. Pokud se jedná o dohodu o dlouhodobé spolupráci, tj. delší než jednorázový výkon, pracovník by se měl průběžně

ujišťovat, zda jdou po správné cestě ke klientovu cíli. Pouze výše popsanými kroky může být naplněna podstata pomoci.

Jak úvodní systemický koncept pomoci a kontroly, tak zde popsaná typologie intervencí naznačují, že mezi oběma přístupy existuje jasně vymezená hranice, nelze dělat obojí současně. Zároveň ale tvrdím, že pomoc a kontrola se v práci s klientem neustále prolínají, a to jak v dlouhodobém horizontu vztahu, tak v rámci jediné intervence. Nyní se pokusím zodpovědět tyto otázky: Který přístup v práci s klientem převažuje? Podle čeho se pracovník rozhoduje při volbě mezi pomocí a kontrolou? Jaké jsou důsledky použití pomoci nebo kontroly v praxi?

Na začátku práce s klientem v nízkoprahových službách převažuje kontrola nad pomocí. Už samotný první kontakt je kontrolou, protože klientovi předáváme nevyžádané informace a jejich vyslechnutím můžeme podmiňovat vstup do zařízení. Následuje období testování hranic a bojů o pravidla, ve kterém se pracovníkova úloha omezuje na roli hlídače a vymahatele klubových pravidel. K porušování pravidel dochází velice často, zejména na počátku. Tyto situace pracovník musí řešit, a to nejen udělením sankce, ale i s výhledem na výchovný účinek intervence. Situaci reflektuje, vysvětluje konkrétní pravidlo a význam systému pravidel a sankcí vůbec. Taková intervence je ukázkovou kontrolou, není klientem vyžádaná, ten se naopak ocitá v podřízené pozici, ale je nevyhnutelná a užitečná. Pokud chce klient do zařízení docházet, musí se přizpůsobit platným normám chování, které chrání bezpečí prostoru pro všechny zúčastněné včetně jeho samotného. Užitečnost takové intervence se ukáže až po delší době. Důsledné vyžadování pravidel, pokud pracovník řeší následky provedené kontroly a svůj postup (pořád dokola) vysvětluje, poskytuje klientům pevné hranice interakčního prostoru, nastolený řád a jistota jim poskytují bezpečí. Chybou, která vyvolá odpor, je prosté udělení sankcí bez vysvětlení a diskuse, porušování pravidel ze strany pracovníků (lehké posunutí hranice ve „výjimečném“ případě), nemluvě o nejednotném přístupu v uplatňování pravidel u jednotlivých klientů. Pracovník tedy kontroluje dodržování norem a nemůže o nich nechat spolurozhodovat klienta, protože kardinální pravidla (střízlivost, neagresivita a ochrana majetku) jsou neměnná. Aby byl jeho přístup produktivní a nevyvolával u klientů jen odpor, měl by je v rámci výchovných intervencí přizvat ke spolupráci, k dialogu. Účinná intervence tak není pouze pracovníkovým monologem obhajujícím a vysvětlujícím právě porušené pravidlo, ale také otevřenou diskusí nad výkladem pravidla a významem norem vůbec. Otevřenost a přizvání klienta ke spolupráci může u ostatních, speciálních pravidel vést i k jejich reformulaci vycházející z měnících se potřeb cílové skupiny. I když má práce s pravidly a bezpečím prostoru převážně rozměr kontrolní, pracovník může někdy (ne v případě kardinálních pravidel) nechat klienta spolurozhodovat, a tak mu projevit rovnocennost vztahu. Z výše popsaného vyplývá, že kontrola je nevyhnutelným přístupem ke klientovi v počáteční fázi, kdy se upevňují hranice vztahu mezi klientem a pracovníky respektive zařízením. Pokud je vykonávána správně, tzn. transparentně, bývá i užitečná.

Měřítkem užitečnosti je kvalita navázaného vztahu, o které vypovídá míra důvěry a otevřenosti klienta a jeho schopnost přijmout pomoc. Když jsou překonány peripetie počátečního období a vztah mezi pracovníkem a klientem se stabilizuje, pracovník zažívá značnou úlevu. Klient se identifikuje se zařízením, přijímá roli „klienta“, reaguje na zájem pracovníků a začíná s nimi sdílet své každodenní radosti i starosti. Vzájemný

kontakt se nepohybuje jen na úrovni společenské konverzace, ale začíná se dotýkat osobních a citlivých témat a dostává podobu spojitě komunikace, pracovník v rozhovoru navazuje na skutečnosti, které se od klienta dozvěděl dříve. Klient pracovníkovi nabízí své zážitky a pocity a nejen očekává, ale i vyžaduje jeho reakci. Takový způsob interakce je obvykle daný základní, rámcovou dohodou uzavřenou mezi klientem a zařízením. Rámcová dohoda vymezuje jednak nabídku služeb zařízení, na druhé straně oblasti, ve kterých klient cítí buď reálné nebo potenciální ohrožení. Taková dohoda může být s klientem uzavřena až poté, co se vytvoří alespoň základní vztah klienta k pracovníkům, tzn. teprve ve chvíli, kdy klient pochopí smysl a účel zařízení. Aby se klient cítil bezpečně, musí být vyjasněno, že pracovníci na poskytnuté podněty nereagují represivně, klienta nezastrašují a jeho chování mu nezakazují ani nepředávají důvěrné informace dalším osobám, ale snaží se mu nabízet pomoc. Důležitým a pro klienta klíčovým sdělením při uzavírání dohody je možnost nabízenou pomoc kdykoli odmítnout. V neposlední řadě musí pracovník klienta upozornit na hranici stanovenou zákonem, za kterou se na něj vztahuje oznamovací povinnost a vymezit, jakým způsobem na poskytnuté informace bude reagovat. Pokud jsou všechny tyto podmínky splněny, klient cítí ve vztahu bezpečí, které mu umožní otevírat i obtížně komunikovatelná témata. Teprve v této fázi vztahu získává pomoc reálnější rozměr, stává se pro obě strany uchopitelnou. Pracovník představuje svou nabídku, klient je schopný o ní uvažovat a případně ji i přijmout.

Ne vždy jsou ale klienti na nabídku pomoci připraveni. Svoje potíže si buď vůbec neuvědomují nebo je pro ně představa změny ohrožující. Jejich chování jim vyhovuje, nevnímají jeho rizika a pokud ano, tak jsou příliš vzdálená. Klient v této fázi potřebuje dostat informace a zpětnou vazbu, aby si více uvědomil své potíže a možnost věci změnit. Pracovník klienta motivuje, tzn. přebírá kontrolu, a to ze dvou důvodů. Jednak jsou pro něj klientovy způsoby chování nepřijatelné, protože jsou v rozporu se společenskými normami, které ve své roli zastupuje. Druhým, a pro pracovníka důležitějším důvodem, proč o klienta přebírá starost, je, že vidí klientovy možnosti a potenciál změny. Kdyby tomu tak nebylo, nestálo by mu to za vynaloženou námahu. Pracovník intervenuje kontrolně s cílem podnítit v klientovi uvažování o jeho situaci a získat na ní náhled. Dobře mířené výchovné resp. motivující intervence posouvají klienta do další fáze, kdy ho poprvé napadne, že změna chování by mohla být i prospěšná. Když pracovník zaznamená takovou změnu v náhledu klienta, je to ten správný okamžik, kdy může začít nabízet pomoc. Tato fáze uvažování o změně je charakteristická ambivalencí, klient uvažuje o změně a zároveň jí odmítá. Je zde ale splněna zásadní podmínka pro nabízení pomoci, a to vyjádřené přání učinit změnu, i když je její podoba stále nejasná. Pracovníkova nabídka pomoci tak reaguje na klientovu objednávku, čímž je zahájen proces dojednávání pomoci.

Doposud popisované intervence patří do rámce sociálně pedagogické práce, mají převážně výchovný charakter. Hranici mezi kontrolou a pomocí v nízkoprahových službách můžeme podle mého názoru vytýčit právě zde, mezi sociálně pedagogickou, výchovnou prací a sociální službou, která je poskytována na základě objednávky klienta. Výchovné intervence iniciuje pracovník, protože klient nemá náhled na negativní dopady svého chování. Pracovník přebírá zodpovědnost a rozhoduje o způsobu intervence, kterou se snaží zmírnit rozpor mezi životním způsobem klienta a společenskou normou chování. Pomáhající interakce naopak iniciuje klient, a to

vyslovením přání nebo konkrétní objednávky. Pracovník reaguje nabízením pomoci, oba dva společně sladují poptávku s nabídkou a dojednávají způsob spolupráce v rámci poskytování služeb.

Takto stanovenou hranici mezi kontrolou a pomocí je možné vnímat i napříč definovanými výkony resp. službami poskytovanými v nízkoprahových zařízeních. Kontrolní přístup uplatňuje pracovník v situační intervenci, která je přímo vymezená jako práce s výchovnou situací. Pokud pracovník cítí výchovný potenciál situace, vstupuje do interakce s klientem, situaci reflektuje, přináší podněty a snaží se ji co nejlépe zpracovat tak, aby byla klientovi výzvou, která nutí k zamyšlení. Ostatní výkony sociálních služeb (od informačního servisu po případovou práci) vnímám jako intervence pomáhající. U těchto služeb by měla být splněna podmínka, že jsou poskytovány na objednávku klienta. Pokud tomu tak není a pracovník klientovi poskytne „užitečnou“ informaci nebo radu, která je nevyžádaná, sleduje tím jiné než klientovy zájmy, vychovává ho a kontroluje (poskytuje situační intervenci). Důležité je, aby pracovník nepřehlédl objednávku a neplýtvat časem a energií vykonáváním kontroly tam, kde může nabídnout pomoc. Změnit kontrolu v pomoc je přitom účinné a nijak složité, stačí jednoduché kontraktování („chceš říct, co si o tom myslím?“). Pokud klient projeví zájem o názor pracovníka, tak mu jeho informace a rady mohou být užitečné, protože na rozdíl od nevyžádané rady cítí rovnocennost vztahu, na pomoc slyší. Jakákoli nevyžádaná intervence je kontrolou a měla by být vykazována jako situační intervence. Klient je v tu chvíli vychovávaným dítětem a pracovník na sebe bere riziko, že jeho zásah nemusí být účinný.

Oproti tomu pomoc je vyslyšením a odpovědí na klientovo přání. Je v ní obsažen respekt ke klientovi a přináší mu užitek. Pomoc může mít mnoho podob napříč celým spektrem definovaných výkonů. Pracovník může nabízet prosté poskytnutí informací sloužící k lepší orientaci v situaci, motivační rozhovory s cílem upevnění rozhodnutí a učinění potřebných kroků ke změně, poradenství vedoucí k nástinu různých možností řešení, doprovod a pomoc při jednání s institucemi nebo doučování na závěrečné zkoušky a mnoho dalšího. Všechny tyto nabídky ale mají něco společného, jsou reakcí na klientovu objednávku nebo projevový zájem. Zde můžeme najít specifikum nízkoprahových služeb (oproti službám pro klienty s jasně definovanými potřebami a objednávkami). Na cestě k zakázce často udělá první krok pracovník tím, že nabídne pomoc, pokud vnímá zájem klienta svou situaci nějak řešit. Pokud si klient nabízenou pomoc nezvolí, nemůže mu jí pracovník vnutit, pomáhat lze jen na základě dojednání (kontraktu), nelze pomáhat kontrolou.

Na toto úskalí naráží i nyní velmi aktuální a kontroverzní téma uzavírání dohod a individuálních plánů. Standardy sociálních služeb nám stanoví uzavřít dohodu s každým uživatelem služby. Základem každé dohody je osobní cíl, které si stanovuje sám uživatel. Tzv. klient se zakázkou je však v cílové skupině kontaktních a terénních pracovníků spíše v menšině. Jak z textu vyplývá, formulace klientovy objednávky není záležitostí jednoho rozhovoru, ale trvá mnohonásobně déle. Pracovníci by si neměli nechat svázat ruce standardy a snažit se tento proces urychlit a klienta k objednávce dohnat. Taková vynucená či podsunutá objednávka jen pro účely uzavření kontraktu a naplnění standardů možná uleví zařízení, rozhodně však nepomůže klientovi. Vnucená

pomoc je kontrolou, pracovník potom nemůže očekávat, že klient bude dohodu naplňovat.

V práci s klientem se pomáhající a kontrolující přístup neustále střídají. Zejména v nízkoprahových zařízeních, kam klienti dochází s různorodou motivací, má kontrola své nezastupitelné místo. A to nejen ve vývoji vztahu, kdy upevňuje jeho hranice, ale i v dalších intervencích a interakcích. Motivace klientů je jako na houpačce. Pracovník se musí umět „houpat“ s klientem a rozpoznat okamžik, kdy může přestat kontrolovat a začít nabízet pomoc. Rozhodnutí, zda použít pomoc či kontrolu, leží jen na něm. Je tím zodpovědný nejen za vývoj vztahu a terapeutického procesu, ale i za jeho výsledek. Pomáhající pracovník musí umět především oba způsoby práce rozlišit a být si vědom, který z nich právě používá. Pak se nemůže dostat do pasti, kdy si myslí, že pomáhá, a přitom kontroluje. Pokud můžeme klientovi nabídnout pomoc, učíme tak. V pomáhajícím rozhovoru se oba dva budeme cítit lépe, je příjemnější a ve výsledku užitečnější. Je to i cesta, jak zmírnit naši frustraci z práce, kdy naši klienti „nespolupracují“ nebo se i přes naše četné zásahy „nelepší“.

Použitá literatura:

Miller, W. R., Rolnick, S.: Motivační rozhovory. Tišnov: Sdružení SCAN, 2003.

Úlehla, Ivan: Umění pomáhat. Praha: SLON, 1999.

Pomoc verzus kontrola pri práci s užívateľmi a užívateľkami drog

Lenka Vavrinčíková¹

Abstract

In this contribution author reason about dialectics help and control in social work with active drug users, about determination which can we identify in work with drug users. The author will share her experiences from harm reduction approach and systemic approach in social work with deferent's target groups.

Úvod

Užívanie drog a následne konkrétni užívatelia a užívateľky drog sú súčasťou života každej spoločnosti, myslieť si opak by bolo utópiou. Uvedená problematika a špecifická cieľová skupina je spájaná s rôznorodými mýtmi, často v snahe demonizovať drogy a marginalizovať ich užívateľov a užívateľky. Rozsah pojmu droga sa často zužuje na injekčne aplikované psychoaktívne látky, alkohol alebo nikotín sa nepovažujú za nebezpečné a návykové, zamieňajú sa pojmy drogová závislosť (medicínska diagnóza) a užívanie drog (konzumácia drog ako prejav ľudského správania), spojenie „ľahké resp. mäkké drogy“ sa skreslene používa na zvýraznenie minimálneho alebo žiadneho rizika užívania daných látok. Hľadá sa príčina za problémy spojené s drogami, poskytovanie služieb užívateľom a užívateľkám drog a drogovu závislým ľuďom (chemicky závislým na návykovej látke) sa podmieňuje zásadnou zmenou ich správania, teda abstinovaním. Tieto skutočnosti môžu byť v prípade drogovej problematiky a jej riešenia značne škodlivé. Rozvoj drogovej scény, v zmysle ponuky aj dopytu, vyvolal potrebu rozvíjať a meniť tradičné spôsoby práce s ich užívateľmi a užívateľkami. Je pravdepodobné, že sociálni pracovníci a pracovníčky sa vo svojej praxi stretnú s jednotlivcami a komunitami, ktorí budú aktívne drogy užívať alebo budú ovplyvnení užívaním drog. Na to, aby pochopili a efektívne reagovali na potreby svojich klientov a klientiek, mali by pochopiť užívanie drog z ich perspektívy a to je základné východisko sociálnej práce s užívateľmi a užívateľkami drog, bez stereotypov a predsudkov.

Pomoc verzus kontrola pri práci s aktívnymi užívateľmi a užívateľkami drog

Názov príspevku evokuje ambivalenciu pomoci a kontroly, zvažovanie a rozhodovanie medzi dvoma opačnými pólmi v kontakte s užívateľom/užívateľkou drog. Akoby sa pomoc a kontrola navzájom vylučovali a profesionál/profesionalka bol/a nútený/á sa rozhodovať – buď pomáham alebo kontrolujem. V pomáhajúcich profesiách je však takéto čierno-biele videnie zvyčajne limitujúce a teda neakceptované. Realitou je prelínanie pomoci a kontroly, aj keď v oblasti práce s užívateľmi a užívateľkami drog je štandardné vymedzovanie sa navzájom a polarizovanie postupov, s tendenciou

¹ PhDr. Lenka Vavrinčíková, Ph.D., Katedra sociálnej práce, Pedagogická fakulta UMB, Ružová ulica 13, 974 11 Banská Bystrica, Slovenská republika, e-mail: lvavrincikova@pdf.umb.sk.

zjednodušene ich označovať ako dobré/žiaduce/konzervatívne/tradičné programy a naopak zlé/liberálne/škodiace spoločnosti skôr experimenty ako efektívne modely práce s touto cieľovou skupinou.

Pomoc aj kontrolu vnímame ako profesionálne spôsoby práce, ktoré sú vo výbave sociálnych pracovníkov a pracovníčok pri každodennej práci s rôznymi cieľovými skupinami. Pomoc a kontrola sa v sociálnej práci nevyklučuje, každý profesionál/profesionálka v praxi zvažuje mieru, optimálny pomer pomoci a kontroly aby klientom/klientkam neškodil. Rozlíšenie pomoci a kontroly v profesionálnej praxi považujeme v zhode s I. Úlehlom¹ za základný koncept sociálnej práce. Rozpor vidíme pri nerovnakom posudzovaní potreby či miery kontroly a stavaní ju do protipólu k možnosti poskytovania pomoci. Akoby sme pri niektorých klientoch a klientkach akceptovali ich osobnosť, prejavy individuality, vlastné potreby a aspirácie a pri iných ospravedlňovali zvýšenú kontrolu ako ich jedinú šancu prežiť. Najmä pri marginalizovaných skupinách populácie, ktoré nežijú v súlade s predstavou a pravidlami väčšinovej spoločnosti. V praxi potom dominujú tradičné postupy a programy práce s užívateľmi drog, kde dominuje kontrola dôsledne racionalizovaná sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami, ako aj inými pomáhajúcimi profesiami.

Pri práci s užívateľmi a užívateľkami drog presadzujeme harm reduction prístup. Pojem harm reduction je používaný na označenie súboru všeobecných princípov využívaných na posilnenie verejnej politiky a stratégií tej ktorej spoločnosti zameraných na riešenie problému drog. „Pojmom harm reduction sa v zásade označujú politiky a programy, ktorých cieľom je znižovať škody spojené s užívaním drog. Primárnou charakteristikou týchto programov je, že sa zameriavajú na znižovanie škôd spojených s užívaním drog a nie na prevenciu užívania drog ako takých“². Z historického pohľadu harm reduction presadzuje, aby konkrétne intervencie harm reduction pre aktívnych užívateľov a užívateľky drog boli realizované v rámci pozitívnejšieho, menej kriminalizujúceho systému poskytovania služieb. Pričom z pohľadu harm reduction patrí zmena politiky a intervencií na komunitnej úrovni do sféry pôsobnosti sociálnej práce. Prístup harm reduction sa nesnaží nadsadzovať škody spôsobené užívaním drog, k užívateľom drog pristupuje s úctou ako k normálnym ľudským bytostiam, ponúka čo najviac možností intervencie, je založený na stanovení priorít dosiahnuteľných cieľov, je neutrálny, pokiaľ ide o legalizáciu drog a líši sa od vojny proti drogám. Harm reduction prístup neminimalizuje mieru škôd, ktoré drogy potenciálne spôsobujú, užívanie drog spôsobuje rôzne škodlivé následky a škodlivé vzorce správania tak pre jednotlivca ako komunitu – primárnym cieľom všetkých stratégií harm reduction je znižovanie škôd spojené s užívaním drog. Koncept harm reduction rozlišuje škody na rôznych úrovniach – individuálnej, komunitnej a spoločenskej, ako aj rozličné typy škôd – zdravotné, spoločenské a ekonomické³. Základné charakteristiky a výhody prístupu znižovania škôd spojených s užívaním drog môžeme zhrnúť nasledovne:

¹ ÚLEHLA, I.: Umění pomáhat. Praha: 1999, s. 9

² NEWCOMBE, R.: The reduction of drug related harm: a conceptual framework for theory, practice and research. (1992) In: HUNT, N. a kol.: Prehľad prístupov harm reduction založený na dôkazoch. Bratislava: 2005, s. 6.

³ McVINNEY, D. – VAVRINČÍKOVÁ, L. – SARANG, A.- JIREŠOVÁ, K.: Úvod do harm reduction. Príručka pre učiteľa. Bratislava: 2005, s. 17

- harm reduction nadraduje záujem o bezprostredné zdravie dlhodobému cieľu úplného uzdravenia
- princípmi harm reduction sú pragmatizmus, tvorivé a individuálne prispôsobené služby, ktoré sú postavené nad prístup “rovnaký model pre všetkých“
- služby riadiace sa princípmi harm reduction môžu dosiahnuť na sedemdesiat až osemdesiat percent problémových užívateľov/užívateľiek drog, pracujú s klientom/klientkou tam kde sa momentálne nachádza
- harm reduction ponúka pracovníkom s užívateľmi drog širokú škálu možných stratégií
- princípy harm reduction sú pozitívne prijímané klientmi a klientkami
- politiku harm reduction je možné vedecky skúmať, výskumy preukázali jej pozitívny efekt.¹

Všade, kde sa harm reduction realizuje, jeho aplikácia závisí od kultúrnych, ekonomických, právnych a iných základov špecifických práve pre riešenie drogovej problematiky v danej spoločnosti.

Tento pragmatický prístup sa nám v praxi prelína so systemickým prístupom v sociálnej práci, ktorý rovnako akceptuje klientovo/klientkino správanie (užívanie drog), ako aj jeho/jej potenciál riadiť svoj život. Východiskom systemického konceptu „Princíp držiteľa problému“, ktorý popísal napr. I. Úlehla² je prirodzená tendencia sociálneho pracovníka/pracovníčky deliť spôsoby správania klienta/klientky na prijateľné a neprijateľné. Tu je práve pasca, v záujme spoločenského vyhodnocovať prejavy v správaní klienta v rozpore s jeho vnímaním. Užívanie drog, najmä problémové užívanie drog je pre spoločnosť neprijateľný prejav v správaní, ak ale klient/klientka ich považuje za svoje rozhodnutie, niečo čo chce a bude robiť – držiteľom problému je sociálny pracovník – ktorý volí direktívne spôsoby práce a kontroluje. Intervencie pracovníkov a pracovníčok môžeme považovať za podporné (poskytovanie pomoci) len ak je držiteľom problému a teda iniciátorom meniť svoje správanie sám klient, resp. klientka. Stotožňujeme sa so systemickým tvrdením „Pomoc uspokojuje klienta – kontrola uspokojuje sociálneho pracovníka“. Nesúhlasíme s K. Koprivom³, ktorý systemické vymedzenie hranice pomoci a kontroly považuje za zväzujúce, ktoré vedie skôr k rezervovanosti sociálnych pracovníkov ako k prejavu záujmu. Nepovažujeme systemický prístup za zjednodušujúce, radikálne riešenie, ktoré nie je možné aplikovať do praxe. Vnímame ho naopak za užitočné pre prax sociálnej práce, za pomôcku pri zvažovaní možností postupu a to považujeme za kľúčové.

V ďalšej časti príspevku identifikujeme možnosti profesionálnych spôsobov práce, tak ako ich vymedzil I. Úlehla⁴ a porovnávame ich so základnými modelmi chápania užívania drog, ktoré sa vyprofilovali a presadzujú od 80. rokov 20. storočia.

¹ STANIČEK, J. – HRDINA, P. – KALOUSEK, L.: Terénny programy pro uživatele drog. Praha: 2002, s. 18

² Tamže, s. 28 - 31

³ KOPŘIVA, K.: Lidský vztah jako součást profese. Praha: 1997, s. 39

⁴ ÚLEHLA, I.: Umění pomáhat. Praha: 1999, s.32 - 41

8 profesionálnych spôsobov práce podľa I. Úlehu

pracovník rozhoduje

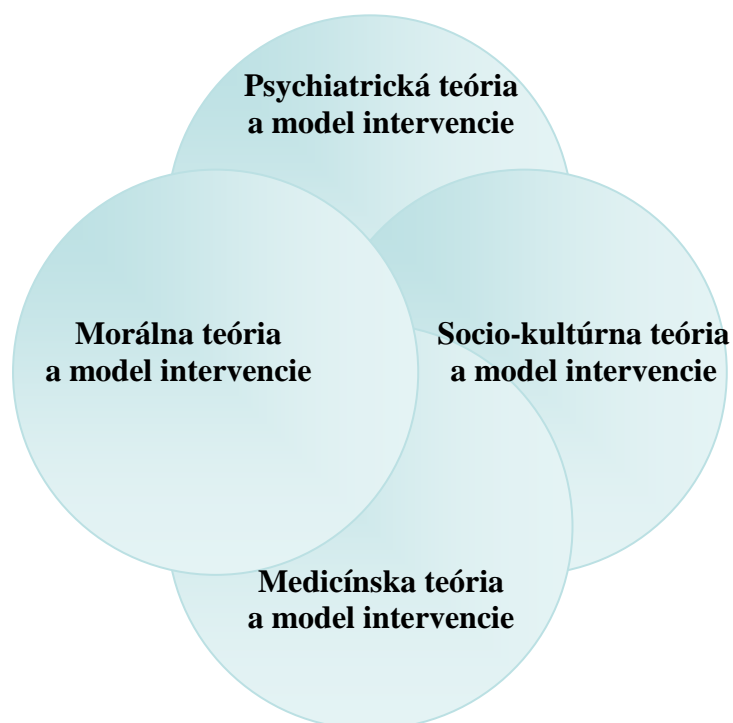
KONTROLA

opatrovanie/dozor/presvedčanie/vyjasňovanie/sprevádzanie/vzdelávanie/poradenstvo/terapia

POMOC

pracovník spolurozhoduje

Modely chápania užívania drog¹



¹ Spracované podľa: McVINNEY, D. – VAVRINČÍKOVÁ, L. – SARANG, A.- JIREŠOVÁ, K.: Úvod do harm reduction. Príručka pre učiteľa. 4. hodina: „Prehľad problematiky znižovania škôd spojených s užívaním drog: história a princípy.“ Bratislava: 2005, s. 56

Psychiatrická teória a model intervencie - v tejto teórii sa užívanie drog alebo závislosť chápu ako prejav skrytého emocionálneho alebo psychologického problému (vnútorného psychického problému). Osoba, ktorá užíva drogy, sa považuje za citovo narušenú osobnosť alebo za osobu s vážnymi emocionálnymi problémami, ktoré si vyžadujú liečbu. Intervenciu v podobe liečby tvorí psychoterapia pod vedením odborného lekára/psychiatra a zameriava sa na opätovné nadobudnutie duševnej rovnováhy skúmaním prítomných patopsychologických príčin. Užívanie drog sa chápe ako prejav tejto patológie. Dominuje individualizácia problémov.

Socio-kultúrna teória a model intervencie - v tejto teórii sa užívateľ/užívateľka drog považuje za obeť spoločnosti a jej prevládajúcich sociálnych podmienok, v dôsledku ktorých siahne po drogách. Intervencie, ktoré logicky vyplývajú z tejto teórie, poskytujú sociálni pracovníci/pracovníčky. Ponúkajú sociálnu asistenciu s cieľom zmierniť sociálne podmienky, ktoré u znevýhodnených osôb vedú k užívaniu drog. Užívanie drog často nie je cieľom intervencie, sú to práve sociálne podmienky, ktoré si vyžadujú zlepšenie (napr. chudoba, rasizmus). Cieľom je pomôcť jednotlivcovi, aby sa začlenil do dominantnej spoločenskej štruktúry a inštitucionálneho systému, aby prijal normy väčšinovej spoločnosti.

Morálna teória a model intervencie - v tejto teórii sa užívateľ/užívateľka drog chápe ako morálne slabý alebo nedokonalý jedinec a užívanie drog ako nemorálne správanie. Problém (užívanie drog) spočíva v jednotlivcovi samotnom, nie v spoločnosti. Intervencie majú podobu buď trestu za nemorálne správanie (väzenie), alebo liečby v pobytových zariadeniach (terapeutické komunity, často založené na náboženských princípoch). Terapiu vykonávajú členovia cirkevných zborov alebo náboženskej inštitúcie (terapia založená na viere), alebo bývalí užívatelia drog, ktorí sa morálne očistili a napravili svoje nemorálne správanie.

Medicínska teória a model intervencie - v tejto teórii sa užívateľ/užívateľka drog chápe ako osoba trpiaca medicínskou chorobou, ktorá je chronická, progresívna a bez liečby má často smrteľné následky. Liečba sa zvyčajne poskytuje v nemocnici (na lôžkovom oddelení alebo v ambulanciách – Centrá pre liečbu drogových závislostí), alebo v zariadeniach spolupracujúcich s nemocnicami (resocializačné strediská). Poskytovatelia služieb pracujú v tímoch pod vedením lekára a zvyčajne poskytujú kognitívno-behaviorálnu terapiu, vo veľkej miere uplatňujú princípy „AA“ (anonymní alkoholicy). Existuje len jeden akceptovateľný cieľ: úplná a doživotná abstinencia od užívania všetkých návykových látok. Ak osoba užije v ktoromkoľvek momente drogy, choroba bude ďalej postupovať. Táto teória neuznáva možnosť kontrolovaného užívania.

Na začiatku uvažovania sme mali tendenciu v konkrétnych modeloch vnímania užívania drog identifikovať prevažujúce postupy pomoci (sprevádzanie, vzdelávanie, poradenstvo, terapia) alebo kontroly (opatovanie, dozor, presvedčovanie, vyjasňovanie). Výsledkom je prezentovaná tabuľka¹.

¹ ÚLEHLA, I.: Umění pomáhat. Praha: 1999, s.32 - 41

KONTROLA	TEÓRIA A MODEL INTERVENČIE		POMOC
OPATROVANIE - pracovník drží problém: „musím to urobiť za teba“ - klient znáša starostlivosť pracovníka	morálna teória	morálna a psychiatrická teória	SPREVÁDZANIE - klient, držiteľ problému, žiada : „pomôž mi nie byť môj osud“ - pracovník pomáha ako „nosič bremena“ prijatím, podporou a stabilitou
DOZOR - pracovník drží problém: „nemôžem to nechať na teba“ - klient sa podrobuje právu pracovníka presadzovať normy, pravidlá a rozhodnutia	psychiatrická teória	psychiatrická teória	VZDELÁVANIE - klient, držiteľ problému, žiada „ pomôž mi rozšíriť moje možnosti“ - pracovník pomáha dopredu pripravenými zásobami vedomostí
PRESVEDČOVANIE - pracovník drží problém: „nemôžem to nechať na teba“ - klient sa podrobuje právu pracovníka presadzovať normy, pravidlá a rozhodnutia	medicínska teória	socio-kultúrna teória	PORADENSTVO - klient, držiteľ problému žiada: „pomôž mi využiť moje možnosti“ - pracovník pomáha spoluvytváraním rád
VYJASŇOVANIE - pracovník drží problém – „chcem ti dať čo najväčšiu šancu“ - klient sa orientuje v pravidlách situácie	socio-kultúrna teória	psychiatrická a medicínska teória	TERAPIA - klient ako držiteľ problému žiada : „pomôž mi ukončiť moje trápenie“ - pracovník pomáha otváraním nových možností, ako veciam rozumieť

Konštatujeme však, že v každej teórii je možné uplatňovať pomoc a kontrolu, nevyhnutne sa prelínajú, pri posudzovaní osobnosti užívateľa/užívateľky drog a príčin užívania drog je možné použiť tak direktívne ako nedirektívne postupy práce. Dané pragmatické tvrdenie je v súlade so samotným harm reduction prístupom, ktorý sa voči žiadnej z prezentovaných teórii vnímania užívania drog nevymedzuje, uznáva ich funkčnosť ak je to v prospech klientov a klientiek.

Prezentované profesionálne postupy práce majú odlišný potenciál klienta/klientku podporovať, resp. riadiť. Tvrdenia I. Úlehlu zovšeobecňuje L. Musil¹, ktorý pomoc

¹ MUSIL, L.: Ráda bych vám pomohla, ale.... Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: 2004, s. 92

klientovi/klientke v tejto súvislosti stotožňuje s podporou zmeny, ktorú si klient v systemickej terminológii objednal a ktorú očakáva, sociálny pracovník/pracovníčka chápe klientovu/klientkinu definíciu problému a snažia sa spolu dohodnúť, teda nevystačí si len s jednostranným posúdením klienta/klientky. Direktívny prístup ku klientovi/klientke (vedenie klienta/klientky, čo možno stotožniť s kontrolou) a nedirektívny prístup ku klientovi (kedy ho/ju podporujeme v tom, aby našiel/a riešenie svojej situácie sám/sama – teda poskytujeme pomoc a podporu) analyzuje v rovine výhod a nevýhod a vzájomne porovnáva aj K. Kopřiva¹. Prezentuje presvedčenie, ktoré sme si osvojili: „na náročnejšie podporné aktivity musí mať pracovník/pracovníčka čas a silu“. Preferovanie a presadzovanie direktívnych postupov pri práci s užívateľmi a užívateľkami drog neakceptujeme ako šetrenie času, finančných a ľudských zdrojov. Považujeme ich za neschopnosť rešpektovať komunitu užívateľov drog ako partnerov a realizátorov vlastnej zmeny, čoho dôkazom je aj nízka efektívnosť direktívnych postupov práce.

Záver

Vnímame užívateľov a užívateľky drog ako ľudí zodpovedných za seba a svoje rozhodnutia, z pohľadu sociálnej práce ako jej špecifickú cieľovú skupinu. Harm reduction prístup považujeme za užitočný, je jednou z možných alternatív v poskytovaní služieb užívateľom drog. Harm reduction prístup pragmaticky akceptuje rozhodnutie človeka drogy užívať a smeruje úsilie sociálnych pracovníkov/pracovníčok k reálnym stratégiám minimalizácie osobných, sociálnych, ekonomických, zdravotných škôd, spojených s užívaním drog, bez toho aby sa primárne riešila samotná konzumácia drog. Považujeme ho za bezpečný, rešpektujúci, chráni klientov pred zneužitím, maximalizuje možný prínos a minimalizuje straty spojené s užívaním drog (uspokojuje potreby klientov). Popiera kontrolu v zmysle vyžadovania abstinencie ako zásadnej zmeny v živote, ktorá by uspokojila potrebu sociálneho pracovníka, či pracovníčky a očakávania väčšiny spoločnosti v tradične vnímaných drogových službách.

Literatúra:

HUNT, N. a kol.: Pokrokové zmyšľanie o drogách. Prehľad prístupov harm reduction založený na dôkazoch. Bratislava : 2005. ISBN 80 – 969271 – 0- 8

KOPŘIVA, K.: Lidský vztah jako součást profese. Praha: 1997. ISBN 80-7178-318-8

McVINNEY, D. – VAVRINČÍKOVÁ, L. – SARANG, A.: JIREŠOVÁ, K.: Úvod do harm reduction. Průručka pro učitele. Bratislava : 2005. ISBN 80 -969271-2-4

MUSIL, L.: Ráda bych vám pomohla, ale.... Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: 2004. ISBN 80-903070-1-9

STANÍČEK, J. – HRDINA, P. – KALOUSEK, L.: *Terénní programy pro uživatele drog*. Praha: 2002. 84 s.

ÚLEHLA, I.: Umění pomáhat. Praha: 1999. ISBN 80-85850-69-9

¹ KOPŘIVA, K.: Lidský vztah jako součást profese. Praha: 1997, s. 45

Moc jako nástroj výchovy?

Michal Klapal¹

Abstract

The text is the summary of theoretical background and practical experiences of the author working with children and young people. The term power I understand also as the tool for positive formation of personality. The article describes conditions of effective collaboration with clients. Social workers personality and his/her social competences are in the focus.

...Ta žena přivedla do domu dvě dcery, které byly krásné a bílé na pohled, však ošklivé a černé na duši. Tu nastaly ubohé pastorce zlé časy. „Proč by měla ta hloupá husa sedět s námi u stolu?“ řekla matka: „Kdo chce jísti chleba, musí si ho napřed vysloužiti, marš za děvečku!“ Vzala dívence její krásné šaty, natáhla ji starou šedivou halenu a podala jí dřeváky. „Podívejme se na tu pyšnou princeznu, jakpak je vyšňořená!“ volala, smála se a zavedla ji do kuchyně. Tam musela dívka od rána do večera dělat ty nejtěžší práce, vstát brzičko ráno, nanositi vodu, rozdělat oheň, vařit a mýt nádobí. Návdavkem k tomu činily jí sestry všechny myslitelné zlé kousky, aby ji trápily; vysmívaly se jí, házely jí hrách a čočku do popela a ona u toho pak musela sedět a přebírat to. Večer, když už byla prací unavena, si nešla lehnout do postele, nýbrž musela ulehnout vedle krbu do popela. A protože byla stále celá zaprášená a špinavá, brzy zapomněli její vlastní jméno a začali jí říkat Popelka.

(Popelka, Bratři Grimmové)

...Bylo krátce před Vánocemi. Do obchodu vešel chlapec, mohlo mu být tak pět šest let. Na sobě měl odraný šedý kabátek s oblýskanými rukávy. Z polehlých vlasů se zvedal jeden neposlušný prstýnek. Boty měl okopané a jednu tkaničku otřepenou. Připadal mi chudý. Rozhlížel se po hračkách, bral tu a zase tamtu a opatrně je vracel zase zpátky na místo. Otec, jemuž obchod patřil, k němu přistoupil, příjemně se usmál a zeptal se, čím může sloužit. Chlapec řekl, že by chtěl koupit vánoční dárek pro svého bratra. Otec ho ujistil, ať nepospíchá a v klidu si vybere. Po dvaceti minutách chlapec opatrně vytáhl model letadla, přišel k pultu a ptal se: „Kolik tohle stojí, pane?“ „Kolik máš?“ zeptal se otec. Klučina natáhl ruku a rozevřel dlaň. Leželo tam pár potom zmáčených mincí, dohromady sedmadvacet centů. Model, který si vybral, stál skoro čtyři dolary. „Jo, to by bylo tak akorát,“ zabručel otec a letadélko mu prodal.

(Tatínkova škola, Slepíčí polévka pro pracující duši)

Otázka nezní, zda moc je či není, ale jak s ní zacházíme?

Pro pomáhající profese představuje termín moc a pojmy s ním spojené citlivé téma. Ve většině případů je spojen s negativní představou, která má své kořeny v dávné minulosti stejně silně jako v současnosti. Obvykle je dáván do souvislosti s projevem „prosazení“ sebe sama nebo svých zájmů. Příklady těchto tendencí jsou zastoupeny jak

¹ Bc. Michal Klapal; PROSTOR PRO, o.s. , Nizkoprahové zařízení pro děti a mládež KLÍDEK; Čajkovského 1861, Hradec Králové, e-mail: klapal@prostorpro.cz.

v makroměřítku na mezinárodní scéně, tak na nejnižší úrovni sociální stratifikace skupin (např. v rodinách, školních třídách, atp.). Zdrojem moci v jakékoliv formě je objektivně daný nebo subjektivně prožívaný pocit převahy. V obou případech může být jeho vliv zničující nebo naopak pomáhající a podporující. **Pokud odhlédneme od negativní konotace pojmu moc, můžeme mluvit o všeobecné schopnosti nebo reálné možnosti působit rozhodujícím způsobem na okolí.** Zde se nebudeme zabývat ani jednáním diplomatů, ani domácím násilím, i když obé je s určitou formou moci úzce spjata. Podíváme se na moc v kontextu sociální sféry. Poměrně úzce se vymežíme ve vztahu k cílové skupině a svoji pozornost věnujeme především osobnosti pracovníka a jeho dostupnosti výchovným potenciálem.

Klíčem k úspěchu při uplňování mocenského přístupu je uvědomění si své možnosti, své síly. Moc je úzce svázána s potřebou se rozhodnout a s přijetím odpovědnosti za toto rozhodnutí. Konečná rozhodnutí řeší určité psychologické mechanismy a systémy mozku. Podle zjištění J. Greenea řešíme jednoduché situace a problémy spíše jako emoční odpověď. U skutečně složitých situací, kdy máme čas na řešení a v procesu rozhodování nacházíme konflikt, využíváme více analytické myšlení. Skutečnost je ale daleko složitější. „Klíčové je, že odpověď na určitý morální problém často závisí na tom, jakému systému se jej mozek rozhodne předhodit.“ (Zimmer, 2006) Umím si představit, že vždy některý systém z určitých důvodů převažuje, ale je dokreslen, podtržen „argumenty“ druhého. Odpoutejme se nyní od bio-psychologických úvah.

Na celou věc se můžeme podívat z pohledu sociální práce, kde vztah pracovník – klient je vztahem pomáhajícího a „pomáhaného“, tedy toho, kdo pomoc potřebuje, vyžaduje a chce. Zdrojové pojetí moci je v zásadě dvojího druhu.

1. formální kompetence – pracovníkova moc je legální nadvládou, která je daná zákonem; zákon vnímáme jako určitý konsenzus, který je výhodný pro většinu zúčastněných, nikdy však ne pro všechny; definuje co pracovník musí, může a nesmí; vymezuje hranice jeho pravomocí
2. osobnostní kompetence – jsou to získané schopnosti, dovednosti a vlastnosti, které se váží ke konkrétnímu jedinci; z pohledu moci, která je uznávaná a přijímaná mluvíme o „autoritě“

Mluvíme-li o někom, kdo má autoritu přirozenou, představíme si člověka, který je vážený. Na pozitivním vnímání a přijímání jeho osoby se podílí řada proměnných. Jednání takového člověka bude jistě sebevědomé a bude vzbuzovat důvěru. Pro okolí naplňuje určitý model a je spojován s konkrétním očekáváním. Pro jedince má jeho osobnostní vzor vždy pozitivní, inspirativní nádech. Z pohledu ostatní veřejnosti tomu tak být nemusí. Malý kluk může vzhlížet k odvaze staršího kamaráda, který se z hlediska zákona chová proti právně (krade, mlátí do výloh,...), ale znamená to pro něho jediný viditelný projev překonání sebe sama, který ho láká. Větší problém spatřuji v mezilidské komunikaci, která je ovlivněna fenoménem technologizace. Její rozvoj působí na kvalitu kontaktu. V přímé interakci se pak odhalují normy např. neformální skupiny, podle kterých spolu jednají. **Je nadmíru důležité nabízet v komunikaci s dětmi a mládeží co možná nejvíce pozitivních vzorů. Ukázat jim, že to jde i jinak.**

Z hlediska výchovného působení je jednou ze ctností toho, kdo disponuje mocí spravedlnost. O spravedlnosti mluvíme nejčastěji v právních souvislostech. Především

je to ale postoj člověka. „Spravedlivým člověkem nazýváme toho, kdo při konfliktu zájmů přihlíží k tomu, o jaké zájmy jde, a je ochoten odhlédnout od toho, o čí zájmy jde.“ (Spaemann, 1995) Jinými slovy spravedlnost také vždy znamená nestrannost. Měřítka posuzování nesmí být předem definováno ve prospěch některých osob nebo skupin a zároveň nesmí jiné osoby nebo skupiny omezovat a znevýhodňovat. V závislosti na lidském faktoru se nelze na tento princip spolehnout. Proto je ve společnosti realná potřeba rozdělení a kontroly moci. Pro sociální práci je klíčovým výchozím jevem zákon a v konkrétních aspektech nabývá podoby etického kodexu.

Obor sociální práce lze klasifikovat dle různých hledisek. Pro svůj článek najdu oporu ve vymezení cílové skupiny. Budu vycházet z praxe kontaktní práce v sociálních službách pro děti a mládež. Na pojem „moci“ nahlédnu z prostředí nízkoprahových zařízení, která své obligatorní služby (výchovné, vzdělávací, aktivizační činnosti, poradenské služby, atp.) nabízí stacionární formou. Poskytování sociálních služeb se děje výhradně skrze pracovníka a jeho profesní roli. Rozumíme tím určitý rámec jednání, který je klienty očekávaný. Z pohledu pracovníka dochází k prožívání situací spojených s rolí skrze několikový filtr. Jedním z nich je sebepojetí pracovníka jako odborníka a profesionála, který ví jak pomoci, případně kam se obrátit. „Vědění jest moc.“ – říká se. Pracovník „ví víc“ a tím je moc na jeho straně. Pokud bychom se zdrželi pouze u formálního vymezení moci, která je daná, hrozí nebezpečí jejího zneužití. Dokládá to např. i pokus Amerického psychologa S. Milgrama z r. 1962, který prokazuje silný sklon člověka poslechnout příkaz formální autority přes vnitřní nesouhlas.

Každá lidská profese vyžaduje určitou dávku znalostí, schopností nebo dovedností. Odbornou přípravu zajišťuje školský vzdělávací systém. V profesích, které označujeme jako pomáhající (lékaři, pedagogové, sociální pracovníci, ...) hraje roli, vedle osvojení si určitého penza teoretických poznatků další prvek: lidský vztah, který se vytváří mezi pracovníkem a klientem. Obecně lze říci, že mají tyto obory zvláštní nároky na osobnostní vlastnosti pracovníka. *Ani přímá praxe s klienty nízkoprahových programů si nevystačí s vymezením formální autority. Pro pozitivní uplatnění moci v rámci poskytování sociálních služeb potřebujeme rozvíjet tzv. měkké dovednosti a schopnosti. Ty, které vytvářejí a posilují původní přirozenou autoritu – upřímnost, opravdovost a podobně.* Systém a prostředí nízkoprahových zařízení umožňuje klientům a pracovníkům společně prožít i situace mimo rámec intervence. To jsou okamžiky neméně důležité pro klienta a posílení jeho důvěry vůči pracovníkovi, jako pro pracovníka z hlediska vnímání klientova životního příběhu. V podmínkách uzpůsobených pro navazování kontaktu (nejen lokalita nebo prostorové možnosti klubu, ale také způsob práce) má klient možnost vnímat pracovníka prostřednictvím jeho role i jako člověka s jeho postoji názory, atp. Pracovník svým přístupem, svojí osobností představuje určitý vzor jednání, chování, komunikace. Druhotným cílem sociální práce je vzbudit v klientech zaujetí pro tuto formu působení. Zaujati mohou být, pokud situaci spolupráce s pracovníkem budou prožívat příjemně. **„Mnohé z toho co si v sociální oblasti osvojujeme je naučeno příkladem a pozorováním druhých ... Obecně platí, že za model napodobování je volen někdo s tzv. převahou (výhodou, předností). Může se jednat o převahu věkovou (napodobování jsou starší, zkušenější jedinci), převahu sociální (osoby s vyšším sociálním statutem), převahu ekonomickou či materiální (vybírání jsou majetní lidé) nebo o převahu intelektuální (vzdělání a**

moudří).“(Vacek, 2005) Výběr modelu, vzoru, byť podvědomý, je složitějším konstruktem. Záleží na mnoha okolnostech. Především pak na možnostech, které člověk při výběru má. V období dětství je tento okruh omezen na nejbližší okolí (rodiče, učitelé, kamarádi, pracovníci/vychovatelé). Postupem času je jedinec vystaven novým možnostem a zkušenostem. Nezanedbatelný je vliv medií, která prezentují širokou škálu potenciálních vzorů. Nejvlivnějšími vzory přes to zůstávají ti, se kterými se setkávají osobně.

Jisté poučení v řešení formativního přístupu v nízkoprahových zařízeních představuje program Etické výchovy. Přes to, že je projekt etické výchovy vystavěn primárně pro účely školního vzdělávání a výchovy, spatřuji v jeho kurikulu určitá vodítka, která dávají naději na širší pole uplatnitelnosti. Tyto klíčové momenty jsou součástí uceleného systému výchovy k prosociálnosti. V jednom ze svých bodů se etická výchova zaměřuje přímo na práci s reálnými a zobrazenými vzory. Mimo to je jedním ze čtyř základních aspektů důraz na osobnost pracovníka/pedagoga. Na základě zkušenosti, která se opírá o vztah mezi pracovníkem a klientem můžeme definovat tzv. „**mocenský paradox**“: *Ten, kdo má přirozenou autoritu má větší moc než ten, kdo má moc bez přirozené autority.*

Není mým cílem objevit další Ameriku. Pedagogický princip, že „příklady táhnou“ stále platí. Naplnit ho můžeme díky své moci. Pokud chceme své úvahy zdržet na této úrovni a hledat její praktické aplikace, potřebujeme se dostat pod tyto pojmy, zjistit co skutečně znamenají. Tehdy budeme schopni nahlížet „moc“ i z hlediska jejího pozitivního využití.

Literatura:

Kern, H. a kol.: *Přehled psychologie*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-426-5

Kopřiva, K.: *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál. 1997, ISBN 80-7178-429-X

Musil, L.: *Ráda bych Vám pomohla, ale ...*Brno 2004, ISBN 80-903070-1-9

Nováková, M.: *Učíme etickou výchovu*. Luxpres 2006, ISBN 80-7130-126-4

Spaemann, R.: *Základní mravní pojmy a postoje*. Nakladatelství Svoboda

Vacek, P.: *Průhledy do psychologie morálky*. Hradec Králové: Gaudeamus. 2005, ISBN 80-7041-223-2

Pomoc a kontrola vo vzťahu k nezávislosti staršieho človeka

Martina Hrozenská¹

Abstact

It is necessary to consider the need of autonomy at work with older people. In such a case this principle is valid: an individual can be physically dependent and at the same time psychical completely autonomous. Taking control over a client from the side of social worker may lead to excessive and artificial argumentation of dependence of such an individual. From the position of helping staff it is necessary to enable the client to do the most of the things by himself. The contribution brings the view of taking over control and providing support to clients by social workers while retaining client's self-sufficiency and independence.

Starat' sa o niekoho znamená pomáhať mu kvalitne žiť. V snahe byť odkázanému čo najviac prospešný stávajú sa z opatrujúcich manipulatívne, autoritatívne, či ochraniteľské typy pomáhajúcich. Či už formou vnucovania vlastných rozhodnutí opatrovanému, alebo z pozície svojej moci, či vyhrázaním sa alebo trestami, prípadne nadmernou protektivitou v zmysle bránenia v činnosti pod zámienkou, že na opatrovaného všade číha nebezpečenstvo. Na druhej strane je dôležité uvedomenie si pomáhajúceho, aké sú potreby človeka, ktorému chceme pomáhať? Teda hoci s najlepším vedomím si naplánujeme množstvo úkonov a činností, ktoré chceme pri opatrovanom vykonať, nemusí to byť zďaleka to, čo tento človek skutočne potrebuje a očakáva. Platí jednoduchá zásada- neprehliadať osobné potreby starších ľudí a nesústrediť sa len na vlastné povinnosti, ale zaujímať sa o skutočné potreby opatrovaného.

Termín „autonómia“ má mnoho významov. Jedným z nich je aj sloboda a samostatnosť individua v rozhodovaní a jednaní. Preberanie kontroly nad klientom sociálnym pracovníkom môže viesť k prehnanému a umelému dokazovaniu závislosti takéhoto jedinca. „Technickou výbavou“ každého pomáhajúceho pracovníka je pomoc a kontrola klienta. V oboch prípadoch sa jedná o profesionálne spôsoby práce pracovníka, ktoré sa vyskytujú v priebehu rozhovoru s klientom. Zásadný rozdiel medzi kontrolou niekoho a pomocou niekomu sa líši v záujmoch a to buď toho, kto o pomoc žiada, alebo toho, kto sa rozhodol ponúkať starostlivosť. Zmienené dva fenomény nemožno chápať ako jeden pozitívny a jeden negatívny protipól. Obidva sú potrebné a v praxi zaužívané spôsoby interakcie. Dôležité je uvedomenie si zo strany sociálneho pracovníka, kedy ponúka pomoc a kedy preberá kontrolu. Rozhodnutie o pomoci či kontrole vždy vychádza zo strany sociálneho pracovníka, ktorý určuje podstatu svojho konania tým, že

¹ PhDr. Martina Hrozenská, PhD., Katedra sociálnej práce a sociálnych vied, Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva, Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, Kraskova 1, 949 74 Nitra, tel.+421 37 7728081, e-mail: mhrozenska@ukf.sk.

preberá kontrolu alebo poskytuje pomoc. Napriek tomu, že berie ohľad na želania klienta, je výsostne na ňom samotnom aký charakter „pomoci“ zvolí. Miera zodpovednosti pracovníka za kroky realizované v interakcii s klientom je vysoká.

V prípade preberania kontroly je prvým krokom starajúceho sa, že ktosi potrebuje jeho starostlivosť. Sleduje viac záujmy seba, ako záujmy klienta. Je to jednanie pomáhajúceho pracovníka, ktoré nie je odpoveďou na klientovu objednávku. Ako konštatuje I. Úlehla (1999, s.22) „z vlastnej vôle sa činí, aby nežiadúce či nedostatočné zmenil na žiadúce. Zároveň podotýka, že kontrola je bežný, všeobecne vážený prostriedok ľudskej interakcie, bez ktorého by nebolo kontinuity civilizácie.“ Všeobecne možno kontrolu chápať ako nevyhnutnú, účelnú a užitočnú, kým pomoc je taktiež užitočná, ale zároveň je príjemná a rešpektujúca. Slovom I. Úlehlou (1999, s.23) „pomoc je nepretržitým pozývaním druhého k dialógu“. Pracovník a klient môžu jednať ako v rovine ponúkajú pomoci, tak i v rovine preberania kontroly. Pracovník musí byť schopný vykonávať obe tieto činnosti.

Pre každú situáciu- interakciu s klientom musí mať pracovník rôzne alternatívy riešenia. Alternatívou ku preberaniu kontroly je ponuka pomoci a naopak. Vyššie v texte sa zmiňujeme o charaktere pomoci i kontrole. To čo majú obe spoločné je ich užitočnosť. Túto sám najlepšie posúdi klient. Rozdiel vo voľbe jednotlivých spôsobov profesionálnej práce je určený mierou, v ktorej si pracovník prizýva klienta k spolurozhodovaniu o tom, čo budú spolu robiť, aký spôsob dopracovania sa k cieľu si zvolia. I. Úlehla (1999, s.33) hovorí o týchto profesionálnych spôsoboch kontroly : opatrovanie, dozor, presvedčanie a vyjasňovanie. Podobne vymedzuje štyri profesionálne spôsoby pomoci: sprevádzanie, vzdelávanie, poradenstvo a terapia.

Pri opatrovaní pracovník preberá starostlivosť o klienta zastupuje ho vo všetkých potrebných úkonoch. Nevidí klientovu schopnosť postarať sa sám o seba.

Pri vykonávaní dozoru, pracovník dozerá nad tým, ako klient dodržiava normy a pravidlá a klient sa podrobuje rozhodnutiu pracovníka o presadzovaní pravidiel.

Pri presvedčaní pracovník podrobuje kontrole najmä klientovu motiváciu, jeho životný štýl, názory, hodnoty. Cíti „potrebu“ motivovať klienta.

Pri vyjasňovaní dáva pracovník klientovi „šancu sformulovať“ svoju objednávku. Hľadá spoločné témy, významy.

Pri sprevádzaní klient očakáva niekoho, kto mu pomôže uniesť problém resp. ho zvládnuť. Pracovník prijíma klientovu objednávku, poskytuje podporu, oporu a stabilitu.

Pri vzdelávaní sa jedná o spoluprácu medzi klientom a pracovníkom za účelom doplnenie informácií alebo overovania či potvrdzovania určitých informácií na základe výhradnej žiadosti klienta.

Pri poskytovaní poradenstva pracovník pomáha klientovi nájsť najužitočnejšiu cestu pri prekonávaní problému (užitočnosť posudzuje sám klient) s využitím vlastných možností.

Pri poskytovaní terapie je obvykle požiadavka klienta v zmysle zbavenia sa trápenia či eliminácie bolesti, pričom pracovník často oceňuje klienta a posilňuje ho v rozvoji riešenia problémovej situácie.

„Profesionálnym poslaním je ponúkať pomoc. A kontrola je profesionálna, ak je cestou k otvoreniu príležitosti naplniť profesionálne poslanie.“ (Úlehla, 1999, s.41)

D. Sýkorová (2004, s.93) opierajúc sa o názory Birrena a Schaiea, 1900, ako aj Baltesa a Balthesovej, 1990) uvažuje nad autonómiou, ako objektívnou či pociťovanou schopnosťou jedincov uskutočniť životné ciele pomocou vlastných zdrojov, t.j. fyzických a duševných kapacít, finančných rezerv, sociálnej podpory, moci, prestíže. Autonómia staršieho človeka je častejšie narušená v dôsledku biologických, psychologických či sociálnych zmien, ktoré môžu viesť k zníženej schopnosti jedinca kontrolovať svoju životnú situáciu a byť teda autonómny. Východiskovým bodom v práci so seniorskou populáciou obyvateľstva sú potreby. Základná psychologická štruktúra človeka je analogická s jeho fyzickou štruktúrou. Ľudia majú potreby, kapacity a tendencie, ktoré sú geneticky založené. Niektoré sú typické pre všetkých, iné sú vysoko individuálne. „Potreba je niečo, čo človeku chýba, ale najmä to, k čomu človek prostredníctvom potreby smeruje. Je to určitá sila, ktorá človekom hýbe a posúva ho smerom k človeku, predmetu a lebo činnosti, je prejavom bytostného prania. (Pichaud, Thareauová, 1998, s.36) Všetky ľudské potreby tvoria celok, ktorý spája fyzickú, psychickú a sociálnu stránku človeka, ktoré sú od seba neoddeliteľné.

Maslow sformuloval teóriu ľudskej motivácie, kde mnohotvárne ľudské potreby sú hierarchicky usporiadané. Znamená to, že určité základné potreby musia byť uspokojené skôr ako potreby stojace vyššie v tejto hierarchii.

Potreba autonómie v zmysle byť slobodný, byť sám sebe zákonom, rozhodovať sám za seba tvorí v poradí už štvrtý stupeň v Maslowovej hierarchii potrieb. Je dôležité mať na zreteli obzvlášť pri práci s osobami vyššieho veku, že človek môže byť fyzicky závislý a zároveň psychicky úplne autonómny. Súčasťou potreby autonómie je aj potreba uznania, vážnosti, pocitu užitočnosti, potreba niekomu alebo niečomu slúžiť.

Samotný starší ľudia vnímajú autonómiu spravidla cez fyzickú sebestačnosť, ktorá je vo vysokej miere ovplyvnená najmä zdravím. Práve vo vyššom veku zdravie = autonómia a autonómia = zdravie. D. Sýkorová (2004, s.114-115) konštatuje, že „seniori chápu zdravie súčasne ako predpoklad ekonomickej sebestačnosti, samostatnosti rozhodovania a jednania i plánovanie životných cieľov. Finančné prostriedky pre nich predstavujú kapacitu byť svojbytnými.“ Autonómiu starších ľudí možno chápať ako autonómiu „vo vnútri“ sociálnych vzťahov- súžsťou rodinou a priateľmi. Osobnou autonómiou rozumejú nebyť závislí na druhých (zachovanie vlastnej autonómie) a byť ohľaduplnými k druhým (rešpektovať autonómiu iných) (Sýkorová, 2004). Allen a kol. (1992) konštatujú, že faktory osobnej nezávislosti ako schopnosť rozhodovať, schopnosť ovládania cvičení a schopnosť ovládať, alebo vysporiadať sa so svojím fyzickým alebo sociálnym prostredím sú prepojené s faktormi osobnosti, ale závislé taktiež na sociálnom a fyzickom prostredí. A podobne naopak, v zmysle individuálnej osobnosti sú podľa Gergena a Davisa (1985) dôležité faktory nezávislosti, voľba ako aj kontrola.

Väčšina starších ľudí si uspokojuje svoje potreby sama, iní potrebujú pomoc ďalšej osoby pri rôznych úkonoch a činnostiach. Ako sme sa už vyššie zmienili je potrebné aj človeku, ktorému pomáhame, umožniť, aby si čo najviac vecí urobil sám, vlastným pričinením. Prílišná starostlivosť demotivuje, zanikajú sebaobslužné návyky.

Pri práci so seniormi je dôležité rozlišovať 5 základných stupňov sebestačnosti staršieho človeka: (Pichaud, Thareauová, 1998, s. 42-43)

1/ *Človek môže uspokojiť svoje potreby sám*- staršia osoba si všetko robí sama, nepotrebuje zásah ďalšej- pomáhajúcej osoby.

2/ *Človek nemôže sám uspokojiť svoje fyziologické potreby*- jedná za neho pomáhajúci, ktorý zaisťuje fyziologické potreby, ale ďalšie hierarchicky vyššie potreby si saturuje starší človek sám. Vyskytuje sa aj kategória seniorov, ktorým stav fyzickej závislosti od iných ľudí vyhovuje, nechávajú všetko robiť druhých, prehnane sa nechávajú obsluhovať od iných.

3/ *Človek môže z časti uspokojiť svoje fyziologické potreby*- pomáhajúci pomáha v denných činnostiach, je potrebné dôkladne sledovať stav danej osoby, ktorý sa stále vyvíja a mení, diferencovať medzi úkonmi, ktoré si vyžadujú pomoc zo strany ďalšej osoby a úkonmi, ktoré je senior schopný zvládnuť sám.

4/ *Človek môže uspokojiť svoje fyziologické potreby, ale potrebuje byť vedený*- pomáhajúci podnecuje, naznačuje, vedie seniora. Jedná sa najmä o zmetených, dezorientovaných starších ľudí.

5/ *Človek už nemôže uspokojiť svoje potreby a ani nevyzerá, že by bol schopný sám rozhodnúť o tom, čo potrebuje*- v tomto prípade pomáhajúci zaisťuje starostlivosť o telesné potreby človeka a zároveň za neho rozhoduje. Snažíme sa aj v takejto situácii neprerušit' so seniorom komunikáciu.

Autonómia znamená schopnosť viesť život podľa vlastných pravidiel, zostať pánom svojho správania a spôsobu života. Autonómia znamená slobodu vo výbere, rozhodovaní. Čím menej je človek autonómny, tým väčší je podiel pomáhajúceho na pomoci a naopak.

Pichaud - Thareauová (1998, s.46) uvádzajú tri podmienky k tomu, aby bol človek skutočne autonómny:

1/ mať schopnosť sebaurčenia, schopnosť voľby, slobodného rozhodovania a jednania v súlade so svojimi potrebami

2/ chcieť túto schopnosť uplatniť, čo znamená byť motivovaný k samostatnej starostlivosti o seba a rozhodovanie o seba

3/ mať možnosť autonómiu uplatniť, teda žiť v prostredí, ktoré bude pre uplatnenie autonómie príhodné

Dôstojnosť v starobe je tvorená štyrmi zložkami (Kalvach, 2006, s.12-13): dôstojnosťou zásluh, mravnými postojmi, osobnou identitou a neodňateľnou dôstojnosťou ľudskej bytosti (týka sa najmä ľudí ťažko postihnutých, bez komunikácie, s pokročilým syndrómom demencie). Pre osoby dezorientované resp. pre osoby s rôznymi formami demencie sa ako vhodná a svojím spôsobom i akceptujúca autonómiu jedinca, javí validácia. Je to terapia pre starších ľudí, ktorí nie sú dostatočne orientovaní resp. sú

dezorientovaní. Základným princípom validácie je uznanie skutočnosti pocitov, emócií staršieho človeka (Klimentová, 2004). Pokiaľ sú jeho pocity neakceptované dochádza u neho k zneisteniu. Naomi Feilová (1992, s.11), zakladateľka tejto metódy resp. tohto prístupu poukazuje na dôležitosť vo validácií, ktorá spočíva v „preniknutí do vnútorného sveta zážitkov dezorientovaných osôb a v nevyhnutnosti získať si ich dôveru a pocit istoty, ktorý obnovuje vlastnú sebahodnotu a eliminuje stres v živote starších ľudí“. Osoba dezorientovaná alebo osoba postihnutá demenciou sa postupne stáva závislá od svojho okolia, ako po stránke fyzickej, tak i emocionálnej. Práve okolie, v ktorom žije a ľudia z neho môžu tejto osobe spätnou väzbou poskytnúť uistenie a jej bezpečí, o jej ľudskej dôstojnosti a hodnote. Jedným z cieľov validačnej terapie je aj predĺženie doby samostatnosti a nezávislosti staršieho človeka. Pre pomáhajúceho pracovníka je dôležité byť partnerom klientovi, sprevádza ho, posilňuje, využíva jeho schopnosti, poskytuje oporu a stabilitu.

Záver

Starnutie a starobu prevádzajú zmeny, ktoré značne narúšajú osobné zdroje a ovplyvňujú kapacitu jedincov kontrolovať svoju životnú situáciu v zmysle vlastnej autonómie, fyzickej i psychickej. Individuálna autonómia je redukovaná v aríetou reálnych alebo symbolických, vnútorných či externých podmienok (Horowitz a kol., 1991). Jadrom podpory staršieho človeka by mala byť pomoc, ktorá rešpektuje jeho identitu, autonómiu, participáciu v spoločenskom živote a zachovanie životnej zmysluplnosti. Starší človek v mnohých prípadoch potrebuje sociálne, zdravotné prípadne občianske intervencie, ktoré vyriešia jeho problémy a zamedzia jeho prípadnému odchodu do inštitucionálnej starostlivosti.

Použitá literatúra:

- Allen, I., Hogg.D., Peace,S. 1992. *Eldery people: Choice, participatin and Satisfaction*. London: Policy Studies Institute. 1992
- Gergen, K.J., Davis, K.E. (eds.) 1985. *The Social Construction of the Person*. New York: Springer Verlag, 1985
- Pichaud, C.- Thareauová, I.1998. *Soužití se staršími lidmi*. 1.vydanie. Praha: Portál, 1998. 156s. ISBN80-7178-184-3
- Příhodová, A. 2004. *Autonomie seniorů pohledem sociálních pracovníků*. In.: Sýkorová, D. Chytil, O. (Eds.) 2004. *Autonomie ve stáří. Strategie jejího zachování*. Zborník příspěvkov. Ostrava: Ostravská univerzita, Zdravotně sociální fakulta., 2004, ISBN 80-7326-026-3, p.78-92
- Sýkorová, D. 2004. *Autonomie očima seniorů*. In.: Sýkorová, D. Chytil, O. (Eds.) 2004. *Autonomie ve stáří. Strategie jejího zachování*. Zborník příspěvkov. Ostrava: Ostravská univerzita, Zdravotně sociální fakulta., 2004, ISBN 80-7326-026-3, p.93-122
- Horowitz,A., Silverstone, B.M., Reinhardt, J.P. 1991. *A Conceptual and Relationships*. In.: *The Gerontologist*, 1991, Vol. 31, No.1, p.23-31

Kalvach, Z. 2006. *Fenotyp stáří, principy přístupu ke stáří*. In.: Mezigenerační vztahy a stárnutí v ŠVP. [online]. p.1-16 [cit. 28.06.2007] Dostupné na internete: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/mezigeneracni-vztahy-a-starnuti-v-svp>

Klimentová, E. 2004. *Validační terapie jako cesta naplnění standardů kvality sociálních služeb pro klienty staršího věku s poruchami orientace*. In.: Sýkorová, D. Chytil, O. (Eds.) 2004. *Autonomie ve stáří. Strategie jejího zachování*. Zborník příspěvků. Ostrava: Ostravská univerzita, Zdravotně sociální fakulta., 2004, ISBN 80-7326-026-3, p.244-253

Úlehla, I. 1999. *Umění pomáhat*. Praha:SLON, 1999. 128 s., ISBN 80-85850-69-9,

Zdravotní a sociální pomoc pacientům v domácí hospicové péči

Martina Vedlichová, Jindřich Vedlich¹

Abstract

Domácí péče se stává novým perspektivním fenoménem na poli našeho zdravotnictví. V průběhu času se rozšiřuje o další formy. Přednáška bude zaměřena na domácí hospicovou péči. V dobách dřívějších byli lidé zvyklí umírat doma, ve svém prostředí a v okolí svých blízkých. Pokrok současné medicíny skýtá obrovský pokrok v léčbě pacientů, který však vyžaduje hospitalizaci ve špičkových zdravotních zařízeních. Přes veškeré nové poznatky existuje stále mnoho pacientů s nevléčitelnými – především onkologickými nemocemi – které je vhodné z mnoha důvodů ošetřovat v domácím prostředí.

Domácí péče se stává novým perspektivním fenoménem na poli našeho zdravotnictví.

Dělí se na ošetrovatelskou, tedy zdravotní a pečovatelskou - sociální. Je velmi obtížné vytyčit hranici mezi těmito výše uvedenými dvěma složkami; nelze totiž přesně definovat, co je ještě zdravotní a co již pečovatelský úkon. To je podstatné především z hlediska financování těchto složek péče. Pokud bude v ČR oddělený rozpočet těchto obou součástí a bude existovat jak Ministerstvo zdravotnictví i Práce a sociálních věcí odděleně, bude tento problém obtížně řešitelný. V některých státech EU jsou obě ministerstva sloučena pod jednu gesci, a to významně usnadňuje aplikaci sociálně – zdravotní péče.

Dalším aspektem je dostupnost zdravotní a sociální péče v kontextu ČR. Komplexní domácí péče může s úspěchem tyto složky doplňovat.

Autoři přednášky realizovali v minulosti řadu výzkumů, kde komparovali psychologicko – sociálně - zdravotní prožívání pacientů a klientů v domácí péči, v domovech důchodců, v domech s pečovatelskou službou a hospitalizovaných pacientů. Z výsledků jednoznačně vyplynula výhodnost domácí péče. Skutečnost, že je pacient či klient ošetřován ve svém sociálním prostředí za přítomnosti svých blízkých je velmi významným aspektem především z hlediska psychosomatického působení.

V průběhu času se domácí péče rozšířila o další formy, mimo jiné i o domácí hospicovou péči. Rozvoj současné medicíny skýtá obrovský pokrok v léčbě pacientů, který vyžaduje hospitalizaci ve špičkových zdravotních zařízeních. Přes veškeré nové poznatky však existuje stále hodně pacientů s nevléčitelnými – především onkologickými nemocemi, které je vhodné z mnoha důvodů ošetřovat v domácím prostředí.

Hospicová péče je tedy paliativní léčba, která zohledňuje potřeby pacienta v terminálním stádiu, u něhož byly vyčerpány možnosti kauzální léčby, ale pokračuje léčba bolesti a zmírnění obtíží souvisejících s onemocněním. Je součástí následné lůžkové nebo ambulantní péče.

¹ Mgr. et Mgr. Martina Vedlichová, PaedDr. Mgr. Jindřich Vedlich, Ph.D., Univerzita Hradec Králové
e-mail: vedlichova@seznam.cz, vedlich@seznam.cz.

Jako příklad domácí hospicové péče můžeme uvést péči o pacienty s onkologickým onemocněním, plicním onemocněním, gastroenterologickým onemocněním atd.

Posláním domácí hospicové péče je především zmírnit fyzické a psychické utrpení umírajícího člověka i jeho blízkých. Je vázána na jeho domácí prostředí, protože nemocný patří do rodiny. V nemocnici mu převážně chybí kontakt blízké osoby. Z toho důvodu bychom se měli snažit udělat vše proto, aby nemocný mohl zůstat doma. Na péči se podílí nejenom rodina. Podle závažnosti může vypomáhat též ošetřovatelská nebo pečovatelská služba; komplexní tým tvoří dále lékaři, zdravotníci a rehabilitační sestry, ale také sociální pracovníci.

Péče je poskytována dle stavu nemocného, maximálně však tři hodiny denně. Předpokladem jsou dostupné zdravotnické služby. V případě souhlasu je nemocnému aplikována řada moderních metod pro tlumení bolesti. Samozřejmostí je péče o tělesnou pohodu umírajících jako je zajištění hydratace, výživy, péče o pokožku, prevence dekubitů a hlavně léčba bolesti.

Problematika léčby bolesti u umírajících je velmi důležitá. Je to subjektivní příznak a vždy, když nemocný bolest udává, musíme na tuto skutečnost reagovat. Může být účelná – někdy to je varovný signál. To přestává platit tam, kde se stává nesnesitelnou a trvá nepřiměřeně dlouho. Zvláštní místo zaujímá bolest chronická. Ta má velký psychologický dopad na pacienta, přičemž může nastupovat agresivita, izolace atd. Dochází též k narušení jeho sociálního prostředí. Největším problémem v léčbě pacientů v terminálním stádiu je skutečnost, že někteří praktičtí lékaři, kteří péči o ně přebírají, nejsou odborníky na paliativní medicínu. Mnoho z nich nepracuje se speciálními recepty pro předepisování opiátů. V této souvislosti je nutné vyzdvihnout spolupráci s „Ambulancí léčby bolesti“. Například v Hradci Králové jsou již dvě taková centra.

Další nedílnou součástí je psychosociální péče o umírající. Zde hlavně působíme na citovou oblast a snažíme se pomoci nemocným, ale i rodině, která se nachází ve svízelné sociální situaci.

S domácí hospicovou péčí musí nemocný a rodina souhlasit. Nemá tedy smysl, když není zajištěno sociální zázemí nebo pokud se vyskytuje neochota a vyčerpání rodiny. Hlavním ukazatelem pro domácí péči je ochota, umění a schopnost pečovat.

Přehled literatury a ostatních zdrojů vztahujících se k přednášce:

Haškovcová. H. Praktické zkušenosti z hospicové péče. Medica revue, 1998

Munzarová. M. K otázce bolesti a utrpení. Prak. Lék., 1999.

Munzarová. M. Eutanazie, nebo paliativní péče? Praha: Grada, 2005

O Conner. M, Aranda. S. Paliativní péče pro sestry všech oborů. Praha: Grada, 2005.

Svatošová. M. Hospic Anežky České se představuje. Praha: Ecce homo 1996.

Vorlíček. J. Adam. Z. a kol.: Paliativní medicína. Praha: Grada, 1998.

Způsobilost uživatelů sociálních služeb

Jiří Špelda¹

Abstract

The article is occupied with the capacity of the elderly persons as the users of the social services partly as a participant of the administrative procedure of the contribution according to the Social Services Law and partly as a participant of the civil proceedings for the conclusion of the contracts of the providing of the social services.

The main goal of this article it is to intend over the consequences of the actual legal regulations on the administrative practices and on the legal acts of the natural persons, at which the court did not decide on the releasing from the capacity or on limitation of the capacity, but these persons were not fully able to act singly.

The article adverts to the bad situation of the elderly persons in setting up their rights and in the necessity of the check, the oversight and in the necessity of the knowledge of the relevant workers.

Způsobilost uživatelů sociálních služeb

Ve svém příspěvku se budu zabývat ochranou práv a způsobilostí k právním úkonům uživatelů sociálních služeb zejména vyššího věku a to jednak v rovině účastníka správního řízení o příspěvku podle Zákona o sociálních službách a dále v rovině občanskoprávní při uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Víme, že způsobilost k právním úkonům zjednodušeně znamená možnost vlastními úkony nabývat práv a zavazovat se k právním povinnostem. Fyzická osoba nabývá této způsobilosti postupně s tím, jak rozumově a volně vospívá. V plném rozsahu nabývá fyzická osoba této způsobilosti dosažením zletilosti. U nezletilých osob je třeba jejich způsobilost k právním úkonům posuzovat individuálně s přihlédnutím k věku nezletilého a k okolnostem daného právního úkonu. Občanský zákoník a ani jiné předpisy neznají ale omezení způsobilosti k právním úkonům u osob velmi vysokého věku právě z důvodu věku. Taková úprava by byla přinejmenším nedůstojná a případná možnost nějakého přezkušování, jako je tomu např. u oprávnění k řízení motorového vozidla po určitém roce věku, rovněž nedůstojná. Nechci hovořit paušálně o nějaké věkové hranici, ani se nechci dotknout těch osob vyššího věku, na které se můj příspěvek nezaměřuje. Nejen ze své sociální a právní praxe vím, že v mnoha případech duševní stav těchto osob vyžaduje ochranu zájmů jich samých i ochranu zájmů třetích osob před následky jejich případných právních úkonů.

Občanský zákoník upravuje možnost soudního omezení nebo zbavení způsobilosti k právním úkonům, ale je známo, že tento institut, i vzhledem k tomu, že se jedná o zásah do základních práv lidské svobody, je využíván zejména jen v případech, kdy je stav takové osoby už velmi vážný, nebo jedná-li se o majetkové záležitosti. Pak bude

¹ Mgr. Jiří Špelda, Oblastní charita Trutnov, Říční 929, 541 01 Trutnov, jirispelda@atlas.cz.

zákonným zástupcem takové fyzické osoby, která byla soudním rozhodnutím zbavena nebo omezena ve způsobilosti k právním úkonům, soudem ustanovený opatrovník.

Z mých poznatků činím závěr, že mezi uživateli sociálních služeb jsou zastoupeny i osoby, které nebyly omezeny nebo zbaveny způsobilosti k právním úkonům, ale nejsou plně schopny jednat samostatně.

Nastíněné problematice se následně budu věnovat v rovině správního řízení a pak v rovině občanskoprávní, kdy obě se přímo dotýkají sociální oblasti.

Řízení o příspěvku

Řízení o příspěvku na péči upravuje Zákon o sociálních službách, přičemž obecní úřad obce s rozšířenou působností provádí správní řízení a postupuje podle příslušného procesního právního předpisu, kterým je Správní řád.

Skutečností je, že tyto osoby, často vyššího věku většinou nemají představu o tom, co je to správní řízení, a už vůbec ne, jaká mají jako účastníci správního řízení práva a povinnosti. Taková neznalost samozřejmě vede k tomu, že i přes poučovací povinnost správních orgánů neumějí svých práv ve správním řízení patřičně využít. Mezi nejdůležitější procesní práva účastníků v rámci formálního správního řízení patří zejména: právo navrhnout důkazy a činit jiné návrhy, právo vyjádřit v řízení své stanovisko, právo žádat poskytnutí informací o řízení, právo vyjádřit se před vydáním rozhodnutí k jeho podkladům, právo nahlížet do spisu, právo namítnout podjatost úředních osob a právo podávat opravné prostředky.

Zákon o sociálních službách v souvislosti se zahájením řízení o příspěvku stanoví, že pokud není osoba schopna jednat samostatně a nemá zástupce, zahajuje se řízení o příspěvku z úřední moci¹. Zákonodárce však opomněl vysvětlit termín osoby neschopné jednat samostatně. K procesní způsobilosti Správní řád uvádí, že „každý je způsobilý činit v řízení úkony samostatně v tom rozsahu, v jakém mu zákon přiznává způsobilost k právním úkonům a, že procesní způsobilost nemají fyzické osoby, které byly soudem zbaveny způsobilosti k právním úkonům a osoby, jejichž způsobilost k právním úkonům byla soudem omezena, nemají procesní způsobilost v rozsahu tohoto omezení“². Z tohoto pohledu může být osobou, která není schopna jednat samostatně, pouze osoba, který byla soudem zbavena způsobilosti k právním úkonům, a nebo osoba jejíž způsobilost byla soudem omezena. Extenzivnější výklad, že se jedná i o osoby, které nemohou jednat samostatně i z jiných důvodů, myslím že není možný, protože by odporoval principům, na kterých je náš právní řád založen.

Správní řád ve svém ust. § 32 odst. 2 písm. g) uvádí, že správní orgán ustanoví opatrovníka osobám stíženým přechodnou duševní poruchou, která jim brání samostatně v řízení jednat, je-li to nezbytné k hájení jejich práv; v těchto případech správní orgán rozhoduje na základě odborného lékařského posudku. Citované ustanovení přes svoji nedokonalost v přesnosti není řešením, protože dle mého názoru, takový postup správního orgánu, který by na základě svého uvážení, byť podepřeném lékařským posudkem, zbavil možnosti jednat v řízení vlastním jménem osobu, která ale

¹ § 23 odst. 1 Zákona o sociálních službách

² § 29 odst. 1 a 2 Správního řádu

soudem nebyla ve své způsobilosti k právním úkonům omezena nebo zbavena, by byl v rozporu s Úmluvou o ochraně lidských práv a základních svobod¹. Vzhledem k tomu, že závazek z mezinárodních smluv má přednost před vnitrostátní úpravou, není dle mého názoru citované ustanovení Správního řádu v souladu s Ústavou. Pouze soud může člověka zbavit způsobilosti k právním úkonům, nebo jej v této způsobilosti omezit. Pokud by měl správní orgán pochybnosti o plné schopnosti osoby jednat samostatně v řízení, měl by správní orgán řízení přerušit a podat příslušnému soudu návrh² na zbavení či omezení takové osoby způsobilosti k právním úkonům.

Dokonce pro posuzování soběstačnosti pro účely stanovení stupně závislosti se hodnotí i schopnost zvládat komunikaci, orientace, nakládání s penězi a obstarávání osobních záležitostí³. Pokud je tedy zjištěno, že jeden z těchto úkonů není osoba schopna zvládat, měl by správní orgán již na základě tohoto svého zjištění správní řízení přerušit a dát návrh k soudu na zbavení či omezení způsobilosti takové osoby.

Pochopitelně v případě existence vážné naléhavé sociální situace dotčené osoby je nutno za pomoci dostupných možností přijmout nějaká prozatímní řešení této situace a to bez ohledu na případné přerušené správní řízení. S uvedeným by měli být pracovníci správních orgánů seznámeni a v tomto úzce spolupracovat se sociálními pracovníky. Nutnost jejich znalostí a existence příslušných metodických postupů je vzhledem k složitosti problému nutná.

Ještě častěji se osoby zmiňované v úvodu nacházejí ve stavu, který není stavem pro zbavení či omezení způsobilosti k právním úkonům, sice jsou schopny jednat samostatně, ale nejsou schopny se orientovat v právních předpisech, využívat svých procesních a dalších práv. V takovém případě jistě nepostačí i četná poučení od správního orgánu o právních předpisech, ale je nutné, aby se taková osoba nechala zastupovat osobou znalou práva. Představa, že se taková osoba nechá zastupovat před správním orgánem advokátem, se vzhledem k finančním možnostem těchto osob jeví nereálně a zákon upravující bezplatnou právní pomoc zatím nemáme. Není však vyloučena možnost bezplatně se nechat na základě plné moci zastupovat nějakou z organizací, která má v předmětu své činnosti ochranu práv sociálně slabších.

Odpovědný přístup správního orgánu v těchto věcech, příslušná pravidla a postupy mají zásadní význam pro celé správní řízení a zejména pro ochranu práv účastníků řízení.

Uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby

Podle Zákona o sociálních službách je poskytování sociálních služeb založeno na smluvním principu, kdy osoba s poskytovatelem sociálních služeb uzavírá smlouvu, jejíž formální a obsahové náležitosti jsou dány v samotném Zákoně o sociálních službách, přičemž v ostatním se řídí Občanským zákoníkem. K tomu důvodová zpráva uvádí, že „sjednávání druhu služby a rozsahu poskytovaných služeb podle individuálních potřeb osob ve smlouvě včetně konkrétních podmínek poskytování služby je významným krokem směřujícím k uplatnění svobodné vůle osob, kterým jsou

¹ Vyhlášena pod č. 209/1992 Sb.

² § 186 anásl. Občanského soudního řádu

³ § 9 odst. 2 písm. a) až d) Zákona o sociálních službách

služby poskytovány“. Aby tomu tak skutečně bylo, musí být zajištěno rovné postavení účastníku takového smluvního vztahu, zejména zajištěna realizace vůle osoby jako uživatele sociální služby a její informovanost.

Pokud osoba uzavírající smlouvu nemá způsobilost k právním úkonům, nebo je její způsobilost k takovému úkonu omezena, jedná za ni i v občanskoprávní rovině její zákonný zástupce nebo soudem ustanovený opatrovník.

Dále se Zákon o sociálních službách snaží zajistit zastupování osob, které nejsou schopny samy jednat při uzavírání smluv a nemají zákonného zástupce, obecním úřadem obce s rozšířenou působností¹. Zákonodárce chtěl nejspíše urychlit uzavírání těchto smluv. Mám však k tomuto ustanovení několik výhrad. Jednak je zde opět termín osoba, která není schopna sama jednat. I ve smyslu Občanského zákoníku, jsou to pouze ty fyzické osoby, které byly rozhodnutím soudu způsobilosti k právním úkonům zbaveny, nebo jejich způsobilost byla omezena. Pochopitelně i osoby nezletilé, ale o nich tento příspěvek nepojednává. Zákon tímto svým ustanovením tedy pomůže k urychlení uzavření smlouvy o poskytování sociální služby v případě, že zákonný zástupce není momentálně k dispozici, protože samotná osoba takový úkon učinit nemůže, protože by tento úkon byl absolutně neplatný². Neřeší však zajištění práv osob, jejichž způsobilost nebyla soudním rozhodnutím řešena zbavením či omezením. Takové osoby, i když nejsou plně schopny jednat samostatně, si musí samy svá práva hlídat a případně se nechat zastoupit zástupcem, kterého si zvolí. Možností je využít ustanovení Občanského zákoníku³ a požádat soud, aby ustanovil opatrovníka tomu, kde je to potřeba z vážného důvodu k ochraně jeho zájmů.

V této souvislosti je nutno ještě zmínit ustanovení Občanského zákoníku, které platí i pro uzavírání smlouvy o poskytování sociálních služeb, že je neplatný právní úkon osoby jednající v duševní poruše, která ji činí k tomuto právnímu úkonu neschopnou⁴. Závěr o neplatnosti takového právního úkonu by byl dán v případě, že by se bezpečně zjistilo, že jednající nedokázal posoudit následky svého úkonu, anebo tento úkon ovládnout. „ Stanovení absolutní neplatnosti určitého právního úkonu a vědomosti o ní je jednak věcí poznání a jednak věcí hodnocení; je otázkou především právní kvalifikace právního úkonu, která je výsledkem poznání a hodnocení příčiny neplatnosti (v daném případě intenzity a charakteru duševní poruchy) a její subsumpce pod určitou právní normu. K takové kvalifikaci je však v konečném důsledku způsobilý pouze soud, který rozhoduje o právech a povinnostech účastníků občanskoprávních vztahů“.⁵

V Příloze č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. zabývající se obsahem standardů kvality nalezneme kritérium pro smlouvu o poskytování sociální služby, že poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje, což je pokládáno za zásadní kritérium a dále, že poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak,

¹ § 91 odst. 5 Zákona o sociálních službách

² § 38 odst. 1 Občanského zákoníku

³ § 29 Občanského zákoníku

⁴ § 38 odst. 2 Občanského zákoníku

⁵ Nález Ústavního soudu ze dne 26. srpna 2003, sp. zn. I. ÚS 437/02

aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy, což bohužel není vyhláškou pokládáno za zásadní kritérium.

Ve vnitřních pravidlech každého poskytovatele sociálních služeb musí být kladen důraz na znalosti pracovníků, kteří za poskytovatele s osobami smlouvy uzavírají, aby byli schopni posoudit stav jednotlivých osob a zvolit nejvhodnější způsob vysvětlení práv a povinností obou stran. Poskytovatelem stanovené postupy, které budou praktickým návodem vycházejícím ze zkušeností a budou v první řadě mít na mysli zajištění práv osob, budou eliminovat případné nepříjemné právní dopady pro obě smluvní strany v budoucnu.

Na nastíněných okruzích problémů souvisejících v dané oblasti se způsobilostí je zřejmé, že se jedná o problematiku širokou, přičemž předložený příspěvek neměl ambice obsáhnout ji celou, ale chtěl upozornit na některé aspekty, které se často opomíjejí, na potřebu znalostí u příslušných pracovníků, na nutnost stanovených pravidel a postupů i na nezbytnost dodržování zákonných ustanovení.

Kontrola a pomoc v sociálnej práci na psychiatrii¹

Petra Balážiová, Ľuba Pavelová²

Abstract

Social work also covers social care about different aiming groups which are limited in solving their situation with own handicap and they need help. These aiming groups are mental patients too. Social work in psychiatry is exactly stalking hand in hand with the control and identify its strictly border is very hard. It demands professional approach by social worker. The supply is addicted to this problemacy.

Pod pojmom sociálna starostlivosť rozumieme komplexnú, cieľavedomú starostlivosť o človeka, o jeho úspešný vývoj, blaho, sociálne zabezpečenie, poskytovanie dávok a služieb sociálnej starostlivosti tým občanom, ktorí sa dostali do nepriaznivej životnej situácie a nedokážu ju vlastnými silami prekonať.

V konkrétnom ponímaní sociálna starostlivosť zahŕňa:

1. starostlivosť o rodinu a deti
2. starostlivosť o ťažko zdravotne postihnutých a starých občanov
3. starostlivosť o občanov, ktorí potrebujú osobitnú pomoc
4. starostlivosť o občanov spoločensky neprispôsobivých.

Zákon č. 195/1998 Z. z. o sociálnej pomoci upravuje právne vzťahy pri poskytovaní sociálnej pomoci, ktorej cieľom je zmierniť alebo prekonať s aktívnou účasťou občana sociálnu núdzu, zabraňovať príčinám vzniku, prehĺbovania alebo opakovania porúch psychického, fyzického a sociálneho vývinu občana a zabezpečiť integráciu občana do spoločnosti.

Sociálna pomoc sa uskutočňuje najmä prostredníctvom sociálnej práce.

Sociálna práca je odborná disciplína, ktorá špeciálnymi pracovnými metódami zaisťuje sociálnu starostlivosť o človeka na profesionálnom základe. Vychádza zo systému poznatkov mnohých spoločenských vied a aplikuje vedecké poznatky do praktickej činnosti. Zaoberá sa optimálnym fungovaním sociálnych inštitúcií zameraných na starostlivosť, zabezpečenie a pomoc jednotlivcom, rodinám, skupinám alebo komunitám. Podľa M. Hrozenskej (2006, s. 57), ktorá chápe sociálnu prácu ako praktickú činnosť, ktorá je determinovaná konkrétnym vývojovým stupňom spoločnosti, jej hodnotami, normami, spoločenskými tradíciami, morálnymi princípmi, filozofiou, t.j. kultúrou danej spoločnosti, ale tiež, a nie v poslednom rade, ekonomickou situáciou konkrétnej spoločnosti. Sociálna práca by mala ovplyvňovať uskutočňovanie vhodných

¹ Príspevok vznikol na základe podpory grantu KEGA 3/5264/07: Ďalšie vzdelávanie učiteľov vybraných SOŠ v odbore: Sociálna gerontológia.

² PhDr. Ľuba Pavelová, Ph.D. a PhDr. Petra Balážiová, UKF, FSVaZ, KSPaSV, Kraskova 1, 949 74 Nitra a Psychiatrická nemocnica, 951 35 Veľké Zálužie, e-mail: lpavelova@ukf.sk; balaziovap@pobox.sk.

sociálnych zmien v prospech kvality života všetkých ľudí. Sociálna práca je nástrojom sociálnej starostlivosti o človeka. „Princípy práce sociálnych pracovníkov reflektujú: hodnoty a dôstojnosť jednotlivca, jeho právo na rešpekt, jeho súkromie, dôvernosť informácií, právo na slobodné rozhodovanie jednotlivca, rodiny, skupiny, právo ľudí ohrozených zneužívaním či vykorisťovaním alebo inou formou násilia, na svoju ochranu.“ (Hrozenská, Švihelová, 2005. s.167)

Sociálna práca v starostlivosti o klienta s duševným ochorením dopĺňa medicínske a ošetrovateľskú starostlivosť. Zmyslom integračných tendencií nie je len pomáhať zdravotne postihnutým občanom, ale ozdravovať spoločnosť ako celok, v ktorom sa môže prejavovať princíp solidarity, pomoci, vzájomného rešpektovania a odovzdávania si informácií.

Podľa Svetovej zdravotníckej organizácie sociálna práca vychádza z chápania zdravia ako stavu úplnej telesnej, duševnej a sociálnej jednoty.

Sociálna práca je predovšetkým prácou s ľuďmi a jej najdôležitejším faktorom je osobnosť sociálneho pracovníka.

Sociálny pracovník sprostredkováva pomoc pri riešení problémov klienta. Musí dokonale poznať miesto, úlohy a perspektívy sociálnej politiky a sociálnej práce a na profesionálnej úrovni zvládnuť komunikáciu s jednotlivcom, rodinou, skupinou a komunitou. Sociálny pracovník potrebuje mať poznatky o konkrétnej spoločnosti, v ktorej sociálnu prácu vykonáva, musí ju poznať, rozumieť koncepcii vývoja spoločnosti, mať vlastný názor na vývojové trendy spoločnosti a rešpektovať konkrétnu situáciu v porovnaní s Európou a svetom. K tomu potrebuje osobnostné vlastnosti ako je sociálna zrelosť, vlastná dôstojnosť, viera v človeka a presvedčenie o svojom povolaní ako o životnom poslaní.

Pri svojej práci sociálny pracovník často vníma jej dilemy práve z pozície kontroly a pomoci. Práve pri práci so psychicky chorým máme často tendencie urobiť z neho nesvojprávneho človeka, ktorého treba s neustále kontrolovať, odporúčať mu všetko, čo má robiť, zasahovať príliš do jeho života. Možno aj zneužívať svoju moc, ktorú nám jeho indispozícia ponúka. Je veľmi dôležité pracovať s týmto fenoménom a určiť presné mantinely pri tejto práci.

V tejto súvislosti je tiež potrebné zdôrazniť nevyhnutnosť implementácie rodovo senzitívneho prístupu do sociálnej práce, nakoľko mnohé výskumy poukazujú na pretrvávajúce rodové stereotypy a odkazujú na potrebu rodovej výchovy (Lukšík, Švihelová, Varmuža, 2005 a iní/é). Lukšík a Marková (2006, s. 123) zistili, že „životná skúsenosť poukazuje na potrebu eliminácie rodových stereotypov“. Taktiež výsledky výskumu, ktorý realizovala Marková (2007, s. 123- 125) naznačujú, že študenti a študentky sociálnej práce majú mnoho predsudkov, stereotypov a predovšetkým nedostatok vedomostí v oblasti rodovosti a sexuality v spojení s bagatelizovaním rozvíjania poznania rodovosti a sexuality a ich sociálnych, psychologických, pedagogických a iných aspektov. Preto by podľa Markovej (2006, s. 303) malo vzdelávanie sociálnych pracovníkov a pracovníčok prispieť k rodovo citlivejšiemu prístupu. Kritické myslenie je jeden z najúčinnějších prostriedkov proti nátlaku rodových stereotypov a poskytuje možnosť reflektovania vlastného správania a jeho obmedzení.

Ak sa sústredíme na poskytovanie pomoci, rozoznávame materiálnu a nemateriálnu pomoc, ktoré však nie je možné oddeliť od seba. Soc. pracovník sa môže dopúšťať dvoch chýb: prílišné sústredenie na materiálne problémy, aj keď klienta sužujú i nemateriálne ťažkosti a dopúšťať sa prílišnej ekonomickej pomoci. Alebo sa nesprávne zamerať iba na nemateriálnu pomoc – napríklad vzťahové problémy napriek tomu, že materiálne ťažkosti môžu byť príčinou konfliktov klienta s okolím a dopúšťať sa tak prílišnej psychologizácie.

Řezníček (1994) upozorňuje, že v súvislosti s presadzovaním princípu slobodného rozhodovania klientov (akcentácia pomoci), kvôli vedomému potlačovaniu kontrolnej funkcie sociálnej práce a tiež v súvislosti s rozširovaním psychoterapeutických prístupov došlo v Spojených štátoch k obmedzení účinnosti sociálnej práce.

Psychiatrická nemocnica je samostatné psychiatrické pracovisko. Ide o komplex viacerých psychiatrických oddelení, poskytujúcich ústavnú starostlivosť tým klientom, ktorým nie je možné poskytnúť potrebnú odbornú starostlivosť ambulantne, resp. ktorých stav si vyžaduje stále pozorovanie, čo sa nedá zabezpečiť formou ambulantnej starostlivosti či parciálnej hospitalizácie. (Konceptia odboru psychiatrie)

Osobitné postavenie v psychiatrickej starostlivosti má sociálny pracovník. Zisťuje objektívne údaje o prostredí, v ktorom chorý žije, z ktorého pochádza a do ktorého sa vracia. Zabezpečuje klienta sociálne po dobu jeho pobytu v lôžkovom zariadení. Stará sa mu o nemocenské dávky a vyplatenie dôchodku, poskytuje radu rodinným príslušníkom. Snaží sa pripraviť rodinu i pracovné prostredie pre návrat chorého z liečenia.

Od každého sociálneho pracovníka sa očakáva vlastná iniciatíva. Bez toho, že by bol k tomu vyzývaný, mal by sa zaujímať o sociálne pomery klienta. Sociálny pracovník intervenuje nielen v prípadoch, keď je k tomu priamo vyzývaný, ale pri každom novoprijatom pacientovi do psychiatrickej inštitúcie sa pokúša urobiť si svoj vlastný obraz. To znamená, že s každým prijatým klientom musí mať krátky exploračný rozhovor. Len tak môže dospieť k vlastnému názoru, či sú potrebné nejaké zvláštne intervencie.

Sociálny pracovník na psychiatrii plní tieto úlohy:

- Aktívne vyhľadáva na pomoc odkázaných klientov a hodnotí ich sociálne potreby a požiadavky. Základnou formou tejto práce je rozhovor s chorým, poskytovanie poradenskej služby, psychoterapie, vykonávanie prieskumu v sociálnom prostredí chorého. Získané údaje a informácie slúžia sociálnemu pracovníkovi na spracovanie anamnézy a stanovenie sociálnej diagnózy, ktorými sa dopĺňa zdravotná anamnéza lekára. Analýzou údajov a podľa liečebného zámeru vykoná sociálny pracovník rozbor sociálnej situácie a určí sociálnu terapiu.
- Navrhuje sociálne opatrenia a na ich realizácii sa v prípade potreby zúčastňuje. Spôsob realizácie sociálnych zásahov a sociálnej terapie konzultuje s lekárom, prípadne aj s inými odborníkmi.
- Zastupuje v prípade poverenia a podľa potreby chorého na úradoch, v školách, na pracovisku, súdoch a iných inštitúciách.

-
- Poskytuje sociálne, zdravotnícke, sociálno-právne informácie a rady pacientom, ako aj ich rodinným príslušníkom.
 - Pomáha pri riešení rodinných, životných, spoločenských, pracovných a ekonomických záležitostí chorých a na pomoc odkázaných klientov a pri vybavovaní ich sociálnych nárokov a potrieb.
 - Pomáha pri riešení otázky nemocenského poistenia, sociálneho alebo dôchodkového zabezpečenia, dávok v hmotnej núdzi, rodinných prídavkov, výživného a umiestnenie do DSS u hospitalizovaných pacientov.
 - Presadzuje a uplatňuje sociálne aspekty v práci všetkých zdravotníckych pracovníkov a tak prispieva k zlepšeniu vzájomnej spolupráce, informovanosti a pracovných výsledkov.
 - Získava rodinných príslušníkov, spolupracovníkov a najbližšie okolie chorého pre aktívnu pomoc pri riešení sociálnych problémov a pre spoluprácu pri jeho sociálnej integrácii.
 - Spolupracuje s obvodnými lekármi, príslušnými úradmi, inštitúciami atď či už osobnou návštevou, písomne alebo telefonicky.
 - Permanentne si prehľbuje poznatky z medicíny, psychológie, pedagogiky, práva a iných vedných disciplín, ktoré vo svojej práci musí využívať.
 - Vedie dokumentáciu o poskytovaných službách.

Priama osobná spolupráca na vlastnom pracovisku alebo na iných pracoviskách môže mať formu tímovej spolupráce. Sociálny pracovník je rovnoprávnym členom. V tíme najčastejšie býva lekár, pedagóg, psychológ, ale aj sociálny pracovník, sociológ a vedeckí pracovníci niektorých služieb sociálnej starostlivosti podľa riešenej problematiky. Ako priamu spoluprácu charakterizujeme tiež styk sociálneho pracovníka s vedúcim pracovníkom, ktorý má rozhodovacie právo v rámci inštitúcie, v ktorej sociálny pracovník pôsobí. (Novotná, Schimmerlingová, 1992)

Sociálny pracovník pracuje v tíme pracovníkov, ktorého cieľom nie je len vyliečenie respektíve ošetrovanie duševne chorého, ale aj jeho sociálna integrácia a maximálna schopnosť každodenného fungovania.

Sociálny pracovník v tomto tíme vystupuje ako:

- Poskytovateľ a sprostredkovateľ odborných rád a informácií pre klienta, jeho rodinu, spolupracovníkov a nadriadených, ale aj lekárov a psychológov
- Plánovač ďalšieho osobného rozvoja svojho klienta
- Spoluorganizátor nových služieb, ktoré sú z hľadiska potrieb klienta v jeho bezprostrednom okolí nedostatočné
- Ochranca práv a právom chránených záujmov klienta s duševnou poruchou.

V rámci prevencie je významným pomocníkom pri predchádzaní relapsov, pripravuje rodinu a pracovné prostredie na návrat klienta z nemocničného prostredia.

Prevencia zahŕňa systém opatrení a činností na predchádzanie akútneho vzniku porúch, nežiadúcich prejavov, úrazov, chorôb a na minimalizácii ich následkov. Sústreďuje sa

na vyhľadávanie ohrozených prípadov, na včasné zachytenie a riešenie javov, ktoré škodia človeku a spoločnosti.

Prevenčia je zameraná predovšetkým na výskyt /incidenciu/, trvanie /prevalenciu/ a dlhodobé doliečovanie /rehabilitáciu/ duševne chorých. Delí sa na tri kategórie:

Primárna prevencia – jej cieľom je obmedziť výskyt určitej choroby alebo poruchy. Do sféry primárnej prevencie tiež patrí znižovanie stresových vplyvov a obmedzovanie stresu vôbec.

Sekundárna prevencia – je najčastejšie definovaná ako včasné odhalenie a diagnostika duševných porúch a chorôb a okamžité zahájenie liečby alebo použitie iných opatrení. Práve pre psychické poruchy je typické, že často recidivujú, a preto sa na sek. Prevenciu sústreďuje veľká pozornosť.

Terciárna prevencia – jej cieľom je skrátiť dĺžku pretrvávania symptómov a problémov po skončení liečby.

Rozvoj modernej psychiatrie umožňuje úspešne liečiť stále viac chorých, ktorí boli v minulosti odsúdení stráviť zvyšok života v ústavoch pre duševne chorých. Duševné choroby patria k ochoreniam, ktoré ľuďom prinášajú najviac utrpenia. To sa týka nielen jednotlivcov, ale aj ich najbližších príbuzných. Napriek tomu, že počet chorých stále stúpa, vláda a ani celá spoločnosť nevenujú riešeniu problematiky duševných chorôb adekvátnu pozornosť. Nedostatočná informovanosť nielen laickej verejnosti, ale aj politikov, vedie k diskriminácii duševne chorých v spoločnosti, často im zabraňuje vrátiť sa späť do normálneho života, na pôvodné pracovisko..

Na ochrane duševného zdravia musí participovať tak zdravotníctvo ako aj orgány práce a sociálnych vecí, samospráva, zamestnávateľia a vlastne celá spoločnosť. Iba v súčinnosti možno zabezpečiť komplexnú starostlivosť a prispieť k racionalizácii práce sociálnych pracovníkov starajúcich sa o pacienta s psychiatrickým ochorením.

Literatura:

HARTL, P. 1997. *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha : SLON. 1997. 221 s. ISBN 80-85850-45-1.

HROZENSKÁ, M. 2006. *Kvalita života osôb vyššieho veku ako predmet záujmu sociálnej práce*. Nепublikovaná dizertačná práca. Trnava: FZaSP TU v Trnave, 2006, p.164

HROZENSKÁ, M.-ŠVIHELOVÁ, D. 2005. K problematike prípravy a vzdelávania sociálnych pracovníkov na katedre sociálnej práce a sociálnych vied FSVaZ UKF v Nitre. In: Žaja, J.: Uplatnenie absolventov vysokých škôl na trhu práce v podmienkach Európskej únie. Nitra.2005 ISBN 80-969430-0-6

LUKŠÍK, I. - MARKOVÁ, D. 2006. Rodová výchova v rodine – zdôvodnenie a vymedzenie. In: MACHÁČEK, L. (Ed.). *Gender - rod v pedagogickom výskume a praxi*. Trnava: UCM v Trnave, 2006, s. 120-124. ISBN 80-89220-39-8.

LUKŠÍK, I. – ŠVIHELOVÁ, D. – VARMUŽA, J. 2005. Rodové posolstvá v rodine. In: *Rodina na prelome tisícročia. Zborník referátov z medzinárodnej vedeckej konferencie*,

Bratislava 2005. Nitra: UKF, FSVaZ, Katedra sociológie, 2005, s. 586-591. ISBN 80-8050-914-X.

MARKOVÁ, D. 2007. *Sexuálna výchova v príprave sociálnych pracovníkov a pracovníčok*. Rigorózna práca. Nitra: FSVaZ UKF v Nitre, 2007, p. 159.

MARKOVÁ, D. 2006. Rodovo citlivý prístup v práci s klientom a klientkou sociálnej práce. In: Smutek, M. – Kappl, M. (Ed.). *Proměny klienta služeb sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, p. 297-305. ISBN 80-7041-716-1.

NOVOTNÁ, V. - SCHIMMERLINGOVÁ, V. 1992. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha : FFUK, 1992.128 s. ISBN 80-7066483&-5.

ŘEZNÍČEK, I. 1994. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. 75 s. ISBN 80-85850-00-1.

STRIEŽENEC, Š. 1996. *Slovník sociálneho pracovníka*. Trnava: AD s.165-166, 208-209, ISBN 80-967589-0-X.

Zákon o sociálnej pomoci 195/198 Z. z. SR

Socializácia jako jedna z foriem pomoci ľuďom s ťažkým zdravotným postihnutím

Andrea Juhásová¹

Abstract

Our research contains two parts – theoretical and empirical. The theoretical part of our work study attribute relationships between social rehabilitation and socialization of hard handicapped people. This part of our work explains the terms as impairment, disability, handicap, psychological development of handicapped children, socialization, comprehensive rehabilitation, social rehabilitation and social care and services. The document was enriched by authors views of these questions, tables and graphs. The empirical part of our research contains a method of observation of hard handicapped clients in three daily centers around the town of Nitra. Data file processing was done by Noldus Observer XT and evaluation by SPSS. A part of our research was case studies of hard handicapped people.

Úvod

Vo svete žije viac než 500 miliónov ľudí so zdravotným postihnutím, ktoré je dôsledkom ich telesných, mentálnych alebo senzorických porúch (Výbor ministrov Rady Európy, 2003, s. 5). Každá ľudská bytosť má svoju jedinečnú hodnotu nezávislú od jej výkonu a zdravotného stavu. Nedostatok ochrany ľudských práv a nedostatok príležitostí pre ľudí s postihnutím speje k potláčaniu ich ľudskej dôstojnosti a znižuje kvalitu ich života.

Socializácia, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou a žiadaným dôsledkom sociálnej rehabilitácie je súčasťou komplexnej rehabilitačnej starostlivosti sa stáva čím ďalej tým viac aktuálnejšou témou. Učí človeka s postihnutím existovať aj v bežných životných podmienkach, rozvíja jeho osobnosť a predovšetkým sa ho snaží včleniť do spoločnosti. Uznať ľudí s postihnutím za rovnocenných partnerov však závisí od postojov samotnej spoločnosti.

Cieľ práce

Hlavným cieľom výskumu bolo zistiť, či sa zvýši množstvo sociálnych kontaktov vo vybraných zariadeniach vplyvom rehabilitačnej starostlivosti pri pravidelných stretnutiach klientov.

Vo výskumnej časti sme si stanovili nasledujúce *čiastkové ciele*:

1. Zistiť, či sa budú počty interakcií s každým ďalším stretnutím zvyšovať.
2. Identifikovať objekty, ktoré klienti najčastejšie kontaktujú (pozorovateľ, vychovávateľ, klient).

¹ Mgr. Andrea Juhásová, UKF, FSVaZ, KSPaSV, Kraskova 1, 949 01 Nitra, e-mail: ajuhasova@ukf.sk..

-
3. Špecifikovať, aké formy kontaktov klienti najčastejšie používajú (dotyk, hlas, pohľad).

Výskumný problém sme formulovali na základe preštudovanej literatúry a tiež na základe osobných skúseností s priamym výkonom sociálnej rehabilitácie v praxi. Počas 13 rokov práce s klientmi s ťažkým zdravotným postihnutím sme si okrem iného všímali aj ich schopnosť prispôbiť sa a zvládať záťaž v nových situáciách. V rokoch 1994 – 2003 sme pôsobili vo veľkokapacitnom DSS, kde prevažoval týždenný a celoročný pobyt a od 2003 do súčasnosti pôsobíme v zariadení rodinného typu s denným pobytom. Správanie klientov, ktorí žijú v rodinnom prostredí a v „ústavnom“ prostredí sa v niektorých aspektoch (adaptácia, komunikácia, orientovanosť, emocionalita, menší výskyt autoagresie a i.) odlišuje v prospech klientov, ktorí žijú v domácom prostredí a denne navštevujú školu alebo DSS. Na základe týchto postrehov sa v práci snažíme orientovať na špecifiká socializácie klientov, ktorí žijú v rodinnom prostredí a navštevujú denný stacionár. Táto úvaha nám vnukla nasledujúce myšlienky, ktorým sa budeme ďalej venovať:

1. Ako sa bude meniť počet interakcií u klientov s ŤZP pri pravidelných stretnutiach?
2. Ktorých členov skupiny budú klienti s ŤZP najčastejšie kontaktovať?
3. Aké formy kontaktov budú klienti pri stretnutiach najčastejšie používať?

Vychádzajúc z výskumných cieľov a problémov sme si stanovili nasledujúce hypotézy:

H1: Počet kontaktov bude mať v priebehu pozorovaní stúpajúcu tendenciu.

H2: Viac kontaktov nadviaže klient s vychovávateľom, ako s iným klientom alebo pozorovateľom.

H3: Najfrekvencovanejšia forma kontaktu vo všetkých pozorovaniach bude pohľad.

Materiál a metódy

Pri získavaní údajov v empirickej časti sme použili metódu pozorovania a prípadové štúdie šiestich klientov. Pred začiatkom pozorovania sme požiadali vedúcich zariadení o povolenie túto činnosť realizovať a zákonných zástupcov klientov sme poprosili o akceptovanie informovaného súhlasu (viď príloha č. 2) so zaznamenávaním správania, čo potvrdili svojim podpisom.

Výskum sme uskutočňovali a vyhodnocovali podľa nasledujúcej schémy:

Štruktúrované pozorovanie

- zaznamenávanie výskytu kategórií
s nízkym stupňom vyvodzovania
- Noldus Observer XT
- SPSS

Systematické pozorovanie je dôležitý nástroj vo výskume nielen pre psychologov, ale aj pre pracovníkov v iných oblastiach vedy, napr. sociológov, antropológov, etológov

(Shaughnessy – Zechmeister, 1997, s.81). Zastávame názor, že táto metóda, aj keď na poli sociálnej práce menej preferovaná, má svoje pevné miesto i tu. V našej práci sme zvolili ako hlavnú metódu zaznamenávanie správania (recording behavior). Vychádzajúc z Gavoru (2006), realizovali sme ju ako štruktúrované pozorovanie, pričom sme zaznamenávali frekvenciu javov, ktoré boli zadelené do príslušných kategórií. Tento spôsob pozorovania nám umožnil kvantitatívne vyhodnotiť dáta. Jednou z najdôležitejších úloh nášho výskumu bolo popísať správanie klientov v ich prirodzenom prostredí, ich vzájomné kontakty a zmeny v ich počtoch v priebehu troch stretnutí. Rozhodli sme sa zamerať viac na ciele, činnosť stretnutia klientov, než na interakcie vo voľnom čase. Z pragmatického hľadiska – činnosť stretnutie je plánovaná a zámerná udalosť, trvajúca približne 60 minút (15 minút príprava, 15 minút upratovanie a 30 minút vlastná činnosť) a viazaná na určité výsledky. Preto poskytuje súbory dát dobrej kvality. Naopak vo voľnom čase by klientov nahrávanie viac rušilo a nahrávky by mohli mať horšiu kvalitu vzhľadom na viaceré, súčasne prebiehajúce konverzácie a hluk v pozadí. Ak by aj tieto technické problémy prekonali, rozptýlenosť klientov v herni by zapríčinila ťažšie pochopenie pravidiel. Keďže spôsob, ako zaznamenávame kategórie je veľmi dôležitý, pretože priamo súvisí s kvalitou analýzy dát (Silverman, 2005, s.154), pri výskume sme používali záznamové technické prostriedky, ktoré zachytávajú javy objektívne a pravdivo. To nám umožnilo sledovať klientov pri konkrétnej činnosti a zároveň zaznamenávať ich kontakty s okolím. Keďže z hľadiska participácie na jednotlivých stretnutiach klientov sme vystupovali pasívne, dotky na pozorovateľa neboli umožnené.

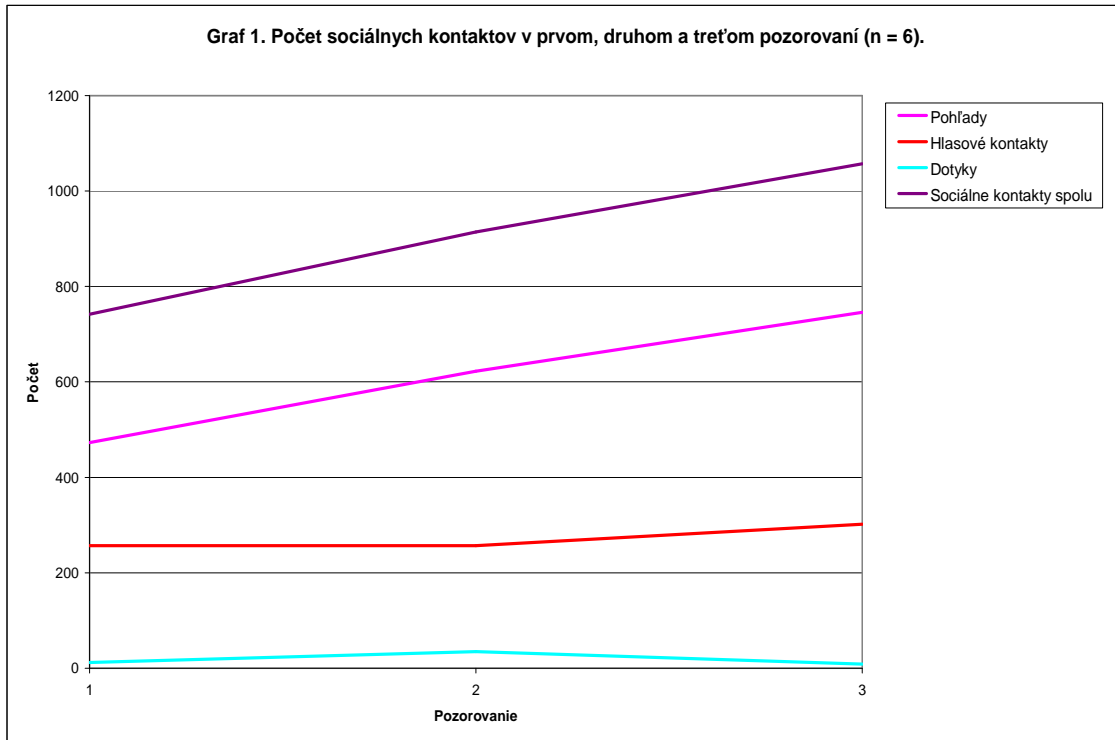
Pozorovania sme uskutočnili v období od novembra 2006 do februára 2007 v troch vybraných Domovoch sociálnych služieb s denným pobytom.

Výskumný súbor tvorilo šesť klientov denných stacionárov z troch vyššie spomínaných zariadení. Pri tvorbe metodiky našej práce sme zvolili zámerný výber, ktorý splňal nasledujúce kritériá. Skúmané subjekty:

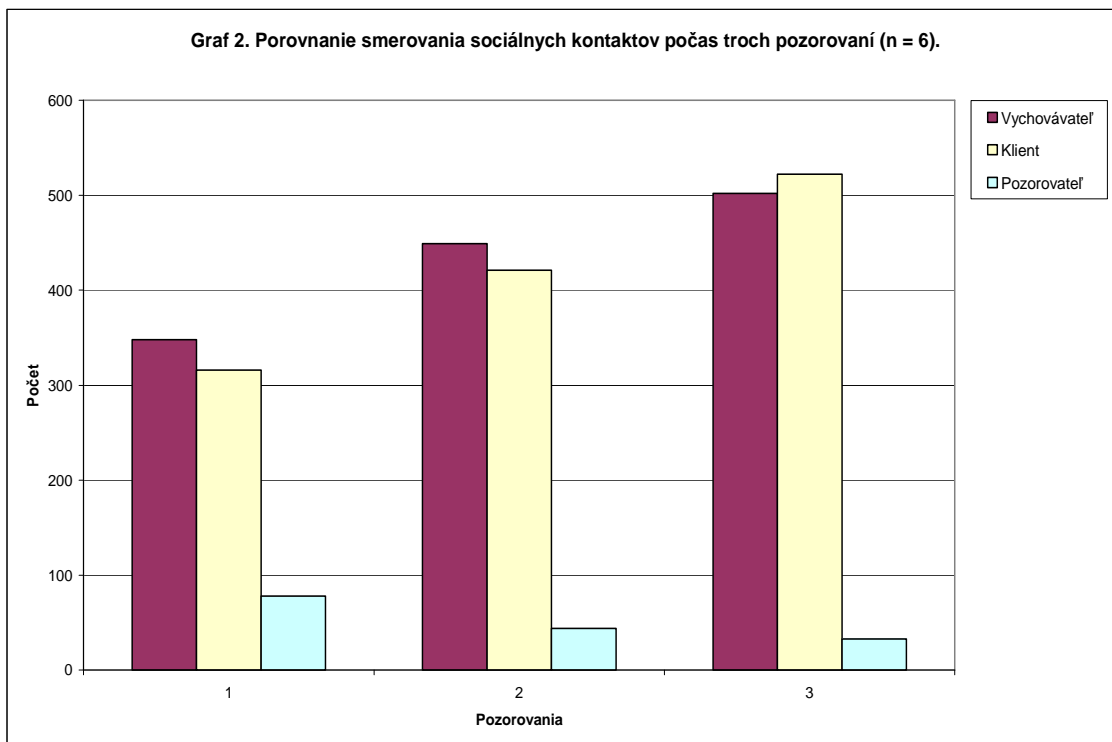
- boli občania s ťažkým zdravotným postihnutím,
- ich postihnutie bolo kombinované (mentálne – telesné),
- neboli autisti,
- nemali ťažké senzorické postihnutie,
- nachádzali sa vo vekovom intervale 6 – 26 rokov,
- navštevovali zariadenie s denným pobytom,
- žili v biologickej rodine.

Výsledky

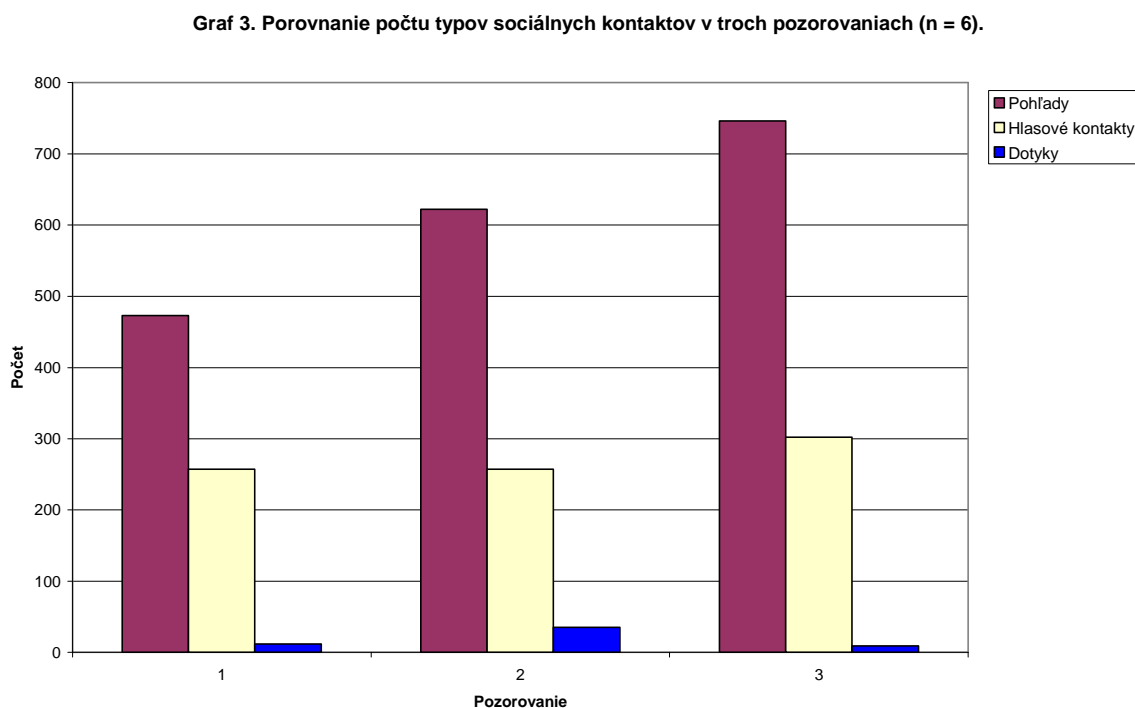
Analýza počtu kontaktov v jednotlivých pozorovaniach potvrdila, že počet všetkých sociálnych kontaktov spolu mal v priebehu pozorovaní vzrastajúcu tendenciu, čo môže naznačovať rozvoj socializácie klientov s ŤZP, ktorí sa pravidelne zúčastňujú aktivít súvisiacich so sociálnou rehabilitáciou vykonávanou v zariadeniach s denným pobytom. Pre ilustráciu graf 1 znázorňuje zmeny v počtoch jednotlivých kategórií (hlas, pohľad, dotyk) a všetkých sociálnych kontaktov spolu v prvom, druhom a treťom pozorovaní.



V rámci analýzy počtu kontaktov na jednotlivé objekty najviac kontaktov z celkového množstva pozorovaní venovali klienti vychovávateľovi, i keď v priebehu pozorovania č. 3 prevažovali kontakty na klienta. Z toho usudzujeme, že rola vychovávateľa v skupine ĽZP jedincov je dôležitá, pretože umožňuje klientom korekciu správania vzhľadom na spoločenské normy výchovne vhodným spôsobom (napr. pozitívna spätná väzba). Celkové sociálne kontakty na vychovávateľa a iného klienta majú vzrastajúcu tendenciu, pričom kontakty na pozorovateľa majú klesajúcu tendenciu, čo prehľadne popisuje graf 2.



Analýza typu kontaktov (pohľad, dotyk, hlas) naznačuje (graf 3), že počas všetkých troch pozorovaní bol pohľad najfrekvencovanejším spôsobom kontaktu. Počet pohľadov mal za všetky tri pozorovania stúpajúcu tendenciu. Zistené údaje naznačujú prevahu neverbálnej komunikácie, konkrétne pohľadu medzi klientmi a vychovávateľom aj medzi klientmi navzájom.



Diskusia

Všeobecne môžeme konštatovať, že u klientov, ktorí navštevujú zariadenie denného typu jeden a viac rokov sa prejavuje určitá stabilita v sociálnych kontaktoch a tiež aj v spôsobe správania a prežívania. Zmeny správania a pozornosti sú viditeľné najmä u klientov, ktorí sa nachádzajú vo vekovej kategórii do 15 rokov. Na základe týchto zistení súhlasíme s Colem, K., N. a kol. (2002), ktorý tvrdí, že dieťa je nutné socializovať v čo najmladšom veku, kedy sú jeho možnosti rozvoja najvýraznejšie. S tým súvisia aj otázky sebaakceptácie a sebavedomia klientov s postihnutím. Na základe špeciálnych rehabilitačných programov sú klienti sýtení pochvalou a vhodnou motiváciou, ktorá im pomáha tak v prijatí seba, ako aj svojho okolia a umožňuje im prezentovať sa sociálne prijateľnou formou. To je jedna z podmienok úspešnej integrácie.

Keďže, ako uvádza Sollárová (2002) je socializácia procesom, v ktorom sa v kontakte so spoločenským prostredím vyvíja osobnosť človeka, je mimoriadne dôležité včleňovať ľudí s postihnutím do spoločnosti. Porovnávajúc naše skúsenosti s názormi iných autorov usudzujeme, že pravidelné skupinové stretnutia klientov s postihnutím zamerané na určitý druh aktivity môžu ľuďom s postihnutím výrazne pomôcť v procese socializácie.

Záver

V priebehu tvorby našej práce zameranej na skúmanie vplyvu sociálnej rehabilitácie na socializáciu klientov s ťažkým zdravotným postihnutím sme zistili nasledujúce fakty.

Analýza počtu kontaktov v jednotlivých pozorovaniach potvrdila, že počet zrakových, dotykových a hlasových kontaktov v priebehu pozorovania mal stúpajúcu tendenciu.

Analýza počtu kontaktov na jednotlivé objekty potvrdila, že viac kontaktov nadviazal klient s vychovávateľom, ako s iným klientom alebo pozorovateľom.

Analýza typu kontaktov potvrdila, že najčastejšou formou kontaktu vo všetkých pozorovaniach bol pohľad.

Uvedené výsledky naznačujú, že sociálna rehabilitácia v zariadeniach s denným pobytom pozitívne ovplyvňuje socializáciu klientov s ŤZP.

Prehľad použitej literatúry

COLE, K., N., et. al. 2002. *Effects of Preschool Integration for Children with Disabilities*. Journal Title: *Exceptional Children*. Volume: 58. Issue: 1. Publication Year: 1991. Page Number: 36+. copyright 1991 Council for Exceptional Children; copyright 2002 Gale Group.

GAVORA, P. 2006. *Sprievodca metodológou kvalitatívneho výskumu*. Bratislava: Regent, 2006. 239 s. ISBN 80-88904-46-3.

SHAUGHNESSY, J., J. – ZECHMEISTER, E., B. 1997. *Research Methods in Psychology*. USA: McGraw-Hill. 1997. p. 524, ISBN 0-07-057272-0.

SILVERMANN, D. 2005. *Ako robiť kvalitatívny výskum*. Bratislava: Ikar, 2005. 327 s. ISBN 80-551-0904-4.

SOLLÁROVÁ, E. et al. 2002. *Sociálna psychológia*. Nitra : Fakulta sociálnych vied Univerzity Konštantína Filozofa, 2002. 270 s. ISBN 80-8050-579-9.

Možnosti pomoci hemodialyzovaným pacientom

Vojtech Ružička

Abstract

Vďaka vedecko – technickému pokroku a objavom v oblasti medicíny sa zlepšuje starostlivosť o pacientov a taktiež i kvalita ich života. Dostupnosť, efektívnosť a kvalita zdravotnej starostlivosti úzko súvisia so spoločenskými, politickými, hospodárskymi, vedeckými podmienkami tej ktorej krajiny.

Z pohľadu hemodialyzačnej liečby výrazný pokrok nastáva po roku 1989, kedy sa zväčšuje a rozširuje sieť dialyzačných stredísk na Slovensku. Pre nášho pacienta sa síce zmenili podmienky dostupnosti liečby avšak na kvalitu jeho života vplýva veľa ďalších faktorov. Či už v oblasti rodiny, pracovného zaradenia, v sociálnej oblasti, veľakrát potrebuje poradiť, pomôcť riešiť problém, usmerniť.

Chronické zlyhanie obličiek je stav, keď funkcia obličiek je znížená do takej miery, že obličky nie sú schopné udržovať primerané zloženie vnútorného prostredia organizmu (biochemické ukazovatele) ani za bazálnych pokojových podmienok, napriek špeciálnym diétnym a liečebným opatreniam.

Príčiny chronického zlyhania obličiek

- Získané nefropatie
- Vrodené obličkové ochorenie
- Iné príčiny

U nás sú najčastejšími príčinami obličkového zlyhania:

- Chronická glomerulonefritída
- Pyelonefritída
- Diabetická nefropátia
- Nefroskleróza
- Systémové ochorenie

Príznaky ochorenia

Vyčerpanosť

Pokles chuti do jedla

Nevoľnosť, vracanie

Zmeny hmotnosti

Znížená diuréza

Opuch nôh

Sťažené dýchanie

Závraty spôsobené anémiou

Krvácanie z rôznych miest

Štádia chronického zlyhania obličiek

1. normálna GF ale známky poškodenia obličiek GFR (ml/ s) > 1,5
2. mierny stupeň CHRI GFR (ml/ s) 1 – 1,49
3. stredný stupeň CHRI GFR (ml/ s) 0,50 – 0,99
4. ťažký stupeň CHRI GFR (ml/ s) 0,25 – 0,49
5. konečné štádium CHRI GFR (ml/ s) < 0,25

(National Kidney Foundation, K / DOQI, 2002, s.39)

Hemodialýza

Je to mimotelová, detoxikačná liečba, ktorá očisťuje krv od nahromadených odpadových produktov. Vykonáva sa pomocou prístroja (umelej obličky) na hemodialyzačnom stredisku. Pre tento spôsob liečby je nevyhnutné vytvorenie cievneho prístupu (našitie arteriovenózneho – fistuly, čo je malý chirurgický zákrok), alebo použitie cievneho katétra.

V úvode každej hemodialýzy sa do AV – fistuly zavádzajú dve ihly, z ktorých jedna odvádza krv do dialyzačnej kapiláry s umelou membránou, kde sa krv čistí od odpadových látok a vody. Druhou sa takto očistená krv vracia pacientovi. Liečba dialýzou trvá spravidla 4 – 5 hod. a vykonáva sa 2 alebo 3 krát týždenne.

Vďaka technickým vymoženostiam priniesla táto doba pokrok v oblasti medicíny a predlžovania ľudského života. Hlavnou úlohou pracovníka je celková zdravotná starostlivosť o pacientov. Avšak dobre oddialyzovať, podať lieky nie je všetko. Človek odchádza domov sám a je toho veľa, čo potrebuje. Nielen v oblasti zdravotnej starostlivosti, ale celkovej kvality svojho života. Nakoľko ho jeho zdravotné postihnutie obmedzuje, alebo vylučuje v rôznych oblastiach života: napr. pracovného procesu, v oblasti pohybových aktivít, v sexuálnej oblasti, v stravovaní a pod.. Nie vždy sa však pacient dokáže sám vo svojej problematike zorientovať a pomôcť si. Preto sa na niektorých pracoviskách vytvorila funkcia sestry špecialistky pre oblasť sociálnej problematiky. Stanovili sa jednotlivé ciele, v ktorých sa má poskytnúť sociálna služba:

- zabezpečiť komplexnú liečebno – preventívnu a sociálnu starostlivosť: o rodinu, o osoby v produktívnom veku, o gerontov, o Rómov,
- aktívne ponúkať pomoc pacientom v sociálnej oblasti,
- poskytovať odborné rady v sociálno – právnej oblasti,
- pomáhať pacientom prekonávať zdravotné, morálne, ekonomické a sociálne prekážky,

-
- spolupracovať s rodinnými príslušníkmi, lekárom, zdravotníckymi zariadeniami, zariadeniami sociálnych služieb, úradmi, s dobrovoľníkmi, s organizáciami tretieho sektora, so špecializovanými poradňami,....
 - zúčastňovať sa na ďalšom vzdelávaní.

Orgánové komplikácie a zmeny

U dialyzovaných pacientov sa počas ich základného ochorenia vyskytuje množstvo komplikácií, ktoré im sťažujú a komplikujú kvalitu života.

- Kardiovaskulárne komplikácie
- Anémia
- Stav nutície
- Renálna osteopatia
- Dialyzačná amyloidóza
- Neurologické komplikácie
- Endokrínne komplikácie
- Poruchy v oblasti sexuality
- Infekcie
- Pulmonálne komplikácie
- Gastrointerstinálne komplikácie
- Hemokoagulačné komplikácie

Psychické zmeny

- Psychická únava
- Spomalenie tempa
- Nedostatok vôle
- Ustrnutie záujmov
- Sklon k spomienkam

Emočné zmeny

- Emočná labilita
- Striedanie nálad
- Zvýšená sugestibilita
- Sklon k úzkosti a depresiám

Za mimoriadne dôležitú súčasť našej práce považujeme aj realizáciu poradenskej služby. Sestra, špecialistka v sociálnej oblasti má za úlohu predchádzať vzniku patologických javov v oblasti sociálnej u našich pacientov.

Poradenský proces je tvorený:

- Poradcom, je to sestra, špecialistka v oblasti sociálnej služby
- Klientom - pacient.
- Užšie a širšie prostredie, v našich podmienkach sú to: zdravotnícke zariadenie, rodinné prostredie, pracovné prostredie.
- Situácia a problém klienta
- Vzťah, poradca – klient
- Metódy, techniky a prostriedky na dosiahnutie poradenského cieľa

Charakteristiky poradenstva:

- Interdisciplinárny charakter – v teórii a praxi sa na riešení úloh podieľa viacero vedných disciplín.
- Inštitucionalizovaný charakter – sociálna práca sa sústreďuje do špecializovaných inštitúcií.
- Multisférový charakter – zohľadňuje, rieši, optimálne zosúladuje záujmy a potreby mnohých užívateľov.
- Profesionalizovaný charakter- jedinci, ktorí vykonávajú poradenstvo sú odborene, teoreticky i prakticky vybavení.
- Procesuálny charakter - poradenstvo sa rieši v istej problémovej a časovej kontinuite..
- Personalistický charakter - poradenstvo je zamerané na osobu, ako na celok.
- Biodromálny charakter - študuje a rieši úlohy a problémy človeka počas jeho životnej cesty.
- Formatívny a rozvíjajúci charakter - poradenstvo sa prejavuje v najvšeobecnejšom zmysle.

Oblasti sociálneho poradenstva

- predmanželské, manželské, rodičovské a rodinné poradenstvo
- poradenstvo pre handicapovaných
- gerontologické poradenstvo
- sociálne poradenstvo, ako nástroj na riešenie hmotnej a sociálnej núdze

Osobnostné predpoklady sestry špecialistky

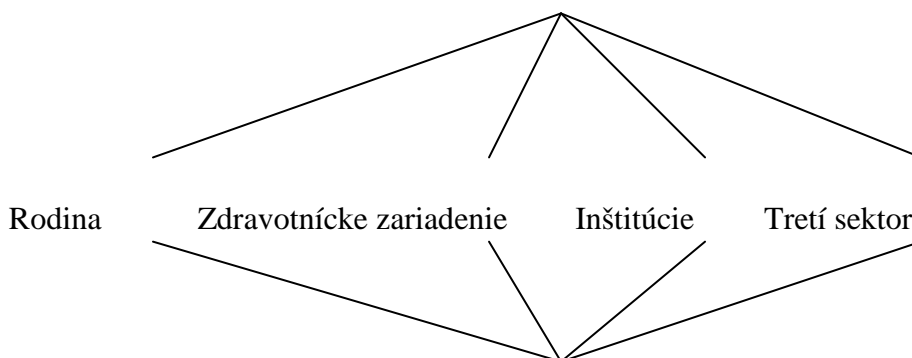
Práca na hemodialyzačnom stredisku je veľmi náročná nielen z hľadiska poskytovania zdravotnej starostlivosti, odborných vedomostí, ale i z hľadiska psychologického a emočného nároku kladeného na personál. Každý druhý deň sa vzájomne stretávajú pacienti i personál a je veľmi dôležité udržať ten správny postoj vo vzťahu. Zvlášť zvýšené nároky sú kladené na sestru špecialistku pre sociálnu oblasť, ktorá sa dôkladnejšie oboznamuje i so sociálnou problematikou pacientov. Ak chce kvalitne poskytnúť pomoc, je v prvom rade potrebné, aby mala otvorené oči, uši i srdce. Musí vedieť pracovať s emóciami, vedieť ich spracovať.

- Osobnostný a profesionálny status špecialistky, jej psychická odolnosť
- Profesionalita
- Kreativita, flexibilita, kooperácia pri zvládaní problémových situácií
- Autentičnosť a úprimný vzťah k pacientom
- Rešpektovanie pacienta
- Zdravý Self –concept špecialistky
- Schopnosť objektivizácie
- Schopnosť vzdelávať sa
- Komunikačné schopnosti

Pracovná náplň sestry špecialistky

- Spracovávanie, zber, zaznamenávanie, analýza, vypracovávanie údajov získaných od pacienta
- Individuálna pomoc v sociálnej oblasti
- Individuálna pomoc a poradenstvo v sociálno – právnej oblasti
- Spolupráca s pacientovou rodinou, podpornými osobami
- Spolupráca so zdravotníckymi zariadeniami, zariadeniami sociálnych služieb, s úradmi, s dobrovoľníkmi, s organizáciami tretieho sektora, so špecializovanými poradňami
- Aktívna a pasívna účasť na školeniach a vzdelávacích akciách v oblasti sociálnej starostlivosti
- Poradenstvo a pomoc v oblasti rekreačných a rekondičných pobytov u dialyzovaných pacientov
- Pomoc pacientovi pri integrácii do kolektívu spolupacientov
- Pomoc pacientovi pri integrácii do pracovného procesu

Schéma pomoci v sociálnej oblasti



Poškodenie zdravia, choroba, invalidita ovplyvňujú život každého jednotlivca. Sú ochorenia krátkodobé, sú ochorenia dlhodobé, niektoré sa dajú vyliečiť, s inými sa musí postihnutý naučiť žiť. Zlyhanie obličiek napriek pokrokom v liečbe je spojené s veľkou morbiditou, mortalitou, a zníženou kvalitou života, taktiež veľkými ekonomickými nákladmi. Zasahuje do života pacientov v oblastiach somatických, psychických, spoločenských a sociálnych. Táto skutočnosť má za následok medziodborovú spoluprácu a to v oblasti medicíny, sociálnej sféry, hospodárstva, ekonomiky, vedy, vzdelávania, v neposlednej rade pomoc dobrovoľníkov a tretieho sektoru.

Retrospektívny pohľad do histórie dialýz poukazuje na prítomnosť psychológa na dialyzačnom pracovisku. Jeho úlohou bolo pomáhať v spolupráci s pacientom, jeho rodinou a podpornými osobami riešiť prijatie pacientovho ochorenia, novú životnú situáciu, nové vzťahy, stratu zamestnania, závislosť na liečbe, na prístroji, na zdravotníckom personáli a pod. Psychonefrologickej problematike sa od roku 1978 venoval psychiater N. B. Levy, ktorý sa označoval za otca psychonefrológie. Bohužiaľ po prechode psychológov do privátnej praxe sa ich pôsobenie na dialýzach skončilo. Táto ich činnosť prešla na stály zdravotnícky personál dialyzačných stredísk, na lekárov, sestry.

Prax lekárov ako aj zdravotných sestier na dialyzačnom stredisku jednoznačne poukázala na nutnosť edukácie v sociálno-právnej problematike, nutnosť sociálnej pomoci, riešenie sociálnych problémov týkajúcich sa nielen pacientov, ale aj ich rodín, pomoc pri uplatnení sa v zamestnaní, pri integrácii do spoločnosti. Z týchto dôvodov sa na niektorých pracoviskách pristúpilo k realizácii pracovnej pozície sestry špecialistky pre sociálno- právnu pomoc a poradenstvo. Jasne sa stanovili úlohy práce, očakávané ciele, medziodborová spolupráca. Sestra špecialistka sa pravidelne vzdeláva, spolupracuje s rodinnými príslušníkmi, inštitúciami, sleduje zákony, novinky v tlači, na internete.

National Kidney Foundation, K / DOQI, Am. J. Kidney Dis., 2002. 266s.

Feministická terapie

Lenka Tkadlčíková¹

Abstract

The paper focuses on the theme of gender and therapy that counts with gender, so called feminist therapy. The author tries to describe basic techniques and sources of feminist therapy and at the same time to offer the comparison with the traditional form of a therapy. She also makes an attempt to outline the contribution of widely used techniques (e.g. narrative therapy) within feminist therapy. The author also tries to emphasize the existence of sociopolitical and interpersonal pressure and its impact on both the client and the therapist which cannot be easily revealed

Feministická terapie

Feministická terapie více než jiné druhy terapií zkoumá nejen psychologické faktory, které způsobují potíže v životě klienta/ky, ale zaměřuje se především na sociologické vlivy jako jsou dopad genderových rolí, sociopolitické a interpersonální tlaky vyvíjené jak na klienta, tak i na terapeuta. Terapeut v rámci feministické terapie ale musí být připraven a schopen tyto vlivy rozlišovat a zohledňovat.

Feministická terapie, která je neodmyslitelně spjata s feministickou teorií upozorňuje na podobnost i odlišnost v chování, rozhodování a nazírání mužů a žen. Feministická teorie poukazuje na nevyváženost rozložení sil ve společnosti v rámci mužské a ženské populace a na rozdílná očekávání společnosti při naplňování těchto rolí.

Millerová (1986) spatřuje ženy jako podřízenou skupinu ve společnosti, u které se vyvinuly techniky a způsoby pomáhající jim vyrovnat se s touto podřízeností. Z tohoto úhlu pohledu jsou ženy degradovány na ty, kteří poskytují služby (péči, výchova dětí, vaření, uklízení....) dominantní skupině (tedy mužům). Pokud ovšem některé ženy z podřízené skupiny se začnou chovat nezávisle a sofistikovaně, jsou označeny za neženské a jsou spojovány s výrazem – feministka, který je většinou společností v dnešní době vnímán jako výraz se záporným nábojem, tedy výraz se kterým většina žen nechce být spojována. S tímto vědomím se u naprosté většiny členů podřízené skupiny vyvinuly charakteristiky jako jsou pasivita, závislost, nedostatek iniciativy a neschopnost jednat. Následkem tohoto procesu vznikl u členů podřízené skupiny (tedy žen) pocit méněcennosti ve srovnání se skupinou nadřazenou (tedy muži).

Příležitost pro kompenzaci tohoto pocitu méněcennosti sousta žen spatřuje ve zkvalitnění vztahů s muži i ženami a to především uspokojováním jejich emocionálních a fyzických potřeb, poskytováním dostatečné podpory a kvalitní péčí.

¹ Mgr. Lenka Tkadlčíková, Caritas-VoŠ sociální a Univerzita Palackého v Olomouci (CMTF), Nám. Republiky 3, 772 00 Olomouc, e-mail: LenkaTkadlcikova@seznam.cz.

Toto úsilí a obětavost ze strany člena podřízené skupiny se ovšem nesetkává s oceněním, které by mu mohlo náležet, nýbrž je považováno za samozřejmost. (Jordán, 1991 in Sharf 1996).

Specifika feministické terapie

Feministická terapie nepředstavuje izolovanou formu terapie. Jedná se o terapii, která je specifická kladením důrazu na uvědomování si vlivu sociopolitických sil na ženu, dále na rovnocenný vztah mezi klientem a terapeutem a na porozumění ženského náhledu na život. Feministická terapie využívá teoretických přístupů a metod jež jsou charakteristické pro jiné druhy terapií. Na rozdíl od nich však feministická terapie rozpoznává dopad společenských tlaků na jednotlivce a tím poskytuje způsob řešení a pomáhá klientce se s její situací vyrovnat účinněji než tomu bylo doposud.

Mezi techniky, které pomáhají jednotlivci vyrovnat se se společenskou diskriminací patří zaměření se na genderové rozdíly, moc a asertivitu.

Východiskem a hlavním motem feministické teorie je: Osobní je i politické- a v návaznosti na tuto myšlenku se zformovaly cíle feministické terapie, které zahrnují nejen změny v osobním životě, ale také změny ve společenských institucích.

Příčiny vedoucí k potřebě feministické terapie

Většinu psychologických obtíží vyvolává prostředí. Všichni jsme členy určité společnosti a jako takoví se nemůžeme vyhnout procesu socializace a enkulturace. Každá společnost má svá pravidla, zvyky a tradice. Ty ovšem nejsou neměnné. Je s podivem, že právě postavení ženy ve společnosti má tolik rozličných podob v rámci různých společností a podivem ještě větším je, že ke změnám v tomto postavení dochází velmi pozvolna. Možná i toto byl důvod, který přispěl ke vzniku feministické terapie, která se ve svých počátcích orientovala výhradně na pomoc ženám.

Mnohočetné, vzájemně propojené sociopolitické faktory zvyšují u žen riziko vzniku různých forem behaviorálního distresu. Mezi tyto faktory bychom mohli zařadit například stereotypizaci pohlavních rolí, očekávání spojená s pohlavními rolemi, deformace rolí a jejich konflikt, sexuální trauma a ekonomické stránky spojené s pohlavím jedince (Swenney, 1996 in Procházka, 1999). Ženy, které se musí s těmito tlaky vyrovnávat, zpracovávají pocity viny a nedokonalosti a inklinují k tzv. internalizaci problémů, což se navenek projeví bolestmi nejčastěji hlavy či břicha, distresem, depresemi, úzkostí a přecitlivělostí.

Bez ohledu na druh patologie je možné člověka léčit jedině tehdy, když známe příčinu. Z feministického pohledu se příčina dysfunkčního chování vztahuje především k příslušnosti k určitému pohlaví, které nesouvisí tolik s geny či chromozomy, ale spíše s procesy socializace obou pohlaví, s očekáváním a diskriminací.

Cíle feministické terapie

Cíle feministické terapie by mohly být shrnuty do několika bodů (Klein, 1976, Sturdivant, 1980 in Sharf, 1996):

1. Odstranění symptomu
2. Sebeúcta
3. Kvalita interpersonálních vztahů
4. Naplnění /ženské/ role
5. Přijetí sebe sama
6. Politické uvědomění

Tradičním cílem terapie je **odstranění symptomu**, za předpokladu, že to nenaruší ženin další vývoj. Například řešení častých bolestí hlavy medikací není ideální, pokud terapeutem zjištěnou příčinou mohly být považovány manželské neshody či nespokojenost ženy, která se chová podle očekávání ostatních.

Podpora sebeúcty u žen (Kaschak in Sharf, 1996) vyžaduje ve feministické terapii posun od závislosti na názoru ostatních, oproštění se od předsudků a stereotypizace pohlavních rolí.

Díky účinné feministické terapii by se mělo dosáhnout zkvalitnění v oblasti interpersonálních vztahů. Žena se učí za pomoci terapeuta vyjadřovat své skutečné názory a pasivní postoj ženy se postupně transformuje v postoj asertivní.

Naplnění vlastní ženské role spočívá v uvědomění si zodpovědnosti za sebe sama a ne pouze za všechny ostatní (manžela, děti, rodiče), kteří jsou třeba i závislí na její pomoci či péči.

V neposlední řadě je nutné zdůraznit důležitost **přijetí sebe sama** – svého těla, svého pohledu, postavení a schopností.

Neopomenutelným cílem je také povzbuzení žen, aby byly činné v politickém a společenském dění a zasadily se o změny, které by mohly pomoci zlepšit kvalitu jejich života.

Role terapeuta a klientky

Terapeut i klientka jsou rovnocennými partnery a shodují se v parametrech léčby. Klientka se musí rozhodnout jakého stupně změny chce dosáhnout a zda je schopná toho dosáhnout i bez podpory svých nejbližších (Swenney, 1998).

Ve feministické terapii se setkáváme se dvěma základními charakteristikami, kterými jsou **posílení** (empowerment) a **rovnostářství** (egalitarianism) (Swenney, 1998). **Posílení** spočívá v efektivní podpoře klientky a v nastartování procesu samostatnosti spolu s vlastním sebeuvědoměním, které nesměruje proti ostatním (resp.mužům), nýbrž osvobozuje ženu z pomyslných pout společenských představ a očekávání. **Rovnostářství**, tedy rovnocenný vztah mezi klientkou a terapeutem má ve feministické terapii zásadní význam a to především proto, že se tak neopakuje mocenská

nerovnováha, s níž se žena setkává ve společnosti. Navíc je terapeutický vztah ve feministické terapii charakterizován intenzivní osobní vzájemnou komunikací mezi terapeutem a klientkou, která se týká pocitů, představ a mnohdy poprvé v životě vyslovených tužeb či strachu klientky. Ideální vztah má být v souladu s humanistickou tradicí plný vzájemného respektu, sdílení, empatie a rovnoprávnosti.

Důležitou a praktickou otázkou je pohlaví psychoterapeuta. Téměř všichni terapeuti, kteří se sami označili za feministické terapeutky, jsou ženy. Spornou otázkou zůstává, zda terapeuti – muži mohou praktikovat feministickou terapii (Ganley, 1988 in Swenney, 1996). Nicméně i na terapeutku-ženu klade tento druh terapie vysoké nároky. Je třeba, aby sama byla oproštěna od všech předsudků, požadavků, tlaků a očekávání společnosti.

Srovnání feministické terapie s jinými druhy terapií

Feministická Gestalt terapie

Feministická terapie má společné styčné plochy s řadou jiných terapií. Oba druhy terapií, jak feministická terapie tak Gestalt terapie se zaměřují na klientovo převzetí zodpovědnosti za vlastní život a na posílení pocitu moci nad svým životem. Feministická terapie využívá techniky tzv. prázdné židle, s pomocí které si žena umí představit muže na protějším místě a může mluvit přímo k němu a ne o něm (Swenney, 1996). Enns (in Sharf, 1996) upozorňuje, že Gestalt terapie se příliš soustřeďuje na povzbuzení klienta k převzetí zodpovědnosti za své chování, ovšem nereflktuje už tolik společenské, ekonomické a politické faktory, které vedly ke vzniku různých druhů závislostí. Je nutné vyvarovat se snadného řešení spočívajícího v tom, že pojmenujeme viníka zodpovědného za stav klienta/ky namísto převzetí zodpovědnosti za změnu. Další rozdíl, který je mezi Gestalt terapií a feministickou terapií spočívá v principu – „ted' a tady“, který nehledá příčiny ani účel.

Narativní terapie versus feministická terapie

Narativní terapie /NT/ pracuje s příběhem člověka. Narativní terapeut je přesvědčen, že člověk vypráví v různých kontextech různé příběhy o svých kompetencích, minulosti, budoucnosti, prohrách atd. Člověk neustále něco zažívá a tyto události, v konfrontaci s ostatními lidmi a kontextem ve kterém žije, zpracovává. Pokud výsledek tohoto zpracování vypráví, konstruuje příběh. Příběh v průběhu terapie je vždy určitou interpretací, kterých může být nekonečně mnoho. Podle NT neexistuje jeden pravdivý příběh. Zajímavou otázkou je, jak vzniká příběh a jak vznikl problém. Zjednodušený model vzniku příběhu by mohl vypadat následovně: 1. nějaká událost 2. posilování 3. dekontextualizace 4. vznik problému (Morgan, 2000). Feministická terapie může rozhodně profitovat při využívání této techniky včetně tzv. externalizace problému. Stejně tak i cíl NT, který spočívá v pomoci terapeuta klientovi/ce tvořit vlastní možný životní příběh lze úspěšně aplikovat ve feministické terapii. Potíž ovšem může nastat hned v první fázi při seznamování se s problémem, jelikož nefeministický terapeut nemusí odhalit pravou příčinu problémů a jejich nepojmenování, kterého ovšem není schopna ani klientka sama tak vede k začarovanému kruhu bez efektivní pomoci.

Klientka sama tuší, že příběh jejího života není takovým, jakým by si ho přála mít, ale zároveň se sama nachází v pasti již přijatých předsudků a tak je sama sobě překážkou v cestě za pro ni přijatelnějším, snadnějším a spokojenějším způsobem života. Feministická terapie nahlíží na problém klienta/ky v rámci několika rovin-metarámců /metaframeworks/ (Breunlin, 1992 in Bevilacqua, L. 2000). Rozlišujeme šest základních metarámců (metaframeworks) a těmi jsou: interní procesy, sekvence, organizace, vývoj, kulturní metarámec a gender (Breunlin, 1992 in Bevilacqua, L. 2000). Interní procesy zahrnují víru, postoje a pocity klientky spolu s vzorci myšlení a způsob komunikace s okolním prostředím, který je výsledkem celoživotních nasbíraných zkušeností. Sekvence představují naše vzorce chování a navyklé způsoby řešení krizových situací. Pod organizací se skrývá úkol zjistit jak systém funguje, jaká má pravidla, kde jsou hranice a jak ovlivňuje jednotlivé role. Vývoj, jak sám název naznačuje, zvažuje problém klientky ve spojitosti s konkrétním životním stadiem ve kterém se nachází. Kulturní metarámec zkoumá, zda ke vzniku problému nemohla přispět kultura, ze které klientka pochází, stejně jako její rodina a rodinné zvyklosti. A nakonec genderový metarámec, který zjišťuje zda a jak ovlivňují klienta/ku představy o mužských a ženských rolích v rodině a partnerství a zda právě odpověď na tuto otázku není klíčem k nalezení řešení.

Literatura:

- Bevilacqua, L., Dattilio, F. M. 2000. Comparative treatments for relationship dysfunction. London
- Curran, D. J., Renzetti, C. M. 2003. Ženy, muži a společnost. Praha: Karolinum.
- Friedan, B. 2002. Feminine Mystique. Praha: Pragma
- Harrington, A. 2005. Modern social Theory. Oxford university Press.
- Karsten, H. 2006 Ženy-muži. Genderové role, jejich původ a vývoj. Praha: portál.
- Prochaska, J. O., Norcross, J. C. 1999. Psychoterapeutické systémy. Praha: Grada.
- Rosewater, L. B. Walker, L. E. A. 1985. Handbook of feminist therapy. New York: Springer
- Sharf, R. S. 1996. Theories of Psychotherapy and counselling: Concepts and cases. Pacific Grove: Brooks/Cole.

Osamelá matka ako klient sociálnej práce

Anna Hudecová¹

Abstract

This submission is targeted on lonely mother as a client of social work. It is oriented on problems resulting from this position. It is mentioning how social worker is perceiving his targeted group and the service he is providing. Based on this facts, he is looking for answers on various questions. For example: what character social services should have for target group of lonely women – mothers.

Úvod

Jednou zo sociálnych skupín, ktorá ako celok nedokáže vlastnými silami prekonať svoj sociálno-ekonomický handicap sú rodiny osamelých rodičov t. j. rodiny, v ktorých rodič sám zabezpečuje starostlivosť o jedno alebo viac detí. V praxi sa najčastejšie v takejto situácii nachádza matka, ktorá sa v nej môže ocitnúť z rôznych príčin. Sú však aj osamelé matky, ktoré svoju situáciu zvládajú samy, respektíve s pomocou rodiny. Takýchto osamelých matiek je len malé percento.

Osamelé rodičovstvo prináša mnohé problémy, ktoré sú často spoločnosťou prehliadané a nedoceňované. Na rozdiel od úplných rodín sú tieto matky častejšie ohrozené nezamestnanosťou, nedostatočným prístupom k primeranému bývaniu, chudobou a sociálnym vylúčením. Naznačené problémy ovplyvňujú ich spoločenské postavenie čo sa, negatívne premieta do zabezpečenia fungovania rodiny, neraz sprevádzaného množstvom problémov a nevýhod. Ekonomické oslabenie rodiny, uplatnenie osamelej matky na trhu práce ale aj ďalšie okolnosti sú omnoho častejšie, v porovnaní s úplnými rodinami, príčinou viacerých problémov. Prejavuje sa to v neuspokojovaní a v nedostatočnej kvalite saturovania bežných každodenných potrieb (bývanie, výživa, zdravotná starostlivosť, a pod), v obmedzení možností rozvoja jednotlivých členov rodiny a najmä detí. Vo veľkej miere sa to dotýka dostupnosti vzdelania s čím sú spojené ďalšie sociálne dôsledky. Chudoba, v ktorej sa rodina nachádza môže priamo ovplyvniť kvalitu vzdelania dieťaťa. Nedostatok finančných prostriedkov obmedzuje rozvíjanie záujmov dieťaťa, resp. rodič má obmedzené možnosti na to, aby mohol poskytnúť dieťaťu adekvátne prostriedky na skvalitnenie jeho vzdelávania, štúdia a pod. Samotné rodinné prostredie je teda istou bariérou prístupu k vyššiemu vzdelaniu. Na túto skutočnosť poukazuje O. Matoušek (2005, s. 48) a konštatuje, že je tu viac menej perspektíva neskoršieho získania zas len nekvalifikovanej práce, s čím súvisí ich ďalšia marginalizácia. Chudoba je tak spojená s nevýhodami, ktoré poškodzujú nielen rodičov ale i deti.

¹ Doc. PaedDr. Anna Hudecová, PhD., Katedra sociálnej práce, PF UMB v Banskej Bystrici, Ružová 13 97411, Banská Bystrica, e-mail: ahudecova@pdf.umb.sk.

1. Spoločenské postavenie osamelej matky a jej problémy

Napriek tomu, že v situácii osamelého rodiča sa môže ocitnúť aj otec dieťaťa, príznačnejšou a častejšou sa táto situácia stáva pre matky. To je dôvod prečo som sa rozhodla venovať cieľovej skupine osamelých matiek. Snahou je aspoň čiastočne poukázať na ich spoločenské postavenie a hľadať niektoré príčiny, ktoré ho determinujú.

Hlavným atribútom demokratického štátu je vybudovanie takého legislatívneho a inštitucionálneho rámca, ktorý zaručuje dôstojnosť občanov a garantuje zabezpečenie základných práv. Napriek tejto skutočnosti musíme konštatovať, že v praxi nedochádza k dôslednému dodržiavaniu a rešpektovaniu tohto princípu. Dotýka sa to predovšetkým postavenia žien a mužov v našej spoločnosti.

Legislatívne a inštitucionálne zabezpečenie rovnosti mužov a žien v SR sa prejavuje najvýraznejšie v troch oblastiach:

- na trhu práce
- vo verejnom a politickom živote
- v rámci rodiny, v zosúladení rodinného a pracovného života matiek

Nás zaujíma predovšetkým tretia oblasť.

Je nesporné, že súčasná demokratická spoločnosť v snahe byť spravodlivá k obidvom pohlaviam presadzuje rovnaké práva a možnosti osobnej a spoločenskej realizácie a akceptácie. Súčasne však vytvára istý spoločenský precedens úspešnosti vo vzťahu k ženám. Úspešná žena je tá, ktorá vie konkurovať mužom, vie sa presadiť aj v oblastiach, ktoré boli doteraz doménou mužov. Na okraji záujmu však naďalej ostáva jej materské poslanie a ocenenie týchto kvalít. Táto skutočnosť vyvoláva potrebu zdôrazniť, že dosiahnutie rovnoprávnosti a rovnosti príležitostí neznamena rovnakosť podmienok. Vzhľadom na inú východiskovú situáciu (vek, rodinné a materské povinnosti a pod.) je žiaduce a nevyhnutné vytvárať rôzne podmienky vo vzťahu k pohlaviu, teda rôzne podmienky pre zabezpečenie rovnakých príležitostí a ich využívanie. Spoločnosť a štát musia dostatočne morálne aj finančne ohodnotiť výchovné úlohy ženy-matky. Základom fungujúcej spoločnosti je totiž nesporne zdravá a vychovaná generácia, pri ktorej formovaní má matka svoju nezastupiteľnú úlohu.

Ešte výraznejšie sa rodová rovnoprávnosť a rovnosť príležitostí dotýka osamelých žien-matiek. Osamelá matka starajúca sa o rodinu a deti je v znevýhodnenom postavení. Pozornosť venovaná jej sociálnemu postaveniu je síce často deklarovaná ale praktická realizácia zostáva v pozadí. Riešenie tohto problému vidíme prostredníctvom riešenia dvoch základných línií:

1. legislatívou
2. zmenou spoločenského vedomia, spoločenských noriem správania a kultúry našej spoločnosti.

Obidve línie sú navzájom prepojené a podmienené. Bez dobrej legislatívnej základne sa totiž ťažko dajú presadzovať zmeny spoločenského vedomia. Bez priaznivých

spoločenských noriem akceptovaných spoločnosťou je reálna aplikácia právnych noriem problematická.

Závažným problémom je predovšetkým zladenie profesionálnych a materských funkcií osamelej matky.

1.1 Zladienie profesijných a materských funkcií osamelej matky

So zladením rodičovských a pracovných povinností v našej spoločnosti sú oveľa častejšie konfrontované ženy. V prípade, že osamelá žena je matkou a súčasne pracujúcou ženou je to nepopierateľne náročné a vyčerpávajúce. Náročné predovšetkým preto, že často si musí vedieť pomôcť sama, sama riešiť a zvládnuť problém ekonomického oslabenia rodiny, výchovu detí a takisto sa plne angažovať vo svojej profesijnej role. Zladienie materských a pracovných povinností v rodine osamelej matky je tak často na hranici zvládnuteľnosti. Zvýšené pracovné zaťaženie sa mnohokrát podpisuje na vzniku problémov, súvisiacich s výchovou detí. Osamelá matka môže byť natolko pohltená vlastnou prácou a starostlivosťou o domácnosť, že jej neostáva čas na zabezpečenie dôležitých rodinných funkcií, ktoré sú z hľadiska dieťaťa významné. Máme na mysli predovšetkým emocionálnu funkciu - zabezpečenie citového zázemia, ale aj výchovnú a socializačnú funkciu. Nedostatok času je ohrozujúcim faktorom, ktorý môže vyústiť do vážnejších výchovných problémov. Ťažkosťou je takisto zabezpečenie starostlivosti o deti v prípade choroby, prázdnin, či kým sa nevráti z práce.

Pracovná vyťaženosť osamelej matky spôsobuje aj problémy súvisiace s chodom domácnosti a v neposlednej rade aj v tom, že zvýšené pracovné zaťaženie je vždy na úkor uspokojenia jej vlastných potrieb. Za jednu z hlavných príčin takéhoto stavu považujeme skutočnosť, že rodina osamelej matky je finančne „zraniteľná“. Snaha finančne zabezpečiť rodinu je takmer vždy na úkor zabezpečenia iných takisto dôležitých úloh.

Na druhej strane si ale uvedomujeme, že profesijné uplatnenie osamelej matky má aj svoje pozitíva. Je významné nielen z hľadiska ekonomického zabezpečenia rodiny, ale aj spoločenského kontaktu. Aktívne spoločenské kontakty osamelého žijúcej matky sú pre ňu ale aj pre deti nesmierne dôležité. Prostredníctvom nich je rodina spätá so širším spoločenským prostredím. Ich existencia alebo naopak absencia môže významnou mierou rodine pomôcť alebo naopak ovplyvniť situáciu v rodine negatívne.

Môžeme teda konštatovať, že rodiny osamelých matiek majú celý rad špecifických právnych, sociálnych i výchovných problémov. V prípade neúplných rodín je však potrebné rozlišovať príčiny takto vznikutej rodiny. Niektoré problémy môžeme zovšeobecniť (problematickejšia ekonomická situácia), ale každá situácia je špecifickou a z toho vyplývajú aj špecifické problémy a ich riešenia.

Pri rodine osamelej matky to môže byť prípad slobodnej matky s dieťaťom. Rozhodnutie pre život slobodnej matky ovplyvňuje viacero faktorov. Je to napríklad nezrelosť s čím často súvisí istá miera nezodpovednosti. K tomuto typu patria aj maloleté matky. Tieto rodiny sú rizikovejšie, vyznačujú sa menšou stabilitou, často nižším vzdelanostným a spoločenským statusom. Veľmi často tieto rodiny patria k sociálne najslabším čo komplikuje situáciu predovšetkým dieťaťu. Je tu zvýšené

riziko negatívneho ovplyvnenia vývinu dieťaťa z jednoduchého dôvodu, že dieťa vychováva dieťa.

Rozhodnutie stať sa slobodnou matkou môže byť ovplyvnené aj jej neakceptovaním partnerom. Je to špecifická situácia, ktorá nesie riziko ohrozenia psychického stavu osamelej matky čo sa následne premieta do celkovej atmosféry rodiny, vzťahu k dieťaťu a pod. Najčastejším prípadom je rozvedená matka žijúca so svojimi maloletými deťmi.

U neúplnej rodiny, ktorá vznikla rozvodom si treba predovšetkým uvedomiť, že rozvodom zaniká manželstvo nie rodina. Uvedomenie si tejto skutočnosti ovplyvňuje riešenie mnohých vzniknutých problémov. Rodina osamelej matky po rozvode môže totiž vykazovať viacero nedostatkov súvisiacich s nevyrovnanosťou rodičov, neschopnosťou dohodnúť sa v záujme dieťaťa. Nie je to len spomenuté ekonomické znevýhodnenie ale pretrvávajúce napätie, konflikty medzi rodičmi, obmedzovanie styku dieťaťa s rodičom, ktorému nebolo zverené a pod. Tieto situácie si vyžadujú pozornosť a niekedy aj intervenciu s cieľom poskytnúť pomoc.

Napriek uvedeným problémovým oblastiam je však možné aj na základe najnovších štúdií konštatovať, že aj rodiny s jedným rodičom (po rozvode) sa môžu na novú situáciu kvalitne adaptovať a môžu dosiahnuť životnú spokojnosť. Úspešná adaptácia a dosiahnutie životnej spokojnosti je podľa I. Sobotkovej ovplyvnená:

- vnútornými zdrojmi rodiny – schopnosťou reorganizovať a zabezpečiť vnútornú integritu rodiny
- zvládaním enviromentálneho stresu – ako rodina vníma stres prichádzajúci z vonkajšieho prostredia a ako sa dokáže s ním vyrovnáť
- zdrojmi v širšej sociálnej sieti – aká je miera a kvalita podpory od príbuzných, priateľov (I. Sobotková, 2001, s. 130).

Takisto môžeme konštatovať, že všetky neúplné rodiny sú v skutočnosti formované predchádzajúcim rodinným životom v priebehu životného cyklu rodiny. Odrážajú v sebe kvalitatívne zmeny v rodinnom živote, ktoré môžeme odvodiť zo špecifického druhu kritickej udalosti, ktorá bola vlastnou príčinou vzniku neúplnosti. Iné faktory pôsobia na sociálne výchovné prostredie tam kde členovia rodiny zažili rodinu úplnú, prešli obdobím harmonického alebo naopak konfliktného spolužitia, či tam kde úplná rodina ešte vôbec nevznikla. Aj táto skutočnosť vo veľkej miere ovplyvňuje možnosti pomoci osamelým matkám v podmienkach sociálnej sféry.

Život v neúplnej rodine je iste náročnejší a ťažší ale napriek tomu zvládnuteľný. Správne počínanie osamelého rodiča je založené na kladnom životnom postoji a primeranej pomoci ostatných.

2. Osamelé matky a riešenie ich situácie prostredníctvom sociálnej práce

2.1 Dilema: Pomoc versus kontrola

Sociálna práca je profesionálna aktivita zameraná na zlepšenie alebo obnovenie sociálneho fungovania klienta a na tvorbu spoločenských podmienok potrebných pre dosiahnutie tohto cieľa (Janebová R. 2007, s. 3). Na základe tejto definície môžeme

uvažovať a hľadať odpovede na otázku na čo by mala byť orientovaná pomoc tejto cieľovej skupine sociálnej práce, aký druh pomoci potrebujú a v čom sa prejavuje dvojznačnosť role sociálneho pracovníka. Inšpiráciou bola myšlienka O. Matouška (2005, s. 17-25), ktorý za základné východisko sociálnej práce považuje prirodzený svet klienta. Uvedený autor konštatuje, že aj dnes sa môžeme stretnúť so situáciou, keď je propagovaná zásadou pokiaľ možno vždy začínať od klienta. Je to reakcia na doznievajúce obdobie, keď spôsoby a druh poskytovaných sociálnych služieb nerešpektujú špecifické potreby klienta. Klient sa stotožňuje s jeho problémom. Na základe takéhoto prístupu niektoré formy pomoci majú ambíciu rekonštruovať klientov svet. Kvalitné sociálne služby si však v súčasnosti nedokážeme predstaviť bez toho, aby sme nevenovali pozornosť hodnoteniu klientových potrieb a hodnoteniu jeho situácie.

Aj na základe týchto myšlienok je možné konštatovať, že pri rozhodovaní o adekvátnosti poskytovaných sociálnych služieb je a vždy bude podstatnou otázkou to, ako dané služby zasiahnu do klientovho sveta, či predstavujú rozšírenie jeho možností, naplnenie jeho potrieb.

Špecifickým znakom sociálnej práce je zameranosť na celok. Znamená to, že sociálni pracovníci musia posudzovať sociálnu situáciu klienta komplexne; tak z hľadiska klienta ako aj z hľadiska prostredia, v ktorom žije a ktoré ho ovplyvňuje. Na strane klienta totiž môže existovať celý rad bariér, ktoré obmedzujú sociálne fungovanie. Úlohou sociálneho pracovníka je zväžiť, ktoré z týchto faktorov sú kľúčové. Podobne komplexne musí zamerať pozornosť aj na prostredie, ktoré môže blokovat' uspokojovanie klientových potrieb. Adekvátna pomoc je vždy ovplyvnená konkrétnou situáciou, v ktorej sa klient nachádza. Ďalším významným problémom je uvedomenie si skutočnosti, že poslaním sociálneho pracovníka je na jednej strane pomáhať klientovi, ale na druhej strane je sociálny pracovník nútený rešpektovať spoločenské požiadavky. Spoločnosť totiž poskytuje určitý normatívny rámec pre poskytnutie pomoci. Vytvára pravidlá a normy, ktoré sociálny pracovník musí rešpektovať. Sociálny pracovník tak stojí pred dilemou **pomáhať** či **kontrolovať**? Charakter jeho postavenia sa vyznačuje ambivalentnosťou.

Tento rozpor môže u niektorých posilniť rozhodnutie, odmietnuť plniť kontrolnú úlohu. Zdá sa im neprijateľná vo vzťahu k profesii, ktorá je pomáhajúcou. Opačnou tendenciou je akcentovanie spoločenských požiadaviek, dôraz na kontrolu a dohľad pri plnení konkrétnych požiadaviek. Príznačný názov pre tieto pozície sociálnych pracovníkov nachádzame u I. Úlehlu (1999), ktorý ich nazýva „obhajcom“ klienta a „agentom“ spoločnosti. Táto tendencia súvisí nesporne aj s chápaním moci sociálneho pracovníka. Napriek tomu, že profesia sociálneho pracovníka je pomáhajúcou profesiou sociálny pracovník disponuje informáciami, ktoré klient nemá. Klient sa dostáva do pozície bezmocnejšieho (Janebová, R., s.8). Profesionál – sociálny pracovník má možnosť rozhodovať do akej miery využije tieto informácie a vedomosti v prospech klienta. Jeho rozhodnutia, kvalita jeho práce, jeho angažovanosť pri riešení problému klienta sú prejavom moci.

S mocou sa spája takisto záväzok sociálneho pracovníka voči spoločnosti. Táto skutočnosť ho oprávňuje zasahovať do určitých životných situácií klienta, kontrolovať plnenie istých noriem a požiadaviek. Napriek tomu je však dôležité zdôrazniť, že sociálny pracovník by mal byť predovšetkým sprostredkovateľom medzi potrebami

klienta a potrebami spoločnosti. Podstata jeho činnosti by teda mala spočívať v hľadaní vyváženej pomoci a kontrole bez zneužívania moci, ktorou disponuje.

Všetky uvedené skutočnosti poskytujú isté východiská aj pre činnosť sociálneho pracovníka pracujúceho s cieľovou skupinou osamelých matiek. Prvou zásadou je, aby poskytovaná pomoc rešpektovala potreby tejto cieľovej skupiny a rešpektovala ich špecifiká.

Pre cieľovú skupinu osamelých matiek z toho vyplýva viacero skutočností. Jednou z nich je to, že iný prístup a iný charakter sociálnych služieb si vyžaduje cieľová skupina osamelých - maloletých matiek, ktoré sa ocitli v situácii, ktorú z hľadiska svojej nezrelosti nedokážu vyriešiť bez pomoci a intervencie pomáhajúcich profesionálov, vrátane sociálneho pracovníka. Iný prístup a inú kvalitu sociálnych služieb, bude vyžadovať cieľová skupina osamelých matiek napr. po rozvode.

Svoju pozornosť zameriam na cieľovú skupinu osamelých – maloletých matiek, ktorá sa vyznačuje viacerými špecifikami. Charakteristickým znakom tejto cieľovej skupiny je absencia základných rodičovských zručností. Zložitosť tejto situácie je často znásobená chýbajúcimi citovými väzbami a neprítomnosťou podpory zo strany najbližších. Závažným problémom je aj fakt, že táto cieľová skupina sociálnej práce je spravidla bez možnosti zabezpečenia akýchkoľvek finančných zdrojov, bez vlastného bývania apod. Z tejto skutočnosti vyplýva špecifický prístup k riešeniu ich problémov. Za dominantné v tejto situácii považujeme, aby osamelá matka mala osobu, ktorá ju dokáže podporiť v náročných životných situáciách, nahradí jej chýbajúcu materskú osobu, dokáže jej poradiť a zacvičiť ju aj v potrebných zručnostiach, ktoré rodičovstvo vyžaduje, a ktoré u nej absentujú. Pokiaľ je to možné malo by úsilie sociálneho pracovníka vyústiť aj do budovania podpornej siete (tvoriacu najbližšími príbuznými, snaha sanovať rodinné prostredie a pod) a siete služieb a pomoci pre rodinu osamelej matky. „Takáto rodina sa v procese profesionálnej pomoci stáva často klientom viacerých subjektov, ktoré s ňou môžu pracovať a poskytovať jej služby postupne alebo paralelne v tom istom čase. V prípade, že medzi týmito subjektmi existuje sieťovanie a vzájomná spolupráca môže byť práca s rodinou a hľadanie zdrojov pomoci efektívnejšie a účinnejšie“ (Brozmanová-Gregorová, A., 2006, s. 235). Táto situácia vyžaduje predovšetkým poradenské služby, ktoré pomôžu prekonať danú situáciu. Teda skôr pomoc než prísnu kontrolu.

Úlohou sociálneho pracovníka je však dosiahnuť emancipáciu klienta. Pomôcť mu mobilizovať jeho sily, dosiahnuť uvedomenie si vlastnej zodpovednosti pri riešení svojej situácie. Táto skutočnosť sa viaže s druhým pólom tejto profesie s kontrolou. Dosiahnuť emancipáciu klienta je podľa R. Janebovej (2007) možné len v rámci spoločnosti. Dosiahnutím toho, aby rešpektoval určité normy a pravidlá, ktoré spoločnosť vymedzuje.

Môžeme teda urobiť záver, že na jednej strane je nevyhnutné poskytnúť klientke podporu, ktorá sa realizuje vo viacerých rovinách. Vo finančnej forme dávok, na ktoré má osamelá matka nárok a ktoré jej pomôžu preklenúť jej finančnú situáciu, poskytnutím bývania apod., ale dominujúcou v tejto situácii je pomoc nefinančná zameraná na kvalitné sociálne poradenstvo a kvalitné sociálne služby.

Na druhej strane je však potrebná kontrola, aby poskytnutá pomoc bola efektívna a adresná. Všetky kroky musia viesť k tomu, aby došlo k obnove sociálneho fungovania klienta a vytvoreniu vhodných spoločenských podmienok, aby sa tento cieľ splnil. Výsledným efektom by malo byť to, že sa klient dokáže postarať sám o seba, preberie zodpovednosť za svoj život.

Záver

V príspevku sme venovali pozornosť predovšetkým riešeniu situácie osamelých – maloletých matiek s pomocou štátu. Myslíme si však, že dostatočný priestor v tejto oblasti, teda riešeniu pomoci osamelým matkám zostáva aj pre neštátne a neziskové subjekty. Bolo by iste prospešné tento priestor využiť.

Použitá literatúra:

BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, A.: Rodina ako klient sociálnych služieb - skúsenosti so sieťovaním pomoci. In: Proměny klienta služeb sociální práce. Hradec Králové: 2006. ISBN 80 – 7041 – 716 – 1, s. 234 – 342.

JANEBOVÁ, R.: Základy sociální práce. In: Sociální práce a sociální služby. Hradec Králové: 2007. ISBN 978 – 80 – 7041 – 105 – 6

MATOUŠEK, O.: Sociální práce v praxi. Praha: 2005. ISBN 80 – 7367 – 002 – X

SOBOTKOVÁ, I.: Psychologie rodiny. Praha: 2001. ISBN 80 – 7178 – 559 – 8

ÚLEHLA, I.: Umění pomáhat. Praha: 1999

Domácí násilí, situace v ČR, péče o osoby ohrožené domácím násilím

Drahomír Ševčík¹

Abstract

Domestic violence comprises the acts of physical, psychical and sexual violence, committed between individual family members. The violence in partnership relations is most often committed by men towards women – their wives, common-law wives and partners.

The incidence of domestic violence has been described objectively by representative surveys of the agency STEM in the years 2001 and 2006. The minimum level of occurrence of domestic violence in our country, with the population older than 15 years, is 16%. Both the researches have shown that the majority of families where violence between partners is committed have children (80 %), and nearly in three fifths of these, the violence occurs before their eyes.

The main purpose of interventions into cases of domestic violence is not to prosecute and to punish the offender, but to help the partnership relation to stop violent incidents. The aid to suppress violence between partners ought to constitute the bond of all official activities.

In March 2006, the House of Representatives of the Parliament of Czech Republic passed the law on the protection from domestic violence, No. 135/2006 L.G., compiled by the expert group Alliance against domestic violence, which came into force on Jan 1, 2007. The law has been based upon a new element, namely the preventive reaction to the threatening danger, and is formed by three interlocking pillars.

The first one consists in a police intervention, the aim of which is above all to stop the imminent violence and to protect the victim. The police has the possibility to use the newly established institute of ordering the offender out of the common dwelling for a period of 10 days.

From the juridical point, this is an administrative measure, not a penal sanction. From the psychological point of view, it serves to protect the victim temporarily and to secure his/her safety.

The second pillar consists in social and legal assistance provided to the endangered person in this very period of ten days. These complex advisory services are provided by intervention centres in regional capitals of the Czech Republic, in close collaboration with the police and other institutions.

The third pillar of the law has been conceived as the solution of the situation in frame of the civil law.

Násilí páchané v rodině je nejrozšířenější formou násilí vůbec a zároveň formou nejméně kontrolovanou a co do své frekvence a závažnosti nejvíce podceňovanou.

Často se užívá pojmu domácí násilí jako překladu anglického termínu „Domestic Violence“, či pojmu násilí v rodině jako překladu německého termínu „Gewalt in der

¹ Mgr. Drahomír Ševčík, Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím Olomouckého kraje Středisko sociální prevence Olomouc, příspěvková organizace, Na Vozovce 26, 779 00 Olomouc.

Familie“. Zahrnuje všechny projevy fyzického, sexuálního a psychického násilí páchaného mezi jednotlivými členy rodiny (partnery, předky a potomky a sourozenci), v naprosté většině je to však násilí páchané muži vůči ženám (vlastním manželkám, družkám, partnerkám).

Špatenková (2004, str. 103) píše, že „násilí v rodině můžeme vymezit jako bezprávně vynucenou nadvládu některého člena rodiny nad jiným členem, respektive členy“.

Dále pak popisuje tyto formy násilí:

- „Fyzické, tělesné (facky, strkání, kopance, škrčení, tahání za vlasy, poranění nožem, pálení cigaretou, svazování, vytváření situací, které ohrožují zdraví a život – např. riskantní jízda autem ad.).
- Verbální, slovní (hrozby, urážky, ponižování, nadávky apod.).
- Sociální (izolace, zamezování jakéhokoliv kontaktu s vnějším světem, včetně příbuzných a přátel, omezování pohybu po bytě apod.).
- Ekonomické (odmítnutí nebo manipulace finanční podpory, bránění výkonu zaměstnání, ničení majetku včetně osobních věcí apod.).
- Sexuální (nucení k sexuálnímu styku, nucení k sexuálním praktikám, se kterými partner nesouhlasí, znásilnění, nucení k prostituci apod.).
- Psychické a emocionální (vyvolávání pocitů viny, ponižování, vyhrožování, neustálá kritika, nadávání, okřikování, zahanbování, zneužití důvěry, ignorování apod.) (Špatenková, 2004, str. 103 – 105).

Autorka shrnuje, že násilí v rodině se týká všech druhů rodinných vztahů a je pácháno:

- „mezi dospělými (rodiči) a dětmi;
- mezi dětmi navzájem;
- mezi partnery (manžely);
- mezi dospělými (rodiči) a prarodiči“ (Špatenková, 2004, str. 105).

Násilí páchané mezi partnery označujeme domácím násilím a jednotlivé aktéry pak jako osoby ohrožené domácím násilím (oběti) a osoby násilné (agresoři, pachatelé).

Domácí násilí je pokládáno za poměrně zvláštní, samostatný fenomén. Jeho mimořádnost přitom neplyne ani tak ze samotného násilí, ale spíše z toho, vůči komu a za jakých psychologických okolností je uplatňováno (Čírtková, 2004).

Domácí násilí je opakované a dlouhodobé týrání partnera, se kterým se dělíme o soukromí. Pachatel a oběť jsou citově, sociálně a ekonomicky vzájemně závislé, blízké osoby. Do intimního svazku tudíž pachatel i oběť kdysi vstoupili dobrovolně a na základě svého privátního rozhodnutí. Domácí násilí se vyskytuje ve všech partnerských vztazích napříč sociálně demografickým spektrem.

Charakteristickým rysem domácího násilí je tedy jeho opakování, dlouhodobost a téměř každodenní přítomnost. Jedná se o vzorec donucovacího chování užívaného jednou osobou k ovládnutí jiné nebo jiných osob. Může mít rozmanité podoby: hrubé nadávky, stálé kritizování, ponižující urážky, zesměšňování, podrývání sebedůvěry, omezování

osobní svobody, ekonomické vydírání, vyhrožování tělesným ublížením až po přímé tělesné ubližování apod.

Shrneme-li tedy výše uvedené, konstatujeme, že k určujícím, typickým znakům domácího násilí patří především (Čírtková, 2002, str. 1):

- „Soukromí jako místo, kde dochází k partnerskému násilí

K domácímu násilí dochází uvnitř reálného osobního vztahu mezi mužem a ženou, který obvykle mívá podobu manželství nebo podobné déle trvající relace. Násilník na svou oběť útočí na soukromé půdě, eventuelně na jiných místech v ústraní, kam nedosahuje veřejná kontrola. Oběť je tedy vždy v průběhu fyzických, psychických, či sexuálních útoků izolována a zbavena tak možnosti jakékoli pomoci zvenčí.

- Opakování a postupná eskalace násilných útoků

Domácí násilí má svou dynamiku. Téměř vždy mu předchází snaha o úplnou izolaci partnera od ostatního sociálního okolí a omezování, zakazování běžných kontaktů s příbuznými, přáteli, spolupracovníky a ostatními známými. Vlastní partnerské násilí začíná obvykle drobnějšími výpady a útoky na partnera. Oběť je obvykle zaskočená a typická je tendence omlouvat útočnickovo chování, zatímco agresor stupňuje intenzitu svých útoků a také zkracuje intervaly klidu, tzn. že mizí fáze kání, omluv a slibů rodinné pohody.

- Specifičnost příčin a kořenů domácího násilí

Co se týče motivace domácích násilníků, je možno konstatovat, že jde o unikátní záležitost. Téměř všechny teorie zdůrazňují, že všechny formy násilí mezi mužem a ženou v partnerském vztahu mají zásadně jiné pohnutky a posilovače než „běžné“ kriminální násilí. Domácí agresor se nepovažuje za zločince, nemá pocit, že by páchal něco špatného, odsouzeníhodného a už vůbec ne trestného. Domácí násilí není instrumentální a nelze je hodnotit ani jako typicky afektivní, tzn. páchané ve stavu silného emocionálního rozrušení. Psychologickou kvalitu domácího násilí nejlépe označuje výraz týrání partnera“.

Nejmarkantnějším znakem domácího násilí je skutečnost, že máme co činit s tzv. mnohonásobnými oběťmi. Opakovaně jsou totiž zraňovány (ať už fyzicky, psychicky či sexuálně) osobou, které původně důvěřovaly natolik, že s ní navázaly pevný partnerský vztah nebo je s ní pojí příbuzenský vztah a sdílejí s ní společnou domácnost (senioři, děti, zdravotně postižení). Domácí násilí v jakékoli podobě má vždy silně devastující účinky na tělo i duši oběti. To, co zřejmě nejvíc paralyzuje oběť domácího násilí, je těsná provázanost a často i závislost na svém trýzniteli (Čírtková, 2000).

K typickým psychickým důsledkům domácího násilí patří pestrý obraz příznaků. Dominujícími jsou zvýšená psychická zranitelnost, ztráta sebevědomí, ztráta životních iluzí (o které se opírá duševní stabilita), pocit bezmoci, intenzivní pocit viny, sebeobviňování, nápadná oddanost vůči trýzniteli (u dětí se v této souvislosti používá i výraz psí oddanost), emocionální labilita, vymizení radosti ze života, ztráta osobních perspektiv, získaná nedůvěra ve vlastní síly a sebedestruktivní či depresivní ladění (Čírtková, 2000).

Dopad domácího násilí můžeme v souladu s Čírtkovou (2001) rozdělit do dvou oblastí:

1) Bezprostřední dopad jednotlivých výbuchů násilí. Jedná se o okamžité reakce na konkrétní sekvenci domácího násilí a má obraz typické akutní krize, jejíž projevy jsou dostatečně známy.

2) Dlouhodobé důsledky domácího násilí. Tyto skýtají poměrně ohraničený obraz potíží zejména u dlouhodobě týraných žen.

K důsledkům domácího násilí patří následující oblasti problematického chování obětí

(Čírtková, 2001, str. 14-16):

- „Manipulace. Týraná oběť se naučí vnímat realitu pokřiveným, zmanipulovaným způsobem. Aby alespoň zdánlivě rozuměla tomu, co se jí děje, hledá pro sebe přijatelné vysvětlení. Například obviňuje samu sebe za výbuch násilí, neboť nesplnila očekávání agresora. Myslí si, že je povinna vyhovět okamžitě jeho přáním, i když jsou podivná. Ztrácí schopnost spolehlivě pro sebe rozlišovat, co je a co už není normální.
- Zablokované ventilování vzteku. Oběti domácího násilí se usilovně snaží utéci před konflikty. Nejsou schopny normálních reakcí, pokud si na nich někdo vylévá vztek, a to ani tehdy, když samy cítí vztek. Odnaučily se vyjadřovat přímo své pocity, raději používají nepřímé způsoby jako sarkasmus, pasivně-agresivní techniky či pomlouvání za zády.
- Disociace. Jedná se o účinný způsob, jak otupit prožívání emocí. Jde o psychický mechanismus, který chrání oběť před tím, aby naplno prožívala bolest ať už fyzickou či psychickou. Má různé podoby. Může jít o úplné ‚vymazání‘ pocitů (týraná osoba vlastně nevnímá, ačkoliv na ni působí podněty), o psychogenní amnézii (ohraničenou ztrátu paměti), v extrémní podobě se může jednat o tzv. mnohočetnou osobnost.
- Minimalizace násilí. Ta v podstatě souvisí s manipulováním reality. Oběť domácího násilí popírá vážnost incidentů i celkové situace, je to forma iluzorní obrany, protože jinak by ‚musela zešílet‘. Minimalizace pomáhá redukovat strach z budoucího vývoje domácího násilí, činí problém menším.
- Přílišná ochota vyhovět. U osob týraných v rámci domácího násilí časem vzniká nápadná tendence vyhovět násilníkovi a tak eliminovat startéry pro výbuch jeho agrese. Tento naučený postup pak uplatňují i vůči jiným autoritám. Smyslem extrémní vstřícnosti je předcházet jakýmkoli konfliktům.“

V České republice se o problému domácího násilí začalo diskutovat v druhé polovině devadesátých let minulého století, kdy zejména neziskové organizace působící v oblasti sociálního poradenství začaly zaznamenávat zvýšený počet klientů, kterých se problém domácího násilí týkal.

Na jaře roku 2001 se uskutečnil první reprezentativní sociologický výzkum obyvatel České republiky zaměřený na problematiku domácího násilí.

Z výsledků výzkumu vyplynulo že:

- Každý šestý občan ČR přiznává násilí ve svém partnerském vztahu, tzn. že domácím násilím v České republice trpí minimálně 16 % populace ve věku od 15 let;
- Většina případů násilí mezi partnery se opakuje (66 %), je kombinací fyzického a psychického násilí (50 %) a odehrává se v přítomnosti dětí (69 %);
- Tři pětiny populace (61 %) znají případy násilí mezi partnery z doslechu, více než čtvrtina (26 %) se s ním setkala přímo, tedy jako svědek, jako oběť, případně v roli násilníka;
- Lidé cítí bezradnost vůči projevům domácího násilí, jen každý druhý člověk (53 %) tváří v tvář domácímu násilí by poskytl pomoc;
- Celé čtyři pětiny občanů (79 %) jsou přesvědčeny, že k projevům domácího násilí nesmí zůstat okolí (příbuzní, sousedé, lékař, policie) lhostejné;
- Většina lidí (71 %) si myslí, že rodina sama nemůže vyřešit problém domácího násilí. Společnost nemá domácí násilí tolerovat;
- Veřejnost nesouhlasí s názorem, že násilí mezi partnery je problém zveličovaný feministkami a ženskými organizacemi. Dvě třetiny lidí naopak soudí, že je to závažný jev, o němž nelze mlčet;
- Problematika domácího násilí je opředena několika mýty - např. tři pětiny lidí (61 %) jsou přesvědčeny, že oběťmi domácího násilí se zpravidla stávají slabé a bojácné ženy (mýtus jak vypadá typická oběť) a téměř dvě třetiny populace (64 %) nesouhlasí s názorem, že se domácího násilí mohou dopouštět lidé, kteří jsou známi svým slušným a společenským chováním (mýtus jak vypadá typický pachatel);

V naší zemi lidem chybí informace o tom, jak se domácímu násilí bránit. Dostatek takových informací má totiž jen necelá pětina obyvatel ČR. (STEM, 2001).

V České republice se již 16 let práci s oběťmi trestné činnosti věnuje občanské sdružení Bílý kruh bezpečí (BKB) a problém domácího násilí je jednou z priorit jeho činnosti.

Od roku 2001 provozuje BKB v nepřetržitém provozu a v celostátním měřítku telefonickou Linku DONA, linku pomoci obětem domácího násilí. Její provoz je možno považovat za první krok při vytváření systému účinné reakce na tak závažný celospolečenský jev, kterým domácí násilí je.

Další aktivitou BKB byla realizace projektu Interdisciplinární přístup k řešení případů domácího násilí na komunitní úrovni, který se v letech 2002 – 2004 uskutečnil v Ostravě. Cílem projektu bylo zejména vytvořit nový přístup k řešení problému domácího násilí, mezi jehož pilíře patří ochrana oběti, nulová tolerance k domácímu násilí a aktivní reakce založená na kombinaci sociálně právních a trestně právních opatření, z nichž prioritu mají opatření sociálně právní povahy (Šedivá, Vitoušová, 2005). Na cestě k nové praxi při řešení případů domácího násilí bylo nutno také vytvořit specializované poradenské pracoviště pro osoby ohrožené domácím násilím, kterým

v Ostravě bylo DONA Centrum Bílého kruhu bezpečí (DC BKB). DC BKB je pracovištěm poskytujícím psychosociální a právní poradenství obětem domácího násilí.

O úspěšnosti projektu svědčí také zájem řady měst a obcí o jeho přenos. V současné době se projekt realizuje na území měst Ústí nad Labem a Brno.

Zákon č. 135/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím (dále jen zákon o ochraně před DN) byl přijat PSP ČR 14. března 2006 s účinností od 1. lednu 2007. Legislativně byl pojat jako novela zákona o Policii ČR (z. č. 283/1991 Sb.), občanského soudního řádu (z.č. 99/1963 Sb.), trestního zákona (z.č. 140/1961 Sb.), zákona o sociálním zabezpečení (z.č. 100/1988 Sb.) a zákona o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení (z.č. 114/1988 Sb.).

Novelizovaný zákon o Policii ČR přináší zásadní změnu v možnostech ochrany osob ohrožených domácím násilím, a to cestou prevence, dříve než chování ohrožovatele nabude intenzity trestného činu a osoba ohrožená utrpí závažnou újmu na fyzickém nebo psychickém zdraví. V § 21a až 21d a § 42n zákona o Policii ČR je upraven nový právní institut tzv. „vykázání“, spočívající ve správním rozhodnutí policisty o dočasném nuceném opuštění společného obydlí a zákazu vstupu do vymezených prostor pro násilnou osobu, která se již v minulosti násilného jednání vůči osobě blízké dopustila. Příslušná ustanovení o ochraně ohrožených osob umožňují policistům vstup do jinak chráněné privátní sféry. Mezi jinými povinnostmi policistů je jim také v § 21b odst. 2 uložena povinnost doručit opis rozhodnutí o vykázání spolu s opisem úředního záznamu (§ 21 odst. 5) do 24 hodin příslušnému „intervenčnímu centru“ a v případě přítomnosti nezletilých dětí i orgánu sociálně právní ochrany dětí.

Intervenční centra (§ 60a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) jako specializovaná pracoviště završují záměry, které zákon sleduje: dočasné oddělení osoby násilné od osoby ohrožené, odbornou sociální pomoc ohrožené osobě s poskytnutím času na zotavení a rozhodnutí o dalších životních krocích, nabídku dalších odborných služeb či koordinaci spolupráce mezi institucemi zúčastněnými na ochraně osob ohrožených násilím. V současné době pracuje v ČR 15 intervenčních center. V každém krajském městě je jedno intervenční centrum, výjimku tvoří Moravskoslezský kraj, kde působí dvě intervenční centra.

Do občanského soudního řádu byl včleněn speciální typ předběžného opatření na ochranu osoby ohrožené domácím násilím, je-li vážným způsobem ohrožen její život, zdraví, svoboda nebo lidská důstojnost (§ 74 odst. 2, odst. 4, § 75 odst. 4, § 75a odst.2, § 76 odst. 1 písm. g a písm. h, § 76b, § 77 odst. 1 a 2, § 171 odst. 4 a § 273b). Na návrh ohrožené osoby je rozhodnutím soudu násilné osobě uloženo, aby na jeden měsíc opustila společné obydlí a zdržela se navazování kontaktu s navrhovatelem. Obě formy lze přitom vzájemně kombinovat. Při zahájení řízení ve věci samé může být na návrh ohrožené osoby předběžné opatření opakovaně prodlouženo, a to až na 1 rok od prvotního rozhodnutí o vykázání v dané věci.

Literatura:

Bílý kruh bezpečí, o.s. (2005). DONA, linka pomoci pro oběti domácího násilí v ČR 2001 – 2005.

Bílý kruh bezpečí, o.s. (2007). Metodický rámec práce intervenčních center a podpora jejich vzniku. Zpracováno v rámci projektu Pomoc obětem domácího násilí a zvláště zranitelným obětem trestných činů „HRÁZ“.

Čírtková, L. (2000). Odborná péče o oběti násilí. Zpravodaj BKB, č. 1.

Čírtková, L. (2001). Oběti domácího násilí. Psychologie dnes č. 1.

Čírtková, L. (2002). Domácí násilí ve faktech a teoriích. Bulletin Gender, rovné příležitosti, výzkum, č. 1.

Čírtková, L. (2004). Forenzní psychologie. Aleš Čeněk. Plzeň.

První reprezentativní sociologický výzkum obyvatel České republiky zaměřený na problematiku domácího násilí. (2001). STEM pro občanské sdružení Bílý kruh bezpečí a Philip Morris ČR

Šedivá, M., Ševčík, D. (2005). Standardy pro práci DONA Centra Bílého kruhu bezpečí. Bílý kruh bezpečí, Ostrava.

Šedivá, M., Vitoušová, P. (2005). Interdisciplinární přístup k řešení případů domácího násilí na komunitní úrovni. Bílý kruh bezpečí, Ostrava.

Špatenková, N., a kol. (2004). Krizová intervence pro praxi. Grada Publishing, Praha.

Zákon č. 135/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění

Zpravodaj BKB 2000, č. 1

Zpravodaj BKB 2000, č. 2

Zpravodaj BKB 2004, č. 2

Internetové odkazy:

<http://www.bkb.cz>

<http://www.domacinasili.cz>

<http://www.donalinka.cz>

<http://www.mvcr.cz>

<http://www.stopnasili.cz>

Uplatňování moci řadových probačních úředníků při realizaci institutů probace a mediace

Lucie Smutková a Martin Smutek¹

Abstract

The paper focuses on analysis of conditions influencing practical realisation of probation and mediation. It covers some aspects of this problem in concrete. The cultural-organisational point of view is the background. It determines factors influencing decision-making of probation officers on the size of using their authority. It focuses on general conditions influencing the decision-making of officers on the type of work with clients. In the conclusion authors indicate possible approaches of probation-officers to the probation as well as mediation and identify types of work (focus on helping or on control) mixed in the scale of combinations.

Úvod

Sociální práce v oblasti trestní justice má řadu podob – od výkonu sociální práce ve věznicích, přes práci probačních úředníků až po realizaci probačních programů pro mládež i dospělé klienty. Také paleta možných přístupů ke klientům je tím pádem velmi pestrá (je využíván úkolově orientovaný přístup při práci s klientem, metody skupinové sociální práce a mnohé další metody). V tomto příspěvku však zúžíme svůj pohled na konkrétní úsek sociální práce v trestní justici – na práci probačních úředníků v rámci Probační a mediační služby ČR (dále PMS). I když již ze samotného pojmenování probační úředník by se mohlo zdát, že doménou jeho činností je výhradně probace, do jeho kompetence a skutečného pracovního výkonu patří i postupy mediační. Vymezení těchto dvou činností bude provedeno dále.

Cílem tohoto textu je analyzovat problematiku pomoci a kontroly při realizaci institutů probace a mediace za využití pojmů jako je byrokratický a profesionální přístup a kultura organizace.

Dnes se praxe trestní justice inspiroje do značné míry konceptem tzv. restorativní (obnovující) justice, kterým se budeme blíže zabývat v dalších kapitolách. Příklon k tomuto konceptu můžeme interpretovat na úrovni vztahu pracovník – klient, mimo jiné, také jako příklon od kontroly směrem k pomoci, který je víceméně pokračováním již nastoleného trendu v trestní justici. V další části textu pak prezentujeme také byrokratické a profesionální pojetí správy. Oba tyto přístupy se aktivitami zainteresovaných aktérů ustalují v organizační kultuře organizace. V závěru textu se pak

¹ Mgr. Lucie Smutková a Mgr. Martin Smutek, Katedra sociální práce a sociální politiky, PdF, Univerzita Hradec Králové, E-mail: lucie.smutkova@uhk.cz, martin.smutek.2@uhk.cz.

snažíme prezentovat možnou matici modelových přístupů k pomoci a kontrole při realizaci institutů probace a mediace v trestní justici.

Filozofie a myšlenková základna sociální práce v trestní justici

V souvislosti s řešením případů kriminality mládeže i dospělých se v posledních letech často hovoří o principech tzv. restorativní (obnovující) justice¹. Podle těchto principů má být trestný čin nahlížen z pohledu narušených vztahů mezi pachatelem a obětí, popřípadě pachatelem a celou společností, které je třeba co nejdříve a co nejlépe narovnat. Práce s pachatelem a poškozeným by měla vést ke snížení nebo úplnému odstranění negativních následků činu (vzniklé škody²) a k prevenci dalšího páčání trestné činnosti. Pachatel by přitom měl vystupovat v roli aktivního partnera zapojujícího se do řešení. Hlavním cílem zde tedy není potrestání pachatele, ale vytvoření podmínek pro odstranění následků jeho činu a pro ochranu společnosti před recidivou trestné činnosti.

Velkým přínosem konceptu restorativní justice je fakt, že přináší řadu možností jak individualizovat nejen využívané sankce, ale i samotný proces projednávání deliktu. Ze své podstaty nabízí možnost přihlídnutí ke specifické situaci pachatele i oběti. V případě mladistvých pachatelů hraje z pohledu sociální práce významnou úlohu i rodina.

Zastánci restorativního přístupu vycházejí z předpokladu, že tradiční trestní politika již vyčerpala své možnosti na poli boje s kriminalitou a jakékoli tendence ke zpřísnování represivních opatření jsou, zejména u mladistvých pachatelů, spíše kontraproduktivní. Podle nich je odstranění tvrdé represe, vlídnost zacházení, možnost výchovy a vzdělání a izolace od dospělých zločinců jedinou cestou k nápravě. Důraz je proto kladen spíše na práci speciálních trestních soudů pro mládež, které umožňují ve větší míře uplatňovat systém alternativních sankcí. *„Přibližuje proces naplňování spravedlnosti těm, kterých se „trestní konflikt“ bezprostředně týká, tj. jeho aktérům. Trestný čin je vnímán jako konfliktní sociální událost v lidském společenství především mezi poškozeným a obviněným v určitém prostředí a v této rovině jsou také hledány zdroje a postupy přinášející konsensuální řešení“* (Doubrovová a kol., 2001:D2:1).

Právní východiska Probační a mediační služby ČR pak vycházejí z následujících principů restorativní justice:

- motivace pachatele k odpovědnosti za spáchaný trestný čin,
- motivace pachatele k životu bez konfliktu se zákonem,
- poskytnutí prostoru k participaci na odstranění následků nežádoucího chování,
- eliminace efektu labelingu,

¹ V protikladu k tomuto přístupu stojí principy tzv. retributivní (odplatné) justice, kde hlavní cíl leží ve snaze o potrestání pachatele a o jeho případnou resocializaci v tradičních zařízeních pro výkon trestu odnětí svobody.

² Nemusí jít vždy pouze o škodu materiální, ale též psychickou, ztrátu společenského postavení, narušení rodinného soužití apod.

-
- efektivní řešení případu, rychlé a dostačující,
 - zplnomocnění oběti trestného činu, poskytnutí příležitosti stát se aktivním aktérem řešení případu, možnosti vyjádřit postoj ke spáchanému skutku a své představy o formě nápravy způsobené újmy,
 - respektování zájmu společnosti a budování její ochrany, působení v oblasti sekundární a zejména terciální prevence,
 - účinná kontrola pachatelů,
 - spravedlnost jako změna vztahu mezi účastníky konfliktu, jehož míra narovnání se posuzuje podle subjektivního měřítko dostatečnosti řešení.

Cíle působení Probační a mediační služby jsou pak (volně dle Doubravová a kol., 2001:D1:1):

1. Integrace obviněného, kdy PMS směřuje k začlenění obviněného do života společnosti bez dalšího porušování zákonů. Tento proces, usiluje o obnovení respektu obviněného k právnímu stavu společnosti, o jeho uplatnění a seberealizaci.
2. Participace poškozeného. Snaha o zapojení poškozeného do „procesu“ vlastního odškodnění, o obnovení jeho pocitu bezpečí, integrity a důvěry v právní systém.
3. Ochrana společnosti, jež je spatřována v ochraně společnosti účinným řešením konfliktních a rizikových stavů spojených s trestním řízením a efektivním zajištěním realizace uložených alternativních trestů a opatření.

Kromě cílů považujeme za důležité zmínit také základní zásady pracovníků PMS a základní principy činnosti této organizace (volně dle ibid.):

1. Důstojnost jednání, která je vyjádřena způsobem práce s klienty, který je v souladu se základními lidskými právy a svobodami a respektuje jejich důstojnost a autonomii.
2. Zákonost.
3. Přiměřenost intervence, která je vyjádřena podmínkou míry zásahu pracovníků služby vůči pachateli, který nesmí překročit rozsah a obsah pravomocného rozhodnutí soudu nebo státního zastupitelství.

Mezi základní principy činnosti PMS pak patří:

1. Transparentnost.
2. Individualizace.
3. Včasnost intervence.
4. Vyváženost.
5. Motivace.

Zvláště poslední dva principy mají výrazný vliv na pojetí pomoci a kontroly v realizaci institutů probace a mediace. Poslední „aktivizační“ princip jednoznačně usiluje o aktivní přístup a účast klientů při řešení následků trestné činnosti a využití slov

„podpora“ a „vliv“ na životní situaci evokuje pomáhající přístupy. Motivační princip ...*„pachatele podporuje při hledání zdrojů a kompetencí, které mu umožní změnit dosavadní vzorce chování, jež ho přiváděly do konfliktu se zákonem. Poškozenému nabízí možnost stát se aktivním subjektem, který může mít vliv na podmínky a způsob vlastního odškodnění.“* (Doubravová a kol., 2001:D1). Níže definujeme základní smysl dvou klíčových institutů PMS - probace a mediace.

Instituty probace a mediace

PMS provádí probaci a poskytuje mediační služby v rozsahu stanoveném zákonem. Probací¹ se rozumí *„organizování a vykonávání dohledu nad obviněným, obžalovaným nebo odsouzeným, kontrola výkonu trestů nespojených s odnětím svobody, včetně uložených povinností a omezení, sledování chování odsouzeného ve zkušební době podmíněného propuštění z výkonu trestu odnětí svobody, dále individuální pomoc obviněnému a působení na něj, aby vedl řádný život, vyhověl soudem nebo státním zástupcem uloženým podmínkám, a tím došlo k obnově narušených právních i společenských vztahů“* (viz zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě ČR, ve znění pozdějších předpisů).

Pod tímto pojmem se skrývá široká paleta činností. Jak vymezuje Doubravová a kol. (2001) probace není vnímána pouze jako souhrn určitých sankčních opatření, ale také jako škála služeb, aktivit a činností, které PMS v souvislosti s výkonem „alternativ“ zajišťuje. Touto poznámkou je podle našeho názoru z institutu probace do určité míry sejmuta nálepka výhradně kontrolujícího přístupu v práci s klienty.

Mimo zajištění realizace soudem nebo státním zástupcem uložených sankcí v širším slova smyslu lze tedy do pojmu probace zařadit také specifické činnosti vykonávané ještě před pravomocným rozhodnutím soudu nebo státního zástupce, jež zpravidla směřují k přípravě podkladů pro toto rozhodnutí. Smyslem a účelem těchto činností je podle Doubravové a kol. (2001:1-2) *„...přispět k individualizaci možného trestního postihu, motivovat obviněného k aktivnímu řešení následků a příčin vlastní trestné činnosti“*.

Pojem mediace² je pak definován jako *„mimosoudní zprostředkování za účelem řešení sporu mezi obviněným a poškozeným a činnost směřující k urovnání konfliktního stavu vykonávaná v souvislosti s trestním řízením. Mediaci lze provádět jen s výslovným souhlasem obviněného a poškozeného“* (viz zákon č.257/2000 Sb., o Probační a mediační službě ČR, ve znění pozdějších předpisů). Mediace už z tohoto titulu dává možnost oběma stranám vyjádřit své pocity, očekávání a potřeby. V souvislosti se sociální prací v trestní justici totiž máme často tendenci zaměřovat svou pozornost pouze na práci s pachatelem. Přitom je nutné si uvědomit, že je třeba pracovat i s oběťmi trestných činů.

Dle našeho názoru samotná tato definice pochopitelně evokuje pomáhající přístupy v práci s klienty, nicméně praktická realizace mediace by mohla být ovlivněna i dalšími

¹ Pojem probace je odvozen z latinského probare, to znamená zkoušeti, ověřovati.

² Pojem mediace má svůj původ v latinském slově medius, median, to znamená střed, prostřední.

organizačními zájmy - primárně máme na mysli „dokazování aktivity“ jednotlivých středisek PMS, tedy „čárkování důkazů“. To by mohlo způsobit změnu v pohledu na mediaci jako institut a případně i deformovat jeho hlavní principy. K této poznámce viz závěr textu.

Tolik k definicím a vymezení základních cílů a principů. Realizace institutů probace a mediace se však děje v rámci určitého organizačního prostředí, jež dává oběma těmto institutům konkrétní tvar (nad rámec zákonných ustanovení). Máme na mysli především mikro-rovinu jednotlivých organizačních jednotek - středisek PMS, kde může být dáván různý konkrétní obsah obzvláště pojmu mediace. Z obou diskutovaných pojmů - institutů se pak procesem působení různých organizačních faktorů stávají společenské instituce, tedy ustálené, opakující se činnosti, stereotypizované, rutinní jednání běžné v určité skupině či kultuře.

V následujících kapitolách proto uvádíme několik vybraných faktorů, které mohou ovlivnit výsledný obsah diskutovaných pojmů.

Organizace a význam jejího studia

Jak již zaznělo, instituce může být chápána jako „*způsob, jakým lidé v dané kultuře dělají určitou věc, zatímco organizace je způsob, jímž přitom koordinují svou činnost*“ (Mucha, 2001:87).

Termín organizace poukazuje podle klasika teorie organizace Simona (1961:xvi) na složitý vzorec komunikace a jiných vztahů ve skupině lidských bytostí. Tento vzorec poskytuje každému členu skupiny mnoho informací, předpokladů, cílů a stanovisek, které vstupují do jeho rozhodování a poskytuje mu rovněž soubor stálých a srozumitelných očekávání ohledně toho, jak ostatní členové skupiny jednají a jak budou reagovat na to co říká nebo co dělá on sám. Sociologové nazývají tento vzorec „systémem rolí“, většině z nás je však známější jako „organizace“.

Organizace je důležitá za prvé proto, že v naší společnosti, kde člověk stráví většinu času svého dospělého života v organizacích, toto prostředí formuje a rozvíjí osobní kvality a zvyky. Organizace je důležitá za druhé proto, protože poskytuje těm na odpovědných pozicích prostředek k uplatňování moci a vlivu nad druhými. To znamená, že nemůžeme porozumět uplatňování vlivu a moci v dané oblasti bez porozumění organizaci, ve které se proces odehrává. „*Chování a jeho dopady na druhé jsou funkce organizační situace, do které je aktér umístěn*“ (Simon, 1961:xv).

V dnešní době sehrávají organizace ve srovnání s minulostí stále významnější roli. Jedinec jejich prostřednictvím vstupuje do života a jejich existence ho provází celým životem až do smrti. Giddens (1997:289) upozorňuje, že „*obrovský vliv organizací na náš současný život však nelze považovat po všech stránkách za přínos. Organizace nám totiž často odnímají právo rozhodovat a přenášejí je na úředníky či odborníky, které můžeme jen stěží ovlivnit*“.

Termín organizace označuje obvykle určitý pořádek, řád nebo systém. V zásadě je možno rozlišovat dvě základní koncepce pojmání organizací. (1) Organizace jako proces, kde podstatu tvoří proces organizování a (2) organizace jako výsledek určitých procesů, jako struktura organizačních a interpersonálních vztahů. Oba přístupy jsou

vzájemně propojené, a proto zkoumání organizací musí vždy postihovat aspekty strukturální i dynamické. Giddens definuje organizaci jako „*velké seskupení lidí, které je neosobního charakteru a vzniká s konkrétním záměrem*“ (1997:288). Formální organizace tak představují ...*“umělý prostředek koordinace aktivit většího počtu lidí za určitým účelem*“ (Keller, 1996:11). Keller (ibid.) dále uvádí, že nejruznější lidské aktivity je možno realizovat i jinak než prostřednictvím formálních organizací. „*Výhody, které plynou z formálně ustavené koordinace lidských činností, však vedou k tomu, že stále větší oblast lidských aktivit je provozována organizovaně*“.

Formální a neformální organizace

Formální organizace tedy lze definovat jako uměle ustavený sociální útvar vybavený formalizovanými procedurami za účelem mobilizace a koordinace kolektivního úsilí k dosažení stanovených cílů. Termín „neformální organizace“ neodkazuje na všechny typy vyskytujících se vzorců sociálního života, ale jen na ty, které se vyvíjejí v rámci formálně ustanovených organizací. Vyčleněny z tohoto rámce jsou tedy sociální instituce, které se vyvíjely bez explicitního designu, začleněny jsou neformálně se vyskytující, stejně tak jako formálně institucionalizované vzorce v rámci formálně ustanovených organizací (viz Blau, Scott, 1962:7).

Weberovská analýza byrokracie klade hlavní důraz na formální vztahy v rámci organizace, tj. na vztahy mezi lidmi vyjádřené v jejích pravidlech. Neformálními vazbami a vztahy malých skupin, jež existují v každé organizaci, se příliš tento přístup nezabývá. Podle Giddense (1997:291) však právě neformální způsoby jednání byrokracií často poskytují pružnost, které by jinak nedosáhla. „*Neformální zájmové skupiny se vytvářejí na všech stupních organizací. Na jejich vrcholu mohou hrát osobní vazby a sympatie větší úlohu než formálně předepsaná podoba rozhodování. Je velmi obtížné zhodnotit, do jaké míry tyto neformální postupy zlepšují nebo naopak zhoršují výkonnost organizace*“ (Giddens, 1997:292).

Sociologie, zejména ve svých strukturně funkcionálních podobách, má podle Kellera (1996:12) tendenci přeceňovat racionálnost konstrukce formálních organizací. „*Všechny formální organizace vznikají jako pokusy o řešení téhož problému: jak zajistit koordinaci společné akce a její stálost, která by byla nezávislá na náhodné výměně konkrétních osob*“ (Keller, 1996:12).

Užitečné by pro naše účely mohlo být pojmání organizace jako „pracovního komplexu“ a „způsobu integrace lidí ve skupinách“ (blíže viz Musil, 2004:22), kdy první termín označuje v podstatě celek, ve kterém „...*je více nebo méně účelně propojena jeho funkce (např. poskytování určité služby klientům) s podmínkami, které jsou pro naplňování této funkce potřebné*“ (ibid.). Mezi hlavní podmínky zmíněný autor řadí především „zdroje“, které organizace využívá (personál, informace, finance, sociální kontakty a s nimi spojený vliv, podpora veřejnosti atd.) a dále „nástroje“ (technologie a techniky, kterým se v organizacích sociálních služeb říká „přístupy ke klientům“ a nebo „metody práce s nimi“).

Druhé pojetí pojmu organizace (způsob integrace lidí ve skupinách) se pojí s vzájemným přizpůsobováním a vyladováním funkce agentury nebo týmu s podmínkami jejího naplnění (zdroje, pracovní postupy, klienti, infrastruktura). Díky tomu je možné

„...vytvářet a udržovat fungující pracovní komplex“. Aby tomuto účelu mohli podle Musila (2004:23) pracovníci dostát, musí především sami být integrovanou „skupinou“. „Teprve jedinci, kteří – propojeni vzájemnými vazbami – vytvářejí skupinu, jsou schopni zajistit účelné vyladění všech prvků pracovního komplexu, jehož jsou jádrem a součástí“.

Z výše uvedených vět vyplývá, že nezbytnou podmínkou dobře fungujícího pracovního komplexu je vyladění všech zaangažovaných prvků. Níže uvádíme dva na první pohled protikladné způsoby organizace - byrokracii a profesionalismus - a jejich základní charakteristiky, v rámci nichž dochází k onomu „vyladění“.

Byrokracie versus profesionalismus

Pojem „byrokratická organizace“, který je rovněž často používán, volá po pozornosti k faktu, že organizace obecně mají určitý druh administrativní mašinérie. V organizaci, která byla formálně ustavena existuje obvykle specializovaný administrativní aparát, který je odpovědný za udržení organizace jako celku v chodu a za koordinaci aktivit jejích členů (Blau, Scott, 1962:7). Aspekt byrokratizace je právě propracování detailních pravidel a regulací. Rigidní vynucení oficiálních procedur často brání efektivnímu konání. Hovorově termín „byrokracie“ konotuje právě takovouto pravidly zatíženou neefektivitu.

V sociologii je však tento termín používán neutrálně, a to k tomu, aby referoval o administrativních aspektech organizací. Když tedy budeme byrokracii definovat jako snahy věnované udržení organizace spíše než jako přímé dosahování cílů, pak každá formální organizace bude mít alespoň minimum byrokracie, „...dokonce i když tato byrokracie zahrnuje jen sekretářku nebo pokladnici, která spravuje odměny“ (Blau, Scott, 1962:8).

Když hovoříme o byrokracii jako administrativním aparátu, je zřetelné, že se budou vyskytovat značné rozdíly v míře uplatnění takovýchto procedur v jednotlivých organizacích. V knize *Formal Organisations* uvádí autoři Blau a Scott (1962:60-62) šest elementů podobností a kontrastů byrokracie a profesionalismu. Byrokratické a profesionální formy organizace nejsou ve všech aspektech svými protiklady. Mnohé elementy mají společné. Profesionál, stejně jako byrokrat, je trénovaným expertem pouze na striktně omezeném (někdy velmi striktně omezeném) tématickém poli.

A) Objektivní a abstraktní principy

Profesionální rozhodnutí jsou řízena univerzalistickými standardy, tzn. že jsou založena na určitých objektivních kritériích, které jsou nezávislé na určitém konkrétním případě. Tyto principy vycházejí a jsou odvozeny od penza specializované znalosti a praxe sestávající z aplikace těchto principů na určité případy. Vytvoření tohoto penza znalostí a nabývání příslušných dovedností vyžaduje období specializovaného výcviku. Byrokratické operace jsou rovněž řízeny abstraktními principy a sestávají z aplikace těchto principů na určité případy.

B) Expertnost a omezená autorita

Druhou charakteristikou profesionalismu je specifikum profesionální expertnosti. Vzdělaný profesionál je specializovaným expertem kvalifikovaným k tomu, aby si poradil s problémy ve striktně limitovaném prostoru. Tzn. odborníková autorita nad jeho klienty staví na jejich důvěře v jeho expertnost v určité specifické oblasti, expert se netěší žádné autoritě vně této oblasti. „V zájmu dobrého zdraví například lékař může říci svému pacientovi, co by měl jíst, ale nemůže mu autoritářsky říci, jaké přátele si má vybírat“ (ibid.).

V protikladu tak jsou například omezená autorita vykonávaná profesionálem nad jeho klienty s neohrazenou autoritou vykonávanou rodiči nad jejich dětmi. Specializace je klíčem k expertnosti a esencí byrokracie je ohraničená autorita, tedy i zde vidíme podobnosti.

C) Důvěrná neutralita a neosobní odloučení

Za třetí, profesionálovy vztahy s klienty jsou charakterizovány důvěrnou neutralitou. Profesionální etický kodex zahrnuje silnou emocionální zaangažovanost v práci s klientem. Tyto normy chrání klienta proti tomu, aby byl emocionálně exploatován a odborníka proti tomu, aby byl strháván pryč od podstaty své práce sympatiemi ke klientům. Vztahy mezi byrokraty a klienty jsou rovněž označeny jako neosobní odloučení, se stejnými závěry, které z toho plynou.

D) Výkon a technická kvalifikace

Profesionálního statusu je dosahováno výkonem jednotlivce, ne díky jemu připsaným kvalitám, které nemůže změnit, jako je například pohlaví nebo věk. Profesionálův úspěch staví na základě vynikajících výkonů v referenční skupině profesionálů v dané oblasti. V podobném smyslu je i byrokrat jmenován do pozice z důvodu jeho technické kvalifikace, a to spíše než z důvodu kdo je, nebo jaké má konexe a rovněž jeho kariérní rozvoj je veden objektivními a explicitními oficiálními kritérii.

E) Jednání ve vlastním zájmu a v zájmu klienta

Pátým elementem profesionalismu (základním k ochraně welfare závislých a bezbranných klientů) je, že profesionální rozhodnutí nesmí být založena na osobních zájmech odborníka, zatímco ve světě byznysu se očekává, že budou osobní zájmy rozhodování řídit. Tento rozdíl neznámá, že profesionálové jsou méně sobečtí než byznysmeni, nebo že jsou méně ovládáni ekonomickými zájmy. Ve světě byznysu se předpokládá, že každá strana obchodní transakce bude jednat striktně ve smyslu vlastních zájmů, ovšem pro profesionála není legitimní, aby individuální zájmy rozhodovaly o tom, jaké služby poskytnout.

Pokud se tak přece jen stane, zavržení a sankce ze strany jeho kolegů a komunity by měly v dlouhodobém hledisku poškozovat jeho zájmy. Profesionál tedy v podstatě má ze sebe vydávat to nejlepší v zájmu klientů a řešení situace, zatímco byznysmeni na druhou stranu není odsuzován za chování v intencích svých vlastních zájmů. „Morální nesouhlas se sesype na chirurga, který doporučí vyjmout slepé střevo, i když to pacient nepotřebuje, ale ne na prodejce aut nebo spotřebičů, který doporučí zákazníkovi super de-luxe model, ačkoli zákazník žádný takový extra model nepotřebuje“ (ibid.).

V kontrastu k prvním čtyřem principům není tento pátý charakteristický pro všechny formální organizace, ale jen pro určité typy. Nedostatek vlastních zájmů se neočekává u obchodních společností, ale očekává se u veřejně prospěšných organizací a speciálně u organizací poskytujících sociální a zdravotní služby.

F) Způsob kontroly: sebekontrola a hierarchie

Poslední charakteristikou profesionálních organizací je jejich zřetelná kontrolní struktura, která je podstatně odlišná od hierarchické kontroly vykonávané v byrokratických organizacích. Profesionálové se typicky organizují v dobrovolných asociacích s cílem sebekontroly.

Profesionální kontrola má podle Blau a Scott (ibid.) dva zdroje:

- 1) Kontrola jako výsledek dlouhého období výcviku, které expert podstoupil. Očekává se od něj, že si osvojil penzum odborných znalostí a internalizoval si etický kodex, který vede jeho profesionální konání.
- 2) Za druhé, tato sebekontrola je podpořena vnějším dohledem kolegů nad jeho jednáním. Kolegů, kteří jsou v pozici, odkud vidí jeho práci, kteří mají dovednosti ohodnotit jeho jednání a kteří jsou (protože mají v sázce reputaci celé jejich profese) motivováni vykonávat nutné sankce.

Profesionálové na daném poli ustanovují kolegiální skupiny navzájem si rovných. Od každého člena skupiny (ale od nikoho dalšího) se čeká, že je kvalifikován činit profesionální rozhodnutí. Aby implementovali tyto hodnoty, přistupují profesionální organizace obvykle k tomu, že je uzákoní do práva ustavujícího exkluzivní jurisdikci organizované skupině kolegů v dané oblasti kompetence a garantuje jim právo licencovat odborníky.

Je zřejmé, že tento typ kontrolní struktury se velmi liší od té, která je užitá v byrokratických organizacích. Zdroj disciplíny v rámci byrokracie není skupina kolegů, ale hierarchie autority. Výkon je kontrolován pomocí nařízení obdržených od nadřízeného, spíše než od zvnitřněných standardů a dohledu skupiny kolegů, jako je tomu u profesionálů. Tato odlišnost v sociální kontrole ustanovuje základní odlišující rys mezi profesionálními a byrokratickými institucemi, které jinak mají mnoho podobných charakteristik.

Fundamentální rozdíl mezi těmito dvěma modely tedy leží v rozdílu mezi byrokratickou a profesionální hierarchií kontroly. Základním zdrojem disciplíny jsou v prvním případě zvnitřněné standardy, odvozené od profesního výcviku a norem kolegiální skupiny. „Například akademický pracovník na univerzitě se rozhoduje o svém vlastním výzkumném projektu a složení jeho spoluřešitelů. Právník se rozhoduje o způsobu, jakým povede případ. Lékař může přistupovat k „jinému názoru“, ale finální rozhodnutí o ošetření je jeho vlastní rozhodnutí“ (Smith, 1979:25-26). Profesionál se vypořádává v každém případě se svým vlastním „profesionálním úsudkem“. Profesionálova pracovní smlouva je velmi často vágní s nespécifikovanými úkoly, pracovní dobou apod.

Byrokratická hierarchie je oproti tomu systém velmi striktní kontroly. Byrokrat je řízen jak pravidly a regulacemi, které definují jeho vlastní povinnosti tak těmi, které aplikuje na každý určitý případ, se kterým se vypořádává. V případech pochyb musí referovat nadřízenému úředníkovi. Má proto jen velmi malou rozhodovací volnost (discretion) a

je svázán nutností přizpůsobit se pravidlům. „Zatímco základní hodnotou profesionála je autonomie, „byrokratická autonomie“ je termín protikladný“ (Smith, 1979:26).

Popisem těchto dvou základních modelových forem organizace jsme se dostali k pojmům „organizační kultura“, „kultura přístupu ke klientům“ nebo „kultura poskytování služeb sociální práce“, v jejichž rámci se mísí oba zmíněné modelové přístupy.

Zmíněné pojmy vychází ze tří myšlenek, které na konci 60. let minulého století zformuloval Lipsky (1980):

1. Zvyklosti, jimiž se pomáhající pracovníci řídí při práci s klienty, jsou do značné míry výsledkem jejich snahy zvládat své pracovní podmínky.
2. Nesourodost pracovních podmínek staví pomáhající pracovníky při práci s klienty před různá dilemata.
3. Řadoví pracovníci mají vždy možnost tato dilemata zvládat za pomoci vlastního, do určité míry nezávislého úsudku.

„Je tomu tak proto, že situace a reakce jednotlivých klientů jsou neopakovatelné. Průběh a výsledek práce s nimi tudíž do důsledků naprogramovat a zvenčí kontrolovat“ (Musil, 2004:8). Kultura určité organizace tedy vzniká „...v procesu řešení dilemat“ (ibid.).

Institucionální (organizační) základna etického rozhodování

V rámci této kapitoly budeme de facto hovořit o nástrojích pracovníků PMS. V zásadě můžeme rozdělit způsoby práce na dvě základní kategorie – aktivní a pasivní nástroje. Kritériem tohoto dělení je povaha těchto nástrojů a míra aktivity a zapojení klienta do procesu jejich uplatňování. Aktivní nástroje zapojují klienta a vyžadují z jeho strany jistou míru spolupráce. Naopak pasivní nástroje jsou postaveny na jednostranné aktivitě pracovníka PMS a klientovo přičinění, resp. aktivní účast přímo nevyžadují. Můžeme dovozovat, že aktivní nástroje jsou spíše vyjádřením pomoci, zatímco nástroje pasivní reprezentují převážně kontrolní přístup.

Aktivní nástroje mají interaktivní povahu a předpokladem jejich využití je:

- Osobní kontakt s klientem,
- proces vzájemné komunikace.

Využití aktivních nástrojů vyžaduje:

- Zapojit klienta do procesu řešení trestní věci,
- zohlednit jeho specifické potřeby,
- spolupracovat s klientem na tvorbě řešení.

Za hlavní aktivní nástroj je obecně považován profesionální rozhovor s klientem, který se řídí obecnými zásadami vedení rozhovoru a dále je ovlivněn kontextem justice, ve kterém je realizován. Tento prvek by mohl být chápán jako výraz professionalismismu v praxi realizace institutů probace a mediace, ač má vedení profesionálního rozhovoru

svá pravidla a předem dané „hlavní body“, stejně jako by tomu bylo v případě typického rozhovoru v byrokratické instituci. Nicméně předpoklad vyšší flexibility pracovníka je implicitně obsažen. Důraz na co nejširší využívání aktivních nástrojů práce s klienty je v souladu s již dříve popsáním principem restorativní justice.

Za pasivní nástroje jsou považovány jednostranné aktivity, které jsou prováděny bez součinnosti s klientem. Právě pro tuto jednostrannost je jejich užití nutné podmiňovat dodržením etických principů:

- Klient musí být o možnosti jejich použití poučen,
- musí být použity s vědomím klienta, nebo
- o jejich použití musí být informován (viz Doubravová a kol., 2001:D4:1).

Nedodržování těchto principů by mohlo podle Doubravové a kol. (2001) vést k „ohrožení“ klienta zneužitím pravomocí, kterými služba disponuje. Obecně platí, že zvyšující se míra využití aktivních nástrojů umožňuje snižovat zastoupení pasivních nástrojů a činnost PMS činí efektivnější ve smyslu dosažení změn postojů klienta a nalezení možností individuálního přístupu řešení daného případu. Je to podle Doubravové a kol. (ibid.) právě možnost používat ve své činnosti aktivních nástrojů, které se řídí zásadou otevřenosti a spolupráce, která vytváří pro PMS v justici specifické postavení. *„Pracovníci PMS by měli prostřednictvím své profesionality vytvářet podmínky k tomu, aby pasivní nástroje vykonávaly především doplňující roli a byly využívány vyváženě a pokud možno v kombinaci s nástroji aktivními“.*

Reálné postavení probačního pracovníka je charakteristické tím, že ve vztahu ke klientovi představuje zástupce a reprezentanta státu, konkrétně resortu spravedlnosti. Je tu od toho, aby se snažil o co nejefektivnější realizaci rozhodnutí soudu a prosazoval ve vztahu ke klientovi své představy o tom, co je a co není přijatelné. Moc, kterou disponuje, vychází již jen z prostého faktu, že je probačním pracovníkem.

Lipsky hovoří v této souvislosti o čtyřech základních dimenzích moci uplatňované sociálními pracovníky nad klienty. Tito pracovníci, dle jeho názoru, uplatňují moc v těchto oblastech: distribuce dávek a sankcí, jež jsou v kompetenci jejich organizace, strukturace kontextu klientova vztahu s nimi samými a jejich organizací, učení klienta jak se chovat jako klient a přidělování psychologických odměn a sankcí (1980:60).

Mají-li však být jednotlivci (pracovníci) odpovědní za vlastní (profesionální) etické rozhodování, pak „...musí být vzaty v úvahu organizační a institucionální tlaky, které mohou utvářet jejich porozumění konkrétním souvislostem“ (Pratchett in Chapman, 2003:142). Protože etické principy jsou mnohoznačné a role konkurujících hodnot jim dodává smysl jen v určitých souvislostech, etická praxe se podle Pratchetta (in Chapman, 2003:146) „...stává věcí osobní odpovědnosti za vyvažování a vyrovnávání konfliktních imperativů. Schopnost dosáhnout rozhodnutí založeného na pečlivém posouzení různých hodnot vyskytujících se ve všech souvislostech je prvořadou charakteristikou pracovníka veřejné služby. Politické instituce podřívají tuto základní charakteristiku tím, že v etickém rozhodování zdůrazňují normy a zvyky namísto souvislostí. Důsledkem toho je, že praxe veřejné služby je v podstatě neetická, byť veřejná služba může vzbuzovat dojem vysoce etických standardů: jejím pracovníkům je zřídka umožněno pečlivě rozmyslet o konkurenčních hodnotových imperativech, které

informují o dané situaci, a být přitom osvobozeni od tlaků a struktur institucí, které ukládají řád a strukturu dennímu životu“.

Závěr: Matice modelových přístupů k pomoci a kontrole v praxi PMS

V tomto bodě tedy chceme učinit poznámku, že z výše uvedených podmínek jednoznačně vyplývá důraz na profesionalitu probačního úředníka (ač název „probační úředník“ by předem evokoval spíše byrokratické pojetí jeho praktických aktivit). Je tedy profesionálem, jehož volnost (diskrece) je spatřována ve využití nástrojů aktivních a pasivních, na druhou stranu je však „prodlouženou rukou“ státu a jeho zájmů a zároveň je ovlivněn zvyklostmi konkrétní organizace (mikro-hledisko), ve které působí (středisko PMS jako „pracovní komplex“) a která dává reálný obsah pojmům probace a mediace (co je očekáváno od realizace probace a mediace - např. riziko byrokratického „čárkování důkazů“ o množství provedené mediace místo důsledné profesionální práce...).

To vše klade na práci probačního pracovníka specifické požadavky, které spatřujeme v kombinaci (1) vyžadované profesionality, (2) státem „přidělené“ autority a (3) organizačně („pracovním komplexem“) definovaným obsahem práce (co je očekáváno od probace a mediace). Profesionalita ale v první řadě vyžaduje vytvoření „přirozené“ autority na základě vytvoření vztahu pracovníka a klienta a vlastní „profesionální definici“ praktického naplňování institutů probace a mediace ve společnosti samotným pracovníkem.

Zde navrhujeme základní matici přístupů k realizaci institutů probace a mediace z pohledu snahy o kontrolu, resp. pomoc, jak vyplývá z podmínek, které jsme diskutovali v celém textu výše (byrokraticko-organizační omezení, organizační omezení konkrétního „pracovního komplexu“, vlastní diskrece pracovníka). Výsledkem jsou čtyři modelová pojetí pomoci a kontroly (moci) ve střediscích PMS (jedná se o souhrnný výsledek vizí a cílů celé organizace PMS, kultury pracoviště konkrétního střediska PMS a individuálního přístupu pracovníka). Snažíme se předběžně dedukovat, za jakých podmínek může která situace nastat. Snažíme se tedy dopředu navrhnout možnosti a také případné důsledky do budoucna. Vycházíme přitom z předpokladu, že snaha po uplatňování kontroly, resp. pomoci nemusí vždy nutně být ani v rámci jednoho pracoviště (ale i pracovníka) ve vztahu ke dvěma zkoumaným institutům stejná.

Probace (snaha o pomoc)	Mediace (snaha o pomoc)
+	+
+	-
-	+
-	-

1. Plus na straně probace i mediace pro nás znamená, že v probaci i mediaci je silná snaha o pomoc – převládá zde kvalitativní hledisko. Reálnou existenci této kombinace předpokládáme za souhry následujících okolností - „vyladění“ hodnot v rámci celého „pracovního komplexu“ (středisko PMS) a hodnot celé organizace. Tato situace může

nastat pouze v případě, že žádné dílčí středisko PMS se „neuchýlí“ k byrokratické praxi „čárkování důkazů“ o své vlastní výkonnosti. Tato praxe by mohla vést například u mediace, k dalšímu rozvoji a rozšiřování uplatnění i v jiné oblasti než pouze trestní.

2. Plus na straně probace a minus na straně mediace přisuzujeme stavu, kdy je příliš velké množství klientů a tím také vysoká pracovní zátěž (workload) každého pracovníka. Mediace je v této situaci potlačována, jelikož není ze zákona povinná. Klienti jsou i v případě svého zájmu od vstupu do mediace spíše odrazováni. Prioritou se stává s odkazem na omezené lidské a časové zdroje plnění povinné probace, protože její výkon je jednak obligatorní a jednak méně organizačně i odborně náročný. Naznačený stav může být mimo jiné důsledkem tlaku na statistické vykazování odvedené práce. Tento stav by mohl ve svých důsledcích vést k postupnému potlačování výkonu mediačních činností a k jejich případnému odsunu do jiných složek.

3. Minus na straně probace a plus na straně mediace naznačuje, že pracovníci mají tendenci upřednostňovat mediaci jako metodu práce, která jim může přinášet vyšší míru ocenění u jejich kolegů a v širší odborné komunitě. Případy probace se jeví v této souvislosti jako méně „atraktivní“, přinášejí nižší míru odborné prestiže. Dlouhodobým důsledkem by zde mohla být například specializace části probačních úředníků a jejich vydělení v rámci organizace (ve smyslu vzniku nové specializace – mediátor PMS). Mediace by pak mohla být více vnímána jako metoda práce vyžadující vyšší odborné kompetence než probace.

4. Minus na straně obou základních metod práce probačních úředníků by pak mohlo znamenat, že v práci celkově převažuje hledisko kvantitativní – „čárkování případů“. Mohli bychom usuzovat, že úředníci za tohoto stavu nemají vyšší pracovní aspirace, nejde jim ani o odbornou prestiž, ani o uspokojení z dobře vykonané práce a ve své podstatě nerespektují deklarované cíle zaměstnavatelské organizace. Praxe zde není v souladu s posláním a cíly organizace. Z hlediska dlouhodobého vývoje by tak PMS mohla ztratit hlavní oporu a zdůvodnění své existence jako pomáhajícího prvku systému péče o dospělé, mladistvé i dětské pachatele a oběti trestných činů.

Ověření všech těchto předpokladů vyžaduje provedení kvalitativní studie v terénu. Nicméně naše dedukce vychází ze znalosti pozadí činnosti PMS na několika oddělených střediscích a dále z oficiálních statistik počtu aktivit, vykázaných jednotlivými středisky (jejichž analýzu zde neprovádíme, ale zamýšlíme ji provést v kontextu kvalitativního výzkumu v budoucnu).

Naším teoretickým výstupem by se tak mohly stát tři základní odhady (budoucího vývoje) implementace institutu mediace a probace do praxe.

1. **Profesionalismus** a volné ruce řadových pracovníků jsou založeny na upřednostňování kvality před kvantitou. Pracovní výkon je zde veden především odborným zájmem a je založený na obecně uznávaných principech práce s klienty. Kvantitativní nárůst je možný jako sekundární dlouhodobý důsledek tohoto stavu. Je zde evidentní důraz na využívání aktivních nástrojů práce s klienty a zvláštní pozornost je věnována „obtížným klientům“. Zvládání případů „obtížných klientů“ je výrazem profesionální hodnoty pracovníka v očích jeho kolegů. Provádění mediace může být rozšířeno i do dalších oblastí života společnosti (rodinná mediace apod.).

2. Na pól cesty mezi profesionalismem a byrokracií mají pracovníci do jisté míry volné ruce, řídí se tedy primárně svojí profesionalitou, jsou však pod poměrně silným tlakem vykazovat statisticky svou práci a tím ve svém důsledku potvrzovat nejen svou vlastní aktivitu a prospěšnost, ale potvrzovat tím také potřebnost existence zaměstnavatelské organizace. Toto může vést k nestejně praxi v jednotlivých pracovních komplexech – střediscích PMS. Aktivní a pasivní nástroje práce s klienty jsou využívány ve vzájemném mixu, k potlačování využívání aktivních nástrojů dochází zejména v důsledku již zmíněného tlaku na „čárkování důkazů“. Vstupuje sem výrazně vliv kultury konkrétního pracoviště, která udává míru přípustnosti zásahu tlaků po měřitelném výkonu do práce úředníků. Dochází tak k nestejnému pojmání a interpretaci cílů organizace a k jejich přizpůsobování aktuálním potřebám a možnostem pracoviště.

3. Postupně převládá **byrokratický přístup** založený především na snaze o „čárkování důkazů“. Možnost probačních úředníků řídit se primárně svojí profesionalitou je potlačena. Aktivní nástroje práce s klienty jsou omezovány, resp. téměř nevyužívány. I v případě vlastního zájmu jsou klienti od forem spolupráce založených na převaze aktivních nástrojů spíše odrazováni. Důsledkem může být snížení kvality probace i mediace a postupný zánik institutu mediace nebo spíše přesun jeho výkonu do jiných organizací, složek. Úředníci za tohoto stavu v podstatě nerespektují deklarované poslání a cíle zaměstnavatelské organizace. Z hlediska dlouhodobého vývoje by tak PMS mohla ztratit hlavní oporu a zdůvodnění své existence jako pomáhajícího prvku systému péče o dospělě, mladistvě i dětské pachatele a oběti trestných činů.

V následující tabulce promítáme tři uvedené odhady budoucího vývoje implementace institutů probace a mediace do matice základních přístupů v realizaci těchto institutů z hlediska převahy pomoci nebo kontroly.

Modely budoucího vývoje	Probace (snaha o pomoc)	Mediace (snaha o pomoc)
Profesionální	+	+
Profesionálně byrokratický mix	+	-
	-	+
Byrokratický	-	-

Ambivalence mezi pomocí a kontrolou je v oblasti sociální práce v trestní justici velmi aktuální otázkou. Riziko čárkování důkazů, které má z důvodů nižší časové a personální náročnosti, větší naději na „úspěch“ při využívání spíše kontroly než pomoci, je reálně hrozícím fenoménem. Pakliže se neodstraní toto riziko v kultuře celé PMS včas, hrozí minimálně zánik perspektivních možností rozšíření realizace institutu mediace do dalších oblastí života společnosti.

Literatura:

BEDRNOVÁ, E.; NOVÝ, I. *Moc, vliv a autorita*. Praha : Management Press, 2001. 126 s. ISBN 80-7261-053-8

BĚLOHLÁVEK, F. *Organizační chování*. Olomouc : Rubiko, 1996. 339 s.

ISBN 80-85839-09-1

BLAU, P. M.; SCOTT, R. W. *Formal Organizations*. San Francisco : Chandler Publishing Company, 1962. 312 s.

DOUBRAVOVÁ, D., OUŘEDNÍČKOVÁ, L., ŠTERN, P., URBAN, L. *Příručka pro probaci a mediaci*. Praha : Sdružení pro probaci a mediaci v justici, 2001.

GIDDENS, A. *Sociologie*. Praha : Argo, 1999. 595 s. ISBN 80-7203-124-4

CHAPMAN, R., A.: *Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí*. Praha : Sociologické nakladatelství, 2003. ISBN 80-86429-14-8

KELLER, J. *Sociologie byrokracie a organizace*. Praha : Sociologické nakladatelství, 1996. 188 s. ISBN 80-85850-15-X

KELLER, J. *Sociologie byrokracie a organizace*. Praha : Sociologické nakladatelství, 2001. 191 s. ISBN 80-85850-15-X

LIPSKY, M. *Street level bureaucracy*. New York : Russel Sage Foundation, 1980. 244 s. ISBN 0-87154-526-8.

MUCHA, I. *Texty ze sociologie*. Praha : Vydavatelství 999, 2001. 223 s. ISBN: 80-86391-04-3

MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale. Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno : Marek Zeman, 2004. 237 s. ISBN 80-903070-1-9

SIMON, H. A. *Administrative Behavior*. New York : The Macmillan Copany, 1961.

SMITH, G. *Social Work and the Sociology of Organizations*. London : Routledge and Kegan Paul, 1979.

Velký sociologický slovník. Praha : Karolinum, 1996. 1627 s. ISBN 80-7184-311-3

WILDING, P. *Professional power and Social Welfare*. London : Routledge and Kegan Paul, 1982. 150 s. ISBN 0-7100-0885-6

Význam supervízie probačných úradníkov a úradníčiek na Slovensku a v zahraničí¹

Martin Lulei, Milan Tomka²

Abstract

Supervision is inseparable part of providing professional help from social worker towards client, it determines the quality of professional help but on the other hand, supervision is still (on the present) pleased by lack of attention. In our article we focused on importance and need of supervision in probation practice, which has remarkable value especially in relation to crime prevention. From our points of view, we characterize the most appropriate forms and types of probation officers supervision as well as we define risk concerning to absence of supervision in profession of probation officers. Just marginally, but we also focused on realization of supervision in probation services abroad and interpenetration of social work in probation.

Profesionálny potenciál probačných a mediačných úradníkov pôsobiacich na okresných súdoch je **významným prvkom prevencie kriminality v zmysle redukcie rizika trestnej činnosti**. Tento fakt však v súčasnosti akoby ostal **nepovšimnutý** a konkrétnym metódam a technikám práce s cieľovými skupinami ako probačnej tak i mediačnej činnosti je v príslušnej praxi venovaná len malá pozornosť. V neposlednom rade sa to týka i vymedzenia „akčného poľa“ sociálnej práce v systéme restoratívnej justície. Neoddeliteľnou súčasťou profesionálnej pomoci človeka človeku je v rámci pomáhajúcich profesií supervízia, ktorú otvorene možno považovať za jeden z determinantov kvality nielen probačnej praxe. Zdá sa, že práve v tejto situácii sa otázky dostupnosti supervíznych služieb pre probačných pracovníkov vynárajú s novou silou.

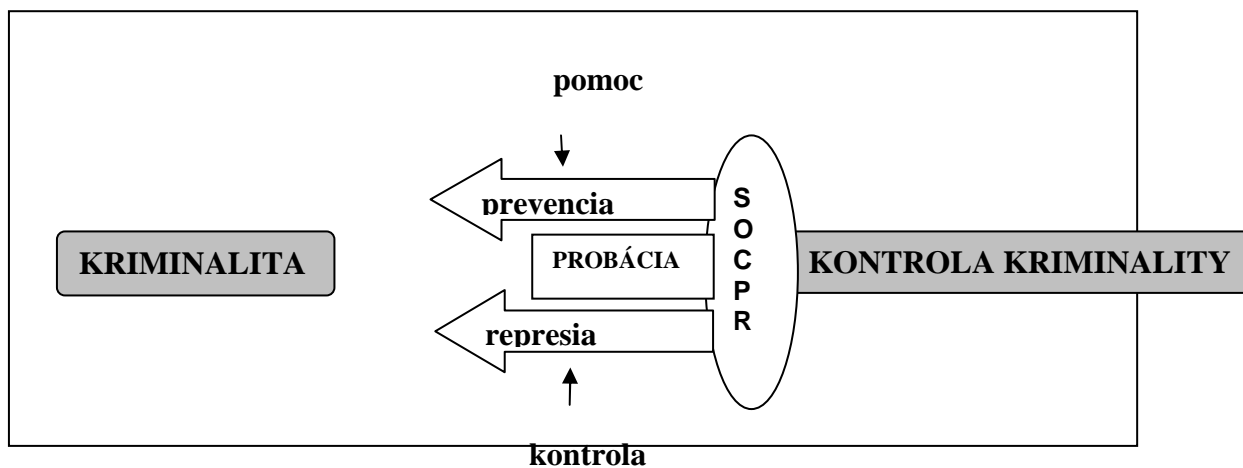
Kontrola kriminality ako jednotný pojem jej prevencie a represie poukazuje na dôležitú úlohu probácie - jedného z nástrojov kontroly kriminality (Obrázok 1). Probácia využíva tak preventívne aktivity (komunikácia s cieľom profesionálnej pomoci klientovi k vedeniu života bez trestných činov s aktívnou participáciou sociálneho prostredia klienta), ako i možnú represiu (dodržanie primeraných obmedzení a povinností určených súdom, prípadný návrat do výkonu trestu odňatia slobody).

Je dôležité uvedomiť si, že probácia je nástrojom významne ovplyvňujúcim redukciiu recidívy. **V prípade neprofesionálneho prístupu** zo strany probácie však hrozí nielen **neefektívnosť**, ale predovšetkým vzostup recidív páchatel'ov, ktorí sa v rámci aplikácie restoratívnej justície ocitli na slobode, avšak pod nedostatočnou kontrolou a profesionálnou pomocou. Na druhej strane, významným rizikom pri neprofesionálnom

¹ Príspevok vznikol s podporou grantu KEGA 3/5264/07: Ďalsie vzdelávanie učiteľov vybraných SOS v odbore: Sociálna gerontológia.

² PhDr. Martin Lulei a PhDr. Milan Tomka, PhD., Katedra sociálnej práce a sociálnych vied UKF, Kraskova 1, 949 01 Nitra, e-mail: mlulei@ukf.sk, mtomka@ukf.sk.

výkone mediácie je **sekundárna viktimácia**. Rakúska organizácia Neustart¹ definuje probáciu ako „alternatívu k väzeniu, ktorá môže byť realizovaná i po odpykaní trestu odňatia slobody“. Podľa tejto organizácie je probácia „nielen dozor ale zároveň podpora – pri vyhľadani ubytovania a práce, pri kontakte s úradmi a verejnými autoritami a predovšetkým – pri reintegrácii do spoločnosti“ (Neustart, 2006).



Obrázok 1 Probácia ako nástroj kontroly kriminality

Podobne sa vyjadruje i Fretz (2005, s. 107), keď uvádza, že „probační úradníci zohrávajú rozhodujúcu rolu v procese návratu všetkých podmienčne prepustených páchatel'ov a úspešné hodnotenie a zaobchádzanie s páchatel'mi po prepustení môže byť najefektívnejšou kontrolou kriminality, ktorú má vláda k dispozícii“. Že podobné aspirácie nie sú možné bez aspektov sprevádzania, poradenstva a podpory v práci probačných úradníkov je zjavné. Následne však v istom rozpore vnímame i samotný pojem úradník, ktorého sémantický význam sa približuje skôr k pojmom kontroly a dohľadu. Podobných definícií by sme v odbornej literatúre, ktorá vychádza z praktických skúseností autorov prevažne zahraničnej proveniencie našli veľa. Z nášho pohľadu je však vývoj inštitútu probácie ako i mediácie v trestných veciach u nás len v začiatkoch a **preventívny rozmer** probácie je v odbornej literatúre u nás pertraktovaný len ojedinele.

Prevenia kriminality zo spoločensko – praktického hľadiska predstavuje „vedecky zdôvodnené, zámerné, cieľavedomé, plánovité a koordinované pôsobenie na príčiny a podmienky kriminality s cieľom odstrániť ich, alebo ich vhodným výberom foriem a metód pôsobenia aspoň sčasti (podľa možností však v čo najvyššej miere) eliminovať, prípadne ich negatívne prejavy obmedziť a súčasne podporovať vytváranie podmienok antikriminogenných“ (Bubelíni, 2001, s. 8).

¹ Neustart je rakúska organizácia (člen CEP - Stálej európskej konferencie pre otázky probácie pri Rade Európy), ktorej zámerom je pomoc a riešenie problémov kriminality a jej dôsledkov. V roku 2005 zamestnávala 1.484 profesionálov a dobrovoľníkov a registrovala 38.500 klientov. Je financovaná zo štátneho rozpočtu ako súkromná organizácia poskytujúca sociálne služby. 90% finančnej podpory získava z rezortu ministerstva spravodlivosti.

V súvislosti s uvedenou definíciou Fretza (2005, s. 107) možno argumentovať príkladmi primárnej, sekundárnej alebo terciárnej **prevencie**. V európskom a americkom kontexte probácia nachádza, i keď nie dominantné, ale opodstatnené postavenie v rámci **primárnej prevencie**. Napr. „Probačná služba Anglicka a Walesu sa významne podieľa na riešení problematiky bezpečnosti komunity a prevencie kriminality a v súlade so Zákonom o kriminalite a narušenia verejného poriadku z roku 1998 je povinná spolupracovať s políciou, miestnymi úradmi a inými orgánmi na vybudovaní opatrení smerujúcich k zníženiu kriminality a porušovania verejného poriadku“ (Derks et al., 2002, s. 15). I samotná definícia terciárnej prevencie, ktorá je v sociálnej práci chápaná ako „predchádzanie zhoršovaniu, prehlbovaniu a opakovaniu patologických foriem správania jednotlivcov a skupín (napr. páchatelia trestnej činnosti, osobitne recidivisti, suicidálni – samovražední klienti, deti s poruchami správania závažného charakteru, drogový závislí atď.), znižovanie sociálnych, zdravotných a osobnostných dôsledkov sociálno-patologických javov“ (Strieženec, 2005, s. 89) len potvrdzuje silný preventívny akcent probačnej činnosti.

Skúsenosti so svojpomocnými skupinami abstinujúcich závislých poukazujú na možné uplatnenie ich princípov v práci s rôznymi cieľovými skupinami v terciárnej prevencii. Keďže závislý v dôsledku abstinencie stráca svoje dovtedajšie referenčné skupiny /pijanské kruhy/, nevyhnutne u neho vzniká skupinové vákuum, ktoré je potrebné vyplniť. Potvrdzuje sa, že ho čiastočne saturuje socioterapeutický klub, v ktorom sa rozvíja resocializačný a reedukačný proces, kde sa pod vplyvom plánovaného a dlhodobého koncipovaného učenia sa novým vzorcom správania a sociálnym spätným väzbám menia názory, motívy a postoje, hodnotenie skutočností. Pritom sa využívajú i pozitívne a negatívne skúsenosti členov referenčnej skupiny v riešení problémov. Vypadnutím drogy zo vzťahov osobnosti a prostredia vzniká kvalitatívne nová situácia, ktorá si vyžaduje nové hodnotenie, nové vzorce správania, reagovania a prežívania (Pavelová, 2004). Tento model je možné uplatniť aj pri práci s obeťami trestných činov a páchatelmi.

Poradenstvo obeťami trestných činov a práca s páchatelmi predpokladá vysoké nároky na osobnosť probačného a mediálneho pracovníka. I keď nepriama, ale stále prítomná emocionálna angažovanosť v náročných prípadoch násilných trestných činov, akými sú napríklad sexuálne zneužívanie, trestný čin vraždy alebo trestný čin týrania blízkej a zverenej osoby, prináša mnohé riziká¹. Preto je nevyhnutné, aby kvalifikovaný profesionál pracujúci s uvedenými cieľovými skupinami v rámci **poradenstva obeťami trestných činov alebo probácie a mediácie v trestných veciach** disponoval nasledovnými predpokladmi:

- absolvovanie dlhodobého sociálno-psychologického výcviku so zameraním na poradenstvo obeťami trestných činov a sociálnu prácu s trestanými osobami,

¹ Podobne sa vyjadruje i austrálsky kriminológ Brent, ktorý uvádza, že “získanie konkrétnych informácií o obeti a jej osobnosti nie je emocionálne bezpečné. Ale nevyhnutné“. Na základe empirických zistení sa v súvislosti s prácou polície vyjadruje, že „hoci veľa policajtov poprie, že by sa cítili emocionálne rozrušení rôznymi vecami, s ktorými sa vo svojej práci stretávajú, realitou je však to, že väčší počet policajtov zomiera v dôsledku samovrážd ako úmrtím resp. zabitím počas výkonu služby“ (Brent et al, 2001, s. 137).

-
- teoretické poznatky z metód a techník sociálnej práce a ich efektívna aplikácia v praxi¹,
 - profesionálna a pravidelná forma supervízie.

M. Hrozenská a D. Marková (2005, s.167) hovoria tiež, že sociálni pracovníci musia byť, okrem iného, schopní štruktúrovať a viesť rozhovory s ľuďmi v rôznych životných situáciách, musia vedieť rozpoznať a pracovať s vlastnými pocitmi aj pocitmi cudzích ľudí, či interpretovať ľudské správanie. Aj z tohto dôvodu sú dlhodobé sociálno-psychologické výcviky nevyhnutnou súčasťou celoživotnej prípravy profesionálov na poli probačnej a mediačnej práce.

Z nášho pohľadu sa nám javí ako najvhodnejšie kreovanie špecializovaných zosieťovaných supervíznych pracovísk (napríklad v rámci pôsobnosti jednotlivých okresov) s profesionálnym metodickým vedením, ktoré by zastrešovalo nielen odbornú úroveň **supervíznych procesov**, ale i dostatočný prienik zručností supervízorov so skúsenosťou v probačnej práci. V úvode nášho príspevku sme už zdôraznili, že práve v období, kedy sa systém probácie dostáva stále viac nielen do povedomia, ale i praxe, nezaobídeme sa bez systému supervíznych služieb. Na jednej strane možno tvrdiť, že podmienkou kvalitnej supervízie nie je vždy osobná skúsenosť supervízora v danej oblasti, ale v období, kedy sa systém probačnej služby potýka s „detskými“ neuhmi, je riadiaca supervízia nevyhnutnou súčasťou jej zavádzania do praxe. V tejto súvislosti nemožno tiež opomenúť význam profesných skupín akými sú napr. Asociácia supervízorov Slovenskej republiky, či Rady pre vzdelávanie v sociálnej práci, ktoré sa aktívnej venujú aj príprave supervízorov, a ktoré zohrávajú aj v súčasnosti významnú rolu v príprave potenciálnych kádrov pre systematické zavádzanie supervízie osobitne pre probačných a mediačných úradníkov. Osobitne u nás absentuje profesné združenie, ktoré by so svojím zameraním cielene pôsobilo na aplikáciu sociálnej práce v trestnej justícii, tak ako napr. Sdružení pro rozvoj sociální práce v trestní justici v Českej republike, aj keď viaceré organizácie pôsobiace, či už vo vzdelávaní probačných a mediačných úradníkov alebo priamo poskytujúce tieto služby zdôrazňujú význam supervízie (napr. PDCS – Partners for democratic change Slovakia, Konzultačné a informačné centrum EDUKOS alebo Justičná akadémia). Ukazuje sa však, že väčší priestor sa venuje supervízii v mediácii ako supervízii v probácii. Napriek tomu, že zákon č. 550/2003 Z. z. o probačných a mediačných úradníkoch upravuje obe formy, pozornosť organizácií v celom spektre verejných a súkromných služieb je akcentovaná najmä na mediáciu. Predpokladom tohoto trendu sú pravdepodobne širšie možnosti uplatnenia mediácie ako metódy nielen vo veciach trestných, ale aj vo oblasti občianskoprávných, pracovnoprávných alebo obchodných vzťahov.

Súčasťou profesionálneho výkonu však nie je len zabezpečenie vzdelávania, ale aj primeraných pracovných podmienok. Často sa opakujúcou kritikou je napr. neprimerane nízky počet probačných a mediačných úradníkov alebo množstvo administratívnej práce

¹ Práve multidisciplinarita sociálnej práce a jej vzdelávací korpus prinášajú širokú paletu vedomostí z iných vedných disciplín, ktorých poznatky majú mimoriadny význam práve v probačnej a mediačnej praxi (viktimológia, kriminológia, prevencia kriminality, penológia, forezná psychológia a i.). Nie je preto prekvapením, že na pozíciách probačných a mediačných úradníkov pôsobia v súčasnosti predovšetkým absolventi sociálnej práce (pozn. a.).

a v mnohých prípadoch nepostačujúce materiálne technické vybavenie profesionálov pôsobiacich v uvedenej oblasti. Táto téma by však vyžadovala samostatné spracovanie.

Ako sme sa už zmienili v predchádzajúcich riadkoch, supervízia má v praxi probačnej činnosti mimoriadny význam. Okrajovo sme sa dotkli i problematiky mediácie, ktorú vzhľadom na právnu úpravu výkonu probačnej a mediáčnej činnosti v SR nie je možné od probácie odčleniť (i keď sme presvedčení, že diferenciacia oboch oblastí by len prispela k profesionálnemu výkonu ako mediácie, tak i probácie). Za dôležitý považujeme tiež preventívny rozmer probácie, ktorý je v rámci odbornej verejnosti len málo pertraktovanou problematikou. Stručne sme charakterizovali i typy a formy supervízie, ktoré by z nášho pohľadu značne prispeli ku kvalite a pozitívnym výsledkom práce probačných a mediáčnych úradníkov. Uvedomujeme si stručné charakteristiky pojmov, miernu fragmentovosť a inšpiratívny charakter uvedeného príspevku, ktorý by si vyžadoval širší rozsah a tvorivú diskusiu.

Literatúra

BRENT, E. Turvey et al. 2001. *Criminal Profiling*. London : Elsevier Academic Press, 2001. 717 s. ISBN 0-12-705041-8.

BUBELÍNI, Ján. 2001. *Prevenencia kriminality*. Bratislava : MV SR, 2001. 209 s.

DERKS, Jack et al. 2002. *Probace v Evropě*. Praha : Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2002. 130 s. ISBN 80-7338-007-2.

FRETZ, Ralph. 2005. „STEP DOWN“ Programs: The Missing Link in Successful Inmate Reentry. In: *Corrections Today Lanham*, roč. 67, 2005, č. 2, s. 102 – 107. ISSN 01902563.

HROZENSKÁ, M.-ŠVIHELOVÁ, D. 2005. K problematike prípravy a vzdelávania sociálnych pracovníkov na katedre sociálnej práce a sociálnych vied FSVaZ UKF v Nitre. In: Žaja, J.: Uplatnenie absolventov vysokých škôl na trhu práce v podmienkach Európskej únie. Nitra. 2005 ISBN 80-969430-0-6

PAVELOVÁ, E. 2004. *Komunita ako priestor pre prácu svojpomocných abstinentských skupín*. In: Čistý deň, 2, 2004, č.1, s. 6-7. ISSN 1336-4243

NEUSTART. 2006. *Probation service: Together we come ahead*.

http://www.neustart.at/angebote_english.php#probation (2006–08–16)

STRIEŽENEC, Štefan. 2005. *Teória a metodológia sociálnej práce*. Ostrava : Ostravská univerzita, 2005. 160 s. ISBN 80-7326-076-X.

Sociální práce se závislími ve výkonu trestu z pohledu neziskových organizací

Daniel Dvořák a Jana Ženíšková¹

Abstract

Working with addicted offenders, from the perspective of the NGOs The report maps out and evaluates the NGO's working with addicted offenders in the Czech Republic since 2000. It considers the effectiveness of social work during imprisonment. It also considers whether such services should be offered on a voluntary basis, or whether prisoners should be required to attend as part of their sentence. It also deals with importance of social work in aftercare of released clients, especially with a view to the prevention of relapses into addictive behaviour. It also assesses the important role of social work in the rehabilitation process of addicts receiving outpatient treatment

Cílem tohoto příspěvku je představit sociální práci se závislími ve výkonu trestu odnětí svobody (dále jen VTOS), která je součástí programu Drogové služby ve vězení (dále jen DSV) občanského sdružení Laxus a zároveň popsat specifické momenty a odlišnosti, se kterými se v této oblasti pracovníci neziskových organizací (dále jen NO), nejčastěji setkávají. Cílem je také poukázat na zvýšené nároky na pracovníky NO, kteří s odsouzenými klienty pracují, především z hlediska odbornosti, ale i z pohledu osobnosti pracovníka v pomáhající profesi.

V roce 2000 se vzhledem k narůstajícímu počtu uživatelů drog, kteří se dostávali do konfliktu se zákonem a následně do vězení, ukazovala potřeba rozšířit nabídku stávajících programů i do jednotlivých věznic. Těchto aktivit se ujali největší poskytovatelé drogových služeb – o.s. Sananim (Praha), o.s. Podané ruce (Brno) a postupně se přidávali další – o.s. Laxus (Hradec Králové).

Tyto programy se v České republice nejčastěji vyvíjely z programů Kontaktních center, tedy z programů harm reduction pro aktivní uživatele drog. Kontakt se tak udržoval zejména s klienty, kteří projevíli o službu aktivní zájem ještě před nástupem trestu, případně se písemně kontaktovali s některým z pracovníků K-centra. Během let 1996 – 2000 se z těchto více či méně jednorázových aktivit stává v některých K-centrech samostatný program, kterému se věnuje určený pracovník. Současně s tím byla zahájena jednání s Generálním ředitelstvím Vězeňské služby ČR a jednotlivými věznicemi o možnostech pravidelně vstupovat do vězeňského prostředí s nabídkou sociální práce s uživateli drog. V současné době se připravuje samostatná standardizace služeb v rámci Asociace neziskových organizací a Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky, ve spolupráci s GR VS.

¹ Mgr. Daniel Dvořák a Mgr. Jana Ženíšková, Katedra speciální pedagogiky, PdF Univerzita Hradec Králové a Laxus o.s., Okružní 699, Hradec Králové, e-mail:d.j.dvorak@tiscali.cz, zeniskova@laxus.cz.

Základní seznámení s programem DSV

Tato část příspěvku se zmiňuje o tom, co konkrétně program DSV nabízí v oblasti sociální práce a především jaké jsou jeho současné možnosti. Stávající popis služeb obsažený v této části je důležitý právě pro pochopení dalšího možného rozvoje programu, jeho specifik a to nejen v sociální oblasti.

Jako příklad je zde uvedena nabídka o.s. Laxus.

Program DSV poskytuje poradenské služby pro klienty, kteří se ocitli ve VV nebo ve VTOS a mají nebo měli ve svém životě problém s drogou, a také pro jejich blízké. V rámci individuální péče je možnost pracovat s klientem nejen na tématech, která souvisí s užíváním drog, abstinencí, prevencí relapsu, možnostmi léčby či sociálním poradenstvím, ale také pomoci mu zprostředkovat kontakt s rodinou a osobami blízkými.

Vzhledem k dobrovolnosti programu je podmínkou vstupu alespoň minimální motivace ke změně.

Program vychází z toho, že ze zákona má každá osoba právo na stejný přístup ke službám. Vězení by tedy nemělo znamenat odříznutí potřebných od specializované péče, i když probíhá v jiných podmínkách než na svobodě.

Poskytované služby pro klienty ve VV a VTOS

- individuální poradenství
- informace (sociálně právní oblast, bydlení a práce)
- informace o minimalizaci rizik spojených s užíváním drog
- podpora v abstinenci
- předvýstupní poradenství
- zprostředkování léčby
- skupinové aktivity
- zprostředkování kontaktu s rodinou a osobami blízkými
- písemný kontakt, možnost zaslání balíku pro potřebné (hygienické a psací potřeby)

Takto rozsáhlé služby můžeme najít v nabídce především již zmíněných neziskových organizací Sananim, Podané ruce a Laxus. Celkově poskytuje v České republice tyto služby 7 organizací v 16 z celkového počtu 36 věznic.

Drogové problematice ve VT a VV se v České republice kromě NO věnuje i samotná Vězeňská služba ČR. Jedná se však o programy, které primárně se sociální prací se ze závislými nesouvisí.

V současné době existují následující programy pro uživatele NNL, které poskytuje vězeňská služba a které pro základní orientaci uvádíme.

- **Detoxifikace**, která je prováděna ve vězeňských nemocnicích (Brno, Praha – Pankrác)

-
- **Bezdrogové zóny** pro uživatele drog a bezdrogové zóny primárně preventivní, které mají ochránit populaci vězňů od vlivu prostředí a udržet je v abstinenci. Bezdrogové zóny jsou stejně jako specializovaná oddělení pro diferencovaný výkon trestu zřizovány ve všech věznicích a vazebních věznicích dle nařízení
 - **Specializovaná oddělení pro osoby s poruchami chování způsobené užíváním návykových látek**
 - **Oddělení pro výkon ochranné protitoxikomanické a protialkoholní léčby** (např. Věznice Znojmo pro muže či Věznice Opava pro ženy)
 - **Substituční léčba**, která je poskytována v rámci pilotního projektu ve Vazební věznici Praha Pankrác a ve Věznici Příbram

Sociální práce s uživateli drog ve VTOS nemá speciální charakter, sociální pracovník věznice vykonává běžnou sociální práci se všemi odsouzenými. Důvodem může být i neznalost adiktologické problematiky ve sféře sociální práce. Z vlastní zkušenosti můžeme potvrdit, že ve věznicích, které nespolupracují s NO ve VTOS pouze formálně, se sociální pracovník věznice nezdědka obrací na NO s žádostí o informace o léčebných komunitách, doléčovacích zařízeních apod.

Konkrétní obsah nabídky sociálních a poradenských služeb NO, vycházející z praxe ve VT, jejich specifika a některá rizika

Individuální poradenství

V podstatě se jedná o poradenství v oblasti osobnostní stability, vyrovnání se se samotným trestem, jeho délkou, adaptace na prostředí VTOS. Mezi klientem a docházejícím pracovníkem NO se vytváří nesymetrický vztah, který s sebou nese větší rizika, než jsou běžná ve standardním vztahu klient x sociální pracovník nabízející službu.

Pracovník představuje pro klienta často jedinou osobu mimo věznici, se kterou udržuje pravidelný, i když ne častý kontakt. Pro málo zkušeného pracovníka to může znamenat nezaznamenání a nerozpoznání přenosových a protipřenosových vztahů, které v daných podmínkách práce vznikají. V důsledku to pak přináší nadměrná očekávání klienta směrem k pracovníkovi a naopak. To souvisí také s důvěrou, kterou si pracovník NO získává až příliš snadno a to pouze tím, že není součástí vězeňského systému. Kromě výhody rychle navázaného vztahu s klientem to však může přinášet i rizika - například snadná manipulace pracovníka NO odsouzeným.

Sociální práce ve VTOS, především v oblasti individuálního poradenství může přerůst až k hranicím psychoterapie (pracovník NO bývá často první osobou ve věznici – někdy i v životě, který o klienta a jeho problematiku projeví zájem). Dojít k těmto hranicím není rozhodně na závadu, pracovník NO si však musí tento posun plně uvědomovat. Ten se pak může stát i předmětem kontraktu mezi klientem a pracovníkem NO.

Velmi obtížné bývá pro pracovníka NO vyrovnat se s trestnou činností klienta. Specifický bývá i první kontakt pracovníka NO s klientem a jeho motivace. Během ústního nebo písemného kontraktu může vyplynout, že klient se nedostavil na setkání

zcela dobrovolně, nýbrž kontakt mu byl doporučen pracovníkem vězeňské služby, má ho v tzv. režimu zacházení (edukační programy vězeňské služby), kontakt udržuje z důvodu žádosti o podmíněčné propuštění apod.

Podpora v abstinenci

Klient je vystavený nabídce NNL v poměrně širokém spektru, přestože může být rozhodnutý abstinovat (chce se vyhnout problémům s tím spojeným) dostává se do situací, které mohou působit jako spouštěč vlastní manifestace závislosti (především se stává terčem nabídky jako uživatel drog, dále nemá příliš možností jiných aktivit, vlastní touha klienta po adaptaci s prostředím věznice je sama spouštěčem relapsů).

Nabídka pracovníka NO je v této oblasti značně omezená. Prakticky nemůže vést klienta ke změně závislostního chování pomocí změny životního stylu, orientací na zájmové aktivity, rodinu, vzdělávání apod. Problematická je vzhledem k prostředí, kde se klient nachází, i nabídka různých technik odmítání NNL, dále technik prevence relapsu, případně mapování spouštěčů. Situace klienta ve VT je totiž specifická i pro pracovníka NO, nezná dokonale prostředí, včetně vnitřních mechanismů, které se mohou do společné práce s klientem promítat, aniž by to pracovník zaznamenal.

Není výjimkou, že klient se dostaví na setkání s pracovníkem NO přímo pod vlivem NNL. V běžném kontaktu s klientem na svobodě to ve většině případů znamená ukončit, přerušit nebo odložit setkání. V práci s klientelou ve VT však stojí pracovník NO před rozhodnutím: ohlásit kompetentním pracovníkům VT klientovu intoxikaci nebo s klientem kontakt udržet a situaci s pracovníky vězeňské služby neřešit. Pokud pracovník kontakt z důvodu intoxikace přeruší, nastává velká časová prodleva mezi jednotlivými setkáními, což může mít pro klienta nepříjemné důsledky, především jedná-li se o předvýstupní poradenství.

Zprostředkování léčby

Mimo VTOS zprostředkovává pracovník léčbu klientovi se syndromem závislosti, který o léčbu projevil zájem a je dostatečně motivovaný. Tato základní kritéria pro vstup do léčby mohou mít v prostředí věznice zcela odlišný rozměr. Především stanovení diagnózy syndromu závislosti je velmi obtížné. Pracovník je odkázaný pouze na výpověď klienta a na vlastní odborné zkušenosti. Samotná kritéria syndromu závislosti jsou ze sociálního pohledu ve VTOS těžko splnitelná, chybí psychiatrické vyšetření, klient může předkládat smyšlenou anamnézu.

Stává se, že zájem o léčbu klient předstírá. Předpokládá, že pracovník bude spokojený, pokud o léčbu projeví zájem, obává se o přerušení kontaktu. Motivací klienta k nástupu do léčby také může být pouze potvrzení o nástupu, které pak předkládá k žádosti o podmíněčné propuštění.

Pokud klient jeví o léčbu skutečný zájem, bývá zprostředkování léčby spojené s dalšími obtížemi. Klient je v podstatě odkázaný pouze na informace, které má od pracovníka NO (typ léčebny, resp. komunity, délka a vhodnost léčby, specializace zařízení apod.), má jen velmi málo možností, jak si tyto informace ověřit.

Pracovník NO má naopak velmi málo možností vést klienta k zodpovědnosti za vyřízení žádosti o léčbu. Ani sám pracovník si některé informace týkající se zprostředkování léčby, ale vlastně jakékoliv oblasti nemůže ověřit. Telefonický kontakt, který se týká například volné kapacity vytypované léčebny je z věznice komplikovaný, pracovník NO je tak odkázán pouze na vlastní znalosti a odhad.

Zprostředkování léčby je navíc komplikováno nejasným termínem výstupu klienta z VTOS (další soudní řízení probíhají, délka trestu se mění). Pro drogového klienta je ale přesné datum nástupu léčby velmi podstatné. První relapsy klientů se odehrávají nejčastěji do 48 hodin po výstupu. Pokud klient nenastoupí léčbu do jednoho měsíce po propuštění, dojednanou léčbu nenastoupí.

Informace o minimalizaci rizik spojených s užíváním drog

Pokud již klienti v minulosti prošli nějakým zařízením z oblasti drogové problematiky, bývají o těchto rizicích dobře informováni.

Specifikem této oblasti sociální práce s klientelou ve VTOS bývá nejčastěji rozhovor na téma užívání NNL ve věznici, ve kterém se jak klient, tak pracovník dostávají na „tenký led“ a to pojmenováním reálného stavu užívání věznici.

Informace (sociálně právní oblast, bydlení a práce)

Kromě již zmíněných specifik sociální práce v oblasti „zprostředkování léčby“ stojí za zmínku i to, že pracovník NO se při sociálním poradenství nejčastěji dostává do situací, kdy jedná s klientem, který není z kraje, kde se nachází věznice, kam pracovník dochází. Na osobní kontakty s pracovníky sociálních služeb a na samotné služby, které pracovník spolehlivě zná ve „svém“ regionu se nemůže spolehnout. Předjednání sociálních služeb pro klienta v předvýstupním poradenství je tak mnohem obtížnější.

Předvýstupní poradenství

Z našeho pohledu jedna z nejvýznamnějších služeb a také nejvíce preferovaná vězeňskou službou. V zásadě se jedná o přípravu klienta na výstup z VTOS a zahájení života na svobodě. Zahajuje se dle délky trestu cca 6 měsíců před datem výstupu z věznice, v případě žádosti o podmíněné propuštění před očekávaným datem výstupu. U klientů s dlouhým trestem (5 a více let) se tomuto poradenství věnujeme minimálně rok před výstupem.

Dle délky trestu a schopností klienta a také s ohledem na stupeň sociálního odcizení se zaměřujeme na praktické informace a dovednosti (jak se dostat domů, kde se ubytovat, jaké úřady je nutné kontaktovat apod.). S klientem se vytváří podrobný plán na nejbližší hodiny a dny po propuštění tak, aby se minimalizovala možná rizika a zejména riziko relapsu.

Nejedná se pouze o prosté předávání informací, pracujeme s klientovými obavami, neznalostí věcí pro člověka „zvenku“ běžných. Zvláště u klientů s dlouhodobým trestem je třeba je připravit na změny, které ve společnosti a v praktickém životě nastaly.

U většiny klientů je cílem navázání kontaktu se službou následné péče, tento kontakt

zvyšuje pravděpodobnost úspěšného zařazení do běžného života.

Skupinové aktivity

Mívají charakter otevřených tematických skupin s prvky skupinové dynamiky. Témata skupin bývají orientovaná na budoucnost, na prevenci relapsu, mívají i poradenský charakter.

Problémem skupinových aktivit bývá značná fluktuace klientů (nemoc, převoz odsouzených k soudům, kázeňské tresty), ale také značně narušené vztahy mezi odsouzenými ve skupině, vyplývající ze společného soužití klientů v jedné věznici. Vyšší bývá i počet klientů s hraniční poruchou osobnosti v jedné skupině. Pro pracovníka NNO je tak obtížné se ve skupinové dynamice orientovat a vzhledem k vlastnímu vypracovanému modelu hierarchie mezi odsouzenými dochází k výrazně snížené míře otevřenosti mezi klienty ve skupině.

Závěr:

Příspěvek měl podkrýt další rovinu sociální práce, která nemusí mít jen prvky „technického“ charakteru, ale může reagovat na více potřeb klientů a to především v situacích, kdy klient nemá možnost výběru služby, nevolí si klíčového pracovníka a přesto by měl mít možnost být uživatelem – sociálních služeb. Příspěvek také poukazoval na náročnost být poskytovatelem sociálních služeb ve VTOS, kdy jeden pracovník může vystupovat pro klienta ve více rolích, je odkázán pouze na sebe bez možnosti momentální opory týmu. Bio-psycho-sociálně-spirituální model v přístupu ke klientovi tak často naplňuje sám a to v prostředí, které je svou podstatou nepomáhající, ale trestající, navíc v časové tísní, protože prioritou v práci s odsouzeným je vždy režim věznice.

DSV je služba poměrně mladá, v oblasti sociálních služeb stále nestandardní, která se musí jednak vyrovnávat s výše uvedenými specifiky v odborné rovině, ale i s nejasností financování ze strany státu, stejně jako se sladěním očekávání ze strany konkrétních věznic, které s NO spolupracují.

IV. SOCIÁLNÍ SYSTÉMY V KONTEXTU POMOCI A KONTROLY

Reforma sociálního systému v kontextu pomoci a kontroly

Milan Šveřepa¹

Abstract

Since 1989, Czech social work has been moving towards more helping and less controlling in dealing with its clients: it shows in new methods of social work, in the care standards for social services, in community planning of social services and in the strengthening of the role of individual choice and responsibility in the Social Services Act (zákon o sociálních službách).

However, the same piece of legislation gives the social workers a more controlling role. It represents the first step on route to more control, now followed by proposals for social care reform.

Místo úvodu

Rozpor mezi pomocí a kontrolou trvá od počátků sociální práce. „Od vzniku sociální práce v polovině 19. století trvá spor o to, co se sociální práce snaží dosáhnout. Debatu vedou na jedné straně ti, kdo věří, že sociální práce je činnost, jež se snaží poskytnout určitým skupinám lidí nástroje a zdroje, aby mohly změnit společenské uspořádání, které je znevýhodňuje. Druhá strana věří, že sociální práce by měla podporovat jednotlivce v přizpůsobení se okolním podmínkám.“²

Vývoj sociální práce spočívá v postupném střídání období, kdy převládá jedno pojetí nad druhým, v jejich prolínání, vzájemném obohacování, vstřebávání vnějších vlivů. Těžko to vnímat jako evoluci, souvislý pohyb s vnitřním řádem. Pro sociální pracovníce je to spíše pobyt v odstředivce, jež neustále mění otáčky. Jednou přidá, jindy ubere; jednou velí ukázněvat, jindy podporovat. V této odstředivce se odehrává sociální práce, vztah mezi klientkami a sociálními pracovníci. Jsou-li otáčky mírné, sociální pracovníce kmitají pomaleji, opisují kratší kruh, mají na svou práci a klientky více času, častěji se s nimi potkají. Přitvrdí-li se, ocitá se sociální pracovníce ve větším a rychlejším kole, s klientkou se potká zřídka a jen tak kolem ní proletí. Pedál odstředivky ovládá společnost, v níž sociální práce působí.

Koncept pomoci posiluje

Rozvoj české sociální práce po roce 1989 provází nárůst zájmu o téma pomoci a kontroly. Především od poloviny 90. let minulého století je sociální práce kritizována za zastaralý, ukázněující, ne příliš přátelský přístup ke svým klientkám. Vychází knihy, které ukazují nové, více otevřené, posilující možnosti vztahu mezi klientkou a sociální

¹ Mgr. Milan Šveřepa, Krajský úřad Královéhradeckého kraje, Wonkova 1142, 500 02 Hradec Králové, e-mail: sverepa@socialnirevue.cz.

² Pierson a Thomas, 2002:448

pracovníci. Téma proniká do univerzitních přednášek a seminářů, věnují se mu desítky, stovky závěrečných prací. Z prací Kopřivovy, Úlehlovy či van der Laanovy se stává povinná výbava každé prospektivní sociální pracovnice. Pomáhání je nová vlna; kontrola je pro dědky.

Přelom tisíciletí sleduje přenos těchto idejí z univerzitních pracovišť a stránek knih do praxe. Velkým tempem vznikají a rozvíjí se nové formy sociální práce, nové sociální služby, které vychází z konceptu pomáhání: nízkoprahová zařízení pro děti a mládež s jejich volným prostorem pro dospívání; probační a mediační služba s její podporou osobního rozvoje a vírou ve schopnost poučit se z vlastních chyb; terénní sociální práce a komunitní centra s jejich vyjitím za klientkami a rozvíjením pozitivních dovedností a zvyklostí tam, kde ostatní vidí jen špatné.

Další krok je promítnutí konceptu pomáhání, uschopňování, posilování klientek do samotného systému sociální pomoci. Již nikoli nahodilé, samovolné šíření díky nadšení jednotlivých sociálních pracovníků. Pomáhání se stává oficiálním dogmatem, vstupuje do podstaty systému sociální pomoci a působí odtud. V roce 2003 vyšla *Bílá kniha v sociálních službách*: „Posláním sociálních služeb je pomoci lidem udržet si nebo znovu nabýt své místo v komunitě, ve většinové společnosti, ve svém přirozeném společenství. Lidé jsou ve středu tohoto systému. Systém by se měl přizpůsobit, aby lidem vyhovoval a ne naopak – lidé by se neměli přizpůsobovat, aby vyhovovali systému.“¹

Šlo o potvrzení a posílení dalších konceptem pomoci, uschopňování vedených změn a činností. *Standardy kvality sociálních služeb* posilují individuální volby klientek, dávají jim nástroje, jak ovlivňovat podobu a obsah pomoci, jak se bránit případnému zneužití moci, kterou nad nimi sociální pracovníci mají. „V souladu s všeobecně uznávanými principy by vaše služby měly odrážet zejména následující hodnoty. Dodržování práv uživatelů – uživatelé jsou v nevýhodném postavení vůči zařízení a jeho pracovníkům, zařízení usiluje o vytváření podmínek, v nichž uživatelé služeb mohou svá práva naplňovat. Respektování volby uživatelů – zařízení vytváří podmínky, v nichž se uživatelé služeb mohou cítit důstojně, rozhodovat se s porozuměním důsledků svého rozhodnutí. Individualizace podpory – služby jsou „šity na míru“ jednotlivých uživatelů. Zaměření na celek – na situaci uživatele služeb se pohlíží v souvislostech, nikoli jen na dílčí aspekty. Flexibilita – služby se pružně přizpůsobují potřebám uživatelů, nikoli uživatelé potřebám pracovníků, zaběhaným způsobům práce a režimu zařízení.“²

Dalším způsobem posilování klientek v systému sociální pomoci je komunitní plánování sociálních služeb. „Komunitní plánování je stejně tak metodou jako způsobem uvažování o lidech a jejich problémech. Jako metoda nám říká – dejme dohromady všechny, které něco trápí a kteří s tím chtějí něco udělat. Vytvořme jim takové podmínky a dejme jim takové možnosti, aby mohli hledat řešení svých problémů a aby mohli to, co si domluví, uskutečnit.“³

Invazi konceptu pomáhání do českého systému sociální pomoci završuje zákon o sociálních službách účinný od ledna 2007. Ze standardů kvality činí zákonnou

¹ *Bílá kniha v sociálních službách*, 2003:6

² Čermáková a Johnová, 2002:16

³ *Metodiky pro plánování sociálních služeb*, 2007:2

podmínku, již musí naplnit všichni poskytovatelé sociálních služeb. Krajům ukládá povinnost plánovat sociální služby, a to v zásadě tak, aby šlo o plánování komunitní. A vymezuje základní zásady sociálních služeb: „Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“¹

Odstředivka zpomalila téměř k zastavení. Koncept pomáhání téměř dosáhl vrcholu, stal se zákonným požadavkem poskytování sociální pomoci v Česku. Téměř.

Zákon o sociálních službách mění povahu sociální práce

Zatímco hovoříme o sílícím konceptu pomáhání, vzdálili jsme se pojmu sociální práce a ocitli se v „systému sociální pomoci“, v „sociálních službách“. Druhá větev sociální práce zůstala stranou; sociálních pracovníků v městských úřadech a dalších institucích veřejné správy se přelomové změny tolik nedotkly; žádná bílá kniha sociální práce orgánů sociálně právní ochrany dětí nevyšla. Tato oblast sociální práce jakoby zůstávala ve stále stejném tempu, příležitostně zpomaleném nějakým tím vzděláváním, nějakou tou kritikou zvenčí nebo iniciativou jiné, obvykle nestátní instituce. To se však změnilo.

Zatímco pro sociální práci v sociálních službách odstředivka zpomaluje a imperativ doby je být blízko klientkám, hledat s nimi způsoby a zdroje řešení jejich nepříznivé životní situace, pro sociální pracovníky v úřadech otáčky rostou. První stoupl na pedál právě zákon o sociálních službách: sociální pracovníky městských úřadů staví do role těch, kdo posuzují životní situaci klientek, rozhodují o přiznání či nepřiznání dávky, kontrolují její využití. A pěkně zostra – jedna sociální pracovníkyně má podle důvodové zprávy k zákonu ročně zvládnout tři sta takových sociálních šetření.² Průměrně 1,2 sociálního šetření v domácnosti klientky každý pracovní den. V praxi je jejich počet ještě vyšší.

Úlohu těchto sociálních pracovníků dále ztěžuje nepoměr mezi množstvím peněz, které lidé obdrží ve formě příspěvku na péči, a množstvím peněz, které na nákup péče skutečně použijí. Do sociálních služeb se vrací pouze malá část vyplacených miliard, stát musí sociální služby dále dotovat a sociální pracovníky jsou ty, které to mají zachránit – zvýšenou kontrolou, na co klientky peníze užívají.

Tento nový, nebo spíše zesílený rozměr sociální práce může mít pro profesi podstatné důsledky: „[Britská sociální práce] stále více zastává otevřeně administrativní úkoly, namísto intenzivní přímé práce s uživateli. Například tzv. řízení péče (care management), kdy se sociální pracovníkyně zaměřuje na vyhodnocení potřeb a objednání služeb, způsobilo velké změny v povaze sociální práce. Je to zřejmě největší zdroj změn

¹ § 2, odst. 2) zákona č. 108/2007 Sb., v platném znění

² *Důvodová zpráva*. MPSV ČR, 2005. [on-line: <http://socialnivevue.cz/media/docs/duvodova-zprava-zakon-o-socialnich-sluzbach-05-2005.doc>, cit. 12. 10. 2007]

v sociální práci za posledních padesát let a přinutilo to sociální pracovníce stát se pracovníci organizačními.“¹

Do sociálních služeb pronikají zákony trhu

Rovněž sociální služby, na něž klientky přispívají, se takto dostávají do zajímavé situace: jsou motivovány přijímat klienty podle jejich solventnosti, nikoli podle toho, zda pomoc potřebují. Důraz na individuální volby klientek (zde vyjádřených pojmem poptávka) se do systému sociální pomoci dostal jednak díky výše popisovanému rozvoji konceptu pomáhání, jednak kvůli víře v zákony trhu. Lidé dostanou od státu peníze a nakoupí sociální služby podle své potřeby. To podpoří sociální služby užitečné a udusí takové, které nikdo nechce a nepotřebuje.

Zákony trhu tak začínají vládnou i v oblasti sociální pomoci, jež jim dosud byla uzavřena. Je to zvláštní: Pokud by trh mohl řešit sociální problémy, už by tak dávno činil, nečekal by na oficiální povolení – taková je jeho povaha. A především, co vypadá jako pěkná tržní teorie, v praxi nefunguje. „Křehkost systému byla prokázána uzavřením domovů pro seniory a pro opuštěné děti, když stát nebyl schopen dotovat je v míře požadované soukromými podnikateli. To přispívá k sociálnímu vyloučení lidí vytlačených z domovů, na něž byli zvyklí. Pak jsou buď ponecháni jako bezdomovci pro někoho jiného, ať se o ně postará, nebo přesouvání z jednoho zařízení do dalšího v sérii uzavírek – Anglie takto přišla za rok 2000 o 18 700 bytových míst.“²

Tzv. reforma sociálního systému přináší více kontroly

Další příslápnutí pedálu odstředivky a posílení kontroly v sociální práci připravuje ministerstvo práce a sociálních věcí. Představilo tzv. reformu sociálního systému, již charakterizují tři hlavní rysy: uspořít na sociálních dávkách, centralizovat sociální správu a posílit kontrolu příjemců sociální pomoci.

V roce 2009 má vzniknout Národní úřad pro zaměstnanost a sociální správu, který sloučí dnešní úřady práce (nezaměstnaní a státní sociální podpora) a sociální odbory městských úřadů (hmotná nouze, sociálně právní ochrana dětí). Nový úřad prý přinese vyšší efektivitu činností a umožní cílit sociální dávky skutečně potřebným. „Zřízení jednotné státní správy bude znamenat centralizaci informací a decentralizaci činností, především posílením sociální terénní práce. Propojení informačních systémů a provázání postupů v jednotlivých oblastech umožní efektivnější práci s klientem a snížení možnosti zneužívání sociálního systému.“³

Hlavní motiv změn popisuje další odstavec stejného textu: „Bude tak umožněn lepší přehled o občanovi, o jeho motivaci, schopnosti a ochotě hledat zaměstnání a zúčastňovat se aktivačních programů, což se může odrazit v bonifikacích nebo naopak sankcích.“

¹ Pierson a Thomas, 2002:450

² Dominelli, 2004:38

³ *Specializovaná státní správa*, mpsv.cz, 16. 5. 2007. <http://www.mpsv.cz/cs/4111>, cit. 9. 10. 2007

Úřad bude mít strukturu reformou veřejné správy zrušených okresů,¹ aby mohl převzít agendu zajišťovanou obcemi, neboť na ně není spolehnutí. „Místní sociální pracovníce často nemají motivaci sebrat dávky ani člověku, o němž vědí, že je zneužívá. Obce totiž neplatí příspěvky ze svého. Pokud ušetří a vyplatí na dávkách méně, nic z toho nemají. Všechny podpory jim totiž musí proplatit ministerstvo financí – bez ohledu na to, kolik na nich lidem zaplatili. A tak se především na malých městech, kde se všichni znají, úředníkům nechce připravovat o dávky své nezaměstnané sousedy.“²

Další krok, který se již zkouší v některých pražských městských částech, je vyplácení sociálních dávek formou stravovacích kuponů. Stravovací lístky prý zamezí zneužívání dávek, nepůjde za ně nakoupit alkohol. Stigmatizace příjemců takové pomoci nehrozí, říká ministerstvo, kupony vypadají jako stravenky, které běžně používá velká část zaměstnané veřejnosti.

Také oblast sociálně právní ochrany dětí bude centralizována v jeden státní úřad. „My dnes nemáme žádnou pravomoc nad tím, jak rozhoduje sociálka v Karviné nebo Bohumíně. My jen vydáváme metodické pokyny, nemůžeme sociální pracovníky úkolovat ani kontrolovat,“ říká ministr práce a sociálních věcí.³

Ve všech těchto návrzích je zjevná snaha kontrolní úlohu sociální práce nejen posílit, leč učinit z ní hlavní úkol českých sociálních pracovníků. Mají se stát arbitry schopností a zapálenosti nezaměstnaných uchazečů o dávky. Mají se snažit dávky nevyplácet, a když už je vyplatí, důsledně kontrolovat jejich užití. Mají se stát kontrolním, ukázkovým nástrojem vůči té části společnosti, která se uchází o sociální pomoc státu.

Příjemci sociálních dávek jsou v těchto návrzích – a již nějakou dobu ve veřejné diskuzi vůbec – vnímáni jako nezasloužení uživatelé pomoci, jako příživníci na pracující většině. Nejčastěji se o čerpání sociálních dávek mluví jako o „zneužívání příliš štědrého sociálního státu“. Pozorujeme v tom snahu vyčlenit jistou část společnosti, přiřknout jí negativní nálepkou a postavit proti ní ochranu – přísné sociální pracovníce.

(A propos vyčleňování. Další z vládních kroků v sociální oblasti je zřízení Agentury pro odstraňování sociálního vyloučení v romských lokalitách. Nejen další příklad centralizace, ale především zajímavá ukáзка sociálního začlenění tím, že celou oblast vyloučíte z působnosti a odpovědnosti měst a obcí, jichž se týká.)

Vykreslování příjemců sociální pomoci jako příživníků má jasný cíl – narušit legitimitu sociálního státu. „Jako předehra vlastní modernizace působí ideologický diskurz, na kterém se shodují strany pravicové a v posledních dvou desetiletích stále více i strany socialistické a sociálně demokratické. Jde o ideologii, která zcela záměrně zveličuje rozsah zneužívání sociálních dávek a líčí sociální stát jako vlastní zdroj problémů, nikoli jako nástroj jejich řešení.“⁴ Příjemci sociálních dávek jsou vedeni k tomu, aby

¹ viz. Šveřepa, 2007

² *Sociální dávky na jedné adrese*, ihned.cz, 29. 1. 2007. http://ihned.cz/3-20288370-Ne%E8as+%FA%F8ady+d%E1vky-000000_d-ad, cit. 9. 10. 2007

³ *Petr Nečas: Přísné sociální dávky budou populární*, ihned.cz, 15. 6. 2007. http://ihned.cz/3-21404620-Ne%E8as+%FA%F8ady+d%E1vky-000000_d-31, cit. 9. 10. 2007

⁴ Keller, 2005:75

system sociální pomoci opustili a přijímali málo placeno práci. Výdělky v těchto zaměstnáních jsou ovšem v takové výši, která neumožňuje uniknout z chudoby.¹

Sociální práce není trpná vykonavatelka příkazů

S navrženými změnami sociální správy můžeme souhlasit, můžeme se přiklonit k jejich kritice a ministerské záměry odmítnout. Můžeme rozdílně pohlížet na míru kontroly, kterou vnesou do sociální práce, a na důsledky, jež to přinese jak sociálním pracovnícům, tak především jejich klientkám. Co bychom však určitě měli udělat je, tyto změny a jejich dopady reflektovat.

Měli bychom se ptát, z jakých důvodů a s jakým účelem jsou navrhovány. Měli bychom přemýšlet o dopadech, jež budou mít jak na klientky sociální práce, tak na sociální práci samotnou. Měli bychom do debaty o připravovaných změnách vstupovat a vnášet do ní pohledy a informace specifické pro sociální práci.

Neboť sociální práce nemá být slepá vykonavatelka všeho, co jí společnost nakáže. Sociální práce má se společností vyjednávat, předkládat jí vlastní pohledy, zprostředkovat zkušenosti svých klientek, brát se za jejich práva. Schopnost a úloha vyjednávat jsou hlavní rysy, které sociální práci odlišují od ostatních pomáhajících profesí.²

Propůjčovat svůj hlas klientkám je závazek sociální práce: „Sociální pracovníce se mají zapojovat do sociálních a politických akcí, které se lidem snaží zajistit rovný přístup ke zdrojům, zaměstnání, službám a příležitostem, jež potřebují k naplnění svých základních lidských potřeb a k plnému rozvoji.“³ Sociální pracovníce by se měly angažovat v akcích za rozvoj příležitostí pro všechny, především pro potřebné, znevýhodněné apod. Měly by aktivně vystupovat proti jakékoli formě diskriminace či vykořisťování.

Stejná úloha platí i v českém prostředí: „Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na způsoby, kterými společnost a vláda přispívají k obtížím a utrpení lidí a nesnaží se o jejich ukončení. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, politice státu i v politice mezinárodní.“⁴

Sociální práce tak může sama ovlivnit, kolik otáček odstředivka pomoci a kontroly nabere, kolik prostoru budou mít sociální pracovníce pro svou činnost a pro individuální práci s klientkami.

To ovšem v Česku chybí. Sociální pracovníce se nezapojují do diskuzí o účelu a úloze sociálního státu, neříkají své názory na změny sociálního systému, nepropůjčují svůj hlas klientkám, aby zprostředkovaly jejich zkušenosti a požadavky. Česká sociální práce se nesnaží spoluvytvářet podmínky svého fungování – vždy se přizpůsobí tomu, co dostane zadáno.

¹ Dominelli, 2004

² Bill Jordan, podle Pierson a Thomas, 2002

³ *National Association of Social Workers' Code of Ethics*. in DuBois a Miley, 1999:475

⁴ *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky*. <http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>, cit. 10. 10. 2007

Jeden cíl letošních Hradeckých dnů sociální práce je překlenovat mezeru mezi teorií a praxí sociální práce; v tomto bodě si můžete odškrtnout splněno. Málokde panuje mezi teoretickými a praktickými taková shoda, jako ve veřejném mlčení.

Dokud se toto nezmění a česká sociální práce nezvedne svůj hlas, neplní dobře svou úlohu ani závazek, který si stanovila.

Literatura

Bílá kniha v sociálních službách. Konzultační dokument. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR: Praha, 2003. 54 str. [on-line: www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf, cit. 9. 10. 2007]

DOMINELLI, Lena. *Social Work. Theory and Practice for a Changing Profession*. 1st ed. Cambridge: Polity Press, 2004. 307 pages. ISBN 0-7456-2383-2

DUBOIS, Brenda; MILEY, Karla Krogsrud. *Social work. An empowering profession*. 3rd ed. Needham Heights: Allyn and Bacon, 1999. 535 pages. ISBN 0-205-27705-5.

FRANKLIN, Bob; PARTON, Nigel. (ed.). *Social Work, the Media and Public Relations*. 1st ed. London: Routledge, 1991. 242 pages. ISBN 0-415-05002-2.

ČERMÁKOVÁ, Kristýna; JOHNOVÁ, Milena ed. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR: Praha, 2002. 112 s. ISBN 80-86552-45-4 [on-line: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/1459/pruvodce.pdf>, cit. 9. 10. 2007]

KELLER, Jan. *Soumrak sociálního státu*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. 160 s. ISBN 80-86429-41-5

Kol. *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. Centrum pro komunitní práci: Praha, 2007. 112 s. ISBN: 978-80-86902-44-9

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. 1 vyd. Praha: Portál, 2001. 312 s. ISBN 80-7178-473-7

PIERSON, John, THOMAS, Martin. *Collins Dictionary of Social Work*. 2nd ed. Glasgow: HarperCollins Publishers, 2002. 527 pages. ISBN 0-00-714396-6

ŠVEŘEPA, Milan. Potřebujeme nový státní úřad pro sociální správu? *Ta Gita*, 7. 6. 2007. [on-line: <http://www.ta-gita.cz/ohlasy/potrebujeme-novy-statni-urad-pro-socialni-spravu>, cit. 11. 10. 2007]

Služby pro rodiny z pohledu orgánů sociálně právní ochrany dětí

Hana Pazlarová, Oldřich Matoušek, Jan Matoušek¹

Abstract

Cílem šetření, které se uskutečnilo v letních měsících 2007, bylo především zjistit nabídku služeb pro rodiny z pohledu orgánů sociálně právní ochrany dětí na úrovni obcí s rozšířenou působností. Šetření, které iniciovala Nadace Terezy Maxové a realizovalo Informační středisko Mikuláš o.s., proběhlo v červnu – září 2007 ve všech krajích České Republiky.

1. Úvod

Cílem šetření, které se uskutečnilo v letních měsících 2007, bylo především zjistit nabídku služeb pro rodiny z pohledu orgánů sociálně právní ochrany dětí na úrovni obcí s rozšířenou působností (dále jen OSPOD). Tyto obce a jejich sociální pracovníci tvoří první linii v práci s ohroženými rodinami. Zpravidla jsou prvním orgánem či institucí, se kterou se rodina v obtížné situaci setká, a proto je jejich postavení v celém systému sociální práce s rodinou tak důležité.

Šetření, které iniciovala Nadace Terezy Maxové a realizovalo Informační středisko Mikuláš o.s., proběhlo v červnu – září 2007 ve všech krajích České Republiky. Byla použita metoda polostrukturovaných rozhovorů. Tazatelé se stali studenti Katedry sociální práce FF UK, jejíž pracovníci šetření odborně zaštitili. Rozhovor můžeme rozdělit do několika částí. První část obsahovala zejména základní údaje o OSPOD, jako jsou např. počty pracovníků.

V další části jsme se zaměřili na samotné pracovníky OSPOD. Zjišťovali jsme do jaké míry naplňují ony zmiňované kvalifikační předpoklady příp. jakým způsobem se s touto podmínkou v budoucnu vyrovnají. Zajímalo nás i další vzdělávání pracovníků, jeho formy a možnosti. Ptali jsme se na jejich vzdělávací potřeby a okolnosti, které jim podle jejich názoru nejvíce komplikují práci.

Poslední část rozhovoru již byla cíleně zaměřena na služby pro rodiny. Pracovníci se vyjadřovali k dostupnosti a kvalitě jednotlivých služeb a měli hodnotit i jejich kapacitu v kontextu potřeb daného místa. V další části respondenti navrhovali další dosud neexistující nebo nedostupné služby, které by podle jejich názoru byly nejvíce potřebné zavést. Na závěr se tazatelé ptali na stav komunitního plánování a postavení služeb pro rodiny v jeho rámci.

2. Charakteristika souboru

V původním záměru autorů bylo zahrnout do šetření jak obce s rozšířenou působností, tak obce s pověřeným obecním úřadem. Na základě malé sondy ovšem bylo zjištěno, že obce s pověřeným obecním úřadem se sociální agendou buď nezabývají vůbec, a nebo

¹ Hana Pazlarová, Oldřich Matoušek, Jan Matoušek, Katedra sociální práce, FF Univerzita Karlova v Praze, e-mail: hana.pazlarova@ff.cuni.cz.

se odehrává pouze na úrovni sociálních dávek. Z těchto důvodů jsme se rozhodli vzorek zúžit. Osloveny nakonec byly všechny obce s rozšířenou působností, které mají sociální agendu ve své kompetenci tzn. 227 sídel po celé České Republice. Jejich počet se podle velikosti kraje pohybuje mezi 7 – 26. Výjimečně se v některých krajích nepodařilo uskutečnit všechny plánované rozhovory, a to zejména kvůli překážkách na straně oslovených úřadů (dovolené, pracovní zatížení, odmítnutí spolupráce). Neuskutečnilo se 12 z možných 227 rozhovorů. Šlo vždy maximálně o 1 úřad v každém kraji. Naši tazatelé tedy pokryli více než 90% všech OSPOD obcí s rozšířenou působností. Celkově bylo **provedeno 205 rozhovorů**, které získaly informace o 1294 sociálních pracovnících ve všech 14 krajích. Délka rozhovoru se pohybovala mezi 1-1,5 hodinou.

Nejčastěji pracuje na OSPOD mezi 3 a 9 pracovníky a z toho je obvykle 1 kurátor pro mládež, který ovšem není vždy kurátorem na plný úvazek. Většina míst je na OSPOD obsazena, žádné volné místo nemá 82% obcí. Celkově je deklarováno pouze 34 volných míst. Rovněž fluktuace pracovníků je malá, v nadpoloviční většině pracovišť (54%) neodejde ani jeden pracovník za rok. Zde se tedy rozhodně nepotvrdily zprávy o odchodech sociálních pracovníků v souvislosti s novým zákonem. Ze 120 odchodů, které proběhly, jich přesně ¼ byla do důchodu. Většinou tedy pracovníci odcházejí na jiné pracovní místo nebo do jiného regionu.

Naši tazatelé nejčastěji hovořili s vedoucí/m oddělení (46%) nebo sociální pracovnící/pracovníkem/ (38%). Méně často byl respondentem kurátor/ka mládeže (11%).

3. Kvalifikace a vzdělávací potřeby pracovníků

V rámci celého vzorku má **odpovídající kvalifikaci jen 55%** respondentů. Zbytek si buď vzdělání doplňuje (19%), nebo se na něj nevztahují kvalifikační předpoklady (13%), tzn. dosáhli věku, na který se vztahuje zákonná výjimka. **12% respondentů kvalifikační předpoklady ignoruje**, nesplňuje kriteria a nebylo u nich uvedeno, že by si vzdělání zvyšovali (!).

U drtivé většiny zaměstnanců **zaměstnavatel hradí vzdělávání** či pracovníky sám vzdělává. Pokud zaměstnavatel přímo vzdělání neplatí, je zvykem, že alespoň přispívá. Vzdělávání zcela na vlastní náklady je marginální, a zřejmě půjde o osobní volbu zaměstnanců. Téměř nikdo není nucen si vzdělání hradit sám.

Nejobvyklejší je situace, kdy zaměstnavatel hradí celé náklady vzdělávání a sám vzdělání nezajišťuje.

Nejčastěji jsou podle svých vyjádření pracovníci vzdělávání v oblasti sociálně právní ochrany dětí, nové legislativy a komunikace. Přestože tyto oblasti vzdělávání jsou vhodné, jsou preferovány v jiném pořadí. Respondenti by ocenili komunikaci na prvním místě, ale jsou v ní vzdělávání až na místě třetím. Naopak vzdělávání v oblasti sociálně právní ochrany dětí by respondenti chtěli až na 3. místě, zatímco v praxi je nejčastější. Respondenti dále uvádějí potřebu vzdělávání v oblasti psychologie práva a domácího násilí. Tyto oblasti jsou saturovány stávajícím vzděláváním. Nedostatky se objevují v oblasti učení asertivity, mediace a mezinárodního práva – v těchto oblastech respondenti vzdělávání postrádají.

Co se týká vyjádření respondentů k **překážkám v práci**, tak více než polovina respondentů (51%) si ostře stěžuje na **přílišnou administrativní zátěž**. Dále pociťují jako velký problém **počet klientů na pracovníka** (35%) a **nedostatečnou síť spolupracujících organizací** (31%). Méně často stížnosti směřují i na nedostatečné finanční ohodnocení (25%).

4. Služby pro rodiny

V průběhu rozhovoru se měli respondenti vyjadřovat k připravenému výčtu služeb pro rodiny a to hned z několika hledisek. Hodnotili **dostupnost v místě a kraji**, jejich **kapacitu, úroveň spolupráce a kvalitu služeb**.

Přímo v obci se nejčastěji vyskytují **volnočasová centra** (85%) a **úřad práce** (91%); v menší míře některé další sociální služby – organizace zdravotně postižených, mateřská centra a pedagogicko- psychologické poradny. V rámci kraje již většinou najdeme téměř všechny typy služeb.

Tab. č. : Dostupnost služeb pro rodiny v rámci obce a kraje

	Dostupnost v obci	Dostupnost v kraji
Pedagogicko-psychologická poradna	71%	92%
Volnočasová centra (DDM, NZPM)	85%	85%
Speciálně pedagogické centrum	33%	88%
Mateřská centra	74%	87%
Centrum sociálních služeb	59%	85%
Poradna pro uprchlíky a migranty	15%	67%
Centrum sociálních služeb	59%	90%
Manželská a předmanželská poradna	47%	93%
Úřad práce	91%	89%
Organizace pro zdravotně postižené	79%	89%
Organizace poskytující rekvalifikaci a vzdělávání	49%	77%
Denní /týdenní stacionář	57%	90%
Azyl pro matky s dětmi	41%	91%
Azyl pro muže	35%	84%
Azyl pro rodiny	12%	60%
Dům na půl cesty	19%	86%
FOD-Klokánek	10%	74%
K-centrum pro závislé	37%	91%
Terénní služby pro rodiny	36%	78%
Středisko výchovné péče	21%	90%
Diagnostický ústav	9%	83%
Ústav sociální péče pro děti	28%	88%

Jiné ústavní zařízení pro děti (KÚ,DD)	42%	94%
Org. pro rannou péči	22%	84%
Org.poskytující služby pro pěstounskou péči	16%	82%
Probační a mediační služba	42%	94%

Jako **kapacitně** výrazně **poddimenzované** jsou označovány zejména azyly pro muže a pro matky s dětmi, dále domovy na půl cesty.

Oslovení **dobře spolupracují** s pedagogicko- psychologickou poradnou (82%) a s ústavními zařízeními pro děti (81%).

Špatná spolupráce je naopak udávána s FOD-Klokánek (9%), s diagnostickým ústavem (10%) a manželskou poradnou (8%). U těchto organizací je také častěji kritizována celková kvalita služby (8%-11% špatná).Spolupráci s mnoha organizacemi nedokáží respondenti posoudit.Pravděpodobně spolupracují jen s několika málo organizacemi (!).Většinou nejsou respondenti schopni hodnotit ani celkovou kvalitu jednotlivých sociálních služeb ve svém regionu.

Tab. č. 2: Úroveň spolupráce organizací s OSPOD a kvalita jejich služeb z pohledu OSPOD

	Úroveň spolupráce			Celková kvalita služby		
	Dobrá	Špatná	Neumí posoudit	Dobrá	Špatná	Neumí posoudit
Pedagogicko-psychologická poradna	82%	4%	14%	72%	6%	22%
Volnočasová centra (DDM, NZPM)	56%	5%	39%	58%	3%	39%
Speciálně pedagogické centrum	41%	2%	57%	40%	1%	60%
Mateřská centra	32%	4%	65%	31%	3%	66%
Centrum sociálních služeb	47%	4%	49%	43%	4%	53%
Poradna pro uprchlíky a migranty	13%	1%	86%	10%	1%	88%
Centrum sociálních služeb	44%	5%	52%	41%	5%	55%
Manželská a předmanželská poradna	63%	8%	29%	56%	8%	36%
Úřad práce	79%	5%	16%	70%	8%	23%
Organizace pro zdravotně postižené	57%	1%	41%	53%	1%	45%
Org.poskytující rekvalifikaci a vzdělávání	24%	2%	75%	20%	2%	78%
Denní /týdenní stacionář	47%	3%	50%	45%	3%	53%
Azyl pro matky s dětmi	73%	6%	21%	69%	6%	25%

Azyl pro muže	42%	4%	53%	37%	5%	58%
Azyl pro rodiny	30%	3%	67%	29%	3%	68%
Dům na půl cesty	46%	3%	52%	42%	4%	55%
FOD-Klokánek	39%	9%	52%	31%	11%	58%
K-centrum pro závislé	55%	5%	40%	51%	3%	47%
Terénní služby pro rodiny	40%	5%	55%	36%	6%	58%
Středisko výchovné péče	71%	3%	27%	64%	5%	32%
Diagnostický ústav	63%	10%	27%	58%	10%	32%
Ústav sociální péče pro děti	55%	2%	44%	48%	2%	49%
Jiná ústavní zařízení pro děti (KÚ,DD)	81%	2%	17%	74%	3%	23%
Org. pro rannou péči	29%	3%	68%	27%	3%	70%
Org.poskytující služby pro pěstounskou péči	36%	2%	62%	33%	2%	65%
Probační a mediační služba	67%	10%	24%	58%	11%	31%

Když byli respondenti tázáni na chybějící služby, tak spontánně reagovali tak, že v místě nejvíce lidé postrádají azyl pro matky s dětmi (zmíněno 44x), obecný azyl (11x), sociální bydlení (21), dům na půl cesty (15), a nízkoprahová centra pro děti a mládež (12).

Následně jsme respondentům nabídli připravený výčet možných typů služeb a oni se vyjadřovali k jejich potřebnosti. **Rozšířit a zavést** by respondenti nejčastěji chtěli **sociální bydlení (86%), terénní služby pro ohrožené rodiny (73%) a komplexní rodinnou terapii.** Nejméně poptávané jsou sociálními pracovníky podpůrné služby pro rodiny s jedním rodičem (47%), krátkodobá a terapeutická pěstounská péče (48% resp. 45%) a vzdělávací programy pro rodiče (45%).

Tab. č. 3: Úroveň potřebnosti nových typů služeb z pohledu OSPOD

	Počet	%
Rozeznat ohrožené dítě	116	57%
Mediační služby	113	55%
Podpůrné programy pro rodiny s jedním rodičem	97	47%
Programy pro rodiče špatně zacházející s dětmi	139	68%
Programy pro rodiče s dětmi v ústavu	106	52%
Programy pro pachatele domácího násilí	110	54%
Krátkodobá pěstounská péče	99	48%
Terapeutická pěstounská péče	92	45%
Komplexní rodinná terapie	145	71%
Bezplatné volnočasové aktivity dětí	125	61%
Terénní služby pro ohrožené rodiny	149	73%
Odlehčovací pobyty pro děti z ohrožených rodin	127	62%

Sociální bydlení	177	86%
Podpora školní přípravy dětí z ohrožených rodin	119	58%
Pro děti odpadající ze standardní vzdělávací dráhy	104	51%
Rozvoj rodičovských kompetencí	103	50%
Rozvoj sociálních dovedností dětí a mládeže	112	55%
Dobrovolnická podpora pro děti a mládež	113	55%
Dobrovolnické programy podpory ohrožených rodin	130	63%
Vzdělávací programy pro rodiče	93	45%

Komunitní plán existuje asi ve $\frac{3}{4}$ obcí.

Pokud komunitní plán existuje, obsahuje nejčastěji nízkoprahové centrum pro děti a mládež (20), volnočasové aktivity (14) a sociální bydlení (10).

5. Rozdíly mezi kraji

Podíváme-li se na výsledky šetření z pohledu jednotlivých krajů, můžeme si všimnout několika zajímavých rozdílů. Co se týká kvalifikačních předpokladů, tak výrazně nad průměrem (55% plně kvalifikovaných) jsou Moravskoslezský kraj (80%) a Praha (70%). Oproti tomu Jihočeský kraj a Vysočina mají shodně pouze necelou třetinu (31%) takto kvalifikovaných sociálních pracovníků. Na Vysočině dokonce 46% pracovníků požadavky nesplňuje a prozatím to zřejmě tito pracovníci ani nijak neřeší.

Mezikrajové rozdíly můžeme nalézt i v problémech, které pracovníkům OSPOD komplikují práci. Celoplošně si pracovníci nejčastěji stěžují na administrativní zátěž (51%). Zatímco v Ústeckém a Libereckém kraji si na ní stěžuje drtivá většina pracovníků (81% resp. 90%), tak v Královéhradeckém kraji a v Praze to není ani třetina (19% resp. 30%).

Příliš vysoký počet klientů na pracovníka vnímá jako problém 35% všech respondentů. V Libereckém a Ústeckém kraji je to 70% a na druhé straně v Moravskoslezském pouze 10%. Nízké finanční ohodnocení vadí v průměru čtvrtině pracovníků, v Libereckém kraji celé polovině (50%). Celkově se zdá, že pracovníci z krajů na severu Čech vnímají ve své práci významněji řadu překážek.

Primárním cílem šetření nebylo zjišťování mezikrajových rozdílů, metoda nebyla k tomu uzpůsobena a vzorek nebyl reprezentativní. Proto můžeme zjištěné rozdíly vnímat pouze jako určitý signál, který by bylo nutné dále analyzovat, abychom získali skutečně relevantní závěry.

6. Závěr

Šetření ukázalo, že velké mezery mají OSPOD obcí s rozšířenou působností v kvalifikaci svých pracovníků. Téměř polovina si bude muset svoji kvalifikaci doplnit, což bude jistě pro tyto pracovníky znamenat zvýšenou zátěž, se kterou se budou muset potýkat ještě mimo svoje běžné pracovní povinnosti. Lze tedy předpokládat, že se

pracovníci primárně zaměří na formy vzdělání definované zákonem a další vzdělávací možnosti zřejmě budou méně poptávané.

Dále šetření doložilo v odborných kruzích často kritizované zatížení pracovníků obsáhlou administrativní agendou v kombinaci s nepřiměřeně velkým počtem klientů. Tento stav nepochybně velmi omezuje jejich možnosti přímé práce s klienty a skutečně efektivního zásahu ve prospěch ohrožených rodin.

Pracovníci dále pocítují jako vážný problém nedostatečnou síť spolupracujících organizací. Lze uvažovat o dvou základních příčinách tohoto stavu. V první řadě mohou některé služby skutečně chybět, nebo jejich kapacita nemusí být dostatečná. Druhou příčinou může být malá spolupráce zúčastněných subjektů v daném místě. Tomu by nasvědčovala nízká míra schopnosti vyjádřit se k úrovni spolupráce a kvalitě poskytovaných služeb, které předtím respondenti označili jako dostupné minimálně v rámci kraje. Zdá se, že OSPOD nejsou o činnosti některých organizací dostatečně informovány.

V oblasti úrovně spolupráce s jednotlivými organizacemi nejlépe hodnotili pracovníci „tradiční“, „státní“ organizace, se kterými spolupracují dlouhodobě – pedagogicko-psychologické poradny, dětské domovy, kojenecké ústavy a úřad práce. S ostatními organizacemi jsou zřejmě v řidším kontaktu a pravidelně nespolupracují. Tento fakt koresponduje i s výše uvedenou neschopností k řadě organizací se vůbec vyjádřit.

V odpovědi na otevřenou otázku pracovníci nejvíce postrádají azylová zařízení různého typu, sociální bydlení, domy na půl cesty a nízkoprahové služby. Krátkodobé řešení bytové situace klientů se zdá být velmi aktuálním problémem. Z nabídky prozatím málo rozšířených služeb, která měla podobu uzavřené otázky, by pracovníci preferovali zavedení terénních sociálních služeb pro rodiny a komplexní rodinné terapie. Na základě těchto zjištění můžeme usuzovat, že pracovníci OSPOD by v práci s ohroženými rodinami uvítali možnost bezpečného prostředí pro dočasné umístění rodiny nebo některých jejích členů v kombinaci s účinnými nástroji intenzivní sanace rodiny.

Překvapivě méně respondentů považuje za potřebné rozšíření krátkodobé a terapeutické pěstounské péče. Tento fakt může svědčit o tom, že náhradní rodinná péče je na okraji zájmu OSPOD a není jí věnována dostatečná pozornost. Proto pracovníci nejsou o nových formách informováni a nepovažují je za potřebné.

Výsledky v oblasti otázek směřujících ke komunitnímu plánování upozornily, domníváme se, na jednu ze slabin této metody. Ohrožené rodiny mohou být právě jednou z cílových skupin, kterou je snadné v rámci komunitního plánování opomenout a jejíž zájmy nemusí v průběhu plánovacího procesu nikdo hájit.

Na základě výše uvedených zjištění lze konstatovat, že nové směry grantové podpory, které Nadace Terezy Maxové začala realizovat, rezonují s potřebami, které identifikovali v oblasti práce s ohroženými rodinami pracovníci OSPOD. Velký prostor pro zvyšování informovanosti mezi touto odbornou veřejností je v oblasti náhradní rodinné péče a jejích nových forem.

Modernizace sociálního státu a analýza moci (celospolečenské hledisko a hledisko klient-pracovník)¹

Martin Smutek²

Abstract

The paper deals with power relations and their balancing in human service organisations. The paper attempts to present connections between (1) broad organisational-political level of involved participants relations and (2) client-worker relationship in social work. The paper presents theoretical analysis of power relations on political (or organisational) macro-level and consequences on client-worker power relationship on micro level. The concept of resource dependency is broadly used in the paper. The whole concept of resource dependency is inserted into the broad trend of governance. Governance means actual and modern environment in public policy which influences power relations in public sphere. The result of presented theoretical analysis of power relations is accent on potential risks of mutual resource dependency (individualisation - particularisation) and also statement, that these social processes may build a kind of „new social risk“ in the future.

Úvod

Tento text se snaží dát do souvislosti různé úrovně proměn soudobého sociálního státu a využít přitom koncept závislosti na zdrojích pro popis měnících se mocenských vztahů mezi jednotlivými aktéry. Po stoletém období vývoje sociálního státu až po současné rozvinuté sociální státy nejen v Evropě, se sociální stát dostal do uzlového bodu dalšího vývoje. Přechod k postindustriální společnosti se vyznačuje změnami mnohých hodnot ve společnosti a tím pádem i změnami mocenských vztahů při realizaci welfare obyvatelstva (změny v roli státu, trhu a občanského sektoru - viz obrázek níže).

Rámcovými cíli této teoretické studie je (1) zamyslet se nad procesem modernizace sociálního státu s důrazem na procesy směřující k governance - tvorbě rozhodnutí a strategií na více úrovních správy, tedy dát z hlediska mocenských vztahů a jejich balancování do souvislosti širší organizačně-politické hledisko sociálního státu (konkurenční prostředí, managerizace, marketizace, individualizace společnosti...) a (2) vztah klient-pracovník, tedy mikro-hledisko zvyšování welfare občana soudobé společnosti.

V první části textu je zmíněn rámcový kontext proměn sociálního státu dneška, který vede k individualizaci a měnícímu se pojetí správy ve veřejné politice. V další části textu je pak uvedena rámcová konceptualizace přístupu k analýze moci, kdy je využito konceptu závislosti na zdrojích. Tento koncept je využitelný jak pro popis dynamiky

¹ Tato studie vznikla s podporou Ministerstva školství mládeže a tělovýchovy ČR - NPV II (Projekt 2D06009, Nová sociální rizika trhu práce a potřeby reformy jeho politické regulace po vstupu ČR do EU. Monitoring a evaluace potřeb.).

² Mgr. Martin Smutek, Katedra sociální práce a sociální politiky, PdF, Univerzita Hradec Králové, e-mail: martin.smutek.2@uhk.cz.

změn na makro-úrovni společnosti, tak v mezo-úrovni interorganizačních závislostí jednotlivých lokálně působících aktérů, tak i na mikro-úrovni vztahu klient-pracovník.

Sociální stát v době postindustriální a „nová sociální rizika“

Sociální stát je v přerodu a jakou bude do budoucna mít podobu není jisté. Každopádně se zdá, že jeho role už od nástupu industrializace byla, je a i se změnami v industriální společnosti nadále bude nezastupitelná. Globalizační procesy, které v současném světě stále akcelerují, vytvářejí tlaky na přizpůsobení národních ekonomik a tím pádem neodmyslitelně i národních sociálních systémů, které jsou s ekonomikou spojeny navždy jakousi pupeční šňůrou. V současné době je přenášeno na zaměstnance a jejich rodiny stále více tržní nejistoty, zatímco na stále křehčím a bezmocnějším (sociálním) státu spočívá veškerá zodpovědnost za sociální dopady deregulované ekonomiky (viz např. Keller 2005).

Proměna společnosti industriální ve společnost post-industriální přinesla také fenomén „nových sociálních rizik“. Nová sociální rizika jsou tedy taková rizika, kterým „...lidé čelí během svého života jako následku ekonomických a sociálních změn spojených s tranzicí industriální společnosti na post – industriální“ (viz www.mopo.cz.eu). V rámci této tranzice si zasluhují pozornost čtyři procesy (ibid.):

1. Ženy se ve velké míře přesunuly do sféry placené práce, zatímco počet ekonomicky aktivních mužů klesá.
2. Nárůst absolutních a relativních počtů seniorů má dopad na sociální péči stejně jako na výdaje tradičního sociálního státu na penze a zdravotní služby.
3. Změny pracovních trhů žádají změny ve vzdělávacích soustavách.
4. Expanze privátního sektoru vznikající primárně z pokusů omezit státní výdaje na „stará rizika“.

Všechna tato rizika vytvářejí tlak na změnu celého systému a na změnu vztahů mezi jednotlivými aktéry uvnitř společnosti. Ve výsledku tak mají tyto změny dopady i na vztah konkrétního pracovníka a klienta, jelikož organizační prostředí, ve kterém pracovník operuje, mu diktuje nové podmínky práce.

Modernizace sociálního státu, jak bývá nazýván soubor opatření, který má za úkol zmírnit napětí mezi trhem a sociální sférou a má dále za úkol posílit sociální kontrakt, má mnoho podob. Jednou z podob je také příklon k pojmu „vládnutí“ (governance), namísto lpění na dosavadních způsobech „vlády“ (government).

Governance

V současné Evropě se intenzivně rozvíjí pojem „governance“ (vládnutí) a to právě v souvislosti se změnami role státu ve společnosti a změnou role (a přesunu moci) i na jiné aktéry ve společnosti. Literatura o governance ve veřejné politice je relativně mladá a objevuje se v mnoha nových směrech ve všech oblastech reformy veřejného sektoru. Debata o governance začala nabírat tempo na počátku 90. let a byla odvozena z množství odlišných a navzájem se doplňujících zdrojů (Osbourne a Gaebler 1992,

Rhodes 1996). Označuje procesy socio-politického rozvoje, které se týkají změn (1) mezi státem a dalšími globálními aktéry, (2) změn v konfiguraci občanské společnosti a změn ve vztazích mezi tímto prvkem a státem a (3) změn ve vnitřních mechanismech státu. Governance proto referuje o administrativním aparátu vlády a zdůrazňuje, že existuje mnoho modů vládnutí v jejichž rámci stát již není nadále dominantním aktérem.

Mezi mnoha definicemi „vládnutí“ se jeví jako nejpřijatelnější definice UNDP. Je na ní také patrný posun, ke kterému při studiu vládnutí došlo. Definice z poloviny 90. let ještě spíše zdůrazňovaly hlavní úlohu vlády a organizační architekturu: *„Vládnutí je výkon ekonomické, politické a správní moci při řízení státních záležitostí na všech úrovních a všemi prostředky, kterými stát prosazuje sociální kohezi, integraci a zajišťuje zdraví své populace. Zahrnuje to všechny metody, které jsou užívány k distribuci moci a řízení veřejných zdrojů a organizací, které profilují vládu a výkon politik. Zahrnuje mechanismy, procesy a instituce, pomocí kterých občané a skupiny artikuluji své zájmy, vykonávají svá práva, seznamují se se svými povinnostmi a řeší rozdíly mezi sebou“* (UNDP and Governance, Experiences and Lessons Learned 1997). Naopak pozdější definice i přesto, že je vágní, jasně ukazují na změnu v přístupu směrem k procesům ve všech sférách (viz např. Vymětal 2005): *„Governance je systém hodnot, politik a institucí, pomocí kterých společnost řídí své ekonomické, politické a sociální záležitosti ve vztazích mezi státem, občanskou společností a soukromým sektorem. Je to způsob, jakým společnost organizuje sebe samu a jak přijímá rozhodnutí pro dosažení vzájemného porozumění, dohody a kooperace. Občanům nabízí mechanismy a procesy pro artikulaci zájmů, pro zprostředkování rozdílu a uplatňování jejich práv a závazků. Jsou to pravidla, instituce a praktiky, které omezují nebo poskytují podněty pro jednotlivce, organizace a firmy. Governance tedy zahrnuje sociální, politickou a ekonomickou dimenzi a funguje na všech úrovních lidské interakce – domácnost, vesnice, municipalita, národ, region i globální úroveň“* (UNDP Strategy Note on Governance for Human Development 2004).

Podle Newmana (2001), Clarke a Newmana (1997) či Linga (1998) literatura definuje governance následujícím způsobem (cit. volně dle Fitzpatrick, 2005:159):

- Umožňuje posun z vertikální weberianské byrokratické hierarchie směrem k horizontálnější modelům, což může implikovat tržní soutěžení, sítě agentur atd.
- Referuje o stírání administrativních hranic ve formálním myšlení tak, aby byly tyto hranice co nejprostnější.
- Tento způsob stírání hranic znamená, že smíšená ekonomika se postupně stává zastaralým a nevhodným pojmenováním pro způsoby, jimiž governance protíná veřejný, soukromý, dobrovolný a také rodinný sektor.
- Mnoho lidí věří, že neexistují už nadále žádné „vládnoucí špičky“, jimiž by společnost mohla být manipulována, governance znamená, že stát by měl rozpoznat, koordinovat a integrovat sama sebe do širšího spektra partnerství mezi agenturami a skrze toto vládnout „na dálku“.
- Stát se tak stává „spíše kormidelníkem než veslařem“, stává se „spíše facilitátorem a regulátorem než kontrolorem“, jehož úlohou je detekovat změny v sociálních směrech a ovlivňovat jemné pohyby kormidla za využití reflexivních politických nástrojů, které se

učí samy se adaptovat v průběhu času. Toto signalizuje posun od ideologie (boje o sociální cíle) směrem k managementu (technická debata o prostředcích).

- Participace a dialog okolo občanské společnosti se tak stávají klíčovými prvky, jelikož implementace politických iniciativ se stává vyjednávacím procesem, který závisí na široké podpoře jak expertů tak ne-expertů.

- Efektivita politik se proto stává závislá na kulturních neurčitostech jako je důvěra a vzájemnost, které vláda může sice podnítit, ale které nemůže přímo řídit.

Procesy globalizace a individualizace společnosti jsou dvě dimenze, které do sebe navzájem zapadají. První proces implikuje, že stát nadále nemá prostor pro dominanci, druhý trend indikuje, že lidé se stali aktivními konzumenty spíše než pasivními „pěšáky“. Keynesiánský welfare state tak směřuje k Schumpeterianskému workfare state, kde převažuje kontrola nad klienty sociálního systému a přísné testování aktivit klienta a jeho nároků prakticky na cokoli.

Rysy „starého“ a „nového“ vládnutí

	„staré“ pojetí vládnutí	„nové“ pojetí vládnutí
Zdroj moci	stát	stát společně s občanskou společností
Hlavní hráči	veřejný sektor a administrativní aparát	veřejný, soukromý a dobrovolný („třetí“) sektor
Závislost	na elitách u moci	participace všech elit
Zaměření aktivit na	instituce (organizace)	procesy a procedury
Důraz na	organizační strukturu	vstupy, výstupy a politiky
Filosofie vládních politik	přímá péče (paternalismus)	nabídnout možnosti, řídit
Role vlády	péče, příkazování, kontrola	vedení, napomáhání, spolupráce, vyjednávání
Forma výkonu vlády	hierarchie (shora dolů) a autorita	partnerství a sítě

Pramen: Leach, Percy-Smith, 2000:5; Peters, 2003:5-8 (cit. dle Vymětal, 2005).

Podstata změny také bývá popisována jako přesun „od vlády k vládnutí“ (*from government to governance*), což ukazuje změnu pohledu na vládnutí z „instrumentálního“ na „procesní“.

Multi-level governance

Druhá polovina 20. století byla na evropském kontinentu provázena dvěma protichůdnými procesy. Na jedné straně dochází k decentralizaci a regionalizaci, kdy vlády čím dál tím více přenášejí pravomoci na nižší územně-správní úroveň. K tomuto procesu dochází nezávisle na evropské integraci, s nástupem Maastrichtské smlouvy získávají regiony možnost rozhodování o evropských záležitostech, jejich podíl na rozhodovacím procesu v EU se institucionalizuje prostřednictvím Výboru regionů. Na druhé straně dochází postupně k přenášení rozhodování z úrovně národních vlád na

nadnárodní orgány Evropských společenství. Rozsah přenesených pravomocí se postupně od Římské smlouvy rozšiřuje z výhradně ekonomické oblasti do celé škály aktivit tradičně náležejících státu (Majerčík 2003).

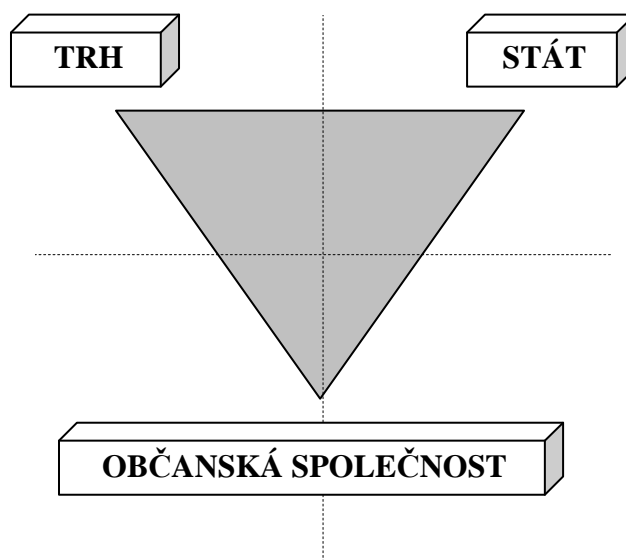
Koncept multi-level governance není definován jenom svou mnohoúrovňovostí, ale i pojmem „governance“, který je širší než pojem politika, zahrnuje i správní oblast a oblast implementace rozhodnutí.

Multi-level governance se vyznačuje následujícími body:

- Stát nemá exkluzivní přístup na nadnárodní úroveň vládnutí.
- Jedná se o nejlivnější přístup z teorií governance (teorií evropského, ale třeba i globálního vládnutí), které zkoumají EU jako specifický politický systém.
- Překrývající se kompetence mezi různými úrovněmi vlády.
- EU je systém flexibilních, komplexních, mnohvrstevných a geograficky se překrývajících struktur vládních a nevládních autorit v různých tematických oblastech veřejné administrativy.
- Autorita státu je rozptylována nahoru (nadnárodní úroveň), dolů (podstátní, regionální aktéři) a do stran (privátní aktéři),
- autorita je tedy sdílena.

Níže uvedený diagram ukazuje základní prostor, ve kterém se mohou uplatňovat posuny ve významu jednotlivých základních prvků sociálního státu, to vše za asistence rozptylování autority státu na nadnárodní úroveň a zároveň na regionální a lokální úroveň.

Obr. 1: Institucionální organizace sociálního státu - základní model.



Jedno ze sumarizujících vysvětlení rozdílu mezi vládnutím a vládou nabízí Plumtre a Graham (1999). *Vládnutí* je studium a pochopení moci, vztahů a odpovědnosti.

Zahrnuje interakci mezi strukturami, procesy a tradicemi, které určují způsob, jakým je uplatňována moc, jak jsou přijímána rozhodnutí a jak se mohou ve společnosti prosadit jednotliví občané. Vládnutí je tedy umění vedení/řízení společnosti a organizací. Příkladem aktivit, které stojí v centru tohoto pojmu, je např. způsob přijímání a realizace rozhodování či normy pro zvládání a řešení konfliktů (viz Vymětal 2005).

Naproti tomu *vláda* je institucionálním uspořádáním, které operacionalizuje principy vládnutí. Pochopení základních principů vládnutí je proto širším a hlubším procesem v rámci studia jednotlivých modelů vlád. Přesto řada faktorů souvisí spolu navzájem. Dobrá vláda je nakonec věrnou artikulací mínění společnosti (či odrazem více hlasů společnosti) v oblastech moci, vztahů a odpovědnosti (viz Vymětal 2005).

Manažerismus a welfare

Na počátku 90. let bylo jasné, že sociální státy nemohou být odstraněny. To v podstatě umožnilo analytikům zobecnit některé širší poznatky o tom, jak welfare administrace staví na mnoha rysech governance, které byly načrtnuty výše. Konkrétně bychom měli zdůraznit jako klíčové (Clarke a kol. 2000, cit. dle Fitzpatrick, 2005:161-162) následující prvky:

- Důraz se posunul ze vstupů (výdaje a sociální struktury) směrem k výstupům (výkonnost a efektivita). S limity sociálních výdajů, které byly brány v úvahu, bylo dosaženo tvůrci politiky růstu produktivity za stávajících zdrojů. Výstupy byly v rostoucí míře subjektem kvantifikace. Klíčové k měření výstupů je nastavení specifických cílů, které však mohou někdy vytvářet pokřivený dojem o skutečné aktivitě institucí. Ty věci, které nejsou jednoduše měřitelné, byly do značné míry vyčleněny z procesu hodnocení (měkké dopady jako je individuální poradenská pomoc konaná v rámci jiných formálních aktivit pomáhajícího pracovníka). Jeden z důsledků může být, že tyto nevýstupové aktivity vyzní do ztracena, jelikož k nim nejsou přiřazeny žádné odměny a jelikož „požírají“ čas a zdroje, které by mohly být využity jinde, a proto mohou dokonce i podněcovat sankční mechanismy.

- Ethos veřejných služeb orientovaný na sociální potřeby, byl částečně nahrazen souborem formálních, kontraktuálních vztahů. Předpokladem bylo, že veřejný sektor musí být periodicky monitorován a tlačen „zpátky do linie“. Welfare konzumenti jsou považováni za potenciálně schopné posoudit kvalitu veřejných služeb stejně snadno jako jsou schopni posoudit třeba kvalitu zubní pasty (Fitzpatrick 2005). Proto vlády zvýšily počet dveří, kterými mohou konzumenti vyjít ven jak do soukromého sektoru tak do jiného, úspěšnějšího sektoru v rámci veřejného sektoru.

- Tržní soupeření v rámci organizací a mezi organizacemi veřejného sektoru se stalo stále běžnějším jevem. Od agentur veřejného sektoru se očekává, že budou více podnikavé a budou se méně bát rizika, tedy že budou kopírovat příklady ze soukromého sektoru, že budou pracovat se soukromým sektorem v partnerství a nebo že budou umožňovat působení soukromým firmám, když budou samy selhávat. To ovšem vedlo k fragmentarizaci, díky které je konstantní rozvoj společných (joined-up) strategií považován za nezbytný.

- Moc se posunula směrem k managerům v sociální sféře, takže se předpokládá, že si tyto zvnitřní technologie (slovník a postupy) obecného managementu. Profesionální autonomie byla tak redukována nebo začleněna do těchto pojmových rámců. Režimy auditů a inspekcí se staly nekonečnými (Fitzpatrick 2005) a jsou to právě tyto externí evaluace, které usnadňují internalizaci manažerských režimů, ve kterých agenti veřejného sektoru operují. To může pak znamenat, že transformují to co dělají do podoby informací, které režim vyhodnotí jako užitečné.

- Modernizace nikdy není kompletní, je ve stavu permanentní evoluce. Kompetence jednotlivců a institucí je kalkulována v pojmech jejich schopnosti a vůle akceptovat a fungovat v rámci této nestálosti stále dál a dále. Modernizace je nekonečná.

Můžeme tedy vidět jak tento druh managerialismu koresponduje s komponenty governance, které byly zmíněny výše. Obojí identifikuje jako důležité (a) oploštění státu na komplexní sérii vzájemných sítí a partnerství, (b) procesy vyjednávání a kontraktualizace, které příčně jdou přes sektory a linie odpovědnosti, (c) techniky sběru informací, které dávají zpětnou vazbu o měřitelných výstupových aktivitách a (d) důraz na stakeholding (Fitzpatrick 2005:163).

Governance a managerialismus jsou často považovány za pragmatické filosofie založené na evidenci - znalostech, jsou tedy spojeny jen s tím, co funguje v komplexní společnosti. Takže názory ohledně toho co funguje nejsou nikdy ideologicky neutrální. Sociologicky informovaná kritika trvá na tom, že diskurzivní techniky governance a managerialismu vytvářejí sociální svět, kterému se pak samy nabízejí jako řešení (Finlayson 2003 in Fitzpatrick 2005:163).

Bylo poznamenáno již výše, že přežití v rámci soupeřícího prostředí se stává stále důležitějším prvkem, takže různí aktéři mají zájem na simulaci informací pro externí inspekcce, které pak mohou zajistit jejich přežití. Takže spíše než by odpovídala pragmaticky na svět okolo, technologie governance nemusí dělat nic více, než vytvářet mlhavé prostředí, ve kterém statistiky nahrazují realitu a kvantita kvalitu, kde politika vedená znalostí (evidence based) se stává znalostí vedenou politikou (policy-led) a kde dosažené cíle se stávají samy o sobě známkou progresu (viz Fitzpatrick 2005).

Pracovní rámec závislosti na zdrojích

Závislost na zdrojích nebo závislost na moci je úzce vztažena k pojmu politické ekonomie a byla primárně rozvinuta Mayerem Zaldem. Je to jeden z nejběžnějších přístupů (i když je často používán implicitně) ve studiu organizací obecně. Rámec závislosti na zdrojích je založen na premise, že rozhodnutí jsou činěna v rámci organizací, strategické volby jsou omezeny podmínkami prostředí, ale organizace se budou snažit manipulovat s prostředím k jejich vlastnímu prospěchu. Organizace jsou proto angažovány v dynamickém vztahu s vnějším světem a nejsou jen pasivními příjemci. Model závislosti na zdrojích předpokládá, že organizace musí najít cesty k zajištění hladkých a předpověditelných toků kritických zdrojů obvykle kontrolovaných jinými entitami (Reitan 1998:295). Zdroje musí v tomto případě být chápány široce - jako peníze, personál, informace, technologie, sociální podpora, politický přístup, autorita, profesionální uznání a tak dále.

Každý ze zúčastněných aktérů (mezi něž bychom mohli řadit i klienty samotné) má v interakci určité dispozice. Na základě směny těchto dispozic se odehrává ustanovení vzájemných pozic subjektů. Jistými, avšak odlišnými zdroji disponují obě zainteresované strany a jejich vzájemná směna může být pro obě strany výhodná. Získávání zdrojů a jejich alokace je jedním ze základních pilířů interorganizačních vztahů. Jinak řečeno, mobilizace adekvátního rozsahu relevantních zdrojů od jiných organizací je hlavní výzvou pro mnoho organizací. „*Poskytovatelé služeb vždy potřebují zdroje různých druhů: oprávnění, peníze, personál, prostory a další*“ (Donnison, 1975: 292).

Otázku co jsou to „*relevantní zdroje*“ v kontextu sociálního sektoru si klade rovněž Hvinden (1991:250) a odpovídá si s využitím definic z literatury o interorganizačních vztazích: „*Je kladen největší důraz na zdroje asociované s udržetím organizace, jakožto identifikovatelné jednotky. V našem kontextu budou příklady „udržovacích zdrojů“ fondy, alokované organizacím skrze rozhodnutí regulatorních orgánů, např. centrální nebo lokální vlády.*“

Autor se dále zaměřuje na zdroje očekávané při denní, rutinní činnosti organizace a nazývá je „*úkolovými zdroji*“. Tyto jsou podle něj chápány jako elementy, které determinují, jak dobře organizace plní své úkoly. „*Organizace mohou kontrolovat své úkolové zdroje skrze jejich oprávnění, rozsah a kvalifikaci personálu, finanční a technické možnosti, se kterými disponují. Další úkolové zdroje mohou být dosaženy díky transakcím s jinými organizacemi, více či méně na stejné úrovni*“ (Hvinden 1991:251). Tímto autor explicitně vyjadřuje, že existují v tomto kontextu převážně horizontální interakce. V pojetí interakcí jako směny zdrojů, tedy jde o horizontální transakce - směnu zdrojů. Mezi hlavní jednotky směny, interakcí v rámci „úkolových zdrojů“, které jsou kontrolovány skrze horizontální transakce pak podle Hvindena především patří:

- Informace,
- personál a expertýza,
- možnost vytvořit si reference,
- materiální zdroje.

V pojmech řízení organizace jsou horizontálnost a vertikálnost interakcí relativně jednoduše definovatelné. Vyplývají převážně z pozice jednotlivců nebo skupin, které vstupují do interakce, uvnitř dané organizace. Ač má definice horizontálnosti či vertikálnosti i v tomto případě své obtíže, použití těchto pojmů pro interorganizační interakce je ještě obtížnější.

Jen těžko lze definovat formální indikátory nadřízenosti, či podřízenosti organizací, pokud nejde o odnože stejného odvětví činnosti. V kontextu této práce byly výše stanoveny kategorie účastníků procesu politiky služeb. Tak zde máme například nestátního poskytovatele služby, který vstupuje do interorganizační interakce s orgány veřejné správy. V tomto případě existuje jistá formální nadřízenost veřejnosprávních orgánů, díky dispozici oprávněními, které může a nemusí poskytnout nestátnímu poskytovateli. Jedná se tedy o „opravňující subjekt“. Nestátní poskytovatel případně vstupuje do interakce s jinými poskytovateli služeb. Takovýto vztah by mohl být charakterizován jako horizontální, dispozice oprávněními jsou na stejné úrovni. Stejně

tak může nestátní poskytovatel navázat i interakci s médii, veřejností, klienty. Není zde přímý formální indikátor vzájemné nadřazenosti nebo podřazenosti těchto kategorií účastníků, proto mám za to, že jde převážně o horizontální pozici, bez nevyvážené dispozice oprávněními.

Abych zde byl schopen definovat horizontálnost či vertikálnost interorganizační interakce subjektů, musím definovat dispozice, jež je staví do podřazené nebo nadřazené pozice. Za tyto dispozice považuji výše definovaná „oprávnění“. Oprávnění ustanovují horizontálnost nebo vertikálnost pozic interagujících subjektů. Ustanovený horizontální vztah však ještě neskýtá záruku rovnoprávnosti v interakci. Jsou zde ještě dispozice zdroji.

Interakce mezi dvěma organizacemi tak může nabývat několika dimenzí. Příklad uvádí Hvinden (1991:251) „*Dvě organizace mají reciproční vztah týkající se směny informací, ale nerekiproční vztah pokud dojde na dělbu materiálních zdrojů. V principu je možné sumarizovat matici vztahů, která vyjadřuje celkový vztah mezi dvěma organizacemi. Na základě tohoto vymezení mohou být dvě organizace v rovném vztahu, co se týče přístupu ke zdrojům, nebo se může jevit jedna více závislá než druhá.*“ Pokud nastane druhá možnost, vzniká unilaterální závislost. Jak však autor ihned podotýká, není vždy zřetelné, co znamená být „závislý“ na jiných organizacích. Jedno je však jisté, ve vztahu unilaterální závislosti je organizace kontrolující zdroje v pozici, kdy stanovuje podmínky interakce.

Tato symetrie (nebo nesymetrie) má významný vliv na interakce, probíhající mezi účastníky procesu tvorby sociálních programů. Dá se proto předpokládat, že stupeň symetrie ve vztahu mezi organizacemi má vztah k množství interakcí mezi nimi. Ale též ke způsobu jakým jejich rozhodovatelé vnímají partnerství a jaké strategie volí. Jak cituje Hvinden Cooka (Cook,1977:67): „*Zjevně je méně interakcí mezi organizacemi, které neočekávají od sebe navzájem žádné zdroje. Opačně je tomu v případě, že jedna nebo obě organizace potřebují zdroje kontrolované druhou stranou. Pokud jde o reciproční závislost, budou obě organizace iniciovat kontakt přibližně stejnou měrou. Pokud máme situaci unilaterální závislosti, bude pravděpodobně závislá organizace iniciovat interakci častěji, než by tomu bylo vice versa.*“

Komunikující subjekty v interakci by se měly snažit poznat argumenty a zájmy ostatních stran, narážejí však na všeobecné limity mezilidské komunikace. Zakladatel kybernetiky Norbert Wiener řekl: „*Nikdo nemůže vědět, co řekl, dokud neuslyšel odpověď druhého člověka*“ (in Bělohradský, 1992:101). Tento výrok krásně a do detailu vyjadřuje subjektivitu vnímání. Objektivní snaze o poznání argumentů ostatních stran vztahu tak většinou brání subjektivita vnímání významů. „*Ve snaze o pochopení zájmů ostatních mějte na paměti, že velice záleží na způsobu jejich chápání a že tento proces chápání je záležitostí subjektivní*“ (Lax, 1994:71). I kdyby bylo možno eliminovat subjektivitu vnímání, nebylo by jednoduché dojít konsenzu, jelikož „*...zájmy i s nimi související problematika se mohou měnit s přibývajícím úrovní informovanosti stran, a to při sledování určitého záměru nebo čirou náhodou. Simulátorem takových změn může být výskyt určitých událostí nebo taktika, sledovaná některou ze stran*“ (ibid.).

Závislost na zdrojích a dopady na vztah klient-pracovník

Je zřejmé, že vztah klient-pracovník je samotným jádrem zvyšování welfare (blahobytu) občana. Tento vztah je primárním prostředkem jak získat informace o klientovi, jak posoudit jeho potřeby, jak pro něj zajistit služby, jak získat od klienta zpětnou vazbu a vyhodnotit tak relevanci praxe a jak je dosahováno klientových přání.

Výše diskutovaný proces governance, tedy rozměňování autority státu a vytváření partnerských projektů, by měly mít do budoucna kapacitu rozvíjet služby na základě potřeb klienta. To vše za současného působení vzájemné závislosti na zdrojích, kterou do vztahu klient-pracovník vnáší zavádění tržních idejí do sociální oblasti (např. idea kvazitrhu). Níže se budu zabývat podstatou spolupráce ve vztahu klient-pracovník a pokusím se zdůraznit případné silné či slabé stránky vzájemné závislosti na zdrojích (v obecnějším slova smyslu tato vzájemná závislost evokuje mocensky nevyvážený vztah).

Jak z perspektivy organizace tak z perspektivy klienta je obecně nejlepší formou spolupráce ta, která je založena na důvěře (Hasenfeld 1992). Důvěra je však prchavý koncept. Podle Baiera (1986) důvěra znamená, že se spolehnu na dobrou vůli jiné osoby, což mne činí bezbranným vůči limitům této dobré vůle. Tato bezbrannost pokládá základ potenciálnímu znevýhodnění takovéto osoby, ačkoli podstatou důvěry je spoléhání se na to, že takováto situace nenastane. „Chci jít do takovéhoho stavu bezbrannosti, protože potřebuji zdroje, které mají pod kontrolou jiné osoby“ (in Hasenfeld 1992). Zde je tedy prezentován jeden z důležitých rysů závislosti na zdrojích - tedy obvyklá existence závislosti na zdrojích jako motor navázání vztahu důvěry.

Rozvinout důvěru v tomto typu sociálního vztahu předpokládá vypořádat se s dvěma důležitými vzájemně provázanými problémy: (a) diskrecí (volností v rozhodování) a (b) mocí. Diskrece personálu se v pomáhajících profesích vyskytuje trvale, jelikož je poskytování pomáhajících služeb závislé na vztahu klient-pracovník. Jak výmluvně poukazuje Lipsky (1980), diskrece nemůže být vymýcena dokonce i když organizace formuluje detailní pravidla a regulace. Zde podotýkám, že toto pravidlo platí i v současné situaci, kdy sílí tendence managerizace sociální sféry a důsledné evaluace „výstupů“ pomáhajícího procesu.

Diskrece nemůže být vymýcena, jelikož pracovníci kontrolují toky a interpretace informací (v obou směrech) mezi klienty a organizací a organizace má pouze limitovanou nezávislou kapacitu ověřovat platnost informací přenášených pracovníky jak ke klientům tak k nadřízeným v organizaci. Čím více pravidel a regulací organizace vyhlásí (a také čím více je vytvářeno externích tlaků na standardizaci pracovního výkonu - závazné standardy kvality poskytovaných služeb), tím větší mají pracovníci příležitost se od nich odklonit a tím je také složitější je všechna monitorovat.

Diskrece všeobecně tedy znamená, že klienti jsou přece jen do značné míry závislími na dobré vůli pracovníků. Ačkoli je pomáhající proces administrativně nataven tak, aby chránil klienty před zneužitím, Handler (1986 in Hasenfeld 1992) poukazuje, že spoléhat se na tento administrativní proces v tom smyslu, že „udrží na uzdě“ diskreci, je nedostatečné, obzvláště když klienti jsou závislí na pracovnících a na zdrojích, které od nich potřebují.

Předchozí diskuse nás vede k druhému rysu sociálních vztahů, které se mezilidská důvěra pokouší regulovat - moc. Ve své podstatě mají pomáhající organizace značnou

moc nad jejich klienty, jelikož organizace kontroluje nezbytné zdroje, které klienti potřebují. Dříve bylo běžné tvrzení, že klienti jakožto jednotlivci pouze zřídka kontrolují zdroje, které by potřebovala organizace. V současné době vstupu tržních (kvazitržních) myšlenek do pomáhajícího vztahu je však potřeba tento bod mírně zrevidovat.

Tradičně uváděná mocenská výhoda poskytující organizace je promítnuta do asymetrie moci mezi pracovníkem a klientem. Tato asymetrie je vyjádřena v pracovníkové kontrole nad informacemi, jeho expertízou a přístupem ke zdrojům, které klient potřebuje. Pomáhající organizace se tak dnes spoléhají na kontrakt, který reguluje tyto nerovné mocenské vztahy. Kontrakty vyslovují preference mocensky silnějších a jejich priority a zároveň odkrývají odpovědnost a povinnosti pracovníků. Explicitně stanovují procedury, které musejí pracovníci sledovat a pravidla rozhodování, která musí být dodržena (čímž se snaží omezit diskreci pracovníků). Snaží se předvídat nepředvídatelné skutečnosti, vytvářet pobídky pro splnění kontraktu a v ideálním případě i specifikovat sankce, které musí následovat, když není dohoda dodržena.

Ale jak již bylo zmíněno, samotná podstata práce s lidmi znemožňuje explicitně stanovit podmínky tohoto kontraktu a doplácí na stejná omezení jako administrativní proces ochrany klientů. Kontrakt však také předpokládá určitý stupeň mocenské vyváženosti vztahu klient-pracovník, který normálně v tomto vztahu nepřevládá. Rostoucí závislost organizací na zdrojích klienta však tento bod v poslední době mění a pomáhá balancovat z mocenského hlediska vztah klient-organizace.

Fakt soudobé rostoucí závislosti samotné poskytující organizace na vlastním klientovi a jeho finančních zdrojích však nemusí vyznívat tak jednoznačně, jelikož zaměstnanci organizace nejsou závislí na zdrojích klienta přímo a osudy celé organizace, která je zaměstnává jsou pro řadového pracovníka převážně „abstraktním pojmem“.

I přes měnící se situaci v oblasti závislosti na zdrojích zůstává rozvoj důvěry ve vztazích klient-pracovník oním fundamentálním způsobem ochrany klienta a případnou podmínkou toho, že pracovníkova moc nebude zneužita. Jak ovšem argumentuje Shapiro (1987: 635) „principy neosobní důvěry jsou opět zranitelné a slabé“, protože klienti interagují s organizačními zástupci, jejichž schopnost rozvinout vysoce osobní vztahy, které jsou potřeba pro morálně zdravou důvěru, jsou omezené. Navíc zde mohou být dobré důvody pro to udržet osobní vztahy ve vztazích klient-pracovník na uzdě, protože by mohly podkopat jiné důležité hodnoty jako je rovnost přístupu a zacházení, univerzalizmus, nezkreslené posuzování a obranu před favoritismem. Posilováním osobních vztahů k posílení důvěry se posiluje i riziko (které je vždy přítomno), že partikularismus (individualismus) začne v organizaci převažovat.

Závěr: Potenciální „nové sociální riziko“ stratifikace klientů sociálního státu

Partikularismus (individualismus) je výše uveden v negativní konotaci. Toto negativní vyznění je v soudobé společnosti dále prohlubováno faktem právě oné rostoucí závislosti poskytující organizace na zdrojích (platící klient), kterou jsem obšírně diskutoval výše. Na závěr tak diskusi o měnících se mocenských vztazích (a měnící se vzájemné závislosti na zdrojích) shrnu myšlenkou, že **kvalita pomáhajících aktivit je pravděpodobně vysoce stratifikována relativní mocí, kterou klienti mají.** Kvalitu

těchto aktivit tak do budoucna pravděpodobně více než formální standardizace ovlivní právě rostoucí stratifikace klientů z hlediska jejich relativní moci (finanční spoluúčast klienta).

Na závěr se tedy snažím poukázat na **možné „nové sociální riziko“ partikularizace aktivit sociálního státu** (které bude do budoucna vyžadovat systematickou pozornost jako celospolečenský fenomén). Toto riziko pro společnost vyplývá z marketizace sociální sféry, pro kterou připravuje půdu uplatňování governance, které umožňuje posun z vertikální weberiánské byrokratické hierarchie směrem k horizontálnějším modelům, což pak může implikovat právě tržní soutěžení atd.

Záměrem tohoto textu nebyla kritika samotného společenského posunu směrem k governance. Tento posun má sám o sobě mnoho pozitivních stránek a konec konců vytváří do budoucna i ideální prostor pro celospolečenskou diskusi a zvládnání případně i zde zmíněného „nového sociálního rizika“ partikularizace služeb a stratifikace klientů. Záměrem textu nebyla ani kritika trendu managerizace či marketizace, kteréžto mohou mnoho obtížných společenských otázek napomoci vyřešit. Záměrem bylo poukázat na složitou vzájemnou souvislost všech jevů jak v rovině celospolečenských trendů tak jejich potenciální důsledky v mikro rovině vztahu klient-pracovník, které mohou do budoucna vytvořit ono „nové sociální riziko“ rostoucí stratifikace klientů z hlediska jejich relativní mocenské pozice vůči společenským institucím a organizacím.

Literatura

BACHE, I.; FLINDERS M. *Multi-level Governance*. Oxford : Oxford University Press, 2005.

BĚLOHRADSKÝ, V. *Kapitalismus a občanské ctnosti*. 1992.

BLAU, P. M.; SCOTT, R. W. *Formal Organizations*. San Francisco : Chandler Publishing Company, 1962.

CLARKE, J.; NEWMAN, J., eds. *The Managerial State*. London : SAGE Publications, 1997.

DONNISON, D. a kol. *Social Policy and Administration Revisited*. London : George Allen and Unwin Ltd., 1975.

FITZPATRICK, T. *New Theories of Welfare*. Houndmills : Palgrave-Macmillan, 2005.

HASENFELD, Y., ed. *Human Services as Complex Organizations*. Newbury Park, London, New Delhi : Sage Publications, 1992.

HVINDEN, B. Interorganisational Relations in the Pursuit of Social Security. In: Adler, M., Bell, C., Clasen, J., Sinfield, A. (eds.) *The Sociology of Social Security*. Edinburgh : Edinburgh University Press, 1991.

KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. Praha : Sociologické nakladatelství, 2005.

LAX, D. A.; SEBENIUS, J. K. *Manažer jako vyjednaváč*. Praha : Victoria Publishing, 1994.

LIPSKY, M. *Street-Level Bureaucracy – Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York : Russel Sage Foundation, 1980.

MAJERČÍK, L.; HAVLÍK, V. *Integrační paradigma – Multi-Level Governance*. 2003.

MUSIL, L. *Cíle intervencí*. Rukopis, nedatováno.

REITAN T. C. *Theories of Interorganizational Relations in the Human Services*. In: *Social Service Review*, vol. 72, No. 3, 1998.

TURK, H. *Organizations in Modern Life*. San Francisco : Jossey-Bass Publishers, 1977.

VYMĚTAL, P. *Proměny teoretických koncepcí governance*, 2005.

www.mopo-cz.eu

Na cestě k (ne) moci

PhDr. Josef Zita¹

Abstract

Particular research report. Subject: Some of the indicators of obtaining identity of students of social work (VOŠS, BC) with the social worker profession (circumstances of choice of education, expectations, possibilities of theoretical construction of „profile of the applicant“) are presented. Methodology: The empirical and idiographic approaches, questioning, quantitative questionnaire, focus groups.

V názvu mého příspěvku není přítomna ona „jazyková hra“ postmoderny. Vazba (ne) moc, nepředstavuje účelovou konstruktivistickou jazykovou figuru“. Je míněna v chápání sociální práce jako nezbytné společenské instituce disponují mocí (reálnou možností) pomáhat potřebným a snad i společnosti jako takové. Takto nám vchází sociální práce do systémového pojetí společnosti a lze ji analyzovat jako jeden z jejích subsystémů.

Z tohoto pohledu byl zřejmě vymezován i tématický prostor jednání naší sekce jako „Sociální systémy v kontextu pomoci a kontroly“. Sociální práce jako nezbytný fenomén moderní společnosti má povahu sociálního systému, nebo se k němu přibližuje. Záleží na tom, kterého autora (postparsonovského) budeme na sociální práci aplikovat. V systémových teoriích postupně převládá přístup vedoucí k hypertrofii vnějších perspektiv v pohledu na sociální život, což sociální práci co by oboru antropologickému až tak blízké není (sociální politice však více). Systémovou teorii společnosti zprvu rozvinutou Parsonsem konsistentně dovedl dále N.Luhmann ve své knize Sociální systémy (1995). Jeho pojetí jedince coby aktivního, kompetentního, kreativního, reflexivního v ní není programově zastoupeno. Systémová analýza není zaměřena na poznávající a jednající subjekt, nýbrž na seberefrenční systémy. Takovým je, pouze však z části, i sociální práce. Profesní komunita sociálních pracovníků není až tak samosprávná a seberegulující se, neboť musí respektovat řadu politických, administrativních a kontrolně společenských rozhodnutí.

U nás nejznámější je analytická koncepce systému a žitého světa J. Habermase, kterou do fundamentu paradigmatu sociální práce „sociálně komunikativního jednání“ dovedně převedl G. Van der Laan. Do přímého protikladu vůči systémové Luhmannově perspektivě staví kompetentnost jednání sociálních aktérů A. Giddens ve své strukturační teorii, která je aplikovatelná do didaktiky a metodiky přípravy studentů. Podle Giddense vstupují do produkce a reprodukce sociálních systémů pravidla a zdroje, které vytvářejí strukturu. Pravidla určují postupy. Reprodukci sociální práce v systémovém pojetí do jisté míry zajišťuje vzdělávání profesních sociálních pracovníků, terciální a následně celoživotní, jehož realizátory jsou VOŠ sociální a akreditované vysoké školy. V praktické i odborně teoretické přípravě se studenti

¹ PhDr. Josef Zita, Katedra sociální práce a sociální politiky, PdF UHK, Rokitsanského 62, 500 03 Hradec Králové, e-mail: josef.zita@uhk.cz.

setkávají s dualitou pomoci a moci. Retrospektivně vzato pomoc a kontrola patřily vždy mezi základní nástroje sociální práce. Ontogeneticky, čím blížeji k současnosti, tím přibývá kontroly (ve zřejmých i latentních formách). Lze však toto trendové tvrzení empiricky doložit?¹ Balancování v tomto poli kontinua v konkrétních pracovních pozicích sociálního pracovníka nevykazuje stejné proporce zastoupení. V opoře metody strukturního funkcionalismu (struktura ovlivňuje až vymezuje funkce, aktivity) dospějeme ke třem kategoriím (seskupením) sociálních pracovníků: referenti správních a samosprávních územních celků – sociální pracovníci, sociální pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci v neziskovém sektoru. V tomto trianglu nacházíme jiné proporce rozložení pravidel normativních a pravidel interpretativních. Systémově nahlíženo podle N. Luckmanna, systém, který je daný externalitou, je nejsilnější u referentů – sociálních pracovníků působících ve výkonu veřejné správy. Jim jsou normativní pravidla velkou oporou, ale často i svoji závazností bariérou vlastní sociální práce, pokud nezřídka pro tuto vůbec zbývá prostoru. Od stanovených normativních procedur se odvozují normativní úsudky pracovníků, v nichž interpretace a porozumění často nabývá pouhé vnější formy slušnosti a zdvořilosti v úředním jednání.

Pravidla (Giddens):

Normativní, jimž odpovídají legitimizační procesy, práva, povinnosti a sankce.

V češtině hovoříme ve vazbě na sociální práci o normativních parametrech, jimiž jsou především věcné, kompetentní a procesní normy. V nadsázce, slovy jednoho vyučujícího „ze studentů musíme vycepovat dobré úředníky“.

Dále o normativních aspektech spočívajících především v etickém kodexu profese.

Interpretativní, jimž odpovídají významy (significations), *interpretativní schémata* (jako součást dispozibilního vědění)² a na úrovni sociálního systému *kommunikace*.

Identitou míníme konkrétní celistvou, ničím nezaměnitelnou podstatu profese. Tu lze u povolání sociálního pracovníka vymezit spíše indexově, než jednoznačně esenciálně. Je to dáno značnou diverzifikací sociální práce (jednotlivá pole, resorty, branže, pracovní pozice). Identifikaci člověka s profesí chápeme jako proces postupného ztotožňování se s jejími relevantními znaky. Trajektorii ztotožňování se představují tři nosné následné etapy:

1. Rozhodování se o studiu, které je cestou k profesi.
2. Doba vlastního vyššího středoškolského či vysokoškolského studia.
3. Období absolventova nástupu do prvního profesního zaměstnání (průměrně 2 roky).

¹ Opomene-li „temné“ postmodernistické úvahy o sociální práci, pak se lze odvolat na tzv. „nový manažerismus“ a stati o byrokratizaci sociální práce, např. Harris (1998) označuje britskou sociální práci jako *bureau-professionalism*.

² Interpretativní schéma je dáno teoretickými poznatky a zvyklými v organizaci rámci. Vedle toho si sociální pracovníci osvojují určitá rutinní jednání v opoře jejich navyklých osobních interpretativních schémat. Např. začínají oním vlídným „Čím Vám mohu pomoci?“. Pokud interakce a komunikace s klientem probíhá tak, že „vchází“ do jejich osobnostně profesního interpretačního rámce, tak jsou vstřícní, usměvaví, laskaví. Pokud klient vybočí z tohoto rámce, stávají se nejistými, méně komunikativními, podrážděnými až nepřijemnými.

Třetím obdobím je identifikace s profesí relativně ukončena. Předmětem naší explorační byla uváděná první etapa.

Vybrané empirické kvalitativní referenty

Volba studia sociální práce je u mladého člověka výsledkem řady vzájemně spjatých skutečností, jež lze postihnout především přístupy psychologickými a sociologickými. Námí formulovaná výzkumná otázka zněla *PROC je takový zájem uchazečů o vysokoškolské studium ve studijním programu Sociální práce a sociální politika?* Byla předložena k sociologické exploraci. Epistemologická opora: E.Jovelin, s.95-102, in. A.Adams, P. Erath, S.Shard (eds.). *Key Themes in European Social Work, Theory, Practice Perspectives*.

V interpretacích individuálních písemných odpovědí 130 studentů jsou uváděny i citace autentických výpovědí, jak bývá u kvalitativních strategií zvyklostí. Nositelem informací byli studenti dvou oborů: sociální práce, charitativní a sociální práce (PdF UHK). Jako výzkumných technik sběru údajů byla použita dále technika focus groups a písemné autoreflexe studentů. Bylo využito i projekčních otázek.

Zjištěné skutečnosti mohou vystupovat jako vzájemně spjaté proměnné.

Typová sebereflexe studenta

„Jsem humanitní typ, předpoklady ke studiu přírodních věd nemám, fyziky, chemie, technických předmětů, matematiky... se obávám.“ Všeobecně je v současnosti o humanitní obory veliký zájem. Sociální práce se stala v pohledu potencionálního uchazeče tak trošku „módním oborem“, je to obor relativně nový a někteří studenti si ho idealizují. Pro studenty humanitního zaměření je to ideální volba. *„Někomu může sám pojem sociální práce znít vznešeně, jako je tomu třeba u obchodní akademie.“* Pomalu roste prestiž profese sociálního pracovníka. Na straně druhé může jít o reakci na až karikující zobrazování sociálních pracovníků v masmediích (*„půjdu to studovat a pak to změním“*).

„Obor se mi jeví jako zajímavý“, když sestává vedle vlastních profilačních předmětů z široké řady dalších disciplín. Někteří středoškoláci si netroufnou na studia, která by je zajímala. Proto volí alespoň sociální práci ve které část „vznešených“ témat původního zájmu též zaznívá. *„Je to obor blízky veřejné správě a tím dávající možnost kariérního uplatnění“*.

Obor také umožňuje jeho absolventovi přejít do jiné pracovní oblasti, aniž by tento musel studovat novou vysokou školu.

Rozmach středních škol sociálních a VOŠS, jejichž absolventi (studenti) chtějí získat vysokoškolské vzdělání 1. stupně, většina pak úplné vysokoškolské vzdělání. *„Na vysoké škole jsem objevila v teoretickém studiu podtext praktické činnosti, který VOŠS neposkytuje“*.

„Má dáti a dal“

Relativní menší náročnost studia, zvláště je-li koncipováno jako jednooborové (latentně je v tomto sdělení přítomno i očekávání určité „sociální ohleduplnosti“). „*Nevyžaduje exaktních výkonů*“. Od tohoto bývá odvozováno, že je snadnější přijímací řízení. Až po krajnost „*získat vysokoškolský titul za minimální námahu*“. „*Jsou tu i jedinci, kteří se domnívají, že jde o studijní obor, jenž se dá snadno, řečeno eufemisticky 'opovídat'*”.

„*Získat nějaký titul (prestiž) a tím rozšířit své možnosti uplatnění na trhu práce.*

Dostupnost studia v místě či alespoň s možností dojíždění.

Obava před aktuální či budoucí nezaměstnaností, pouhá maturita v úzkém oboru nedává jistotu.

Sociabilita a sociální citění konverzí v profesi.

Vlivy pramenící z dětství a dospívání

Prožitky z dětství vedoucí k orientaci (až k ideálům mládí) na pomáhání lidem v tíživých situacích, až bytostné přihlášení se k principu sociální spravedlnosti. Často vyjadřováno oblíbeným „pomáhat lidem“. Hojně uváděny traumatické prožitky z vlastní rodiny či široké rodiny, sousedství, rodin vrstevníků a kamarádů. „*Mají hodně známých, kteří potřebují pomoc od sociálních pracovníků (např. drogy, nezaměstnanost, problémy v rodině)*“. Roste počet mladých lidí se sociálním citěním s přáním přenést toto do profese. „*Vidí zhoršující se situaci u nás a chtějí nějakým způsobem pomoci*“. Přesvědčení o vrozené dispoziční být lidem užitečný.

Filantropické zaměření, adresné k určité skupině populace (rodiny s dětmi, týrané ženy, senioři, lidé s postižením). Chuť odkrývat z části tabuizované problémy. Přijímání jednorozměrnosti sociální práce pouze jako profese pomáhající, ta však má i další úlohy.

Vlastní empirické zkušenosti v aktivitách sociální pomoci (dobrovolnická práce), uchazeč o studium pak chce nabýt odborně teoretické poznatky. Vliv neziskových organizací a dalších aktivit (přímá zkušenost, působení masmédií).

Altruistický vliv osobnosti pracující v sociální sféře. Rodinné tradice. Zájem o studium může být spojen i s křesťanskou vírou „*uchazečů s touto motivací je však málo*“.

Posunutá imaginace

Neznalost, na co že se to vlastně ke studiu hlásím, zkreslené představy co vlastně takové studium obnáší. „*Představují si sociální práci jako víkendové hlídání dětí*“. U menší části uchazečů představa nenáročného zaměstnání (např. převážně administrativní práce na úřadě).

„*Jsou tu i uchazeči, kteří netuší jaká je pracovní náplň sociálního pracovníka. Žijí v představě, že jim titul zajistí teplé místo v nějaké kanceláři*“.

„*Mám dojem, že většina uchazečů nemá přesnější představu co sociální práce obnáší, přijde jim to prostě zajímavé*“ (absolventka VOŠ).

„Praktický charakter studia, teoretické disciplíny nejsou až tak důležité, pojmání sociální práce spíše jako řemesla, než jako profese“.

Profesní perspektiva, zajímavá práce

Sociální práce dává možnost dosti širokého a pestrého okruhu pracovního uplatnění. Nadto má perspektivu dalšího rozvoje. Nárůst sociálních problémů, vidina možného uplatnění se (široká různorodá škála). *„Stále více mladých lidí se setkává se sociálními problémy na ‘vlastní kůži’ a prostoupí je to na tolik, že se hlásí ke studiu sociální práce, s vidinou měnit žitou skutečnost“.* Zajímavá, nestereotypní náplň práce řady branží sociálního pracovníka, která ale vyžaduje vnitřní naladění. *„Každý student si může najít přesně tu oblast, která mu sedí, baví ho, těší ho“.* *„Sociální práce je značně rozsáhlá oblast, tudíž ačkoliv si student ještě není jistý ‘co dál’, dává mu studium řadu možností“.* Setkávání se v komunikaci a v týmech se zajímavými lidmi.

Zvětšuje se a v přístupu specifikuje množina skupin pomoci potřebných lidí.

Každodenní komunikace s lidmi (klienty). *„V subkulturách mladých lidí setrvává názor, že v ČR setrvává nedostatečnost v sociální péči, chtějí se podílet na jejím zlepšení.“* *„Studium dokáže zasvětit do pocitů druhých lidí“.*

„Obor, po jehož vystudování se mohou dále vzdělávat, zdokonalovat, specializovat. Inspirovat se v zahraničí, výzkumem ovlivňovat sociální politiku, psát projekty a odborné práce.“ Poskytuje zaměstnání v němž se absolventi mohou široce realizovat, „nestereotypní práce“.

Nacházení sebe sama

Hledat odpovědi na „vlastní otázky“, očekávat od výkonu sociální práce řešení „svých zátěží“. *„Sám hledá odpovědi na skutečnosti, které se mu přihodily a vyrovnat se s nimi, nebo naopak jeho nevyrovnanost, nejistota, nedůvěra vůči společnosti“.* Může jít i o podvědomé motivy volby (někoho řídit, kontrolovat).

„Pocit, že mohu bojovat se sociálně patologickými jevy“. Disponovat určitou mocí, již disponuje sociální práce jako nezbytná instituce moderní společnosti, mohu radit, být oporou člověku často již „společensky odepsanému“. Reakce na zhoršující se mezilidské vztahy.

Manévrovací strategie

Přihlášení se ke studiu může být pouhou „přestupní stanicí“ když:

- nebyl uchazeč přijat na studia svého primárního zájmu (psychologie, sociologie, právo, speciální pedagogika..), *„je to dobrá alternativa“*,
- uchazeč ještě nedospěl k rozhodnutí, co chce vlastně v životě profesně dělat.

Prodloužit si mládí, vést „studentský život“.

„Jen to tak prostě zkusit.“

Zjištěné poznatky nám dříve poslouží ke konstrukci „profilu uchazeče“ o studium. Byly doplněny a konfrontovány s výsledky kvantitativní části realizovaného longitudinálního výzkumného šetření z let 2003 – 2007, jehož respondenty tvořil soubor 393 studentů 1. a 3.ročníků VOŠ sociálních (10) a soubor 200 studentů prvních ročníků BC stupně studia oborů sociální práce, charitativní a sociální práce PdF UHK.

Sledovaná cesta vedoucí ke studiu a následně k identifikaci s profesí vykazuje u studentů blízkost k „dobře vykovávané sociální práci“ (Cree, Davis 2007 : 149-156):

- je vnímavá,
- je o budování vzájemných vztahů,
- je orientována na člověka,
- je o podpoře, která je emocionální a praktická,
- je holistická,
- je o rovnoprávnosti, riziku a ochraně,
- je založena na poznacích a důkazech,
- je orientována na budoucnost,
- je dlouhodobá,
- má svůj organizační kontext.

Literatura:

ADAMS, A., ERATH, P., SHARD, S. (eds.). *Key Themes in European Social Work. Theory, Practice perspective*. Dorset: Russell House Publishing, 2001.

CREE, W. E., DAVIS, A. *Social Work. Voices from Inside*. London and New York: Routledge, 2007.

GIDDENS, A. *Důsledky modernity*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1998.

LUHMANN, N. *Sociální systémy*. Brno: CDK, 2006.

Níže uváděné stati byly zařazeny do Sborníku příspěvků z konference SOCIALIA 2004 č.2, pořádané ve dnech 14.-15.října 2004 PdF UHK (katedry: sociální patologie a prevence, sociální pedagogiky, sociální práce a sociální politiky, pedagogiky a psychologie, speciální pedagogiky).

MÜLLEROVÁ, Zorka, ZITA, Josef. *Adaptační proces studentů Vyšší odborné školy sociální*, s. 104-110.

ZITA, Josef. *Adaptace studenta a následně absolventa na profesi sociálního pracovníka*, s. 23-24.

Sociológia sociálnej práce

Ivan Kusý¹

Abstract

V rovnomennej publikácii (The Sociology of Social Work) pod redakciou Martina Daviesa z roku 1991 sa desiatí autori vyjadrujú k problematike vzťahu sociológie a sociálnej práce. Sú tu umiestnené tak úvahy na tému vývojových podôb tohto vzťahu v modernej histórii sociálnej práce, ako aj hlbšie analýzy niektorých teoretických problémov a príklady použitia sociologických výskumných metód.

Vzťah sociológie a sociálnej práce

Sociálna práca ponúka pre sociologický výskum pomerne široké poznávacie pole. Sociologický výskum tu má možnosť zameriavať sa na skutočné problémy spoločnosti. Ich analýza (predpokladáme, že) pomáha sociálnym pracovníkom lepšie spoznať význam kultúrnych, ekonomických a sociálnych činiteľov na výsledky ich práce.

Sociológia doposiaľ dva razy ovplyvnila rozvoj teórie sociálnej práce:

1. Možno povedať, že kritika sociálnej práce zo sociologického tábora (Wootton, 1959) prispela k tomu, že v 60. rokoch 20. stor. si začali sociálni pracovníci všímať vplyv sociálnych a ekonomických činiteľov na život klientov.
2. Prenášanie dôrazu na „objektívne činitele“ prispelo k tomu, že v 70. rokoch to bol druhý výrazný vplyv – vtedy sociológia reprezentovala v sociálnej práci ľavicovú kritiku kapitalizmu. Bolo to obdobie zvýšenej interakcie medzi teóriou a praxou, čoho pozitívnym výsledkom bola snaha sociálnych pracovníkov minimalizovať negatívne dôsledky svojich intervencií. O negatívnych dôsledkoch sa dá povedať viac, čo odráža aj odborná literatúra:

Corrigan a Leonard (1978) prišli k záveru, že v každej kapitalistickej spoločnosti sú záujmy klientov v rozpore so záujmami vládnucej triedy. Preto môžu byť uspokojené iba prostredníctvom tých sociálnych pracovníkov, ktorí sú ochotní vstúpiť so systémom do konfliktu a „bojovať“ s mocou. Simpkin (1979) dokonca dôvodil, že sociálna práca je jednou z mála profesií, ktorej povinnosťou je robiť zmeny. Sociálni pracovníci sa tak mali stať agentmi politických reforiem.

Cohen (1975) zamenil radikalizmus za realizmus, ktorý sa stal hlavným motívom odbornej spisby v 80. rokoch. Nabádal, aby sociálny pracovník pracoval v rámci a pod ochranou daného systému, aby vedel reagovať na zmeny a vedel sa vyznať v nejednoznačnom svete, aby odlišoval krátkodobé a dlhodobé ciele. V tejto situácii videli sociálni pracovníci svet sociológie ako svet pokoja a bezpečia – na rozdiel od toho svojho. Cohen sa doň aj uchýlil, napriek svojmu tvrdeniu, že sociológia ponúka mimoriadne málo usmernení s nejakým praktickým významom pre sociálnych

¹ Ivan Kusý, Katedra sociálnej práce, Pedagogická fakulta, Univerzita Mateja Bela, Banská Bystrica, e-mail: ikusy@pdf.umb.sk.

pracovníkov. Tento prezieravý postoj k sociológii priklincoval tvrdením, že sociológia je pre sociálnu prácu bezvýznamná.

Martin Davies (1991) s odstupom času pripúšťa, že pokiaľ ide o obrátený vzťah, pre sociologický výskum sú významné tri problémy, týkajúce sa sociálnej práce, premietnuté do batérie otázok, ktoré majú sociologický charakter:

1. Aká je funkcia SP v spoločnosti? Akú úlohu má v súčasnosti? Je naozaj nevyhnutná? Je prejavom sociálneho konfliktu, alebo sociálneho konsenzu? Nemala by sociálna práca v stále rýchlejšie sa meniacej spoločnosti prebrať viac tradičných rol rodiny? V akom vzťahu je sociálna práca k rôznym (etnickým a iným) menšinám?
2. Čo je prospešné pre prax sociálnej práce? Kto to má zhodnotiť? Akú voľnosť pri definovaní by mali mať sociálni pracovníci? Majú klienti právo vyjadrovať sa k významu sociálnej práce? Je sociálna práca v rukách politikov?
3. Ako zabrániť tomu, aby sociálni pracovníci nepreformulovávali ciele organizácií sociálnej práce v prospech splnenia vlastných cieľov – bez ohľadu na to, ako sa to prejaví na záujmoch organizácie, ako aj klienta? Zmena v spôsobe ich konania poslúži tým, o ktorých sa starajú, alebo skôr im samým?

Pojem a význam aktéra

Roger Sibeon (1991) pridáva na miskú negatívneho významu sociológie pre sociálnu prácu konštatovanie, že vnímanie sociálnych skupín ako tried, ktoré majú spoločné záujmy, sa v praxi nepotvrzuje a že tieto teórie ignorujú, alebo aspoň redukovávajú úlohu aktérov. Naopak – v antiredukcionistickej sociológii sociálnej práce zaujíma „aktér“ centrálnu pozíciu. V spoločenskom živote majú aktéri ako jednotlivci určité kontrolné a overovacie schopnosti. Sú tu však aj iné objekty, ktoré majú kvalitatívne nové (emergentné) štrukturálne vlastnosti. Tie sú niečím viac, než je prostá suma schopností jednotlivcov. Harre (1981) nazýva tieto objekty a organizácie supraindividuiami. Má pritom na mysli také „objekty“, ako je referát sociálnych a zdravotníckych služieb, úrad kurátora, oddelenia sociálnej starostlivosti, štátne orgány, profesijné zoskupenia, organizované nátlakové skupiny a pod.

K tomu, aby bolo možné objekt považovať za supraindivídium, musí spĺňať tri kritériá: musí byť v čase stály, musí zaberáť určitý a súvislý priestor a musí mať riadiacu moc.

Hindess hovorí, že aktérmi môžu byť ľudskí jedinci, ale existujú aj spoločenský aktéri, ktorí nie sú jedincami. Budeme teda rozlišovať „individuálneho aktéra“ (čo sú ľudskí jedinci) a „spoločenských aktérov“ (čo sú spomínané supraindividua – organizácie rôzneho druhu).

Leonard v roku 1983 píše, že sociálna práca v podmienkach kapitalizmu plní základnú funkciu, ktorou je ospravedlnenie danej triednej štruktúry.

Nie je to v zhode s antiredukcionistickou koncepciou Hindessa, ktorý hovorí, že možnosti pre uskutočnenie sociálnej a politickej analýza spoločenských reforiem sú

vážne obmedzené, keď chápanie „aktéra“ sa rozširuje na agregáty, ktoré nemajú definovateľné prostriedky na prijímanie rozhodnutí, nehovoriac už o spôsoboch konania na ich základe. Ide tu o také súbory, ako „triedy či kategórie pohlavia a rasy“. Taxonomické súbory (zoskupenia) sú agregátmi, ktoré nemajú overovaciu silu a preto nemôžu byť príčinou zodpovedajúcou za daný stav vecí. Z toho istého dôvodu nemôžu ani pristúpiť ku konaniu, ktoré by danú situáciu zlepšilo.

Vážne problémy spôsobuje, ak predpokladáme, že záujmy, ktoré sú objektívne (dané štruktúrou) slúžia taxonomickým zoskupeniam (kapitalistickému systému, globálnej spoločnosti, triedam, ľudom a pod.) Profesionálni sociálni pracovníci nie sú nevedomými „oporami kapitalizmu“ (Edwards, 1981) Aj keď to nebolo urobené úmyselne, dochádza tu k pomýlenému teleologickému mysleniu (objasneniu príčiny prostredníctvom jej dôsledku), ktoré spočíva v tom, že východiskovým bodom sú výsledky sociálnej práce, sociálnej politiky, spôsoby konania či praxe a následne sa ide späť, aby sa povedalo, že tieto výsledky alebo prax sú realizáciou niečích záujmov. Ak sa tvrdí, že aktéri (sociálni pracovníci alebo ich klienti) majú skutočné alebo objektívne záujmy vyplývajúce z ich postavenia v sociálnej štruktúre, alebo z členstva v sociálnej skupine, ostáva nejasné, ako má výskumník odlišiť tieto objektívne záujmy od iných, napríklad od záujmov, ktoré formuluje sám aktér, alebo od odlišných záujmov toho istého aktéra v rôznych situáciách, či podmienkach.

Sociológia obracia pozornosť výskumníka na empirické odsledovanie toho, ako sa záujmy stávajú výsledkom zhodnotenia a rozhodnutia aktérov, ako aj na výskum formovania cieľov v konkrétnych situáciách. Takáto empirická orientácia sa stáva nevyhnutnou ak uznáme, že „záujmy nevznikajú arbitrážnym spôsobom, odnikiaľ, nie sú determinované štruktúrou a že ich nemožno považovať za stále vlastnosti aktérov“ (Hindess, 1986b).

Redukcionistické koncepty záujmov, preferencií a konaní aktérov sa neobmedzujú na makroštruktúralne teórie. Naostatok stúpenci „racionálneho výberu“ formálne zavrhnú makroštruktúralne teórie a metodologický kolektivismus. Teória racionálneho výberu otvorene prijíma metodologický individualizmus a opiera sa o predpoklad, že:

1. jednotlivci obyčajne konajú racionálne, maximalizujú svoje osobné zisky, v súlade s vlastnými preferenciami v podmienkach štruktúrálnej obmedzení,
2. niektoré preferencie nemajú individuálny charakter, ale sú skupinovými vzormi.

Kritika marxistických podôb racionálneho výberu ukazuje, že tieto koncepcie, hoci sa zasadzujú za metodologický individualizmus, opierajú sa o skrytý predpoklad, že formy myslenia aktérov sú determinované štruktúrou, takže to, čo sa označuje ako racionálne konanie, je funkciou prináležania aktéra do určitého spoločenského zoskupenia.

Hindessova koncepcia vychádza z toho, že spôsob myslenia aktérov a ich spôsoby hodnotenia situácií a konania na ich základe, nie sú determinované štruktúralne, nie sú funkciou umiestnenia aktéra v spoločnosti, ani funkciou jeho členstva v sociálnej skupine.

Pozitívny význam sociológie

John Offer na rozdiel od niektorých svojich kolegov tvrdí, že sociológia nezaujíma marginálne, ale centrálné miesto tak v príprave, ako aj v praxi sociálnej práce. A metodolo-gicky správne začína od určenia predmetu sociológie sociálnej práce: tak ako sa sociológia náboženstva nezaobera zvyšovaním kvality zážitkov veriacich, tak sa sociológovia sociálnej starostlivosti nemajú zaoberať zlepšovaním tejto starostlivosti, ale majú sa venovať porozumeniu vzťahov, ktoré vznikajú v jej rámci, v kategóriách sociálnych vzťahov. Táto vedná disciplína objasňuje napríklad vzťahy medzi klientmi a sociálnymi pracovníkmi, ich dôsledky i fakty, ktoré im predchádzali. Zahŕňa teda objasňovanie všetkých sociálnych vzťahov spojených so sociálnou starostlivosťou a nie iba to, čo považujeme za sociálne problémové.

V rámci oboru, ktorý nazývame „sociálna politika“, sa realizujú výskumy, ktoré sa sústreďujú na sociálne problémy a na spôsoby ich riešenia. Sociológiu sociálnej starostlivosti a tiež sociálnej politiky treba chápať ako dopĺňajúce sa a nie konkurenčné prístupy. Pre ilustráciu tohto odlišenia treba uvážiť situácie, pri ktorých osoby poskytujú neformálnu opateru a prijímajú ju (napríklad straší a imobilní – invalidní – rodičia, ktorým poskytujú opateru dospelí členovia rodiny). Pre sociológa sociálnej starostlivosti sú v tomto prípade dôležité otázky, kto sa v populácii venuje tomuto druhu starostlivosti, prečo to robí a ako vníma kontakty s predstaviteľmi „formálneho“ systému starostlivosti – napríklad so sociálnymi pracovníkmi.

Špecialisti na sociálnu politiku sa obyčajne snažia určiť potreby klientov a spôsoby najlepšieho uspokojenia ich potrieb prostredníctvom poskytnutia príslušných služieb. Tento príklad poukazuje na dva odlišné prístupy, ktoré budú ďalej rozobrané, a rovnako aj na potrebu spolupráce. Sociálna politika sa musí opierať o sociológiu sociálnej starostlivosti, nakoľko má interpretovať potreby takým spôsobom, aby ich výkon bol klientmi vnímaný pozitívne a nie ako nepotrebná ingerencia.

Aj Sullivan pred 20 rokmi povzbudzoval k zvýšeniu prítomnosti sociológie v sociálnej práci a vyzýval sociológiu, aby sa sama viac zaujíkala o sociálnu prácu. Píše: „Z rôznych dôvodov sa sociológia nesmelo poneviera na okraji sociálnej práce, hoci bližšie spojenie by mohlo priniesť oboplné úžitok.“ A o dve strany ďalej: „Chcel by som zdôrazniť, že konečným preverovaním sociologických záverov sú nie až natoľko testy abstraktnej pravdy, ako skôr kritérium spoločenskej užitočnosti.“ Offer nesúhlasí a vyvodzuje, že takto by sa sociológia nemala právo považovať za vedeckú disciplínu a nik – ani sociálni pracovníci – by sociológov nepočúvali.

Pokiaľ ide o predmet výskumu, najplodnejšie pre sociálnu prácu je to, že sociológia sa zaoberá diskutovaním o „štruktúre“ a jasnejším zadefinovaním príčinnosti v oblasti spoločenských problémov, ktorá z nich vyplýva. Ďalej prebieha diskusia o tom, či fungovanie štátnej sociálnej práce musí vychádzať v ústrety požiadavkám kapitalistov, či sociálna politika je integrálnou súčasťou kapitalistického systému. Walker dodáva, že ak chceme skutočne porozumieť sociálnej politike, musíme vziať do úvahy štruktúru sociálnych vzťahov, pretože triedny konflikt je považovaný za východisko pre sociálnu politiku. V takejto podobe bola sociológia proti a nie za sociálnu prácu.

Pinker uvažuje, že „by prekročilo hranice tolerancie a vierohodnosti, ak by bola podstatná časť kurzov sociálnej práce venovaná kritike samej podstaty sociálnej práce.

Základnou úlohou profesionálnych kurzov je vyškolenie praktikov schopných pracovať. Veď kto by chcel byť liečený lekárom, ktorého odborné školenie by bolo postavené na kritike súčasného medicínskeho poznania a liečebnej praxe a zahŕňalo by vyučovanie nových, nevyskúšaných spôsobov vykonávania lekárskej starostlivosti?

Pojem „sociálna štruktúra“ má zásadný význam pre sociologický diskurz. Nie vždy sa však používa prehľadným spôsobom. Jeho spojenia s chápaním pôsobenia v spoločenskom živote sú problematické. Nejasnosti často zakrývajú jeho význam: vyplýva to, po prvé, z premenlivosti domnelých štruktúr a ich znakov, po druhé z otázky, aké vlastnosti príčinné, alebo inak obmedzujúce, prislúchajú a môžu byť právoplatne pripísané týmto štruktúram. Jeden z najdôležitejších komentárov na tému pojmu štruktúra pochádza od Giddensa (1976):

Nie je možné si predstaviť, že by štruktúry jednoducho boli obmedzením pre konanie ľudí, pretože ho tiež umožňujú. To nazýva duálnosťou štruktúry. Štruktúry je možné vždy analyzovať v kategóriách ich štrukturalizácie ako radu reprodukovanych praktík. Skúmanie štrukturalizácie spoločenských praktík spočíva v hľadaní odpovedí na to, ako dochádza k tomu, že štruktúry sú vytvárané konaním a naopak, že konania sú tvorené štruktúrami.

V sociálnej práci sa pojem štruktúra používa v zjednodušenom chápaní, čo nestačí.

„Trieda“ je ďalším sociologickým pojmom s dávnou históriou. Napriek tomu však v sociológii panuje okolo neho dosť - nakoniec ospravedlniteľného - zmätok na to, aby ho programy sociologických výskumov v oblasti sociálnej práce a sociálnej starostlivosti prehliadali a nepovažovali za nevyhnutného vysvetľujúceho činiteľa. Vôbec nie je jasné a jednoznačné, čo trieda označuje. Nakoľko je, napríklad, dôležité uvedomovanie si vlastnej príslušnosti k danej triede u tých, ktorým sa pripisuje, aké sú kritériá tohto uvedomovania si a ako s nimi narábať. A aké vlastnosti prináležia danej triede?

Nepochybne treba mať „ideálne modely“ sociálnych vzťahov, ktoré by sa viazali s „ideálno-typickými“ modelmi ekonomickej činnosti. Netreba zabúdať, že z logického hľadiska ony predchádzajú výskumu sociálnych vzťahov a nie sú ich dôsledkom. Berger a Kellner (1982) sa domnievajú, že pri výskumoch, kde sa na toto zabúda, sa „od začiatku vie, čo treba nájsť a postupuje sa tak, aby sa to odhalilo. Čím ďalej tým je dôležitejšie, aby sa zdôraznil nevyhnutne ohraničený „aspektový“ a „perspektívny“ charakter sociologickej interpretácie (ako aj všetkých vied). Totalitné, resp. systémové aspirácie marxizmu sú prekážkou pre interpretáciu empiricky dostupných znakov, lebo tieto sú vždy umiestnené (hoci arbitrálnym spôsobom) v rámci apriórnej štruktúry skutočnosti odvodenej z celku teoretického systému.

Z toho vyplýva, že vzťahovania na tzv. požiadavky kapitalizmu a jeho znaky majú charakter skôr špekulatívny a provízorný – dokonca viac, než ukázali Sullivan a Walker.

Day roku 1987 píše: Sociologické výskumy pomáhajú sociálnym pracovníkom porozumieť procesom zmien a rozvoja malých skupín, ktoré vytvárajú systém, usporiadanie, v ktorom sa odohráva praktická činnosť. Väčšina ľudí sa počas svojho života zúčastňuje na fungovaní rôznych skupín, ktoré sú podstatné pre uspokojovanie individuálnych a skupinových potrieb. Veľa osobných potrieb jednotlivca je uspokojených neformálne v rodine a v susedských spoločenstvách. Takéto neformálne

siete starostlivosti sú nápomocné v širokom rozsahu, hoci treba vidieť, že ich potenciály sa dosť odlišujú. Jedna rodina si môže, napríklad, dať dobre rady s problémami, ktoré sú pre druhú zaťažujúce a stresujúce.

Výzva sociálnym pracovníkom a úlohy sociológie

Sociálni pracovníci by mali dobre poznať tie siete, ktoré vytvárajú ľudia, aby vedeli, do ktorých sa môžu ešte zaradiť. Sociologické výskumy nabádajú k ostražitosti. V komunitných modeloch sociálnej práce sa berie do úvahy, že najcitlivejší, najukrivdenejší a biľagovaní jedinci sa môžu ocitnúť v situácii ohrozenia, pretože prekračujú miestne normy správania sa a sú často odvrhovaní lokálnym spoločenstvom.

Sociálni pracovníci musia mať dobré informácie o susedských skupinách, vo vnútri ktorých pracujú a využívať tieto poznatky aj pri vytváraní sociálnych vzťahov.

Sociologické výskumy by sa mali venovať takým kľúčovým otázkam, ako: prečo sa ľudia stávajú neformálnymi ošetrovateľmi, ako vykonávajú tieto ošetrovateľské funkcie, kto a prečo je vynechaný z opatery, alebo je jej pozbavený.

Jeden argument je obzvlášť dôležitý pre pokus o koordináciu formálnej a neformálnej starostlivosti: V každodennej praxi musia professionalisti aj neformálni opatrovníci habkať medzi rôznorodými predpokladmi a očakávaniami na tému – čo znamená „podpora“ a ako má byť poskytovaná. Pokusy o prepojenie výsledkov profesionálnej služby s výsledkami práce členov rodín, účastných susedov a oddaných priateľov pripomínajú pokus o spojenie dvoch kultúr, z ktorých každá má svoje preferované viery, zvyky a normy výmeny.

Sociálnym pracovníkom treba pomôcť pri poznávaní spoločnosti – či už lokálnej, alebo skupiny osôb, ktoré majú obdobný problém (Barclay, 1982). Vyplýva z toho požiadavka na sociológiu. Sociológia môže pomáhať aj sociologickou imagináciou – nie vždy sú potrebné empirické výskumy. Iní autori zase podstatu politiky v oblasti sociálnej starostlivosti vidia v podpore služieb, ktoré poskytujú neformálni opatrovníci a kde funguje susedská výpomoc. Z toho vyplýva pre sociológiu uplatnenie ako zdroja, z ktorého možno čerpať informácie a poznatky pre nevyhnutné školenia. Sociológii sociálnej starostlivosti nechýba teda schopnosť vnieť pozitívny vklad do politiky a praxe sociálnej práce.

Praca socjalna w polskim systemie pomocy społecznej – wybrane zagadnienia (Social Work in Polish System of Social Assistance – Selected Issue)

Wiesław Koczur¹

Abstract

In the Polish legal regulations of the social security system (first of all in the March 12th 2004 act of social assistance) social work occupy a very important place. Unfortunately, an analysis of their practical implementation suggest, that social work have in Polish system of social assistance little importance. The main reason behind such a dramatic conclusion is the fact that passive forms dominate the catalogue of social benefits, with weak activation of recipients. The marginal position of social work in Poland deserves a negative evaluation. It is also affected by the fact that people applying for social assistance are interested, almost solely, in material benefits (in cash and in kind).

I. Prawo do pomocy społecznej znajduje swoje unormowanie w wielu aktach prawa międzynarodowego, spośród których wskazać należy w szczególności Powszechną Deklarację Praw Człowieka przyjętą przez Zgromadzenie Ogólne Organizacji Narodów Zjednoczonych w dniu 10 grudnia 1948 r., Międzynarodowy Pakt Praw Ekonomicznych, Społecznych i Kulturalnych z 16 grudnia 1966 r., zaś z regulacji prawa europejskiego – Europejską Kartę Społeczną z 18 października 1961 r., której art. 13 ust. 1 zobowiązuje państwa członkowskie do zapewnienia każdej osobie, która nie posiada dostatecznych zasobów i która nie jest zdolna do zapewnienia ich sobie z innych źródeł, szczególnie poprzez świadczenia z zabezpieczenia społecznego, odpowiedniej pomocy oraz w przypadku choroby, opieki koniecznej ze względu na jej stan². Podkreślenia wymaga, iż Komitet Spraw Społecznych Rady Europy interpretując przytoczony przepis jednoznacznie doszedł do przekonania, że przyznaje on osobom znajdującym się w potrzebie prawo podmiotowe (*subjective right, droit subjectiv*) do świadczeń pieniężnych i/lub rzeczowych³. Powtórzenie unormowania, o którym mowa, odnajdujemy w Zrewidowanej Europejskiej Karcie Społecznej z 3 maja 1991 r. Doniosłe znaczenie przypisuje się instytucji pomocy społecznej także w dokumentach Unii Europejskiej, uznając ją za jeden z podstawowych instrumentów walki z

¹ Wiesław Koczur, Ph. D., Akademia Ekonomiczna im. Karola Adamieckiego, w Katowicach, Polska, e-mail: w_koczur@interia.pl.

² Występujące tu oddzielenie prawa do pomocy społecznej od prawa do świadczeń z zabezpieczenia społecznego jest charakterystyczne nie tylko dla regulacji prawa międzynarodowego i europejskiego, ale także dla niektórych ustawodawstw krajowych. Wiąże się ono z faktem postrzegania pomocy społecznej nie jako elementu zabezpieczenia społecznego ale odrębnego systemu świadczeniowego. Por. szerzej G. Uścińska : *Świadczenia z zabezpieczenia społecznego w regulacjach międzynarodowych i polskich. Studium porównawcze*. IPiSS, Warszawa 2005, s. 19 i nast.; zob. też np. N.J. Wikeley, A.I. Ogus, E. Barendt : *The Law of Social Security*. Butterworths LexisNexis, London 2002, s. 26 i nast.; J.-J. Dupeyroux, M. Borgetto, M. Lafore, R. Ruellan : *Droit de la sécurité sociale*, Dalloz, Paris 2005, s. 1 i nast.

³ Por. A.M. Świątkowski : *Karta Praw Społecznych Rady Europy*. Wyd. C.H. Beck, Warszawa 2006, s. 394

wykluczeniem społecznym¹, choć pamiętać należy, iż świadczenia z pomocy społecznej wyłączono co do zasady, z zakresu przedmiotowego wspólnotowej koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego².

Zasady funkcjonowania polskiego systemu publicznej pomocy społecznej określają obecnie przede wszystkim przepisy ustawy z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej³. Zaznaczyć jednak należy, iż wskazana regulacja prawna, będąca podstawowym źródłem prawa pomocy społecznej w Polsce, nie zawiera jednak wszystkich unormowań w zakresie tej materii, co dotyczy zwłaszcza tzw. szczególnych rodzajów pomocy społecznej określonych w odrębnych ustawach, którymi są : ustawa z 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym⁴, ustawa z 22 kwietnia 2005 r. o postępowaniu wobec dłużników alimentacyjnych oraz zaliczce alimentacyjnej⁵ oraz ustawa z 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie⁶. Zdaniem niektórych autorów do instytucji pomocy społecznej należy zaliczyć także rentę socjalną⁷, której zasady i tryb przyznawania określają obecnie przepisy ustawy z 27 czerwca 2003 r. o rencie socjalnej⁸. Pogląd taki nie znajduje jednak w literaturze przedmiotu powszechnej akceptacji.

Jak stanowi art. 2 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej (dalej : u.p.s.), pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa, mającą na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężenie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości. Przepis ten akcentuje zatem, jako fundamentalną dla pomocy społecznej zasadę pomocniczości (subsydiarności), zgodnie z którą (...) *to, co jednostki i grupy społeczne oddolnie powołane mogą zrealizować własnymi siłami i z własnej woli, tego nie powinny odbierać struktury wyższego rzędu – państwo lub organizacje (...)*⁹. Tak więc uruchomienie rozwiązań z zakresu pomocy społecznej staje się możliwe tylko wówczas, gdy jednostka lub rodzina doświadczona trudną sytuacją życiową nie są w stanie pokonać jej korzystając z własnych uprawnień, zasobów i możliwości.

Zgodnie z art. 3 ust. 1 u.p.s. pomoc społeczna wspiera osoby i rodziny w wysiłkach zmierzających do zaspokojenia niezbędnych potrzeb i umożliwia im życie w warunkach

¹ Zob. np. *Joint Report on Social Inclusion*. European Commission, Directorate – General for Employment and Social Affairs, Luxembourg 2004

² Por. art. 4 ust. 4 *Regulation (EEC) No 1408/71 of the Council of 14 June 1971 on the application of social security schemes to employed persons, self – employed persons, and their family members moving within the Community* (Official Journal EC L 149 of 5.07. 1971); art. 3 ust. 5 *Regulation (EC) No 883/2004 of the European Parliament and of the Council of 29 April 2004 on the co – ordination of social security systems* (Official Journal EU L 166 of 30. 04. 2004)

³ Dz. U. z 2004 r., nr 64, poz. 593 z późn. zm.

⁴ Dz. U. z 2003 r., nr 122, poz. 1143 z późn. zm.

⁵ Dz. U. z 2005 r., nr 86, poz. 732 z późn. zm.

⁶ Dz. U. z 2005 r., nr 180, poz. 1493 z późn. zm.

⁷ Tak np. J. Orczyk : *Polityka społeczna. Uwarunkowania i cele*. Wyd. AE w Poznaniu, Poznań 2005, s. 139; J. Jończyk : *Prawo zabezpieczenia społecznego*. Kantor Wydawniczy Zakamycze, Kraków 2006, s. 340

⁸ Dz. U. z 2003 r., nr 135, poz. 1268 z późn. zm.

⁹ J. Auleyner : *Polityka społeczna. Teoria a praktyka*. Wyd. WSP TWP, Warszawa 1997, s. 172. Przypomnieć należy, iż zasada subsydiarności należy do ogólnych (generalnych) zasad prawa i polityki społecznej Unii Europejskiej. Zob. T. Hervey : *European Social Law and Policy*. Longman, London – New York 1999; W. Anioł : *Polityka społeczna Unii Europejskiej*. Wyd. Sejmowe, Warszawa 2003

odpowiadających godności człowieka. Pomoc ta polega w szczególności na przyznawaniu i wypłacaniu przewidzianych ustawą świadczeń, **pracy socjalnej**, prowadzeniu i rozwoju niezbędnej infrastruktury socjalnej, analizie i ocenie zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia pomocy społecznej, realizacji zadań wynikających z rozeznaczonych potrzeb społecznych, rozwijaniu nowych form pomocy społecznej i samopomocy w ramach zidentyfikowanych potrzeb. Jednocześnie, jak stanowi art. 3 ust. 2 u.p.s. zadaniem pomocy społecznej jest także zapobieganie trudnym sytuacjom życiowym, których osoby i rodziny nie są w stanie pokonać wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości – przez podejmowanie działań zmierzających do życiowego usamodzielnienia oraz integracji ze środowiskiem. Zwraca się tu zatem uwagę na rolę prewencji w systemie pomocy społecznej, która jednak w praktyce niejednokrotnie wykracza poza działalność podmiotów tego systemu, będąc domeną innych instytucji polityki społecznej (np. edukacji czy też rynku pracy), w której jednak działalność prewencyjna wciąż jest niedoceniana i napotyka na szereg przeszkód natury świadomościowej, administracyjnej i finansowej, co skutkuje m. in. tym, że system pomocy społecznej nakierowany jest przede wszystkim na działalność naprawczą¹.

W świetle obowiązującego stanu prawnego pomocy społecznej na zasadach określonych w powołanej wyżej ustawie udziela się osobom i rodzinom w szczególności z powodu: ubóstwa, sieroctwa, bezdomności, bezrobocia, niepełnosprawności, długotrwałej lub ciężkiej choroby, przemocy w rodzinie, potrzeby ochrony macierzyństwa lub wielodzietności, bezradności w sprawach opiekuńczo – wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego - zwłaszcza w rodzinach niepełnych lub wielodzietnych, braku umiejętności w przystosowaniu do życia młodzieży opuszczającej placówki opiekuńczo – wychowawcze, trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego, alkoholizmu lub narkomanii, zdarzenia losowego lub sytuacji kryzysowej, klęski żywiołowej lub ekologicznej (art. 7 u.p.s.). Zaznaczyć przy tym należy, iż wyliczenie to, stanowiące w istocie specyfikację trudnych sytuacji życiowych, o których mowa w przytoczonym wyżej art. 2 ust. 1 u.p.s. ma charakter egzemplaryczny (przykładowy). Niewystępowanie powodów, o których tutaj mowa nie stanowi samoistnej podstawy odmowy wszczęcia postępowania w sprawie świadczeń pomocy społecznej, ponieważ – jak podnosi się trafnie w doktrynie prawa oraz w orzecznictwie sądów administracyjnych - mogą zaistnieć także powody nietypowe, nie ujęte w przytoczonym wykazie². Podkreślenia wymaga, iż prawo do świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej przysługuje:

- osobie samotnie gospodarującej, której dochód nie przekracza kwoty 477 zł miesięcznie,

¹ Por. I. Sierpowska : *Prawo pomocy społecznej*. Kantor Wydawniczy Zakamycze, Kraków 2006, s. 49 ; W. Koczur : *Polski system publicznej pomocy społecznej wobec problemu wykluczenia społecznego – próba oceny*, (w:) *Nowoczesność – Ponowoczesność – Społeczeństwo Obywatelskie w Europie Środkowej i Wschodniej*. Red. S. Partycki, Wyd. KUL, Lublin 2007, T. II, s. 262 i nast.

² Por. J. Jończyk : *Prawo zabezpieczenia społecznego...* op. cit., s. 326. Tak też pod rządami poprzednio obowiązującej ustawy z 29 listopada 1990 r. o pomocy społecznej (Tekst jednolity : Dz. U. z 1998 r., nr 64, poz. 414 z późn. zm.). Zob. W. Koczur : *Pomoc społeczna*, (w:) *Polityka społeczna. Wybrane zagadnienia*, Red. L. Frackiewicz, Wyd. AE w Katowicach, Katowice 1995, s. 70; G. Szpor, S. Nitecki, C. Martysz : *Komentarz do ustawy o pomocy społecznej*. Wyd. Infotrade, Gdańsk 1998, s. 30

-
- osobie w rodzinie, w której dochód na osobę nie przekracza kwoty 351 zł miesięcznie,
 - rodzinie, której dochód nie przekracza sumy kwot kryterium dochodowego na osobę w rodzinie,

przy jednoczesnym wystąpieniu co najmniej jednego z wymienionych wyżej powodów lub okoliczności uzasadniających udzielenie pomocy. Zasady określania dochodu, o którym mowa, sformułowano w obszernej regulacji art. 8 ust. 3-13 u.p.s.

W przypadku stwierdzonych przez pracownika socjalnego dysproporcji między udokumentowaną wysokością dochodu a sytuacją majątkową osoby lub rodziny, wskazującą, że osoba ta lub rodzina jest w stanie przezwyciężyć trudną sytuację życiową, wykorzystując własne zasoby majątkowe, w szczególności w przypadku posiadania znacznych zasobów finansowych, wartościowych przedmiotów majątkowych lub nieruchomości, można odmówić przyznania świadczenia.

II. Praca socjalna jako świadczenie z pomocy społecznej została podniesiona w polskim prawie zabezpieczenia społecznego do rangi jednej z najistotniejszych form wsparcia osób dotkniętych trudną sytuacją życiową. Wymienienie jej wśród podstawowych zadań systemu publicznej pomocy społecznej, o których mowa w art. 15 u.p.s. wskazuje na to, jak dużą wagę ustawodawca polski przywiązuje do tego świadczenia. Definicję legalną pojęcia „praca socjalna” sformułowano w art. 6 pkt 12 ustawy o pomocy społecznej. Zgodnie z jego treścią pod pojęciem pracy socjalnej należy rozumieć działalność zawodową mającą na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi. W regulacji tej podkreśla się więc, iż praca socjalna jest działalnością wykonywaną na rzecz poprawy funkcjonowania osób i rodzin w ich środowisku społecznym.

Jak stanowi art. 45 ust. 1 u.p.s. praca socjalna prowadzona jest :

- z osobami i rodzinami w celu rozwinięcia lub wzmocnienia ich aktywności i samodzielności życiowej,
- ze społecznością lokalną w celu zapewnienia współpracy i koordynacji działań instytucji i organizacji istotnych dla zaspokojenia potrzeb członków społeczności.

Podkreślić przy tym należy, iż praca socjalna świadczona jest potrzebującym osobom i rodzinom bez względu na posiadany przez nie dochód. Nie wymaga się tu zatem spełnienia przez zainteresowany podmiot kryterium dochodowego, o którym mowa wyżej. Za wystarczający dla podjęcia jej realizacji uznaje się fakt wystąpienia jednego z powodów trudnej sytuacji życiowej, o których mowa w przytoczonym już art. 7 u.p.s.

Obecnie obowiązująca regulacja prawna pomocy społecznej przewiduje możliwość świadczenia pracy socjalnej na podstawie tzw. kontraktu socjalnego, będącego pisemną umową zawartą z osobą ubiegającą się o pomoc, określającą uprawnienia i zobowiązania stron umowy, w ramach wspólnie podejmowanych działań zmierzających do przezwyciężenia trudnej sytuacji życiowej osoby lub rodziny. Zgodnie z art. 108 ust.

1 u.p.s. w celu określenia sposobu współdziałania w rozwiązywaniu problemów osoby lub rodziny znajdującej się w trudnej sytuacji życiowej Ośrodek Pomocy Społecznej zawiera z tą osobą lub rodziną pisemną umowę zawierającą :

1. ocenę sytuacji życiowej danej osoby (rodziny) obejmującą opis przyczyn jej trudnego położenia, możliwości danej osoby (rodziny) pozwalające na rozwiązanie trudnej sytuacji życiowej, ograniczenia osoby (rodziny) lub bariery w środowisku powodujące trudności w rozwiązywaniu owej sytuacji oraz cele jakie ma osiągnąć osoba (rodzina) umożliwiające jej przezwyciężenie trudnej sytuacji życiowej,
2. określenie zadań, których strony kontraktu zobowiązują się podjąć dla realizacji wskazanych wyżej celów oraz terminy ich realizacji.

Strony kontraktu umawiają się także, kiedy wykonanie zadań, o których mowa zostanie ocenione. Gdyby strony nie mogły dojść do porozumienia, co do treści kontraktu, kwestie sporne może rozstrzygnąć kierownik jednostki organizacyjnej pomocy społecznej zawierającej umowę. Dodajmy, iż szczegółowe postanowienia dotyczące niezbędnej treści kontraktu socjalnego zawarto w Rozporządzeniu Ministra Polityki Społecznej z dnia 1 marca 2005 r. w sprawie wzoru kontraktu socjalnego¹. Jednocześnie jak stanowi się w art. 11 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej brak współdziałania osoby lub rodziny z pracownikiem socjalnym w rozwiązywaniu trudnej sytuacji życiowej, odmowa zawarcia kontraktu socjalnego lub niedotrzymanie jego postanowień mogą stanowić podstawę do odmowy przyznania świadczenia, uchylecia decyzji o przyznaniu świadczenia lub wstrzymania wypłaty przyznanych im już świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej. Kontrakty, o których mowa, zawiera się m. in. z osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym, którym tworzy się szansę zatrudnienia socjalnego, którego instytucję unormowano z kolei w przepisach ustawy z 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym². Intencją naszego ustawodawcy przy wprowadzaniu instytucji kontraktu socjalnego było zaktywizowanie beneficjentów pomocy społecznej w zakresie działań mających na celu rozwiązywanie problemów związanych z wystąpieniem trudnej sytuacji życiowej i co za tym idzie, przeciwdziałanie ich wykluczeniu społecznemu poprzez życiowe usamodzielnienie i integrację ze środowiskiem. Zastosowanie w polskim systemie pomocy społecznej techniki kontraktu stanowi efekt nowego podejścia do pracy socjalnej widzianej jako działalność, której celem jest wzmocnienie zdolności klientów do życia twórczego i satysfakcjonującego poprzez wzbogacanie ich potencjału rozwojowego, umiejętności rozwiązywania problemów oraz doskonalenie związków z grupami, w których funkcjonują potrzebujący pomocy. Ocenę skuteczności tego instrumentu pomocy społecznej w Polsce należy jednak odłożyć w czasie albowiem krótki okres jego funkcjonowania nie pozwala na dokonanie tej oceny w sposób rzetelny i kompleksowy.

Zgodnie z postanowieniem art. 45 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej w pracy socjalnej wykorzystuje się właściwe tej działalności metody i techniki, stosowane z poszanowaniem godności osoby i jej prawa do samostanowienia. Dodajmy zatem, iż

¹ Dz. U. z 2005 r., nr 42, poz. 409

² Dz. U. z 2003 r., nr 122, poz. 1143 z późn. zm. ; zob. też W. Koczur : *Zatrudnienie socjalne jako forma aktywizacji zawodowej grup wykluczonych społecznie*, (w:) *Nowa ekonomia a społeczność*. Red. S. Partycki, Wyd. KUL, Lublin 2006, T. I, s. 489 i nast.

podobnie jak w systemach pomocy społecznej innych krajów, stosuje się w Polsce takie metody pracy socjalnej jak: metoda prowadzenia indywidualnego przypadku (*case work*), metoda pracy grupowej (*group work*) oraz organizowanie społeczności lokalnej (*community organization, community work*)¹. Zaznaczyć przy tym należy, iż także w polskiej literaturze przedmiotu podnosi się potrzebę odejścia w pracy socjalnej od paternalizmu i postrzegania klientów jako ofiary porządku publicznego, które pracownik socjalny bierze pod swoją opiekę, w kierunku realizacji koncepcji *empowerment*, dla której charakterystyczne jest partnerstwo między pracownikiem socjalnym a klientem oraz uznawanie jego podmiotowości². Zakłada się w niej, że istnieje możliwość oduczenia jednostki nabytej przez nią bezradności poprzez działania wzmacniające, podjęte przez pracownika socjalnego występującego w rolach doradcy i nauczyciela, umożliwiającego zdobycie określonej wiedzy i umiejętności przydatnych w rozwiązywaniu trudnych sytuacji życiowych. Praca socjalna obejmuje w tym przypadku zarówno klienta jak i jego środowisko. Jednakże – jak zauważa się trafnie w piśmiennictwie – na drodze do *empowerment* rozumianego jako uczestnictwo obywateli we wszystkich etapach procesu pracy socjalnej stoi często dążenie pracowników socjalnych do zdobycia większej autonomii. Pracownik socjalny posiada przecież prawo do diagnozowania problemów społecznych, potrzeb osoby ubiegającej się o pomoc oraz decydowania o interwencji socjalnej. Ma także zdecydowanie większy niż klient wpływ na system władzy w instytucjach pomocy społecznej, ale bez partnerskiej współpracy z nim nie może znacząco wpływać na jego życie. *Empowerment* oznacza inny typ relacji (podział władzy) między pracownikiem socjalnym a klientem, co nie zawsze odpowiada interesom wszystkich członków tej grupy zawodowej³.

Prowadzenie pracy socjalnej należy w Polsce do obligatoryjnych zadań własnych gminy, która musi także przeznaczyć na ten cel własne środki. Gminą właściwą do realizacji tej formy pomocy społecznej jest gmina miejsca zamieszkania osoby ubiegającej się o świadczenie, z tym, że w przypadku osoby bezdomnej właściwą miejscowo jest gmina ostatniego miejsca zameldowania tej osoby na pobyt stały⁴. Istotną kwestią jest tutaj także i to, iż jakkolwiek generalną zasadą przyjętą w polskim systemie pomocy społecznej jest przyznawanie świadczeń w trybie decyzji administracyjnej, to w odniesieniu do pracy socjalnej nie wymaga się zastosowania tej formy rozstrzygnięcia.

¹ Zob. K. Wódcz: *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*. Wyd. Interart, Warszawa 1998; E. Kantowicz: *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*. Wyd. Uniwersytetu Warmińsko – Mazurskiego, Olsztyn 2002; A. Żukiewicz: *Praca socjalna ośrodków pomocy społecznej*. Wyd. Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2002; A. Olubiński: *Praca socjalna. Aspekty humanistyczne i pedagogiczne*, Wyd. Edukacyjne Akapit, Toruń 2004

² Por. np. H. Kaszyński: *Aktywna polityka społeczna i ekonomia społeczna – nowe wyzwania dla pracy socjalnej*, (w:) *Polska polityka społeczna wobec wyzwań spójności społeczno – ekonomicznej UE*. Red. K. Głębicka, PTPS, Radom 2007, s. 55 i nast.

³ Por. J. Krzyszkowski: *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem. Determinanty funkcjonowania środowiskowej pomocy społecznej na poziomie lokalnym*. Wyd. UŁ, Łódź 2005, s. 271; zob. też O. P. Askheim : *Empowerment as Guidance for Professional Social Work : an Act of Balancing on a Slack Rope*, "European Journal of Social Work" 2003, vol. 6, nr 3

⁴ Por. szerzej W. Koczur: *Pomoc społeczna jako zadanie samorządu terytorialnego*, (w:) *Zarządzanie publiczne w lokalnej polityce społecznej*. Red. A. Frączkiewicz – Wronka, Wyd. WSP TWP, Warszawa 2007, s. 157 i nast.

III. Mimo, iż ustawodawca polski docenia rolę i znaczenie pracy socjalnej jako formy wsparcia osób dotkniętych trudną sytuacją życiową, to praktyka jej realizacji w systemie publicznej pomocy społecznej oceniana jest raczej krytycznie. Wyniki przeprowadzonych badań w zakresie poruszanej materii wskazują, iż mamy do czynienia z marginalizacją znaczenia pracy socjalnej¹. Przede wszystkim wynika to ze znacznej biurokratyzacji systemu pomocy społecznej, w którym działania pracowników socjalnych koncentrują się głównie na dystrybucji świadczeń pieniężnych i rzeczowych, przy zaniedbaniu pomocy niematerialnej, głównie pracy socjalnej. Zbyt rzadko pracownicy ci prowadzą pracę w terenie i zbyt wiele uwagi poświęcają gromadzeniu dokumentacji niezbędnej dla przyznania świadczeń pieniężnych i rzeczowych. Pamiętajmy jednak należy, iż wskazany stan rzeczy wynika nie tylko ze zbyt rozbudowanych procedur przyznawania świadczeń, ale także z faktu, iż zainteresowanie osób występujących o przyznanie pomocy społecznej odnosi się prawie wyłącznie do jej form pieniężnych i rzeczowych. Dodajmy, iż umniejszenie roli pracownika socjalnego nastąpiło także w związku z ostatnimi zmianami w prawie pomocy społecznej, w wyniku których, zlikwidowano fakultatywność niektórych form wsparcia osób potrzebujących pomocy, wprowadzając ich obligatoryjność, co uczyniło pracownika socjalnego jedynie osobą weryfikującą spełnienie ustawowych warunków nabycia prawa do tych świadczeń. W sferze postaw zawodowych pracowników socjalnych wszystko to skutkuje przewagą postawy urzędnika i konformisty nad postawą reformatora, a więc postawy statycznej i zachowawczej nad postawą dynamiczną, mobilizującą podopiecznych do aktywności w zakresie rozwiązywania trudnych sytuacji życiowych, w których się znaleźli. W tym miejscu przypomnieć należy podstawowe cele pracy socjalnej określone przez Międzynarodowe Stowarzyszenie Szkół Pracy Socjalnej oraz Międzynarodową Federację Pracowników Socjalnych. Zaliczono do nich m. in. :

- przeciwdziałanie powstawaniu barier, nierówności i niesprawiedliwości istniejących w społeczeństwie, a prowadzących do marginalizacji i wykluczenia społecznego jednostek lub grup,
- ułatwianie włączenia w normalny rytm życia społecznego osób (grup) marginalizowanych, wykluczonych i zagrożonych z powodu rozmaitych dysfunkcji natury fizycznej lub psychicznej,
- pracę z jednostkami, rodzinami, grupami i społecznościami oraz ich mobilizowanie na rzecz wzbogacania ich dobrostanu i zdolności do samodzielnego rozwiązywania problemów,
- pomoc w wyszukiwaniu przez osoby potrzebujące pomocy należnych im usług i korzystania ze wspólnych zasobów danej społeczności,

¹ Por. P. Błędowski : *Pomoc społeczna*, (w:) *Polityka społeczna*. Red. A. Kurzynowski, Wyd. SGH, Warszawa 2001, s. 251; S. Golinowska, I. Topińska : *Pomoc społeczna – zmiany i warunki skutecznego działania*. CASE, Warszawa 2002, s. 29; *Pomoc społeczna. Od klientyzmu do partycypacji*. Red. E. Leś, IPS UW, Warszawa 2003, passim.; D. Zalewski : *Opieka i pomoc społeczna. Dynamika instytucji*. Wyd. Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2005, s. 162-163; zob. też W. Koczur : *Publiczna pomoc społeczna w województwie śląskim – charakterystyka ogólna*, (w:) *Obraz społeczny Śląska na przełomie wieków*. Red. Z. Pisz, Komitet Nauk o Pracy i Polityce Społecznej PAN, Opole 2004, s. 144 i nast.

-
- działanie na rzecz ochrony osób, które nie są w stanie radzić sobie same ze swoimi problemami (np. dzieci i osoby dorosłe dotknięte chorobami psychicznymi lub niedorozwojem umysłowym) w ramach przyjętego i etycznie słusznego prawodawstwa,
 - optowanie na rzecz zmian polityki i warunków strukturalnych, które doprowadzają do marginalizacji i wykluczenia społecznego oraz naruszających i ograniczających kolektywną harmonię społeczną i poczucie stabilności¹.

Widzimy zatem, jak daleko idące przewartościowanie postaw zawodowych musi nastąpić w przypadku polskich pracowników socjalnych.

Osobnym zagadnieniem pozostaje tu kwestia zatrudniania w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej osób profesjonalnie przygotowanych do wykonywania zawodu pracownika socjalnego, o czym stanowi obecnie art. 116 ustawy o pomocy społecznej. Niestety, jak pokazuje praktyka, z respektowaniem tego unormowania (poprzednio art. 49 ustawy o pomocy społecznej) bywa nadal rozmaicie. Wciąż nierozwiązany pozostaje także problem ukształtowania w przepisach prawa statusu zawodowego pracowników socjalnych w sposób zgodny z ich oczekiwaniami, co jak podniesiono już w literaturze przedmiotu, może mieć wpływ na ich postawy zawodowe². Obowiązująca regulacja prawna wskazanej materii koncentruje się na zadaniach i obowiązkach pracowników socjalnych, niewiele miejsca poświęcając uprawnieniom i przywilejom tej grupy zawodowej³. W sferze postulatów pozostaje tu nadal podniesienie wynagrodzeń, przyznanie dodatkowych urlopów zdrowotnych czy też ekwiwalentu pieniężnego za pracę w środowisku patologicznym. Istotnym mankamentem obowiązujących unormowań statusu prawnego pracowników socjalnych jest także znaczące – choć jak podnoszą sami zainteresowani – nie zawsze uzasadnione jego zróżnicowanie w zależności od miejsca zatrudnienia (samorządowe jednostki organizacyjne pomocy społecznej, jednostki rządowej administracji wojewódzkiej, jednostki właściwe w sprawach zatrudnienia i przeciwdziałania bezrobociu, placówki opiekuńczo – wychowawcze i in.). Wielość obowiązujących unormowań, niespójność określonych ich fragmentów oraz mała czytelność powodują, iż obecny model regulacji prawnej statusu zawodowego pracowników socjalnych nie może być dobrze oceniony. Aktualny pozostaje wciąż zatem postulat uchwalenia odrębnej pragmatyki zawodowej rangi ustawowej określającej kompleksowo status prawny wskazanej grupy zawodowej⁴.

¹ Por. J. Staręga – Piasek: *Pomoc społeczna. Próba oceny funkcjonowania pomocy społecznej w zwalczaniu ubóstwa i wykluczenia społecznego*, (w:) *Ubóstwo i wykluczenie społeczne. Badania, metody, wyniki*. Red. S. Golinowska, E. Tarkowska, I. Kopińska, IPiSS, Warszawa 2005, s. 322 - 323

² Por. B.M. Ćwiertniak, W. Koczur: *Legal Status of Social Workers in Poland. Selected problems*, "Yearbook of Polish Labour Law and Social Policy", vol. 8, 1996, s. 269 i nast.; Tychże : *Status zawodowy pracowników socjalnych w przepisach ustawy o pomocy społecznej*. „Praca i Zabezpieczenie Społeczne” 2000, nr 6, s. 8 i nast.

³ Por. szerzej I. Sierpowska: *Prawo pomocy społecznej...*op.cit., s. 210 i nast.; Tejże : *Status prawny pracownika socjalnego – wymagania ustawowe i oczekiwania społeczne*. „Praca i Zabezpieczenie Społeczne” 2005, nr 9, s. 16 i nast.

⁴ Tak np. B. M. Ćwiertniak , W. Koczur: *Reżimy prawne stosunków pracy pracowników socjalnych – charakterystyka ogólna*. „Praca i Zabezpieczenie Społeczne” 2000, nr 7-8, s. 13

Istotną kwestią jest także podjęcie działań mających na celu uświadomienie obywatelom, potencjalnym klientom pomocy społecznej roli i znaczenia pracy socjalnej w rozwiązywaniu ich trudnej sytuacji życiowej. Niedocenianie omawianej formy wsparcia przez osoby ubiegające się o pomoc i koncentrowanie się przez nie w swych oczekiwaniach jedynie na świadczeniach pieniężnych i rzeczowych, wynika bowiem niejednokrotnie z deficytu wiedzy we wskazanym zakresie.

Role profesních standardů při kontrolních činnostech managementu ve Středisku rané péče v Pardubicích

Zdenka Šándorová, Blanka Brandová¹

Abstract

The Association for Early Intervention in Pardubice – Early Intervention Centre in Pardubice (EIC) is a registered provider of services for the prevention of social exclusion in early intervention in the Pardubice region. The work of professional counsellors in early intervention is based on the knowledge of professional standards which fully comply with the Standards of the Quality of Social Services. These are introduced into “good practice” when implementing services for the prevention of social exclusion in early intervention.

Feedback for evaluation of theoretical and practical fulfilment of the standards by the provider of services for the prevention of social exclusion in early intervention in the EIC is provided by three different sources:

- 1) by EIC management,
- 2) by supervisors (evaluators) which are members of the Association of Workers in Early Intervention,
- 3) adherence to Law no. 108/2006 of the Digest (social services) through monitoring by inspections for quality social services according to article 97.

In this presentation the authors would like to:

- 1) evaluate the practical role that professional standards play during the monitoring activities of the EIC management;
- 2) document contributions that the professional standards play in supervising activities in the workplaces of early intervention by members of the Association of Workers in Early Intervention; outline some problematic standards in relation to inspection activities in accordance to the Law concerning social services (article 97).

I. Uvedení do problematiky

V souvislosti s vývojem moderních sociálních služeb je naplňována potřeba existence definované normy – **standardu úrovně poskytování sociální služby**. Po široké diskusi a zapojení mnoha poskytovatelů sociálních služeb vydalo MPSV v dubnu **2002 Standardy kvality sociálních služeb**, které vyjadřují základní obecné minimum každé sociální služby. Tyto Standardy jsou v současnosti s drobnějšími úpravami přílohou č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. k zákonu o sociálních službách, kterou musí každý registrovaný poskytovatel naplňovat. Naplňování Standardů odráží kvalitu sociálních služeb jednotlivých poskytovatelů a ověřuje se při výkonu inspekce. § 99 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách definuje Standardy kvality sociálních služeb „*jako soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování*“

¹ PaedDr. Bc. Zdenka Šándorová, Ph.D., Mgr. Blanka Brandová, Středisko rané péče v Pardubicích, Bělehradská 389, 530 09 Pardubice, e-mail: www.stredisko@ranapece-pce.cz.

sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.“ (zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)

Se zaváděním tzv. **národních Standardů kvality sociálních služeb** cítily některé organizace potřebu specifikovat ve standardech svoji odlišnost. Tak vznikaly průběžně i **profesní – druhové Standardy** rané péče/ intervence, které respektují obecné standardy a definují zvláštní odbornost služby sociální prevence – rané péče (§ 54 zákona 108/ 2006 Sb. o sociálních službách). Hlavní zastřešující organizací, která garantuje kvalitu svých členských organizací je **Asociace pracovníků v rané péči**.

II. Role standardů při kontrolních činnostech managementu ve Středisku rané péče v Pardubicích

Z úvodu do problematiky vyplynulo, že naplňování Standardů sehrává důležitou až stěžejní roli všech zaregistrovaných poskytovatelů sociálních služeb (a máme na mysli jak standardy dle již citované vyhlášky tak profesních – druhových). V kontextu této konference a prezentovaného příspěvku autorky využívají možnosti podělit se o své teoretické vědomosti a zejména praktické zkušenosti (příklady dobré praxe) z pozice managementu (statutárních zástupců) nestátní neziskové organizace Střediska rané péče v Pardubicích (dále jen SRP), které je již 5. rokem terénní oporou rodičů dětí raného věku se speciálními potřebami v Pardubickém kraji. V současné době je SRP registrovaným poskytovatelem služby sociální prevence raná péče (dle § 54 zákona 108/ 2006 Sb. o sociálních službách).

Management SRP věnuje značnou pozornost kvalitě poskytované služby, a to prostřednictvím implementace obou druhů standardů do činnosti pracovníků v přímé péči s následnou zpětnou vazbou a samozřejmě důslednou kontrolní činností. Standardy přijímá jako nástroj systému řízení kvality SRP.

Sledujeme-li tedy „historické“ souvislosti organizace ve vztahu k naplňování standardů a také i kontroly kvality rané péče, pak od vzniku SRP (únor 2003) se činnost řídila profesními - druhovými standardy rané péče/intervence, které rozpracovala pracovní skupina pražských pracovníků v rané péči ve spolupráci s MPSV. Všichni poradci rané péče, kteří prošli jejím vzdělávacím programem, byli s nimi seznámeni a řádně proškoleni. K dodržování těchto profesních – druhových standardů se přihlásila průběžně většina poradců rané péče a poskytovatelů – nestátních neziskových organizací. K odbornému profesnímu posílení a zaštitění pracovníků v rané péči byla vytvořena Asociace pracovníků v rané péči (registrována MV ČR 25. 9. 2003). Pověření pracovníci – supervizoři - provádějí kontrolu standardů rané péče v jednotlivých členských organizací a na jejím základě vydávají osvědčení – garanci. SRP má udělenou garanci dne 3. 7. 2006.

S účinností zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, prováděcí Vyhlášky č. 505/ 2006 Sb. včetně příloh (1.1. 2007) a registrace SRP jako poskytovatele služby sociální prevence rané péče (červen 2007) se situace pro management SRP mění v tom smyslu, že SRP musí jako registrovaný poskytovatel respektovat a implementovat obecné Standardy sociálních služeb. Na základě výše uvedených skutečností je vypracován

managementem SRP „*Metodický průvodce Střediska rané péče v Pardubicích vzhledem ke Standardům kvality sociální služby*“.

„Metodický průvodce“

- a) odráží strukturu národních Standardů kvality dle přílohy k Vyhlášce,
- b) standardizuje zvláštní odbornost služby – tedy rané péče implementací profesních – druhových standardů,
- c) ale také respektuje konkrétní podmínky a situaci poskytovatele – SRP,
- d) je závazný jak pro management, tak pro všechny pracovníky v přímé péči.

III. Přehled „Standardů kvality sociálních služeb“ náročnějších při implementaci do činnosti SRP

V anotaci autorky uvedly, že v příspěvku zaměří pozornost na Standardy, jejichž implementace do činnosti SRP byla nebo je náročnější. V úvodu je nutné zdůraznit, že na tvorbě „*Metodického průvodce Střediska rané péče v Pardubicích vzhledem ke Standardům kvality sociální služby*“, vnitřních směrnic, dalších souvisejících textů a materiálu **se podílel celý tým pracovníků SRP !**

Cílená pozornost byla věnována v SRP rozpracování těchto Standardů:

- *č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*
 - a) Písemné definování a zveřejnění poslání, cílů a zásad rané péče, okruhu osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování rané péče služeb, individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.
- *č. 2 Ochrana práv*
 - b) Písemné zpracování vnitřních pravidel, ve kterých SRP vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu.
- *č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby*
 - a) Písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro uzavření Smlouvy o poskytování služby rané péče.
- *č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby*
 - a) Písemné zpracování vnitřních pravidel služby sociální prevence rané péče, kterými se řídí plánování a přehodnocování procesu rané péče.
- *č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby*
 - a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

-
- b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby.
 - *č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby.*
 - a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců; organizační struktura a počty jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby – rané péče, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována
 - *č. 15 Zvyšování kvality sociální služby*
 - a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby rané péče v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob.

Výše uvedeným Standardům je věnována v SRP cílená pozornost z důvodu, že plnění standardů kvality sociálních služeb se hodnotí podle splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení a většina uvedených Standardů patří do tzv. zásadních, které musí být hodnoceny počtem bodů 2 (jestliže dané kritérium je splněno dobře), nebo 3 (jestliže kritérium je splněno výborně). Je-li zásadní kritérium splněno nižším bodovým hodnocením, pak poskytovatel nesplňuje standardy kvality sociálních služeb. Dále pro kompletnost informace poskytovatel nesplní standardy kvality sociální služby, pokud počet bodů je nižší než 50% z maximálního celkového počtu bodů, které může dosáhnout.

IV. Závěr

Shrme-li prezentovaný příspěvek, pak SRP přijímá Standardy jako nástroj systému řízení kvality své služby a to na úrovni

- managementu a pracovníků v přímé péči SRP v „*Metodickém průvodci Střediska rané péče v Pardubicích vzhledem ke Standardům kvality sociální služby*“.
- supervizorů Asociace pracovníků v rané péči v kontextu *Standardů rané péče/ intervence*
- inspekce poskytování sociálních služeb v kontextu *Standardů kvality sociálních služeb podle zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách.*

Tento třístupňový systém řízení kvality považuje management SRP za dostatečně funkční a efektivní. Role Standardů je při řízení a kontrolní činnosti v SRP nezastupitelná.

Literární zdroje:

„Metodický průvodce Střediska rané péče v Pardubicích vzhledem ke Standardům kvality sociální služby“

Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/ 2006 Sb. – Obsah standardů kvality sociálních služeb

Sbírka zákonů, částka 37 – zákon č. 108/ 2006 Sb., ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, s. 1257

Standardy kvality sociálních služeb podle zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách.

Vyhláška 505/ 2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Sebehodnocení procesu komunitního plánování sociálních služeb jako nástroj kontroly a podpory

Jan Hloušek, Zuzana Hloušková¹

Abstract

This article concerns control and support of quality in process of social services community planning. It describes self-assessment as an instrument of control in combination with tutorial as an instrument of support. It describes formation of methodology and process and results of collation in several cities in Region Hradec Králové.

Komunitní plánování je široký a otevřený proces zjišťování potřeb a hledání zdrojů v oblasti sociálních služeb, který přispívá k vytvoření systému dostupných služeb odpovídajícím zjištěným potřebám a požadované kvalitě. Umožňuje také snadné propojení a stanovení potřebnosti sociálních služeb v návaznosti na další veřejné služby (zdravotnictví, školství, doprava apod.) Velký důraz je kladen na participaci samotným občanů, kteří se přímo podílejí na plánování, stanovování priorit a vyjednávání o volbě toho nejdůležitějšího, co má zahrnovat tzv. komunitní plán. Metoda je založena na dialogu tří základních skupin, které se v komunitě podílejí na trhu sociálních služeb - zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů. Kolébkou tohoto přístupu k plánování služeb je Velká Británie, postupně však našel své příznivce i u nás. V průběhu roku 2006 už začalo být zřejmé, že metoda komunitního plánování sociálních služeb bude uplatňována v celé ČR a začalo se hovořit také o standardech tohoto plánovacího procesu, které by byly ověřitelné a v rámci jednotlivých kroků procesu plánování sociálních služeb schopné definovat jeho kvalitu a mohly sloužit jako indikátor při vzdělávání a koordinování.

V Královéhradeckém kraji se uplatňovala metoda komunitního plánování sociálních služeb od roku 2002 a tudíž byla potřeba standardů či vodítek pocítována dříve než v jiných místech ČR. Proto již v lednu 2007 v rámci projektu „Standardizace procesu komunitního plánování v Královéhradeckém kraji“ vznikl z pera Královéhradeckého kraje dokument, který byl nazván Vodítka pro komunitní plánování sociálních služeb. Samotná Vodítka obsahují 15 krátkých kapitol (Poslání, Vize, Triáda, Veřejnost, Organizační struktura, Harmonogram, Současný stav, Socio-demografická analýza, Zjišťování potřeb, Priority, Cíle a opatření, Komunitní plán, Schvalování plánu, Plnění plánu, Spolupráce) a představují „průvodce“ jednotlivých kroků, které by se měly v procesu KPSS uskutečnit v časové posloupnosti. Každé z 15 hlavních vodítek je rozpracováno do dílčích otázek, navádějících ke konkrétnějšímu zhodnocení realizovaných aktivit, nastavených pravidel, zpracovaných dokumentů. Nejedná se tedy o dogmatický návod, jehož striktním dodržováním je zaručena kvalita a úspěšnost procesů KPSS. Dokument prošel úspěšně připomínkovacím procesem ze strany

¹ Mgr. Jan Hloušek, Mgr. Zuzana Hloušková, Katedra sociální práce a sociální politiky, PdF UHK, Občanské poradenské středisko, o.p.s. Hradec Králové, e-mail: jan.hlousek@uhk.cz, kpss@ops.cz.

komunitních plánovačů a koordinátoru a následně se podařilo dopracovat metodiku sebehodnocení procesu komunitního plánování sociálních služeb. Komplexní text pak vyšel jako samostatná publikace, kterou vydalo Občanské poradenské středisko v dubnu 2007.

Proces sebehodnocení, tak jak byl nastaven, se může stát i formou **kontroly**, resp. sebekontroly, protože umožňuje rozpoznat úspěchy a neúspěchy v plánovacím procesu a prostřednictvím silných a slabých stránek určit oblasti, které vyžadují zvýšenou pozornost a které je potřeba zlepšit. Díky sebehodnocení lze získat náhled, jak se v plánování daří postupovat a také naplňovat samotné principy komunitního plánování.

Sebehodnocení probíhá ve 3 fázích:

- analýza, jak se jednotlivá vodítka uplatňují v našem plánování
- určení silných a slabých stránek plánovacího procesu
- určení rozvojového tématu

K analýze slouží záznamový arch, který umožňuje u každého vodítka určit, do jaké míry je naplňováno (pomocí výroků: ano, spíše ano, spíše ne, ne). K hodnocení se rovnou přiřazují zdroje, příklady a důkazy, odkud a podle kterých to lze poznat (např. odkazy na zápisy z jednání, příklady materiálů, složení pracovních skupin atd.) i vysvětlující poznámky a komentáře, usnadňující pozdější porozumění toho, co bylo do záznamového archu vyplněno (až se bude sebehodnocení za pár let opakovat, možná se už nenajde nikdo, kdo by to předchozí pamatoval). Po vyhodnocení všech vodítek se uvedou do přehledové tabulky podle toho, zda představují silnou nebo slabou stránku.

Fakultativní částí sebehodnocení představuje možnost využití externí konzultace k rozvojovému tématu. Konzultace může poskytnout cenný náhled z jiné perspektivy na problém, se kterým si plánovací týmy nevědí rady a představuje tedy spíše formu **podpory**. Před samotnou konzultací je potřeba stanovit rozvojové téma, kterou si volí sám konzultovaný podle toho, co se mu jeví jako nejproblematičtější a vyžaduje tudíž největší pozornost. Při výběru rozvojového tématu je ovšem nezbytné zdůvodnit, proč bylo zvoleno, jaké potíže jsou s ním spjaty a co už bylo v této oblasti uděláno. Dále je dobré stanovit, jak se bude s rozvojovým tématem pracovat dál a jaké kroky budou učiněny.

Délka konzultace byla tvůrci metodiky sebehodnocení stanovena na 2 hodiny. Vést by ji měli 2 konzultanti, kteří nejsou zapojeni do plánování v daném místě, ale mají zkušenosti a vzdělání v oblasti plánování sociálních služeb a umí poskytnout metodickou podporu. U samotné konzultace by měli být přítomni všichni, kteří se podílejí na vypracování sebehodnocení. Společně pak hledají souvislosti, postupy a způsoby práce vhodné k vyřešení problémů, odhalují se příčiny a nástroje k předcházení jejich vzniku, předkládají se příklady dobré praxe. Během konzultace mohou zaznít různá doporučení, která se mohou na závěr přetavit v dohodnutá opatření, přispívající ke zlepšení diskutovaného problému. Z průběhu konzultace je pak zpracován zápis, který je poskytnut pouze jejím účastníkům.

Pilotní odzkoušení procesu sebehodnocení proběhlo v Královéhradeckém kraji v rámci

výše zmíněného projektu. Zástupci plánovacích týmů byli nejprve seznámeni s metodikou a byly jim poskytnuty tištěné příručky (Vodítka pro KPSS) i další podpůrné materiály (záznamový arch) v elektronické podobě tak, aby mohli co nejdříve vypracovat vlastní sebehodnocení. Podle metodiky by se měla na hodnocení podílet celá řídicí skupina. V některých obcích to zkusili a zjistili, že při průměrné délce jednání 3 hodiny a frekvenci scházení 1x za 2 měsíce by vypršela platnost střednědobého plánu dřív, než by byl proces sebehodnocení hotov. Z tohoto důvodu se na sebehodnocení nejčastěji podíleli plánovači se svými nejbližšími spolupracovníky.

Následovaly konzultace rozvojového tématu, které proběhly dle poměrně náročného časového harmonogramu od května do června 2007. Konzultací se nakonec za OPS zúčastnily až tříčlenné týmy - dva konzultanti a zapisovatel. Pro pohled „odjinud“ se osvědčilo obsadit druhého konzultanta externím spolupracovníkem z jiného kraje. Za stranu plánovacího týmu se ke konzultaci dostavil především vedoucí sociálního odboru a koordinátor, občas i člen rady nebo zastupitelstva. V některých případech bylo obtížné stanovit rozvojové téma dopředu a došlo k tomu telefonicky či e-mailem až po další výzvě, výjimečně také až v úvodu samotné konzultace. Jindy měly konzultační trojice k dispozici řadu písemných podkladů, např. vyplněný záznamový arch, analýzy současného stavu, části aktualizovaných komunitních plánů apod.

Celková situace procesu komunitního plánování sociálních služeb v Královéhradeckém kraji se ukázala ve srovnání s jinými regiony jako velmi dobrá. Především je potřeba vyzdvihnout fakt, že zde plánuje většina PO3 a i některé PO2 a že se daří dokonce aktualizovat již schválené komunitní plány sociálních služeb. Na druhou stranu je nutné přiznat, že se neustále opakují tytéž problémy, které se zatím nedaří příliš řešit.

Mezi nejčastější nedostatky patří:

- zapojení uživatelů a veřejnosti
- absence plánu činnosti pracovních skupin
- nezájem menších obcí (PO2 a PO1) o proces KPSS
- nefunkční komunikace mezi zadavateli a poskytovateli

Nejzávažnější problémy a bariéry tvoří:

- nedostatečná politická podpora procesu KP ze strany zadavatele procesu KPSS
- velká vytíženost osob věnujících se komunitnímu plánování
- nejasná budoucnost komunitního plánování
- nezájem široké veřejnosti

Pokud jde o uplatnění metodiky sebehodnocení, kladně přispělo zejména k uvědomění si správnosti postupu a k řešení problémů, které vznikly v průběhu procesu komunitního plánování sociálních služeb. Přestože se úplně nedařilo ji v praxi napoprvé prosadit a některé prvky občas selhávaly, samotné plánovací týmy oceňovaly tuto příležitost k ohlednutí se za vlastním dílem, vyvolávajícím právem obdiv a slova chvály.

Z úst konzultantů často zazněly podněty k zamyšlení i návrhy konkrétních opatření, záleží však na každém z plánovacích týmů, jak těchto myšlenek využijí. Ať už to udělají nebo ne, má smysl v podobných konzultacích pokračovat. Ty, které proběhly jako vyústění procesu sebehodnocení, představovaly jakýsi pomyslný vrchol dosud poskytované metodické podpory, předcházela jim však celá řada individuálních schůzek, skupinových setkání, workshopů a konferencí. Na základě nově nabytých zkušeností lze identifikovat potřebu dalších forem metodické podpory, a to zejména setkání se supervizními prvky, facilitační asistenci v rámci samotných procesů plánování a nastavení vhodných kanálů k odborné diskusi.

Použitá literatura:

- HLOUŠEK J., HLOUŠKOVÁ Z., *Komunitní plánování sociálních služeb v Královéhradeckém kraji*, OPS, Hradec Králové 2007, ISBN: 978-80-86701-10-3
- KOL. AUTORŮ: *Obce, města, regiony a sociální služby*, Socioklub, Praha 1997, ISBN 80-902260-1-9
- KOL. AUTORŮ: *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Praha 2004
- KOL. AUTORŮ: *Metodiky pro plánování sociálních služeb*, CPKP, Praha 2007, ISBN: 978-80-86902-44-9
- ROSECKÝ, D., ORINIAKOVÁ, P.: *Komunitní plánování sociálních služeb*, CPKP, Plzeň 2003, ISBN 80-86902-02-1
- ŠVEŘEPA, M.: *Vodítka pro komunitní plánování sociálních služeb*, OPS, Hradec Králové 2007, ISBN: 978-80-86701-04-2

SOCIAL ENTERPRISE - problematika vývoje sociálního podnikání a sociálních služeb (Itálie, Česká republika, Polsko)

Zuzana Truhlářová¹

Abstract

The paper focuses on the social Enterprise project. The project deals with social enterprise possibilities in social services and social policy as well. Project also focuses on social economy research.

Projekt SOCIAL ENTERPRISE (SE) se zaměřuje hlavně na hledání možných variant při řešení problematiky vývoje sociálního podnikání a sociálních služeb. Společnými cíly všech tří partnerů (E.D.S.: IT-IT-G2-LAZ-002; HEFAISTOS: CZ 63 a PSDON: PL – 56) je proto boj proti různým druhům diskriminace, podpora integrace sociálně znevýhodněných osob na otevřený trh práce a nalezení uplatnitelného modelu nejlepší praxe pro sociální podnikání. Jedná se o projekty řešené ve třech zemích a to v České republice, Itálii a Polsku. Základním kamenem projektů je charakterizovat stávající stupeň poznání problematiky sociální ekonomiky v EU a jednotlivých partnerských zemích projektu SE.

Pojem sociální ekonomika je chápán z hlediska „praxe“ a jeho koncept je reakcí na sociálně politickou realitu ve většině zemích EU, kdy stát již nemůže tradičními institucemi v dostatečné kvantitě a kvalitě garantovat integraci znevýhodněných osob do společnosti na jedné straně a na druhé straně pro komerční (ziskové) subjekty podnikání není poskytování takovýchto institucí dostatečně výnosné. Čistě komerční podnikání nezabezpečuje vzhledem k vysokým cenám dostupnost nabízených výrobků a zejména služeb pro sociálně slabší skupiny obyvatelstva.

Pro subjekty sociální ekonomiky jsou charakteristické hodnoty jako je akcentování sociálních cílů, solidarity, sociální soudržnosti a odpovědnosti, demokratického řízení a participace občanů, které však popírají ve své podstatě zákonitost volného trhu. Proto se objevují koncepty jako public interest (kombinace podnikatelského zaujetí a ohledů k veřejným zájmům) nebo public-private partnership (spolupráce mezi organizacemi a veřejnou správou jako například činnost agentur zaměstnávání, komunitních sociálně-zdravotních center, služeb pro domácnosti a jejich závislé členy). Velmi výraznou úlohu plní i nestátní neziskové organizace.

V Evropě se postupně profilují různá pojetí sociální ekonomiky. V odborné literatuře se uvádí zejména jižní (Itálie a Španělsko – družstva všech typů, idea založena především na křesťanských základech), severské (skandinávské země – místní spolupráce různých partnerů při zabezpečování služeb) a anglosaské pojetí (idea vyrovnávání sociálních šancí, liberalismus).

Společnou charakteristiku subjektů sociální ekonomiky definuje například Evropský ekonomický a sociální výbor (EESC - INT/242) následujícím shrnutím:

¹ Mgr. Zuzana Truhlářová, Katedra sociální práce a sociální politiky, PdF UHK, e-mail: zuzana.truhlarova@uhk.cz.

-
- akcentování sociálních cílů;
 - důraz na prvky podnikání avšak nikoli na potřebu maximálního obrátu a zisku;
 - upřednostnění základních hodnot jako jsou solidarita, sociální soudržnost, sociální zodpovědnost, demokratické řízení, participace občanů a autonomie, kombinace zaujetí a ohledů k veřejnému zájmu.

V rámci projektu HEFAISTOS byl proveden **průzkum názorů zainteresované veřejnosti** na problematiku sociální ekonomiky v ČR. V jeho rámci bylo dotazováno více než 1000 respondentů ve 172 městech a obcích a to dvěma způsoby sběru dat - strukturovaným výzkumným rozhovorem a samostatným vyplněním dotazníku. Dotazovanými byli volení představitelé obcí s rozšířenou působností (například starosta, místostarosta), příslušní zaměstnanci městských úřadů (například vedoucí odboru sociálních věcí), poskytovatelé vybraných služeb sociální ekonomiky (zejména nestátní neziskové organizace a příspěvkové organizace) a také zaměstnavatelé společensky znevýhodněných osob (například výrobní družstva). Celkem bylo získáno 638 odpovědí. Většina dotazovaných chápe pojem sociální ekonomika jako součást podnikání za zvýhodněných podmínek, jako nástroj veřejných politik členských zemí EU a jako reflexi hodnot křesťanské morálky. Podle důležitosti byly seřazeny čtyři možné účely sociální ekonomiky a to:

- zajišťovat, aby se společensky znevýhodnění, respektive zdravotně postižení přiblížili životu většinové společnosti;
- vytvářet nová pracovní místa pro společensky znevýhodněné spoluobčany;
- zajišťovat tzv. sociální smír mezi různými skupinami obyvatel (bohatšími a chudšími, staršími a mladšími a podobně);
- podporovat výrobu a služby, které by jinak zanikly nebo byly na trhu konkurence neschopné.

Projekt se tedy ve všech zmíněných zemích zaměřuje na instituty v kontextu sociální politiky, které umožňují a splňují již výše uvedené možné cíle sociální ekonomiky.

Mezi společné výstupy v projektech tří partnerů zpracovávaných v České republice, Itálii a Polsku tří partnerů (E.D.S.: IT-IT-G2-LAZ-002; HEFAISTOS: CZ 63 a PSDON: PL – 56) v tomto smyslu proto patří zpracování společné výzkumné zprávy a slovníčku základních pojmů, jako výchozího bodu realizace dalších dílčích cílů a produktů.

Sociálna pomoc v praxi slovenskej sociálnej práce¹

Lenka Haburajová-Ilavská

Abstract

The goal of this article is analytics term social assistance at the practice sloveka social work. The article is about social solidarity, which is very necessary condition to ensure social assistance.

Podobne ako pojem sociálna starostlivosť, aj termín sociálna pomoc má na Slovensku trochu odlišný obsah, aký mu je pripisovaný v krajinách západnej Európy. V našich podmienkach sa tento pojem chápe predovšetkým ako užšia forma štátom garantovanej starostlivosti občana v sociálnej oblasti, ktorá sa dnes u nás v zmysle zákona č.195/1998 Z. z. o sociálnej pomoci chápe ako:

- a) sociálna prevencia, sociálne poradenstvo, sociálne služby,
- b) riešenie hmotnej núdze alebo riešenie sociálnej núdze, vrátane sociálnej núdze občanov s ťažkým zdravotným postihnutím, v dôsledku ktorej si občan sám, alebo ani s pomocou rodiny nedokáže zabezpečiť základné životné podmienky. Pričom zákon presne stanovuje čo sa myslí základnými podmienkami, a to:

Jedno teplé jedno denne, nevyhnuté ošatenie a prístrešie.

Môžeme povedať, že termín sociálna pomoc je v praxi slovenskej sociálnej práce účelovým pojmom, ktorý mal nahradiť pojem sociálna starostlivosť. Nešlo len o zmenu terminológie, ale predovšetkým o nový prístup štátu k riešeniu sociálnych problémov svojich občanov, ako aj o vyjadrenie v rozsahu garantovaných foriem a zmenenej miery zodpovednosti štátu za konkrétne, individuálne sociálne problémy občana. V praktickej rovine prezentuje predovšetkým nový, liberálny prístup štátu vo vzťahu k štátnej politike.

Sociálna pomoc, ako morálny princíp ovplyvňujúci fungovanie spoločnosti, sprevádza ľudskú spoločnosť celou jej históriou. Fylogénza ľudstva ukazuje, že človek na prežitie potrebuje pomoc svojej skupiny, rodiny, svojho klanu alebo kmeňa. Pomoc je preto prirodzenou a nevyhnutnou kategóriou ľudstva. Napriek tomu Marková (2006) poukazuje na problematiku nevyhnutnosť implementovať do sociálnej práce, ktorá poskytuje sociálnu pomoc, rodovo senzitívny prístup, nakoľko mnohé výskumy poukazujú na potrebu rodovej výchovy (Lukšík, Švihelová, Varmuža, 2005 a iní/é). Napr. Lukšík a Marková (2006, s. 123) zistili, že „životná skúsenosť poukazuje na potrebu eliminácie rodových stereotypov“. Taktiež výsledky výskumu, ktorý realizovala Marková (2007, s. 123- 125) naznačujú, že študenti a študentky sociálnej práce majú mnoho predsudkov, stereotypov a predovšetkým nedostatok vedomostí v oblasti rodovosti a sexuality v spojení s bagatelizovaním rozvíjania poznania rodovosti a sexuality a ich sociálnych, psychologických, pedagogických a iných aspektov.

¹ Tento príspevok vznikol v rámci projektu KEGA: číslo 3/5264/07.

Podľa Strieženca **sociálnu pomoc môžeme označiť ako súbor činností, ktoré občanovi pomáhajú zabezpečiť základné životné podmienky, nadobudnúť sociálnu stabilitu a obnoviť sociálnu nezávislosť a sociálnu suverenitu.**

Pojem sociálna pomoc je dnes v SR značne zaťažený negatívnymi predstavami a je preto potrebné ho znovu definovať. Existujú druhy pomoci, ktoré sú pre ľudí zjavne nepríjemné. Človek tým, že vyhľadá pomoc, signalizuje, že v nejakej situácii zlyháva, že nedokáže samostatne riešiť problém.

Ďalšia nevýhoda spočíva v tom, že človek, že človek žiadajúci o pomoc, je vnímaný ako neschopný samostatne si plánovať a prežívať svoj vlastný život, v dôsledku čoho ho okolie chápe ako výrazne odlišného, ba v extrémnych prípadoch až „abnormálneho“.

Pomoc je normálna. Potrebujeme ju počas celého života, napríklad ako deti pri chodení, učení sa atď. Každý človek je odkázaný na pomoc pri rozvoji svojej osobnosti. Počas životného cyklu sa stretávame s rozličnými formami pomoci, vrátane celej palety foriem sociálnej pomoci.

Z tohto dôvodu je potrebné pojem „sociálna pomoc“ diferencovať nasledovne:

1. Primárna pomoc: samotné nároky na pomoc. Slúži rozvoju osobnosti a celkovému vývoju ľudí, ktorá býva označovaná aj ako preventívna pomoc.
2. Sekundárna pomoc: aktuálna pomoc – spoločnosť ju poskytuje pri riešení a zvládaní už vzniknutých problémov. Z pracovných metód sa využíva najmä poradenstvo, rehabilitácia, terapia, ekonomická pomoc, sociálna opora a podobne.
3. Terciárna pomoc: dodatočná pomoc. Problémy eskalujú, vytvárajú si vlastnú dynamiku a vznikajú situácie, ktoré nie sú zvládnuteľné bez intenzívnej cudzej pomoci.

Sociálna pomoc je sociálna prevencia a riešenie hmotnej alebo sociálnej núdze, v dôsledku ktorej si občan nemôže sám ani s pomocou rodiny zabezpečiť základné životné podmienky a riešenie sociálnej núdze občana s ťažkým zdravotným postihnutím kompenzáciu sociálnych dôsledkov ťažkého zdravotného postihnutia.

Sociálna prevencia používa (má používať) formy: vyhľadávacia činnosť, nápravná činnosť, rehabilitačná činnosť, resocializačná činnosť, organizovania výchovno-rekreačných táborov. Sociálna prevencia sa podľa zákona o sociálnej pomoci môže vykonávať v zariadeniach sociálnych služieb: krízové stredisko, resocializačné stredisko, rehabilitačné stredisko a útulok.

Sociálna núdza je stav, keď si občan nemôže sám zabezpečiť starostlivosť o svoju osobu, starostlivosť o svoju domácnosť, ochranu a uplatňovanie svojich práv a právom chránených záujmov alebo kontakt so spoločenským prostredím, najmä vzhľadom na vek, nepriaznivý zdravotný stav, sociálnu neprispôsobivosť alebo stratu zamestnania.

Formy riešenia hmotnej a sociálnej núdze sú:

1. sociálne poradenstvo,
2. sociálno-právna ochrana,

-
3. sociálne služby,
 4. dávka sociálnej pomoci,
 5. sociálne služby a peňažné príspevky na kompenzáciu

Sociálne poradenstvo sa vykonáva predovšetkým Centrum poradensko - psychologických služieb (na území SR 46 územných pracovísk a 14 detašovaných pracovísk, a viac ako 50MVO, ktoré majú povolenie MPSVaR. Sociálne poradenstvo v oblasti závislostí je tiež dôležitou súčasťou práce pre túto cieľovú skupinu sociálnej práce a má ambíciu prepájať terénnu sociálnu prácu a ústavné zariadenia, poskytujúce liečbu závislostí. (Pavelová, 2007).

Sociálnoprávna ochrana (výchovná činnosť, poskytovanie náhradnej rodinnej starostlivosti, rozhodovanie a ďalšia činnosť) sa orientuje najmä na ochranu práv maloletých detí, formou zlepšovania vzťahov v rodine či obnovením rodinného prostredia, organizovaním náhradnej rodinnej starostlivosti, rozhodovaním o výchovných opatreniach a riešením situácii problémov výchovy a výživy a maloletých detí. Sociálnu ochranu vykonávajú orgány štátnej správy, vybrané činnosti môžu vykonávať neštátne subjekty. V pôsobnosti obce je poskytovanie ochrany maloletým v naliehavých prípadoch.

Sociálne služby taxatívne vymedzuje zákon o sociálnej pomoci:

- opatrovateľská služba,
- organizovanie spoločného stravovania,
- prepravná služba,
- starostlivosť v zariadeniach sociálnych služieb,
- sociálna pôžička.

Služby majú predovšetkým zmierniť a pomôcť prekonať hmotnú a sociálnu núdzu. Zákon o sociálnej pomoci 195/1998 Z. z. vymedzuje okruh osôb povinných platiť úhradu (povinnosť sa však posúva na manžela, manželku, rodičov, deti, bez ohľadu na to, či majú vyživovaciu povinnosť), ďalej platenie podľa príjmu a majetku, ako aj plnenia v jednotlivých typoch zariadení sociálnych služieb.

Spoločné stravovanie možno organizovať pre občana, ktorého stravovanie nemožno zabezpečiť inak a ktorý je poberateľom starobného dôchodku alebo pre svoj nepriaznivý zdravotný stav je odkázaný na spoločné stravovanie. Možno ho poskytovať aj osobám, ktoré si uplatnili nárok na zabezpečenie základných životných podmienok.

Opatrovateľská služba je viazaná na nepriaznivý zdravotný stav občana. Prepravná služba je určená pre občanov s ťažkým zdravotným postihnutím. Rozšírenie prepravnej služby, jej posilnenie (namiesto dotácií individuálnej prepravy či kúpy motorového vozidla) môže prispieť k túto službu oveľa širšiemu spektru občanov.

Sociálne služby sú organizované činnosti na riešenie hmotnej núdze i sociálnej núdze občana poskytujú ich na základe pôsobnosti ustanovenej zákonom o sociálnej pomoci obce aj štátne orgány sociálnej pomoci.

Sociálne služby môžu poskytovať aj ďalšie právnické osoby a fyzické osoby, za predpokladu splnenia podmienok ustanovených zákonom (rozhodnutie o povolení na vykonávanie sociálnej prevencie, na poskytovanie sociálneho poradenstva, rozhodnutie o registrácii neštátneho subjektu, ktorý poskytuje sociálnu službu).

Účasť týchto právnických osôb a fyzických osôb pri poskytovaní sociálnych služieb občanom hmotnej núdzy alebo sociálnej núdzy, ktorí spĺňajú podmienky pre poskytnutie konkrétneho druhu sociálnej služby, za priamej finančnej účasti štátu, a to poskytnutím príspevku štátu ustanovených podmienok, je nosným prvkom návrhu zásad o sociálnej pomoci, v časti sociálnych služieb.

V súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb sa precizujú podmienky na poskytovanie sociálnych služieb právnickými osobami a fyzickými osobami tzv. neštátnymi subjektami: tým sa vytvára právny priestor pre razantný vstup neštátnych subjektov do sociálnej sféry.

Návrh tohto vecného riešenia vychádza i z „Konceptie účasti fyzických osôb a právnických osôb pri poskytovaní sociálnych služieb“, ktorá bola schválená vládou Slovenskej republiky uznesením č.980 z 19. decembra 1995. Konceptia bola aj naplnením úlohy Programového vyhlásenia vlády Slovenskej republiky – „pripraviť koncepčné riešenie podmienok pre razantný vstup neštátnych subjektov v sociálnej sféry.

Na základe analýzy terajšieho stavu v oblasti poskytovania služieb sociálnej starostlivosti bola preukázaná potreba nového systémového prístupu k naplneniu požiadavky rozvoja sociálnych služieb, a to práve podporou razantného vstupu neštátnych subjektov do oblasti sociálnych služieb.

Ide predovšetkým o nevyhnutnosť zabezpečenia sociálnych služieb v potrebnej kvalite i kvantite, a zo z hľadiska demografického vývoja obyvateľstva, zvyšujúceho sa počtu zdravotne postihnutých občanov v populácii, ak i z hľadiska narastania sociálno-patologických javov v spoločnosti. Nie zanedbateľnou požiadavkou je i potreba humanizácie podmienok života obyvateľov v zariadeniach sociálnych služieb.

Sociálne služby sú projektované na základe sociálnych potrieb občanov a tento fakt predpokladá, že služby budú riešiť sociálnu situáciu, v ktorej sa občan nachádza. Vzťah medzi poskytovateľom a odberateľom má multidimenzionálnu, zložitú povahu. Pavelová, Tvrdoň, 2006 zdôrazňujú tiež potrebu rozvoja komunitného plánovania a komunitnej starostlivosti v rámci komunitnej sociálnej práce, s cieľom poskytovať sociálne služby adresne a kvalitne pre všetkých členov komunity.

Vzťah medzi poskytovateľom a odberateľom má multidimenzionálnu, zložitú povahu. Zložitosť vzťahov medzi objektívnymi podmienkami kvality života a subjektívnym vyjadrením spokojnosti kladie nároky na podrobné zisťovanie spokojnosti.

Ponuka služieb je vždy spojená s výberom a možnosť výberu je atribút previazaný slobodou, slobodným rozhodovaním. Sloboda a zodpovednosť sú podstatou demokratických princípov občianskej spoločnosti, lebo len slobodný a zodpovedný občan sa môže domáhať dôstojného sociálneho statusu v spoločnosti, kde žije.

Sociálne služby musia byť:

-
- *adresné* – bude presne určené komu, aké služby budú poskytované, po akú dlhú dobu a iné
 - *individuálne* – budú vytvárané v spolupráci s rodinou, poskytovateľmi služieb, sociálnym pracovníkom, prípadne ďalšími osobami tak, aby poskytovali účinnú pomoc v tej oblasti, v ktorej ju nie je možné zabezpečiť z iných zdrojov a ktorá je pre jednotlivca alebo jeho rodinu potrebná na to, aby mohli zabezpečiť primeranú kvalitu života v prirodzenom prostredí
 - *efektívne* – zamerané na dosiahnutie určitých cieľov a pravidelne hodnotené
 - *perspektívne* – budú brať do úvahy budúcnosť jednotlivca a jeho rodiny, zmenu potrieb a záujmov v priebehu rokov a budú smerovať k začleneniu občana do života obce ako jej plnohodnotného člena
 - *integrujúce* – budú uprednostňovať také zdroje podpory, ktoré umožňujú občanovi žiť v prostredí a mať aktivity, ktoré sú primerané jeho vekovým vrstovníkom a sú v súlade s jeho potrebami a záujmami
 - *prirodzené* – budú využívať prednostne také zdroje podpory, ktoré sú dostupné čo najbližšie v mieste bydliska, čo najmenej zasahujú do bežného štýlu rodiny a popritom sa usilujú a zvyšovanie kvality života rodinných príslušníkov a zvyšujú mieru vlastného prispievania na zlepšovanie svojich životných podmienok.

Sociálna solidarita

„...princíp, ktorý dnes nazývame princípom solidarity a ktorého platnosť tak vo vnútornom poriadku každého národa, ako aj v medzinárodnom poriadku, sme pripomenuli v encyklike *Sollicitudo rei socialis*, sa ukazuje ako jeden zo základných princípov kresťanského chápania spoločenstva a politického usporiadania...“

(Pápež Ján Pavol II. – encyklika Centesimus annus)

Solidarita predstavuje filozofiu vzájomnej podpory a pomoc a na nej založenej súdržnosti, ktorá je jedným zo základných princípov ľudského spolužitia a rovnako charakteristickým znakom moderných spoločností. Koncept spoločnosti založenej na solidarite znamená, že zodpovednosť za podmienky, v akých ľudia žijú, nie sú len ich individuálnou záležitosťou. Sú do istej miery aj zodpovednosťou spoločnosti ako celku. V praktickom vyjadrení to znamená, že v solidárnej spoločnosti tí ľudia, ktorí majú dostatok, sa podieľajú na zabezpečení tých, ktorí dostatok nemajú. Robia tak z dôvodu, že aj oni sami sa môžu dostať do stavu, keď budú podporu na podporu a pomoc odkázaní.

Solidarita v sociálnom systéme znamená, že človek, ktorý sa dostáva do stavu keď je odkázaný na pomoc a podporu napr. dôsledku choroby, nehody, straty zamestnania, veku, či iných príčin, má zo strany spoločnosti zabezpečené dôstojné podmienky na život aj v takomto stave núdze.

Princípy sociálnej pomoci

Základné princípy obsiahnuté v koncepcii sociálnej pomoci, ktorými sú

- demonopolizácia,
- decentralizácia,
- účelovosť,
- primeranosť,
- pluralita foriem,
- pluralita zdrojov, a
- profesionalizácia.

Pojem „sociálna pomoc“ výstižnejšie vyjadruje potrebu aktívneho prístupu občana k riešeniu vlastnej sociálnej situácie, pričom vychádza zo zodpovednosti občana k za svoj život a životné podmienky a za svoju rodinu. Systém sociálnej pomoci dotvára systém náhradných zdrojov sociálnej svojbytnosti a bezpečnosti občana.

Zákonná úprava sociálnej pomoci v súlade s čl. 39 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky zaručuje každému, kto je v hmotnej núdzi, poskytnutie pomoci, ktorá je nevyhnutná na zabezpečenie základných životných podmienok.

Základným predpokladom na poskytnutie sociálnej pomoci je, že občan sám ani s pomocou rodiny nie je schopný zabezpečiť si svoje základné životné podmienky. Podmienkou poskytovania sociálnej pomoci je aktívna účasť občana na riešení svojej nepriaznivej sociálnej situácie.

Sociálna pomoc je indikovaná v určitej sociálnej situácii, ktorá vyvoláva stav hmotnej núdze alebo sociálnej núdze a základným hľadiskom jej poskytovania je riešenie tejto sociálnej situácie a nie príslušnosť občana k určitej vybranej sociálnej skupine. Určitú výnimku tvorí starostlivosť v zariadeniach sociálnych služieb a kompenzácia sociálnych dôsledkov ťažkého zdravotného postihnutia.

Literatúra:

1. HABURAJOVA-ILAVSKA, L. 2003. Analýza sociálnych služieb a ich prognóza rozvoja v regióne Liptova. Rigorózna práca. Nitra: FSVaZ UKF, 2003, 103s.
2. LEVICKÁ, J, 1999. *Úvod do sociálnej práce*. Trnava: AD, 1999, s. 38,39,40
3. LEVICKÁ J, 1999. *Úvod do sociálnej práce*. Trnava: AD, 1999, s. 4
4. LUKŠÍK, I. - MARKOVÁ, D. 2006. Rodová výchova v rodine – zdôvodnenie a vymedzenie. In: MACHÁČEK, L. (Ed.). *Gender - rod v pedagogickom výskume a praxi*. Trnava: UCM v Trnave, 2006, s. 120-124. ISBN 80-89220-39-8.
5. LUKŠÍK, I. – ŠVIHELOVÁ, D. – VARMUŽA, J. 2005. Rodové posolstvá v rodine. In: *Rodina na prelome tisícročia. Zborník referátov z medzinárodnej vedeckej konferencie, Bratislava 2005*. Nitra: UKF, FSVaZ, Katedra sociológie, 2005, s. 586-591. ISBN 80-8050-914-X.

-
6. MARKOVÁ, D. 2007. *Sexuálna výchova v príprave sociálnych pracovníkov a pracovníčok*. Rigorózna práca. Nitra: FSVaZ UKF v Nitre, 2007, p. 159.
 7. MRAČKO, M., 1998. *Sociálna pomoc, príspevky, prídavky a príplatky*. Bratislava: 1998, s.170
 8. PAVELOVÁ, L. – TVRDOŇ, M. 2006. *Komunitná sociálna práca*. Nitra: UKF, 2006, 175 s. ISBN 80-8050-983-2
 9. PAVELOVÁ, L. 2006. *Sociálna práca v kontexte závislostí*. In: *Zborník príspevkov z medzinárodnej vedeckej konferencie Kriminalita mládeže*, Nitra: 25.-27.10. 2006, v tlači
 10. STRIEŽENEC, Š., 1999. *Úvod do sociálnej práce*. Trnava: AD, 1996, s. 155
 11. RADÍČOVÁ, I, 2003. *Sociálna ochrana na Slovensku*. Bratislava: 2003, s. 31,32
 12. Pápež Ján Pavol II. – encyklika *Centesimus annus*
 13. *Spoločnosť založená na solidarite, Nový sociálny systém MPSVaR*, Pravda 22.8.2006, č.XVI/194
 14. *Zákon o hmotnej núdzi č.599/2003 Z.z. v znení neskorších predpisov*
 15. *Zákon o náhradnom výživnom č.452/2004 Z.z.*
 16. *Zákon o sociálnej pomoci č.195/1998 Z.z. v znení neskorších predpisov*

Sociálne zabezpečenie extrémne chudobných

Anna Kasanová¹

Abstract

Poverty is a very complicated phenomenon. Originally it was defined solely as the lack of resources to satisfy basic needs. Poverty, that even leads to social exclusion, is nowadays mostly considered as the lack of opportunities to access institutions that influence life chances of individuals, and also the lack of opportunities to participate in economical, social and civil life. In our work we deal with social marginalization, structural causes of homelessness, and the forms of help to the "underclass". We point out the legislative malfunctions as well as the insufficiencies in conservation of basic human rights of the extremely poor individuals.

V roku 1965 za prezidenta Lyndona Johnsona začal v USA nefunkčný systém podpory, lebo zaviedol tzv. Veľkú spoločnosť. Do tohto obdobia zažívali minoritné skupiny otvorenú diskrimináciu. V zamestnaní, v školách i v každodennom živote čierna komunita čelila diskriminácii. Liekom mala byť Veľká spoločnosť, ktorej cieľom bolo pomôcť zvýšiť životný štandard chudobných. V tomto období vznikol antidiskriminačný zákon, nazvaný Zákon o rovnocenných možnostiach zamestnania. Tento zákon požadoval od zamestnávateľov, aby zamestnávali prednostne kvalifikovaných príslušníkov menšiny tak, aby ich percentuálne zastúpenie v tej ktorej oblasti práce bolo rovnaké ako v spoločnosti. Najvýznamnejšie zmeny Veľkej spoločnosti mali spočívať v **metódach pomáhania chudobným**. Najchudobnejšia časť spoločnosti dostávala peniaze, ktoré mali pomôcť k zvýšeniu kvality ich životov. Vláda tiež rozbehla veľké projekty na výstavbu bytov pre chudobných. Čím viac však vláda investovala do projektov na pomoc potrebným, tým menej sa chudobní spoliehali na seba, svoje sily, schopnosti. Sociálne problémy zosilneli, kriminalita prudko rástla. Narkománia sa stala fenoménom, ktorý narastal spolu so závislosťou na sociálnej podpore. Rodiny sa začali rozpadávať, mládež veľmi skoro získavala prvé sexuálne „poznatky“ a počet neplánovaných a mimomanželských tehotenstiev nepredstaviteľne narástol.

Reakciou vlády na tieto „kultúrne posuny“ bolo presvedčenie, že je potrebné investovať do väčších programov, že chudobní sú preto chudobní, lebo nedostávajú dostatok pomoci a peňazí. Napriek obrovským investíciám sa životné podmienky chudobných nezlepšili. Takmer všetky indikátory sociálneho rozkladu boli alarmujúce. Rok 1994 bol v Amerike rokom nárastu a prosperity, zároveň to bol najhorší rok, čo sa týka násilia v getách. Najbohatšia krajina sveta nedokázala zastaviť „vojnu“, ktorá zúrila medzi chudobnými. Peniaze teda problém nevyriešili. Veľká spoločnosť rozdelila ľudí na dve kategórie: tých, čo pracujú s predstavou o svojej budúcnosti, druhú skupinu tvorili **frustrovaní a závislí na sociálnej podpore**. Známy americký sociológ z Východnej univerzity Dr. Anthony Campolo (in Baker, 2007) porovnával koncom osemdesiatych rokov chudobných, ktorí imigrovali do Spojených štátov z krajín tretieho sveta –

¹ PhDr. Anna Kasanová, PhD. , FSVaZ UKF v Nitre, e-mail: kasanova@szss.sk.

s chudobnými Američanmi, ktorí žili na sociálnej podpore. Vybraní imigranti boli nielen veľmi chudobní, ale mali aj slabé znalosti anglického jazyka a veľmi nízke vzdelanie. Ich životné štandardy v krajinách pôvodu boli oveľa horšie ako u amerických chudobných žijúcich na podpore. Zo všeobecných charakteristík, ktoré objavil, vyberáme:

- pracujúci imigranti prekonávali mnohé ťažkosti a útrapy, ale kvalita ich života sa pomaly zlepšovala,
- deti týchto imigrantov smerovali k vymaneniu sa z chudoby a stávali sa členmi strednej spoločenskej vrstvy,
- v ich rodinách, udržiavajúc silné tradičné hodnoty, prevládala silná rodinná disciplína a motivácia k učeniu,
- aj keď za svoju prácu boli zvyčajne platení minimálne, oni pracovali. Mnohí pracovali aj v dvoch zamestnaniach, len aby finančne vystačili.

Odlišnú situáciu pozoroval Dr. Campolo medzi chudobnými Američanmi závislými na sociálnych dávkach :

- Američania, ktorí boli závislí na sociálnej podpore, mali zvýšené predpoklady žiť v kultúre násilia a hnevu,
- deti poberateľov podpory nemali predstavu, čo by chceli robiť ako dospelí a mali tendenciu svoju závislosť na podpore prenášať aj do dospelosti,
- plnenie školských povinností detí, ktorých rodičia boli na podpore, bolo významne horšie, ako u ich rovesníkov,
- teenageri z kultúry sociálne závislých sa stávali sexuálne aktívnymi v oveľa skoršom veku, než ich rovesníci z iných sociokultúrnych skupín,
- mali neporovnateľne vyšší počet nemanželských otehotnení,
- sociálne závislé komunity sa stávali malými vojnovými zónami medzi gangmi, drogovými džľermi a narkomanmi.

Vo všeobecnosti sa to javí tak, že čím vláda „pomáhala“ menej, tým sa chudobným viedlo lepšie. Táto „diagnóza“ prežíva v sociálnej politike dodnes. Keď klienti sociálnej podpory vykazujú známky sociálneho úpadku, predpokladáme, že ide o niečo, čo je v ich kultúre, alebo génoch. Doteraz nik nezisťoval, či problém nemôže spočívať práve v nefungujúcej „liečbe“. Naším cieľom je sledovať, čo robí systém sociálneho zabezpečenia s ľuďmi, ktorí sú na ňom závislí.

1. Systém podpory je ekonomicky nerozvíjajúci, demotivujúci.

- Hlavnou „prácou“ je chodiť po organizáciách, zbierať dokumenty a pečiatky, aby dokázal, že nerobí nič, čím by si zarobil.
- Raz do mesiaca navštevuje poštu, kde dostane peniaze.
- Čiastka, ktorú dostane, bude vždy natoľko malá, že zostane chudobný.
- S každým, kto je na podpore, sa zaobchádza rovnako. Bez rozdielu medzi tými, ktorí sa pokúšajú vymaniť z chudoby a tými, čo si zvykli na podporu.

- Neexistujú žiadne podmienky pre produktívne aktivity ako možnosť „zarobiť“ si svoje peniaze. V skutočnosti ich zárobok narastá, len keď majú viacej detí.

- Platitelia daní neznášajú poberateľov podpory. Daňoví poplatníci si však vôbec neuvedomujú, že zlý je systém. Sú presvedčení, že tí, ktorí sú navyknutí na podporu, ju zneužívajú.

2. Kultúry na podpore sa stávajú kultúrami nočnými. Neexistuje dôvod ísť skoro do postele, ani dôvod skoro vstávať.

3. Príveľa voľného času a nedostatok peňazí. Nevyhnutný predpoklad pre nárast domáceho násilia a rodinných konfliktov.

4. Sociálne závislí ľudia nachádzajú viacej potešenia vo zvykoch, ktoré situáciu iba zhoršujú. Z toho mála, čo dostanú, minú viac peňazí na alkohol, cigarety alebo drogy, než na jedlo a ošatenie. Jeden zo spôsobov uspokojenia je trávenie množstva hodín pred televíziou. Nemajú žiadne úlohy, povinnosti a ani zodpovednosť. Nechápu súvislosti, príčiny a dôsledky.

5. Bez rodičovskej zodpovednosti majú deti veľmi malú šancu vymaniť sa z chudoby. Takmer všetci sú fajčiari – cigaretami si uľadňujú nervy. Toľko, čo jeden balík cigariet, stojí 10 rožkov, 2 jogurty a jedna nátierka. Deti chodia do školy hladné, no ich rodičia si za prídavky na ne kupujú cigarety. Nemajú schopnosť vidieť vzťah medzi návykom fajčiť a hladom ich detí.

6. Čím dlhšie je osoba závislá na podpore, tým ťažšie sa z nej potom dostane. Zamestnávateľia váhajú zamestnať niekoho, kto bol prídlho na podpore. Kultúrny úpadok, rodiny sú často rozbité, mladí nemajú predstavu o svojej budúcnosti, všeobecným problémom je alkoholizmus. Problém teda nie je iba v dostatku, či nedostatku peňazí, otázkou je účinok pasívnej závislosti na podpore a duševné následky toho, že nemajú prácu.

Prvé úvahy o sociálnej reforme v USA začali v roku 1988. Americká federálna vláda splnomocnila riešením problémov jednotlivé štáty. Defederalizovaním zákonov vytvorila podmienky pre 50 experimentov v oblasti sociálnej podpory. Štátne zákonodarné orgány v sebe objavili tvorivosť, ktorú nikdy predtým nepoznali. Štáty na základe úspešných experimentov zistili, že najprospernejšie programy vyžadujú aktívnu účasť odkázaných, ktorí sa tak učia brať osobnú zodpovednosť za svoje životy a podnikajú kroky k samostatnosti. Výrazným znakom všetkých úspešných experimentov bola zmena paradigmy ľudí na podpore. Naučili sa, že „dávku“ budú mať zabezpečenú, keď splnia konkrétne požiadavky **vyžadujúce aktivitu a zodpovednosť**. Poberatelia prestali byť pasívnymi účastníkmi.

Dôležitosť decentralizácie v našej sociálnej politike a programoch.

Najvyšší vládny úrad v hlavnom meste je zvyčajne odlúčený niekoľko byrokratických kilometrov od skutočných problémov. Sú považovaní za jediných, o ktorých sa predpokladá, že poznajú riešenia. Cestou najmenšieho odporu je práca s papierom a písanie správ. Každý, kto dokáže presvedčiť Európsku úniu, že problémy sú riešené, má vysokú kvalifikáciu pre vysokú vládnu pozíciu. Čo teda robiť, keď nevieme, ako riešiť chudobu a s ňou spojené problémy na Slovensku, ako riešiť rómsky problém, problémy s bezdomovectvom... Priznať tvrdú realitu, celý systém decentralizovať na

regióny Slovenska - každý región môže, ba priam musí experimentovať. Možno tak odskúšať niekoľko riešení súčasne. Decentralizácia znamená prevod finančných zdrojov i právomocí do každého regiónu tak, aby si samostatne mohol vytvoriť svoje vlastné pravidlá.

Decentralizácia znamená, že:

- regióny musia experimentovať a hľadať riešenia.
- Pri experimentovaní sú stanovené kritériá pre meranie kvality a výsledkov. Regióny porovnávajú svoje výsledky s inými regiónmi.
- Decentralizácia deleguje zodpovednosť a právomoc riešiť problémy na úrovni, kde sa problémy vyskytujú.
- Experimentovanie na lokálnej úrovni znamená zmenu myslenia z „byť administrátor programu“ na myslenie typu „medicínsky výskumník“. Výskumník neštuduje len správanie svojich klientov, ale aj efektívnosť liečby, ktorú nasadil.

Keď bude každý región zodpovedný za rozvoj vlastnej sociálnej stratégie, najúspešnejšie budú programy, ktoré sú v súlade s univerzálnymi zákonmi. Zvíťazia tí, ktorí sa vedú poučiť z chýb i úspechov iných. Ak v jednom kraji úspešne znížia dlhodobú závislosť na podpore o 40 % a v druhom kraji neklesne ani o 5 %, mal by byť úspech toho prvého rozhodujúcim argumentom pre pokračovanie reformy aj v druhom kraji.

- Práca ako forma produktívnej aktivity je pre človeka prirodzenou potrebou. Pre vlastné duševné dobro **potrebujeme pracovať**. Ak sociálny systém **nevyžaduje** žiadne pracovné záväzky, **spôsobuje poškodzovanie hlbších potrieb človeka**.
- Aby sa sociálne závislý člen spoločnosti stal samostatným a produktívnym, nemôže hrať rolu pasívneho poberateľa. Nemôže iba sledovať ľudí, ako pre neho robia programy. **Na riešenie problémov musí byť plne zainteresovaný**.
- Zdravý sociálny systém je založený na vytváraní podmienok pre **budovanie silnej rodiny**, rešpektujúcej princípy zodpovedného rodičovstva.
- **Ekonomický rast sa môže dostať iba vtedy, ak existuje produktívna aktivita**. Ak sociálny systém nevyžaduje nijaké produktívne aktivity od všetkých jeho členov, smeruje iba k udržiavaniu chudobnejšej časti svojej spoločnosti na výdavkoch produktívnych členov.
- Osobná zodpovednosť musí vychádzať z vnútornej potreby. Akákoľvek forma pomoci zvonku je zbytočná, ak osoba, ktorej je táto forma pomoci adresovaná, necíti za svoje skutky zodpovednosť.
- **Ľudia majú byť platení za vykonanú prácu**. Veľkosť rodiny je ich vlastnou osobnou zodpovednosťou a voľbou. Na svete neexistuje žiadna súkromná spoločnosť, platiaca zamestnancov podľa počtu detí, ktoré majú.

V rôznych modifikáciách boli nasledovné spôsoby riešenia realizované v rámci reformy sociálneho systému v jednotlivých štátoch USA. Riešením pre Slovensko nemusí byť ich mechanické prebratie, ale experimentovaním vytvorená modifikácia, ktorá by rešpektovala prirodzené univerzálne princípy a zásady.

„JOBS plus“ (Nové pracovné miesta)

Pri rastúcej nezamestnanosti spolupracuje úrad práce, soc. vecí a rodiny (ÚPSVaR) s potenciálnymi zamestnávateľmi. Namiesto vyplácania podpory poberateľovi za sedenie doma a ničnerobenie dá ÚPSVaR súhlas

- s prevodom dávok súkromnej firme, ktorá dotyčnú osobu zamestná.
- Poberateľ podpory spolupracuje s ÚPSVaR pri hľadaní vhodného zamestnania.
- Zamestnávateľ k podpore zo „sociálky“ niečo pridá, doplatí, takže klient má vyšší príjem v práci, ako keď sedí doma. Vo väčšine štátov je to asi o 20 % viac, ako sociálne dávky.
- Zamestnávatelia tiež otvárajú bankové „sporoúčty“ pre svojich zamestnancov, na ktoré mesačne odvádzajú 10 % z ich mesačnej mzdy.
- Tento účet je sprístupnený, až keď si zamestnanec odpracuje 6 mesiacov.
- Zamestnávateľ tiež určí pracovníka (mentor) zodpovedného za pomoc pri zvládaní rôznych pracovných problémov a zručností nového zamestnanca.
- Tento program neumožňuje zamestnávateľom prepúšťať starých pracovníkov, aby mohli najat' nových, „odporučených“.
- Ak týchto ľudí súkromný sektor nedokáže zamestnať, tak sa rovnaká možnosť ponúkne tretiemu sektoru, až potom úradom miestnej správy a štátnym úradom.

Vzhľadom na individuálne dohody a podmienky môže byť dĺžka takýchto „pracovných pomerov“ rôzna. Tento program je výhodný tým, že v ňom vyhráva každý účastník. Je to investícia štátu do svojich občanov, je to investícia do produktivity. Dovoľuje zamestnávateľom najímať nových zamestnancov s významne nižším rizikom. Odmeňuje poberateľov podpory, ktorí v práci získavajú viac peňazí, ako keď ostávali doma. Program klesajúcej nezamestnanosti sa aplikuje aj v Írsku. Odkedy urobili významné zmeny vo svojich zamestnaneckých zákonoch, Írsko sa zmenilo z krajiny s najvyššou nezamestnanosťou v západnej Európe k najvyššej zamestnanosti v Európe.

Pracovať pre vlastné sociálne zabezpečenie nie je žiadnou novinkou. Tento model sa začal ako pilotný projekt budovať v americkom štáte Wisconsin pred desiatimi rokmi. Na začiatku projektu bolo na sociálnej podpore závislých 100 000 klientov. Po šiestich rokoch ich počet klesol na 14 000. Program bol založený na tom, že všetci práceschopní žiadatelia si mohli svoju sociálnu podporu dôstojne zarobiť. Ľudia prestali byť platení podľa počtu členov rodiny. Klient prechádzal štyrmi úrovňami pracovného zaradenia:

- **Prvá úroveň:** aby si každý klient mohol zarobiť svoju **základnú podporu**, odpracuje 35 hodín týždenne pre rôzne mimovládne organizácie, či komunitné združenia. Za túto prácu dostane plat vo výške 75 % minimálnej mzdy. Ak klient odpracuje iba 50 % určeného času, zarobí 50 % svojho platu. V snahe vytvoriť čo najviac pracovných príležitostí spolupracuje samospráva obce s existujúcimi miestnymi inštitúciami (miestny úrad, školy, zdravotnícke zariadenia, knižnice a pod.). Aj miestne MVO a cirkevné spolky môžu ponúknuť pracovné príležitosti pre vykonanie činností, na ktoré by inak len ťažko hľadali peniaze a pracovné sily.

- **Druhá úroveň: dotované zamestnávanie v súkromných firmách** je ďalším krokom k lepšiemu zárobku. Cez JOBS Plus by sociálny úrad poskytol 75 % minimálneho zárobku a zamestnávateľ by priplatil zvyšok. Takto by zarobili viac, než na aktivačný príspevok a boli by bližšie k súkromnému trhu práce.

- **Tretia úroveň: dotované náklady na prácu.** Tu ide o to, že pracovník už pracuje a dostáva mzdu za stálu prácu, no potrebuje finančnú pomoc na pokrytie nákladov nutných na to, aby mohol pracovať. Napr. doprava do zamestnania, opatrovanie detí a pod.

- **Najvyššia úroveň** sa dosahuje, keď sa klient - ako **plne zamestnaný** – zo systému vyraduje.

Namiesto toho, aby miestne úrady iba pasívne dokumentovali, prečo sú žiadatelia nezamestnaní, vytvárajú partnerské spoločenstvá v záujme nájdenia najvhodnejšej práce, pracovné zaradenia pre svojich klientov. Podporujú dotované zamestnanie. Dávajú tak šancu firmám výhodne zamestnať ľudí, ktorí sa chcú vrátiť do pracovného procesu. Keďže program funguje za peniaze, ktoré by inak slúžili na chod nefunkčného systému – je aj ekonomicky výrazne lacnejší a oveľa efektívnejší.

Zmluva o osobnej zodpovednosti

Jedným z cieľov Zmluvy o osobnej zodpovednosti je, aby poberateľovi sociálnej podpory bolo jasné, čo musí urobiť, aby sa vymanil zo závislosti. Zmluva o osobnej zodpovednosti sa stala najpoužívanejším nástrojom pre dosiahnutie tohto cieľa. Kľúčom k úspechu je **vzájomná komunikácia medzi poberateľom a pracovníkom povereným riešením jeho problému**. Občan, ktorý potrebuje pomoc

- vyplní dotazník, ktorý úradníkovi napovie, aký druh pomoci potrebuje.

- Soc. pracovník ho potom informuje o rôznych možnostiach a záväzkoch, ktoré sprevádzajú ten - ktorý druh pomoci.

- Pracovať bude na základe Zmluvy o osobnej zodpovednosti. V Zmluve... sú jasne definované jeho práva a povinnosti. Potom dostane osobného konzultanta, s ktorým bude na prípade spolupracovať.

Prvý bod Zmluvy... je, že súhlasí s úzkou spolupracou so svojim konzultantom. Ak sa jeho stav, situácia akokoľvek zmení, musí ho o tom do 10 dní informovať. Musí sa aktívne zúčastňovať na každom dohodnutom stretnutí.

V rámci Zmluvy... pracujú s krátkodobými a rovnako aj s dlhodobými plánmi, s časovým rozvrhom, čo klient musí robiť a kto je zodpovedný za realizovanie týchto cieľov. Dotýka sa to všetkých problémov, ktoré môžu byť prekážkou samostatnosti. Tiež je jasné, aké sankcie nastanú, ak sa dohoda nedodrží.

Jazyk Zmluvy... a dohody je napísaný v termínoch, ktoré sú bežne zrozumiteľné. Nie je to plné oficiálnej terminológie, ktorej nerozumie nikto okrem právnikov.

Family contract (Závazok voči rodine)

Cieľom programu Family contract je pomáhať poberateľom podpory riadiť „rodinné záležitosti“ – v čase keď sú bez práce – čo najzodpovednejšie. Niektoré štáty tento program aplikujú ako súčasť Zmluvy o osobnej zodpovednosti. Ak má klient rodinu, je v rámci vstupného pohovoru „pridelený“ príslušnej akreditovanej spoločnosti sociálnych služieb na konzultáciu, resp. následné vzdelávanie. Program mu pomáha plniť si záväzky plynúce zo zodpovedného zabezpečenia svojej rodiny. Zameranie je veľmi praktické. Klient sa v nich naučí mnohé:

- Ako usporiadať rozpočet, ak sú príjmy redukované. Skoro všetky Americké štáty používajú systém „**úverových kariet**“. Podpora je poberateľovi platená elektronicky, a tak isto je uskutočňované aj vlastné mŕňanie, úhrady. Úverové karty môžu byť obnovené týždenne alebo mesačne. Sú blokované, aby pomohli klientom mŕňať peniaze viac na rodinné potreby, než na zbytočný prepych alebo zlozvyky. Žiadne cigarety, alkohol, hazard.

- Ako riešiť zdravotné zabezpečenie rodiny. Posielať deti riadne načas do školy. Pomáhať im s úlohami.

- Čo je to zodpovedné rodičovstvo a zodpovedné sexuálne správanie.

Rodinný plán zahŕňa písané kroky a záväzky. Sprostredkovateľ služby má právo navrhnúť sankcie, ak si klient záväzky voči rodine neplní.

Motivačné faktory, sankcie a odmeny

Ak nie sú klienti aktívni, alebo sa nesprávajú zodpovedne, má sprostredkovateľ služby právo uplatniť voči nemu sankcie. Niekde aplikujú zrážky vo výške 50 % z podpory za prvý mesiac, kedy klient neplní dohodnuté podmienky. V ďalšom mesiaci, ak nepríde k náprave, príde o celú podporu. Ak sa to opakuje aj v treťom mesiaci, nedostane podporu až pol roka. Ak však príde k náprave po prvom mesiaci, v druhom dostane dávky opäť v plnej výške.

Na základe vlastného pozorovania, najspravodlivejší prístup k sankciám majú v štáte Wisconsin. V ich programe „**Platenie za výkon**“ je zrejmé, že sa platí podľa počtu hodín venovaných práci. Ak klient odpracuje 75 % z dohodnutého času, dostane 75 % z dohodnutej mzdy. Platenie za výkon objasňuje, ako sankcie fungujú, takisto sú jasne stanovené motivačné nástroje ako môžu klienti zarábať viac.

Zaujímavé sú aj prípady motivovania rodičov v starostlivosti o deti. V niektorých štátoch môžu byť napríklad dobré študijné výsledky (spravidla priemer pod 2,5) dôvodom na zvýšenie prídavkov až o 50 dolárov.

Posilnenie práce v charitatívnom sektore

Úspech pracovného programu v Colorade sa pripisuje faktu, že štát poveril **riadením sociálnych programov akreditované neštátne organizácie**. Sú flexibilnejšie a schopnejšie reagovať na podmienky v práci s klientmi v teréne. Delegovaním právomoci akreditovaným inštitúciám sa tieto organizácie stali skôr systémovými

partnermi, než súpermi štátu. Východiskom by mohla byť tiež komunitná sociálna práca, ktorá však nemôže nahradiť rozsiahlejšie a širšie procesy ekonomické, sociálne a politické zmeny. Komunitná sociálna práca má potenciál takéto procesy ovplyvňovať, a to hlavne uplatňovaním preventívnych a participatívnych prístupov (Pavelová, Tvrdoň, 2006).

Opatrenia na riešenie chudoby:

Z uvedeného vyplýva, že existujúci systém, ktorý privádza chudobnejšie komunity k rozkladu, potrebuje reformu:

- je potrebné decentralizovať systém a zákony o sociálnej podpore.(aby sa z úrovne centrálnej štátnej správy všetky kompetencie previedli na najnižšiu regionálnu úroveň),
- investovať do nezávislého výskumu sociálnej reformy (rôzne formy prístupov k dlhodobu nezamestnaným, aby sa mohli stať produktívnymi a samostatnými občanmi spoločnosti).

Zdroje:

BAKER, B. Z bludného kruhu. Dostupné na (www.kosice.sk/hsr/materialy/socreform.htm.12.6.2007).

PAVELOVÁ, Ľ. , TVRDOŇ, M. Komunitná sociálna práca. Nitra: UKF, 2006, 175 s. ISBN 80-8050-983-2

Vybrané daňové důsledky reformy veřejných financí

Olga Sovová

Abstract

Reforma veřejných financí, která by měla nabýt účinnosti k 1. 1. 2008, přináší značné změny v oblasti daňové. Její důsledky se dotknou jak právnických, tak fyzických osob. Ve svém příspěvku bych se ráda zabývala některými změnami, které budou mít vliv zejména na sociální sféru.

Obecné pojmy

Nejčastěji používaná definice daně v sobě zahrnuje jak hledisko právní, tak ekonomické „**daň je povinná nenávratná platba do veřejného rozpočtu**.“¹

Základním požadavkem demokratického státu je požadavek, aby daně byly ukládány pouze na základě zákona. Veškeré platby, které jsou jako daně označovány a vybírány, musí mít oporu v zákoně.²

Nenávratností daně rozumíme skutečnost, že daňová povinnost není nijak úměrná tomu, jaké protihodnoty z veřejných rozpočtů poplatník daně dostává.

Daně mají tzv. fiskální funkci, což je obecný pojem pro získávání finančních prostředků do veřejných rozpočtů pro financování veřejných výdajů. U daní rozlišujeme tři základní funkce, které souvisejí s funkcí fiskální:

1. Funkce alokační- získávání prostředků na financování veřejného a neziskového sektoru;
2. Funkce redistribuční – rozdělování části peněžní masy na principu solidarity;
3. Funkce stabilizační – regulace dopadů jednotlivých cyklů v ekonomice v zájmu měnové stability a zaměstnanosti. V době konjunktury je vhodné zvýšit daně tak, aby byly vytvořeny zdroje pro posílení alokační a redistribuční funkce daní v době deprese a recese.

Nejčastěji dělíme daní na přímé a nepřímé. Toto dělení je podle způsobu odvodu daně. Daně přímé platí poplatník přímo ze svého příjmu nebo majetku, zatímco daně nepřímé jsou placeny prostřednictvím plátce a pro poplatníka jsou zohledněny v konečné ceně zboží nebo služby.

Přímé daně obvykle rozdělujeme na daně důchodového typu a daně majetkové.

K přímým daním důchodového typu náleží daň z příjmů fyzických a právnických osob, upravená zákonem č. 586/1992 Sb.³

¹ Definice OECD. OECD - Organizace pro mezinárodní koordinaci a rozvoj, sdružuje 29 zemí, včetně ČR, jejím úkolem je podporovat hospodářský růst a mezinárodní spolupráci.

² Daně a poplatky lze ukládat jen na základě zákona - čl. 11, odst. 5 LZPS

³ Veškeré citované daňové právní předpisy jsou míněny v platném znění ke dni 30. 9. 2007

K majetkovým daním řadíme daň z nemovitostí, upravenou zákonem č. 338/1992 Sb., dále tzv. trojdaň, což je daň dědická, daň darovací a daň z převodu nemovitostí - které jsou zakotveny ve společném právním předpise, zákoně č. 357/1992 Sb. Posledním typem majetkové daně, která v sobě zahrnuje jak zdanění majetku používaného za účelem dosažení zisku, tak poplatek za veřejné užívání, je daň silniční, upravená zákonem č. 16/1993 Sb.

K nepřímým řadíme daň z přidané hodnoty (DPH)¹ a spotřební daně (SPD).²

První reforma veřejných financí po roce 1989 byla provedena k 1. 1. 1993. K dalším významným změnám došlo po vstupu do Evropské unie (EU), kdy byly přizpůsobeny požadavkům komunitárního práva zejména nepřímé daně.

V zásadě je úprava nepřímých daní podřízena komunitární právní úpravě, kdy území EU je považované za jedno daňové území, na kterém se DPH a SPD vybírají pouze jedenkrát. Právní úprava přímých daní je pak ponechána především vnitrostátní legislativě jednotlivých členských států, avšak základní doporučení a směrnice a zejména obecně právo daňového subjektu, aby nebyl podroben dvojímu zdanění, musí být vždy respektováno.

Současná reforma, plánovaná k 1. 1. 2008, jednak zavede v souladu s legislativou EU tzv. ekologické nepřímé daně, jednak by měla vést k úpravě schodku veřejných financí. Tato reforma by měla jak vytvořit předpoklad pro účinnější rozdělování hrubého domácího produktu (HDP), tak připravit podmínky pro přijetí EURa jako jednotné měny EU.

Reforma v oblasti přímých daní

S výjimkou daně z převodu nemovitostí, která nadále zůstane ve výši 3% a daně silniční, kde budou provedeny změny samostatným právním předpisem, se reforma dotýká všech ostatních přímých daní.

Zásadní změny přináší v oblasti zdanění fyzických osob, což bude mít závažné důsledky i pro sociální sféru.

Základ daně bude nadále vypočítáván z tzv. superhrubé mzdy. Platby na zdravotní a sociální pojištění nebudou u fyzických osob položkou odčitatelnou, a tím snižující základ daně. U zaměstnanců se bude k příjmu ze závislé činnosti připočítávat nejen jejich vlastní odvod, ale i částky hrazené zaměstnavatelem.

Nově se zavádí pojem zúčtovatelný příjem pro účely zdravotního a sociálního pojištění. Do tohoto příjmu se budou započítávat veškerá zdanitelná plnění, tedy i naturální příjmy nebo tzv. přidaňované hodnoty pořizovací ceny služebního automobilu používaného i pro soukromé účely. Zúčtovatelný příjem tedy rovněž zvyšuje superhrubou mzdu, čili základ daně.

¹ Zákon č. 235/2004 Sb.

² Zákon č. 353/2003 Sb.

Zavedení tohoto principu zdanění souvisí se zásadní změnou sazby daně. Progressivně klouzavá sazba a její jednotlivá pásma se nahrazují jednotnou procentní sazbou daně, která pro daňovou povinnost roku 2008 činí 15% a od roku 2009 má být zavedena sazba 12,5%. Snižují se rovněž sazby odvodů pojistného pro účely sociálního zabezpečení, a to na 25% od roku 2009 a 24,1% od roku 2010. Již od 1. 1. 2008 je stanoven strop na odvody do systému zdravotního a sociálního pojištění ve výši 48násobku průměrné mzdy. Tzv. zastropování odvodů bude provedeno až poté, kdy poplatník odvede do státního rozpočtu 126.000 Kč a zaměstnavatel 352.800 Kč.

V případě, že zaměstnanec změny v průběhu zdaňovacího období zaměstnání, počítají se odvody na sociální pojištění znovu, jak pro zaměstnance, tak pro zaměstnavatele. Zaměstnanci po skončení zdaňovacího období budou na žádost přeplatky na sociálním a zdravotním pojištění vráceny, avšak zaměstnavateli nikoli. Superhrubá mzda jako základ odvodů na sociální a zdravotní pojištění bude znamenat i u nižších příjmových skupin vyšší zatížení odvody, zejména v roce 2008.

U nedostatkových, a tedy dobře placených profesí znamená uvedená právní úprava ztížení jejich migrace na pracovním trhu a omezení možnosti zaměstnavatele pružně reagovat na potřeby získání konkrétních pracovníků. Lze předpokládat, že pracovní poměry budou začínat vždy v prvním čtvrtletí každého kalendářního roku, aby nedocházelo ke zbytečným výdajům na pracovní sílu.

Novelou k 1. 1. 2008 se zrušuje společné zdanění manželů a minimální základ daně. Novela zákona o dani z příjmů zavede vyšší slevy na daňové povinnosti, které by měly kompenzovat např. zrušení společného zdanění manželů.

Sleva na daňové povinnosti na poplatníka a na manžela, který nemá vlastní příjmy přesahující 38.040 Kč ročně, bude činit od roku 2008 24.840 Kč, na místo 7.200 Kč. Rovněž se zvyšují slevy v případě invalidity a částečné invalidity poplatníka. Zvyšuje se také sleva na vyživované dítě z 6.000 Kč na 10.680 Kč za předpokladu, že studující dítě není samo daňovým poplatníkem. V takovém případě si ke slevě na daňové povinnosti ve výši 24.840 Kč přičte ještě částku 4.020 Kč na místo dosud platné slevy ve výši 2.040 Kč. Velmi podstatnou změnou je přiznání práva na slevu na daňové povinnosti i poživatelům starobních důchodů, které ročně převyšují 38.040 Kč, a to od zdaňovacího období roku 2008. Cílem této úpravy je motivovat zaměstnání poživatelů starobních důchodů.

V oblasti daně z příjmů právnických osob je nejvýraznější změnou postupné snižování sazby daně mezi lety 2008 až 2010. Sazba daně pro rok 2008 je 21%, pro zdaňovací období 2009 se stanoví na 20% a v roce 2010 klesne na 19%.

Podnikatelské subjekty tedy budou moci více investovat do vlastního rozvoje i zvyšování péče o pracovníky. Snižování daňové sazby by mělo zabránit částečně úniku kapitálu z České republiky, neboť pro některé podnikatele již nebude tak výhodné přenesení sídla do země s nižší daňovou sazbou.

Reformou veřejných financí dochází k výrazné úpravě daně dědické a darovací, neboť od ní nadále budou osvobozeny osoby zařazené do tzv. I. a II. skupiny. Jedná se o příbuzné v řadě přímé a pobočné. Tyto osoby rovněž nebudou nadále mít povinnost podávat daňové přiznání. Lze tedy očekávat, že dojde k mírnému pohybu na trhu s nemovitostmi, neboť bude možné převádět majetek v rámci rodiny tak, aby právní a

faktické vztahy byly v souladu. Z hlediska požadavku na veřejné finance se výrazně zjednoduší agenda správce daně, neboť nejen nebude muset sledovat plnění povinnosti podat daňové přiznání, ale rovněž nebude nadále dohlížet na plnění platební povinnosti u poplatníků a především ručitelů. Odpadnou také některé soudní spory, ve kterých byl správce daně často žalován za nedodržení zákonných lhůt pro vyměření a vybrání daně darovací u ručitele.

Uvedené změny se týkají všech daňových povinností, kdy rozhodné skutečnosti nastanou po 1. 1. 2008.

V oblasti daně z nemovitostí, která je přímým výnosem obecních rozpočtů, dojde v rámci reformy veřejných financí ke změně, která se bude dotýkat větších pravomocí obcí při úpravě daňové povinnosti. Obce budou mít možnost obecně závaznou vyhláškou osvobodit od daně pozemky sloužící jako orná půda, chmelnice, vinice, ovocné sady a trvalé travní porosty. Obec bude moci vymezit osvobození i negativně. V obecně závazné vyhlášce lze stanovit konkrétní pozemky v intravilánu obce nebo v zastavitelném území, které nejsou osvobozeny. Identifikace zdaňovaných pozemků musí být provedena parcelním číslem a katastrálním územím.

K náhradě výpadku příjmů a obecně ke zvýšení příjmů obcí mají pak vést úpravy přepočítacích koeficientů u sazeb daně z pozemků a ze staveb, kdy se obce do jednoho tisíce obyvatel zahrnují pod společný koeficient 1,0.

Obce mají možnost zákonem stanovený koeficient obecně závaznou vyhláškou zvýšit, a to o jednu zákonnou kategorii nebo naopak snížit o jednu až tři kategorie v členění koeficientů; maximální koeficient je stanoven na 5.

Nově se zavádí tzv. místní koeficient. Tímto koeficientem, kterým je celé číslo - 2, 3, 4 nebo 5, se pak vynásobí celková zjištěná daňová povinnost poplatníka v dané obci za nemovitosti. Stávající koeficienty se u daně z nemovitostí použijí ještě za zdaňovací období roku 2008 a od roku 2009 je nutno postupovat podle koeficientů nových. Rovněž výše uvedené osvobození pozemků je účinné od zdaňovacího období roku 2009.

Reforma v oblasti nepřímých daní

Značné dopady do rozpočtů domácností i právnických osob budou mít změny v oblasti daní nepřímých. K nepřímým daním řadíme v současné daňové soustavě ČR dva druhy daní, a to daň z přidané hodnoty a spotřební daň. Od 1. 1. 2008 k nim přibudou daně ekologické.

Pro nepřímé daně je charakteristické, že je poplatník, tedy vlastně spotřebitel či uživatel služby, platí v konečné ceně zboží či služby. Velmi často podléhá zboží dvojímu typu zdanění, neboť lze vybírat jak daň spotřební, tak daň z přidané hodnoty z jednoho druhu zboží. Za poplatníka daně odvádí plátce, kterým je fyzická či právnická osoba, která daně zboží či službu uvádí na trh.

Nepřímé daně jsou výnosem státního rozpočtu. DPH i spotřební daně jsou vybírány ve všech členských státech EU. Konkrétní sazby jsou ponechány vnitrostátní úpravě

příslušného státu s tím, že tyto daně se na jednotném vnitřním trhu vybírají pouze jedenkrát, a to při uvedení zboží či služby na trh nebo co nejbližší místu spotřeby.

Z hlediska důsledků reformy veřejných financí je u DPH nejzávažnější pohyb daňové sazby. Sazbu daně rozlišujeme na základní, která činí 19%, a sníženou. Snížená sazba činí v současnosti 5%, od 1. 1. 2008 bude činit 9%. Pouze to zboží či služby, které jsou uvedené v přílohách k zákonu o DPH, podléhají snížené sazbě. Změna snížené sazby se dotkne mj. i bytové výstavby. Komunitární právo umožňuje ponechat sníženou sazbu u tzv. sociálního bydlení. Proto novela zákona o DPH vytvořila pojem “byt pro sociální bydlení”. Pod tímto pojmem se chápe byt, jehož celková podlahová plocha nepřesáhne 120 m². Rodinným domem pro sociální bydlení se rozumí rodinný dům, jehož celková podlahová plocha nepřesáhne 350 m².

Spotřební daně (SPD) patří k těm typům nepřímých daní, kde úkolem je nejen získat výnos státního rozpočtu, ale rovněž regulovat spotřebu komodit vyráběných z neobnovitelných zdrojů nebo snížit spotřebu zboží, které je škodlivé zdraví či životnímu prostředí. Některé druhy spotřebních daní kombinují všechny tyto principy.

Od 1. 1. 2008 se zvyšuje zdanění tabáku. Zdaněny budou rovněž odpadní oleje a samostatným právním předpisem bude upraveno zdanění uhlovodíkových plynů.

Nově budou do soustavy daní ČR zavedeny k 1. 1. 2008 daně z energií, a to z elektřiny, zemního plynu a některých dalších plynů a z pevných paliv¹. Správcem těchto daní budou celní úřady. Daně jsou koncipovány jako nepřímé daně, jejichž plátcí budou dodavatelé příslušných energií, takže daně z energií se promítnou do ceny konečnému spotřebiteli. Zákony koncipují i osvobození z daní v případě použití ekologicky šetrné elektřiny nebo pro účely hromadné veřejné přepravy. Osvobozeno bude rovněž použití energií pro plavbu po vodách na území ČR.² V případě použití osvobozené energie pro jiné účely bude nutno daň doplatit. Daně z energií se budou započítávat do základu DPH. Sazba daně z elektřiny činí 28,30 Kč/MWh; sazba daně z pevných paliv činí 8,50 Kč/GJ spalného tepla v původním vzorku. Pokud jde o plyn, sazba daně bude záviset na kódu nomenklatury plynu a bude se pohybovat od 0 Kč až do 264,80 Kč/MWh.

Zvýšení nepřímých daní a zejména nové ekologické daně se projeví v cenách služeb a především v oblasti bydlení. Vzhledem k tomu, že k 1. 1. 2008 mají majitelé domů s regulovaným nájmem možnost jeho zvýšení, lze očekávat značnou zátěž obyvatelstva v souvislosti s bydlením. Tento trend je sice v souladu s evropským, kdy výdaje spojené s bydlením tvoří až polovinu výdajů domácností, avšak u některých skupin obyvatel ČR toto může vést k nutnosti dorovnávání propadu reálných příjmů z veřejných financí. Lze tedy očekávat, že na jedné straně se sníží výdaje za konzum a úvěrové zatížení občanů, neboť budou vážit, zda si mohou dovolit vzít další úvěr či půjčku, na druhé straně však lze očekávat nejen požadavky na pomoc ze sociální sítě, ale i nárůst tzv. osobních bankrotů³, kdy část občanů nebude schopna v důsledku zvyšujících se výdajů, splácet své závazky. Rovněž u právnických osob můžeme očekávat snahu snižovat výdaje na zaměstnance a péči o ně a rovněž stěhování sídel do oblastí s nižším nájmem. Dalším trendem bude maximální šetření s energiemi, tedy výstavba energeticky úsporných

¹ Tyto daně implementují předpisy EU v oblasti ekologických daní.

² Nebude se týkat soukromých rekreačních plavidel.

³ Ustanovení o oddlužení, zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon

bytových i podnikatelských objektů. Daňové důsledky ekonomické reformy však bude možno důkladně posoudit až v souvislosti s přijetím jednotné evropské měny - EURa, které se předpokládá kolem roku 2012.

Ochrona przed dyskryminacją ze względu na orientację seksualną w polskim prawie pracy

Helena Szewczyk¹

I. Unormowanie zawarte w art. 13 TWE stało się podstawą do wydania w 2000 roku dyrektywy z 29 czerwca 2000/43/WE dotyczącej równego traktowania bez względu na pochodzenie rasowe lub etniczne² oraz dyrektywy z 27 listopada 2000/78/WE ustanawiającej ogólne warunki ramowe równego traktowania w zakresie zatrudnienia i pracy³, która uwzględniła orientację seksualną jako kryterium niedopuszczalnej dyskryminacji osób zatrudnionych.

Podstawowa różnica między dwiema ostatnimi dyrektywami dotyczy ich zakresu przedmiotowego. Dyrektywa ramowa ma zastosowanie wyłącznie do zatrudnienia i pracy, podczas gdy dyrektywę rasową stosuje się ponadto do ochrony socjalnej, włącznie z zabezpieczeniem społecznym i opieką zdrowotną, przywilejów socjalnych, edukacji, dostępu do zaopatrzenia w dobra i usługi które są publicznie dostępne, włącznie z mieszkalnictwem.

Zgodnie z art. 3 ust. 1 dyrektywy 2000/78/WE równość pracowników dotyczy sektora publicznego i prywatnego w zakresie warunków dostępu do zatrudnienia, zawodu lub prowadzenia działalności na własny rachunek, włączając w to kryteria selekcji i warunki rekrutacji oraz w zakresie warunków zatrudnienia i pracy, łącznie z warunkami zwalniania i wynagradzania.

Dyrektywa ramowa zabrania czterech form dyskryminacji: dyskryminacji bezpośredniej, pośredniej, molestowania oraz polecenia dyskryminowania.

Dyskryminacja bezpośrednia występuje wtedy, gdy osobę zatrudnioną ze względu na jej orientację seksualną traktuje się mniej przychylnie niż inną osobę w porównywalnej sytuacji. Osoby homoseksualne znajdują się bowiem w szczególnie niekorzystnej sytuacji wynikającej z braku możliwości zawarcia homoseksualnych związków małżeńskich (z wyjątkiem Holandii, Belgii i Wielkiej Brytanii). Niejednokrotnie zmuszeni oni są do ukrywania przed pracodawcą i współpracownikami swej orientacji seksualnej.

Dyskryminacja pośrednia ma miejsce wtedy, gdy osoba zatrudniona z jednego lub kilku kryteriów dyskryminacyjnych objętych zakazem dyskryminacji była, jest lub mogłaby być potraktowana w porównywalnej sytuacji mniej korzystnie niż inni pracownicy. Mamy tu zatem sytuację, gdy pracownik jest gorzej traktowany ze względu na kryterium orientacji seksualnej. Przykładem dyskryminacji pośredniej może być gorsze ukształtowanie warunków wynagrodzenia homoseksualistów w porównaniu z zasadami wynagradzania pozostałych osób zatrudnionych.

¹ dr Helena Szewczyk, Uniwersytet Śląski, Wydział Prawa i Administracji, Katedra Prawa Pracy i Polityki Socjalnej.

² Dz. Urz. UE L 180, 19. 07. 2000.

³ Dz. Urz. UE L 303, 02. 12. 2000.

Dyskryminacja pośrednia zachodzi wówczas, gdy wskutek pozornie neutralnego postanowienia zastosowanego kryterium orientacji seksualnej lub podjętego działania występują dysproporcje w zakresie warunków zatrudnienia na niekorzyść wszystkich lub znacznej liczby osób zatrudnionych należących do grupy wyróżnionej ze względu na jedno lub kilka kryteriów objętych zakazem dyskryminacji, jeżeli dysproporcje te nie mogą być uzasadnione innymi obiektywnymi powodami. Chodzi tu o takie obiektywne kryteria jak na przykład kwalifikacje zawodowe, doświadczenie zawodowe, nakład pracy itp.

Nie występuje tu jednak wymóg wykazania, że dana praktyka dotyka osób o określonej orientacji seksualnej znacznie częściej niż osób o innych orientacjach seksualnych. Konstrukcja taka jest szczególnie przydatna w odniesieniu do dyskryminacji ze względu na orientację seksualną, ponieważ nie opracowano jak dotychczas zbyt wielu informacji statystycznych dotyczących mniejszości seksualnych¹.

Dyskryminacja pośrednia w stosunku do określonej grupy osób homoseksualnych wystąpi wówczas, gdy wprowadzone zostaną kryteria, które w rzeczywistości będą trudniejsze do spełnienia przez tę kategorię pracowników. Przykładowo dyskryminacją pośrednią ze względu na orientację seksualną będzie takie określenie kryteriów awansu, które jest trudniejsze do spełnienia przez gejów lub lesbijki, a które nie jest uzasadnione rodzajem wykonywanej pracy albo charakterem obowiązków².

Dyskryminacja bezpośrednia ma więc miejsce wówczas, gdy ze względu na określone kryteria dana osoba zatrudniona jest traktowana mniej korzystnie niż inna osoba w podobnej sytuacji. Natomiast dyskryminacja pośrednia ma miejsce wówczas gdy pozornie neutralne postanowienie kryterium lub praktyka przyczyniają się do stworzenia szczególnie niekorzystnej sytuacji pewnej grupy osób zatrudnionych ze względu na powyższe kryteria w porównaniu z innymi osobami, chyba, że to postanowienie kryterium lub praktyka znajduje obiektywne uzasadnienie w postaci uzasadnionego celu, a środki osiągnięcia tego celu są odpowiednie lub konieczne³.

Pod wpływem wdrożenia omawianych dyrektyw w prawie wspólnotowym uznano za postać dyskryminacji molestowanie i molestowanie seksualne.

Omawiana dyrektywa „ramowa” zawiera następującą definicję molestowania (nękania). Molestowanie należy uważać za formę dyskryminacji, gdy ma miejsce czyjeś niepożądane zachowanie się ze względu na religię lub przekonania, niepełnosprawność, wiek lub orientację seksualną, a jego celem lub skutkiem jest naruszenie godności osoby oraz stworzenie atmosfery zastraszenia, wrogości, poniżenia, upokorzenia lub obrazy. W tym znaczeniu, pojęcie molestowania może być definiowane zgodnie z ustawodawstwem i krajową praktyką państw członkowskich. Molestowanie przejawia się w ciągłych napaściach o charakterze fizycznym lub psychicznym, z reguły nieprzewidywalnych, irracjonalnych i nieusprawiedliwionych na poszczególne osoby zatrudnione lub ich grupy. Zjawisko to nie wynika jedynie z cech poszczególnych ludzi

¹ Zob. Ł. Horała: Zakaz dyskryminacji ze względu na orientację seksualną w prawie Unii Europejskiej. Przegląd Prawa Europejskiego 2005, nr 1, s. 30.

² Zob. L. Mitrus: K. W. Baran, B. Ćwiertniak, L. Mitrus, A. Sobczyk: Prawo pracy. Red. K. W. Baran. Kraków 2005, s. 84-86.

³ Zob. L. Florek: Europejskie prawo pracy. Warszawa 2007, s. 84.

lecz jest zakorzenione w szerszym kontekście społecznym, gospodarczym, organizacyjnym i kulturowym¹.

Dyrektywa ramowa stanowi ponadto, że pojęcie molestowania może być definiowane zgodnie z ustawodawstwem i krajową praktyką państw członkowskich. Przepis ten wydaje się przyznawać państwom członkowskim szeroki zakres swobody co do regulacji zakazu molestowania, niemniej jednak zgodnie z orzecznictwem ETS, państwa te nie mogą całkowicie naruszać istoty prawa europejskiego². Obydwie dyrektywy zakazują molestowania – odpowiednio ze względu na rasę, pochodzenie etniczne, wyznawaną religię lub przekonania, wiek, niepełnosprawność lub orientację seksualną³.

Za dyskryminację naruszającą godność osób zatrudnionych w rozumieniu dyrektywy 2000/78/WE uważa się również tzw. polecenie dyskryminowania, tj. zachowanie polegające na zmuszaniu bądź nakłanianiu innych osób do praktykowania zachowań dyskryminacyjnych. Formą dyskryminacji jest wydawanie poleceń, które dotyczą zachowań dyskryminacyjnych. Dyskryminacją w rozumieniu omawianej dyrektywy będzie wydawanie poleceń niezgodnych z nakazem równego traktowania osób zatrudnionych. Wydaje się, że za niezgodne z prawem wspólnotowym można uznać również tworzenie lub tolerowanie atmosfery sprzyjającej dyskryminacji⁴.

Zakaz zmuszania kogokolwiek do praktykowania wobec innych osób zachowań dyskryminacyjnych należy ocenić pozytywnie, biorąc pod uwagę, że niektórzy pracodawcy wywierali presję na instytucje pośrednictwa pracy, aby nie przysyłać im osób mających określone cechy⁵.

II. W polskim kodeksie pracy wprowadzono art. 11² i 11³ k.p. oraz art. 18^{3a} k.p., w świetle których jakakolwiek dyskryminacja w zatrudnieniu, bezpośrednia lub pośrednia w szczególności ze względu na orientację seksualną jest niedopuszczalna.

Ostatecznie przepisy antydyskryminacyjne istniejące w polskim kodeksie pracy zostały uzupełnione definicją molestowania i molestowania seksualnego. Nowela określiła jednak te pojęcia nieco inaczej niż dyrektywy 2000/43/WE, 2000/78/WE i 2002/73/WE. W świetle tych ostatnich molestowanie jest niepożądanym zachowaniem, związanym z jednym z wymienionych kryteriów dyskryminacji, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności osoby i stworzenie atmosfery zastraszenia, wrogości, poniżenia, upokorzenia lub obrazy. Molestowanie seksualne jest podobnym zachowaniem o charakterze seksualnym⁶.

¹ Por. L. Mitrus: Stosunek pracy. Kraków 2005, s. 161 i n.

² Por. Ł. Horała: Zakaz dyskryminacji..., s. 30 i n.; A. Zawadzka: Celowościowa wykładnia prawa wspólnotowego w orzecznictwie Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości W: Teoria i praktyka wykładni prawa. Red. P. Winczorek. Warszawa 2005, s. 401 i n.

³ Por. I. Boruta: Ochrona przed nękaniami i molestowaniem seksualnym w zatrudnieniu. Praca i Zabezpieczenie Społeczne. 2003, nr 8, s. 2 i n.

⁴ Por. L. Mitrus: Stosunek pracy..., s. 166 i n.; D. Schiek: Diskriminierung wegen „Rasse“ oder „ethnischer Herkunft“ – Probleme der Umsetzung der RL 2000/43/EG im Arbeitsrecht. Arbeit und Recht 2003, nr 2, s. 47.

⁵ Zob. J. Wrench: European Compendium of Good Practice for the Prevention of Racism at the Workplace. Luxembourg 1997, s. 78.

⁶ Zob. L. Florek: Dostosowanie polskiego prawa pracy do prawa unijnego ze szczególnym uwzględnieniem ostatniej nowelizacji Kodeksu pracy. Monitor Prawa Pracy 2004, nr 1, s. 5.

W świetle art. 18^{3a}§5 k.p. za molestowanie przyjmuje się natomiast zachowanie, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności albo poniżenie lub upokorzenie pracownika. Za molestowanie seksualne, stanowiące zarazem dyskryminowanie ze względu na płeć, uważa się każde nieakceptowane zachowanie o charakterze seksualnym lub odnoszące się do płci pracownika, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności lub poniżenie albo upokorzenie pracownika; na zachowanie to mogą się składać fizyczne, werbalne lub pozawerbalne elementy (art. 18^{3a}§6 k.p.). Przy czym możemy tu mieć do czynienia z molestowaniem zarówno homoseksualnym, jak i heteroseksualnym.

W literaturze przyjmuje się, że przez osobę o „odmiennej orientacji seksualnej” rozumie się zazwyczaj gejów i lesbijki a więc osoby o orientacji homoseksualnej oraz biseksualnej¹. Zakazu dyskryminacji ze względu na orientację seksualną nie należy również interpretować jako przyznania ochrony pedofilom lub innym osobom, których zachowanie seksualne jest bezprawne.

Oczywiste jest, że kwestie dotyczące seksualności człowieka oraz jego preferencji w tym zakresie nie powinny wpływać na sytuację prawną danej osoby. Nie należy więc pytać kandydatów do pracy lub osób zatrudnionych o ich orientację seksualną. Nie można też na tym tle różnicować sytuacji prawnej osób zatrudnionych. Przykładowo za przejaw dyskryminacji pośredniej pracowników z powodu ich orientacji seksualnej można uznać nieuwzględnienie przez pracodawcę w regulaminie świadczeń socjalnych dofinansowania wypoczynku dla pracowników pozostających w nieformalnych związkach homoseksualnych. Innym przykładem dyskryminacji ze względu na orientację seksualną będzie zwolnienie z pracy nauczyciela, po ujawnieniu informacji o nim, że jest homoseksualistą².

Jedynie w wyjątkowych wypadkach nierówne traktowanie homoseksualistów będzie usprawiedliwione uzasadnionym celem i wówczas takie traktowanie nie będzie mogło być traktowane za przejaw dyskryminacji. Przykładowo można tu wskazać poszukiwanie kandydata do pracy w stowarzyszeniu katolickim, który nie może być przedstawicielem mniejszości seksualnych ze względu na cele statutowe stowarzyszenia. Organizacje religijne mogą bowiem brać pod uwagę preferencje seksualne przy podejmowaniu decyzji w kwestii zatrudnienia, jeśli jest to konieczne dla utrzymania etosu organizacji.

Dyrektywa 2000/78/WE uwzględnia bowiem przesłankę wymagań zawodowych, w świetle której odmienne traktowanie ze względu na cechy związane z jedną z przyczyn uwzględnionych w dyrektywie nie stanowi dyskryminacji wówczas, gdy ze względu na rodzaj działalności zawodowej lub okoliczności jej wykonywania, dane cechy są istotnym wymogiem zawodowym.

III. Dyrektywy ramowa i rasowa koncentrują się na dochodzeniu naruszonych praw przy zastosowaniu środków odwoławczych. W świetle art. 11 dyrektywy 2000/43/WE i art. 13 dyrektywy 2000/78/WE państwa członkowskie zostały zobowiązane do podjęcia odpowiednich środków w celu promowania dialogu społecznego między

¹ Por. I. Boruta: Zakaz dyskryminacji w zatrudnieniu – nowa regulacja prawna. Praca i Zabezpieczenie Społeczne 2004, nr 2, s. 3.

² Zob. A. Lankamer, P. Potocka-Szmoń: Dyskryminacja w miejscu pracy. Gdańsk 2006, s. 48-50.

partnerami społecznymi, w szczególności w postaci zawierania układów zbiorowych ustalających zasadę niedyskryminacji. Zgodnie z wytycznymi tych dyrektyw w każdym zakładzie pracy powinny powstać instytucje służące wsparciem ofiarom dyskryminacji, szczególnie przy wnoszeniu skarg. Wszelkie zwolnienia z pracy lub nieprzychylnie traktowanie przez podmiot zatrudniający będące reakcją na skargę są w świetle dyrektywy zabronione.

Dyrektywa ramowa kładzie szczególny nacisk na środki odwoławcze oraz dochodzenie praw. Już samo uznanie, że regulacja kwestii dochodzenia praw nie może być całkowicie pozostawiona państwu członkowskim stanowi znaczny postęp.

Należy zauważyć, iż oparta na orzecznictwie ETS koncepcja regulacji kwestii dochodzenia praw przez władze unijne, bez możliwości całkowitego pozostawienia tej kwestii państwu członkowskim wpłynie z pewnością na wzmocnienie ochrony przed dyskryminacją osób zatrudnionych.

Sankcje za pogwałcenie zakazu dyskryminacji mogą polegać na wypłaceniu odszkodowania ofierze i muszą być skuteczne, proporcjonalne i dolegliwe.

W świetle wykładni literalnej i systemowej konieczną przesłanką nabycia prawa do odszkodowania jest stwierdzenie naruszenia przez sprawcę nakazu równego traktowania w zatrudnieniu przez pracodawcę. Zgodnie z art. 94 pkt 2b k.p. pracodawca jest obowiązany przeciwdziałać dyskryminacji w zatrudnieniu, tzn. nie tylko samemu jej nie stosować, ale również zapobiegać możliwości występowania tego zjawiska we wzajemnych relacjach między pracownikami¹. Natomiast samo powstanie szkody nie jest wystarczającą przesłanką, ponieważ możliwa jest taka sytuacja, w której dyskryminowany pracownik nie poniósł żadnej szkody. Zazwyczaj jednak zjawisku dyskryminacji towarzyszy powstanie szkody a odszkodowanie z art. 18^{3d} k.p. stanowi formę naprawienia szkody poniesionej przez pracownika na skutek dyskryminującej decyzji pracodawcy, i wówczas dla określenia jego wysokości należy wykazać rozmiary poniesionej szkody. Niemniej jednak szkoda nie jest wystarczającą przesłanką nabycia prawa do tego odszkodowania. Nie zawsze stanowi ona też kryterium ustalenia jego wysokości. Bez względu bowiem na rozmiary szkody, a nawet fakt jej wystąpienia, dyskryminowanemu pracownikowi przysługuje odszkodowanie w wysokości nie niższej, niż najniższe wynagrodzenie za pracę².

W stosunku do omawianego odszkodowania zrezygnowano z ograniczenia górnej granicy wysokości odszkodowania, by mogło ono pełnić funkcję kompensacyjną. Rozwiązanie to pozostaje w zgodzie z orzecznictwem Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości³, który orzekł, iż w przypadku naruszenia zasady równego traktowania, odszkodowanie przyznane dyskryminowanemu pracownikowi musi być odpowiednie w stosunku do poniesionej szkody. Omawiane dyrektywy antidyskryminacyjne przewidują bowiem, iż państwa członkowskie ustalają sankcje, które mogą obejmować odszkodowania dla ofiar dyskryminacji. Odszkodowania te muszą być skuteczne, proporcjonalne, dolegliwe i mieć charakter prewencyjny.

¹ Zob. A. Kijowski: W: Kodeks pracy. Komentarz. Red. L. Florek Warszawa 2005, s. 615.

² Podobnie J. Iwułski, W. Sanetra: Kodeks pracy. Komentarz. Warszawa 2003, s. 90.

³ Zob. R. Babińska: Środki indywidualnej ochrony prawnej przed dyskryminacją w zatrudnieniu. Praca i Zabezpieczenie Społeczne 2005, nr 3, s. 25.

Polska regulacja, w świetle której osobie dyskryminowanej przysługuje odszkodowanie z mocy art. 18^{3d} k.p. w wysokości nie niższej niż minimalne wynagrodzenie za pracę zasadniczo odpowiada tym wymogom¹. Wysokość odszkodowania z art. 18^{3d} k.p. nie jest bowiem limitowana, co otwiera drogę do dochodzenia większych odszkodowań. Zniesienie dotychczasowej maksymalnej wysokości odszkodowania, „nie wyższej niż sześciokrotność tego wynagrodzenia” należy przyjąć więc z zadowoleniem jako zgodne z prawem wspólnotowym.

Warto jednak zauważyć, że polski kodeks pracy limituje jednak nadal wysokość niektórych przyznawanych przez sąd pracy świadczeń w tym z tytułu bezprawnego rozwiązania stosunku pracy, w przypadku gdy zwolnienie pracownika jest formą represji za skorzystanie przez tego ostatniego z przepisów antydyskryminacyjnych². Tymczasem w świetle orzecznictwa ETS ustalenie górnego pułapu tych świadczeń bez możliwości ich podwyższania przez sąd jest niezgodne z celami omawianej dyrektywy.

Jak zauważa się w doktrynie przepis art. 18^{3d} k.p. przyznaje osobie, w stosunku do której naruszano zasadę równego traktowania w zatrudnieniu oraz zasadę poszanowania dóbr osobistych, prawo do odszkodowania. Przy czym dominuje pogląd, iż naruszenie tej zasady ma miejsce tylko wtedy, gdy podmiot zatrudniający postępuje w sposób umyślny, czyli zachodzi tylko wtedy gdy zachowanie tego podmiotu jest bezprawne (polega na istnieniu określonego niedopuszczalnego zróżnicowania sytuacji osób zatrudnionych) oraz jest ono jednocześnie przez niego zawinione³.

Wprawdzie dyrektywa nie wymaga bezpośrednio ustanowienia innych roszczeń poza odszkodowaniem, jednak nie zawsze odszkodowanie będzie najskuteczniejszym sposobem dochodzenia praw z tytułu dyskryminacji. Przyznanie innych roszczeń wydaje się być szczególnie istotne w świetle zmienionego art. 6 dyrektywy 2002/73/WE, który przewiduje obowiązek wyegzekwowania wszystkich praw wynikających z dyrektywy⁴.

Przykładowo w Irlandii wprowadzono sankcje karne w postaci kary grzywny za nierespektowanie zasady równouprawnienia i niezastosowanie się przez podmiot zatrudniający do upomnienia wydanego przez kompetentny organ. Podobnie jest w przypadku, jeśli podmiot ten zwolni osobę zatrudnioną z powodu skorzystania przez nią z uprawnień przysługujących jej z tytułu naruszenia zasady równego traktowania⁵.

Powstaje pytanie, czy polski ustawodawca zapewnił skuteczne dochodzenie tych roszczeń wynikających z norm omawianej dyrektywy. Nowelizacja kodeksu pracy odnosi się tylko do odszkodowania, nie wspomina natomiast o innych roszczeniach. W polskim kodeksie pracy brak możliwości wydania nakazu równego traktowania, ustalenia równej pensji czy też nakazu określonego zachowania lub zaniechania.

¹ Zob. I. Boruta: Zakaz..., s. 7.

² Zob. M. Tomaszewska: W: Zatrudnienie i ochrona socjalna. Red. Z. Brodecki. Warszawa 2004, s. 493.

³ Zob. A. Świątkowski: Kodeks pracy. Komentarz. T. 1. Kraków 2002, s. 88; W. Sanetra: W: Prawo pracy RP w obliczu przemian. Red. M. Matej-Tyrowicz, T. Zieliński. Warszawa 2006, s. 342-344.

⁴ Por. N. Półtorak: Środki prawne przysługujące w przypadku dyskryminacji ze względu na płeć w prawie Wspólnot Europejskich. Radca Prawny 2003, nr 1, s. 82 i n.; B. Kurcz: Dyrektywy Wspólnoty Europejskiej i ich implementacja do prawa krajowego. Kraków 2004, s. 339 i n.

⁵ Zob. B. Kurcz: Dyrektywy Wspólnoty..., s. 340-341.

Poza tym polski kodeks pracy przewiduje wyłącznie zakaz dyskryminacji w zatrudnieniu, natomiast nie reguluje kwestii równouprawnienia w przypadku ubiegania się o szkolenia lub przynależność do stowarzyszeń zawodowych, czego wymaga zmieniony art. 3 ust. 1 lit. d omawianej dyrektywy.

Ponadto w sytuacji zachowania przez pracodawcę biernej postawy wobec aktów dyskryminacji w zatrudnieniu ze strony osób trzecich np. przełożonego lub współpracownika naruszając przy tym przepis art. 94 pkt 2b k.p., dyskryminowany pracownik może na podstawie art. 55¹ §1 k.p. rozwiązać umowę o pracę bez wypowiedzenia i dochodzić stosownego odszkodowania¹. Prawo do odszkodowania jest niezależne od innych roszczeń wynikających z dyskryminacyjnego zachowania się podmiotu zatrudniającego, co oznacza, że kumulatywnie może zostać przyznane w tym zakresie odszkodowanie na podstawie art. 18^{3d} k.p. i odszkodowanie z art. 45 § 1 k.p.²

IV. De lege ferenda w polskim ustawodawstwie rozwinięcia wymaga również przepis art. 1 ust. 2 dyrektywy 2002/73/WE nakładający na państwa członkowskie obowiązek zastosowania środków zapobiegających dyskryminacji. Z treści tego przepisu dyrektywy wynika, iż zwalczanie dyskryminacji wymaga podjęcia kompleksowych działań wspomagających ustanowienie normy prawnej zakazującej takich zachowań. W szczególności chodzi tu o instytucję dialogu społecznego, wyposażenie właściwych organizacji w czynną legitymację procesową w sprawach dotyczących dyskryminacji, powołania niezależnych organów promujących zatrudnienie wolne od dyskryminacji itp.³ Niektóre z tych rozwiązań prawnych mogłyby znaleźć się nie tylko w kodeksie pracy, ale i w projektowanej ustawie o równym statusie kobiet i mężczyzn.

Ważnym sposobem zapobiegania dyskryminacji ze względu na orientację seksualną jest także zawarcie w układzie zbiorowym pracy lub w akcie wewnątrzzakładowym np. regulaminie pracy odpowiednich postanowień dotyczących szczegółowych kwestii odnośnie środków ochronnych przed dyskryminacją w miejscu pracy. W szczególności przepisy te powinny zawierać bezwzględne zobowiązanie podmiotu zatrudniającego do podjęcia wszelkich działań zmierzających do zapobiegania i zwalczania dyskryminacji w zatrudnieniu⁴.

Wprowadzenie takich postanowień w regulaminie pracy czy też w układzie zbiorowym pracy jest zgodne z prawem i jak najbardziej pożądane. Wszak postanowienia powyższych źródeł prawa pracy mogą dotyczyć bardzo szerokiego zakresu praw i obowiązków. Co więcej wydaje się, iż w sytuacji gdy podmiot zatrudniający nie podejmuje działań prewencyjnych, takich jak np. określenie w regulaminie pracy czy też w układzie zbiorowym zachowań, które nie są tolerowane w stosunkach międzyludzkich wraz z towarzyszącymi im sankcjami, przeprowadzenie odpowiedniego instruktażu dla nowo zatrudnionych, określenie trybu zgłaszania skarg przez potencjalne osoby poszkodowane, to można mu zarzucić brak realizacji obowiązku przeciwdziałania dyskryminacji w zatrudnieniu⁵. Podmiot zatrudniający powinien

¹ Zob. R. Babińska: Środki indywidualnej ochrony..., s. 26.

² Zob. A. Świątkowski: Kodeks pracy. Komentarz. T. 2. Kraków 2002, s. 88; K. Jaśkowski, E. Maniewska: Kodeks pracy. Komentarz. Kraków 2003, s. 77.

³ Zob. I. Boruta: Ochrona przed nękaniami..., s. 8.

⁴ Por. J. Warylewski: Molestowanie seksualne w miejscu pracy. Sopot 1999, s. 42-43.

⁵ Zob. J. Warylewski: Odpowiedzialność za molestowanie seksualne w miejscu pracy. Monitor Prawa Pracy 2003, nr 13, s. 599.

również opracować i wydać informatory i instrukcje mające na celu umożliwienie przeprowadzenia postępowania ze skargi o dyskryminację. Niezwykle ważne jest też ogłoszenie do wiadomości publicznej deklaracji stwierdzającej, że wszystkie osoby zatrudnione mają prawo do traktowania z szacunkiem, z poszanowaniem ich godności oraz, że jakakolwiek dyskryminacja jest niedopuszczalna.

Sociální péče v organizaci zdravotnictví v meziválečném Československu

Tibor Vojtko¹

Abstract

Care of handicapped people is closely associated with social work, health service and educational system. Find out the beginning of these disciplines is difficult as well as to solve their competence questions from the 1st half of 20th century. Social medicine was forming on the 30th years of the 20th century and to a great extent was adopting tasks of social work and social policy. The following article is about health service, social work and social policy in the interwar years in Czechoslovakia.

Úvodem

Peripetie oboru zájmu sociální práce a sociální péče jsou úzce spojené s podobou industrializované lidské společnosti na přelomu 19. a 20. století a formování oboru sociálního lékařství, které reagovalo na společenskou poptávku, již hygiena nemohla dostačovat. Od počátků sociální péče jako věci veřejné se mimo jiné projevují kompetenční spory mezi agendami ministerstev zdravotnictví a sociální péče. A právě ve vývoji sociálního lékařství a organizace sociálně zdravotní péče v meziválečném Československu jsou zjevné kořeny moderního pojetí sociální práce u nás. V tomto příspěvku budu vesměs vyházet z domácí první univerzitní učebnice oboru sociální lékařství od prof. MUDr. Hynka Pelce z roku 1936.

O vztahu zdraví k sociálnímu prostředí

Péče o zdraví a sociální prospěch se stal věcí veřejnou v 17. a 18. století, když se vůdčí národohospodářskou teorií státní politiky stal merkantilismus. Buržoazní ekonomická teorie začala potlačovat autonomii měst a budovat centralistický stát, oklešťovala cechy ve prospěch průmyslové výroby a v tomto duchu podporovala i populační politiku. Jejím hlavním představitelem byl v Anglii Thomas Mun (1571 – 1641), který ostře útočil proti menotarnímu systému. V 17. století představovala zdravotní a sociální péči tzv. *zdravotní policie*, která měla za úkol bojovat proti nakažlivým chorobám. V průběhu 17. a 18. století vznikaly první nalezince, pokládaly se základy vědecké klinické medicíny a medicína se začala uvádět do nemocnic, které se nově budovaly jako velké moderní ústavy. Blíže pojednává Píchová a Dohnal, s. 133 – 143).

V polovině 17. století se také začala prosazovat snaha o skutečně podložené poznatky o člověku a lidském životě. Vznikají tak první pokusy o popis normality v medicíně a biologii člověka. Připomeňme např. pozdější snahy belgického astronoma Lamberta Queteleta, který se pokoušel o popis *normálního* člověka, když vycházel z předpokladu, že normální je to, co je průměrné (rozuměj: ve smyslu aritmetického průměru).

¹ PhDr. Tibor Vojtko, Ph.D., Pedagogická fakulty UHK, Katedry speciální pedagogiky, Rokitanského 62, Hradec Králové, tibor.vojtko@uhk.cz.

Na přelomu 18. a 19. století se v průmyslové Anglii začaly konkrétně projevovat vlivy průmyslové výroby na zdraví dělníků, objevovaly se doposud neznámé nebo málo nerozšířené sociální problémy průmyslových oblastí a čtvrtí měst a projevoval se také odliv venkovského obyvatelstva migrující za prací do měst. V roce 1842 tak ve Velké Británii vznikají první pokusy o sociální zákony, které měly systematicky uplatňovat veřejnou moc pro lepší sociální a pracovní podmínky. Se snahou o odstranění nelidských podmínek dětské a ženské průmyslové práce je spojeno úsilí anglického lékaře Edwina Chadwicka, který jako první popsal vazbu mezi sociálními podmínkami a zdravím.

Počátky sociálního zákonodárství se z Anglie přesunuly i do kontinentální Evropy. Napoleonské války sice tyto snahy částečně oslabily, ale v polovině 19. století zvítězily liberalistické ideje, které vedly k rozvoji socialismu a tedy i povinnosti států zabývat se sociálními problémy nejslabších společenských vrstev. V Německu se tak na počátku 20. století pokládaly základy boje proti tuberkulóze a ve Francii vzniklo úsilí o snížení úmrtnosti kojenců a boj proti alkoholismu nebo pohlavním chorobám.

V 18. a 19. století se tedy uplatňovala *snaha o zabránění vzniku emocí a snaha o poznání vztahu nemocí k sociálnímu prostředí*. (Pelc, s. 11) První hledisko vyústilo ve formování oboru **hygiena**, který se výlučně zabýval studiem fyzikálně-chemických, později biologických činitelů způsobujících nemoci. Pokrok v boji proti nakažlivým nemocem podpořily bakteriologické objevy Luise Pasteura (1822 – 1895), Roberta Kocha (1843 – 1910) a Emila Behringa (1854 – 1917).

Hygiena si však pod vlivem Rudolfa Virchowa (1821 – 1902) začala více všimnout vlivu sociálního prostředí. Virchow totiž soudil, že podmínky pro epidemii vznikají tam, kde lidé dlouho žijí v abnormálních podmínkách. (Pelc, s. 11)

Se snahou o studium vlivu sociálního prostředí na zdraví je vedle Virchova spojeno jméno německého lékaře Alfreda Grotjahna (1869 – 1931), který předložil základy novému vědnímu oboru – **sociální patologie**. Později se pro tento obor vžil termín **sociální hygiena**. (Pelc, s. 11)

Čeští představitelé sociálního lékařství František Procházka a František Hamza

Vývoj oborů sociální hygieny a sociálního lékařství se s několikaletým zpožděním prosadil i v českém prostředí. Počátky se váží k roku 1908, kdy byl uspořádán *IV. sjezd českých přírodovědců a lékařů*, který měl zvláštní sekci s diskusními tématy: dělnické pojišťovnictví, chudinství, ústavní péče o nemocné, choré a abnormální, nebo otázky stavovské. Vedle těchto témat se objevily otázky z oboru péče o mládež, ochrany mateřství a boje proti tuberkulóze. Sekci předsedal prof. MUDr. František Procházka (1864 – 1934), kterému byla později v roce 1928 pro úspěch sekce rozšířena habilitace z medicíny interní na lékařství úrazové a sociální.

František Procházka (1864 – 1934) byl tedy první představitel sociálního lékařství u nás a po vzoru Grotjahna a Virchowa soudil, že sociální lékařství je *soubor všech sociálních potřeb sociální péče*. (Pelc, s. 12) Druhým představitelem sociálního lékařství na české akademické půdě byl prof. MUDr. František Hamza (1868 – 1930), podle kterého do oboru sociálního lékařství spadá „...i boj proti nakažlivým chorobám zvláště sociálním

chorobám, péče o trvale zeslabené a práce neschopné, péče nemocniční a ústavní.“ (Pelc, s. 12)

Úzké spojení sociálního lékařství se *sociální vědou*, která se zaměřuje i na jiné abnormality lidské společnosti, než jen nemoci, vyplývá z definice oboru sociálního lékařství prof. MUDr. Hynka Pelce (1895 – 1942): „...lékařství je soustava poznatků o příčinách tělesných a duševních nemocí u lidských skupin a o cestách, rázu převážně normativního, jak dosáhnouti vyléčení těchto nemocí, jak jim zabrániti a jak povznést lidové zdraví.“ (Pelc, s. 13) Principy sociálního lékařství se tak uplatňují dvěma obory veřejné činnosti a to a) veřejnou zdravotní péčí a b) sociální péčí. (Podle Tůmy (JUDr. Antonín Tůma, 1867-1945) je předmětem sociální péče jedinec v poměrech, které znemožňují nebo znesnadňují, aby si sám opatřil, čeho potřebuje k uhájení života, zdraví a vývoje a, kdy je proto odkázán na ochranu a pomoc cizí. (Tůma, 1925))

Organizace zdravotní a sociální péče v meziválečném Československu

Pro účely tohoto příspěvku pomineme kompetenční spory mezi sociálním lékařstvím, sociální péčí a sociální politikou, nevylučuje spory mezi hygienou a sociální hygienou o samostatnost oboru sociální hygiena. Snaha o poznání vztahu mezi sociálním prostředím a zdravím a snaha o odstranění tzv. sociálních nemocí spadala po vzniku samostatného Československa v roce 1918 do agend *Ministerstva veřejného zdravotnictví a tělesné výchovy* a *Ministerstva sociální péče*. V tomto příspěvku se pokusím o jejich stručný popis a podobně.

Veřejná zdravotní správa se v meziválečném Československu vázala na organizaci tzv. politické správy, která vycházela ze zákona č. 125/1927 Sb. Samotná organizace se stávala ze správy ústřední, což představovalo ministerstvo zdravotnictví a dále ze správy zemské, okresní a místní. Ke studiu této problematiky odkazují na práci dr. Hany Mášové – Nemocniční otázka v meziválečném Československu.

Ministerstvo veřejného zdravotnictví a tělesné výchovy

Ministerstvo veřejného zdravotnictví a tělesné výchovy vzniklo jako samostatný ústřední orgán v roce 1918 krátce před vznikem samostatného Československa. Československé ministerstvo bylo první svého druhu na světě. Obdobné ústřední úřady byly zakládány po roce 1918 se v celé Evropě. Nicméně, později se v některých zemích ministerstva zdravotnictví slučovala např. s ministerstvy vnitra (Polsko) nebo s ministerstvy sociální péče (Jugoslávie, Rumunsko). To předjímalo i určitý směr sociálně lékařské péče. Zatímco spojení s ministerstvem vnitra byla zdravotní péče spíše policejního dozorčího charakteru, spojení s ministerstvem sociálních věcí vedlo sociálně zdravotní péči k sociální péči a sociální práci. Jako samostatné ministerstvo mělo ministerstvo zdravotnictví silné postavení v Anglii a Sovětském svazu.

Funkce československého Ministerstva zdravotnictví a tělesné výchovy spočívala a) v normativní činnosti a b) iniciativní činnosti, která měla vést k vyrovnání rozdílů mezi vyspělými a nevyspělými oblastmi s cílem podnítit zájem obyvatel o své zdraví.

Agenda ministerstva zdravotnictví a tělesný výchovy byla rozdělena do šesti odborů: první odbor se zabýval bojem proti infekčním nemocem, dále pod něho spadaly lékárny, zdravotní personál a nemocnice. Druhý odbor ministerstva se zabýval průmyslovou hygienou a asanacemi, třetí odbor řídil sociálně lékařské otázky: personál, veřejné instituce a dobrovolné spolky s programem boje proti sociálním chorobám. Čtvrtý odbor řídil tělesnou výchovu a péči o mládež. Poslední pátý a šestý odbory byly právní. Součástí ministerstva veřejného zdravotnictví byla dvě samostatná oddělení: Oddělení veterinární a technické a Státní lázně. Ministerstvo mělo také dva poradní orgány. Státní zdravotní ústav a Státní zdravotní rada. Oba byly však těžkopádné.

Zemské úřady

Zákon č. 68/1870 ř. z. položil základy organizace zdravotní správy v Českých zemích. Instancí politické správy představovaly tzv. *zemské úřady* se zemským zdravotním referentem s jeho pomocnými lékaři, spolu se *zemskými zdravotními radami*. Na Slovensku a v Podkarpatské Rusy byla zemská organizace zdravotní správy založena na článku XIV/1876. (Pelc, s. 39)

Zákon č. 68 a čl. XIV zavedly formu zdravotní péče v duchu monarchistických států střední Evropy. Stát si vyhradil vrchní zdravotní dozor a zákony se snažily o co nejšáhlejší předpisy pro podřízené instituce. Do změn po *převratu* v roce 1918 byla sociálně zdravotní péče a preventivní snahy těmito předpisy více či méně potlačeny.

Okresní úřady

Okresní úřady představovaly první instanci politické správy, u níž se shora citovanými zákony zřizovaly znalci, zeměpanští lékaři. V roce 1935 bylo v Čechách 104 politických úřadů (magistrát Prahy byl obecní úřad postavený na úroveň úřadu okresního, v zemi Moravskoslezské bylo 47 politických okresů (magistrát v Brně a Olomouci), na Slovensku bylo 69 politických okresů (magistrát v Bratislavě a v Košicích) a na Podkarpatské Rusi bylo 14 politických okresů (magistrát v Mukačevě a Užhorodě). Dohromady bylo 244 politických okresů s okresními úřady. I rakousko-Uherské okresní úřady měly spíše dozorčí charakter.

Zdravotnictví v obcích

Zdravotnictví na úrovni obcí se řídilo zemskými zákony a to pro Čechy z roku 1888, pro Moravu z roku 1909 a Slezsko z roku 1896. Na Slovensku bylo zdravotnictví na úrovni obcí definováno čl. XXXVIII/1908. Zmíněné zákony zaváděly do obcí s více jak 6.000 obyvatel *obecní lékaře*, přičemž se menší obce slučovaly do *zdravotních obvodů* s tzv. *obvodními lékaři*. Původními úkoly těchto lékařů byla kurativa chudých a ohledávání mrtvol, za což se lékařům dostávalo malé odměny. Lékaři však také vykonávali i policejně zdravotní úkoly.

Změny v možnostech uplatnění sociálně lékařských cílů přišly po roce 1918. Před rokem 1918 bylo správní těžiště na úrovni politického okresu, přičemž vlastní poslán

obecních a obvodních lékařů vycházelo z kurativy a jen výjimečně byli povoláni pro preventivní úkoly.

Po roce 1918 byl zájem namířen na reformu obecních a obvodních lékařů. Zákon o zestátnění zdravotní policie z. č. 332/1920 Sb., resp. z. č. 236/1922 Sb. přenesly takřka veškeré zdravotně policejní úkoly na smluvní lékaře státní, kterými se staly obecní a obvodní lékaři. Naproti zdravotně policejní službě bylo do instrukcí zařazeno mnoho z úkolu sociálně lékařských. „Ve smyslu vládního nařízení č. 24/1923 Sb. Se činnost obdobních lékařů vztahuje na opatření správní, na vlastní činnost lékařskou a na obor služby zdravotně sociální a zdravotně humanitní. V tomto posledním oboru náleží lékařům obecním a obvodním odborná činnost jmenovitě v poradnách pro matky a kojence, v ústavech sociální péče, zakládání zdravotních matrik a katastrů, zřízení bezplatných porad pro tuberkulosní ve vlastní ordinaci, účast na péči samaritské a péče o zdravotnickou výchovu. Jak vidíme, je to vlastně velmi podstatná část sociálně zdravotní péče.“ (Pelc, s. 40)

Zmíněný zákon také upravuje zřizování *okresních a obecních zdravotních rad*, kterým byl také přidělen zdravotně sociální význam. K jejím úkolům patřilo zřízení a řádné vedení poraden pro matky a kojence a dispenzářů pro tuberkulosní, účast na vedení ústavů sociální péče, vedení evidence postižených a organizace zdravotnické výchovy obyvatelstva.

Komise sociálně zdravotní

Vedle zmíněných státních, zemských, okresních a obecních zdravotních rad, umožnil z. č. 125/1927 Sb. zřizovat tzv. *zemské i okresní komise sociálně zdravotní* z řad zastupitelů. Komise měly hájit humanitní, zdravotní a sociální zájmy země, okresů a obcí a dále: „K tomuto účelu mohou zřizovati různá zařízení a ústavy, jež jsou způsobilé, aby podporovaly m.j. tělesné i mravní blaho obyvatelstva, zlepšovaly bytové, zdravotní a sociální poměry.“ (Pelc, s. 41)

Závěrem

Sociální péče v meziválečném Československu spadala vedle vlastního Ministerstva sociální péče i do předmětu zájmu sociálního lékařství, tedy pod resort Ministerstva veřejného zdravotnictví a tělesné výchovy. Bezpochyby i tehdy byla celá řada kompetenčních sporů, ale snaha o zdravotní pomoc a současně i sociální péči byla pod společnou střechou.

Seznam použité literatury

MÁŠOVÁ, H. Nemocniční otázka v meziválečném Československu. Praha : Karolinum, 2005. 235 s. ISBN 80-246-0908-8

PÍCHOVÁ, E. DOHNAL, K. Koncepce veřejného zdravotnictví v české republice v historických souvislostech – odkud vychází a kam směřuje tento obor? In MÁŠOVÁ, H., KŘÍŽOVÁ, E., SVOBODNÝ, P. České zdravotnictví – vize a skutečnost. Praha : Karolinum, 2005, 250 s. ISBN 80-246-0944-4.

PELC, Hynek. Sociální lékařství. Praha : Melantrich, 1936, 417 s.

TŮMA, Antonín. Právní základy sociální péče o mládež v republice Československé. Praha : Česká zemská komise pro péči o mládež v Čechách, 1925, 267 s.

Napomáhání k neoprávněnému pobytu na území republiky je trestným činem

Miroslav Mitlöhner¹

Abstract

Into the criminal legislature was added new factum - §171d Abetment to illegal stay in territory of the republic.

This delict is under specific conditions connected to social work. Interpretation of factum in presented.

I.

Zákonem č. 178/2007 Sb. bylo s účinností od 12. 7. 2007 do trestního zákona vloženo ustanovení § 171d, označené jako *napomáhání k neoprávněnému pobytu na území republiky*, podle kterého „Kdo v úmyslu získat neoprávněný majetkový nebo jiný prospěch pomáhá jinému k neoprávněnému pobytu na území republiky, bude potrestán odnětím svobody až na jeden rok nebo peněžním trestem nebo zákazem činnosti“.

K přijetí této právní úpravy došlo především z důvodu implementace směrnice Rady Evropy 2002/90/ES ze dne 28. listopadu 2002, kterou se definuje napomáhání k neoprávněnému vstupu, přechodu a pobytu a rámcového rozhodnutí Rady Evropy č. 2002/946/SVV, o posílení trestního rámce s cílem zabránit napomáhání k nepovolenému vstupu, tranzitu a pohybu.

Podle důvodové zprávy není tento trestný čin určen k postihu pouze organizovaného zločinu převaděčství (§ 163a, § 171a), nýbrž každého, kdo by nelegálnímu imigrantovi jakýmkoli nezákonným způsobem napomáhal k nelegálnímu pobytu na území České republiky.

Dále se v důvodové zprávě uvádí, že tato úprava míří i proti nedovolenému usídlování se na území členských států Evropské Unie, a že má za cíl minimalizovat možnosti ilegálního imigranta usilovat mimo zákonný rámec o integraci, což se zpravidla děje s pomocí dalších nezákonných jednání.

Z trestního postihu jsou vyňata jednání motivovaná citovými, zejména příbuzenskými, vazbami blízkých osob.

Jak z důvodové zprávy, tak z vlastní formulace skutkové podstaty tedy plyne, že je tato právní úprava zcela jednoznačně trestněprávním prostředkem boje s nelegálním přistěhovalectvím. Je rovněž v souladu s principy vládní politiky v této oblasti.

Politika vlády České republiky v oblasti migrace cizinců se řídí usnesením č. 55 ze 13. ledna 2003, kterým vláda schválila následující zásady, které jsou základním dokumentem a východiskem pro budování moderní a cílené Koncepce imigrační politiky České republiky. Jsou výrazem ochoty podílet se na harmonizaci migračních politik jednotlivých států v rámci Evropské unie a efektivním řízením migrace v Evropě.

¹ JUDr. Miroslav Mitlöhner, CSc., Katedra sociální práce a sociální politiky, PdF, Univerzita Hradec Králové, e-mail: miroslav.mitlohner@uhk.cz.

Znění jednotlivých zásad vyjadřuje vůli České republiky aktivně a zodpovědně se zabývat migrační politikou při respektování závazků plynoucích z mezinárodních úmluv, smluv a doporučení mezinárodních organizací pro oblast migrace.

Zásada 1

Česká republika s ohledem na mezinárodní závazky, které pro ni vyplnou z členství v Evropské unii, důsledně prosazuje řídicí roli státu v oblasti migrace.

Zásada 2

Migrační politika státu je založena na koordinovaném postupu všech státních orgánů, orgánů územní a zájmové samosprávy a na podpoře ze strany dalších subjektů zabývajících se migrací.

Zásada 3

Migrační politika státu je zaměřena na odstraňování všech forem nelegální migrace a jiných nelegálních aktivit a to jak opatřeními na poli mezinárodní spolupráce, tak i opatřeními národními.

Zásada 4

Migrační politika státu neklade překážky legální migraci, a podporuje imigraci, která je pro stát a společnost v dlouhodobé perspektivě přínosná.

Zásada 5

Realizace migrační politiky státu předpokládá široké zapojení nevládních a dalších organizací občanské společnosti.

Zásada 6

Česká republika se spolupodílí na úsilí světového a evropského společenství na řešení migračních důsledků humanitárních krizí a na odstraňování příčin těchto jevů.

II.

Sociální pracovník se ve své praxi setkává s nejrůznějšími skupinami lidí. Vedle takových jaké jsou zneužívané, týrané a zanedbávané děti a jejich rodiny, rodiny s jedním rodičem, v rozvodovém řízení, bezdomovci, mentálně či tělesné postižení a další jsou i uprchlíci. Ne však každý ilegální přistěhovalec získá statut uprchlíka nebo azylanta, a už vůbec ne ihned nebo do pár dnů po ilegálním překročení hranice. Není proto na škodu o obsahu tohoto ustanovení náležitě veřejnost, a zejména pak celou oblast sociální práce, informovat. To je také smyslem tohoto stručného příspěvku.

Objektem skutkové podstaty trestného činu trestného činu podle § 171d je zájem společnosti na důsledné ochraně státních hranic včetně kontroly pohybu osob přes státní hranici a tlumení nežádoucí ilegální imigrace na území nejen České republiky, ale i na území států Evropské Unie. Význam chráněného objektu vyvstane v souvislosti se vstupem České republiky do schengenského prostoru dnem 1. ledna 2008.

Podstatou schengenského prostoru je odstranění vnitřních hranic mezi členskými státy EU a jeho důvodem je snaha umožnit volný pohyb osob, zboží a služeb mezi smluvními

státy. Odstranění hraničních kontrol však přináší vyšší rizika a nižší schopnost kontrolovat a omezovat nelegální imigraci. Náš vstup do prostoru bez vnitřních hranic bude znamenat zvýšení našeho podílu na ochraně vnějších hranic, a to přestože žádnou takovou hranici Česká republika nemá. To s sebou přinese další předání určitých národních kompetencí do Bruselu.

Do našeho systému budou pronikat vnější vlivy a zásahy, které dokonce mohou působit cizorodě či nevhodně.¹

Nepochopení těchto skutečností má již nyní svůj odraz v postoji k této novelizaci trestního zákona ze strany různých nevládních organizací, které působí v oblasti azylu a imigrace.

Tak kupříkladu dle názoru Poradny pro občanství je kriminalizace pomoci cizincům bez povolení k pobytu v rozporu s principy moderní humanity, která přikazuje pomáhat potřebným a staví tento požadavek nad platné právo.²

Objektivní stránka spočívá v jakékoliv formě pomoci jinému k realizaci neoprávněného pobytu na území republiky, přičemž pachatel sleduje neoprávněný majetkový zisk nebo jiný prospěch.

Subjektem (pachatelem) může být každá fyzická osoba (výchozí materiály EU dokonce požadují pro takováto jednání i trestní odpovědnost právnických osob).

Subjektívni stránka vyžaduje úmysl.

Kdo získá prospěch jednáním, které je v rozporu s právní normou, získá tento prospěch neoprávněně.

Neoprávněné, tedy protiprávní jednání je takové, které za 1) je v rozporu s právní normou, 2) vede ke vzniku škodlivého následku, 3) mezi jednáním a škodlivým následkem existuje příčinná souvislost, a za 4) subjekt jednal zaviněně. Za současného splnění těchto čtyřech podmínek vzniká subjektu právní odpovědnost. Dosahuje-li škodlivý následek určité míry společenské nebezpečnosti, vzniká trestněprávní odpovědnost.

Toto protiprávní jednání může mít podobu spolupachatelství formou pomoci (§ 10 odst. 1 písm.c) nebo trestné součinnosti, jakou je nadržování (§ 166).

Nelegální imigrace sama o sobě je protiprávním činem. Za určitých okolností dokonce trestným činem (§ 171b), a v této situaci je pomoc nebo nadržování nelegálnímu imigrantovi rovněž trestným činem.

Prospěch musí pachatel získat úmyslně, postačí však úmysl eventuální. Pro splnění této podmínky není rozhodující povaha tohoto prospěchu tj. majetkový nebo jiný prospěch. Stejně tak není rozhodující zda-li k získání tohoto prospěchu došlo před napomáháním, v průběhu a nebo až po ukončení trestného činu.

Při výkladu této skutkové podstaty lze vycházet z preambule již shora připomenuté směrnice Rady č. 2002/90/ES, jejíž druhý bod uvádí potřebu přijetí opatření k boji proti napomáhání k nedovolenému přistěhovalectví jak v souvislosti s nepovoleným

¹ www.istrejcek.cz

² www.Poradna.pro.obcanstvi.cz

překračováním hranic ve vlastním smyslu slova, tak i za účelem odhalování sítí vykořisťujících lidské bytosti.

Z toho lze dovolit, že napomáháním k pobytu v rozporu s právem je takové jednání, kterým pachatel napomáhá cizinci k neoprávněnému pobytu na území určitého členského státu Evropské unie právě v souvislosti s neoprávněným překročením státních hranic nebo vykořisťováním lidí. Tento trestný čin by pak pouze umožňoval trestní postih pachatelů, kteří ohrožují výše uvedený objekt tím, že pomáhají cizincům neoprávněně pobývat v ČR. Formy této pomoci mohou být různé, od ukrývání a poskytování ubytování přes získávání finančních prostředků prací „na černo“, výuku češtiny či jiných jazyků, lékařskou péči až po nejrůznější formy humanitární pomoci a sociálních služeb.

Pokud by se jednalo o napomáhání jen ke krátkodobému a přechodnému nelegálnímu pobytu cizince na Českém území s perspektivou následného převedení do jiného státu, nejednalo by se o napomáhání k neoprávněnému pobytu na území republiky podle § 171d tr. zák., nýbrž o trestný čin organizování a umožnění nedovoleného překročení státní hranice podle § 171a tr. zák.

Názor, že za napomáhání k neoprávněnému pobytu mají být odpovědní jen pachatelé organizovaného zločinu neodpovídá textu zákona. Takto naznačené pojetí vychází z předpokladu, že napomáhání k neoprávněnému pobytu na území republiky je definicí obsaženou ve směrnici č. 2002/90/ES, na který zákon současně odkazuje. Ta sice hovoří o možném zúžení trestního postihu pouze na organizovaný zločin ve své preambuli, která ale netvoří normativní část směrnice a nemůže tedy limitovat text zákona.

Objektivní stránka trestného činu napomáhání k neoprávněnému pobytu na území republiky podle § 171d tr. zák. vyjadřuje tedy stejný obsah jako směrnice tedy „...napomůže osobě, která není státním příslušníkem členského státu, k pobytu na území členského státu v rozporu s právními předpisy dotyčného státu o pobytu cizinců“.

Problémové oblasti žáků a studentů na Holicku

Jana Faltusová¹

Abstract

Každý článek v systému řízení dané společnosti, který vydává rozličné rozhodnutí, přijímá opatření a proto musí vycházet z co nejobektivnější znalosti terénu, spadající pod správu odpovídajícího řídicího článku.

Výzkumné šetření u žáků a studentů základních a středních škol na Holicku vypovídá nejen o jejich problémech, ale i o jejich hodnotách. Důležité je, že výsledky šetření - patosociální jevy (kouření, alkohol) nejsou v daném prostředí výrazné. Důvodem je, že na všech sledovaných školách se sice příslušný patosociální jev ve výpovědích žáků objevil, ovšem pod hranicí významnosti. Toto zjištění může nás dospěle částečně uspokojit a to vzhledem k budoucí generaci a tedy našich potencionálních voličů.

V rámci projektu Komunitní plánování sociálních služeb na Holicku bylo realizováno výzkumné šetření, které se týkalo dětí a dospívající mládeže základních a středních škol na Holicku. Úkolem bylo nalezení adekvátní strategie sociálně preventivních aktivit pro potřeby komunitního plánování sociálních služeb na Holicku.

Dotazníkové šetření se uskutečnilo u žáků 8. a 9. tříd základních škol a u studentů odborné školy a gymnázia v Holicích.

Přehled respondentů:

- mimoholické ZŠ124
- holické ZŠ.....144
- odborné školy..... 258
- gymnázium.....287

Problémové oblasti na škole a jejich vnímání samotnými žáky

Na otázku: „Co považuješ na škole za velký problém?“ (bylo možné uvést více možností) se ukázaly u dotazovaných ze ZŠ mimo Holice a ZŠ v Holicích určité rozdíly. Nejvýraznějším problémem se ukazuje kouření (cca 40 %). Tento fakt by sám o sobě nebyl tolik překvapující, kdyby nebyl výrazný (téměř 2x vyšší) podíl na kouření ze strany děvčat. Vysvětlení může být celá řada, zejména se dá předpokládat, že se jedná o působení sociálních faktorů (touha vyniknout v kolektivu, touha po kolektivu apod.). Dalším výrazným patojevem na základní škole se žákům jeví šikana. Celkem tento problém na škole vnímá 1/3 dotazovaných žáků. Vedle převládajícího názoru, že šikana se týká ve své podstatě především chlapců, je „varující“ právě podíl šikany mezi děvčaty. Jestliže na ZŠ mimo Holice chlapci vykazují 10,0 % a u ZŠ v Holicích 25,4 %,

¹ Ing. Jana Faltusová, Město Holice, Holubova 1, 534 14 Holice, e-mail: faltusova@mestoholice.cz.

pak u děvčat se jedná o 42,2 % a 42,5 %. Celkově pak chlapci ze všech ZŠ 18,3 %, děvčata 42,3 %.

Aplikace drog vnímá přibližně každý pátý respondent jako problém, přičemž výraznější je tento patojev vnímán na ZŠ v Holicích. Podstatně menší je podíl „konzumace alkoholu“ (cca 10 %), opětovně s menším podílem žáků mimo Holice. Obdobně je vnímáno i záškoláctví, které na ZŠ mimo Holice je dvakrát menší, než u žáků z Holic.

Co je však zapotřebí vnímat pozitivně je skutečnost, že u mimoholických žáků je záškoláctví téměř „exotickým“ jevem.

Pro vedení škol jsou podnětné výpovědi, v nichž se uvádí vnímání největších problémů na konkrétní škole. Např. na gymnáziu považuje (cca 8 %) studentů za problém učitele, jejich neobjektivní hodnocení (cca 10 %). Všeobecně zarážející a možná i překvapující je výpověď, kdy žáci na střední škole považují za velký problém nudu (cca 2 %).

Žáci ZŠ (městských) vnímají jako problém na „svých“ školách alkohol a stejnou měrou i nedostatek počítačů. Nedostatek PC je výrazný zejména u žáků ZŠ mimo Holice.

Řešení:

Zvýšit aktivity v oblasti prevence před nikotinovou závislostí (U dotazovaných středoškoláků se problém kouření týká přibližně 1/3, přičemž výraznější je podíl děvčat u žáků základních škol v Holicích je tento problém ještě výraznější a celkově se týká přibližně 1/3 žáků. U žáků ZŠ mimo Holice je podíl kouření menší).

Vytvořit podmínky (prostřednictvím přímé podpory nebo prostřednictvím projektu apod.) pro další rozšíření sítě PC na školách, případně v odpovídajícím zařízení (např. dům dětí, knihovna, jiné centrum), kde by mohli děti a dospívající trávit - relativně společensky žádoucím způsobem - svůj volný čas.

Shrnutí:

- Chybí volnočasová evaluace, tzn. nástroj, který by stabilně a konstruktivně hodnotil jednotlivé nositele volnočasových aktivit.
- Celkově lze konstatovat, že rozličné patosociální jevy nejsou ve sledovaném prostředí výrazné, což neznamená, že by se v odpovědích respondentů neobjevovaly, nebo že by se neměla prevenci věnovat zvýšená pozornost. Důvodem je, že na všech sledovaných školách se příslušný patosociální jev ve výpovědích žáků objevuje, byť pod hranicí významnosti.
- Nejvýraznějším problémem se ukazuje kouření (cca 40 % u žáků ZŠ). Jedná se o alarmující skutečnost. Což by samo o sobě nebylo tolik překvapující, kdyby nebyl výrazný (téměř 2x vyšší) podíl na kouření ze strany děvčat. U studentů střední školy takový výrazný nárůst proti žákům ZŠ není. Vysvětlení může být celá řada, zejména se dá předpokládat, že se jedná o působení sociálních faktorů (touha vyniknout v kolektivu, touha po kolektivu apod.).

Volný čas jako jedna z forem sociální pomoci

Monika Žumárová¹

Abstract

The paper deals with a new approach in the field of social work, more specifically with one of its forms – social prevention. The social prevention is not enough used in today's practice, though it requires a more emphatic and complex attention from different social institutions. One way of the social prevention application especially in the groups of kids and youth is meaningful, active leisure time and experience. Leisure time aim is the allround development of one's person. Active free time has a movement with some tradition which is available to built upon.

Volný čas a jeho naplňování vhodnými aktivitami hraje významnou roli při utváření osobnosti člověka a při jeho pozitivní socializaci. Kvalitní zabezpečení trávení volného času může, i když jen do určité míry, kompenzovat případné nedostatky rodinného prostředí, školského systému a dalších vlivů. V oblasti volného času došlo k mnohým změnám, v jeho institucionálním zabezpečení, kultura a sport se zkomercionalizovaly, s nástupem informačních technologií probíhá informační revoluce. Dominantním médiem se stala televize, která je těžištěm volného času celé generace. Na předních místech ve volném čase jsou dále návštěvy restauračních zařízení a nicnedělání. Významné místo zaujímají aktivity spojené s informačními technologiemi, reprodukováná hudba z CD přehrávačů, mobilní telefony apod., v současné době se u některých skupin jedná o využívání Internetu.

Svět volného času, především způsoby jeho využívání, realizované činnosti, motivy pro jeho využívání atd. se každým rokem mění v závislosti na ekonomickém růstu společnosti, proměně sociální struktury obyvatelstva apod. V posledních několika letech můžeme být svědky socioekonomického fenoménu, který je charakteristický svojí bipolárností ve vztahu k uživatelům. Na straně jedné je oblast volného času novým, dynamicky se rozvíjejícím trhem, každým dnem vznikají nová zábavní a sportovní centra budovaná soukromými investory v objemu miliard korun, na straně druhé jsme svědky omítání takového konzumu především specifickými subkulturami mládeže, které proti konzumu revoltují svým v mnoha ohledech i protispolečenským způsobem (Němec, 2007, 12).

Kvalitní náplň pro volný čas se samozřejmě nevyřeší všechno, ale pokud je pestrá nabídka vhodných aktivit, má jedinec šanci, že v něčem bude úspěšný, o něco se bude zajímat - „kdo si hraje nezlobí“. Tím se zmenšuje pravděpodobnost, že se bude podílet na sociálně patologických činnostech. Důsledkem poklesu zájmu a snížením kvality společenské péče o volný čas je v mnoha případech i nárůst negativních společenských jevů.

Co to ale ten volný čas je? Výkladem pojmu volný čas se zabývala již celá řada vědců z různých vědních oborů, z pohledu sociologie, ekonomiky, pedagogiky, psychologie,

¹ PaedDr. Monika Žumárová, Ph.D., Katedra sociální pedagogiky PdF UHK, Rokitanského 62, 500 03 Hradec Králové, Tel.: +420 495063132, e-mail: monika.zumarova@uhk.cz.

politiky, práva, zdravotně-hygienického a dalších. Souhrnně je volný čas brán jako jedna z lidských činností. Často bývá kladen do protikladu k pracovním činnostem, jako sféře povinností. Tento přístup bývá označován také jako sociologizující, někdy jako negativní pojetí volného času, je tradiční a historicky starší. Volným časem je všechen čas, který nám zbude po splnění si všech povinností (pracovních, společenských/sociálních a rodinných) a po uspokojení biologických a fyziologických potřeb. Toto pojetí chápe volný čas jako zbytkovou časovou hodnotu na relativně svobodné využití.

Druhý přístup – psychologizující a nebo-li pozitivní chápání volného času vychází z toho, jak člověk danou činnost chápe, prožívá, co pro něho samotného znamená. Volný čas je chápán jako svobodně zvolený čas z hlediska potřeb člověka, který s ním volně disponuje. Volný čas je tedy subjektivní, je to čas pro vlastní seberealizaci, sebeuspokojení a to bez ohledu na charakter činnosti, kterou právě provozuje. Je to čas, v němž je člověk sám sebou, svobodně si volí a provozuje takové činnosti, které mu přinášejí zábavu, radost, odpočinek, potěšení, které obnovují a rozvíjejí jeho tělesné a duševní, popř. tvůrčí schopnosti. Nemusí to být pouze činnosti pro sebe, ale i pro druhé, ze svého vnitřního popudu a přesvědčení.

Volný čas můžeme pojímat jako prostor o jehož využití a náplni rozhoduje svobodně sám jedinec. Problematický je poměr mezi „aktivními a pasivními“ formami využívání volného času. Mezi další problémy patří také poměr mezi přáním věnovat se ve volném čase určité aktivitě a mezi její faktickou realizací. Mezi nejčastější důvody, které brání v provozování volnočasových aktivit patří nedostatek času, na druhém místě se objevila nedostupnost v okolí a s tím spojená neznalost, zda existuje příhodné volnočasové zařízení či vyžití v okolí, špatné vybavení včetně podmínek k provozování vybrané volnočasové activity. Dále jsou uváděny - finanční nedostupnost, „zákaz rodičů“ a „příprava do školy“.

Přestože je nereálné způsob trávení volného času komukoliv diktovat a organizovat, je žádoucí vést k jeho hodnotnému využití. To znamená učit se již od mládí vhodně si svůj volný čas organizovat tak, aby byly maximálně využity všechny možnosti, které se nabízejí. Jako prospěšné se ukazuje vést k různorodým koníčkům a zájmům tak, aby si každý sám zvolil činnost, která ho baví, vyhovuje mu a uspokojuje ho.

Mezi volným časem dospělých a dospívající generace existují značné rozdíly, které se týkají především míry samostatného ovlivňování volného času, jeho množstvím a rozložením během dne, ale i týdne, struktury činností ve volném čase a finančními možnostmi. Jak mezi dospělými, tak mezi mládeží existují jisté disproporce. Např. v množství volného času jsou někteří jedinci či skupiny, kteří mají velké množství nebo naopak velmi málo volného času, a jejich právo na jeho kvalitní využití je potlačováno. Jsou jedinci s velkým množstvím volného času, dalo by se říci až s nadbytkem, ale nedokáží ho využít, tzv. poradit si s ním. Nejednou i dospělí stojí před zdánlivě nelogickou otázkou: „Co já sám se sebou ve volném čase?“ V jejím řešení se často dospívá k prazvláštnímu stavu, u dospívajících pak až ostentativně demonstrovanému, který anglosaská literatura označuje termínem „time killing“ (zabíjení času). Mládež většinou svůj volný čas tráví nahodile ve skupinách vrstevníků, systematicky se žádné činnosti nevěnuje. Nudu často zahání činnostmi, které nejsou společensky žádoucí.

Jeden z dalších rysů, které charakterizují volný čas v posledních letech je skutečnost, že jistá část populace nemůže realizovat svůj volný čas. Bývá to zpravidla ze dvou důvodů: buď chybí odpovídající možnosti (malá nabídka volnočasových aktivit, málo zařízení, prostorů atd.), nebo je to „rozevírání nůžek“ v životní úrovni. I pro některé naše rodiny se stává ekonomická situace velmi složitou a výdaje na volný čas patří mezi první škrty v rodinném rozpočtu. Mezi málo diskutované a odborně zpracované oblasti patří „volný čas“ seniorů, nezaměstnaných, matek s dětmi na mateřské dovolené, handicapovaných, uprchlíků apod..

Jiným problémem je okolnost, že ačkoliv převážná část volný čas má a často by chtěla i mohla jej využívat, nedokáže to. Neumějí se orientovat v nabídce, jsou bezradní jak s časem naložit, chybějí jim potřebné informace i dovednosti a návyky. Tím se ovšem opět otevírá prostor pro nudu a asociální činnosti. Zde se otevírá proctor I pro oblast sociální práce a její pracovníky, kteří jsou prvními osobami, které jsou v kontaktu s těmito jedinci a mohou je nasměrovat a poradit jim

Negativním fenoménem doby je medializace současné generace, která vyrůstá pod tlakem masové kultury, a to především komerční televize. Normálním se stává, nechat se bavit bez vynaložení námahy. Sport a ostatní aktivní formy využívání volného času se pro velkou část lidí stávají příliš namáhavé. Tělesná aktivita ale může mimo jiné přispívat k integraci a harmonizaci osobnosti člověka, jak to dobře dokumentují např. některé orientální systémy. Zvláštní místo v životě každého člověka má však především prožitek, který ke kvalitě života patří a z mnoha lidí se v Zuckermanově pojetí stávají „hledači vzrušení“ (sensations seekers). Jde o to, aby naprostá většina prožitků nebyla spojena s tělesnou pasivitou, neměla pouze diváckou a virtuální povahu, nebo dokonce chemickou podstatu. Právě sport a hry jsou nejfrekventovanější oblastí výskytu vhodných prožitků s optimální zkušeností (flow) ve volnočasových aktivitách člověka, a proto bychom měli v dostatečné míře, na odborné úrovni a především nenásilnou formou využívat nabídku volnočasových aktivit (Hošek, 1999, 26-28).

Nacházíme se jakoby na rozcestí, kde se nám cesty rozdělují na trendy a fenomény. Pro oba z nich jsou charakteristické pojmy entertainment a edutainment, tedy zábava a zábavné vzdělávání. Obsahová, ale i sémantická hranice mezi oběma pojmy je velice úzká, podobně jako mezi oblastí volného času a výchovou ve volném čase. Edutainment je specifický druh zábavy, prostřednictvím které se zúčastněný může vzdělávat (ve smyslu získávat nové informace z různých oblastí našeho života), nebo vychovávat ve směru ovlivňování postojů, hodnot, vzorců chování. Edukace v takovém případě probíhá aniž by si to dotyčný plně uvědomoval, přičemž je využíváno nových prostředků např. Z oblasti pedagogiky zážitku, mediální pedagogiky, virtuální reality nebo informačních technologií apod. (Němec, 2007, 11).

V současné době neexistuje český ekvivalent tohoto pojmu, který je rozšířen především v anglicky mluvících zemích. Jak je patrné z výrazu samotného, sestává ze základu dvou slov – education (vzdělávání) a entertainment (zábava). Na první pohled dva neslučitelné pojmy vytvářejí novou oblast edukační reality, ve které klíčovou roli nehraje učitel, pedagog, ale celý soubor psychologicky, pedagogicky a didakticky promyšlených prostředků, jež se váží na nové informační a komunikační technologie nebo jiná masově se rozšiřující media. Český ekvivalent bychom mohli hledat ve

slovních spojeních zábavné vzdělávání, vzdělávání prostřednictvím zábavy, škola hrou apod.

Současným trendem je nabízet nové atraktivní a prožitkové činnosti, např. netradiční a adrenalinové sporty, které více vyhovují současné mentalitě mládeže, které zaujmou a mohou pomoci v aktivizaci jedince nejen pro pohybovou činnost. Nabídka těchto aktivit poslední dobou zvolna vzrůstá. Velmi progresivním krokem je znovuotevření většiny venkovních hřišť v době po vyučování a o víkendech široké veřejnosti, včetně organizování různých turnajů a soutěží.

Mimořádně zajímavým a v ČR zatím ojedinělým je project LeGrando Centra volného času Brno-Lužánky. Ve svém prohlášení autoři projektu uvádějí: Chceme pozapomenuté kouzlo cirkusu přinést zpět mezi děti i dospělé. Naše projekty rozvíjejí motoriku, artistické dovednosti, prezentační dovednosti a zprostředkovávají dětem a mládeži pozitivní zážitky a růst sebevědomí v duchu zážitkové pedagogiky. Vychováváme výzvou k překonávání sama sebe, vychováváme dobrodružstvím.

Jedním z možných kroků ke zlepšení situace je nejen realizace různých netradičních aktivit, ale i vzdělávání profesionálních a dobrovolných pracovníků pro sféru volného času, a to jak formou kurzů a licencí, vyšších odborných škol i vysokoškolského studia, ale informování a vzdělávání dalších pracovníků v oblasti volného času dětí, mládeže a dospělé populace, tedy i sociálních pracovníků.

Literatura:

HOFBAUER, B. K paradoxům volného času dnešního člověka. In *Sociálně edukativní problémy mládeže a dospělých v reflexi pedagogické teorie a praxe*. Sborník příspěvků ze 7. konference ČPdS. 1. vyd. Brno: Konvoj, 1998, s. 68-73. ISBN 80-85615-81-9

HOŠEK, V. Psychosociální funkce pohybových aktivit jako součást kvality života. In *Psychosociální funkce pohybových aktivit jako součást kvality života dospělých*. Sborník výzkumných záměrů společensko-vědní sekce FTVS. Praha: UK, 1999. s. 22-29. ISBN 80-86317-03-X

NĚMEC, J. *Edutainment – trendy v oblasti volného času*. Hradec Králové : Gaudeamus, 2007. 87 s.

PÁVKOVÁ, J. a kol. *Pedagogika volného času*. Praha: Portál, 1999. 229 s.
ISBN 80-7178-295-5

ŽUMÁROVÁ, M. Představy a skutečnosti o využití volného času současnou středoškolskou mládeží (jaká je a jak žije středoškolská mládež na počátku XXI. století). *BULLETIN Národní protidrogové centrály*, 2004, roč. X., č. 4, s. 6-14.

ISSN 1211-8834

Psychologická pomoc u pomáhajících profesí (Prediktory psychologické morbidity u zdravotníků)

Stanislav Pelcák¹

Abstract

In the course of their life, the health and rescue workers are exposed to countless hardships. Depending on the individual's vulnerability, the cumulation of chronically occurring, acute stressors can augment significantly the risk of psychological morbidity. The results of this study show that the health workers suffer from psychological hang-ups, and affirm the protective influence of the sense of coherence and percipient social support. In terms of the primary prevention, the complex psychological care is significant throughout the whole of the health workers' professional career.

Stres jako komplexní odezva organismu na fyzickou nebo psychickou zátěž zajišťuje optimální činnost všech funkcí organismu v nových podmínkách. Závažné, zejména psychosociální stresory ovlivňují imunitní systém a mohou spustit patofyziologický proces, který by bez přítomnosti stresu nevznikl, nebo by nenastal tak brzy. Evans a kol. (1997) přicházejí s hypotézou o rozdílném fungování imunitního systému v reakci na akutní a chronický stresor. Akutní stres, doprovázený aktivní snahou o zvládnutí situace zvyšuje aktivitu imunitního systému. Oproti tomu chronický stres, kombinovaný se ztrátou kontroly nad situací, naopak aktivitu a funkčnost imunitního systému snižuje (Baštecký, 1993; Šolcová, Kebza 1998; Kebza, Šolcová 2006; Křivka a kol., 2007).

Ve vztahu k předpokládané škodlivosti fyziologické reakce na stres je důležité subjektivní hodnocení v kombinaci s anticipací budoucnosti v dimenzi otevřenost – uzavřenost, související s beznadějí nebo nadějí v příznivý obrat a další vývoj (Vymětal, 2003 s.62). V této souvislosti se diskutuje o tzv. modulaci obranného chování. Obranné chování spočívá dle Bašteckého a Berana (2003) v centrálním systému emocí a stresu. Základním modulátorem obranného chování je jeho výsledek. Vede-li obrana k úspěšnému zvládnutí situace anebo poskytuje situace alespoň naději na takový průběh, je chování aktivní a v hormonální odpovědi dominuje zvýšení hladin noradrenalinu, gonadotropinů, testosteronu a oxytocinu. Při vyšších nárocích situace se přidává zvýšení adrenalinu, prolaktinu, reninu a beta endorfinů. Ztráta kontroly nad situací bývá spojena s pasivními formami chování, zvýšením hladiny ACTH, kortikosteronu, endorfinů, pepsinu nebo poklesem gonadotropinů a testosteronu. Potvrzuje se hypotéza o tzv. aktivních povoláních, pro která je charakteristická kombinace vysoké psychické náročnosti a vysoké míry kontroly. V řadě studií byly demonstrovány vztahy mezi těmito charakteristikami práce a kardiovaskulárními a jinými somatickými problémy, depresemi a spotřebou léků ((Karasek, 1979; Moisan a kol. 1999; Doef a kol. 2000). Jedním z předpokladů prožívané kontroly nad situací je také adekvátní poznatelnost a

¹ PhDr. Stanislav Pelcák, Katedra sociální pedagogiky PdF UHK, Rokitanského 62, 500 03 Hradec Králové.

srozumitelnost situace, jež jsou součástí odolnosti jako smyslu pro koherenci (Pelcák, Koukola, Mužáková, 2001; Pelcák, Vosečková, Zetocha 2001; Pelcák, 2003).

Zdravotníci-záchranáři, jsou oproti běžné populaci, v průběhu profesní kariéry častěji vystavováni celé řadě náročných situací, které jsou charakteristické pro výkon této specifické profese. Šeblová, Kebza a Vignerová ve své studii (2007) jako nejzávažnější uvádějí tyto rizikové faktory: vysoká zodpovědnost, vysoké nároky na schopnost rozhodování, minimální autonomie pracovního procesu, nutnost potlačení emocí v zájmu zvládnutí pracovních povinností v místě zásahu, vysoký podíl přesčasové práce, stresující čekání na výjezd, nerovnoměrné rozložení výkonu práce během pracovní doby, zodpovědnost za pacienty. Vysoká expozice dlouhodobě působícím stresorům, které vyplývají z charakteru práce, zejména práce pod časovým tlakem v život ohrožujících situacích a nezbytná práce na směny, přispívá sama o sobě k celkovému distresu a k rozvoji příznaků poruch psychického nebo fyzického zdraví (Pelcák a Koukola, 1998).

Psychické reakce na expozici stresovým situacím zahrnují širokou varietu reakcí od normální psychické reakce, spojené s celkovou aktivací lidského organismu až po dezintegraci osobnosti. Vzájemné cirkulární interakce rizikových a protektivních faktorů u exponovaných subjektů ovlivňují pravděpodobnost vzniku tzv. psychosomatického onemocnění. V současné mezinárodní klasifikaci nemocí (MKN-10) nejsou psychosomatické choroby uvedeny jako samostatná nosologická jednotka. Pojem psychosomatický lze shodně s Vymětalem (2003, s. 213) používat v případech, kdy je psychosociální podíl při vzniku a průběhu určité poruchy zdraví významný a průkazný. Situace extrémního stresu vedou k závažným nespecifickým zdravotním důsledkům. V oblasti duševního zdraví se mohou manifestovat krátkou reaktivní psychózou, posttraumatickou stresovou poruchou, poruchami přizpůsobení, neurotickými poruchami.

Výzkumný výběr a procedura

Výzkumný výběr (n = 96) vznikl při rozšířených léčebně-preventivních prohlídkách zdravotníků a záchranářů. Soubor byl získán příležitostným výběrem na základě ochoty účastnit se psychologické části vyšetření. Tvořilo jej 47 zdravotníků ZZS (z toho 12 žen a 35 mužů, věk $40,7 \pm 10,7$) a 49 kynologů – členů SZBK ČR (16 žen a 21 mužů, věk $41,36 \pm 11,6$).

Psychologický screening byl zaměřen na posouzení salutoprotektivních faktorů životního stylu (přítomnost distresu za kalendářní rok, subjektivní kvalita prožívání, sociální opora, nezdolnost typu SOC). Vzhledem k rozsahu komplexního lékařského vyšetření bylo cílem testové baterie zpřesnit (ne)přítomnost rizikových faktorů u těchto exponovaných profesí. Vyšetřovací schéma vycházelo z předchozích zkušeností u HZS ČR (Chaloupka a Pelcák 1998).

Metoda

Pro individuální posouzení rizika psychického onemocnění a predikci strategií zvládnutí stresu, byl použit Dotazník nezdolnosti typu SOC. Antonovsky (1987) vytvořil 29 položkový dotazník SOC pod původním názvem „The Orientation to Life

Questionnaire“-Dotazník orientace na život. Konstrukce dotazníku vychází z Guttmanovy teorie (autor překladu a vyhodnocení Křivohlavý, 1989). Respondenti si mohou vybrat odpověď na 7 bodové škále se dvěma zakotvujícími frázemi. Dotazník obsahuje 11 položek na srozumitelnost (Comprehensibility), 10 na zvládnutelnost (Manageability) a 8 na smysluplnost (Meaningfulness) 13 z položek je formulováno negativně, z tohoto důvodu musí být obráceně hodnoceny. Vysoké skóre vyjadřuje silný pocit smyslu pro koherenci. Nezdolnost SOC lze podle Antonovského (1987) považovat za hlavní záruku soudržnosti osobnosti v zátěžových situacích. Teoretický konstrukt smyslu pro soudržnost SOC je tvořen třemi komponentami:

1. *Srozumitelnost (Comprehensibility)*, je kognitivní tendence určitým způsobem vnímat a chápat svět a své místo v něm. Vypovídá o rozsahu, v jakém člověk vnímá stimuly z interního i externího prostředí, se kterými je konfrontován, jako racionální. Jako informaci, která je uspořádaná, důsledná, strukturovaná a jasná. Člověk s vysokým smyslem pro srozumitelnost, očekává, že podněty a situace, se kterými se v budoucnu setká, budou předvídatelné, nebo alespoň vysvětlitelné a budou mít určitý řád a strukturu. Vysoká srozumitelnost je spojena s pocitem, že události dopadnou tak, jak se dá v rozumné míře očekávat (Antonovsky, 1985). Svět je chápán jako strukturovaný celek, do kterého je integrován také jedinec.
2. *Zvládnutelnost (Manageability)* vyjadřuje rozsah, v jakém hodnotíme vnitřní a vnější zdroje, které máme k dispozici, jako adekvátní požadavkům a situačním vlivům, jež jsou na nás kladeny. Vztahuje se ke zdrojům, které sami ovládáme, nebo které kontrolují jiní lidé (např. partner, přátelé, kolegové, Bůh, lékař, historie). Smysl zvládnutelnosti souvisí s negativními prožitky tzv. „poškození událostmi“.
3. *Smysluplnost (Meaningfulness)* se vztahuje k emocionální složce celkového postoje k životu a dění v něm. Člověk s vysokou úrovní smysluplnosti je přesvědčen, že problémy, před které je postaven, stojí za to, aby investoval úsilí a energii do jejich řešení. Jsou pro něho výzvou k aktivitě a uvědomuje si, že jeho práce je a bude okolím příznivě hodnocena a bude ji zvládat s volností a způsobem sobě vlastním (Vašina a Zášková, 1996).

Administraci lze realizovat individuálně nebo skupinově. Respondent musí odpovědět na všechny otázky, při nezodpovězení více než 4 z 29 položek není výsledek validní. *Spolehlivost*. Alfa Cronbachova míra vnitřní konzistence byla potvrzena ve 26 studiích používajících 29 položkový dotazník. Průměrná alfa v osmi publikovaných studiích je 0.91. Teoretický model škály vychází z předpokladu, že celkový SOC osoby bude stabilizován do konce mladého dospělého věku a potom vykazuje jenom menší výkyvy, za předpokladu, že nedošlo k závažnějším změnám ve způsobu života a životních zkušenostech. Antonovsky (1993) uvádí normativní údaje z jedenácti různých skupin lidí (n = 1965). Průměrné SOC skóre se pohybovalo v rozpětí od 132, 4 u středoškoláků po 160, 4 u budoucích důstojníků izraelské armády). Zjistil záporné korelace mezi SOC a typem chování A (r -.56 až -.62) při zjišťování úzkosti dotazníkem STAI (r = -.79). Orientační hodnoty SOC pro českou populaci (n = 2070) uvádí Pelcák (2001).

Pro posouzení celkové míry distresu u zdravotníků byla použita *Sebeposuzovací škála Symptom Checklist – 90 (SCL-90, Derogatis, Lipman, Covi, 1973)* patří mezi nejčastěji používané měřicí nástroje v oblasti péče o duševní zdraví. Škála SCL 90 byla původně sestrojena pro ambulantní pacienty za účelem sledování změn psychického stavu v

klinických psychofarmakologických zkouškách (Derogatis, Lipman, Covi, 1973). Dnes je používána pro široký okruh psychiatrických pacientů a klientů využívajících psychologické služby. Podle Berana (1993) je škála vhodná pro zachycení nepsychotické duševní poruchy. U somaticky nemocných pacientů slouží pro zjišťování výskytu psychopatologických symptomů. SCL 90 se také používá jako screening, pro posouzení stupně psychopatologie, případně jako nástroj měření efektu terapie (Boleloucký a Horváth, 1974; Filip et al., 1985; Mudra, 1988; Mudra a kol., 1989; Boleloucký, Polách, 1989; Boleloucký, Polách, Strašík, 1990; Boleloucký, 1993; Boleloucký, Plevová, Smulevič, 1993; Baštecký, Skovroňský, Boleloucký, 1989; Holí, 2003. Dotazník se také osvědčil z hlediska schopnosti zachycovat změny vyvolané psychoterapeutickou intervencí. SCL 90 je multidimenzionální, pěti bodová škála Likrtova typu (v rozpětí od 0 - *vůbec ne* po 4- *velmi silně*). Měří aktuální psychický stav posuzováním intenzity subjektivních psychopatologických symptomů, které jsou sdruženy do devíti dimenzí: I. Somatizace (SOM, 12 položek); II. Obsese-kompulze (O-C, 10 položek); III. Interpersonální senzitivita (INT, 9 položek); IV. Deprese (DEP, 13 položek); V. Anxieta (ANX, 10 položek); VI. Hostilita (HOS, 6 položek); VII. Fobie (PHOB, 7 položek); VIII. Paranoidní ideace (PAR, 6 položek); IX. Psychoticizmus (PSY, 10 položek).

SCL 90 dále obsahuje 7 tzv. nezařazených položek, které se týkají prioritně poruch spánku a chuti k jídlu. Z SCL-90 získáme 9 dimenzionálních skóre a souhrnný index GSI (*Global Severity Index - index celkové závažnosti*). GSI vyjadřuje celkovou míru distresu za určité časové referenční období.

Výsledky a diskuse

Screeningové vyšetření bylo zaměřeno na přesnější stanovení zdravotních rizik u zdravotníků – záchranářů, kteří jsou oproti jiným profesím ve vyšší míře vystaveni kumulované psychické zátěže a stresu. Nezdolnost SOC představuje bipolární osobnostní dispozici, ovlivňující volbu strategií zvládnání (coping) v podmínkách stresu, následně i psychické procesy a stavy, včetně vegetativní a endokrinní odpovědi organismu. Osoby s vysokou nezdolností se liší v kognitivním zpracování stresogenní situace, v hodnocení vlastních možností (kompetencí) vyrovnat se s požadavky, které na ně klade situace. Odlišná kvalita emočního zpracování stresu zároveň snižuje jeho potenciál indukovat patofyziologické reakce organismu. Tím se snižuje škodlivý dopad stresu na lidský organismus, zejména při chronickém a kumulativním charakteru stresu (Motzer, Stewart, 1996). Metodiku nezdolnost SOC lze efektivně použít pro predikci rizika vzniku celé řady onemocnění (Ying et. al. 1997). Úroveň nezdolnosti např. ovlivňuje pravděpodobnost vzniku ICHS, osoby s vysokou úrovní nezdolnosti disponují nižší kardiovaskulární reaktivitou ve stresogenních situacích (Šolcová a Sýkora, 1994). Na vztahy mezi nezdolností a kardiovaskulárními nemocmi upozorňují Siegerist a Dittman (1997). Nezdolnost SOC rovněž specificky ovlivňuje průběh psychosociální adaptace na nemoc. Peyrot a Mc Murry (1999), Lundman a Norberg (1993), Vosečková a Pelcák (2001) referují o významu SOC při léčbě pacientů s DM typu II. Pelcák a Koukola (2001) při komplexní léčbě pacientů po akutním infarktu myokardu. Nezdolní lidé dle Šolcové a Kebzy (2001) rovněž uvádějí méně vegetativních obtíží souvisejících se stresem a vykazují nižší emoční vyčerpání při extrémních situacích. Tato skutečnost může pozitivně ovlivňovat nižším výskyt duševních poruch a onemocnění

klasifikovaných v MKN 10 v rámci skupiny diagnóz F43 „Reakce na těžký stres a poruchy přizpůsobení“, což má svůj praktický význam pro efektivnější podporu zdraví u tzv. pomáhajících profesí. Tabulka 1 ilustruje rozložení průměrných hodnot smyslu pro soudržnost (měřeno metodikou SOC) u našeho souboru a srovnatelných profesních skupin.

Tab. 1 Hodnoty smyslu pro soudržnost u zdravotníků (záchranářů)

soubor	ϕ SOC	medián	SD	min	max
hasiči-záchranáři (n = 873)	149	150	17,78	88	193
záchranáři - kynologové (n = 49)	150	151	15,34	114	179
zdravotníci ZZS (n = 47)	147	147	25,39	95	196
zdravotníci záchranáři (n=96)	149	149	21,7	95	196
lékaři na základním školení (n = 73)	144	142	19,4	89	185
studenti medicíny (n=250)	143	144	18,3	67	185

Průměrné hodnoty smyslu pro soudržnost nemají z hlediska potřeb individuální psychologické péče větší praktický význam, ilustrují však značnou interindividuální variabilitu smyslu pro soudržnost. Posouzení subjektů v rovině vulnerabilita – nezdolnost, spolu s kvalitou sociální opory a polaritou subjektivního prožívání, umožňují komplexnější posouzení osobnostních zdrojů zvládání (coping). Umožňuje komplexnější detekci rizikových osob ještě v předchorobí. Zajímavé výsledky ukazuje analýza parciálních korelací, která potvrdila salutoprotektivní efekt smysluplnosti života, měřené metodikou SOC (A. Antonovsky). Respondenti s vyššími průměrnými hodnotami smyslu pro soudržnost vykazují nižší hodnoty GSI indexu celkové závažnosti, který lze interpretovat jako celkovou míru distresu (tabulka 2). Nezdolnost SOC lze považovat za signifikantní prediktor psychologické morbidity v případě chronicky působícího stresu. Tento předpoklad potvrzuje tabulka 3.

Tab. 2. Korelace mezi SOC a dimenzemi SCL 90

	ϕ SOC	C	MA	ME
SOC	1			
Comprehensibility	0,660**	1		
Manageability	0,870**	0,341**	1	
Meaningfulness	0,822**	0,310**	0,748**	1
I. somatizace	-0,289**	-0,315**	-0,152	-0,118
II. obsese-kompulze	-0,357**	-0,421**	-0,185	-0,277*
III. interpersonální senzitivita	-0,385**	-0,485**	-0,265*	-0,193
IV. deprese	-0,391**	-0,543**	-0,197	-0,178
V. anxieta	-0,284**	-0,337**	-0,143	-0,065
VI. hostilita	-0,274*	-0,432**	-0,139	-0,064
VII. fobie	-0,197	-0,333**	-0,034	-0,041
VIII. paranoidní ideace	-0,359**	-0,393**	-0,276*	-0,173
IX. psychoticismus	-0,316**	-0,479**	-0,126	-0,150
X. nezařazené	-0,285**	-0,319**	-0,154	-0,169
GSI: celkový index závažnost i	-0,435**	-0,551**	-0,239*	-0,212

Tab. 3. Korelace mezi SOC a syndromem vyhoření

	SOC	C	MA	ME	BOS
SOC	1				
Comprehensibility	0,812	1			
Manageability	0,921	0,603	1		
Meaningfulness	0,844	0,464	0,824	1	
Syndrom vyhoření	-0,541**	-0,563**	-0,415**	-0,348**	1

Výsledky šetření u souboru záchranářů potvrzují předpokládané vztahy mezi smyslem pro soudržnost a psychologickou morbiditou jako výsledku expozice chronického stresu, v našem případě vyjádřenou intenzitou burnout syndromu. Posouzení subjektů v rovině vulnerabilita – nezdolnost, spolu se znalostí efektu sociální opory a kvality subjektivního prožívání umožňuje komplexnější posouzení osobnostních zdrojů zvládnání (coping). Zjištěné výsledky svědčí o validitě naší testové baterie. Nabízejí se tyto možnosti využití v praxi:

- zařazení metodik SOC a SCL 90 do výběrových řízení u zdravotnických profesí,
- využití v rámci rozšířených ročních lékařských prohlídek pro komplexnější posouzení zdravotních rizik a zkvalitnění individuální preventivně-lékařské péče u zdravotníků a dalších pomáhajících profesí,
- využití pro efektivní intervenční programy zaměřené na rozvoj proaktivních strategií zvládnání stresu, rozvoj vnitroskupinové koheze, prevenci burnout syndromu nebo skupiny onemocnění F40. – F43. aj.,
- zkvalitnění obsahové náplně preventivní rehabilitace i lázeňské péče.
- u klinické populace může být efektivněji volena komplexní terapie i po propuštění do domácí léčby, zpřesněna indikace podpurné individuální, případně skupinové psychoterapie při ambulantní léčbě aj.

Použitá literatura:

ANTONOVSKY, A. *The Structure and Properties of the Sense of Coherence Scale*. 1993. Soc. Sci. Med., Vol. 36, No. 6, p. 725 – 733.

BAŠTECKÝ J., BERAN J.: *Cílová místa terapeutických intervencí u onemocnění spolupodmíněných psychosociálním stresem*. Čes. a slov. Psychiat., 99, No.2, pp.100 - 105

BAŠTECKÝ, J., ŠAVLÍK, J., ŠIMEK, J. *Psychosomatická medicína*. Praha, Avicenum 1993. 363 s.

PELCÁK,S., KOUKOLA, B.: *Salutogeneze, nezdolnost a možnosti preventivní i poradenské péče u hasičů – záchranářů*. Psychologie v ekonomické praxi. č. 3. - 4., 1998, ročník 33, s. 107-119

PELCÁK, S., KOUKOLA, B., MUŽÁKOVÁ, V.: *Možnosti využití (metodiky) nezdolnosti podle Antonovského v komplexní terapii u pacientů po akutním infarktu myokardu*. Praktický lékař 81, 2001, č. 2, s. 94 – 96

PELCÁK,S. VOSEČKOVÁ, A., ZETOCHA, J.: *Souvislosti nezdolnosti SOC a vybraných faktorů zdraví u exponovaných profesí*. Konference s mezinárodní účastí „Lišutínovy dny“. Sborník abstrakt přednášek a posterů. 11. – 12. 6. 2001. s. 30 – 31

PELCÁK S., VOSEČKOVÁ A, ŠMAHELOVÁ, A.: *Salutoprotective factors of lifestyle*. Homeostasis in Health and Disease. 69 -72. 42,2003, No. 1-2, ISSN 0960-7560

ŠOLCOVÁ, I., KEBZA, V. *Psychoneuroimunologie a zvládání stresu*. Čs. psychologie 1998. roč. 42, s. 32 - 41.

ŠOLCOVÁ, I.: *Psychické souvislosti stresové odpovědi*. Role osobnosti ve vztahu stres-zdraví. Československá psychologie 1992. ročník XXXVI. č. 6. s. 564 – 570

VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*. 2. vyd. Praha, Grada, 2003. 264 s. ISBN 80-247-0253-3

Poznámka: podrobný přehled literatury u autora

Uplatnění mezipředmětových vztahů v předmětu Didaktika pro sociální pracovníky

Věra Tauchmanová, Kamil Janiš¹

Abstract

Koncipování studijních materiálů spadá výrazně, vedle profesního participačního pole odpovídající kompetence, také do oblasti didaktiky, v tomto směru tzv. oborové didaktiky. Studijní opory z tohoto pohledu musí být na odpovídající úrovni, při jejich zpracování se musí výrazně uplatnit např. didaktická zásada názornosti, což je ve finální fázi úkol pro autora, tzn. vysokoškolského pedagoga.

Vedle hojně diskutovaných témat, která zde prezentují obrovskou šíři aktuálních problémů, povětšinou kopírujících potřeby praxe, je zapotřebí se věnovat i takovým, která se nacházejí mimo „zorné pole“ odborné i laické veřejnosti. Nejedná se o žádný revoluční objev, jestliže prohlásíme, že příčinám vzniklých, případně možných problémů je možné předcházet, a to právě v oblasti pregraduální přípravy studentů sociální práce. Ve svém vystoupení se hodláme, jak již bylo naznačeno, zaměřit na méně frekventované, ne-li zcela nové, téma, které je představováno novým pohledem na:

- zlepšení pedagogicko-didaktických dovedností vysokoškolských pedagogů,
- zlepšení pedagogicko-didaktických dovedností u studentů sociální práce s cílem dokázat prezentovat aktuální otázky odpovídající cílové skupině,
- uplatnění prvků konkurenceschopnosti na trhu práce.

Autoři si jsou plně vědomi toho, že obsah příspěvku může působit mezi ostatními příspěvky poněkud neadekvátním dojmem. Tento dojem neadekvátnosti je však pouze zdánlivý, o čemž by měla přesvědčit následující fakta.

Koncipování studijních materiálů spadá výrazně, vedle profesního participačního pole odpovídající kompetence, také do oblasti didaktiky, v tomto směru tzv. oborové didaktiky. Studijní opory z tohoto pohledu musí být na odpovídající úrovni, při jejich zpracování se musí výrazně uplatnit např. didaktická zásada názornosti, což je ve finální fázi úkol pro autora, tzn. vysokoškolského pedagoga. Ne vždy platí, že výrazný odborník bude i významným pedagogem. Ne každý vysokoškolský pedagog má dostatek předpokladů transformovat obsah do podoby srozumitelné pro cílovou skupinu studentů, tzn. učícího se objektu.

Naskýtá se otázka, zda má potencionální obor – didaktika pro sociální pracovníky – svůj předmět, obsah, své metody zkoumání a skutečný pozitivní dopad do praxe. Je vůbec zapotřebí se didaktikou pro sociální pracovníky zabývat? Odpověď na danou otázku zní zcela jednoznačně – ano.

¹ PhDr. Věra Tauchmanová, M.A., Doc. PhDr., PaedDr. Kamil Janiš, CSc., Pracoviště autorů: Pedagogická fakulta, Univerzita Hradec Králové, Rokitanského 63, 500 03 Hradec Králové.

Nejvíce diskutovanou oblastí bude především obsah zmiňovaného vyučovacího předmětu didaktika pro sociální pracovníky. Na základě našich zkušeností je daný předmět nutno zaměřit na následující oblasti:

- zkvalitnění samotných studijních opor,
- koncipování distančních materiálů pro sociální pracovníky,
- zlepšení pregraduální přípravy studentů sociálních oborů,
- zvládnutí lektorské činnosti (např. postupy při formulaci přednášky, besedy, semináře, postupy při tvorbě PowerPointové prezentace, fólií na zpětný projektor atd.),
- přípravu testů, evaluačních nástrojů,
- uplatnění dalších aktivizačních nástrojů apod.

Musíme mít na zřeteli, že se pohybujeme v prostředí potřeby celoživotního vzdělávání, a to nejen na straně učícího se objektu (tzn. studentů), ale i na straně lektorů. Dá se naprosto jednoznačně předpokládat, že mnozí absolventi studia se budou muset vtělit do role lektorů a informovat širokou profesní i laickou veřejnost o aktuálních změnách v sociální práci. To například znamená, že příprava přednášek a jejich prezentace se stanou neoddelitelnou součástí profesního života našich absolventů. Je proto nutné, aby tito budoucí lektoři byli cíleně vzděláváni a připravováni na to, že vedle odborných znalostí budou muset uplatnit i odpovídající didaktické dovednosti, jako např. vizualizaci, aktivitu atd. Studenti navazujícího magisterského studia oboru sociální práce na Pedagogické fakultě Univerzity Hradec Králové mají daný vyučovací předmět začleněn do strukturovaných programů jako povinně volitelný. Naše zkušenosti jasně ukazují, že jeho začlenění do výuky je nanejvýš žádoucí.

Existuje i další aspekt, který je zapotřebí vnímat v procesu pregraduální přípravy, a to možnost naplnění Bílé knihy Evropské unie o vzdělávání. V této souvislosti nelze opomíjet ani možnost přispět k naplnění multilingvistického požadavku v přípravě budoucích sociálních pracovníků. Vycházíme-li z požadavku a předpokladu, že každý student vysoké školy je absolventem některé ze středních škol, kde je zkouška z cizího jazyka povinnou součástí maturity, pak nebude od věci některé studijní texty připravit přímo v cizím jazyce. Výsadní postavení angličtiny, která se v dnešní době stala oficiálním prostředkem mezinárodní komunikace a která je povinným předmětem již na základních školách, víceméně vyžaduje, aby tím prvním cizím jazykem, v němž budou studijní materiály připraveny, byl jazyk anglický.

V současné době se zabýváme výběrem vhodných jazykových materiálů a způsobem jejich zpracování. Je nutné zdůraznit, že zamýšlené studijní opory by měly vést k nejen k získání cenných a aktuálních informací ze zahraničí, ale i ke zlepšení a prohloubení komunikativních dovedností v cizím jazyce. Na základě dosud získaných zkušeností se nám jako nejvhodnější zdají být materiály prezentující následující typy textů a s nimi související zadání a úkoly:

-
- soubor (čítanka) studijních textů v angličtině doplněných nejrůznějšími typy cvičení týkajících se schopnosti a dovednosti porozumět písemnému textu a interpretovat jej,
 - soubor (čítanka) anglických studijních textů vyžadujících řešení odpovídající sociální problematiky v konkrétním státě, ale i hledání potřebných modifikací pro Českou republiku
 - dvojjazyčné čítanky (prezentující paralelně anglickou a českou verzi textu) se záměrem prohloubit jazykové dovednosti (s důrazem na slovní zásobu a strukturu textu),
 - český text doplněný o úkoly zadané v anglickém jazyce,
 - anglický text doplněný o úkoly zadané v českém jazyce,
 - kombinace a další modifikace výše zmíněných.

Otázku, zda je nutné zařazovat do výuky sociálních pracovníků výše zmíněné mezipředmětové vztahy a cizojazyčnou komunikaci, snad ani není nutné pokládat. Důležitým faktorem je i to, že v současné době na Pedagogické fakultě Univerzity Hradec Králové (a nejen na této fakultě této univerzity) výrazně narůstá studentská a učitelská zahraniční mobilita. Studenti, stejně jako učitelé, musí být připraveni na to, aby dokázali porozumět materiálům prezentovaným v cizích jazycích a rozšířit tak své znalosti, musí být zároveň schopni sami připravit své vlastní prezentace jak ve svém mateřském, tak i v cizím jazyce, a to s ohledem na prostředí a cílovou skupinu posluchačů. Vzdělávací instituce poskytující vysokoškolské vzdělání musí v rámci konkurenceschopnosti modernizovat svůj způsob výuky a přizpůsobovat jej potřebám dnešní doby, musí své studenty vybavit co nejširším spektrem schopností a dovedností. Jsme přesvědčení o tom (a dosud získané zkušenosti nás v tomto přesvědčení utvrzují), že uvedený způsob modernizace předmětu didaktika pro sociální pracovníky je správně nasměřovaným krokem.

Postoje studentů sociálních oborů k učitelské profesi

Jan Lašek, Šárka Wiesenbergová¹

Abstract

V této práci jsem se zaměřili zjišťování postojů neučitelů, studentů sociálních oborů k učitelům. Učitelské povolání patří k tradičním profesím ve všech kulturách od nepaměti. Váže se k němu řada mýtů, polopravd, stereotypů, osobních vzpomínek i výpovědí učitelů samých. Vytvořit generalizovaný postulát učitele tak, aby byl komplexní je velmi obtížné.

Učitelské povolání patří k tradičním profesím ve všech kulturách od nepaměti. Váže se k němu řada mýtů, polopravd, stereotypů, osobních vzpomínek i výpovědí učitelů samých. Vytvořit generalizovaný postulát učitele tak, aby byl komplexní je velmi obtížné. „Není přesně vymezeno, co tvoří soubor profesních znalostí a dovedností pro výkon učitelského povolání...Neexistuje univerzální definice dobrého či univerzálního učitele, protože rozsah učitelových profesních zkušeností je tak rozmanitý, že žádný učitel nemůže tento rozsah splňovat rovnoměrně.“ (Průcha, 1997, s.186).

V této práci jsem se zaměřili zjišťování postojů neučitelů, studentů sociálních oborů k učitelům. Předpokládali jsme, že všichni respondenti prošli předchozími stupni vzdělání, s řadou učitelů přicházeli a přicházejí do styku a jsou schopni takový postoj manifestovat.

Dnes již klasická definice postoje říká, že postoj je: *relativně trvalá soustava pozitivních nebo negativních hodnocení, emocionálního cítění a tendencí chování k objektu nebo proti objektům postoje.*“ (dle Krech, Crutchfield a Ballachey, 1968, str. 170). Postoje se vytvářejí v procesu *uspokojování potřeb*. Další důležitou charakteristikou fakt, jak a v jakém stupni je postoj spojen s hodnotovým systémem. Individuální postoje bývají organizovány do rozsáhlých struktur, tzv. hodnotových systémů, zahrnutých do obrazu vlastního já. Člověk má obraz sebe jako jedince majícího určité hodnoty;

Výzkumné šetření

Dotazník Postoje k učitelské profesi jsme sejmuli 153 respondentům, studentům denního i kombinovaného studia sociální práce (31 mužů a 122 žen; aritm. průměr 28,8 let). Jako varianční proměnné jsem zvolili věk, pohlaví, místo bydliště a to, zda má nebo nemá respondent v rodině učitele, resp. zda jeho rodiče jsou či nejsou učiteli. Získané výsledky byly podrobeny statistické analýze; ty které uvádíme dále, jsou statisticky významné na 5% hladině významnosti.

Dotazník má 25 výroků, na které reagují respondenti podél šestibodové Likertovské škály:

¹ Doc. PhDr. Jan Lašek, CSc., Katedra pedagogiky a psychologie, Pedagogická fakulta, Univerzita Hradec Králové, e-mail: jan.lasek@uhk.cz. Šárka Wiesenbergová, Pedagogická fakulta, Univerzita Hradec Králové, e-mail: sarka.wiesenbergova@uhk.cz.

1= silný nesouhlas, 6= silný souhlas.

Z celého souboru získaných dat uvádíme první tři výroky, se kterými byl vysloven nejvyšší souhlas:

Učitel musí mít podrobné pedagogické a psychologické znalosti, nestačí mu to, že „zná život.“ (aritm. pr. 4,86)

I pro výuku začátečníků (na ZŠ) učitel musí být plně vzdělán, nestačí mu základy jeho oboru. (4,83)

Od učitele se očekává, že se bude chovat morálněji než jiní lidé. (4,62)

Nejnižší souhlas byl s výroky:

Učitelé nestejného pohlaví se hůře domluví. (2,57)

Učitele nepostihuje profesní deformace rychleji, než v jiných profesích (2,67)

Učitelé bývají lepšími rodiči. (2,76)

Významné korelace věku respondentů a jednotlivých položek dotazníku se ukázaly jako významné u těchto výroků:

Společenské postavení učitelů v naší společnosti není dobré

Lepší učitel by měl být lépe placen

Učitelé nestejného pohlaví se hůře domluví

Rodiče si dovolí více na učitelky, než na učitele

Děti si dovolí více na učitelky, než na učitele.

Se stoupajícím věkem respondentů ze zvyšuje i souhlas s těmito výroky.

Z analýzy rozptylu vyplývá, že se objevily významné rozdíly v postojích respondentů mužů a žen a to v těchto výrociích; ve všech níže uvedených výrociích měly ženy významné vyšší souhlas, než muži:

Výkon učitele nezávisí na vybavení školy (pomůcky, technické vybavení atd.).

Učitel by se nemusel oblékat konzervativně.

Učitel musí mít podrobné pedagogické a psychologické znalosti, nestačí mu to, že „zná život.“

I pro výuku začátečníků (na ZŠ) učitel musí být plně vzdělán, nestačí mu základy jeho oboru.

Učitel je zavalený množstvím mimovyučovacích povinností.

Společenské postavení učitelů v naší společnosti není dobré.

Děti si dovolí více na učitelky než na učitele.

Ve sborovnách většinou panuje rivalita.

Uvažovali jsme i místo bydliště respondentů: vesnice, menší město, velké město. Zde se projevil významný rozdíl pouze ve výroku: *Ve sborovnách většinou panuje rivalita.*

Nejvyšší souhlas s tímto výrokiem projevili respondenti, bydlící ve velkém městě, nejmenší respondenti, bydlící na vesnici.

Zajímalo nás, zda má vliv na míru souhlasu či nesouhlasu s předloženými výroky skutečnost, že *respondenti mají či nemají v rodině jednoho, dva nebo žádného učitele.* V tabulce uvádíme aritmetické průměry ve všech třech skupinách respondentů.

Tab. 1

Výrok	F-test	Jeden učitel v rodině	Dva učitelé	Žádný
Učitelé bývají lepšími rodiči.	9,55*	2,85	1,48	2,81
Výkon učitele nezávisí na vybavení školy (pomůcky, technické vybavení atd.).	5,76*	4,00	2,49	3,86
Učitele nepostihuje profesní deformace rychleji, než v jiných profesích	7,29*	2,25	1,99	2,76
Učitel by se nemusel oblékat konzervativně.	5,59*	4,23	3,96	4,59
Učitel musí mít podrobné pedagogické a psychologické znalosti, nestačí mu to, že „zná život.“	28*	4,18	3,64	5
Syndrom vyhoření u učitelů nenastává dříve než u jiných profesí.	4,67*	2,59	3,48	3,43
Být učitelem je důvod k hrdosti.	13,72*	3,08	3,20	3,93
Učitel je v naší společnosti reprezentantem vzdělanosti.	3,54*	3,98	2,95	3,92
Od učitele se očekává, že se bude chovat morálněji než jiní lidé.	10,41*	4,37	3,68	4,7
Lepší učitel by měl být lépe placen.	11*	4,04	3,81	4,69
Peníze jsou peníze, ale stejně důležité je uspokojení z práce.	9,72*	4,28	3,52	4,59
Mezi učiteli není více rozvodů než je tomu v jiných profesích.	6,65*	3,08	3,22	3,77
Mezi učiteli není více alkoholiků než je tomu v jiných profesích.	8,97*	3,73	2,47	3,82
Učitelé nestejného pohlaví se hůře domluví.	5,26*	2,58	1,67	2,61
Ve sborovnách většinou panuje rivalita.	10,75*	3,39	2,73	3,71

* $p < 0,05$

Shrnutí

Jak vyplývá z výsledků, respondenti v našem vzorku považují odborné vzdělání za velmi důležitý předpoklad výkonu učitelské profese; nejvyšší míru souhlasu vykazují respondenti bez učitele v rodině, nejnižší ti, kteří mají oba učitele v rodině. Je pravděpodobné, že tito respondenti mají reálnou osobní zkušenost a proto mají idealističtější postoje.

Stejně tak jsou akcentovány morální vlastnosti učitele. I zde nejvyšší míru souhlasu mají respondenti bez učitele v rodině, nejnižší s oběma.

Respondenti soudí, že učitelé nestejného pohlaví se mohou mezi sebou dobře domluvit; deformace profesí postupuje stejně rychle jako v profesích jiných a učitelé nebývají lepšími rodiči. S tím nejvíce souhlasí respondenti se dvěma učiteli v rodině, nejméně se žádným, i zde zřejmě působí realističtější pohled respondentů na své blízké, věnující se učitelskému povolání.

S tím, že učitelé bývají lepšími rodiči nesouhlasí nejvíce respondenti s oběma rodiči učitelů, nejmenší se žádným. Respondenti, kteří prošli výchovou svých rodičů-učitelů vidí celou situaci kritičtěji.

Čím jsou respondenti starší, tím více vnímají, že společenské postavení učitelů v naší společnosti není dobré, vidí, že lepší učitel by měl být lépe placen, a rodiče i děti si více dovolí na učitelky, tedy ženy, než na učitele. Předpokládají také, že učitel muži i ženy nejsou vždy schopni se mezi sebou domluvit. Opět vidíme poměrně realistický obrázek skutečnosti. S narůstajícím věkem jsou respondenti sociálně zkušenější, mají od školy větší časový odstup a jejich pohledy jsou zralější.

Nejvíce souhlasí s výrokem Výkon učitele nezávisí na vybavení školy (pomůcky, technické vybavení atd.). respondenti s jedním rodičem učitelem, nejméně se dvěma. Je pravděpodobné, že případné popisy či stesky rodičů učitelů mohou zaznamenat respondenti masivněji. Téma školy a práce v ní je v těchto rodinách zřejmě dosti frekventované.

To že ve sborovnách většinou panuje rivalita soudí nejvíce respondenti bez rodičů učitelů, nejméně s oběma rodiči učitelů. Ti mají tedy nevíce relativně přesnějších a hlubších informací přímo ze „středu“ dění a zřejmě i slyší, že ne všechny vztahy v e škole mezi kolegy ve sborovně jsou napjaté nebo sociálně poškozené.; naopak, učitelé jsou schopni sociální kooperace a intimnějších pracovních a sociálních vztahů, než si myslí ti, kteří od rodičů tyto informace mít nemohou a soudí spíše z obecně užívaných zdrojů a předkládaných pravd.

Závěr

Na vzorku 153 respondentů studentů sociálních profesí jsem si ověřili, že jejich postoje k učitelům jsou povětšinou kladné a reflektují dobrou osobní zkušenost s nimi a profesí učitele vůbec. Rozdíly v postojích mezi respondenty, kteří mají resp. nemají učitele v rodině, jsou patrné a významné. Respondenti bez rodičů učitelů jsou ve svých postojích extrémnější ať už kladným či záporným směrem, jejich vidění této profese je méně realistické a s menším nadhledem a vhledem do profese.

Literatura:

KRECH, D., CRUTCHFIELD, R.S., BALLACHEY, E.L. *Člověk v společnosti*. 1. vyd. Bratislava: SPN, 1968. s. 625.

PRŮCHA, J., *Moderní pedagogika*. 1. vyd. Portál, s. r.o., 1997. s. 186., ISBN 80-7178-170-3.

Kontrola a jej miesto v sociálnej práci.

Jana Levická¹

Abstract

Nowadays the control in social work is rather refused than accepted. The works of authors like Ludewig, Ellis, Beck, etc. emphasize, that the control is in a conflict with the partner approach and with the philosophy of helping in the sense of methodical action.

The author assumes that this approach is one-sided and does not reflect various social work specifics sufficiently. Because of that, in the article, she is looking for the answers for the questions: Can a control be positive? Can a control be useful for the client? And finally: How is the control related to the social worker?

Úvod

S diskusiou okolo kontroly sa mi dlhodobo spája aj potreba opätovného vyjasňovania toho, čo je podstatou sociálnej práce. Toto spojenie vzniklo ako reakcia na, podľa môjho názoru, zúžené chápanie sociálnej práce ako čisto poradensky alebo terapeuticky orientovaného profesionálneho konania, ktoré je navyše teoreticky syténé systemickým prístupom, čím prichádza primárne k zúženému chápaniu samotnej sociálnej práce a sekundárne k okliešteniu jej profesionálneho inventára.

Predtým, ako sa začnem venovať otázkam kontroly v sociálnej práci, chcem preto naznačiť tie teoretické východiská, ktoré podľa môjho názoru najvýstižnejšie objasňujú samotnú sociálnu prácu a následne sa pozriem na profesionálne spôsoby práce v kontexte systemického uvažovania. V závere môjho príspevku ponúkam čitateľom môj pohľad na kontrolu a jej význam v sociálnej práci.

Silvia Staub-Bernasconi (1995) vymedzila sociálnu prácu ako profesionálny systém podpory, ktorý je určený jednotlivcom i skupinám, u ktorých sa kumuluje chudoba, telesné či duševné postihnutie, stigmatizujúce spôsoby správania a s tým spojené spoločenské znevýhodnenie čo vedie k vzniku dlhodobých a intenzívnych sociálnych problémov.

Hollstein-Brinkmann (2001) udáva, že v sociálnej práci v popredí vždy stojí poskytovanie pomoci a s tým súvisí i kontrola dodržiavania noriem.

Podľa *Gordona* (1969 in: *Hollstein-Brinkmann* 2001) je úlohou sociálnej práce dosiahnuť vyrovnanie, vzájomné zosúladenie medzi ľudskými modelmi zvládania a uspošobením ich prostredia tak, aby sa dali do pohybu transakcie podporujúce rozvoj a zlepšujúce prostredie.

Vychádzajúc z uvedeného je možné sociálnu prácu chápať nielen ako prácu s klientom, ale tiež aj ako prácu s prostredím. Samotná intervencia sociálnej práce je tak v podstate určitým korektívnym nástrojom, ktorý má byť klientovi nápomocný (užitočný) pri jeho

¹ Doc. PhDr. Jana Levická, PhD., mim. prof., Katedra teórie sociálnej práce FZSP TU, Univerzité nám. 1, 917 43 Trnava, E-mail: j.levicka@centrum.sk.

snahe efektívne sa začleniť do spoločnosti. Keďže sa od sociálnej práce očakáva, že bude prispievať k tomu, aby sa neustále skvalitňovali podmienky pre každodenný život jedincov, skupín i komunít je potom prirodzené, že sa v nej od jej vzniku stretávame aj so špecifickými spôsobmi intervencie do klientovho prostredia a to rovnako v mikrorovine ako v makrorovine. Chápanie sociálnej práce ako výrazne poradensko-terapeuticky orientovanej profesionálnej aktivity pokladám za neopodstatnené zúženie sociálnej práce.

1. Klienti, sociálni pracovníci a inštitúcie

Tento triangel (klienti, sociálni pracovníci, inštitúcie) patrí hádam k najčastejšie sa objavujúcim témam z oblasti sociálnej práce. Frekventovanosť témy je spôsobená jednak skutočnosťou, že pre prax i teóriu je poznanie tohto triangu klúčovým z hľadiska realizácie samotnej sociálnej práce, ale tiež skutočnosťou, že vzdelávatelia potrebujú budúcim sociálnym pracovníkom čo najreálnejšie tento triangel priblížiť. Už menšia pozornosť sa venuje „ľudskému faktoru“, ktorý sprevádza tento triangel v jeho všetkých troch súčastiach. „Ľudským faktorom“ rozumieme konkrétny vplyv jednotlivcov na niektorú zo spomínaných troch súčastí triangu a jeho dopad na realizáciu sociálnej práce, v dôsledku ktorého je možné vykazovať menšie či závažnejšie odlišnosti od ideálneho stavu popísaného teóriou.

Ľudský faktor na úrovni klienta

Zhruba od 90. rokov minulého storočia sa v tzv. pomáhajúcich profesiách definitívne presadil nový koncept klienta. Tento koncept predpokladá, že klient prichádza sám za odborníkom, aby požiadal o pomoc. Systemická terapia (Ludewig, 1994, von Schlippe–Schweitzer, 2001) stanovuje základnú premisu pomoci: o pomoci hovoríme vtedy, ak si pre pomoc prichádza klient/zákazník sám a navyše prináša so sebou aj predstavu, že so svojim problémom môže niečo aktívne urobiť.

Všetko ostatné nie je pomoc, ale kontrola a kontrola sa v tomto koncepte spája s mocou a následne s možnosťou jej zneužitia. A hoci systemicky orientovaní autori odmietajú diagnostikovanie ako nástroj na „zaškatuľkovanie“ klienta, napokon sami vytvárajú dve základné klientske kategórie a to klientov/zákazníkov, teda tých, ktorí o pomoc žiadajú, a tých, ktorí o pomoc nežiadajú. Na ich pomenovanie potom používajú termín návštevníci, sťažovatelia a pod. Takáto koncepcia predpokladá, že jedinec je informovaný o tom, kde a koho je možné o pomoc požiadať. Medzi našich klientov však patria aj jedinci, ktorí (či už z dôvodu veku alebo zdravotného stavu) ani len netušia, že by mohli požiadať niekoho o pomoc, jedinci dezorientovaní, jedinci s nedostatočne rozvinutými sociálnymi zručnosťami, s deficitom sociálnych vzťahov, vzdelania atď. Sociálni pracovníci preto musia byť pripravení rovnako na prácu nielen na prácu s „klientmi“, ale aj na prácu s tými, ktorí sa o pomoc aktívne neuchádzajú.

Ludský faktor na úrovni sociálneho pracovníka

Dobre odborne pripravený a vytrénovaný sociálny pracovník vie správne posúdiť očakávania svojich klientov, nadväzovať vzťah, ponúkať pomoc a predovšetkým akceptuje partnerský prístup, ktorý zabezpečuje posilňovanie autonómnosti klienta. V svojom profesionálnom prístupe ku klientovi uprednostňuje niektorú zo štyroch foriem profesionálneho pomáhania (Ludewig, 1994, von Schlippe – Schweitzer, 2001) a to: *vzdelávanie, sprevádzanie, poradenstvo, terapia*. Čo ale zvolí, ak klient nežiada po ňom ani jeden zo spomínaných štyroch spôsobov profesionálneho konania? A čo má robiť v situácii, keď klient nie je spôsobilý posúdiť situáciu, v ktorej sa nachádza? Podľa systemického myslenia, „ak je „pomoc“ vykonávaná alebo vnucovaná nezávisle na žiadosti, je nutné hovoriť o starostlivosti, reparatúre, kontrole alebo dokonca o poručníctve alebo o zmocňovaní sa (Ludewig, 1994, s. 82). A hoci sám *Ludewig* potvrdzuje, že tieto opatrenia môžu byť oprávnené a v konečnom dôsledku aj užitočné, predsa ich odlišuje od pomáhania.

Ludský faktor na úrovni inštitúcie

Logicky vzaté, inštitúcie v sociálnej sieti vznikajú preto, aby poskytovali špecializované služby občanom/klientom v závažných životných situáciách. Zmyslom ich existencie je tak pomoc, či služba. Preto by činnosti vyvíjané v ich vnútri mali byť užitočné a pomáhajúce občanom/klientom. Prax však ukazuje, že samotná sociálna práca nie je vždy realizovaná z tejto filozofickej roviny a predsa, všetky inštitúcie pôsobiace v sociálnej sieti o sebe vyhlasujú, že dôvodom ich existencie je poskytovanie pomoci. Ak by toto tvrdenie bolo pravdivé, nehovorili by sme o dvojitom mandáte sociálnej práce. Preto si aj dnes kladieme otázky:

- Dá sa zabezpečiť, aby inštitúcie, ktoré proklamujú, že poskytujú niektorú sociálnu službu, či formu sociálnej práce, svoju činnosť vykonávali vždy ako pomáhajúce organizácie?
- Môžu konkrétne organizácie zabezpečiť, aby ich zamestnanci disponovali profesionálnymi kompetenciami pomáhajúcej osoby? A je to pre tieto organizácie tá najlepšia stratégia?
- Čo bude nadradené: záujmy organizácie alebo záujmy klientov? Nenastane v praxi situácia, kedy inštitúcia nadradí svoje záujmy a potreby nad klientove?
- Je možné nejakým spôsobom toto nebezpečenstvo eliminovať?

Ako vidno, všetky tri súčasti tohto triangu majú v sebe zakomponovaný „ľudský faktor“, ktorý môže ovplyvniť proces pomáhania, ba dokonca môže pomáhanie premeniť na kvalitatívne iný spôsob práce. Domnievam sa, že tieto otázky si je potrebné klásť aj vo vzťahu k tým inštitúciám, ktoré pracujú v systemickom kontexte. Problémy totiž nespôsobujú inštitúcie, ale ľudia, ktorí v nich pracujú.

2. Kontrolný aspekt sociálnej práce

Podľa *Petersa* (1971: s. 118 in: *Hollstein-Brinkmann*, 2001: 109) sa sociálna práca od klasických profesií líši práve kontrolným aspektom, ktorý je pre ňu vlastný.

„Spoločenské, často právne podložené poverenie inštitúcií sociálnej práce vyžaduje práve v tradičných úlohách sociálnej práce kontrolnú funkciu, napr. pri poskytnutí materiálnej pomoci alebo vzhľadom na blaho detí a mládeže.“

Aj samotní predstavitelia systemického prístupu (Ludewig, 1994, von Schlippe–Schweitzer, 2001, Úlehla, 2007) pokladajú kontrolu za súčasť profesionálneho výkonu. Úlehla (2007, s. 20) píše: „Kontrola (starost) je **nevyhnutelná, účelná a potrebná**. Liší se od pomoci tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než toho člověka, o kterého je postaráno, jakkoli v běžné řeči říkáme, že je to v jeho zájmu, jakkoli je to nevyhnutelné, účelné a potřebné.“ Úlehla (2007, s.23) akceptuje kontrolu – starostlivosť ako rovnocennú súčasť praxe sociálneho pracovníka, podobne ako ostatní autori aj on však tvrdí, že: „Nelze pomáhat kontrolou“.

3. Je problém v jazyku?

Systemický jazyk používa termín pomoc ako ekvivalent pre partnerský prístup, pre vyjadrenie akceptácie klienta ako nositeľa rozvojového potenciálu a termín kontrola ako synonymum starostlivosti, ktorá porušuje autonómiu klienta. Ak sa teda sociálny pracovník stotožní s novými obsahmi starých slov a prestane vnímať, že ostatní (t.j. nie systemicky orientovaní) sociálni pracovníci používajú tie isté slová vo význame, aký majú v bežnom jazyku, vytvorí si prekážky pre komunikáciu s kolegami.

Ak sa pripájame k jazyku systemiky, potom pomoc je správna (a jej poskytovanie by malo byť profesionálnym cieľom sociálneho pracovníka) a kontrola je síce nevyhnutelná, účelná a potrebná, ale napriek tomu ju nemožno chápať ako pomoc. Jednotliví autori síce všetci obhajujú aj legitimitu „kontrolných“ činností v pomáhajúcich profesiách, ale neustále zdôrazňujú, že kontrola (v systemickom prístupe splyva kontrola so starostlivosťou) je nevyžiadaným zásahom do života klienta a teda nemôže byť pre klienta tak užitočná ako pomoc. Očakáva sa teda, že systemicky orientovaný sociálny pracovník by mal kontrolné mechanizmy zo svojho profesionálneho konania odstrániť, alebo aspoň minimalizovať.

Ak však zostaneme v bežnom jazyku a budeme pracovať s pojmami pomoc – kontrola, dostávame sa mimo rámec systemického uvažovania a prichádzame aj k iným zisteniam.

V prvom rade prichádzame k rozdielnemu vnímaniu samotného pojmu *pomoc*. Schilling (1999) píše, že pomoc je sociálna kategória, ktorá sa vyvinula ako reakcia na ľudskú nedokonalosť. Skutočnosť, že jednotlivci nezvládajú riešiť svoje problémové situácie viedla k tomu, že sa profesionalizovala ako špecifická forma ľudskej interakcie, na ktorú majú klienti/občania právny nárok. Legislatívne nie je upravená len pomoc, ale je tiež stanovené kto môže a za akých podmienok pomoc poskytovať (požiadavky na vzdelanie, prax, morálnu bezúhonnosť ap.). Pomáhajúci profesionáli by teda mali byť kompetentnejší práve v oblasti kde poskytujú služby, t.j. pri riešení záťažových situácií spojených s každodenným životom. V tejto oblasti nastáva zhoda, pretože všetci autori jednoznačne poukazujú na význam špeciálnej prípravy pre pomáhajúce osoby, ktorá ich robí kompetentnejšími na zvládanie problémových situácií. Pomáhajúce osoby sú tak „mocnejšie“ vďaka vzdelaniu, ktorého sa im dostalo. Je otázkou, či budú túto vedomostnú moc používať v zmysle pomoci alebo moci.

Samotný pojem pomoc obsahuje v sebe dva aspekty a to „moc“ toho, kto disponuje potrebným poznaním a bezmocnosť toho, kto nevie riešiť problémy súvisiace s jeho každodenným životom. Čiže vzťah pomáhajúci – klient (teda ten, komu je pomáhané), je asymetrickým vzťahom z vlastnej podstaty tohto vzťahu a symetriu (vyrovnanie) mu musia dodávať obaja účastníci. Z hľadiska narábania s mocou je dôležité, aby sociálni pracovníci rozumeli vlastným motívom pre pomáhanie, v ktorých sa môže skrývať napr. aj snaha ovládať iných prostredníctvom „pomáhania“, prípadne iné negatívne motivácie pre výkon tejto práce. Je užitočné učiť už študentov počas prípravy na povolanie hľadať motívy svojho konania a naučiť ich rozlišovať medzi pomocou a mocou. V tomto prístupe sa rozlišuje medzi starostlivosťou a kontrolou.

Kontrola je potom chápaná ako tá súčasť profesionálnych aktivít sociálneho pracovníka, ktorá je nasmerovaná k zisťovaniu dodržiavania alebo porušovania požiadaviek, princípov, pravidiel či legislatívy v praxi sociálnej práce.

Oproti tomu *kontrola* v systemickom kontexte je podľa *Ludewiga* (1994) založená na snahe zmeniť podmienky prostredia tak, aby sa obmedzil, alebo vylúčil autonómny vývoj.

Úlehla (2007, s. 22) síce píše, že: „Kontrola je bežný, všeobecne vážený prostriedok ľudskej interakcie, bez neho by nebylo kontinuity civilizácie“, ale zároveň zdôrazňuje, že kontrolné formy práce si sociálni pracovníci volia z časových dôvodov (kontrola je rýchlejšia ako pomáhanie), a tiež z dôvodov, že sú vypracované presnejšie pracovné postupy, čo im uľahčuje proces rozhodovania.

Starostlivosť v makrorovine je vnímaná ako dlhodobá, plánovitá aktivita, ktorá je namierená predovšetkým k vytváraniu vhodných životných a pracovných podmienok jednotlivcov, skupín a komunit. Starostlivosť, ako princíp sociálnej práce, prispieva k budovaniu prosociálnej atmosféry vo vnútri štátu, k vzniku dobrej sociálnej legislatívy a k tvorbe a fungovaniu kvalitnej sociálnej politiky. Na mikroúrovni je potom starostlivosť určená tým jedincom, ktorí vzhľadom k svojmu veku, či zdravotnému stavu ap. nedokážu prevziať kontrolu nad vlastným životom.

Sociálna starostlivosť v jazyku sociálnej práce je vnímaná aj ako „plánovitá podpora blahobytu v určitých skupinách obyvateľstva vo vzťahu k takým potrebám, ktoré nemôžu samostatne uspokojiť, a o ktoré sa nemôže postarať rodina alebo štát.“ (Salamonová, A. In: Engelke, 1998, s.193). Ale tiež ako ochrana života, ako je tomu napr. u *Henriksena a Vetlesena* (2000, s.23), podľa ktorých starostlivosť je v podstate odpoveďou na ľudskú zraniteľnosť, pretože: „Starostlivosť na tej najbazálnejšej úrovni je ochranou života. Zároveň je niečím viac než zachovaním holej existencie – je to podpora dôstojného života. Starostlivosť má úzku súvislosť s kvalitou života: Zodpovedá požiadavkám dôstojnosti“. V kontexte takéhoto chápania starostlivosti sa potom sociálna práca prostredníctvom svojich reprezentantov – sociálnych pracovníkov zasadzuje za vytváranie takých podmienok vo vnútri spoločnosti, ktoré vytvárajú legislatívne, ekonomické inštitucionálne a iné predpoklady pre následné poskytovanie pomoci.

V tomto zmysle (ktorý zodpovedá reformnej a nie poradenskej či terapeutickému paradigmatu) potom nie je vhodné používať termín starostlivosť v zmysle „kontroly“, či „moci“, ktorú má sociálny pracovník vďaka svojej sociálnej pozícii nad klientom.

Zastávam názor, že pri poskytovaní starostlivosti môže byť takisto uplatnený partnerský prístup, starostlivosť nemusí byť nevyhnutne spájaná s mocou.

4. Kontrola v sociálnej práci

Pojem kontrola sa v sociálnej práci používa v zmysle následnej prehliadky (keď zisťujeme späťne ako boli veci realizované), či dlhodobjšieho dohľadu (oprávnenia vykonávať kontrolnú činnosť nad niekým či niečím). V tomto zmysle je potom možné chápať kontrolu ako činnosti zamerané na zistenie, či boli správne dodržané pravidlá, normy, postupy, dohody atď. Takto chápaná kontrola môže navodzovať pocit, že pri kontrole nie sú dôležití konkrétni jednotlivci, ale pravidlá, predpisy, normy a ich dodržiavanie či porušovanie.

Kontrola v sociálnej práci vychádza zo skutočnosti, že sociálna práca sa okrem poradenstva orientuje tiež na *zabezpečovanie zdrojov* (ako napr. ubytovanie, služby, vzdelanie), na *sociálnoprávnu ochranu* klientov (napĺňanie alebo porušovanie ľudských práv, prístup k zdravotníckym službám, mzda, poistenie ap.) ako aj na *advokáciu* klientov, *komunitný rozvoj* ap. Rozmanitosť sociálnej práce potom spôsobuje, že aj samotnú kontrolu s jej mechanizmami je potom potrebné vnímať ako systém činnosti vykonávaných na rôznych úrovniach sociálnej práci. Predmetom kontroly sa v sociálnej práci môžu stať:

- zdroje,
- inštitúcie,
- jednotlivci.

Kontrola zacielená na zdroje

Túto kontrolu je možné chápať ako ten prvok, ktorý do sociálnej práce vnáša transparentnosť, spravodlivosť a robí pomoc dostupnou pre tých jedincov, ktorí spĺňajú oficiálne zadefinované podmienky pomoci. Meniace sa pohľady na pomoc a pomáhanie zároveň vedú k postupnému rozširovaniu sa foriem pomoci a následne k nárastu počtu tých, ktorým je určená. Nárast klientely však nie je rovnako sprevádzaný nárastom prostriedkov, ktoré sú pre jej realizáciu potrebné. Pomoc je vo väčšine krajín realizovaná z verejných financií, čiže z prostriedkov občanov, ktorí do systému viacmenej dobrovoľne prispievajú. Financovanie pomoci z verejných zdrojov na strane jednej umožňuje aby jedincom boli poskytované rôzne formy pomoci, ale na strane druhej zároveň vyžaduje efektívne zaobchádzanie s finančnými prostriedkami z verejných zdrojov. Je preto prirodzené, že prvá aj druhá skutočnosť vedú „prispievateľov“ k tomu, že sa pýtajú, ako boli tieto prostriedky použité. Samotnej kontrole predchádza vytvorenie pravidiel a princípov pre distribúciu zdrojov (predovšetkým finančných) určených pre praktickú sociálnu prácu. Treba otvorene priznať, že k dôvodom pre pravidelnú kontrolu nakladania so zdrojmi zaradíme aj skutočnosť, že chceme predísť tomu, aby so zdrojmi nebolo nakladané v rozpore s dohodnutými pravidlami a morálnymi princípmi. Táto kontrola má dva pozitívne ciele:

-
- 1) sprístupniť zdroje,
 - 2) zabrániť ich možnému zneužitiu.

Takto chápanú kontrolu je tiež možné označiť ako legitímne používanú moc (Staub-Bernasconi: 1995, van der Laan 2000) ale aj ako pozitívnu moc a o jej užitočnosti ako pre jednotlivcov tak i pre spoločnosť ako celok netreba pochybovať.

Kontrola zacielená na inštitúcie

V tomto prípade sa kontrola zameriava na inštitúcie poskytujúce sociálne služby a predmetom kontroly je zisťovanie, či poskytované služby boli realizované v súlade s požadovanou kvalitou a adekvátne k potrebám klienta. Cieľom tejto kontroly nie je len zistiť ako boli rešpektované princípy, zásady nariadenia atď. známe ako štandardy pre sociálne služby, ale sekundárne tiež prispieť k tomu, aby klient dostal potrebné služby v stanovenej štandardnej kvalite a za podmienok stanovených zákonom. Súčasťou kontroly zacielenej na inštitúcie je aj odborná spôsobilosť a kvalita práce zamestnancov kontrolovaných inštitúcií. V tomto prípade sa potom objektom kontroly stávajú zamestnanci konkrétnej inštitúcie, pričom sa pozornosť zameriava aj na dodržiavanie etických princíпов sociálnej práce.

V praxi ide o najznámejšiu súčasť kontroly realizovanej v rámci sociálnej práce. Tento typ kontroly má vytvorený celý rad formálnych pravidiel, na základe ktorých sa realizuje. Z hľadiska výkonu samotnej kontroly ide o kontrolu zdrojov (respektíve nakladania s poskytnutými zdrojmi), pracovných výkonov zamestnancov a spokojnosti odberateľov služieb.

Do tejto kategórie zaraďujeme aj kontrolu nad poskytovaním opatrovateľských služieb v prirodzenom prostredí klienta.

Skúsenosti ukazujú, že existencia kontroly môže výrazným spôsobom ovplyvniť kvalitu poskytovaných služieb a posilniť postavenie klienta ako odberateľa týchto služieb.

Kontrola zacielená na jednotlivcov

Oproti tomu pri kontrole v osobnom kontakte (v individuálnej práci s klientom) ide o cielené a zámerné zisťovanie, či bolo urobené to, na čom sa klient a sociálny pracovník dohodli.

V závislosti od inštitúcie, v ktorej sa sociálna práca realizuje, je možné aby kontrola zacielená na klienta bola vnímaná ako pozitívna forma pomoci, ale tiež aj ako negatívna, nevyžiadaná intervencia.

Z praktického hľadiska sa sociálny pracovník môže klienta napr. spýtať, či od poslednej návštevy zvládol svoju chuť sa opiť ap., alebo sa môže opýtať, ako rodina použila pridelené finančné prostriedky. Ba čo viac, prax umožňuje, aby sme v niektorých prípadoch žiadali od klienta aj predloženie dôkazov o použití poskytnutých finančných prostriedkov (faktúry, bločky z obchodu ap.). Z vecného hľadiska by sme mohli tento typ kontroly chápať aj ako zisťovanie toho, ako bola realizovaná zmluva o spolupráci.

Iným typom kontroly zameranej na jednotlivcov je napr. preverovanie spôsobilosti prevziať na seba zodpovednosť za výchovu detí, ktoré majú byť žiadateľovi zverené do starostlivosti nahrádzajúcej rodiny (ide napr. o uchádzačov o adopciu, či možných pestúnov, profesionálnych rodičov ap.), alebo preverenie podmienok v prostredí, do ktorého má byť dieťa umiestnené.

V praxi sa pomerne často stretávame s kontrolou zameranou na preverenie podozrenia nedodržania povinností zodpovednej osoby (či osôb) voči osobe zverenej jej do starostlivosti – ide o prípady zanedbania rodičovskej starostlivosti, domáceho násillia atď.

Hoci by bolo možné uvádzať ďalšie príklady kontrolnej činnosti zacielenej na jednotlivca, pokladám ich za dostatočné pre názorné vykreslenie kontroly v sociálnej práci.

Sociálni pracovníci, ktorí nepracujú v systemickom kontexte, zastávajú názor, že ich spolupráca s klientom je podporou a pomocou a to aj v situáciách, kedy je nutné prevziať časť zodpovednosti za klienta a odmietajú chápať starostlivosť ako kontrolu a samotnú kontrolu ako nežiaducu profesionálnu aktivitu.

Záver

Ako vidno, kontrola v sociálnej práci má výrazne odlišný kontext, od kontroly v systemickom poradenstve. Je možné predpokladať, že rozdiely môžu byť spôsobené aj odlišným jazykom, ktorí odborníci používajú.

Na strane druhej je potrebné sa pýtať, kde sa v praxi zrodilo odmietanie kontroly (v zmysle starostlivosti) a či tento prístup je, alebo nie je aplikovateľný aj do iných oblastí sociálnej práce.

Samotná kontrola sa totiž v sociálnej práci dlhodobo spája predovšetkým s byrokratickým konaním, pre ktoré je charakteristický styk s anonymizovanou klientelou na základe stanovených pravidiel (Dewe, Otto: 1984 in: Hollstein-Birkmann: 2001).

O anonymizovanej klientele hovoríme preto, že ten, kto vykonáva kontrolu, nemusí mať bližšie informácie o konkrétnom klientovi (ide najmä o kontrolu zacielenú na zdroje a inštitúcie) a napriek tomu môže vykonávať kontrolnú činnosť. Samotná kontrola sa potom realizuje ako formálne zhodnotenie realizovanej činnosti a môže byť vnímaná predovšetkým ako mocenský prvok. Táto skutočnosť spôsobuje, že kontrola je vnímaná ako nežiaduca, či ohrozujúca intervencia. Samotná realizácia kontroly je potom hodnotená ako potrebný, ale nepríjemný zážitok.

Zastávam názor, že kontrola (v zmysle preverovania toho čo a ako bolo urobené) je a aj zostane legitímnou súčasťou sociálnej práce. Kontrolu v sociálnej práci by mali vykonávať sociálni pracovníci spôsobilí rozoznať správne od nesprávneho a predovšetkým schopní identifikovať v prakticky realizovanej sociálnej práci progresívne prvky, smerujúce k dobrej praxi.

V tejto súvislosti je treba úprimne priznať, že v súčasnosti sú kontroly veľmi často realizované práve na báze mocenského prístupu, poznačeného často zbytočným

a nežiaducim podozrievaním klientov (a aj inštitúcií) z porušovania pravidiel a princípov, či nedodržania legislatívy.

Správne vedená kontrola môže síce odhaliť aj určité nedostatky, ale zároveň by mala poukázať aj na možnosti ich odstránenia. Kontrolór by mal vedieť povedať nielen to, čo je zlé, ale aj poskytnúť správne riešenia zistených problémov. Kontrolór a kontrolovaný nemusia zaujímať voči sebe nepriateľské postoje. Kontrolná činnosť môže prebiehať aj v pozitívnej, tvorivej atmosfére, predpokladom toho je však, že obe strany vnímajú kontrolu ako legitímnu a prínosnú, čo ale vyžaduje, aby sa aj v procese prípravy študenti stretli s takýmto chápaním kontroly.

Literatúra:

ENGELKE, E. 1998. Theorien der Sozialen Arbeit. Eine Einfuhrung. Freiburg im Breisburg: Lambertus Verlag 1998. 400s. ISBN 3-7841-0891-1

HENRIKSEN, J.-O., VETLESEN, A. J. 2000. Blízke a vzdálené. Boskovice: Albert 2000. 215 s. ISBN 80-85834-85-5

HOLLSTEIN-BRINKMANN, H. 2001. Sociálna práca a systémové teórie. Trnava: SAP 2001. 198 s. ISBN 80-88908-78-7

LAAN, G. van der. 1998. Otázky legitimity sociálnej práce. /Pomoc není zboží/. Boskovice: Albert, 1998. 260 s. ISBN 80-85834-41-3

LUDEWIG, K. 1994. Systemická terapie . Základy klinické teórie a praxe. Praha: Institut pro systemickou skúsenost 1994. 150s. ISBN 80-901710-0-1

SCHILLING, J. 1999. Sociálna práca. Hlavné smery vývoja sociálnej pedagogiky a sociálnej práce. Trnava: SAP 1999. 272 s. ISBN 80-88908-54-X

SCHLIPPE, A. von, SCHWEITZER, J. 2001. Systemická terapie a poradenství. Brno. Cesta 2001. 251 s. ISBN 80-7295-013-4

STAUB-BERNASCONI, S. 1995. Systemtheorie, soziale Probleme und Soziale Arbeit: lokal, national, international oder: vom Ende der Bescheidenheit. Bern-Stuttgart-Wien: Haupt 1995. 451 s. ISBN 3-258-05005-8

ÚLEHLA, I. 2007. Umění pomáhat. Praha: SLON, 2. vyd. 2007. 128 s. ISBN. 978-80-86429-36-6

Negatívne konotácie moci v sociálnej práci

Lenka Látalová, Katarína Levická¹

Abstract

Relationships in helping professions show asymmetry of the power between the helper and the person being helped. It is not different in social work. Many social workers succumb to and start to abuse their power towards the clients. Whether this action is intentional or unintentional, it always has negative consequences, especially for the client.

This article contains a comprehensive sketch of various possible dangers, which can cause the asymmetry of power in the relationship between the social worker and the client. It also drala with the possibilities of prevention of the social worker's power abusing.

Termín moc nie je výsostne odborným termínom, ktorý by prináležal len sociálnej práci. Aj samotní klienti ho používajú nielen v bežnom každodennom jazyku, no neraz aj vo vzťahu k nám, odborníkom. Podľa nás nemá teda pre účely tohto textu hľadať vysoko erudované definície moci, postačí jej jednoduché chápanie.

- Moc môžeme chápať ako uplatnenie priameho vplyvu na správanie ľudí, prípadne na ich presvedčenie.
- Iným jednoduchým popisom moci je to, že ju predstavuje schopnosť dosiahnuť akýkoľvek požadovaný výsledok, a to za všetkých okolností, napr. aj navzdory opozícii
- Pre sociálnu prácu môže byť užitočné aj chápanie moci tak, ako ju predstavil Weber (1998) - moc ako šanca jedného človeka alebo skupiny realizovať svoju vlastnú vôľu vo verejnej akcii proti odporu iných.

Svoju moc pritom môžu jednotlivci či skupiny uplatňovať prostredníctvom viacerých prostriedkov. Medzi najčastejšie patria predovšetkým tieto:

- delegovaná autorita (napr. v demokratickom procese)
- sociálna trieda
- osobná alebo skupinová charizma (osobné kúzlo)
- pripísaná moc (konanie podľa vnímaných alebo očakávaných schopností)
- kvalifikácia (schopnosti, zručnosti - moc medicíny v otázkach zdravia)
- persuázia (priama, nepriama alebo podvedomá)
- vedomosti (poskytované alebo odopreté, zdieľané alebo zatajované)
- peniaze (finančný vplyv, kontrola práce, kontrola vlastníctva, ...)

PhDr. Lenka Látalová, PhD. a Bc. Katarína Levická, Katedra teórie sociálnej práce, Fakulta zdravotníctva a sociálnej práce, Trnavská univerzita, Univerzitné námestie 1, 918 43 Trnava SR, Email: lenkagott@post.sk, klevicka@email.cz.

-
- sila (násilie, vojenská sila, nátlak/donútenie)
 - morálna persuaázia (pravdepodobne bude zahŕňať vieru)
 - aplikácia ne-násilia
 - riadenie skupinovej dynamiky
 - sociálny vplyv alebo tradície (porovnaj s pripísanou mocou)
 - vo vzťahoch dominancia/submisívnosť.

Sociálni psychológovia French a Raven (1959) popísali päť základných druhov moci. Vytvorili tak kategórie moci, ktoré reflektujú rozdielne základy alebo prostriedky, na ktoré sa držitelia jednotlivých druhov moci spoliehajú. K piatim typom moci neskôr pribudol ešte jeden – informačný.

- **Legitímna moc** – predstavuje moc jednotlivca vzhľadom na jeho pozíciu a povinnosti, predstavuje formálnu autoritu, ktorá je delegovaná držiteľovi tejto pozície. Tento druh moci je najmenej očividný, avšak je najdôležitejší.
- **Referenčná moc** – znamená schopnosť jednotlivcov zaujať iných ľudí a vytvoriť u nich lojalitu. Tento druh moci je založený na charizme a interpersonálnych zručnostiach jej držiteľa. Osoby sa túžia identifikovať s predstaviteľom tejto moci a jeho osobnými kvalitami, avšak získavajú uspokojenie aj z toho, že sú jeho akceptovanými obdivovateľmi. Príkladom môže byť nacionalizmus či patriotizmus, ktorí vo svojej vhodnej forme môžu predstavovať vojaka bojujúceho za česť krajiny. Tento druh moci je druhým najmenej očividným, avšak je najviac efektívnym.
- **Odborná moc** – je moc jednotlivca, ktorá vyplýva z jeho schopností alebo jeho odbornosti, prípadne z potrieb organizácie v oblasti týchto schopností či odbornosti. Na rozdiel od ostatných druhov moci je tento druh zvyčajne vysoko špecializovaný a limitovaný na konkrétnu oblasť, v ktorej je expert trénovaný a kvalifikovaný. Tento typ moci sa neskôr rozložil na informačnú moc.
- **Informačná moc** – ľudia s týmto typom moci sú veľmi dobre informovaní, majú aktuálne poznatky a taktiež majú schopnosť presvedčiť ostatným. Rozdiel medzi odbornou mocou a mocou informačnou je veľmi jemný, no spočíva najmä v tom, že ľudia s odbornou mocou sú zvyčajne vnímaní prostredníctvom ich vonkajšieho imidžu. Napr. lekára zvyčajne pacienti vnímajú ako kvalifikovaného najmä vďaka tomu, že má biely plášť. Oproti tomu jedinci s informačnou mocou nepotrebujú striktné vyzerať ako súčasť profesionálov, avšak musia držať krok s aktuálnymi teoretickými, praktickými aj výskumne získanými poznatkami, a musia byť presvedčiví a získať si dôveru pri diskutovaní.
- **Moc manipulujúca s odmenami** – záleží od schopnosti držiteľa tohto druhu moci udeliť hodnotné, zvyčajne, materiálne odmeny. Inak povedané, takýto typ moci záleží od stupňa, do ktorého môže jedinec poskytnúť ostatným odmenu. Takáto moc je síce očividná, no je neefektívna, pokiaľ je zneužívaná. Ľudia, ktorí ju zneužívajú môžu byť ostatnými vnímaní ako vtieraví alebo môžu byť napomenutí za to, že sa snažia veci príliš urýchliť.
- **Donucovacia moc** – predstavuje aplikáciu negatívneho vplyvu. Môže sa týkať schopnosti degradovať alebo odmeňovať. Je to predovšetkým túžba po ocenení alebo

strach, že toto ocenenie bude človeku odopreté, čo zaručí jeho poslušnosť voči človeku, ktorý disponuje mocou. Donucovania moc je najviac zrejším druhom moci, avšak najmenej efektívnym, keďže nevyhnutne súvisí aj s určitým odporom.

Moc samotnú môžeme chápať dvojako. Existujú dve základné poňatia moci (Webb, 2000):

- moc ako kapacita (potenciálna moc) – schopnosť alebo kapacita vykonať zmenu,
- moc vykonaná (aktuálna moc) - niekto niečo robí alebo hovorí a tak mení, alebo sa snaží meniť situáciu.

Použitie výrazu „potenciálna“ síce môže vyvolať názor, že tento druh moci nie je skutočnou mocou, pretože človek v podstate ešte nič neurobil. Nesmieme však zabúdať na to, že človek má schopnosť, kapacitu, potenciál niečo spraviť. Osoba môže konať alebo sa vyhýbať konaniu, pretože očakáva čo by spravili iní ľudia, ak by daná osoba vykonala alebo nevykonala danú činnosť. Práve rozpoznanie našej potenciálnej moci inými ľuďmi je to, čo ich vedie k tomu, aby konali alebo nekonali určitým spôsobom. Napr. Kresťania sa stráčia hriechu, pretože majú v úcte Boha. Štátni zamestnanci poslúchajú ministra vlády nie preto, čo všetko by im mohol spraviť, ale pre konštitucionálnu moc, ktorá je mu zverená – pre legitímnu „potenciálnu“ moc jemu zverenú. Takže to, akú kapacitu má jedinec niečo urobiť je rovnako významné ako to, čo jedinec môže skutočne spraviť, predovšetkým v sociálnych a politických vzťahoch.

Ako už bolo spomenuté vyššie, sociálna práca patrí medzi profesie, ktoré pracujú v prostredí moci. Tomu, že moc je jej nevyhnutnou súčasťou venovali pozornosť viacerí autori. Pre ilustráciu uvádzame nasledovné dva príklady, ktoré zachytávajú túto skutočnosť.

- Ako vzťah dôvery je sociálna práca založená na nerovnej moci a zodpovednosti. Je povinnosťou sociálneho pracovníka odolať zneužitiu moci a správať sa eticky (Johner, 2006).
- Záležitosti nerovnosti a sociálnej spravodlivosti nie sú irelevantné ani pre iné humanitné vedy. Avšak pre sociálnu prácu sú tieto záležitosti centrálné, definujúce rysy povahy a účelu sociálnej práce ako povolania (Thompson, 2000).

V situácii, keď sa rozpráva o moci, automaticky vystáva otázka kde sa samotná moc berie? Prečo tvrdíme, že sociálni pracovníci vo vzťahu ku svojim klientom ovplyvňujú mocou? Sociálni pracovníci majú moc vďaka viacerým legitímnym oprávneniam:

1. poznatková báza sociálnej práce – ide napr. o zručnosti, metódy a tréning v rôznych formách disciplín ako je sociológia, sociálna administrácia, sociálna politika, psychológia, právo a pod.,
2. práva a právne oprávnenia vzťahujúce sa k sociálnej práci – napr. právo odňať dieťa v situácii jeho ohrozenia a pod.,
3. rešpekt a úcta k tým, ktorí majú autoritu a ktorí sú vzdelaní a dokážu dobre rozprávať a používať jazyk,
4. rozpoznanie „profesionálneho“ statusu (Webb, 2000).

Prvé dva faktory sa zakladajú na samotnom sociálnom pracovníkovi a môžu byť použité jednostranne, aj keď splnenie úlohy sociálneho pracovníka bude jednoduchšie, ak mu ostane rozumieť a budú súhlasiť s použitím týchto faktorov. Druhé dva faktory oproti tomu predstavujú skôr vnímanie spoločnosti. V podstate ide o to, či človek pri stretnutí so sociálnym pracovníkom preukáže jednu z týchto dvoch možností (rešpekt a úcta alebo rozpoznanie statusu). Úspešné uplatňovanie týchto štyroch faktorov, ktoré určujú kapacitu moci, závisí od toho, ako sociálny pracovník zaobchádza s jedným z nich alebo s nimi všetkými, ako aj (pri stretnutí s inými profesionálmi) s rolou (napr. vedúci konferencie), pozíciou (napr. vedúci, hlavný sociálny pracovník) alebo rozpoznaním v termínoch rešpektu, expertízy, skúsenosti a pod., ktoré riadi.

Ako už vyplýva z uvedeného, intervencie v sociálnej práci v sebe zahŕňajú uplatnenie moci, čo môže byť využité dvojako:

- » pozitívne pri zmocňovaní klienta
- » negatívne – zosilnenie nevýhod, ktorými klienti trpia

Príklady zneužitia moci v sociálnej práci:

- rozdelenie rodiny
- zníženie sebaúcty
- vytvorenie závislosti
- posilnenie stigmy, diskriminácie a opresie
- duálne vzťahy
- vzťah voči študentom
- vzťah v supervízii
- zaznamenávanie

S mocou úzko súvisí asymetria, sú to dva spoluexistujúce prvky. Ak teda hovoríme, že v pomáhajúcom vzťahu je moc vždy prítomná v určitej svojej podobe, môžeme potom o pomáhajúcom vzťahu hovoriť aj ako o asymetrickom vzťahu. Van der Berg (Shuyt, 2004) vo svojej práci nazerá na pomáhajúci vzťah cez vzťah moci. Vychádza pritom z Van Doomevej definície moci, ktorý ju chápe ako príležitosť jednotlivca alebo skupiny, v súlade s jeho vlastnými záujmami, limitovať možnosti správania iných ľudí alebo skupín. Na základe tejto definície, potom Van der Berg podáva vlastné chápanie pomáhanie ako príležitosti zväčšovať možnosti správania iných ľudí alebo skupín v súlade so záujmami týchto ľudí alebo skupín. Van der Berg tak stavia fenomén pomáhanie ako teoretický zvrat fenoménu moci. V definícii pomáhanie sú totiž obrátené všetky zložky definície moci okrem jedného aspektu a to, že vzťah moci a pomáhajúci vzťah sú oba asymetrické. Podľa Van den Berga je v oboch vzťahoch vplyv vynaložený na možnosti správania druhých. Keďže pomáhajúci vzťah ukazuje veľkú podobnosť so vzťahom moci, môže sa teda pomáhajúci vzťah ľahko zmeniť na vzťah moci. Van den Berg upozorňuje, že oboje, moc aj pomáhanie predpokladajú nerovnosť. Podľa neho vlastníci moci aj poskytovatelia pomoci majú výhodu, vďaka ktorej môžu vstúpiť do menej prístupných hodnôt iných ľudí.

V súvislosti s asymetriou musíme uvažovať o tom, že poskytuje priestor pre nasycovanie nevhodných motívov a stratégií. Rozlišujeme pritom dva spôsoby ako môže byť takáto asymetria zle vyriešená:

- asymetria môže byť zneužitá – priame zneužívanie „silnejšieho“ postavenia, zneužívanie moci;
- človek sa môže asymetrii vyhýbať alebo ju môže popierať

Asymetria je často vo vzťahu, obzvlášť v pomáhajúcom vzťahu, prežívaná ako diskomfort a to pre obe strany, teda pre toho kto pomoc hľadá, aj pre toho kto ju poskytuje. V takýchto prípadoch má asymetria – ako moc samej seba – zvyčajne tendenciu prikloniť sa k symetrii. Obe strany nesymetrického vzťahu sa usilujú, či už vedome alebo nevedome, zmeniť tento asymetrický vzťah na symetrický. Takéto konanie označujeme ako **symetrické stratégie** (Schuyt, 2004). Uvádzame niekoľko ich prípadov, pričom rozlišujeme stratégie na strane osoby hľadajúcej pomoc a na strane osoby pomoc poskytujúcej.

- symetrické stratégie na strane užívateľa
 - dávanie darčiekov – táto stratégia je viditeľná najmä v zdravotníctve. Ľudia často obdarovávajú zdravotnícky personál rôznymi bonboniérkami a inými pochutinami, ba dokonca niektorí ľudia sú ochotní darovať im hodnotnejšie predmety. Osoby hľadajúce pomoc sa takýmto správaním snažia neutralizovať asymetriu. Podstatou tohto správania je pritom snaha zmeniť vzťah pomáhajúci, asymetrický, na vzťah výmenný, ktorý je viac symetrickým. Človek dostáva pomoc výmenou za malú pozornosť. Do tohto typu symetrických stratégií môžeme radiť aj ponúkanie služieb osobou hľadajúcou pomoc – napr. klient ponúkne bezplatnú návštevu v jeho autoservise, kaderníctve, reštaurácii a pod.
 - intimita – princípom tejto stratégie je zmeniť vzťah pomáhajúci na vzťah viac osobný. Klient sa môže snažiť viac spoznať osobu pomáhajúceho, môže sa ho snažiť pozorovať v určitých situáciách. Klasickým príkladom takéhoto správania je obklopenie učiteľa počas prestávok študentmi prejavujúcimi mu svoju lojalitu tým, že si pýtajú úlohy navyše, dožadujú sa dovysvetľovania prebratej témy, či dokonca sa snažia diskutovať o téme dopredu. Spoznanie osobných stránok pomáhajúceho totiž klientovi prináša rovnocennejšiu pozíciu s pomáhajúcim, než akú má soba na pomáhajúcom závislá. Takýto osobný vzťah je symetrickejší ako vzťah pomáhajúci.
 - ✓ Tykanie – je špecifickou kategóriou tejto symetrickej stratégie. V krajinách Európy a pod., kde sa rozlišuje medzi tykaním a vykaním sa klient môže snažiť nadviazať osobný vzťah s pomáhajúcim tým, že prejde s formálneho oslošovania „Vy“ na neformálne „Ty“.
 - proto-profesionalizácia – predstavuje určitú formu prispôsobenia sa pomáhajúcemu. Výskum Beikgreva, Onlanda a DeSwaana (Shuuyt, 2004) zameraný na terapeutické praktiky v Amsterdame poukázal v koncepte proto-profesionalizácie na to, že klienti formulovali svoje otázky alebo problémy už v terapeutickom žargóne, aby boli terapeutom lepšie pochopení. Takýmto spôsobom klienti posilnili svoju pozíciu, čím sa stali rovnocennejší vo vzťahu voči

terapeutovi.

- symetrické stratégie na strane pomáhajúceho – u pomáhajúceho je v zmysle týchto stratégií možno vidieť tendenciu čo najviac sa podobať svojim klientom. Správanie, výzor, jazyk a pod. sa časom stávajú tak podobné prejavom klientov, že samotný pomáhajúci sa môže stať nerozoznatelným od klientov. Toto je zrejme najmä u streetworkerov, pracovníkov lokálneho rozvoja pracovníkov komunitných centier. V západných krajinách sú známe prípady, keď polícia zatkla týchto pracovníkov, keďže vykazovali rovnaké znaky ako skupina hľadaných osôb.

Záver

Ako už bolo viackrát zdôraznené, sociálna práca je profesia, v ktorej má moc svoje nevyhnutné miesto.

Príprava počas štúdia je nesmierne dôležitou súčasťou prevencie zneužívania, resp. negatívneho pôsobenia moci v praxi sociálneho pracovníka. Študenti by mali nielen dostať teoretické poznatky o moci, jej aspektoch, pôvodoch atď., ale mali by byť aj vedení k skúmaniu vlastnej osobnosti v súvislosti s problematikou moci. Myslíme tým, že by sa mali sústrediť na to, ako oni sami narábajú s mocou, ktoré správanie a prístupy prameniace z negatívneho používania moci majú tendenciu si osvojiť. Dôležitou súčasťou takejto prípravy by samozrejme mali byť aj výcviky zamerané na „odbúravanie“ takéhoto správania.

Hlásať osvetu medzi sociálnymi pracovníkmi, ktorí svoje povolávanie vykonávajú už niekoľko rokov a teda majú zaužívané určité postupy z stereotypy je značne nedostatočné.

Literatúra

FRENCH, J. R. P., RAVEN, B. 1959. The bases of social power. In D. Cartwright (Ed.), *Studies in social power* (pp. 150- 167). Ann Arbor, MI: University of Michigan Press.

JOHNER, R. 2006. Dual Relationship Legitimization and Client Self-Determination In *Journal of Social Work Values and Ethics*, Volume 3, Number 1, 2006 [online][citované 2007-08-31]. Dostupné na internete:

<http://www.socialworker.com/jswe/content/view/30/44/>

SCHUYT, T.N.M. 2004. The Magnetism of Power in Helping Relationship. Professional Attitude and Asymmetry In *Social Work & Society*, Volume 2, Issue 1, 2004 [online][citované 2007-09-15]. Dostupné na internete:

<http://www.socwork.de/Schuyt2004.pdf>

THOMPSON, N. 2000. *Understanding Social Work. Preparing for practice*. New York, Palgrave 2000

WEBB, S.A. 2000. The politics of Social Work: Power and Subjectivity In *Critical Social Work, Vol. 1, No. 2, 2000* [online][citované 2007-09-03]. Dostupné na internete: <http://www.criticalsocialwork.com/units/socialwork/critical.nsf>

WEBER, M. 1998. *Metodologie, sociologie a politika*. Praha, OIKOYMENH 1998

Edice texty k sociální práci

Redakční rada Edice texty k sociální práci: Mgr. Karel Bauer, Mgr. Radka Janebová,
Mgr. Martin Smutek, Mgr. Zuzana Truhlářová, PhDr. Josef Zita



Název: **Sociální práce mezi pomocí a kontrolou**

Editoři: Mgr. Radka Janebová, Mgr. Miroslav Kappl, Mgr. Martin Smutek

Obálka a sazba: Mgr. Martin Smutek

Rok a místo vydání: 2008, Hradec Králové

Vydání: první

Náklad: 250

Vydalo nakladatelství Gaudeamus, Univerzita Hradec Králové jako svou 792. publikaci.

ISBN 978-80-7041-118-6