

ORGANIZACE A KULTURA OSOBNÍCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

(4. Teoretické přístupy k reflexy práce s klienty:

Tavistock Institute of Human Relations)

SPP803



FSS MU Brno, 2008

Struktura témat předmětu

1. **Základní pojmy ke studiu OKSS“;**
2. **„Teoretické přístupy k reflexi práce s klienty“;**
3. **„Existující dilemata a strategie jejich řešení“;**
4. **„Výzkum přístupu ke klientům“.**

Teoretické přístupy k reflexi práce s klienty

1. Zvládání nesourodých pracovních podmínek (Lipsky)
2. „Systém“ a „životní svět“, vnitřní a vnější perspektiva (Laan)
3. Moc manažerů a profesionálů v organizaci (Howe)
4. Kolektivní nevědomí (Tavistock Institute of Human Relations)



ad 4) Kolektivní nevědomí (Tavistock Institute of Human Relations)

Jakými zásadami a pojmy se řídil konzultant ve snaze porozumět popisované situaci a pomoci ji řešit a čeho si přitom všímal?

(Roberts 1999: 67–74)

.....aj.




Struktura tématu

1. **Základní teze teorie kolektivního nevědomí (přístup pomáhajících pracovníků ke klientům)**
2. **Příklad sociálních pracovníků s rodinou**
3. **Vymezení pojmů**

Ad1) Základní teze teorie kolektivního nevědomí

(Roberts 2002)

1. Zvenčí přinesená „napětí a potíže“ způsobují, že pracovní zkušenost může pomáhající pracovníky poměrně snadno zraňovat
 2. Vzájemné působení pracovní zkušenosti a (zranitelné) osobnosti vyvolává pocity „kolektivní úzkosti“
 3. Ty dávají podnět ke vzniku „kolektivních či institucionálních způsobů ochrany“ před pocity kolektivní úzkosti
 4. Působení kolektivních způsobů ochrany (které vytvářejí „skupinovou identitu“) je možné reflektovat u organizace či skupiny v různých rovinách
- 

Reflektovatelné roviny kolektivních způsobů ochrany před napětím u skupiny či organizace jako celku

... z hlediska jejich vlivu na naplňování „primárního úkolu“ (orientace na neuskutečnitelný „proti-úkol“)


... z hlediska schopnosti reagovat na problémy („přehlížení vnějších podmínek“)

... z hlediska schopnosti „zvládat hranice“ mezi zúčastněnými subjekty („neprostupnost hranice“)

... z hlediska schopnosti využít adekvátní metody



Charakteristiky „skupinové identity (fantazijní roviny ideologie skupiny)

- 1. „ideály“ ovlivňující volbu metod**
 - 2. jejich obsahem je „idealizace“ vlastního přístupu
(pocit výjimečnosti)**
 - 3. tento idealizovaný (správný) přístup ke klientům je
využíván bez rozdílu při práci se všemi klienty**
 - 4. ideály skupiny jsou více či méně
„neuvědomované“ (nejsou předmětem diskuse
nebo kritiky)**
- 

Ad2) Příklad sociálních pracovníků s rodinou (

1. *sociální práce oslovuje právě ty lidi, kteří se ve svém dětství cítili být bezmocní a bez pomoci při konfliktech mezi jejich rodiči (Schmidbauer 198?)*
2. *lidé, kteří přijímají roli sociálního pracovníka s rodinou, jsou často vedeni iluzí, že během své práce znovu prožijí traumatizující situace, kterou ovšem tentokrát zvládnou lépe než v dětství*
3. *přehlížejí přitom skutečnost, že se to v praxi často nemusí povést a nepředvídají, že nebudou mít dost odvahy k přímé konfrontaci se situacemi, které prožívali v dětství (Spangenberg a Reis 1987)*

4. *v poradenské praxi se pak často a bezděčně brání otevřené konfrontaci s tíží rodinného konfliktu klienta a snaží se uniknout před obavou, že tváří v tvář okolnostem jeho rodinné situace se znovu stanou bezmocnými*
5. *reagují pak defenzivním pojetím své úlohy – vyhýbají se vnímání jedinečných okolností situace rodiny klienta a na místo toho (infantilně) přijímají málo individualizovaná pravidla vyřizování případu ve státní správě*
6. *to jim umožňuje projektovat pocit neúspěchu a selhání na nadřízené a mocné, kteří určují pravidla postupu (Spangenberg a Reis 1987)*



6. *přesto kolektivně prožívají pocity selhání, profesionální bezmoci, sebeobviňování a pochybnosti o vlastní hodnotě (Nadstandardní výskyt těchto pocitů byl autory identifikován pomocí psychologických testů)*

7. *Nic jiného jim ale nezbyvá: Pokud by totiž do vztahu s rodinou klienta vstupovali citlivě a otevřeně, vystavili by se nebezpečí, že budou bezprostředně konfrontováni s obdobou nezvládnutých konfliktů svého dětství (Spangenberg a Reis 1987)*



Ad3) Vymezení pojmů

„KOLEKTIVNÍ (SDÍLENÉ) POCITY ÚZKOSTI“

=

společné obavy jedinců, neuvědomovaný vztah mezi členy skupiny nebo pracovníky organizace který je založen na pocitech, které ve členech skupiny nebo pracovnících organizace vyvolává kolektivní prožívání pracovních podmínek nebo pracovních situací (Jaques 1990: 437)



**každá interakce má pro členy skupiny
jak „manifestní“, „uvědomovaný“, tak
„fantazijní“, „neuvědomovaný“ význam**



„KOLEKTIVNÍ (nebo INSTITUCIONÁLNÍ) ZPŮSOBY OCHRANY“

=

**potenciál organizace přilákat
pracovníky, kteří mají podobné vnitřní
potřeby, podobný sklon sdílet určité pocity
úzkosti a podobný sklon využívat určité
typy obrany proti nim**

Způsoby ochrany (Jaques 1990: 425)

„vnitřní“, individuální (PSA)

VS.

„sociální“, kolektivní (analogue PSA)

= projev bezděčné vzájemné identifikace lidí, které k sobě v organizaci váže sdílení pocitů a snaha kolektivně posílit účinnost vnitřních způsobů ochrany před úzkostí a pocity viny

Typy kolektivních způsobů ochrany

1. „PROJEKCE“

=

vnitřní (psychická) ochrana před úzkostí a pocity viny (reakce na „paranoidně-schizoidní pozici“) - v ranných fázích vývoje osobnosti je založena na: 1. „rozdělení“ vlastních pocitů na „dobré“ a „špatné“, 2. na **idealizaci dobrého v sobě** a 3. na **projekci špatného na vnější objekt**

Význam „projekce“ pro skupinu a její členy

(Jaques 1990: 427)

- dosáhnout v rovině fantazie toho, aby se k nim negativní objekty a impulsy, které byly ve fantazii projektovány jinam, nevrátily
 - 2 způsoby:
 1. „**absorpce**“ = promítání svých negativních pocitů do některého ze svých členů, který tyto pocity přijme za své NEBO
 2. „**odklonění**“ = promítání svých negativních pocitů do společně sdíleného vnějšího nepřítele

2. „POPŘENÍ“

=

vnitřním způsobem obrany, který je reakcí na tzv. „depresivní pozici“, kdy jsou propojovány dříve oddělené impulsy a „sebe-idealizace“ v jeden, vnitřně složitější celek, který je kofrontován s jednoduchostí prožitku (vznikají pocity viny, obavy a smutku)

Např. konfrontace se složitostí pracovních podmínek a nesourodostí vnějších požadavků vyvolávají pocit nedostatečné kompetence - pracovníci organizace se jej kolektivně zbavují popřením těchto pocitů a důrazem na sebe-idealizaci

Význam způsobů ochrany

(Jaques 1990: 429)

Jako reakce na:

- vnější ohrožení
 - vnitřní konflikty mezi členy skupiny,
- konflikty mezi managementem a podřízenými apd.
 - konflikty mezi skupinami uvnitř organizace
- charakteristiky klientů, resp. celé cílové skupiny

