

Příloha č. 1

Řešení dilematu mezi pomocí a kontrolou

Rozhodování v dilematických situacích, kdy se má SP rozhodnout mezi kontrolou a pomocí, se dle Musila (2004:90–97) dotýkají čtyř témat:

1) Způsob komunikace s klientem:

První alternativou komunikace je **monolog** (Musil dle Laana, 2004:90). „*Při tomto monologu se pracovník dívá na klienta a na jeho situaci jako na objekt, je přesvědčen o tom, že jeho vlastní představa o klientovi a jeho situaci je platná. Nepřipouští si možnost diskuze.*“

Oproti monologu stojí **dialog** (Musil dle Laana, 2004:90), „*v rámci kterého považuje pracovník svoji představu o klientově situaci za rovnocennou s pojetím klienta. Jeho i své pojetí bere vážně a považuje je za možný předmět diskuze. Klienta chápe jako komunikačního partnera a usiluje o vzájemné porozumění.*“

2) Způsob zajišťování vlivu na jednání klientů (autorita):

Pracovník může změny klientova chování dosáhnout působením „*authority*“, která může být dle Musila (2004:92) buď přirozená, nebo přidělená, přičemž „**přirozená autorita**“ pracovníka „*je založena na jeho osobních kvalitách, je podmíněna určitou symetrií vztahů pracovníka a klienta, jež je pravděpodobně podpořena vzájemným dialogem.* Naproti tomu „**přidělená autorita**“ spočívá „*v uznání vlivu, který plyne z postavení pracovníka, jenž má díky svému úřadu možnost zpřístupnit klientovi zdroje (např. sociální dávky, poradenství) nebo vyvolat trest (např. navrhnout soudu odebrání dítěte z rodiny, iniciovat obnovení soudního řízení).* Pracovník má tedy převahu, kterou dává najevo zpravidla prostřednictvím **monologu**, a klient se snaží předejít tomu, aby ji jednostranným rozhodnutím využil v jeho neprospěch“.

3) Způsob vymezování problémů klienta:

Pro zřehlednění níže uvádím tabulku, z níž je zřejmé, ve kterých situacích se stává držitelem problému klient, což pracovníkovi umožňuje vykonávat pomoc, a kdy se naopak stává držitelem problému pracovník, což znamená, že nad situací přebírá kontrolu. Tam, kde pracovník vykonává sociální práci v kontextu pomoci, je prostor pro dialog a vztah mezi pracovníkem a klientem je symetrický. Tam, kde pracovník převezme kontrolu, je jeho přístup o monologu a je tedy jednostranný.

Tabulka 1: „Princip držitele problému“, „pomoc“ a „kontrola“ (Musil, 2004:91)

Způsoby a chování klienta jsou:		pro klienta:	
		bezproblémové	problémové
pro pracovníka:	přijatelné	nikdo nemá problém, nedochází k intervenci	„držitelem problému“ je klient, pracovník mu poskytuje „pomoc“ při jeho řešení
	nepřijatelné	„držitelem problému“ je pracovník, který vykonává kontrolu nad chováním klienta	„držitelem problému“ jsou oba, pracovník buď „pomáhá“ nebo vykonává „kontrolu“

4) Úloha pracovníků při zprostředkování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí a klientem:

SP se zpravidla shodnou na tom, že chtějí zajistit rovnováhu mezi očekáváním společnosti a klientem. Dle Musila (2004:94) „*dilemata ale vyvstanou s otázkou „Jak?“*. *Stěžejní přitom je, jak si SP vysvětlují příčiny potíží klienta, přičemž klienta mohou považovat buď za „oběť“ tlaku očekávání společnosti, nebo za „viníka“ jeho vlastních potíží. Považují-li SP klienta za „oběť“, příčinu zla vidí v „přizpůsobivosti“, a pak klienta učí jak tlaku společnosti vzdorovat. Ochranu klienta před nežádoucím tlakem společnosti považují za jeho „emancipaci“.* Naopak posilování přizpůsobivosti vnímají jako snahy podmanit klienta očekáváním společnosti a chápou je jako „ukázněvání“. Pracovníci uvažující tímto způsobem se potýkají s „*dilematem agenta přizpůsobivosti*“, kdy jejich nadřízení od nich zpravidla očekávají, že budou umravňovat „nepřizpůsobivé“ klienty, čemuž se tyto pracovníci snaží vyhnout a chtějí klientům pomoci čelit „nespravedlivému nátlaku“. Jsou nakloněni „symetrickému“ vztahu s klientem, pod tlakem zaměstnavatele však někdy musejí jednat „jednostranně“. Považují-li SP klienta za „viníka“, zdroj potíží spatřují naopak v „nedostatku přizpůsobivosti“, a pak klienta učí jak očekáváním společnosti vyhovět. Klient si za své potíže může sám. Cestu nápravy spatřují v socializaci osobnosti klienta, o kterou usilují „*umravňováním*“. Za opak umravňování považují „*utvrzování*“ klienta v těch návycích, které společnost hodnotí negativně. Pracovníci uvažující tímto způsobem se potýkají s „*dilematem konspirativní symetrie*“, kdy ve snaze získat klientovu důvěru tolerují jeho „nepřizpůsobivé“ chování, zatajují informace o jeho prohřešcích atd. s vidinou, že se jim podaří jej v budoucnu „umravnit“.

Prostřednictvím „*dilematu mezi monologem a dialogem*“ Laan (Musil dle Laana, 2004:95) poukazuje na to, jak se „*dialog*“ může stát nástrojem jednostranného působení, a naopak jak se „*monolog*“ daný mocenskou převahou, může za určitých okolností stát podmínkou dosažení dialogu.

Laan toto dilema vysvětluje na příkladu sociální práce v Nizozemí v 60. - 70. letech, kdy ve jménu „*porozumění pomocí dialogu*“ prosazovaném SP, byla moc prosazována skrytě a vedla k vynuceným přiznáním. Jako příklad vynuceného dialogu uvádí Laan (1998:107) dialogy s nedobrovolnými pacienty nemocnými tuberkulózou, kteří byli nuceni k „*přiznání*“, že jsou nemocní a potřebují péči. Tuto pravdu jim však vnukl terapeut. Naproti tomu uvádí příklad týraných či závislých pacientů či pacientů s duševní poruchou, kteří nejsou vždy schopni vést diskuzi o postupech pracovníka. „*Pracovník se tak sice rozhoduje jednostranně, své zdůvodnění však může k diskuzi předložit buď předem, nebo dodatečně. Jestliže monolog pomáhajícího vede k tomu, že klient rozvíjí nebo znovu nabývá schopnost kontrolovat okolnosti svého vlastního života, lze jej považovat za předpoklad budoucího dialogu a dodatečného odůvodnění jednostranně zvoleného postupu* (Musil dle Laana, 2004:96–97).

Tabulka 2: Čtyři řešení dilematu mezi monologem a dialogem (Musil, 2004:96)

Způsoby zajištění spolupráce s klientem:		dialog	monolog
Cíle pracovníka:	vzájemné porozumění	„porozumění pomocí dialogu“	„porozumění pomocí monologu“
	ovládnutí klienta	„ovládnutí klienta pomocí dialogu“	„ovládnutí klienta pomocí monologu“

Dle Musila (2008:12–15) lze zjednodušeně říct, že „*dilema mezi jednostranností a symetrií lze zvládat dvěma základními způsoby. Buď je možné přizpůsobit morální ideál pracovním podmínkám, nebo je možné přizpůsobit chování ve snaze zachovat věrnost morálnímu ideálu. Trápení s dilematem se pak SP mohou vyhnout třeba „obcházením dilematu“, jehož příkladem je „rodičovská analogie“, kdy se SP ke klientovi chovají jako rodiče k dítěti, které si neví rady a potřebuje usměrnit, nebo „získání času“, v rámci kterého se SP mohou nějakou dobu dilematu vyhybat tím, že zahájí přípravu na provedení rozhodnutí a otálejí s jeho ukončením“¹*

¹ Cituji z článku Libora Musila Způsoby zvládání dilematu jednostrannosti a symetrie uveřejněném ve Sborníku z konference IV. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 12. – 13. 10. 2007 s titulem Sociální práce mezi pomocí a kontrolou, s. 12 – 15.

Příloha č. 2

Scénář otázek pro rozhovor se SP SAS

Představení výzkumu:

Ráda bych vám představila svůj výzkum na téma reflexe a legitimizace kontroly sociálními pracovníky sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Budeme si povídat o tom, jak při své práci s rodinami vnímáte pomoc a kontrolu. Zda si ze své praxe vybavíte situace, kdy jste si nebyl/a jistý(á), zda ještě pomáhat nebo už kontrolovat. Jak v situacích, do kterých se při své práci dostáváte, přemýšlíte o použití kontroly, zda si své pracovní postupy zpětně reflektujete a zda případné použití kontroly odůvodňujete. Rozhovor bude trvat zhruba 1 – 1,5 h, podle toho jak moc vás toto téma osloví a kolik toho budete k němu mít co říct. Chci vás ubezpečit, že vše, co mi řeknete, bude sloužit pouze účelům mého výzkumu, a vaše anonymita zůstane zachována.

Identifikační otázky:

- 1) Datum rozhovoru:
- 2) Kde/na jaké univerzitě jste studoval/a sociální práci?
- 3) Jakou úroveň vzdělání v sociální práci jste dosáhl/a (Dis., Bc., Mgr., ...)?
- 4) Jak dlouho pracujete v SAS?
- 5) Jakou pozici v SAS vykonáváte (sociální pracovník, vedoucí služby, ...)?

Výzkumné otázky:

- 1) Jak vnímáte pomoc v kontextu vaší služby (SAS)? Jak byste ji popsal/a vlastními slovy?
- 2) Jak vnímáte kontrolu v kontextu vaší služby (SAS)? Jak byste ji popsal/a vlastními slovy?
- 3) Jaké tedy vnímáte, že jsou v kontextu vaší služby (SAS) hlavní znaky pomoci a kontroly a jaký je podle vás mezi nimi hlavní rozdíl?
- 4) Domníváte se, že v rámci vaší služby více pomáháte nebo více kontrolujete? Troufnete si odhadnout vzájemný poměr?
- 5) Dostáváte se někdy do situací, kdy už při navazování kontaktu s rodinou víte, že rozhodne-li se rodina pro spolupráci, bude součástí vaší další práce kontrola? Které situace to jsou? Jsou situace, ve kterých si nejste jistá/ý, jestli použít pomoc nebo kontrolu? Pokud ne, umíte si nějakou takovou situaci představit?

- 6) Dostáváte se někdy při plánování služby do situací, kdy rodina chce zvolit k dosažení svého cíle jiné kroky než vy, např. rodina od vás očekává pomoc, vy tam ale vnímáte nutnost kontroly? Jaké situace to jsou? Kde spatřujete hranici mezi pomocí a kontrolou? Jak poznáte, že se nacházíte na hranici?
- 7) Stalo se vám někdy, že vás situace v rodině donutila přejít od pomoci ke kontrole? V jaké situaci to bylo?

Pokud se vám to nestalo, zkuste se zamyslet hypoteticky, v jakých situacích by se to mohlo stát?
- 8) Jak jste při zvažování mezi pomocí a kontrolou přemýšlel/a a jak jste postupoval/a?
- 9) Jak jste si použití kontroly při práci s rodinou pro sebe zdůvodnil/a?
- 10) Máte ve vaší službě k vámi uvedeným dilematickým situacím zpracovanou nějakou metodiku? Jakou? Jakým způsobem vám při řešení dilematických situací pomohla?

Závěr:

Velmi si cením vaší ochoty podělit se se mnou o vaše poznatky a zkušenosti z praxe. Děkuji vám za váš čas a za zajímavý rozhovor.

Příloha č. 3

Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru pro bakalářskou práci: Reflexe a legitimizace kontroly sociálními pracovníky v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi

Držitel souhlasu (výzkumník): Ing. Iva Votočková

E-mail: iva.votockova@uhk.cz

Mobil: (+420) 732 556 019

Předmět a provedení: Výzkum se zaměřuje na praktické zkušenosti sociálních pracovníků sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v oblasti sociální práce v kontextu kontroly. Výzkum je prováděn pro účely zpracování bakalářské práce v rámci studia na Ústavu sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové.

Výzkum bude veden formou rozhovoru. Účast ve výzkumu, resp. na rozhovoru je dobrovolná. Kdykoliv v průběhu rozhovoru je možné odstoupit, případně neodpovídat na otázku. Průběh rozhovoru bude nahráván a ze zvukového záznamu bude následně pořízen doslovný přepis, který bude dále analyzován a interpretován. Zvukový záznam bude sloužit pouze pro potřebu doslovného přepisu a ihned po zpracování bude smazán. Doslovný přepis bude důsledně anonymizován tak, aby byla zaručena anonymita a ochrana všech osob zmíněných v průběhu rozhovoru.

Doslovný přepis bude Iva Votočková uchovávat u sebe.

V bakalářské práci mohou být použity doslovné citace částí anonymizovaného doslovného přepisu.

Prohlášení:

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru a dalších souvisejících informací.

Rozumím výše uvedenému textu a souhlasím s jeho obsahem.

V dne

Jméno a příjmení:

Podpis:

