Zdravotně sociální fakulta
Faculty of Health and Social Sciences

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
University of South Bohemia in České Budějovice

Pomoc versus kontrola sociálních pracovníků v praxi

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Studijní program: REHABILITACE

Autor: Bc. et Bc. Jana Mackovičová

Vedoucí práce: Mgr. Bohdana Břízová, Ph.D.

České Budějovice 2016/2017

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci s názvem ***„Pomoc versus kontrola sociálních pracovníků v praxi“*** jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 15.5.2017 ……

Bc. et Bc. Jana Mackovičová

Poděkování

Velmi děkuji vedoucí práce, paní Mgr. Bohdaně Břízové Ph.D., za odborné metodické vedení, trpělivost, vstřícnou spolupráci a za čas, který mi věnovala při psaní diplomové práce. Taktéž děkuji všem komunikačním partnerům za jejich ochotu podílet se na výzkumu, který je součástí této diplomové práce.

Pomoc versus kontrola sociálních pracovníků v praxi

Abstrakt

Tématem této diplomové práce je využívání profesionálních způsobů pomoci a kontroly sociálními pracovníky v praxi. V teoretické části je popsána historie pomoci a kontroly v sociální práci, dále pomoc a kontrola v kontextu systemického přístupu a riziko zneužívání moci u sociálních pracovníků v rámci provádění kontroly u klientů. Rovněž je zmíněn syndrom pomocníka a syndrom vyhoření, velmi častý u pomáhajících profesí, s tím související význam dodržování psychohygieny a význam supervize.

Cílem diplomové práce je monitoring profesionálních způsobů práce pomoci a kontroly u sociálních pracovníků v přímé práci s klienty. V souladu s cílem práce byly stanoveny celkem tři výzkumné otázky vztahující se obsahově k cíli diplomové práce. Sociální pracovníci odpovídali na otázky, jak využívají pomoc a kontrolu v přímé práci s klienty a jak vnímají ve své praxi pomoc versus kontrolu.

Pro dosažení cíle byl využit kvalitativní výzkum, který byl realizován pomocí metody dotazování prostřednictvím techniky polostrukturovaného rozhovoru. Analýza dat byla vyhodnocena metodou kategorizace dat.

Závěrem lze konstatovat, že cíl práce a výzkumné otázky byly naplněny. Na základě výsledků byly vysloveny dvě hypotézy, a to, že sociální pracovníci v praxi neznají profesionální způsoby práce kontroly a pomoci a že tato neznalost způsobuje horší efektivitu jejich práce.

Výstupy diplomové práce mohou posloužit jako studijní materiál pro teoretickou výuku a zároveň jako zpětná vazba pro sociální pracovníky, neboť práce přináší informace o tom, jaké profesionální způsoby práce sociální pracovníci ve své praxi využívají.

Klíčová slova

Kontrola; moc; pomoc; sociální pracovník; supervize; systemický přístup; syndrom vyhoření.

Practical assistance versus control by social workers in practice

Abstract

Topic of this diploma thesis is the usage of professional methods of assistance and control applied by social workers in practice. Theoretical part consists of a description of history of assistance and control in social work area, assistance and control in the context of a systematic approach and the risk of abusing of power by social workers while realising controls of clients. Furthermore, the diploma thesis mentions the helper syndrome and the occupational burnout syndrome that is common in social professions and, in connection to that, the importance of maintaining a certain psycho-hygiene and the significance of supervision.

The aim of this diploma thesis is the monitoring of professional work methods of assistance and control by social workers directly engaged with the clients. In accordance with this goal, there were three research questions established relating the goal of the diploma thesis. Social workers answered questions questioning them how they use the assistance and control in the direct engagement with the clients and how they perceive the distinction between the assistance and control in their practical experience.

In order to achieve the goal, there was used a qualitative research that was implemented by using the method of a semi-structured interview. Data analysis was evaluated by using the method of the categorization of data.

In conclusion, it can be stated that the goal of the diploma thesis, alongside with the research questions, were achieved. Based on the results, two hypotheses were established. The first one is that social workers are not aware of the professional work methods of control and assistance in practice, the second is that the unfamiliarity with these methods causes less effectivity level of their performance.

Outcomes of this diploma thesis may be used as a study material for a theoretical teaching and as a feedback for social workers as this diploma thesis brings the information about which work methods they are using in their practice.

Key words

Control; power; assistance; social worker; supervision; systematic approach; occupational burnout syndrome.

Obsah

Úvod ... 9

1 Teoretická východiska ... 10

1.1 Historický vývoj pomoci a kontroly v sociální práci ... 10

1.1.1 Systemický přístup v sociální práci ... 13

1.1.2 Kontrola v sociální práci ... 15

1.1.3 Pomoc v sociální práci ... 18

1.2 Riziko zneužití moci v kontrolních způsobech sociální práce ... 22

1.3 Syndrom pomáhajícího a syndrom vyhoření v pomáhajících profesích ... 24

1.4 Psychohygiena a význam supervize v pomáhajících profesích ... 26

2 Cíl práce a výzkumné otázky ... 28

2.1 Cíl práce ... 28

2.2 Výzkumné otázky ... 28

3 Metodika ... 29

3.1 Kvalitativní výzkum ... 29

3.2 Popis a výběr výzkumného souboru ... 30

3.3 Vlastní realizace výzkumu a zpracování výsledků ... 32

3.4 Etika výzkumu ... 33

4 Vyhodnocení ... 35

4.1 Výzkumná otázka č. 1 ... 35

4.1.1 Shrnutí výzkumné otázky č. 1 ... 41

4.2 Výzkumná otázka č. 2 ... 42

4.2.1 Shrnutí výzkumné otázky č. 2 53

4.3 Výzkumná otázka č. 3 55

4.3.1 Shrnutí výzkumné otázky č. 3 62

5 Diskuse 64

6 Závěr 74

7 Seznam použitých zdrojů 76

8 Seznam příloh 81

Seznam zkratek 84

Úvod

Tato diplomová práce s názvem „Pomoc versus kontrola sociálních pracovníků v praxi“ se týká, jak již název napovídá, pojmů kontroly a pomoci v sociální práci. Při zpracování textu jsem vycházela především z metody systemického přístupu.

Cílem sociální práce je sociální fungování jedince ve společnosti, a proto by měl být sociální pracovník jako profesionál schopen rozhodovat se tak, aby dokázal rozpoznat ve vztahu ke klientovi, kdy má nad ním, pokud je to žádoucí, přebírat kontrolu a kdy je naopak vhodné, aby mu nabídl pomoc. Výsledkem je pak zdárné vyřešení aktuálního problému klienta. Najít kompromis mezi pomocí a kontrolou je v přímé práci s klienty, dle mého názoru, náročné a zároveň to poukazuje na to, že sociální pracovník je vybaven dostatečnými znalostmi o pomoci a kontrole a dokáže se v této problematice orientovat. Domnívám se, že základní znalost využívání kontroly a pomoci v sociální práci je potřebná a aktuální, neboť zvláště v pomáhajících profesích díky těmto profesionálním způsobům práce může dojít k eliminaci stresu a s tím souvisejících dalších nepříjemných následků, jako je např. syndrom vyhoření apod.

Z tohoto důvodu jsem si položila otázku, do jaké míry jsou sociální pracovníci schopni v praxi využívat teoretické znalosti, které získali během svého studia, a zda vůbec dokážou rozlišovat mezi kontrolou a pomocí ve své každodenní přímé práci s klienty. Proto je cílem této diplomové práce získat informace o tom, jaké profesionální způsoby práce pomoci a kontroly využívají sociální pracovníci v praxi. V rámci výzkumu byly stanoveny celkem tři výzkumné otázky, které měly přinést odpovědi na to, jakým způsobem využívají sociální pracovníci pomoc a kontrolu v přímé práci s klienty a jak vnímají ve své praxi pomoc versus kontrolu.

1 Teoretická východiska

1.1 Historický vývoj pomoci a kontroly v sociální práci

Dle Guggenbühla-Craiga (2007) můžeme počátky sociální práce nalézt již v době osvícenství. Autor popisuje tehdejší postupy sociálních pracovníků, jejichž hlavním cílem bylo zajistit, aby se z člověka stal jedinec sociálně přizpůsobivý a rozumný. Toto je podle něj i dnes hlavním úkolem sociální práce.

Duková (2013) se shoduje s Gulovou (2011) a s Matouškem spolu se Šustovou (2007), že vzájemná pomoc se vyskytovala již v prvních lidských společnostech, v kmenových kulturách, kde se členové kmene starali o nemocné a staré, dále u starověkých civilizací, kde byl kladen důraz na sousedskou pomoc inspirovanou náboženskými tradicemi. Rovněž Yaovi Agboyi (2011) se zmiňuje, že v archaické společnosti se vyvíjel proces pomoci díky zvláštní sociální blízkosti v komunitách, v sousedstvích, ve vesnicích, v příbuzenstvech a v kmenových společenstvích. Novák (2006) uvádí, že se můžeme s kontrolou setkat v historii již u přírodních národů, které měly rodinný a manželský život regulovaný přísnými pravidly. Autor rovněž odkazuje na Bibli, kde je v několika výrocích jasně patrný stav nadřízenosti a podřízenosti. Autoři odborné literatury Duková (2013), Gulová (2011) a Matoušek se Šustovou (2007) shodně uvádí, že středověk byl charakteristický soustavnější a organizovanou pomocí, kterou poskytovala církev a šlechta. Dle Gulové (2011) církve a náboženství kladly velký důraz na solidaritu a pospolitost. V období renesance a novověku bylo stěžejním tématem svoboda člověka, vytvářely se nové zákony a normy a do teorií a metod sociální práce tak pronikly nové obory, jako je psychologie, filozofie, sociologie, medicína aj. (Gulová, 2011). Autorka dále píše, že sociální práce se stále mění a rozvíjí, přičemž její základy tvoří subsidiarita, solidarita, spravedlnost a obecné blaho.

Dle Šveřepy (2008) dochází po roce 1989 k rozvoji české sociální práce. V tomto období můžeme reflektovat velký nárůst zájmu o téma pomoci a kontroly (Šveřepa, 2008). O tématu reformy sociálního systému v kontextu pomoci a kontroly autor rozsáhle hovořil na konferenci IV. Hradecké dny sociální práce v roce 2007. Autor poukazuje na fakt, že sociální práce od poloviny 90. let minulého století byla zastaralá,

příliš ukázňující a ke klientům nepřátelská. Po roce 1989 začíná nový boom, kdy je pomáhání, uschopňování a posilování klientů v sociální práci v popředí a stává se sociálním dogmatem, a naopak kontrola již tak populární není: *Pomáhání je nová vlna; kontrola je pro dědky…* (Šveřepa, 2008, s. 241). Téma kontroly a její posílení, jak dále autor uvádí, však přichází s reformou sociálního systému. V rámci reformy sociální práce vznikají nové formy sociální práce a nové sociální služby, které vychází z konceptu pomoci. Autor upozorňuje na důležitý dokument z roku 2003, tzv. Bílou knihu v sociálních službách, kde je uvedeno, že posláním sociální práce je pomáhat klientům a sociální systém by se jim měl přizpůsobovat. Autor poukazuje rovněž na důležitost Standardů kvality sociálních služeb, které posilují celkový koncept pomoci a obsahují změny v sociální práci. Ve Standardech kvality sociálních služeb jsou zakomponovány nástroje, které ovlivňují podobu a obsah pomoci s cílem zamezit zneužívání moci u sociálních pracovníků. Mezi tyto nástroje např. patří dodržování práv a ochrana osob, možnost podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, respektování individuální volby osob, individualizace podpory a pomoci a flexibilita služeb dle individuálních přání a potřeb osob (Vyhláška č. 505/2006 Sb.). Vrcholem reformy v sociální oblasti je účinnost zákona o sociálních službách od roku 2007, jehož součástí jsou i Standardy kvality, které jsou všichni poskytovatelé sociálních služeb povinni naplňovat (Šveřepa, 2008). Tento zákon, dle Šveřepy (2008), změnil celkovou povahu sociálních služeb. Autor hovoří o tom, že reforma sociálního systému obnáší více kontroly, která spočívá v úsporách na sociálních dávkách, v centralizaci sociální správy a v posílení kontroly příjemců. Zajímavé je, jak autor popisuje stav, kdy do oblasti sociálních služeb pronikají zákony trhu, což má za následek to, že lidé mající peníze od státu na nákup sociálních služeb nakoupí pouze ty služby, které jsou pro ně potřebné a přínosné. Pak dochází k tomu, že jsou podporovány užitečné sociální služby a ty, po kterých není poptávka, přestanou existovat (Šveřepa, 2008).

O sociální reformě píšou také Matoušek s Koldinskou (2007), kteří upozorňují na koncept tzv. záchranné sociální sítě v roce 1990, jejímž hlavním cílem bylo zajištění minimálních příjmů lidem v nouzi a která měla zmírnit negativní sociální důsledky zapříčiněné transformací. Po roce 1989 vznikaly nové zákony týkající se sociální péče, nové nestátní neziskové organizace, církevní organizace specializované na poskytování sociálních služeb, měnila se zásadně také situace v ústavních zařízeních apod.

(Matoušek, Koldinská, 2007). Oba autoři stejně jako Šveřepa (2008) považují za vrchol sociální reformy vznik a přijetí Standardů kvality sociálních služeb jako součást zákona č. 108/2006, o sociálních službách.

Sociální práce rozhodně vyžaduje práci jak s kontrolními mechanismy, tak i s mechanismy pomocnými, přičemž existuje mezi pomocí a kontrolou určité dilema - napětí, kdy a v jaké situaci je vhodné jeden či druhý mechanismus využívat (Tilman, 2009). Úlehla (2005) konstatuje, že sociální pracovník by měl umět pracovat jak v rovině pomoci, tak v rovině kontroly, ale měl by být schopný rozlišit, kterou variantu v práci s klientem má zvolit. Dilema mezi pomocí a kontrolou zmiňuje taktéž Navrátil (2001, s. 11): *Dilema normativnosti sociální práce má také co dělat s otázkou vztahu sociální práce k pojmům pomoc a sociální kontrola.* Již Řezníček v roce 1994 píše, že díky prosazování principu svobodného rozhodování u klientů je kontrolní funkce sociální práce vědomě potlačována a v důsledku toho je omezována její účinnost.

Květenská (2008) se domnívá, že sociální pracovník, který dokáže při práci s klientem rozlišovat mezi pomocí a kontrolou, je zároveň schopný si uvědomovat svou úlohu v tomto vztahu a ví, čí zájmy hájit. Stejně jako Květenská i Hauke (2014) považuje za velmi důležité, aby pracovník byl schopný reflexe, aby se zamyslel a dokázal volit mezi nabízením pomoci a kontrolou.

Michel-Schwartze (2009) uvádí, že sociální práce má dvojí právní mandát, který zahrnuje na jedné straně pomoc a na druhé straně kontrolu. Pro sociální pracovníky je dle autorky nanejvýš důležité, aby rozpoznali, zda jednají jako agenti kontroly, či se pohybují v oblasti pomoci.

Květenská (2008) je přesvědčena, že kontrola bez pomoci při výkonu pomáhajících profesí není možná, jelikož se tyto mechanismy vzájemně doplňují a prolínají. Autorka tvrdí, že oba způsoby práce jsou užitečné, neboť informují o práci s klientem – jak s ním právě pracujeme, co s ním máme v plánu do budoucna, jak s ním budeme pracovat. Uvědomění si vztahu ke klientovi a ke společnosti považuje Květenská (2008) za důležité kritérium vlastní reflexe. Naopak oproti Květenské (2008) uvádí Michel-Schwartze (2009), že se pomoc a kontrola vzájemně vylučují. Autorka píše, že kontrola jako taková musí být klientům přesně objasněna a nesmí být zaměňována za pomoc.

Vymezením hranice mezi kontrolou a pomocí se zabývá Kopřiva (2006) v systemickém přístupu, kdy říká, že tato hranice může vést u sociálního pracovníka k rezervovanému chování vůči klientovi, který může klient chápat jako nezájem. Rovněž Ševčíková (2008) se přiklání k názoru, že především systemická teorie obsahuje nejkomplexnější koncept pomoci a kontroly aplikovatelný i v dalších přístupech v oblasti sociální práce.

1.1.1 Systemický přístup v sociální práci

Kopřiva (2006) spatřuje v systemickém přístupu velký přínos pro sociální práci, neboť tento model sociální práce šíří systémové myšlení a obsahuje velmi účinnou techniku kladení otázek, kdy otázka je základní formou intervence a je vhodnou formou vedení pomáhajícího rozhovoru. Dle Parmy (2006) obsahuje systemický přístup různá filozofická východiska, teorie, metody a praktické zkušenosti. Autor dále sděluje, že v systemickém pojetí dochází ke vzájemnému ovlivňování prvků a vztahů. Podle něj není mezi nimi vztah příčinné souvislosti, ale naopak interakce.

Se systemickým modelem sociální práce, jak uvádí Macek (2007), se můžeme setkat především v oblasti humanitních věd, zejména v psychoterapii, psychologii, sociální práci, pedagogice, sociologii apod. I Parma (2006) píše, že se systemický přístup využívá především v oborech práce s lidmi.

Tento model sociální práce se počal formovat již ve druhé polovině 20. století (Hauke, 2014), přičemž termín „systemický“ označoval specifickou psychoterapeutickou školu, která se nazývala systemickou rodinnou terapií, jejíž hlavní myšlenka se zakládala na faktu, že sociální pracovník jako pozorovatel je zahrnut do procesu pozorování, čímž zároveň ovlivňuje výsledky tohoto procesu (Macek, 2007). Stejnou myšlenku jako Macek (2007) sdílí i Hauke (2014), která charakterizuje princip systemického přístupu jako způsob práce, kdy samotný jedinec je sám sobě nejlepším expertem na vyřešení svého problému a pracovník hraje v tomto procesu roli pouhého pozorovatele, jehož úkolem je vedení rozhovoru a kladení otázek takovým způsobem, aby docházelo k podpoře jedince, jenž hledá nejlepší řešení své situace. Pomáhající systemický pracovník v roli pozorovatele nabízí klientovi spolupráci, respektuje jeho osobnost a rozhodnutí, poskytuje mu absolutní volnost a svobodu, ale zároveň na něj přenáší i zodpovědnost za vyřešení problému (Holá, 2011).

Dle Ludewiga (2011) nabízí systemický model sociální práce prostor pro pochopení jednotlivých životních problémů jedince a s tím i souvisejících sociálních vztahů, přičemž dochází k akceptaci lidské autonomie, otevřenosti komunikačních procesů a orientace na zdroje a řešení. Jak zdůrazňuje Procházka (2014), je v rámci systemické práce velmi důležité hledání různých příčin a jejich souvislostí, aby se zjistilo, jakým způsobem se podílejí na vzniku problému jedince a jak na sebe vzájemně působí, díky čemuž dochází k lepší orientaci v problému, kdy jednotliví účastníci jsou otevření vůči různým pohledům a případným změnám. Systemický přístup práce lze úspěšně využívat u mnoha cílových skupin klientů, např. u dětí a mladistvých je systemická terapie velmi účinná v kombinaci s psychologickou výukou, relaxačními technikami, představivostí, hypnoterapií, s technikami krizové intervence a dalšími technikami (Retzlaff von Sydow, 2015).

Prostřednictvím systemického přístupu nedochází k odhalování vnějšího světa, nýbrž k jeho vytváření, kdy se realita stává sociální konstrukcí (Holá, 2011). Autorka popisuje základní tezi spočívající v myšlence, že jedinec je vnímán jako autonomní a sebeutvářející se bytost. Stejně jako autoři Holá (2011) a Ludewig (2011) sdílí stejnou myšlenku i Kopřiva (2008), který spatřuje hlavní význam v akceptaci, tedy respektu člověka jako základní vrozené lidské potřeby „být respektován“ jako lidská bytost, a to bezpodmínečně, a dále tvrdí, že respekt k druhým v sobě skrývá jistý bonus tím, že nám zajišťuje vlastní důstojnost.

Velmi důležitou a nedílnou součástí systemického přístupu je dle Holé (2011) komunikace, která je prostředkem při odstraňování klientových potíží a díky níž dochází k dorozumění a porozumění obou komunikačních partnerů. Systemický přístup vychází z konstruktivismu, který otevírá cestu k řešení a k budoucnosti, dochází ke změně pohledu na danou situaci, která se řeší (Holá, 2011). Podle autorky využívají systemici při řešení problému s klientem takovou strukturu rozhovoru, aby získali podrobnou představu o přáních, představách a očekáváních klienta.

Dle Gjuričové a Kubičky (2009) rozšiřuje systemická tradice kontext a uvažuje o systémech, ve kterých se problém odehrává. Využívá mnohočetných popisů problémů a reflektuje různé perspektivy, orientuje se na cirkulární souvislosti, snaží se o otevřenost vůči různým pohledům a zkoumá nejen, co se děje, ale také jak je co významné pro každého účastníka (Gjuričová, Kubička, 2009).

Kopřiva (2006) píše, že systemický přístup jednoduše odlišuje kontrolu a pomoc v jednání sociálních pracovníků, kdy kontrola je veškeré jednání, které je klientem nevyžádané, a pomoc je naopak jednání, které klient po sociálním pracovníkovi vyžaduje, avšak pomocí může být někdy i to, co vyžádáno není, a to tehdy, pokud sociální pracovník své jednání vyhodnotí a vnímá jako podporu života klienta**.** Autor tuto situaci popisuje na konkrétních případech, kdy pracovníci v pomáhajících profesích, např. zdravotnický personál, umožňují klientům-pacientům přijmout novou situaci po vážném úrazu, aby nedošlo k jejich „odpojení od řádu“ (společnosti), a dodávají jim motivaci do dalšího života (nevyžádaná pomoc). Stejně tak Kraus (2016) potvrzuje názor Kopřivy (2006) tím, že tvrdí, že rozdíl mezi pomocí a kontrolou tkví v kritériu rozhodovací pravomoci. V případě pomoci záleží na příjemci pomoci, zda ji přijme, a v případě kontroly disponuje rozhodovací pravomocí profesionál (Kraus, 2016). Kopřiva (2006) je přesvědčený, že systemický přístup má značný pozitivní vliv na teorii sociální práce a na praxi rodinného poradenství.

Mezi přednosti systemického přístupu patří dle Macka (2007) krátkodobost a efektivita. Krátkodobost dle autora v podobě zaměření se na cíle omezuje psychickou zátěž a je prevencí syndromu vyhoření. Efektivita systemického přístupu spočívá v aktivním využívání všech dostupných zdrojů (Macek, 2007).

1.1.2 Kontrola v sociální práci

Mezi profesionální způsoby a dovednosti práce sociálního pracovníka patří přebírání kontroly, která se vyskytuje v průběhu rozhovoru s klientem při dojednávání objednávky (Úlehla, 2005). Autor (tamtéž, s. 20) uvádí: *Kontrola (starost) je nevyhnutelná, účelná a potřebná, 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.* Pokud sociální pracovník nad klientem přebírá kontrolu, jedná dle svého uvážení, je přesvědčený a rozhodnutý o tom, že jeho domněnka postarat se o klienta je správná, přičemž klientova přání jsou spíše upozaděna (Úlehla, 2005). Kontrola je snadno zneužitelná a je nutné rozlišovat mezi kontrolou užitečnou a zneužitelnou, neboť kontrola jako profesionální způsob práce by měla mít jasná pravidla (Úlehla, 2005). Kraus (2016) rozlišuje instruktivní (poučnou) kontrolu

a destruktivní kontrolu. Instruktivní (poučná) kontrola se dle autora zaměřuje na dodržení výhod prostřednictvím instruktivní (poučné) moci, naproti tomu destruktivní kontrola cílí na dodržení výhod pomocí destruktivní moci.

Macek (2007) užívá pro pojem kontrola v sociální práci výraz přebírání starosti. Tento výraz dle autora (tamtéž, s. 225) charakterizuje výrok: *Podle názoru určité osoby (mého, kolegy, soudce, tvé matky atd.) potřebuješ to a to změnit. Můžeme na tom pracovat?* Podle něj nese tento výrok v sobě možnost přijmutí či odmítnutí nabídky na spolupráci. Naopak Parma (2006) definuje kontrolu jako stav, kdy jednáme s druhými dle našich vlastních potřeb. Autor dále zdůrazňuje, že profesionální kontrolování vyžaduje dobrou orientaci v potřebách, které je vhodné v rámci kontroly specifikovat do srozumitelných cílů, se kterými je klient seznámen a k jejichž plnění je klient pracovníkem veden. Macek (2007) dále tvrdí, že mezi systemická kritéria přebíraní starosti patří sebereflexe vlastní volby mezi nabízením spolupráce a přebíráním starosti, transparentnost a užitek. Dle autora se sociální pracovník pohybuje v rámci spolupráce s klientem jak v mezích přebírání kontroly, tak v oblasti nabízení spolupráce, a záleží pouze na sociálním pracovníkovi, jakou možnost zvolí, aby byl dosažen dohodnutý cíl spolupráce.

Úlehla (2005, s. 33-35) rozlišuje čtyři způsoby kontroly podle míry přebírání zodpovědnosti za klienta:

1. Opatrování: patří mezi nejtvrdší formy kontroly, neboť pracovník nevěří ve schopnosti a možnosti klienta a přebírá za něj veškerou zodpovědnost a starost.
2. Dozor: pracovník vidí klienta jako neschopného řešit své problémy a vykonává nad ním dozor, čili jej kontroluje, jak plní úkoly, na kterých se domluvili. Avšak i při dozorování hledá pracovník aktivně způsoby a možnosti, jak by bylo možné pracovat s klientem na poli pomoci.
3. Přesvědčování/Motivování: pracovník přesvědčuje klienta, aby souhlasil s nabídkami možností, přičemž zná zdroje klienta a věří v jeho schopnosti. V případě, že pracovník klienta přesvědčí, pracuje s ním dále pomocí prostředků pomoci. Hlavním cílem přesvědčování je motivace klienta, aby dokázal změnit své postoje.

4. Vyjasňování: mezi pracovníkem a klientem dochází k vyjasňování toho, co bude předmětem spolupráce, zda je pracovník schopný naplnit očekávání klienta. Dochází také k vymezení pravidel vzájemné spolupráce, k určení hranic, cílů apod. Vyjasňování je vždy na počátku spolupráce, kdy pracovník volí mezi vyjasňováním jako prostředkem kontroly a doprovázením coby prostředkem pomoci.

Parma (2006, s. 46-48), který působí jako systemický kouč, popisuje zmíněné čtyři způsoby kontroly jinými slovy než Úlehla a rozlišuje dle kompetentnosti klienta: péči, dozírání, přesvědčování a vyjednávání. Jednotlivé druhy kontrolní práce se, dle autora, liší od sebe navzájem podle míry starostlivosti, náročnosti a zodpovědnosti.

1. Pečování (0%): *Musím to udělat za tebe. Nejsi k tomu kompetentní*. Péče musí být pevná, srozumitelná a otevřená, jedná se o nejtvrdší způsob kontroly, kdy pracovník stanovuje cíle a má za jejich plnění zodpovědnost.
2. Dozírání (50%): *Stačí tě kontrolovat. Jsi kompetentnější*. Dozírání musí být jasně zacílené a je vhodné spíše pro kompetentnější klienty, neboť pracovník jim sice stanoví cíle, ale způsob jejich dosažení je již zcela na klientovi. Pracovník je garantem dosažených cílů, kdy pouze na základě kontrolních bodů zjišťuje, jak klient postupuje. Dle autora se jedná o velmi účinnou kontrolu.
3. Přesvědčování (75%): *Stačí tě pobízet. Jsi hodně kompetentní*. Přesvědčování musí být účinné a respektující. Používá se u velmi kompetentních klientů, neboť pracovník neurčuje žádné cíle. Pracovník má na starosti hlavně motivaci klienta ke splnění toho, co je potřeba.
4. Vyjednávání (90%): *Stačí tě dovést k žádosti. Jinak jsi zcela kompetentní*. Vyjednávání je bránou k pomoci. Dle autora je vyjednávání zařazeno do kontroly pouze z metodických důvodů, protože vyžaduje velmi málo kontrolování a je hodně pomáhající. Partner je dle autora při tomto způsobu kontroly považován za zcela kompetentního při plnění svých cílů.

Z hlediska časové náročnosti je kontrola rychlejší než dojednávání pomoci, avšak její nevýhodou je možné zneužití, kdy pak dochází k řešení a vyjasňování jejích následků (Úlehla, 2005). S názorem Úlehly se ztotožňuje i Hauke (2014), která upozorňuje na to, že kontrola ve svém důsledku čas nešetří, neboť vyžaduje pokračování a klienta nemotivuje k nalezení nejoptimálnějšího řešení jeho problému, protože jej zbavuje

svobody a aktivity, kdy jiná osoba za něj činí veškeré kroky a určuje postup, jakým se bude postupovat. I Parma (2006) píše, že kontrola nešetří čas. Časová úspora je podle něj u kontroly spíše optickým klamem, protože pracovník musí v dlouhodobějším časovém horizontu provádět kontrolu stále dokola.

Typické pro přebírání kontroly je, že se sociální pracovník řídí spíše svými normami, neřídí se přáními klienta, je držitelem problému (Úlehla, 2005). Dle Michel-Schwartze (2009) neobsahuje kontrola princip neutrality, neboť sociální pracovníci jednají na základě svých subjektivních přesvědčení. Ovšem v situacích, kdy klient není schopný rozhodovat o způsobu řešení svého problému, je žádoucí, aby pracovník nad klientem přebral kontrolu, tudíž kontrola má své opodstatněné místo v dovednostní výbavě pracovníka (Hauke, 2014).

Správně vedená kontrola upozorní včas na nedostatky a umožní jejich včasné odstranění, může probíhat v pozitivní atmosféře za předpokladu, že obě strany (kontrolor i kontrolovaný) vnímají kontrolu v jejich vztahu jako přínosnou a legitimní (Levická, 2008).

Dle Parmy (2006) je systemická kontrola přísně otevřená, neboť ještě před začátkem ovlivňování klienta žádoucím směrem mu musíme jasně a srozumitelně vysvětlit cíl, ke kterému ho budeme směřovat. Dle autora je kontrola lákavá a operativní, vede rychle k výsledkům, její použití je plošné a navíc při kontrole získává pracovník nad druhými moc. Mezi její nevýhody dle Parmy (2006) patří nemožnost rozvíjet lidskou aktivitu, iniciativu a samostatnost.

1.1.3 Pomoc v sociální práci

Sociální práce patří mezi pomáhající profese, jejichž cílem je institucionalizované poskytování podpory (Květenská, 2008). Termín pomoc je charakterizován v sociální práci jako centrální kategorie pro sebehodnocení a porozumění, kdy spouštěčem profesionální pomoci je porovnávání určitých faktů a programů, které souvisí s asymetrickým vztahem mezi tím, kdo pomoc nabízí, a tím, kdo pomoc přijímá (Tilman, 2009). Jak uvádí Hartl (2013, s. 85): *pomáhat znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami*, což můžeme chápat tak, že správná motivace a podpora

jedince vede ke zdárnému rozhodnutí, jak vyřešit problém. Pomáhající pracovník by měl být schopen reflexe a sebereflexe, tj. měl by být schopen vnímat vlastní činy, měl by si být vědom toho, komu pomáhá (Baštecká, 2005).

Yaovi Agboyi (2011) vnímá pomoc v sociální práci jako úkol a dále uvádí, že pomoc může přispívat k regulaci sociálního systému. Podle něho prostřednictvím konkrétních programů a plánování zlepšuje pomoc životní situace lidí a patří k největším výzvám v sociální práci. Plánování v rámci pomoci přináší do specifických oblastí společnosti dle autora strategie, které vhodně řeší různé životní problémové situace.

Parma (2006, s. 38) definuje pomoc jako *jednání s druhými (a se sebou samými), které vychází z jejich zjištěných a vyslovených potřeb a tyto jejich potřeby uspokojuje.* Dle autora je umění pomáhat náročné, neboť vyžaduje jisté dovednosti, jako např. dokázat profesionálně zjišťovat potřeby, umět předávat kompetence aj. Výsledkem je podle něj důvěrný vztah a vysoká účinnost. V oblasti pomoci stojí zodpovědnost za výsledky na straně klienta, naopak pracovník je zodpovědný za samotný proces pomoci (Parma, 2006).

Macek (2007) používá pro pomoc v sociální práci termín „nabízení spolupráce“, který je dle jeho mínění výstižnější. Podle něj (tamtéž, s. 225) vystihuje tento termín věta: *Řekni mi, v čem ti mohu být prospěšný.* Autor tvrdí, že cílem je vytvoření pracovního kontraktu mezi pracovníkem a klientem, který pokrývá představy, potřeby a očekávání klienta i pracovníka. Proces spolupráce charakterizuje autor slovy respekt, krása a užitek.

Úlehla (2005, s. 20-21) charakterizuje pomoc v sociální práci jako výsledek vzájemné interakce s klientem, přičemž musí splňovat tyto prvky:

1. Nejdříve klient přichází se svou objednávkou, se svým přáním.
2. Dalším krokem je pracovníkova nabídka pomoci klientovi, která je odpovědí na klientovu objednávku.
3. Oba kroky, objednávka i nabídka, se opakují, čímž dochází k tzv. dojednávání či nabízení pomoci, jejichž výsledkem je dohoda o pomoci a jejím cíli. Pracovník se s klientem domluví na společné spolupráci, což směřuje k tomu, že u pracovníka dochází k naplnění jeho touhy pomáhat a klient zároveň naplní svou touhu najít pomoc.

Stejně jako Úlehla (2005) i Parma (2006) uvádí, že k pomáhání dochází na základě objednávky od klienta. Parma (2006) specifikuje pomáhající aktivity, mezi které řadí zájem o potřeby klienta a jeho zplnomocňování. Dle autora předchází vlastní realizaci pomoci dohoda pravidel spolupráce, tj. uzavření zakázky s klientem. Tvorba zakázky z objednávky obsahuje dojednání cílů a metod pomoci přijaté klientem, dojednání průběhu plnění cílů, průběžné vyhodnocování dosažených výsledků a dojednání konečného výsledku spolupráce (Parma, 2006).

Pomoc je tedy v sociální práci určitý způsob společné práce, kdy pracovník respektuje přání klienta (Úlehla, 2005) a záleží pouze na klientovi, jakým způsobem nabídku pomoci využije, neboť je sám za sebe zodpovědný a svobodný do té míry, do jaké je jeho chování slučitelné s jeho životem nebo s životem jiných osob (Mahrová, Venglářová et al., 2008). Dle Michel-Schwartze (2009) je pomáhající vztah charakteristický svou neutralitou. Při nabízení pomoci by pracovník neměl zneužívat klientovu nepříznivou sociální situaci a neměl by mu nabízet služby, které pro něj nejsou vhodné, neměl by jeho situaci nijak zlehčovat a měl by respektovat klientovo přání a rozhodnutí, jeho výběr a postup pomoci (Malíková, 2011).

Úlehla (2005, s. 33 - 37) specifikuje následující čtyři profesionální způsoby pomoci:

1. Doprovázení: pracovník poskytuje klientovi pevnou oporu, své schopnosti a dovednosti, pomáhá klientovi zvládat jeho problém.
2. Vzdělávání: pracovník disponuje vzděláním a informacemi, kterými rozšiřuje klientovi možnosti. Vzdělávání si musí klient od pracovníka vyžádat a pracovník mu jej poskytne tehdy, až si ověří, že si jej klient opravdu přeje. Pracovník by měl dbát na to, aby se vyvaroval poučování klienta, neboť by místo vzdělávání vykonával nad klientem dozor, který spadá do kontrolních způsobů práce.
3. Poradenství: pracovník pomáhá klientovi využívat jeho možnosti při řešení problému pomocí rad, návodů a nápadů.
4. Terapie/Intervence: pracovník s klientem společně hledá řešení, jak rozpustit problém. Pracovník staví na víře v klientovy schopnosti a dovednosti, na jeho aktivní spolupráci, zároveň klienta motivuje a zplnomocňuje.

Parma (2006, s. 58-60) nabízí z pohledu systemického kouče následující způsoby pomáhání:

1. Vzdělávání: potřeba klienta zní: *Pomoz mi rozšířit moje možnosti*. Pracovník pomáhá klientovi pomocí různých již předem připravených technik a svých zkušeností.
2. Poradenství: potřeba klienta je: *Pomoz mi lépe využít mých možností.* Klient si díky pomoci pracovníka vytváří vlastní řešení. Pracovník klienta motivuje konstruktivním dotazováním, vnáší nový vhled do situace aj.
3. Doprovázení (podporování): potřeba klienta má podobu: *Pomoz mi nést můj úděl.* Pracovník má pro klienta připravené postupy podpory, posiluje ho.
4. Překonávání: potřeba klienta má formu: *Pomoz mi překonat mé trápení.* Pracovník pomáhá klientovi pomocí nástrojů důvěry, podporování, posilování a rozšiřování možností.

Pomoc může být formální jako součást sociálního poradenství, jak základního, tak i odborného (Hartl, 2013), ale může být i neformální, kterou poskytuje jedinci sociální okolí (Špatenková, 2004). Ta by se ale měla omezit na vyslechnutí a povzbuzení, na rozdíl od odborné profesionální pomoci založené na spolupráci klienta a odborníka (Schneiderová, Špatenková, 2004). Do neformální pomoci patří svépomoc charakteristická obrannými mechanismy jedince a také vzájemná pomoc získaná od blízkých osob či institucí formou emocionální podpory, praktické pomoci, rad a informací (Špatenková, 2004).

Pomoc v sociální práci je spojena i s určitými riziky, jak uvádí Baštecká (2005, s. 76): *Rizika pomáhání představují zároveň příležitost: prostřednictvím paradoxů – při pomáhání se pohybujeme v bezmoci, a máme při tom velký vliv; jsme nedůležití, a zároveň si dostatečně vážíme sebe samotných.*

Dle Parmy (2006) je pomáhání časově náročnější než kontrola, jelikož nefunguje bez důvěryhodného vztahu. Pomáhající musí být schopen dle autora podržet toho, komu pomáhá, a musí umět přechodně čelit rizikům. Autor dále píše, že pomáhající musí být natolik silný, aby dokázal podporovat a motivovat druhé k tomu, aby dosáhli cíle vlastními silami. Autor zdůrazňuje, že pomáhající přístup zvyšuje významně kompetentnost jedince tím, že člověk víc přemýšlí o svých potřebách a potřebách druhých lidí. Člověk se podle něj zamýšlí nad tím, jak tyto potřeby může vlastními

silami naplnit, čímž se stává samostatnější, více si věří a rozvíjí se u něj kritické myšlení a schopnost sebereflexe. Při pomáhání jsou lidé více otevření a autentičtí, což vede k efektivnější komunikaci a přímosti v mezilidských vztazích (Parma, 2006).

1.2 Riziko zneužití moci v kontrolních způsobech sociální práce

Nedílnou součástí sociální práce je uplatňování moci a autority (Janebová, 2008). Pracovníci vykonávající pomáhající profesi jsou vystaveni riziku pomáhání a s tím spojené přiměřené míře moci, na které je závislá organizovaná pomoc (Baštecká, 2005).

Vztah založený na moci dle Emmericha (2016) zásadně ohrožuje svobodu a svobodnou vůli jedince. Vznik a výskyt mocenských vztahů je dle autora velmi úzce propojen s oblastí sociální práce ve společnosti. Moc v sobě zahrnuje určité mocenské pole obsahující kompetence určené organizací a tyto kompetence může sociální pracovník buď využít ve svůj prospěch, nebo je může odmítnout (Janebová, 2008). Autorka popisuje moc jako neměnnou proměnou, jako osobní volbu sociálního pracovníka. Dle Kappla (2008) je nezbytné, aby sociální pracovník dokázal a uměl zacházet s mocí, aby ji užíval účelově a spravedlivě a aby byl schopen objasnit klientovi konkrétní užívání moci, případně své užívání mocenských kroků před ním dokázal obhájit. S názorem Kappla (2008) souhlasí Guggenbühl-Craig (2007, s. 10), který přímo říká: *Postup proti vůli klienta vyžaduje přesvědčení. Člověk musí být přesvědčený, že to, co chce, je správné.* Kopřiva (2006) také upozorňuje na velký vliv moci ve vztahu mezi pracovníkem a klientem, kdy moc může představovat určitou přítěž v pomáhání, nicméně je v určitých situacích nezbytné ji uplatňovat. Přičemž autor apeluje stejně jako Kappl (2008) na to, že by měl být pracovník schopen určité sebereflexe a měl by si projevy svého mocenského postavení uvědomovat.

Dle Kopřivy (2006) je moc důležitá i při pomáhání, neboť klient je bezmocný už jen tím, že něco potřebuje, a pracovník je mocný tím, že klienta zplnomocňuje. Autor dále uvádí, že mocenská pozice u pracovníků velmi ovlivňuje způsob poskytování pomoci a vyvolává u klientů odstup a nedůvěru, avšak v určitých případech je nezbytná, neboť usnadňuje jednání s klienty.

I Guggenbühl-Craig (2007) zmiňuje, že pokud sociální pracovník pracuje s klientem proti jeho vůli, i když to může v okolí vyvolávat dojem, že tak činí správně, může být toto jednání problematické, a pokud sociální pracovníci násilně prosazují svůj názor, měli by být v tomto ohledu velmi obezřetní a opatrní. Autor zajímavě porovnává práci s mocí a její zneužívání s obdobím křesťanství, kdy takto pracovala inkvizice: *Středověká inkvizice je pro mnohé z nás ztělesněním oficiálně ospravedlněné sadistické touhy po moci. Jestliže dnes v sociální práci klientovi vnucujeme něco, co on odmítá, jsou naše motivy nepochybně lepší. Nebo možná ne vždy?* (Guggenbühl-Craig, 2007, s. 13). Autor upozorňuje na to, že v každém sociálním pracovníkovi dochází k vnitřnímu boji mezi touhou pomáhat a touhou někoho ovládat, zbavovat klienta moci, což může přinášet hluboké uspokojení. Zneužívání moci podle něj vede k výčitkám svědomí, ale pocity viny se mohou vytratit, pokud si své jednání sociální pracovník dokáže objektivně a správně zdůvodnit.

Dle Úlehly (2005) dochází ke zneužívání moci tím, že pracovník vykonává kontrolu pod záminkou pomáhání a prosazuje své cíle na úkor přání klienta. Kappl (2008) upozorňuje na fakt, že sociální pracovníci čelí často nelehkému úkolu, a to přinutit klienta k určité změně chování, kdy se musí rozhodnout, zda využijí mocenské prostředky, nebo zda zvolí optimálnější prostředek, kterým je komunikace, jež je účinnou součástí moci. Se zneužíváním moci při přebírání kontroly v sociální práci velmi úzce souvisí neprofesionální techniky, jako je nátlak, manipulace, vydírání apod. (Úlehla, 2005).

Autoři Kappl (2008), Guggenbühl-Craig (2007) a Kopřiva (2006) se názorově shodují v tom, že sociální pracovníci musí v určitých situacích jednat proti vůli klienta, z pozice úřední moci, a jsou tak spojováni s represivní a státní mocí. Kopřiva (2006) odlišuje moc institucionálně přidělenou, která má určité výhody a pravomoci pro sociálního pracovníka, ale jejíž nevýhodou je, že sociální pracovník má ztížené podmínky pro to, aby se stal klientovým důvěrníkem, a moc bez formálních pravomocí, kdy klient vedení sociálního pracovníka přijímá. Společnost akceptuje, že sociální pracovníci za určitých podmínek odebírají děti z rodinného prostředí, provádí bytové kontroly, získávají informace od dalších institucí a provádí další nepopulární úkony, které působí spíše společensky negativně (Kappl, 2008). Avšak tyto represivní úkony jsou dle Kappla (2008) víceméně v některých krajních případech nutné, neboť vedou k ochraně zájmů klienta a zabraňují většímu poškození. Nepatrné zneužívání kontroly a jemnou

manipulaci můžeme dle autora pozorovat u sociálních pracovníků v oblastech neziskového sektoru, především v sociální práci zaměřené terapeuticky, kdy je klientům poskytována psychosociální pomoc. Autor je dále přesvědčen o tom, že je klientům díky psychologicky zaměřené terapeutické práci vnucována interní kontrola, kdy klient sám sebe kontroluje, aby nevybočoval z normy společnosti, a tudíž v těchto případech není až v takové míře nutná kontrola zvenčí od sociálních pracovníků, což vypadá a je vnímáno společností lépe. Stejný názor jako u Kappla (2008) nalezneme i u Guggenbühla-Craiga (2007), který tvrdí, že znalost psychologie velmi zvýhodňuje sociálního pracovníka v tom, aby lépe využíval svou moc, neboť takový psychologicky školený pracovník zná své klienty tak dobře, že jim dokáže elegantně a nenásilně vnutit svou vůli, čímž klienty zbaví jejich moci.

Dle Baštecké (2005) mohou potíže s mocí u pracovníků v pomáhajících profesích vyústit v tzv. syndrom pomáhajícího, který vzniká transformací bezmoci do nutkavé potřeby péče o ostatní na úkor pomáhajícího jedince a který částečně souvisí se syndromem vyhoření.

1.3 Syndrom pomáhajícího a syndrom vyhoření v pomáhajících profesích

Slovo syndrom znamená „souběh“ různých znaků, které tvoří určitý obraz, obraz určitého (chorobného) procesu (Schmidbauer, 2008, s. 15).

Schmidbauer (2008) pracuje s hypotézou bezmocného pomocníka a domnívá se, že lidé se stávají pomocníky pouze z toho důvodu, že nejsou schopni přijímat pomoc od druhých, a proto delegují svou závislost na své klienty. Dle autora syndrom pomocníka úzce souvisí s vytěsňováním a nevědomými obrannými mechanismy, které hrají důležitou roli v emocionálních konfliktech a psychohygienických problémech v pomáhajících profesích. Bezmocného pomocníka charakterizuje autor jako jedince, jež si svým přehnaným pracovním nasazením kompenzuje vnitřní pocity prázdnoty a bezcennosti vznikající z nedostatku emocionální komunikace s druhými. Pomáhání je tedy podle něj jakousi určitou obranou. Schmidbauer (2008) dále tvrdí, že v každém jedinci, který má vůli pomáhat, existuje nějaký egoistický popud, a záleží pouze na společnosti, zda toto chování vyhodnotí jako altruistické či egoistické.

Autor je přesvědčený, že lidé postižení nějakým traumatem, např. z dětství, mají větší sklony pomáhat, a jsou tak více vystaveni syndromu pomocníka. Stejně tak Dostálová (2016) se ztotožňuje se Schmidbauerem (2008) a tvrdí, že příčiny syndromu pomocníka tkví v problémech v dětství a v odmítání dítěte jeho rodiči. Syndrom pomocníka představuje určitou neschopnost jedince projevit své vlastní city a potřeby, což může být důvodem latentních fantazií a představ o vlastní všemohoucnosti v pomáhajících profesích (Schmidbauer, 2008).

V pomáhajících profesích je dle Schmidbauera (2008) velmi žádoucí a nutné zabývat se syndromem pomocníka jako rizikovým faktorem vyhoření a především duševní hygienou, která je prevencí vyhoření. Autor poukazuje na fakt, že v analýze syndromu pomocníka je vyhoření pouze jedním z mnoha projevů, neboť nejrychleji vyhoří ti, kteří nejsou schopní rozlišovat mezi svým perfekcionismem a reálnými nároky své motivace vykonávat pomáhající profesi.

Venglářová (2007) popisuje syndrom vyhoření jako stav psychického, fyzického a emocionálního vyčerpání, které je způsobeno dlouhodobým setrváváním v emocionálně těžkých situacích a přichází v souvislosti s pracovní zátěží u jinak zdravých jedinců. Steuer (2012) klasifikuje syndrom vyhoření jako vážné onemocnění, které ovlivňuje a působí negativně nejdříve na tělo a poté i na duši. Autorka zároveň apeluje na to, že se nejedná o žádné módní onemocnění.

Prieß (2015) spatřuje hlavní příčiny syndromu vyhoření ve stresu, přetížení a nadměrném vyčerpání. Autorka poukazuje na fakt, že vyhoření nelze ovládnout rozumově, ani racionálním jednáním, neboť se nejedná o projev slabé vůle. Maroon (2012) definuje dva rozdílné typy pracovníků, kteří jsou nejvíce náchylní k syndromu vyhoření. První skupinu představují jedinci trpící komplexy méněcennosti k rodině a k přátelům a druhou skupinu představují jedinci, jež mají ctižádostivé aktivní otce či příliš ochranitelské matky, přičemž všichni se cítí být osamělí, v pubertě měli potíže se sebeprosazováním se a tíhnou většinou k tomu, že se plně identifikují s prací a hledají v ní seberealizaci (Maroon, 2012). Autor dále popisuje, že tito jedinci jsou schopni vynakládat vysoké pracovní nasazení, velmi touží po uznání a neumějí říkat ne. Příznaky vyhoření mají dopad na chování v emoční a kognitivní oblasti a mohou se projevovat i na somatické rovině (Maroon, 2012). Typickými faktory syndromu vyhoření jsou dle autora fyzické vyčerpání, emocionální vyčerpání, mentální vyčerpání,

odosobnění a snížená osobní výkonnost. Dle Prieß (2015) se může jedinec k syndromu vyhoření propracovat čtyřmi fázemi, kterými jsou poplachová fáze, fáze odporu (nejzásadnější, neboť odporování stojí jedince mnoho sil i rezerv), fáze vyčerpání – začátek vyhoření (vyčerpání je vysoké, trvalé a nevyhnutelné a není možné ho zmírnit překonáním ani odpočinkem) a fáze ústupu.

Dle Maroona (2012) pracují lidé s vyhořením různými způsoby. Buď volí vyčkávací strategii, kdy očekávají, že dojde na pracovišti ke změně podmínek, což je ve většině případů nereálné, anebo pracoviště opustí, což v nich může vyvolat následně pocity viny a selhání, což je nežádoucí jak pro daného jedince, tak i pro zaměstnavatele (Maroon, 2012). Dle Steuer (2012) jedinec čelící syndromu vyhoření v prvé řadě konfrontuje sám sebe a z výsledků konfrontace přijímá různá opatření a způsoby chování. Autorka vysvětluje, že případná selhání by neměl člověk chápat negativně, ale měla by být pro něj cennou zkušeností. Maroon (2012) vnímá krizi představující syndrom vyhoření jako impulz pro mobilizaci sil a počátek růstu jedince, kdy u něj dochází k uvědomění si problémů a k rozvoji vyrovnávacích strategií. Naopak pro některé vyhořelé jedince je vhodnější, pokud využijí nabízenou pomoc zvenčí ve formě psychoterapie (Maroon, 2012). Autor zdůrazňuje, že důležitou roli v prevenci syndromu vyhoření hraje supervize. Supervizi jako účinný prostředek proti syndromu vyhoření uvádí rovněž Gulová (2011). Autorka taktéž zmiňuje důležitost výcviku v potřebných sociálních dovednostech, jež zaručuje zákon o sociálních službách, kde je zakotvena povinnost účastnit se nejrůznějších kurzů v minimálním rozsahu 26 hodin ročně.

1.4 Psychohygiena a význam supervize v pomáhajících profesích

Kulbe (2009) definuje psychohygienu jako ochranu duševního zdraví, která zahrnuje taková preventivní opatření, která by měla člověku pomoci lépe se vyrovnávat s každodenní zátěží. Dle Vymětala (2004) je psychohygiena nejsilnějším nástrojem údržby své osoby. Autor specifikuje následující zásady psychohygieny: nevystavovat se dlouhodobému pracovnímu přetěžování, mít kvalitní rodinné a přátelské vztahy a v neposlední řadě i volnočasové zájmy. Andršová (2012) jej doplňuje: dodržovat zdravý životní styl a správnou životosprávu, mít dostatek spánku, vyhýbat

se návykovým látkám. Autorka hovoří o co nejčastějším využívání tzv. salutorů, mezi které patří např. pozitivní motivace k práci či humor, díky kterému se může člověk v práci krátkodobě odreagovat. Rovněž i Kulbe (2009) koresponduje názorově s Andršovou (2012), když píše, že humor je prevencí syndromu vyhoření. Dále autorka přikládá velký význam různým setkáním a rozhovorům s jinými lidmi, které mají mít odlehčující účinek a mají umožnit člověku tzv. „znovu popadnout dech“. Kelnarová a Matějková (2014) definují psychohygienu jako činnost, která vyžaduje od člověka, aby se naučil vnímat své tělo a duši, aby se cítil šťastný, spokojený a vyrovnaný. Podle Vymětala (2004) je dodržování psychohygieny zásadní především pro pracovníky v pomáhajících profesích, neboť je prevencí syndromu vyhoření. Mezi preventivní účinné způsoby, které chrání před vyhořením, uvádí Stock (2010) kromě dodržování zdravého životního stylu a využívání relaxačních technik i supervizi, která díky vzájemné komunikaci přispívá k užitečným řešením a k výměně názorů.

Dle Hawkinse a Shoheta (2004) je úkolem supervize rozvoj dovedností, porozumění a schopností supervidovaného. Dle Andršové (2012) je úkolem supervize podpora pracovníka, aby se dokázal vyrovnat s emočně náročnými pracovními situacemi a dostal příležitost rozvíjet své profesionální dovednosti. Jedná se vlastně o setkávání, kde pracovníci reflektují své pracovní zážitky a zkušenosti (Andršová, 2012). Supervizor poskytuje dle autorky jedinci podporu, posiluje jeho kompetence, přináší na problematickou situaci pohled zvenčí a inspiruje k novým postupům. Autoři Howe a Gray (2013) jsou přesvědčeni, že účinná supervize vyžaduje od supervizora značné nasazení a vysokou úroveň znalostí a dovedností. Obecně supervize napomáhá ke zkvalitňování práce pomocí popisu dějů v pracovním procesu, porovnáváním situací s profesionálními modely a normami práce a motivací pracovníků (Andršová, 2012). Existuje několik druhů supervizí: individuální či skupinová, týmová supervize, supervize vedená supervizorem nebo bez vedení – v tomto případě se jedná o vzájemné konzultace kolegů (Kopřiva, 2006), dále supervize výuková, výcviková, řídící (manažerská) a poradenská (Hawkins, Shohet, 2004).

2 Cíl práce a výzkumné otázky

2.1 Cíl práce

Cílem této práce je zmapovat, jaké profesionální způsoby práce pomoci a kontroly využívají sociální pracovníci v praxi.

2.2 Výzkumné otázky

Pro diplomovou práci byly stanoveny tři výzkumné otázky (VO):

VO 1: Jakým způsobem využívají sociální pracovníci pomoc v přímé práci s klienty?

VO 2: Jakým způsobem využívají sociální pracovníci kontrolu v přímé práci s klienty?

VO 3: Jak vnímají sociální pracovníci ve své praxi pomoc versus kontrolu?

3 Metodika

3.1 Kvalitativní výzkum

Pro svou diplomovou práci jsem zvolila získání dat prostřednictvím kvalitativního výzkumu. Hendl (2005) považuje kvalitativní výzkum za pružný typ výzkumu, neboť výzkumník si na začátku výzkumu vymezí výzkumné otázky, které může v průběhu výzkumu měnit či modifikovat. Dle autora vznikají během výzkumu rovněž hypotézy. Pozice výzkumníka a účastníků výzkumu popisuje Miovský (2006) jako rovnocenné, neboť výzkumník respektuje jednotlivé odlišnosti účastníků, a obě strany tak kreativním způsobem vzájemně tvoří výzkumnou situaci. Úkolem výzkumníka je dle Hendla (2005) získat a analyzovat informace pro objasnění výzkumných otázek, tudíž provádět deduktivní a induktivní závěry.

Při sběru dat jsem využívala metodu dotazování a jako techniku jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor. Švaříček a Šeďová (2007) spatřují cíl polostrukturovaného rozhovoru v získání detailních a komplexních informací o studovaném jevu. Sedláková (2015) oba autory doplňuje, když tvrdí, že polostrukturovaný rozhovor je nejčastěji využívanou technikou v kvalitativním přístupu a je to zároveň vhodný způsob získání dat, neboť kombinuje výhody standardizovaného i nestandardizovaného dotazování. Dle Kozla (2006) a Kocianové (2010) má výzkumník v případě polostrukturovaného rozhovoru již dopředu připravený okruh otázek, jejichž znění v průběhu rozhovoru podle potřeby volně doplňuje. Dle Sedlákové (2015) slouží sekundární neboli doplňující otázky k objasnění toho, co již účastník během rozhovoru sdělil, a zároveň účastníka motivují k další výpovědi.

Rozhovor pro můj výzkum obsahuje uzavřené i otevřené otázky, které se vztahují k jednotlivým výzkumným otázkám a k teoretické části diplomové práce. Scénář rozhovoru je součástí přílohy této práce (Příloha č. 1).

3.2 Popis a výběr výzkumného souboru

Výzkumný soubor této diplomové práce tvoří sociální pracovníci, které jsem vybírala metodou náhodného výběru z organizací v Průvodci sociální oblastí města České Budějovice pro rok 2016. Principem náhodného výběru je dle Reichla (2009) to, že každý člen má stejnou šanci, aby byl vybrán. Pro zúžení výzkumného souboru jsem dále zvolila výběr záměrný, neboť v jeho případě se jedná dle Kutnohorské (2009) o výběr osob, které jsou nositelem určitých vlastností. Pro výběr vhodných komunikačních partnerů jsem zvolila následující vlastnosti:

- aktivní souhlas s výzkumem,
- přímá práce s klienty,
- praxe min. 1 rok.

Jednotlivé komunikační partnery jsem nejdříve oslovila prostřednictvím e-mailové korespondence a čekala jsem na jejich odpovědi. V případě jejich zájmu jsem je kontaktovala telefonicky a domluvila jsem si s nimi osobní schůzku. Rozhovory probíhaly do doby, než se v jednotlivých výpovědích začala objevovat shodná tvrzení a účastníci výzkumu mi již nesdělili žádné nové informace.

Tabulka 1 popisuje výzkumný soubor, který tvoří celkem 11 komunikačních partnerů. Všichni komunikační partneři jsou ženského pohlaví, proto již v dalším textu hovořím o komunikačních partnerkách. Komunikační partnerky jsou uvedené v tabulce 1 pod zkratkou KP s přiřazeným pořadovým číslem, dále je zde uvedené jejich vzdělání a doba praxe. Taktéž i ve všech ostatních tabulkách ve výzkumné části jsou komunikační partnerky uvedeny pod zkratkou KP.

Komunikační partnerky působí v těchto sociálních oblastech:

- sociální práce s klienty s těžkým kombinovaným postižením (mentálním, smyslovým a tělesným) a s poruchami autistického spektra s přidruženým mentálním postižením,
- sociální práce s cizinci a migranty,
- sociální práce s ženami a dívkami v nouzi,

- sociální práce s ženami poskytujícími placené sexuální služby a dalšími osobami působícími v prostituční scéně,
- sociální práce s osobami s duševním onemocněním,
- terénní sociální práce s osobami znevýhodněnými z důvodu věku či tělesného postižení,
- sociální práce v oblasti státní správy týkající se dávek státní sociální podpory a příspěvku na péči a na zvláštní pomůcku.

Tabulka 1: **Charakteristika výzkumného souboru**

	věk	**vzdělání**	**titul**	**škola**	**fakulta**	**obor**	**doba praxe**
KP 1	34	VS	Mgr.	JU	ZSF	RP	7
KP 2	32	VS	Mgr.	JU	ZSF	RP	7,5
KP 3	34	BAK	Bc.	JU	PF	VYCH	12
KP 4	28	VS	Mgr.	JU	ZSF	RP	4
KP 5	37	VOV	Dis.	VOŠ SP	-	SP	12
KP 6	48	BAK	Bc.	JU	ZSF	RP	8
KP 7	41	BAK	Bc.	JU	TF	SOCIÁLNÍ A CHARITATIVNÍ PRÁCE	5
KP 8	33	BAK	Bc.	JU	ZSF	RP	6
KP 9	35	VS	Mgr.	JU	ZSF	RP	8
KP 10	44	BAK	Bc.	JU	ZSF	RP	20
KP 11	55	VS	Mgr.	UK Praha	TF	ETIKA SP	19

Zdroj: Vlastní výzkum

Vysvětlení oborů:

- RP: Rehabilitační-psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory
- SP: Sociální práce
- VYCH: Vychovatelství
- ETIKA SP: Etika sociální práce

3.3 Vlastní realizace výzkumu a zpracování výsledků

Potencionální komunikační partnerky jsem oslovila prostřednictvím elektronické pošty na začátku měsíce listopadu 2016. S těmi, které projevily zájem účastnit se výzkumu, jsem si domluvila telefonicky termíny osobních schůzek za účelem realizace rozhovoru. První rozhovor jsem nezahrnula do výsledků výzkumu, neboť se jednalo o pilotážní rozhovor, kterým jsem si potvrdila, zda jsou otázky srozumitelné a jasné. Na základě tohoto rozhovoru jsem mírně poupravila znění některých otázek. Jednotlivé rozhovory probíhaly od prosince 2016 do února 2017, přičemž poslední rozhovor se uskutečnil 8. 2. 2017.

Rozhovory jsem nahrávala na záznamník v mobilním telefonu a následně jsem je doslovně přepsala. Tyto přepisy rozhovorů jsem použila pro zpracování výsledků výzkumu.

Vyhodnocení výsledků jsem prováděla prostřednictvím kategorizace dat. Dle Gulové a Šípa (2013) je podmínkou úspěšné kategorizace dat dodržení hromadnosti položek ve zkoumaném textu. Autoři dále vysvětlují, že text musí výzkumník rozdělit na tzv. kódovací jednotky, kdy *kódovací jednotka je minimální část textu, jež spadá pod jednu kategorii a nese význam. Může jí být například slovo, věta, či téma. Kategorizace dat je vyjádřena prostřednictvím kvantifikace (nominální měření, pořadové měření, posuzování)* (Gulová, Šíp, 2013, s. 140).

Kvůli autentičnosti dat uvádím ve vyhodnocení výsledků přímé citace výroků jednotlivých komunikačních partnerek. Cílem těchto citovaných výroků je ukázat specifický jazyk, výjimečný případ či překvapivé tvrzení (Švaříček, Šeďová, 2007). Tam, kde nejsou v textu uvedeny celé přímé citace, je nahrazena část citovaného textu symbolem tří teček.

3.4 Etika výzkumu

Při provádění výzkumu je velmi důležité dodržovat etické zásady práce se zkoumanými osobami (Reichl, 2009). S tímto tvrzením se shodují i další autoři odborné literatury, jako například Hendl (2005), Miovský (2006) a Švaříček s Šeďovou (2007).

Mezi etické zásady práce se zkoumanými osobami dle Reichla (2009, s. 177-180) patří:

- zákaz výzkumu, pokud o něm zkoumané osoby neví či s ním nesouhlasí;
- informovaný souhlas zkoumaných osob;
- absence jakéhokoli donucení k účasti na výzkumu zkoumaných osob, které mají právo z výzkumu kdykoli svobodně odstoupit;
- spoluzodpovědnost zkoumaných osob za kvalitu výzkumu a s ním spojená rizika;
- respektování anonymity zkoumaných osob;
- respektování důstojnosti zkoumaných osob;
- souhlas zkoumaných osob s pořizováním jakéhokoli záznamu;
- u tzv. omezení poučeného souhlasu nutnost informovat zkoumané osoby dodatečným způsobem a okamžitě;
- právo zkoumaných osob na poskytnutí výsledků z výzkumu;
- právo zkoumaných osob na odměnu.

Při provádění výzkumu jsem dodržovala všechny výše zmíněné etické zásady. Všechny komunikační partnerky jsem seznámila s účelem výzkumu a s tím, jak bude rozhovor probíhat. Dále jsem je požádala o informovaný souhlas s výzkumem a o souhlas s pořizováním zvukového záznamu při rozhovoru. Všechny účastnice výzkumu jsem ubezpečila, že mohou z výzkumu kdykoli odstoupit. Všechny byly informovány o dodržování anonymity. Ujistila jsem je, že získaná data budou použita výhradně pro účely této diplomové práce. Rovněž jsem komunikační partnerky seznámila s právem na korekci přepsaného rozhovoru a s právem poskytnutí výsledků z výzkumu. O výsledky z výzkumu projevily zájem celkem tři komunikační partnerky. Všechny rozhovory se uskutečnily v prostředí, které si zvolily jednotlivé komunikační partnerky.

Abych dodržela anonymitu dat, uvádím při vyhodnocování výsledků pro označení jednotlivých komunikačních partnerek místo jejich jmen zkratku KP. Ke každé zkratce

je přirazeno pořadové číslo 1 až 11, dle časového sledu, jak byly jednotlivé rozhovory realizovány.

Aby nedošlo k prolomení anonymity jednotlivých komunikačních partnerek, nejsou doslovně přepsané rozhovory součástí této diplomové práce. Důvěryhodnost sdělení účastnic výzkumu nahrazují jejich přímé doslovné citace (včetně stylistických a gramatických chyb) z poskytnutých odpovědí.

V případě zájmu jsou doslovně přepsané rozhovory k dispozici u autorky této práce.

4 Vyhodnocení

4.1 Výzkumná otázka č. 1

První výzkumná otázka zní: Jakým způsobem využívají sociální pracovníci pomoc v přímé práci s klienty?

Pro vyhodnocení první výzkumné otázky jsem použila data celkem od jedenácti komunikačních partnerek. Získaná data prezentuji ve výsledné kategorizaci dat. V rámci této otázky jsem komunikačním partnerkám položila několik dílčích podotázek týkajících se dané problematiky.

Nejprve mne zajímalo, zda oslovené sociální pracovnice vědí, co je cílem pomoci v sociální práci a proč je tato pomoc důležitá.

Tabulka 2: **Co je cílem pomoci v sociální práci dle sociálních pracovnic**

	KP 1	**KP 2**	**KP 3**	**KP 4**	**KP 5**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 8**	**KP 9**	**KP 10**	**KP 11**
samostatnost, soběstačnost klienta	X	X				X	X			X	
podpora klienta			X	X							
spokojenost klienta					X						
ukázat klientovi postup, jak se dostat z problému								X			
Řešení problémů klienta									X		
pomoc lidem žít běžným životem											X

Zdroj: Vlastní výzkum

Z tabulky 2 vyplývá, že celkem pět komunikačních partnerek se shodlo, že cílem pomoci v sociální práci je samostatnost a soběstačnost klienta. Např. komunikační partnerka č. 2 uvádí: *Podle mně prostě naučit toho klienta, aby si pomohl sám.* Naopak komunikační partnerky č. 3 a 4 spatřují cíl pomoci především v poskytované podpoře

(viz tabulka 2). Komunikační partnerka č. 4 přímo říká: *Asi ňáká podpora toho klienta ve zvládání životní situace.*

Zajímavě definují cíl pomoci komunikační partnerky č. 5: *Aby se ten klient cítil lépe.* A č. 11: *No obecně je cílem pomoci jako pro naši službu pomáhat lidem žít běžným životem, tak jak je to v jejich okolí, v jejich jako skupině běžné.*

V odpovědích komunikačních partnerek č. 8 a 9 je patrný rozdíl (viz tabulka 2), kdy komunikační partnerka č. 8 tvrdí, že je důležité ukázat klientovi postup, aby si dokázal pomoci sám z nežádoucí situace: *[…] aby se klient dostal z ňákého svého aktuálního jakoby problému, aby věděl, jak má postupovat, co dalšího udělat pak […]* a naopak komunikační partnerka č. 9 tvrdí, že cílem je: *[…]řešit problémy.*

Na dotaz, proč je pomoc důležitá v sociální práci, odpovídá shodně celkem šest z jedenácti komunikačních partnerek, což ukazuje tabulka 3.

Tabulka 3: **Proč je pomoc důležitá v sociální práci dle sociálních pracovnic**

	KP 1	**KP 2**	**KP 3**	**KP 4**	**KP 5**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 8**	**KP 9**	**KP 10**	**KP 11**
práce na očekáváních a přáních klienta	X										
zplnomocnění klienta k samostatnosti řešení problému		X		X		X	X		X	X	
pomoc je základem sociální práce			X		X			X			X

Zdroj: Vlastní výzkum

Všechny komunikační partnerky uvádějí, že pomoc zplnomocňuje klienta, aby se stal samostatným a nezávislým na sociální službě. Např. komunikační partnerka č. 6 přímo říká: *Pomoc je důležitá proto, že ti klienti se tím pádem podporujou v tom, aby vůbec přemýšleli a snažili se o to si svůj život ňák režírovat sami.*

Naopak komunikační partnerka č. 1 spatřuje důležitost pomoci v práci na očekáváních nebo přáních klienta (viz tabulka 3), kdy tvrdí: *Protože ten klient vlastně nastupuje do zařízení, od kterýho třeba něco očekává, a je určitě potřeba s ním na těch očekáváních nebo přáních pracovat, protože to můžou bejt přání, který očekává vyloženě od tý služby.*

Dále je z tabulky 3 patrné, že komunikační partnerky č. 3, 5, 8 a 11 se shodují v názoru, že důležitá je pomoc proto, neboť je základem sociální práce. Komunikační partnerka č. 3 odpovídá: *Tak asi proto, že je to sociální práce.* Obdobně se vyjadřuje komunikační partnerka č. 5: *Tak sociální práce je hlavně o tom, že se má pomáhat.*

Dále jsem zjišťovala v rámci první výzkumné otázky, zda komunikační partnerky znají některé z profesionálních způsobů práce pomoci v sociální práci.

Tabulka 4: **Profesionální způsoby práce pomoci dle sociálních pracovnic**

	KP 1	**KP 2**	**KP 3**	**KP 4**	**KP 5**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 8**	**KP 9**	**KP 10**	**KP 11**
nezná, neví	X			X		X		X		X	
poradenství		X	X		X		X				
vzdělávání		X									
krizová intervence			X								
terapie			X								
terénní program			X								
cokoliv, něco jako pečovatelská nebo odlehčovací služba			X								
sebeobslužnost					X						
dojednávání zakázky							X				
rozhovor							X				
mediace							X				
doprovázení klienta							X				
různé charity									X		
různé přístupy v sociální práci											X

Zdroj: Vlastní výzkum

Jak je vidět z tabulky 4, necelá polovina, tj. pět z jedenácti komunikačních partnerek, mi odpověděla, že žádné profesionální způsoby pomoci nezná nebo o žádných neví. Čtyři komunikační partnerky se shodly a uvedly jako jednu z profesionálních forem pomoci poradenství (viz tabulka 4).

Další odpovědi se již značně lišily (viz tabulka 4) a obsahově jsou velmi zajímavé. Např. komunikační partnerka č. 3 tvrdí: *Krizová intervence, třeba? Terapie, sociální poradenství odborný jako takový, potom to může bejt terénní program, vlastně to může bejt vlastně cokoliv, to může bejt jako pečovatelská, odlehčovací služba.* Dále

komunikační partnerka č. 9 odpovídá: *Jestli to tak můžu brát, tak různý ty charity. Ty přece pomáhají lidem.* Komunikační partnerka č. 11 přispívá dalším zajímavým výrokem: *Úplně nevim, co tim přímo myslíte. To je třeba různý přístupy v sociální práci?* Na otázku, zda jí něco napoví pojmy jako poradenství, doprovázení, vzdělávání, terapie, se již v problematice orientuje a odpovídá, že tyto pojmy jako profesionální způsoby pomoci zná.

Těch komunikačních partnerek, které mi jmenovaly alespoň některé z profesionálních způsobů práce pomoci, jsem se zeptala, jaké způsoby využívají ony samy ve své praxi nejčastěji.

Tabulka 5: **Nejčastěji využívané profesionální způsoby práce pomoci dle sociálních pracovnic**

	KP 2	**KP 3**	**KP 5**	**KP 7**	**KP 9**	**KP 11**
poradenství	X	X	X	X		X
krizová intervence						X
rozhovor		X				X
doprovázení klienta						X
žádné					X	

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 5 ukazuje, že komunikační partnerky se shodly, že nejčastěji ve své práci využívají poradenství. Dalším nejčastěji využívaným profesionálním způsobem práce pomoci je dle komunikačních partnerek č. 3 a 11 rozhovor. Komunikační partnerka č. 11 ještě zmiňuje doprovázení klienta: *Nejčastěji asi určité doprovázení, vedeme ty poradenské rozhovory a my jako hodně využijeme znalosti z krizové intervence, protože k nám dost často ty lidi přicházejí jako v krizovém stavu.*

Komunikační partnerka č. 9 nejmenovala žádný nejčastěji využívaný profesionální způsob práce pomoci, protože žádný nevyužívá (viz tabulka 5).

Na otázku, proč právě volí tyto konkrétní profesionální způsoby práce pomoci, všechny shodně uvedly, že jsou pro jejich praxi nejefektivnější. Např. komunikační partnerka č. 3 říká: *Je to ověřená praxe.* Komunikační partnerka č. 2 ji doplňuje: *Jsou podle mě nejefektivnější.* Ve stejném duchu odpovídá i komunikační partnerka č. 11: *Protože mi přídou pro danou situaci potřebné a efektivní.*

Dále jsem se zeptala, v jaké fázi procesu práce s klientem využívají komunikační partnerky zvolené profesionální způsoby práce pomoci.

Tabulka 6: **V jaké fázi procesu práce s klientem využívají sociální pracovnice zvolené profesionální způsoby práce pomoci**

	KP 2	**KP 3**	**KP 5**	**KP 7**	**KP 11**
od začátku	X			X	X
po zmapování potřeb		X			
ve všech fázích			X		

Zdroj: Vlastní výzkum

Jak je patrné z tabulky 6, tři komunikační partnerky shodně odpověděly, že dané způsoby používají již od začátku, od zahájení spolupráce. Např. komunikační partnerka č. 2 uvádí: *V podstatě od tý doby, co mi klient řekne tu zakázku.*

Naopak komunikační partnerka č. 3 se v odpovědi odlišuje, jak je patrné z tabulky 6, a uvádí, že až po zmapování potřeb klienta: *No až dýl. No my deme do toho kontaktu až s tím, že se těch žen ptáme na obyčejný věci. Jak se maj, co dělaj, co dělaly o víkendu, co děti, a z toho vlastně mapujeme situaci, co ta žena vlastně nám jakoby navodí. Takže vlastně po zmapování těch potřeb.*

Komunikační partnerka č. 5 využívá, dle tabulky 6, nejčastěji zvolený profesionální způsob pomoci ve všech fázích práce s klientem a přímo to i uvádí ve své odpovědi: *Ve všech fázích to poradenství.*

Na závěr první výzkumné otázky jsem se zeptala komunikačních partnerek, zda znají a uvědomují si rizika, která jsou spojena s poskytováním pomoci v sociální práci (viz tabulka 7).

Tabulka 7: **Rizika při využívání pomoci v přímé práci s klientem dle sociálních pracovnic**

	KP 1	**KP 2**	**KP 3**	**KP 4**	**KP 5**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 8**	**KP 9**	**KP 10**	**KP 11**
nátlak na klienta	X										
prosazování vlastních přání na úkor klientových	X										
sebeobětování se klientovi, přílišná pomoc, přepečování		X	X					X			X
překročení hranic vztahu klient - pracovník				X	X				X		
dodržování bezpečnosti klienta						X					
vznik závislosti na službě							X			X	X
syndrom vyhoření										X	

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 7 ukazuje, že čtyři komunikační partnerky shodně odpověděly, že si musí dávat pozor při pomáhání na sebeobětování se klientovi a přepečování klienta. Komunikační partnerka č. 11 např. říká: *[…] a pak si je hodně třeba si dávat pozor na to, aby jako nedošlo k ňákýmu přepečování, aby té pomoci nebylo příliš […].* Komunikační partnerka č. 2 rovněž shodně uvádí: *Aby toho nebylo zase až moc [...] takový jako by sebeobětování se.*

Naopak, jak je patrné z tabulky 7, uvádějí komunikační partnerky č. 4, 5 a 9 jako riziko překročení hranic vztahu klient-pracovník. Komunikační partnerka č. 4 odpovídá: *Možná na ňáký, aby se nepřekročily hranice vztahu klient-pracovník […] takže možná ňáký překročení hranic, aby to nebylo fakt osobní.*

Dalším rizikem, na kterém se shodují komunikační partnerky č. 7, 10 a 11, je závislost klienta na službě (viz tabulka 7). Odpověď komunikační partnerky č. 7 zní: *Aby nevznikla závislost na službě.* Tato odpověď koresponduje obsahově s odpovědí komunikační partnerky č. 10: *No a tu závislost to si myslím, aby se pořád nevracel a nenechával to všechno na nás.*

Z tabulky 7 dále vyplývá, že komunikační partnerka č. 1 jmenuje jako další případné riziko pomoci přílišný nátlak a manipulaci klienta: *Tak tam u tý pomoci si to ten klient hodně řídí sám, ale myslím si, že i tak by mohlo dojít vlastně k něčemu podobnýmu, zase jakoby nějakej nátlak, ňáký vsugerování svých vlastních přání nebo vedení ho prostě někam, kam by chtěl to spíš ten pracovník než vyloženě ten klient.*

Velmi zajímavou odpověď uvádí komunikační partnerka č. 6: *No tak opět na bezpečnost, na to, aby člověk přesně rozuměl tomu, v čem ho podporuju. Na to, aby člověk věděl přesně to, co on chce sám, a opět se vracíme k těm právům a správám bezpečnosti.*

Komunikační partnerka č. 10 jako jediná jmenuje (viz tabulka 7) mezi riziky pomáhání ve své odpovědi syndrom vyhoření: *No brát si na sebe jeho problémy. To jo, protože to by asi hrozil syndrom vyhoření jedna dvě.*

4.1.1 Shrnutí výzkumné otázky č. 1

Většina komunikačních partnerek spatřuje hlavní cíl pomoci v sociální práci v samostatnosti a soběstačnosti klienta, aby nevznikala postupná závislost na sociální službě. Rovněž za velmi důležitý cíl považují podporu klienta a práci na řešení jeho problémů. Pro některé komunikační partnerky je cílem pomoci v sociální práci především blaho klienta, aby se cítil lépe a byl schopný žít běžným životem ve společnosti, a nedocházelo tak u něj k sociálnímu vyloučení.

Odpovědi týkající se toho, proč je pomoc vlastně důležitá v sociální práci, přinesly rovněž zajímavé názory dotazovaných komunikačních partnerek. Většina se shodla, že pomoc je důležitá především proto, že zplnomocňuje klienta, který se stává samostatným, a tudíž nevzniká jeho závislost na sociální službě. Zde je patrné, že tato odpověď se významově shoduje s odpovědí týkající se cíle pomoci. Další komunikační partnerka vnímala důležitost pomoci v práci na očekáváních a přáních klienta. Tři komunikační partnerky se vyslovily v tom smyslu, že pomoc je vlastně základem sociální práce a již z charakteru sociální práce vyplývá povinnost pomáhat.

V profesionálních způsobech práce pomoci se komunikační partnerky názorově velmi lišily. Skoro polovina z oslovených neznala odpověď nebo momentálně nebyla schopna formulovat odpověď na položenou otázku. Nejčastěji jmenovaným profesionálním způsobem práce pomoci bylo poradenství, na kterém se shodly celkem čtyři komunikační partnerky. Mezi další profesionální způsoby práce pomoci patří dle komunikačních partnerek vzdělávání, krizová intervence, terapie, terénní program, sebeobslužnost, dojednávání zakázky, rozhovor, mediace, doprovázení klienta, různé charity a přístupy v sociální práci a vlastně cokoliv, jako je např. pečovatelská nebo odlehčovací služba.

Nejčastěji ve své praxi využívají komunikační partnerky poradenství, pak následuje rozhovor, metody krizové intervence a doprovázení klienta. Všechny komunikační partnerky potvrdily, že volí právě tyto způsoby práce pomoci, neboť mají pro jejich každodenní práci největší efekt. Většina z nich využívá nejefektivnější zvolený profesionální způsob práce pomoci již od počátku spolupráce s klientem. Pouze jedna komunikační partnerka uvedla, že jej využívá až poté, co zjistí potřeby klienta. Naopak ve všech fázích využívá zvolený profesionální způsob pomoci rovněž pouze jedna komunikační partnerka.

Mezi nejčastější rizika při pomáhání klientovi dle komunikačních partnerek patří sebeobětování se a přepečování klienta, dále překročení hranic vztahu klient-pracovník a vznik závislosti na službě, syndrom vyhoření, nátlak na klienta, prosazování vlastních přání na úkor přání klienta či možnost ohrožení bezpečnosti klienta.

4.2 Výzkumná otázka č. 2

Druhá výzkumná otázka zní: Jakým způsobem využívají sociální pracovníci kontrolu v přímé práci s klienty?

Pro vyhodnocení této otázky jsou získaná data rovněž prezentována ve výsledné kategorizaci dat. I v rámci této otázky odpovídaly komunikační partnerky na několik dílčích podotázek týkajících se dané problematiky.

Komunikačním partnerkám bylo nejdříve vysvětleno, co je myšleno pod pojmem kontrola v sociální práci, neboť většina z nich se domnívala, že se jedná o institucní kontrolu.

Stejně jako u první výzkumné otázky mne zajímalo, zda oslovené sociální pracovnice vědí, co je cílem kontroly v sociální práci a proč je tato kontrola důležitá.

Tabulka 8: **Cíl kontroly v sociální práci dle sociálních pracovnic**

	KP 1	**KP 2**	**KP 3**	**KP 4**	**KP 5**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 8**	**KP 9**	**KP 10**	**KP 11**
vzájemná spolupráce sociálního pracovníka a klienta	X										
neví		X									
výsledek či revize cílů nebo individuálních plánů			X								
pomoc v případě neschopnosti klienta řešit problém				X							
dodržovat pravidlo					X						
nasměrování klienta a dohled nad ním						X				X	X
bezpečí klienta a zájem instituce							X				
dohled nad plněním povinností								X	X		

Zdroj: Vlastní výzkum

Z tabulky 8 je patrné, že tři komunikační partnerky se shodly, že cílem kontroly v sociální práci je nasměrování klienta a dohled nad ním. Např. komunikační partnerka č. 10 říká: *Nasměrovat ho, aby šel tam, kam by měl.* Doplňuje ji komunikační partnerka č. 6: *[…] a aby ten sociální pracovník to mohl ňákým způsobem držet v tý linii, v který to má bejt [...].*

Další dvě komunikační partnerky se shodly, že cílem kontroly je dohled sociálního pracovníka nad tím, aby klient plnil své povinnosti (viz tabulka 8). Komunikační partnerka č. 8 sděluje*: […] ověřit, jestli dělá to, co má, […] ukládáme klientovi vlastně ňáký povinnosti. Má klient sice ňáký práva, ale i povinnosti vůči nám [...].*

Z tabulky 8 vyplývá, že další odpovědi se již značně lišily. Komunikační partnerka č. 7 se zamýšlí nad cílem kontroly jak z pohledu klienta, tak z pohledu sociálního pracovníka: *Z pohledu klienta asi bezpečí, jeho práva, ale z pohledu sociálního pracovníka i zájem té instituce.* Jedna komunikační partnerka neví přesně, co je cílem kontroly v sociální práci. Další uvádí: *Myslim si, že je to o vzájemný spolupráci, aby to jeho přání bylo společnýma silama naplněno, […] jakoby jeho osobním prostě postupem, tak ale vlastně i postupem toho pracovníka.* Komunikační partnerka č. 3 jmenuje jako cíl kontroly nějaký výsledek a revizi cílů nebo individuálních plánů. Naopak komunikační partnerka č. 4 sděluje: *Pomoci v těžké životní fázi, kdy klient nezvládá sám svůj problém řešit.* Velmi zajímavou odpovědí je výrok komunikační partnerky č. 5, která říká, že cílem kontroly při práci s klienty je: *Aby dodržovali pravidlo.*

Dále mne zajímal názor komunikačních partnerek na to, proč si myslí, že je kontrola v sociální práci důležitá, proč je rychlejší a efektivnější než pomoc a proč je lehce zneužitelná.

Tabulka 9: **Proč je kontrola důležitá v sociální práci dle sociálních pracovnic**

	KP 1	**KP 2**	**KP 3**	**KP 4**	**KP 5**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 8**	**KP 9**	**KP 10**	**KP 11**
řešit přání a potřeby	X										
pomoc, když klient situaci nezvládá sám		X		X		X	X				X
závislost na službě			X								
aby nedošlo ke stagnaci v intervenci			X								
neví					X			X			
kvůli institucím (nařízená práce s klientem)							X		X		
korigování klienta										X	

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 9 ukazuje, že celkem pět komunikačních partnerek shodně odpovědělo, že je kontrola v sociální práci důležitá tím, že nastupuje v okamžiku, kdy klient situaci nezvládá vlastními silami a je třeba mu poskytnout pomoc. Např. komunikační

partnerka č. 4 uvádí: *U klientů, kteří se dostanou do špatný životní fáze, tak že ten pracovník má potom ňákou tu berličku, že mu fakt může pomoct, že nemusí čekat, jestli klient řekne sám.* A komunikační partnerka č. 11 doplňuje: *A někdy je opravdu potřeba zaujmout direktivní pozici v situaci, která je vážná a která třeba ohrožuje ty klienty nebo jejich děti na zdraví, někdy dokonce i na životě, tak jako v takovýhle třeba situacích pro mě je ta kontrola potom důležitá a je potřeba k ní přikročit.*

Z tabulky 9 je rovněž patrné, že dvě komunikační partnerky nedokázaly definovat, proč je kontrola důležitá v sociální práci.

Zajímavě odpověděly komunikační partnerky č. 7 a 9, které spatřují důležitost kontroly především v institucích (viz tabulka 9). Odpověď komunikační partnerky č. 7 zní: *[…] a nebo může být třeba nařízená práce s nim. Takže kvůli institucím.* Komunikační partnerka č. 9 odpovídá: *My musíme kontrolovat finance. Jedná se o státní peníze, takže musíme zjistit, zda byly využity ke svým účelům.*

Dále tabulka 9 ukazuje, že další komunikační partnerka uvádí, že kontrola je důležitá proto, neboť zamezuje tomu, aby nedošlo u klienta k závislosti na sociální službě a ke stagnaci v intervenci: *Pokud ty schůzky, jako ňáký intervence, konzultace mají někam vést [...], abychom nezůstali na jednom bodě, to za prvý a za druhý, aby tam nevznikala závislost na tý službě.*

Další komunikační partnerka spatřuje důležitost kontroly v řešení potřeb a přání klienta (viz tabulka 9). Pro komunikační partnerku č. 10 je kontrola důležitá, protože koriguje klienta: *Protože ten pracovník má přeci jen tu představu, co jde a co nejde, tak koriguje toho klienta. Tak zase aby se nenechal úplně na volno, aby znal ty mantinely, co může a co ne.*

Tabulka 10 prezentuje odpovědi sociálních pracovnic na dotaz, proč si myslí, že je kontrola rychlejší a efektivnější než pomoc.

Tabulka 10: **Názor sociálních pracovnic, proč je kontrola rychlejší a efektivnější než pomoc**

	KP 1	**KP 2**	**KP 3**	**KP 4**	**KP 5**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 8**	**KP 9**	**KP 10**	**KP 11**
pracuje se dle pravidel	X				X						
nemyslím si to			X						X		
pracovník vše udělá za klienta, klient do toho nezasahuje		X		X		X	X			X	
neví			X					X	X		
rychlejší ano, ne efektivnější											X

Zdroj: Vlastní výzkum

Z tabulky 10 je patrné, že celkem pět komunikačních partnerek odpovědělo, že důvodem je to, že klient do procesu kontroly nezasahuje, že pracovník vše udělá za klienta rychleji, než by na to klient přišel sám. Je to zároveň pro sociálního pracovníka jednodušší, než kdyby o všem diskutoval s klientem. Např. komunikační partnerka č. 2 to zajímavě vysvětlila na příkladu takto: *Je to snazší. Je to prostě tak, že pracovník s tím nemusí mít žádnou práci. […] Je mnohem jednodušší dát jako když někomu rybu – to je jako když ta kontrola, anebo prostě ho naučit chytat ty ryby – to bych asi možná tak připodobnila, že pomoc je vlastně naučit toho člověka, aby ty ryby uměl chytat a ta kontrola mu jenom prostě mu to jídlo dát.*

Dále tabulka 10 ukazuje, že dvě komunikační partnerky se domnívají, že rychlost a efektivita kontroly spočívá v tom, že se pracuje dle daných pravidel a daného řádu. Další dvě komunikační partnerky si nemyslí, že by byla kontrola rychlejší a efektivnější než pomoc, ale nedokázaly vysvětlit, proč si to myslí. Např. výrok komunikační partnerky č. 9: *Já bych neřekla, že je vždycky rychlejší.* Proč si to myslíte? *Teď přesně to nedokážu říct, ale myslim si to.* Jedna komunikační partnerka nevěděla odpověď na otázku (viz tabulka 10). Další komunikační partnerka se domnívá, že kontrola je rychlejší, ale má pochyby o její efektivitě, když říká: *A proč si myslíte, že je kontrola efektivnější? To bych takhle ani nemohla říct. Kontrola je rychlejší, to jo, ale jestli je efektivnější, o tom bych tedy měla pochyby.* Jako důvod zmiňuje, že efektivnější je dle jejich zkušeností spíše pomoc, což vyplývá z charakteru a oblasti její práce: *Z mý zkušenosti vím, že jako ňáká dlouhodobá podporující sociální práce může být v konci*

velmi efektivní na rozdíl od třeba nešetrně nebo netakticky nebo nevhodně zvolené kontroly, která může tu spolupráci s klientem narušit nebo úplně vlastně přetrhnout. […] my se z velký části pohybujeme na pozici podpory, a to je pro nás daleko efektivnější způsob práce.

Dotaz na zneužitelnost kontroly přinesl opět odlišné odpovědi, které jsou shrnuty v tabulce 11.

Tabulka 11: **Názor sociálních pracovnic na to, proč je kontrola lehce zneužitelná**

	KP 1	**KP 2**	**KP 3**	**KP 4**	**KP 5**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 8**	**KP 9**	**KP 10**	**KP 11**
moc nad klientem							X			X	X
směrování klienta bez ohledu na jeho přání	X		X	X		X					
zneužití kontroly nezjistitelné		X									
různé provedení kontroly					X						
neví								X			
nejsou důkazy, vše, co je řečeno, je fakt									X		

Zdroj: Vlastní výzkum

Z tabulky 11 vyplývá, že čtyři komunikační partnerky jsou toho názoru, že kontrola je lehce zneužitelná, protože pracovník nebere ohledy na přání a požadavky klienta, ale vše řeší dle svého uvážení. Např. komunikační partnerka č. 6 říká: *No myslim si, že je zneužitelná proto, že když tu kontrolu provádí ňákej člověk, tak to provádí vlastně s přihlédnutím ke svým zájmům taky hlavně, ovlivňuje to sám svýma zájmama a neodvíjí se tak moc a tak dobře od zájmů klienta.*

Tři komunikační partnerky spatřují hlavní riziko ve zneužití moci (viz tabulka 11), což dokládá výrok komunikační partnerky č. 7: *Protože ten klient není na prvním místě a můžu mít já nad ním moc.* A komunikační partnerka č. 11 doplňuje: *[…] a aby se prostě neprotlačovalo vaše ego, kterýmu ta moc dělá dobře, to je hrozně nebezpečný.*

Další odpovědi se lišily (viz tabulka 11). Jedna komunikační partnerka nevěděla, jak má odpovědět. Další se domnívá, že zneužití kontroly je prakticky v poradenství nezjistitelné, protože klient je spokojený, že má rychleji vyřešený problém. Naopak

komunikační partnerka č. 5 hovoří o riziku zneužití kontroly ve smyslu, že každý může kontrolní mechanismy pochopit jinak a tudíž je i jinak provádět. A komunikační partnerka č. 9 se zaměřila spíše na komunikaci s klientem, protože v ní postrádá důkazy o tvrzeních ze strany klienta a přímo odpovídá: *Protože jednám s lidma a nemám další důkazy, takže prostě na jedný straně je klient a na druhý straně jsem já, takže co mi sdělí, tak je de facto, […] kde na to seberu další podklady, prostě u nás je to na tom, že komunikuju s klientem. Takže co mi řekne, musim brát jako fakt.*

I v případě kontroly jsem požádala komunikační partnerky, aby mi jmenovaly profesionální způsoby práce kontroly. Jejich výpovědi jsou obsahem tabulky 12.

Tabulka 12: **Profesionální způsoby práce kontroly dle sociálních pracovnic**

	KP 1	**KP 2**	**KP 3**	**KP 4**	**KP 5**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 8**	**KP 9**	**KP 10**	**KP 11**
nezná, neví		X		X			X	X	X	X	X
dohled	X										
dozor	X										
sledování	X										
ověřování věcí			X								
delegovat klienty a činit je kompetentnější			X								
zákony					X						
vyhlášky					X						
metodiky					X						
rozhovor						X					
pozorování						X					
práce zaměřená na úkoly						X					
mediace							X				
vedení										X	

Zdroj: Vlastní výzkum

V tabulce 12 je jasně vidět, že pět komunikačních partnerek, tj. skoro polovina z nich, nezná žádné profesionální způsoby práce kontroly nebo o žádných neví. Dvě komunikační partnerky uvedly alespoň jednu, ale pak shodně odpověděly, že dále již neví, jaké jsou další.

U těch, které jmenovaly profesionální způsoby práce kontroly, se odpovědi velmi lišily (viz tabulka 12). Např. komunikační partnerka č. 1 uvedla: *Myslim si, že by to mohl bejt dohled, anebo popřípadě třeba ňáký sledování prostě jakoby toho klienta. Dohled, dozor, sledování.* Naopak komunikační partnerka č. 3 říká: *[…] delegovat ty klientky, činit je kompetentnější k těm úkolům, na kterých se třeba domluvíme. A pak já je posléze kontroluju, že jo, co jsme se domluvily, […] asi tak ňáký ověřování věcí, na kterých jsme se jakoby domluvily s tou klientkou.* Velmi zajímavou odpověď uvádí komunikační partnerka č. 5: *Zákony, vyhlášky, metodiky.* Komunikační partnerka č. 6 jmenovala rozhovor, pozorování a práci zaměřenou na úkoly.

Těch komunikačních partnerek, které mi jmenovaly alespoň některé profesionální způsoby práce kontroly (viz tabulka 12), jsem se zeptala, zda je ve své praxi aktivně využívají, a pokud ano, v jakých fázích spolupráce s klientem.

Komunikační partnerka č. 1 uvedla, že nejčastěji využívá ve své praxi sledování nebo dohled. U komunikační partnerky č. 3 je naopak nejčastěji využívaným profesionálním způsobem kontroly ověřování věcí. Komunikační partnerka č. 5 říká: *Zákony, ty se musí dodržovat. Vyhlášky taky a metodiky na pracovišti.* Komunikační partnerky č. 6 a 7 ve své praxi kontrolu moc nevyužívají, využívají spíše pomoc. Komunikační partnerka č. 10 využívá nejčastěji vedení.

Oslovené komunikační partnerky se vyjádřily stejně jako u první výzkumné otázky, že volí nejčastěji zvolený profesionální způsob kontroly proto, neboť je pro ně nejefektivnější a nejrychlejší. Např. komunikační partnerka č. 1 říká: *[…] jsou to nejlepší techniky, který ve svý práci můžu využít.* Komunikační partnerka č. 3 doplňuje: *[…] tak je to nejrychlejší, nejmožnější způsob.* Ovšem komunikační partnerka č. 5 se v odpovědi zcela liší, když tvrdí: *Protože se musí dodržovat.*

Komunikační partnerky č. 1 a 10 se shodly, že využívají jimi zvolené profesionální způsoby kontroly až v průběhu práce s klientem. Např. komunikační partnerka č. 10 říká: *Asi potom v průběhu, když už víme, co bude kam asi směřovat.* Naopak komunikační partnerky č. 3 a 5 využívají kontrolu až v konečné fázi práce s klientem. Obě říkají: *Až na konci. Až v tý konečný fázi, při ukončení.*

Na závěr druhé výzkumné otázky jsem všechny komunikační partnerky požádala, aby mi specifikovaly, na co si musí dávat pozor v přímé práci s klientem, když nad ním přebírají kontrolu. Opět jejich odpovědi shrnuje tabulka 13.

Tabulka 13: **Rizika při přebírání kontroly nad klientem v profesionálním vztahu dle sociálních pracovnic**

	KP 1	**KP 2**	**KP 3**	**KP 4**	**KP 5**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 8**	**KP 9**	**KP 10**	**KP 11**
manipulace s klientem	X	X	X	X				X			X
spojení pomoci s kontrolou					X						
ohrožení práv klienta						X	X				
ohrožení bezpečnosti klienta						X					
přílišná angažovanost									X		
závislost klienta na službě										X	
zneužití moci											X

Zdroj: Vlastní výzkum

Z tabulky 13 je patrné, že celkem šest komunikačních partnerek vypovědělo, že mezi rizika hrozící při přebírání kontroly v profesionálním vztahu patří manipulace s klientem. Např. komunikační partnerka č. 1 odpovídá: *No tak určitě nad tim, abysme jako do přání nebo tý služby nepředsouvali svoje vlastní myšlenky, svoje vlastní tužby, aby se nejednalo o jakoby o ňákou direktivnost, ňákou manipulaci s tim klientem.* Naopak komunikační partnerka č. 5 spatřuje riziko v tom, aby nedošlo ke spojení pomoci s kontrolou: *Hrozí, aby se neslila ta pomoc s tou kontrolou.*

Komunikační partnerky č. 6 a 7 jmenovaly mezi riziky především ohrožení práv klienta a ohrožení bezpečnosti klienta v rámci poskytované služby (viz tabulka 13). Komunikační partnerka č. 6 říká: *No prvotní sou pro mě práva klienta a musim si dávat pozor vlastně na bezpečnost u klienta, u provozování tý péče, těch služeb.* Doplňuje ji komunikační partnerka č. 7: *Aby nebyly porušený jeho práva.*

Jako další rizika jmenovaly komunikační partnerky zneužití moci, závislost na službě či přílišnou angažovanost ze strany sociálního pracovníka, viz tabulka 13. Např. komunikační partnerka č. 9 odpovídá: *No, abych neprozradila podle mě něco o sobě. Nechci se do toho zainteresovat. Prostě musim držet se toho klienta, jako nic emotivního jako o mně říct.*

Na otázku týkající se rizik navazovala otázka, kdy jsem se sociálních pracovnic ptala, zda se jim již v praxi stalo, že při přebírání kontroly nad klientem využívaly neprofesionální techniky kontroly.

Tabulka 14: **Využívání neprofesionálních technik kontroly sociálními pracovnicemi**

	KP 1	**KP 2**	**KP 3**	**KP 4**	**KP 5**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 8**	**KP 9**	**KP 10**	**KP 11**
ano	X		X			X	X	X	X	X	X
ne		X		X	X						

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 14 ukazuje, že více než polovina odpověděla kladně. Některé komunikační partnerky uvedly, že to bylo spíše v začátcích jejich praxe. Jako např. komunikační partnerka č. 11, která říká: *[…] to se mi stávalo v začátcích mý praxe, než mi ňák došlo, že to nemám dělat.* Komunikační partnerka č. 10 uvedla, že to ale nebylo nijak výrazné: *No, asi do určitý míry jo, ale ne ňák výrazně, takový tendence nemám.*

Pouze tři komunikační partnerky mi odpověděly, že si vůbec nevybavují, že by se jim někdy stalo, že by s klientem nějak manipulovaly či jinak nestandardně pracovaly (viz tabulka 14).

U těch, které odpověděly kladně, což vyplývá z tabulky 14, mne zajímalo, v jakých situacích práce s klientem si uvědomily, že využívají neprofesionální techniky kontroly.

Ne všechny komunikační partnerky dokázaly specifikovat situace, kdy se chovaly neprofesionálně. Např. komunikační partnerka č. 1 se vyjádřila ve smyslu, že se to stane, aniž by si to člověk uvědomil, protože při práci s klientem dává do spolupráce i své vnitřní já, a pak dochází k tomu, že klienta může nasměrovat jinam, než si přeje ten klient: *Já si myslim, že se to lehko stane. […] ale myslim si, že každej jakoby do toho dává i to svý vnitřní já, takže může třeba toho klienta jakoby posunout někam, kam ten klient vyloženě nechtěl, ale nemyslim si, že by to tylo jako ve zlym slova smyslu, že by to*

byla už vyloženě ňáká manipulace. Ve stejném duchu odpověděla i komunikační partnerka č. 2, která si vybavuje situace, kdy pracovala s klientkou a spolupráce se nedařila dle jejích představ, tudíž měla tendence přehlížet přání klientky a následně zjistila v rámci sebereflexe, že se na klientku zlobila neoprávněně. Naopak komunikační partnerky č. 6 a 7 si vybavily situace, kde došlo ke střetu zájmů v rámci přímé péče o klienta. Komunikační partnerka č. 8 vypověděla, že se jí to stávalo hlavně v situacích při jednáních s klientem, kdy neměla ještě dostatek zkušeností, a tudíž měla tendence jednat neprofesionálně. U komunikační partnerky č. 9 došlo k sebereflexi ihned, jakmile začala uplatňovat neprofesionální techniky kontroly. Komunikační partnerka č. 10 vypověděla, že jí to došlo až v situacích, když se klient opětovně vracel a dožadoval se pomoci. Komunikační partnerka č. 11 nespecifikovala žádnou konkrétní situaci a spíše zmínila, že má větší problém s nadměrnou podporou než kontrolou, neboť je hodně podporující typ: *Já mám spíš opačnej problém. Já jsem hodně podporující typ a musím si dobře jako spíš hlídat ten moment, kdy už je třeba kontrolu uplatnit. Takže já to mám trochu obráceně.*

Dále mne zajímalo, jaká preventivní opatření by komunikační partnerky podnikly, aby již příště nevyužívaly neprofesionální techniky kontroly. Jejich názory prezentuje tabulka 15.

Tabulka 15: **Preventivní opatření proti využívání neprofesionálních technik kontroly dle sociálních pracovnic**

	KP 1	**KP 3**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 8**	**KP 9**	**KP 10**	**KP 11**
naslouchání	X							
empatie	X							
supervize		X						X
sepsat zápis			X					
řešení v týmu				X	X	X		X
znovunasměrování klienta							X	
dodržování nastavených pravidel práce								X

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 15 ukazuje, že čtyři komunikační partnerky se názorově shodly na tom, že by vše řešily v týmu s ostatními kolegy. Např. komunikační partnerka č. 7 odpovídá: *Přinesla sem to na poradu a snažili sme se to řešit jako tým a na čem sme se dohodli,*

tak sme to využili, i když zůstala stále kontrola. Další dvě komunikační partnerky zmínily supervizi: *[…]a pak nastupuje supervize. Což máme jako třeba týmovou, ale v ňákých případech já mám možnost si vyžádat individuální, když sem v tom jako hodně, jako a vim, že už to není profi* (komunikační partnerka č. 3 a č. 11).

Komunikační partnerka č. 11 doplnila také nutnost dodržovat nastavená pravidla práce v organizaci (viz tabulka 15): *[…] stejně důležitý je, jak ta organizace, pro kterou pracuju nebo ta služba, jak má nastavený pravidla práce pro určitý situace, jak prostě je to ukotvený i v ňáký jako kultuře pracovní tý služby nebo organizace.*

Dále z tabulky 15 vyplývá, že komunikační partnerka č. 1 chce v rámci sebereflexe pro příště klientům více naslouchat a být více empatická k jejich potřebám. Naproti tomu komunikační partnerka č. 10 uvedla, že je vhodné znovu nasměrovat klienta. A komunikační partnerka č. 6 doporučuje sepsat zápis, pokud dojde k nějaké nestandardní situaci.

Rovněž i ty komunikační partnerky, které odpověděly negativně na otázku, zda se jim v praxi stalo, že využívaly neprofesionální techniky kontroly (viz tabulka 14), jsem požádala, aby mi sdělily případná preventivní opatření proti použití neprofesionálních technik kontroly.

Komunikační partnerka č. 2 by vše řešila formou diskuze s kolegyní. Komunikační partnerka č. 4 odpověděla: *Asi se zastavit v tom konání, co bylo, a znova s klientem probrat jeho požadavky a zkusit jít jeho cestou.* A komunikační partnerka č. 5 nedokázala na otázku odpovědět, řekla, že neví.

4.2.1 Shrnutí výzkumné otázky č. 2

Druhá výzkumná otázka se týkala kontroly v sociální práci. Některé komunikační partnerky se domnívaly, že se jich budu ptát na to, jak je uplatňována kontrola vůči nim z pozice nadřízených orgánů, zda vykonávají svou práci dobře. Vysvětlila jsem jim, že mne hlavně zajímá kontrola, kterou využívají v rámci své přímé práce s klientem. I v rámci této výzkumné otázky některé komunikační partnerky nedokázaly odpovědět na některé dílčí otázky.

Cílem kontroly v sociální práci je, dle komunikačních partnerek, nasměrování klienta a dohled nad ním, dále dodržování pravidel, práva klienta a jeho bezpečí, vzájemná spolupráce obou stran, nějaký výsledek a revize cílů nebo individuálních plánů, ale také pomoc v těžké životní situaci.

Komunikační partnerky mi sdělily, že kontrola je důležitá hlavně v situacích, kdy je klient bezradný a již si nedokáže sám pomoct, dále kvůli institucím, aby se ony samy nedopouštěly v práci nějakých chyb a nedopatření, kontrola navíc zamezuje vzniku závislosti klienta na sociální službě, napomáhá řešení potřeb a přání klienta nebo klienta koriguje v jeho jednání.

Rychlost a efektivita kontroly dle komunikačních partnerek tkví v tom, že sociální pracovníci si raději vše udělají sami a nenechají do procesu zasahovat klienta, neboť je to pro ně snadnější a rychlejší. Dále zmínily dodržování řádu a pravidel. Některé komunikační partnerky zapochybovaly o rychlosti a efektivitě kontroly, ale nedokázaly specifikovat, proč zastávají právě tento názor.

Kontrola je dle komunikačních partnerek zneužitelná tehdy, když sociální pracovník příliš prosazuje svá přání na úkor klientových, protože v tomto případě hrozí zneužití moci vůči němu. Dále se domnívají, že kontrola je prakticky nezjistitelná, neboť si její obsah může každý vyložit jinak a mohou chybět důkazy o tvrzení ze strany klienta.

Mezi profesionální způsoby práce kontroly patří, dle komunikačních partnerek, dohled, dozor, sledování, ověřování věcí, delegování klientů a schopnost činit je kompetentnějšími, zákony, vyhlášky, metodiky, rozhovor, pozorování a práce zaměřená na úkoly. Skoro polovina komunikačních partnerek neznala žádné profesionální způsoby práce kontroly. Pro vyjmenované profesionální způsoby práce kontroly se rozhodují komunikační partnerky proto, neboť jsou pro ně v praxi nejefektivnější a nejrychlejší, a využívají je buď v průběhu procesu práce s klientem, nebo až v jeho konečné fázi.

Mezi nejčastější rizika při přebírání kontroly nad klientem dle komunikačních partnerek patří manipulace s klientem, dále ohrožení práv klienta a ohrožení bezpečnosti klienta v rámci poskytované služby, zneužití moci, závislost na službě či přílišná angažovanost ze strany sociálního pracovníka a spojení pomoci s kontrolou. Více než polovina z dotazovaných využívala neprofesionální techniky kontroly v začátcích své praxe,

kdy komunikační partnerky ještě neměly dostatek zkušeností. Příčinou využívání neprofesionálních technik kontroly byly různé důvody, např. přílišná angažovanost sociálního pracovníka, která směruje klienta jinam, než si klient přeje, dále přehlížení a ignorace přání klienta, střet zájmů klienta a pracovníka při přímé péči. Většinou si komunikační partnerky uvědomily svou neprofesionalitu v rámci sebereflexe nebo v situacích, kdy se klient opětovně vracel a dožadoval se pomoci.

Mezi preventivní opatření, která by zabránila používání neprofesionálních způsobů práce kontroly, patří dle sociálních pracovnic řešení problému v týmu s kolegy či na poradě, supervize, nutnost dodržovat nastavená pravidla práce v organizaci, naslouchání a větší empatie k potřebám klientů, znovunasměrování klienta a sepsání zápisu v případě nestandardní situace.

4.3 Výzkumná otázka č. 3

Třetí výzkumná otázka zní: Jak vnímají sociální pracovníci ve své praxi pomoc versus kontrolu?

Taktéž pro vyhodnocení této otázky jsou získaná data prezentována ve výsledné kategorizaci dat. Stejně jako u předchozích dvou výzkumných otázek odpovídaly komunikační partnerky v rámci této otázky na několik dílčích podotázek týkajících se dané problematiky.

První otázka, kterou jsem položila komunikačním partnerkám, se týkala toho, zda již někdy slyšely o pojmech pomoc a kontrola v sociální práci, a pokud ano, tak kde se s těmito pojmy setkaly. Odpovědi všech komunikačních partnerek jsou předloženy v tabulce 16.

Tabulka 16: **Odkud znají sociální pracovnice pojmy pomoc a kontrola**

	KP 1	**KP 2**	**KP 3**	**KP 4**	**KP 5**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 8**	**KP 9**	**KP 10**	**KP 11**
studium	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
odborná literatura						X					
odborná praxe							X				
zaměstnání								X	X		
odborné kurzy											X

Zdroj: Vlastní výzkum

Z tabulky 16 vyplývá, že všechny komunikační partnerky se s pojmy pomoc a kontrola setkaly především během svého studia, kde načerpaly základní informace. Např. komunikační partnerka č. 4 odpověděla: *Úplný základy jakoby během vzdělání, a nijak do podrobností.* Komunikační partnerka č. 6 doplnila, že kromě studia získala další informace v odborné literatuře: *[…] a četla jsem si v knížkách něco.* Komunikační partnerka č. 7 doplňuje ostatní, když říká, že o pomoci a kontrole slyšela kromě studia i na odborné praxi. Komunikační partnerky č. 8 a 9 se setkaly s oběma pojmy vyjma studia i v zaměstnání. Komunikační partnerka č. 11 se dozvěděla více o obou pojmech na odborných kurzech, které absolvovala. Komunikační partnerka č. 3 uvedla, že pojem kontrola zná pouze ve smyslu k sociální službě, ale ne ve smyslu práce s klienty: *[…] a kontrola ve smyslu ke klientům spíš ne. Ve smyslu k sociální službě určitě.*

Následně mne zajímalo, zda komunikační partnerky dokážou mezi kontrolou a pomocí rozlišovat. Jejich názory jsou obsaženy v tabulce 17.

Tabulka 17: **Jaký je rozdíl mezi kontrolou a pomocí dle sociálních pracovnic**

	KP 1	**KP 2**	**KP 3**	**KP 4**	**KP 5**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 8**	**KP 9**	**KP 10**	**KP 11**
pomoc spíše u komunikujících klientů, kontrola u nekomunikujících klientů	X										
kontrola je nevyžádaná	X						X				
pomoc je dohoda, u kontroly vše řeší pracovník za klienta		X		X							
pomoc je doprovázení, o kontrolu musí klient požádat			X								
u pomoci není žádné pravidlo, kontrola je dohled nad plněním povinností					X			X	X		
odpovědnost klienta při rozhodování						X					
pomoc dobrovolný klient, kontrola nedobrovolný klient							X				
pomoc na začátku, pak přechází v kontrolu									X		
pomoc a kontrola provázané										X	
pomoc podpora, kontrola direktiva											X

Zdroj: Vlastní výzkum

Z tabulky 17 je patrné, že dvě komunikační partnerky se shodují, že rozdíl mezi kontrolou a pomocí tkví v tom, že pomoc je jakási forma dohody s klientem či podpory klienta, aby si dokázal klient pomoci svými vlastními silami při řešení problematické životní situace, kdežto u kontroly nebere sociální pracovník ohled na požadavky klienta a v podstatě vše řeší za něj.

Další tři komunikační partnerky shodně odpověděly (viz tabulka 17), že rozdíl spatřují především v tom, že kontrola je vlastně dohled nad tím, jak klient plní uložené povinnosti, a pomoc není striktně omezená nějakými pravidly. Např. komunikační partnerka č. 5 tvrdí: *Pomoc je když, není žádný pravidlo, jak bych měla pomoct,*

a kontrola je, když mám dohlížet na někoho, že má něco, vlastně má ňákou povinnost. Komunikační partnerka č. 9 ještě doplňuje dle svých zkušeností z oblasti sociální práce, kde pracuje, že pomoc je spíše na začátku spolupráce, a až v průběhu pak nastupuje kontrola: *Na začátku je ta pomoc a potom, když se jim něco přizná nebo mají něco, tak potom zkontrolovat.*

Komunikační partnerka č. 3 taktéž hovoří o pomoci ve smyslu doprovázení klienta (viz tabulka 17), ale o kontrole přímo hovoří takto: *Kontrola je podle mě něco, co tam úplně nepatří. Já ty ženy vnímám jako vlastně zodpovědný dospělý lidi, který buď si o tu kontrolu můžou říct, ale musí to bejt jako z jejich zakázky.*

Naopak komunikační partnerka č. 6 upozorňuje na odpovědnost klienta při rozhodování (viz tabulka 17), neboť v té spatřuje zásadní rozdíl mezi pomocí a kontrolou. Vysvětluje, že v případě pomoci se klient koučuje a rozhoduje sám a ona jako sociální pracovnice ho neovlivňuje a nemanipuluje s ním, což u kontroly je naopak, neboť pak koučuje klienta ona.

Dále je z tabulky 17 patrné, že komunikační partnerka č. 7 klade důraz na typ klientů, protože pomoc je podle ní vhodná pro dobrovolné klienty a kontrola pro nedobrovolné klienty. V tomto smyslu chápe kontrolu jako nevyžádanou, stejně jako komunikační partnerka č. 1. Pro komunikační partnerku č. 10 je důležité, aby se pouze nepomáhalo bez kontroly, protože jak pomoc, tak i kontrola jsou v oblasti sociální práce důležité. Komunikační partnerka č. 11 definuje rozdíl mezi kontrolou a pomocí v uplatňování direktivy.

Dále jsem komunikační partnerky požádala, aby mi specifikovaly, v jaké fázi procesu při přímé práci s klientem se rozhodují, zda použijí kontrolu nebo pomoc. Odpovědi jednotlivých komunikačních partnerek obsahuje tabulka 18.

Tabulka 18: **V jaké fázi procesu spolupráce s klientem se rozhodují sociální pracovnice pro pomoc či kontrolu**

	KP 1	**KP 2**	**KP 3**	**KP 4**	**KP 5**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 8**	**KP 9**	**KP 10**	**KP 11**
na začátku	X	X	X	X	X	X	X	X		X	
na začátku pomoc, v průběhu kontrola									X		
ve fázi spolupráce											X
v každé části procesu											X

Zdroj: Vlastní výzkum

Z tabulky 18 vyplývá, že celkem devět komunikačních partnerek se rozhoduje pro pomoc či kontrolu hned na začátku přímé práce s klientem, tj. při dojednávání zakázky. Komunikační partnerka č. 9 odpověděla, že již z charakteru její práce v oblasti státní správy využívá pomoc na začátku a kontrolu pak v průběhu práce s klientem: *Tak u nás kontrola je na základě toho, že už máme hotovou ňákou tu pomoc. Takže pomoc je na začátku a kontrola někdy v průběhu.* Komunikační partnerka č. 11 se rozhoduje mezi pomocí a kontrolou v průběhu spolupráce, ale dokáže si představit, že toto rozhodování může přijít v každé fázi procesu práce s klientem: *No nejčastěji jako v té fázi, kdy prostě spolupracujeme […] tak nejčastěji jako to zvažujeme, ale dovedu si představit, že to jako nastane, že to může nastat v každé části toho procesu.*

Nakonec jsem se ještě zeptala komunikačních partnerek, zda se jim někdy v praxi stalo, že místo pomoci přebraly nad klientem kontrolu. Tabulka 19 prezentuje jednotlivé výroky komunikačních partnerek.

Tabulka 19: **Záměna pomoci za kontrolu ze strany sociálních pracovnic**

	KP 1	**KP 2**	**KP 3**	**KP 4**	**KP 5**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 8**	**KP 9**	**KP 10**	**KP 11**
ano			X		X	X	X			X	X
ne	X								X		
není si vědoma, neví		X		X				X			

Zdroj: Vlastní výzkum

Z tabulky 19 je jasně viditelné, že celkem šest komunikačních partnerek v průběhu své praxe zaznamenalo, že místo pomáhání klienta kontrolují. Některé uvedly, že to bylo převážně v jejich pracovních začátcích. Např. komunikační partnerka č. 10 odpovídá: *Určitě, hlavně za začátku praxe.* Naopak dvě komunikační partnerky odpověděly negativně. Komunikační partnerka č. 1 říká: *Myslim si, že ne a doufám, že opravdu ne. Nerada bych, aby tomu tak bylo.* Doplňuje ji komunikační partnerka č. 9 výrokem: *Já si nedokážu představit ani případ, kdyby tady takhle tady k tomu došlo.* Celkem tři komunikační partnerky si nejsou vědomy toho, že by tato situace u nich vůbec nastala.

Těch, které mi odpověděly kladně na položenou otázku, jsem se zeptala, v jaké fázi procesu si to uvědomily a co udělaly pro to, aby tomu zamezily, aby již příště, když pomáhají, nepřebíraly nad klientem kontrolu. Jejich odpovědi jsou prezentovány v tabulce 20.

Tabulka 20: **V jaké fázi procesu práce s klientem si sociální pracovnice uvědomují, že místo pomoci nad ním přebírají kontrolu**

	KP 3	**KP 5**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 10**	**KP 11**
neuvědomuje si kdy	X				X	
na začátku		X				
v průběhu spolupráce			X	X		X

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 20 ukazuje, že dvě komunikační partnerky si nedokázaly vybavit, v jaké části spolupráce s klientem sklouzly z roviny pomoci do roviny kontroly. Tři uvedly, že jim to došlo během společné spolupráce, a pouze jedna odpověděla, že si to uvědomila ihned v počátcích práce s klientem.

V návaznosti na předchozí dotazy jsem požádala komunikační partnerky, aby mi jmenovaly některá preventivní opatření, která by zabránila tomu, aby uplatňovaly nad klientem kontrolu místo pomáhání. Přehled preventivních opatření obsahuje tabulka 21.

Tabulka 21: **Preventivní opatření, dle sociálních pracovnic, která zabraňují záměně pomoci za kontrolu**

	KP 3	**KP 5**	**KP 6**	**KP 7**	**KP 10**	**KP 11**
supervize	X					
přenesení odpovědnosti na kolegu		X				
sebereflexe			X			X
řešení v týmu na poradě				X		X

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 21 uvádí, že u dvou komunikačních partnerek zafungovala sebereflexe. Např. u komunikační partnerky č. 6 došlo díky sebereflexi ke změně chování*: […] jakoby sem si toho všimla, že vlastně uklouzávám do toho, do tý kontroly, a já sem především musela změnit svoje chování a usměrňovat sama sebe […]* a zároveň doplňuje jako důvod časovou tíseň: *Třeba vedla mě k tomu z většiny případů časová tíseň při poskytování služby.* Časovou tíseň zmiňovalo jako hlavní důvod všech šest komunikačních partnerek.

Dále z tabulky 21 vyplývá, že naopak komunikační partnerka č. 5 by delegovala odpovědnost na jiného pracovníka: *Zamezila bych tomu tím, že bych přendala na jiného pracovníka odpovědnost.* A tři komunikační partnerky jmenovaly jako prevenci řešení v týmu, a to buď formou supervize, či formou porady s kolegy.

Pět komunikačních partnerek, které mi odpověděly negativně, že neví či si neuvědomují, že by z úrovně pomoci přešly do úrovně kontroly (viz tabulka 19), jsem požádala, aby mi alespoň hypoteticky jmenovaly preventivní opatření, která by zamezila záměně pomoci za kontrolu. Komunikační partnerky č. 1, 8 a č. 9 nejmenovaly žádné preventivní opatření, jelikož o žádných nevěděly nebo si je nedokázaly vybavit. Komunikační partnerka č. 2 odpověděla: *Určitě bych si na to prostě dávala potom další pozor a netlačila bych ty klienty jako nikam.* Komunikační partnerka č. 4 by danou situaci znovu projednala s klientem a ujasnila by si s ním postup spolupráce.

4.3.1 Shrnutí výzkumné otázky č. 3

Třetí výzkumná otázka byla zaměřena na to, zda sociální pracovnice dokážou rozlišovat ve své každodenní praxi mezi kontrolou a pomocí. O obou pojmech načerpaly komunikační partnerky základní informace během studia, některé si doplnily znalosti četbou odborné literatury, další získaly prohlubující informace na odborných kurzech či v zaměstnání nebo na odborné školní praxi. Jedna komunikační partnerka vypověděla, že pojem kontrola zná pouze ve vztahu k sociální službě, ale ne ve smyslu práce s klienty.

Rozdíl mezi pomocí a kontrolou vnímají komunikační partnerky různě. Jedny se domnívají, že pomoc je jakási forma dohody s klientem či podpory klienta, jeho doprovázení, ale kontrola je v podstatě určitá práce sociálního pracovníka, který vše řeší sám za klienta. Druhé tvrdí, že kontrola je dohledem nad plněním povinností ze strany klienta a pomoc neobsahuje žádná striktně nastavená pravidla. Padl i názor, že kontrolu si musí klient od sociálního pracovníka vyžádat, na rozdíl od pomoci, která je určitým typem doprovázení klienta. Jedna z komunikačních partnerek hovoří o zásadním rozdílu ve vnímání odpovědnosti u klienta, která je u pomoci a kontroly zcela odlišná. Další poukazuje na jiné uplatňování direktivy u pomoci a kontroly. Pouze dvě komunikační partnerky chápou kontrolu na rozdíl od pomoci jako nevyžádaný způsob práce s klienty. Jedna komunikační partnerka tvrdí, že nelze pomáhat bez kontroly a naopak.

Na dotaz, proč je důležité, aby dokázal sociální pracovník rozlišovat mezi kontrolou a pomocí, odpověděly komunikační partnerky, že je důležité, aby nedocházelo k závislosti klienta na službě a k jeho případné manipulaci. Dále zmiňovaly vyrovnanost mezi kontrolou a pomocí, neboť jedno se neobejde bez druhého. Dále tvrdily, že je důležité nepřekračovat rámec pomoci nad kontrolou, že záleží na typu klienta a typu sociální služby. Objevila se i odpověď, že kontrola je vhodná spíše pro sociální pracovníky z důvodu získání zpětné vazby od klientů a že je důležité umět rozlišovat mezi kontrolou a pomocí zejména kvůli institucní kontrole.

Některé komunikační partnerky se rozhodují pro pomoc či kontrolu ihned na začátku přímé práce s klientem, další z nich využívá pomoc na začátku a kontrolu pak v průběhu procesu. Jiná se rozhoduje mezi pomocí a kontrolou v průběhu spolupráce, ale následně

svou odpověď doplňuje tvrzením, že si dokáže představit, že toto rozhodování může přijít v každé fázi procesu práce s klientem.

Na dotaz, zda se někdy komunikačním partnerkám stalo, že klientovi pomáhaly, ale přitom nad ním přebíraly kontrolu, více než polovina z nich odpověděla kladně. Bylo to převážně v začátcích jejich praxe. Některé naopak odpověděly negativně nebo si nebyly vědomy toho, že by tato situace u nich kdy vůbec nastala.

Ty, které odpověděly kladně, mi následně definovaly, v jaké fázi procesu si to uvědomily a co udělaly pro to, aby tomu zamezily. Dvě komunikační partnerky si nedokázaly vybavit, v jaké části spolupráce místo pomáhání začaly klienta kontrolovat. Tři uvedly, že jim to došlo během společné spolupráce, a pouze jedna vypověděla, že si to uvědomila ihned na začátku práce s klientem.

Jako účinná preventivní opatření, která by zamezila záměně pomoci za kontrolu, jmenovaly komunikační partnerky sebereflexi, delegování odpovědnosti na jiného kolegu či kolegyni, řešení v týmu nebo na poradě, znovuprojednání postupu s klientem a nevyvíjení nátlaku na klienta.

5 Diskuse

Téma diplomové práce jsem si vybrala především proto, abych zjistila, zda se sociální pracovníci v praxi orientují v problematice kontroly a pomoci, tj. zda jsou schopní rozlišovat mezi kontrolou a pomocí v přímé práci s klienty. Zajímalo mne, zda získané studijní znalosti jsou dostačující pro následnou přímou praxi.

Cílem mé diplomové práce byl monitoring profesionálních způsobů práce pomoci a kontroly, které využívají sociální pracovníci v praxi. K tomuto cíli se vztahovaly celkem tři výzkumné otázky. V rámci každé výzkumné otázky jsem položila komunikačním partnerkám dílčí podotázky, které měly zajistit adekvátní odpovědi. Z těchto výroků jsem získala výslednou kategorizací dat celkovou odpověď na jednotlivé výzkumné otázky. Výzkumný soubor tvořilo celkem jedenáct komunikačních partnerek, sociálních pracovnic z organizací vybraných v Průvodci sociální oblastí města České Budějovice pro rok 2016. Tyto sociální pracovnice působí v různých oblastech sociální práce, ve státní správě a v neziskových organizacích. Pracují s různými cílovými skupinami, se seniory, s lidmi s postižením, s dětmi s postižením, s lidmi s duševním onemocněním, s ženami poskytujícími placené sexuální služby, s ženami a dívkami v nouzi.

V průběhu výzkumu byly zodpovězeny tři výzkumné otázky:

1. Jakým způsobem využívají sociální pracovníci pomoc v přímé práci s klienty?

Cílem bylo zjistit, jakým způsobem pracují sociální pracovníci s klienty v rovině pomoci. Nejprve jsem se komunikačních partnerek zeptala, co si myslí, že je cílem pomoci v sociální práci. Dle autorů odborné literatury, Hartla (2013) a Parmy (2006), je cílem pomoci zplnomocňování, motivace a uschopňování lidí, aby si dokázali pomoci sami a aby klient sám přebral zodpovědnost za výsledky při řešení své složité životní situace. Macek (2007) i Úlehla (2005) charakterizují pomoc jako vzájemný vztah založený na spolupráci mezi pracovníkem a klientem, jež má vysokou účinnost.

Komunikační partnerky mi odpověděly, že hlavním cílem pomoci v sociální práci je samostatnost a soběstačnost klienta, která by měla zamezit závislosti klienta na sociální službě. Dále jmenovaly podporu klienta a práci na řešení jeho problémů.

Z těchto odpovědí je patrné, že se komunikační partnerky obsahově přiblížily výrokům autorů odborné literatury a vystihly cíl sociální práce správně. V jedné odpovědi však zaznělo, že cílem je především blaho klienta, aby se cítil lépe a byl schopný žít běžným životem ve společnosti, čímž by se u něj zamezilo sociálnímu vyloučení. Zde si dovolím s autorkou odpovědi polemizovat, neboť se domnívám, že blaho klienta a eliminace sociálního vyloučení je obecně smyslem a cílem sociální práce, nejen pomoci.

Pochopit cíl a důležitost pomoci v sociální práci považuji za stěžejní znalost u sociálního pracovníka. Z tohoto důvodu jsem se obrátila na komunikační partnerky s dotazem, proč je pomoc důležitá v sociální práci. Např. Parma (2006) poukazuje na to, že pomáhající přístup zvyšuje kompetentnost člověka, který se stává samostatnější a sebevědomější, rozvíjí se u něj kritické myšlení a schopnost sebereflexe.

Většina komunikačních partnerek se shoduje s Parmou (2006) a tvrdí, že pomoc zplnomocňuje klienta, napomáhá jeho samostatnosti a zamezuje vzniku závislosti na sociální službě. Naopak tři komunikační partnerky se vyslovily v tom smyslu, že pomoc je vlastně základem sociální práce a již z charakteru sociální práce vyplývá povinnost pomáhat. S tímto výrokem si dovolím nesouhlasit. Nedomnívám se, že základem sociální práce je pouze pomoc, ale patří sem i další složky, jako např. kontrola, která je neméně důležitá jako pomoc, dále socioterapeutické složky, sociální dovednosti atd. Sociální práce má dle Květenské (2008) interdisciplinární charakter.

Aby sociální pracovník dokázal efektivně pracovat v rovině pomoci, myslím si, že je nadmíru vhodné a žádoucí, aby se dokázal orientovat v jednotlivých profesionálních způsobech práce pomoci. Proto jsem požádala komunikační partnerky, aby mi některé tyto způsoby jmenovaly. Chtěla jsem zjistit, zda je ve své praxi využívají a případně v jakých fázích spolupráce s klientem.

Dle Úlehly (2005) patří mezi profesionální způsoby práce pomoci: doprovázení, vzdělávání, poradenství a terapie/intervence. Z pohledu systemického kouče Parmy (2006) patří mezi způsoby pomáhání: vzdělávání, poradenství, doprovázení (podporování) a překonávání.

Odpovědi komunikačních partnerek byly značně různorodé. Velmi mne překvapilo, že téměř polovina neznala odpověď nebo momentálně nebyla schopna formulovat nějaký profesionální způsob práce pomoci. Celkem čtyři komunikační partnerky shodně

jmenovaly poradenství. Jako další vyjmenovaly: vzdělávání, krizovou intervenci, terapii, terénní program, sebeobslužnost, dojednávání zakázky, rozhovor, mediaci, doprovázení klienta, různé charity a přístupy v sociální práci a vlastně cokoliv jako např. pečovatelskou nebo odlehčovací službu. Z odpovědí, které jsem získala, jsem došla k závěru, že komunikační partnerky víceméně netuší, jaké profesionální způsoby práce zahrnuje pomoc v sociální práci. Přiřadily do nich jednotlivé typy sociálních služeb či fáze procesu práce s klientem nebo metody a techniky používané v sociální práci.

Dále jsem se dozvěděla, že nejčastěji ve své praxi využívají poradenství, dále je rozhovor, metody krizové intervence a doprovázení klienta. Tyto způsoby práce pomoci jsou pro ně nejefektivnější. Většina z nich je využívá již od počátku spolupráce s klientem, jedna z komunikačních partnerek uvedla, že je použije teprve až po zjištění potřeb klienta. Jedna komunikační partnerka pracuje se zvoleným profesionálním způsobem pomoci ve všech fázích procesu práce s klientem. V odborné literatuře je uvedeno, že se pomoc a kontrola vzájemně prolínají a doplňují (Květenská, 2008), avšak chápu, že se některé komunikační partnerky již z charakteru jejich práce pohybují v různých sociálních oblastech, a proto pracují, jak samy uvedly, převážně s pomocí a kontrolu využívají jen zřídka nebo vůbec. Z tohoto důvodu zřejmě dochází k využívání pomoci např. ve všech fázích spolupráce s klientem, jak jedna z dotazovaných sociálních pracovnic sdělila.

Na závěr první výzkumné otázky jsem se zeptala komunikačních partnerek, zda znají a uvědomují si rizika spojená s poskytováním pomoci v sociální práci. Malíková (2011) uvádí mezi riziky např. zneužívání klientovy nepříznivé sociální situace, nevhodnou nabídku služeb, zlehčování situace, nerespektování klientova přání a rozhodnutí, syndrom vyhoření aj. Odpovědi komunikačních partnerek se v tomto případě příliš názorově nelišily od výroků, které uvádí zmíněná autorka.

První výzkumná otázka jasně prokázala, že komunikační partnerky znají cíl a důležitost pomoci, jsou si vědomy rizik v profesionálním vztahu při pomáhání klientovi, avšak mají nedostatky ve znalosti jednotlivých profesionálních způsobů práce pomoci, což může dle mého názoru zásadním způsobem komplikovat jejich přímou práci s klientem. Myslím si, že kdyby se v nich dokázaly orientovat a uměly je adekvátně využívat, mělo by to značný pozitivní dopad na jejich přímou práci s klientem. Jejich práce by měla

širší rozměr, došlo by např. k eliminaci stresu a následnému syndromu vyhoření či k celkovému ulehčení jejich práce.

Druhá výzkumná otázka se týkala využívání kontroly v přímé práci s klienty.

2. Jakým způsobem využívají sociální pracovníci kontrolu v přímé práci s klienty?

Hned na začátku jsem musela některým komunikačním partnerkám vysvětlit, co je myšleno kontrolou v přímé práci s klientem v sociální oblasti. Ony si totiž mylně myslely, že mne zajímá institucní kontrola, jež zjišťuje, zda vykonávají svou práci dobře. Nejprve jsem se zeptala na cíl kontroly v sociální práci a proč je důležitá. Dle Úlehly (2005) je kontrola nevyhnutelná, účelná a potřebná a zohledňuje především zájmy pracovníka než klienta. Cílem kontroly je rovněž dospět ke zdárnému řešení problému, přičemž sociální pracovník musí být přesvědčený o tom, že jeho konání vůči klientovi je správné a opodstatněné (Úlehla, 2005). Parma (2006) z pohledu systemického kouče tvrdí, že kontrola je centrální plánovité řízení partnerů, které značně uspoří čas a má rychlý efekt, a zároveň je to nevyhnutelný a účelný způsob, jak usměrnit partnera žádoucím způsobem a řídit jej v zátěžových situacích.

Některé odpovědi komunikačních partnerek se významově přibližují názorům autorů odborné literatury. Na druhou stranu jsem získala i takové odpovědi, že cílem kontroly jsou práva klienta a jeho bezpečí, vzájemná spolupráce obou stran, nějaký výsledek a revize cílů nebo individuálních plánů, pomoc v těžké životní situaci. Toto si myslím, že do cílů kontroly nepatří, např. na vzájemné spolupráci je postavena pomoc v sociální práci. Revize cílů a individuálních plánů naopak patří do průběhu procesu práce s klientem. Pomoc v těžké životní situaci by mohla spadat do cílů kontroly, ale myslím si, že je to spíše obecný cíl celkové sociální práce. Jedna komunikační partnerka neznala odpověď na otázku.

Důležitá je dle komunikačních partnerek kontrola v těch situacích, kdy je klient bezradný a již si nedokáže sám pomoci. Zde může zasáhnout sociální pracovník a začne klienta řídit. Dále byly uvedeny odpovědi typu, že kontrola napomáhá řešení potřeb a přání klienta nebo klienta koriguje v jeho jednání. Dle těchto výpovědí je zjevné, že tyto komunikační partnerky správně pochopily důležitost kontroly v sociální práci. Jedna komunikační partnerka uvedla, že **kontrola zamezuje závislosti** klienta

na sociální službě. S touto odpovědí nesouhlasím, protože **kontrola naopak závislost na službě podporuje a vytváří,** a pomoc činí klienta na službě nezávislým. Naproti tomu některé komunikační partnerky nebyly schopné vyjádřit svůj názor vůbec. Další vypověděly, že kontrola je důležitá kvůli institucím, aby se ony samy nedopouštěly v práci nějakých chyb a nedopatření. Zde je patrné, že kladou důraz na institucí kontrolu, kterou mylně zaměňují za kontrolu v sociální práci.

Dále mne zajímalo, proč je kontrola rychlejší a efektivnější a proč je lehce zneužitelná. Autoři Úlehla (2005) i Parma (2006) tvrdí, že kontrola v sobě nese prvky moci, proto je lehce zneužitelná. Časová úspora kontroly je dle Úlehly (2005) a Hauke (2014) současně i její nevýhodou, je to optický klam, protože v důsledku čas nešetří, jelikož vyžaduje pokračování a klienta nemotivuje. U klienta stagnuje možnost kreativního myšlení a ten se stává nesamostatným (Parma, 2006).

I v tomto případě jsem získala od komunikačních partnerek odlišné odpovědi. Několik komunikačních partnerek vypovědělo, že rychlost a efektivita kontroly je způsobena faktem, že sociální pracovníci si raději vše udělají sami a nenechají do procesu zasahovat klienta, neboť je to pro ně snadnější a rychlejší. Zde je patrné, že se shodují s Úlehlou a Hauke, ale již si neuvědomují riziko optického klamu, který kontrola způsobuje. Naopak některé komunikační partnerky zapochybovaly o rychlosti a efektivitě kontroly, ale již bohužel nedokázaly podat vysvětlení, proč zastávají právě tento názor.

Co se týče zneužitelnosti kontroly, většina komunikačních partnerek se vyjadřuje obdobně jako autoři odborné literatury a upozorňuje na zneužití moci vůči klientovi. Jedna komunikační partnerka uvedla, že kontrola je prakticky nezjistitelná, neboť si její obsah může každý vyložit jinak, další z nich se zaměřila spíše na komunikaci s klientem, kdy řekla, že v ní postrádá důkazy o tvrzeních ze strany klienta. S těmito názory nesouhlasím, protože se domnívám, že v rámci procesu práce s klientem je vytvořen plán spolupráce, ve kterém můžeme díky evaluaci zjistit, zda kontrolní mechanismy byly účinné, a zároveň v rámci reflexe a sebereflexe, např. při supervizi nebo týmové poradě s kolegy apod., lze zjistit, zda nedošlo ke zneužití kontroly vůči klientovi.

Jedna z dílčích otázek se opět týkala, stejně jako u pomoci, profesionálních způsobů práce kontroly. Požádala jsem komunikační partnerky, aby mi některé jmenovaly

a sdělily mi, zda je ve své praxi využívají, případně v jakých fázích spolupráce s klientem. Úlehla (2005) rozlišuje celkem čtyři způsoby kontroly dle míry přebírání zodpovědnosti za klienta: opatrování, dozor, přesvědčování/motivování a vyjasňování. Parma (2006) jako systemik rozlišuje dle kompetentnosti klienta rovněž čtyři způsoby kontrolní práce: péči, dozírání, přesvědčování a vyjednávání. Úlehla (2005) tvrdí, že kontrola se vyskytuje v průběhu rozhovoru s klientem při dojednávání objednávky.

Skoro polovina komunikačních partnerek neznala žádné z profesionálních způsobů práce kontroly. Dvě uvedly alespoň jeden, další již neznaly. Dle získaných odpovědí patří mezi profesionální způsoby práce kontroly: dohled, dozor, sledování, ověřování věcí, delegování klientů a činění je kompetentnějšími, zákony, vyhlášky, metodiky, rozhovor, pozorování a práce zaměřená na úkoly. Stejně jako u dotazu na profesionální způsoby práce pomoci jsem získala dojem, že komunikační partnerky neznají dostatečně profesionální způsoby práce kontroly a neorientují se v nich. Jmenovaly pouze jeden správný způsob, a to dozor (dohled). Odpověď typu *zákony, vyhlášky, metodiky* je velmi zvláštní a domnívám se, že komunikační partnerka pojímá kontrolu v sociální práci spíše jako institucní kontrolu, která se řídí striktně dle právních norem. Opětovně, jako u pomoci, přiřadily komunikační partnerky do kontroly metody a techniky v sociální práci.

Nejčastěji při své práci sociální pracovnice využívají profesionální způsoby práce kontroly, jako je sledování nebo dohled, dále ověřování věcí, dodržování zákonů, vyhlášek a metodik a vedení. Dvě komunikační partnerky uvedly, že spíše než kontrolu využívají pomoc. Tyto způsoby kontrolní práce volí hlavně pro jejich efektivitu a rychlost. Některé se shodují s Úlehlou (2005), neboť kontrolní způsoby práce využívají v průběhu procesu práce s klientem. Další uvedly, že je využívají až v konečné fázi.

Na závěr jsem komunikační partnerky požádala, aby mi specifikovaly, nač si musí dávat pozor v přímé práci s klientem, když nad ním přebírají kontrolu. Jak již bylo uvedeno výše, kontrola v sobě skrývá určitý pocit moci. Úlehla (2005) nabádá, že je nutné rozlišovat mezi kontrolou užitečnou a zneužitelnou. Kraus (2016) upozorňuje na destruktivní kontrolu, jejímž prvotním cílem je dodržení výhod destruktivní moci u sociálního pracovníka. Při přebírání kontroly nad klientem může docházet

např. k nepřiměřenému uplatňování moci prostřednictvím neprofesionálních technik, jako je nátlak, manipulace, vydírání apod. (Úlehla, 2005).

Více než polovina komunikačních partnerek uvedla, stejně jako Úlehla (2005), manipulaci s klientem. Jedna z nich vyjádřila obavu z toho, aby nedocházelo ke spojení pomoci s kontrolou. Další jmenovaly ohrožení práv klienta a ohrožení bezpečnosti klienta v rámci poskytované služby, zneužití moci, závislost na službě či přílišnou angažovanost ze strany sociálního pracovníka. Ze získaných odpovědí jsem nabyla dojem, že většina komunikačních partnerek zná rizika při přebírání kontroly nad klientem.

Jako preventivní opatření, která by zabránila používání neprofesionálních způsobů práce kontroly, jmenovaly komunikační partnerky řešení v týmu s kolegy či na poradě, supervizi, nutnost dodržovat nastavená pravidla práce v organizaci, naslouchání a větší empatii k potřebám klientů, znovunasměrování klienta a sepsání zápisu v případě nestandardní situace. Některé opětovně neznaly odpověď na otázku. Autoři Kappl (2008) a Kopřiva (2006) uvádí jako velmi účinnou sebereflexi, která by měla zabránit projevům mocenského postavení. Domnívám se, že většina komunikačních partnerek zná vhodná a správná preventivní opatření.

S druhou výzkumnou otázkou měly komunikační partnerky problém. Co se týká kontroly v sociální práci, v této problematice se příliš neorientují, podobně jako u pomoci neznají jednotlivé profesionální způsoby práce kontroly a nejistě definují cíle kontroly. Kontrolu v sociální práci zaměňují s kontrolou institucní. Domnívám se, že je to způsobeno tím, že převážná většina z nich uvedla, že ve své praxi využívají spíše pomoc než kontrolu. Kontrolu více využívají pracovnice, které působí ve státní sféře v oblasti sociální práce. Zastávám však názor, že pro větší efektivitu práce by i přesto měly mít všechny sociální pracovnice znalosti a dovednosti spadající do kontrolních způsobů práce. Pozitivně vnímám, že jsou si vědomy toho, jaká rizika s sebou přebírání kontroly přináší, a znají případná preventivní opatření. Díky prvním dvěma výzkumným otázkám jsem zjistila, jak se komunikační partnerky orientují v pojmech pomoc a kontrola.

Třetí výzkumná otázka byla zaměřena na pomoc a kontrolu v praxi.

3. Jak vnímají sociální pracovníci ve své praxi pomoc versus kontrolu?

Ztotožňuji se s názorem Květenské (2008) a Hauke (2014), které tvrdí, že sociální pracovník by měl umět rozlišovat mezi pomocí a kontrolou, měl by vědět, čí zájmy hájit, a měl by být schopný reflexe, aby dokázal volit mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly. Také Tilman (2009) a Michel- Schwartze (2009) zdůrazňují, že sociální práce vyžaduje práci s kontrolními i s pomocnými mechanismy. Chtěla jsem také zjistit, zda komunikační partnerky ví, že **hlavní rozdíl mezi kontrolou a pomocí** je především ten, že **kontrola je na rozdíl od pomoci nevyžádaná**. Toto tvrdí i Hauke (2014), když uvádí, že opodstatněné místo má kontrola tehdy, pokud klient není schopný rozhodovat o způsobu řešení svého problému, a proto je důležité, aby těmito dovednostmi disponoval sociální pracovník. Toto potvrzuje i Kopřiva (2006), když uvádí, že v systemickém přístupu kontrola zahrnuje veškeré jednání, které je klientem nevyžádané a kdy o pomoc musí klient pracovníka požádat. Zde si kladu otázku, zda si opravdu komunikační partnerky tento zásadní rozdíl uvědomují. Pouze dvě komunikační partnerky se totiž shodly s autory odborné literatury, když uvedly, že v případě kontroly se jedná o nevyžádaný způsob práce. Avšak objevily se i názory, které jsou v rozporu s odbornou literaturou, například že kontrolu si musí klient od sociálního pracovníka vyžádat na rozdíl od pomoci, nebo že není možné pomáhat bez kontroly a naopak. Je zjevné, že ty komunikační partnerky, které takto odpověděly, neumí správně rozlišovat mezi kontrolou a pomocí. Domnívám se, že tato neznalost rozdílu mezi kontrolou a pomocí může významným způsobem ovlivňovat efektivitu jejich práce s klientem.

Na dotaz, proč je důležité, aby dokázal sociální pracovník rozlišovat mezi kontrolou a pomocí, odpověděly některé komunikační partnerky logicky a správně, že je to proto, aby nedocházelo k závislosti klienta na službě, aby si klient dokázal řešit své problémy sám, aby nedocházelo k jeho případné manipulaci apod. Některé výpovědi však opět naznačují neznalost problematiky kontroly v sociální práci. Zajímavá je odpověď, že kontrola je vhodná spíše pro sociální pracovníky z důvodu získání zpětné vazby od klientů, anebo že je důležité umět rozlišovat mezi kontrolou a pomocí zejména kvůli institucní kontrole.

Od komunikačních partnerek jsem se dozvěděla, že pojmy pomoc a kontrola znají ze studií, z odborné literatury, z odborných kurzů, ze zaměstnání nebo z odborné praxe. Jedna komunikační partnerka se setkala s pojmem kontrola pouze ve smyslu sociální služby, ale ne ve smyslu práce s klienty.

Z odpovědí na všechny tři výzkumné otázky jsem došla k závěru, že komunikační partnerky mají všeobecné povědomí o pojmech kontrola a pomoc. Ze studia znají však pouze základní informace. Více se orientují v problematice pomoci než kontroly. Velmi mne překvapilo, kolik komunikačních partnerek neznalo odpověď na některé z položených otázek, a netušila jsem, že kontrolu využívají zřídka. Dle mého názoru je příčinou to, že v této problematice tápou, a proto nedokážou kontrolu adekvátně a účelně využívat.

Nicméně cílem diplomové práce bylo zmapovat, jaké profesionální způsoby práce pomoci a kontroly využívají sociální pracovníci v praxi, a tyto odpovědi jsem získala. Zjistila jsem, že sociální pracovnice ve své praxi více využívají pomoc než kontrolu. Z profesionálních způsobů práce pomoci nejčastěji využívají poradenství, dále rozhovor, metody krizové intervence a doprovázení klienta. Z profesionálních způsobů práce kontroly využívají nejčastěji sledování nebo dohled, dále ověřování věcí, dodržování zákonů, vyhlášek a metodik a vedení. Tyto odpovědi ilustrují zjevnou neznalost jednotlivých profesionálních způsobů práce pomoci a kontroly, neboť rozhovor, metody krizové intervence, ověřování věcí, dodržování zákonů, vyhlášek a metodik nepatří do profesionálních způsobů práce kontroly a pomoci.

Jako důvod, proč více využívají pomoc než kontrolu, uvedly komunikační partnerky, že pomoc je vhodnější pro cílovou skupinu klientů, se kterou pracují. Kontrole se naopak nevyhýbají komunikační partnerky v oblasti státní správy, kde je kontrola nezbytná.

S názorem komunikačních partnerek nesouhlasím, protože dle mého názoru není hlavním důvodem to, že je pomoc vhodnější než kontrola, ale to, že sociálním pracovnicím chybí hlubší teoretické a praktické znalosti o pomoci a kontrole, které by jim usnadnily jejich práci. Domnívám se, že tím by se jejich činnost stala pro klienty pestřejší, zajímavější a účelnější.

Proto **navrhuji**, aby se v rámci studia problematice kontroly a pomoci věnovalo více času, aby byla podrobněji probírána nejen na přednáškách, ale i prakticky na seminářích či v rámci praxe a její supervize, aby si studenti mohli vyzkoušet jednotlivé způsoby práce kontroly a pomoci a byli tak dostatečně připraveni na praxi po ukončení studia.

Na základě výsledků výzkumu jsem se pokusila zformulovat tyto dvě hypotézy:

- Sociální pracovníci v praxi neznají profesionální způsoby práce kontroly a pomoci.
- Neznalost profesionálních způsobů práce kontroly a pomoci způsobuje horší efektivitu práce sociálních pracovníků v přímé práci s klienty.

Nutno podotknout, že v mé diplomové práci je vnímána kontrola a pomoc především z pohledu systemického přístupu. Jsem si vědoma toho, že sociální práce jako obor zahrnuje i jiné přístupy, a proto se domnívám, že výsledky výzkumu v rámci aplikace jiného přístupu by byly zřejmě zcela odlišné.

6 Závěr

Cílem diplomové práce bylo zmapovat, jaké profesionální způsoby práce pomoci a kontroly využívají sociální pracovníci v praxi. V rámci výzkumu byly stanoveny celkem tři výzkumné otázky, jejichž cílem bylo zjistit, jakým způsobem využívají sociální pracovníci pomoc a kontrolu v přímé práci s klienty a jak vnímají ve své praxi pomoc versus kontrolu.

Z výzkumu vyplývá, že sociální pracovnice v praxi mají pouze obecné informace o pojmech pomoc a kontrola. Rámcově dokážou rozlišit oba pojmy, větší znalosti však neprokázaly. Nemají hlubší povědomí o jednotlivých profesionálních způsobech práce pomoci a kontroly, a proto je ve své praxi téměř nevyužívají. Je to škoda, neboť by jejich práce s klienty, dle mého názoru, získala lepší úroveň.

Dále výzkum prokázal, že sociální pracovnice nejvíce využívají pomoc při přímé práci s klienty, a to nejčastěji ve formě poradenství či doprovázení klienta. Ostatní uvedené nejčastěji využívané formy pomoci typu rozhovor a metody krizové intervence nepatří do profesionálních způsobů práce pomoci.

S kontrolou má převážná většina z nich problém, příliš se v ní neorientují, spíše s ní nepracují a nevyužívají ji, vyjma těch, které pracují ve státní správě v oblasti sociální práce. Ty využívají kontrolu nejčastěji ve formě dohledu či dozoru nad klientem. Opět další uvedené nejčastěji využívané formy kontroly typu ověřování věcí, dodržování zákonů, vyhlášek a metodik do profesionálních způsobů práce kontroly nepatří. Většina sociálních pracovnic chápe kontrolu v sociální práci více jako výkon institucní kontroly.

Z výzkumu rovněž vyplynulo, že potřebné zkušenosti a dovednosti, jak pomáhat a přebírat nad klientem kontrolu, získaly sociální pracovnice hlavně v praxi než při studiu, zároveň se všechny shodly, že jejich vybavenost v tomto ohledu po dokončení studia byla nedostatečná. Z tohoto důvodu se domnívám, že by bylo vhodné věnovat tomuto tématu více prostoru v rámci teoretické výuky a velmi přínosné by bylo získat praktické zkušenosti např. v rámci odborné praxe a supervize či na odborných seminářích, kde by si studenti mohli tyto profesionální způsoby práce cvičně vyzkoušet.

Diplomová práce může sloužit jako výukový a informační zdroj pro odbornou i laickou veřejnost. Zároveň může poskytnout zpětnou vazbu pro pedagogy a sociální pracovníky, neboť její součástí je sebereflexe i reflexe sociálních pracovníků v praxi, tj. jejich výpovědi, zda jsou schopni si uvědomovat své profesionální způsoby práce.

7 Seznam použitých zdrojů

1. ANDRŠOVÁ, A., 2012. *Psychologie a komunikace pro záchranáře.* Praha: Grada. 120 s. ISBN 978-80-2474-119-2.
2. BAŠTECKÁ, B., 2005. *Téma krizová práce: psychosociální intervenční týmy.* Praha: Grada. 299 s. ISBN 80-247-0708-X.
3. DOSTÁLOVÁ, O., 2016. *Péče o psychiku onkologicky nemocných.* Praha: Grada. 168 s. ISBN 80-271-9256-0.
4. DUKOVÁ, I., 2013. Historie sociální politiky. In: DUKOVÁ, I., DUKA, M., KOHOUTOVÁ, I. *Sociální politika: Učebnice pro obor sociální činnost.* Praha: Grada, s. 27-30. ISBN 80-247-8455-6.
5. EMMERICH, V., 2016. *Soziale Arbeit zwischen Hilfe und Kontrolle. Eine Analyse mithilfe Foucalts Machttheorie.* GRIN Verlag. 21 S. ISBN 978-3-668-20373-0.
6. GJURIČOVÁ, Š., KUBIČKA, J., 2009. *Rodinná terapie: Systemické a narativní přístupy.* 2. vydání. Praha: Grada. 288 s. ISBN 978-80-247-2390-7.
7. GUGGENBÜHL-CRAIG, A., 2007. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích.* Praha: Portál. 120 s. ISBN 978-80-7367-302-4.
8. GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce - Pro pedagogické obory.* Praha: Grada. 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.
9. GULOVÁ, L., ŠÍP, R., 2013. *Výzkumné metody v pedagogické praxi.* Praha: Grada. 248 s. ISBN 978-80-247-4368-4.
10. HARTL, P., 2013. Pomoc a poradenství. In: MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce.* 3. vydání. Praha: Portál, s. 85-91. ISBN 978-80-262-0213-4.
11. HAUKE, M., 2014. *Zvládání problematických situací se seniory – nejen v pečovatelských službách.* Praha: Grada. 128 s. ISBN 978-80-247-5216-7.
12. HAWKINS, P., SHOHET, R., 2004. *Supervize v pomáhajících profesích.* Praha: Portál. 208 s. ISBN 80- 7178-715-9.
13. HENDL, J., 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace.* Praha: Portál. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
14. HOLÁ, L., 2011. *Mediace v teorii a praxi.* Praha: Grada. 272 s. ISBN 978-80-247-3134-6.

15. HOWE, K., GRAY, I., 2013. *Effective Supervision in Social Work.* London: Learning Matters. 176 p. ISBN 978-1-44626-654-0.
16. JANEBOVÁ, R., 2008. Moc a autorita: genderové hledisko. In: JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (eds). *Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce Sociální práce mezi pomocí a kontrolou.* Hradec Králové: Katedra sociální práce a sociální politiky, Pedagogická fakulta, Univerzita Hradec Králové, Gaudeamus, s. 39-55 ISBN 978-80-7041-118-6.
17. KAPPL, M., 2008. Ericksoniánské přístupy a dilema moci. In: JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (eds). *Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce Sociální práce mezi pomocí a kontrolou.* Hradec Králové: Katedra sociální práce a sociální politiky, Pedagogická fakulta, Univerzita Hradec Králové, Gaudeamus, s. 56-76. ISBN 978-80-7041-118-6.
18. KELNAROVÁ, J., MATĚJKOVÁ, E., 2014. *Psychologie a komunikace pro zdravotnické asistenty – 4. ročník.* 2. vydání. Praha: Grada. 148 s. ISBN 978-80-2475-203-7.
19. KOCIANOVÁ, R., 2010. *Personální činnosti a metody personální práce.* Praha: Grada. 215 s. ISBN 80-2472-497-9.
20. KOPŘIVA, K., 2006. *Lidský vztah jako součást profese.* 5. vydání. Praha: Portál. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
21. KOPŘIVA, P. et al., 2008. *Respektovat a být respektován.* 3. vydání. Kroměříž: Pavel Kopřiva - Spirála. 286 s. ISBN 978-80-904030-0-0.
22. KOZEL, R., 2006. *Moderní marketingový výzkum.* Praha: Grada. 277 s. ISBN 978-80-247096-6-6.
23. KRAUS, B., 2016. Macht - Hilfe - Kontrolle: Grundlegungen und Erweiterungen eines systemisch-konstruktivistischen Machtmodells. In: KRAUS, B. (Ed.); KRIEGER, W. (Ed.): *Macht in der Sozialen Arbeit: Interaktionsverhältnisse zwischen Kontrolle, Partizipation und Freisetzung*. Lage: Jacobs Verlag, S. 101-130. ISBN 978-3-89918-247-7.
24. KULBE, A., 2009. 2., überarbeitete Auflage. *Grundwissen Psychologie, Soziologie und Pädagogik: Lehrbuch für Pflegeberufe.* W. Kohlhammer Verlag. 185 S. ISBN 978-31-7020-803-2.
25. KUTNOHORSKÁ, J., 2009. *Výzkum v ošetřovatelství.* Praha: Grada. 175 s. ISBN 80-2472-713-7.

26. KVĚTENSKÁ, D., 2008. Moc a pomoc v pomáhajících profesích. In: JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (eds). *Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce Sociální práce mezi pomocí a kontrolou.* Hradec Králové: Katedra sociální práce a sociální politiky, Pedagogická fakulta, Univerzita Hradec Králové, Gaudeamus, s. 112-115. ISBN 978-80-7041-118-6.
27. LEVICKÁ, J., 2008. Kontrola a jej miesto v sociálnej práci. In: JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (eds). *Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce Sociální práce mezi pomocí a kontrolou.* Hradec Králové: Katedra sociální práce a sociální politiky, Pedagogická fakulta, Univerzita Hradec Králové, Gaudeamus, s. 358-366. ISBN 978-80-7041-118-6.
28. LUDEWIG, K., 2011. *Základy systemické terapie.* Praha: Grada. 111 s. ISBN 978-80-247-3521-4.
29. MACEK, Z., 2007. Systemický přístup. In: MATOUŠEK, O. et al. *Základy sociální práce.* Praha: Portál, s. 222-226. ISBN 80-7178-473-7.
30. MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. et al., 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním.* Praha: Grada. 176 s. ISBN 978-80-247-6644-7.
31. MALÍKOVÁ, E., 2011. *Péče o seniory v pobytových zařízeních.* Praha: Grada. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3.
32. MAROON, I., 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky.* Praha: Portál. 151 s. ISBN 978-80-262-0180-9.
33. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.* Praha: Portál. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
34. NAVRÁTIL, P., 2001. *Teorie a metody sociální práce.* Brno: Marek Zeman. 96 s. ISBN 80-903070-0-0.
35. MATOUŠEK, O., KOLDINSKÁ, K., 2007. Sociální služby v ČR v transformačním období. In: MATOUŠEK, O. et al. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.* Praha: Portál, s. 30-33. ISBN 978-80-7367-310-9.
36. MATOUŠEK, O., ŠUSTOVÁ, J., 2007. Vývoj sociální práce jako oboru v západním světě. In: MATOUŠEK, O. et al. *Základy sociální práce.* 2. vydání. Praha: Portál, s. 83-109. ISBN 978-80-7367-331-4.
37. MICHEL-SCHWARTZE, B., 2009. *Methodenbuch Soziale Arbeit: Basiswissen für die Praxis.* Springer-Verlag. 346 S. ISBN 978-3-531-16163-1.

38. NAVRÁTIL, P., 2007. Dilemata soudobé sociální práce. In: MATOUŠEK, O. et al. *Základy sociální práce.* 2. vydání. Praha: Portál, s.189-192. ISBN 978-80-7367-331-4.
39. NOVÁK, T., 2006. *Manželské a rodinné poradenství.* Praha: Grada. 108 s. ISBN 80-24761-77-7.
40. PARMA, P., 2006. *Umění koučovat.* Praha: Alfa Publishing. 232 s. ISBN 80-86851-34-6.
41. PRIEß, M., 2015. *Jak zvládnout syndrom vyhoření: Najděte cestu zpátky k sobě.* Praha: Grada. 176 s. ISBN 978-80-247-5394-2.
42. PROCHÁZKA, R. et al., 2014. *Teorie a praxe poradenské psychologie.* Praha: Grada. 256 s. ISBN 978-80-247-4451-3.
43. REICHL, J., 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů.* Praha: Grada. 184 s. ISBN 80-247-3006-5.
44. RETZLAFF, R., VON SYDOW, K., 2015. *Systemic therapy for childern and adolescents.* Psychotherapeut. (Psychotherapeut, 25 July 2015, 60(4):295-301) DOI 10.1007/s00278-015-0043-6.
45. ŘEZNÍČEK, I., 1994. *Metody sociální práce.* Praha: Sociologické nakladatelství. 40 s. ISBN 80-85850-00-1.
46. SEDLÁKOVÁ, R., 2015. *Výzkum médií: Nejužívanější metody a techniky.* Praha: Grada. 548 s. ISBN 978-80-2473-568-9.
47. SCHMIDBUAER, W., 2008. *Syndrom pomocníka.* Praha: Portál. 240 s. ISBN 978-80-7367-369-7.
48. SCHNEIDEROVÁ, A., ŠPATENKOVÁ, N., 2004. Rolová ztráta. In: ŠPATENKOVÁ, N. et al. *Krizová intervence pro praxi.* Praha: Grada, s. 85-101. ISBN 80-247-0586-9.
49. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se mění vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon České národní rady o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 164, s. 7021-7048. ISSN 1211-1244.
50. STEUER, L., 2012. *Die Komplexität des Burnout-Syndroms: Vom ersten Anzeichen bis zur Bewältigung.* Hamburg: Diplomica® Verlag GmbH. 65 s. ISBN 978-3-8428-3042-4.

51. STOCK, CH., 2010. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout.* Praha: Grada, s. 112. ISBN 80-247-8515-3.
52. ŠEVČÍKOVÁ, S., 2008. Pomoc a kontrola v terapeuticky pojaté sociální práci. In: JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (eds). *Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce Sociální práce mezi pomocí a kontrolou.* Hradec Králové: Katedra sociální práce a sociální politiky, Pedagogická fakulta, Univerzita Hradec Králové, Gaudeamus, s. 122-130. ISBN 978-80-7041-118-6.
53. ŠPATENKOVÁ, N., 2004. Pomoc v krizi. In: ŠPATENKOVÁ, N. et al. *KRIZE Psychologický a sociologický fenomén.* Praha: Grada, s. 35-47. ISBN 80-247-0888-4.
54. ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĎOVÁ, K. et al., 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry.* Praha: Portál. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
55. ŠVEŘEPA, M., 2008. Reforma sociálního systému v kontextu kontroly a pomoci. In: JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (eds). *Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce Sociální práce mezi pomocí a kontrolou.* Hradec Králové: Katedra sociální práce a sociální politiky, Pedagogická fakulta, Univerzita Hradec Králové, Gaudeamus, s. 240-246. ISBN 978-80-7041-118-6.
56. TILMAN, L., 2009. *Soziale Arbeit im Kontrolldiskurs: Jugendhilfe und ihre Akteure in postwohlfahrtstaatlichen Gesellschaften. Perspektiven kritischer Sozialer Arbeit – Verband 9.* Springer Verlag. 311 S. ISBN 978-35-311-7137-1.
57. ÚLEHLA, I., 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 3. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). 128 s. ISBN 80-86429-36-9.
58. VENGLÁŘOVÁ, M., 2007. *Problematické situace v péči o seniory.* Praha: Grada. 96 s. ISBN 978-80-2472-170-5.
59. VYMĚTAL, J., 2004. *Obecná psychoterapie.* Praha: Grada. 337 s. ISBN 978-80-2470-723-5.
60. YAOVI AGBOYI, B., 2011. *Hilfe und Kontrolle: Das doppelte Mandat der Sozialarbeit: Zu Formen der Hilfen in der Gesellschaft.* GRIN Verlag. 36 S. ISBN 978-3-640-82455-7.

8 Seznam příloh

Příloha 1: Scénář rozhovoru s komunikačními partnery

Příloha 1

Scénář rozhovoru s komunikačními partnery

- Kolik je Vám let?
- Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání a v jakém oboru?
- Jak dlouho pracujete v oboru?
- Pracujete v přímém kontaktu s klienty?
- V jaké oblasti sociální práce pracujete a s jakým typem klientů?
- Slyšela jste někdy o pojmech pomoc a kontrola v sociální práci?
- Kde jste o těchto pojmech slyšela?
- Co pro vás kontrola a pomoc znamená? Mohla byste mi vysvětlit rozdíl mezi nimi?
- Proč je důležité, abyste dokázala rozlišovat mezi kontrolou a pomocí? (kontrola je nevyžádaná na rozdíl od pomoci)
- Proč je kontrola rychlejší a efektivnější?
- Věděla byste, proč je kontrola lehce zneužitelná?
- Proč je kontrola důležitá v sociální práci?
- Proč je pomoc důležitá v sociální práci?
- V jaké fázi procesu při přímé práci s klientem se rozhodujete, zda použijete kontrolu nebo pomoc?
- Věděla byste co je cílem pomoci?
- Znáte nějaké profesionální způsoby práce pomoci? (doprovázení, vzdělávání, poradenství, terapie)

  Pokud ano:

  - Které z nich využíváte nejčastěji?
  - Proč volíte právě tyto způsoby práce pomoci?
  - V jaké fázi procesu práce s klientem využíváte vámi zvolené způsoby pomoci?
- Věděla byste co je cílem kontroly při práci s klienty?
- Znáte nějaké profesionální způsoby práce kontroly? (opatrování, dozor, přesvědčování, vyjasňování)

Pokud ano:

- Které z nich využíváte nejčastěji?
- Proč volíte právě tyto způsoby práce kontroly?
- V jaké fázi procesu práci s klientem využíváte vámi zvolené způsoby kontroly?

- Na co konkrétně si musíte dávat pozor v profesionálním vztahu při přebírání kontroly nad klientem? (uplatňování moci → neprofesionální techniky jako nátlak, manipulace, vydírání apod.)
  - Stalo se Vám to někdy?

    Pokud ano: V jakých situacích jste si uvědomila, že tyto neprofesionální techniky při přebírání kontroly používáte? Co jste proti tomu dělala, abyste tomu zamezila?

    Pokud ne: Představte si tuto situaci hypoteticky a pokuste se mi vysvětlit, co byste proti tomu dělala, abyste tomu zamezila?

- Stalo se Vám někdy, že jste si myslela, že pomáháte, ale přitom jste nad klientem přebírala kontrolu?

  Pokud ano:

  - V jaké fázi procesu práce s klientem jste si to uvědomila? Co jste proti tomu dělala, abyste tomu zamezila?

  Pokud ne:

  - Představte si tuto situaci hypoteticky a pokuste se mi vysvětlit, co byste proti tomu dělala, abyste tomu zamezila?
- Na co konkrétně si musíte dávat pozor v profesionálním vztahu při pomáhání klientovi? (zneužívání klientovy nepříznivé sociální situace; nevhodná nabídka služeb; zlehčování situace; nerespektování klientova přání a rozhodnutí; syndrom vyhoření)

Seznam zkratek

BAK – Vysokoškolské vzdělání – bakalářský studijní program

Bc. – Titul Bakalář

Dis. – Titul Diplomovaný specialista

JU – Jihočeská univerzita

KP – Komunikační partnerka

Mgr. – Titul Magistr

PF – Pedagogická fakulta

RP – Obor Rehabilitační-psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory

SP – Obor Sociální práce

TF – Teologická fakulta

UK Praha – Univerzita Karlova

VO – Výzkumná otázka

VOŠ SP – Vyšší odborná škola Sociální práce

VS – Vysokoškolské vzdělání – magisterský studijní program

VOV – Vyšší odborné vzdělání

VYCH – Obor vychovatelství

ZSF – Zdravotně sociální fakulta