

MATERIÁLNÍ, NEBO NEMATERIÁLNÍ POMOC

V předcházející kapitole se hovoří o důsledcích institucionálního oddělení vyřizování žádostí o dávky sociální pomoci od širěji pojaté sociální práce. Hagen (1987) se zabývá toutéž „otázkou separace“, ale dívá se na ni z jiného úhlu. Neptá se, „jak“ přistupují „dávkaři“ ke klientům, a všimá si toho, „co“ vlastně dělají. Chce dokázat, že pracovníci dávkových úřadů i po „separaci“ poskytují klientům některé „sociální služby“.

S odkazem na Weyse a na základě vlastního dotazníkového šetření⁴⁹ Hagen ukázal, že se pracovníci úřadů sociální pomoci ve státě New York nevěnují toliko ověřování oprávnění žadatelů k získání dávek. To sice považují za jádro své práce, navíc však, byť ne systematicky, poskytují poradenské služby, odkazují klienty na jiné služby nebo jim asistují při jednání s úřady. Dotázání pracovníci deklarovali, že svým klientům mimo jiné poskytují informace a rady ohledně vedení domácnosti a hospodaření, péče o děti nebo dopravy, odkazují je na služby zaměstnanosti, bydlení, zdravotní péče, vzdělávání, pečovatelsví, právního a rodinného poradenství, pomáhají jim s vyřizováním stížností apod. (Hagen, 1987: 265–268.)

Svá zjištění shrnuje Hagen konstatováním, že „pomoc při zajišťování přístupu ke službám přežila separaci“, a od „dávkařiny“ byly podle něj ve skutečnosti odděleny služby zaměřené na socializaci, rehabilitaci a terapii (Hagen, 1987: 271). Jinak řečeno, Hagen zjistil, že nedošlo k zamýšlené separaci „finanční pomoci“ a „osobních sociálních služeb“, ale k oddělení „materiální“ a „nemateriální“ pomoci.

„Materiální“ a „nemateriální“ pomoc rozlišuje Laan (1998a: 23–37), který jako jeden z mála autorů upozorňuje, že řadový pracovníci jsou někdy okolnostmi nuceni mezi nimi obtížně volit. Kniha, v níž se touto otázkou zabývá, je českému čtenáři dostupná. Laan ovšem dané dilema rozebírá v poměrně komplikovaných a specificky nizozemských souvislostech. Vzhledem k tomu se z jeho pojednání pokusím otázkou „materiální“ a „nemateriální“ pomoci vyčlenit a přehledně ji prezentovat.

„Ošetření“ a „léčba“

Rozdíl mezi „materiální“ a „nemateriální“ pomocí je podle Laana (1998a: 33) možné otežnit metaforou z lékařského prostředí. Zatímco „materiální pomoc“ je svou povahou blízká „základnímu ošetření“, „nemateriální pomoc“ se svým charakterem podobá „léčbě“. „Ošetření“ a „léčba“ se ovšem v sociální práci týkají něčeho jiného než v medicíně.

„Materiální pomoc“ si klade méně ambiciózní cíle. Chce klientovi poskytnout momentální péči a zajistit uspokojení jeho aktuálních potřeb. Vhodnými nástroji dosažení tohoto cíle jsou právě ty činnosti, které podle Hageny vykonávali v polov osmdesátých let „dávkaři“ ve státě New York. Podle Laana (1998a: 25–28) to je finanční pomoc, sociálně právní poradenství a poskytování informací, poradenství důlníky, rady pro vedení domácnosti, pomoc při využívání dalších služeb, poskytování pomoci při vyplňování formulářů, přimluva nebo zastupování u jiných organizací atp. Pokud tyto činnosti vedou ke zlepšení schopnosti klienta samostatně zvládat své vlastní silami, nebývá to zpravidla výsledkem záměrného působení sociální pracovníka. Častěji jde o nezamýšlený efekt „první pomoci“.

„Nemateriální pomoc“ má dlouhodobější, „procesuální“ charakter. Jejím cílem zlepšení schopnosti klienta zvládat nebo zlepšovat životní situaci vlastními silami. Nástrojem dosažení tohoto cíle jsou různé formy psychosociální pomoci, od emociálních provázení, přes psychologickou podporu sociálního fungování, pomoc při posílení schopnosti zvládat úkoly, role nebo problémy a pedagogické působení, až po komu práci a sociální akci. Podstatou všech těchto postupů je „učení“, díky kterému klient získat nové schopnosti. (Laan, 1998a: 23–33.) Nástroje materiální pomoci m sice být využívány k dosažení tohoto cíle, v řadě organizací to ovšem není samozřejmé, ani obvyklé.

Laan zdůrazňuje, že sociální pracovníci svým klientům často nedokážou úč pomoci, pokud nevidí souvislost mezi jejich materiálními a nemateriálními problémy nebo pokud nedokážou propojit materiální a nemateriální pomoc. Tvrdí také, že charakter tohoto „propojení“ je nejasný a že právě tato jeho mlhavost je pro sociální podstatná. (Laan, 1998a: 17.)

Osobně se domnívám, že to, co Laan označuje jako „podstatnou mlhavost výrazem dvou skutečností. Za prvé jde o to, že souvislosti mezi materiálními a nemateriálními okolnostmi klientova života jsou různorodé, případ od případu jin proto obtížné zformulovat jejich obecně platná schémata, která by bylo možné využít „pomůcky“ nebo návody při jejich poznávání. Ze stejného důvodu je obtížné spo řešení materiálních a nemateriálních problémů konkrétního jedince naprogran a věrnat do předem jasných postupů. Druhý důvod „podstatné mlhavosti“ podíl vyplývá z prvního, již uvedeného: Proměnlivost a nevyzpytatelnost souvislostí materiálními a nemateriálními faktory zvládní situace klientem vede k tomu, že k současnému řešení dochází často intuitivně nebo nevědomky. Jak jsem už naznačil jejich současné zvládnutí bývá v mnoha případech nezamýšleným, bezděčným efek aplikace určitého nástroje.

Pracovník může například pomáhat klientovi, kterému psychologické potíže systematicky hospodařit s penězi, s jeho momentálním zadlužením. Spolu s ním s splátkový kalendář a kontroluje jeho dodržování klientem. Ten sice není schopen podobného vymyslet a aplikovat sám, některému z jeho dětí se však „kalendář“ do do ruky, naučí se jej užívat a otci přístě pomůže. Otec si, zpočátku třeba nerad, z obracet se na ně o radu. Sociální pracovník může tento nezamýšlený efekt poradenství v budoucnu podporovat. Dítě takto navíc získá dovednost, která n budoucna umožní, aby se nestalo klientem úřadu sociální pomoci.

Podle Laana by v uvedeném případě vyvstala otázka, zda je možné použítou techniku splátkového kalendáře jednoznačně označit jako nástroj „materiální“, nebo „nemateriální“ pomoci (Laan, 1998a: 27). Jisté je, že její uplatnění přineslo v daném případě efekt obojího druhu – pomohlo uspokojit aktuální potřeby klienta a přispělo k učení se jeho rodiny hospodařit.

Pro naše další úvahy jsou směrodatná dvě tvrzení. Za prvé, že účinná pomoc závisí na propojování materiální a nemateriální pomoci – „ošetření“ a „léčby“. Za druhé, že nástroje materiální a nemateriální pomoci mohou zaměřně nebo nezáměrně přispívat jak k momentální saturaci potřeb, tak k dlouhodobému učení se klienta. Podle Laana plyne z těchto tezí závěr, že vyhodnocení volba mezi materiální a nemateriální pomoci je „iluzorní“ (Laan, 1998a: 27). Reálně je podle něj možné dělat v různé míře obojí a v návaznosti na to buď usilovat o „optimální směr“ jednoho se druhým, nebo se dopouštět jedné ze dvou chyb: Buď se příliš se soustředí na materiální problémy, přestože klienta sužují i nemateriální potíže, a dopouštět se tím přílišné „ekonomizace“ pomoci. Nebo se nesprávně zaměřit pouze na nemateriální – například vztahové – problémy přesto, že materiální potíže mohou být příčinou konfliktů klienta s okolím, a dopouštět se tak přílišné „psychologizace“ (Laan, 1998a: 28).

Dvě podoby téhož dilematu

Laanova úvaha o „iluzorním“ rozdělování materiální a nemateriální pomoci a „reálné“ hrozbě ekonomizace nebo psychologizace by nás mohla při troše nepozornosti zmást. Mohli bychom z ní vyvodit závěr, že pracovníci služeb sociální práce se potýkají výhradně s dilematem nepřiměřené „ekonomizace“ a přílišné „psychologizace“. Věc bychom tak příliš zjednodušili.

Při zkoumání mezilidských vztahů je totiž podle Laana (1998a: 39–41) účelné zaujímat jak stanovisko vnějšího pozorovatele, tak pohled účastníka pozorovaných událostí. „Iluzornost“ rozpojení materiální a nemateriální pomoci rozpoznáme, pokud se na vztah pracovníka s klientem díváme optikou vnějšího pozorovatele. Toto poznání je ovšem užitečné doplnit odpovědí na otázku, jak se možnost separace materiální a nemateriální pomoci jeví řadovým pracovníkům určité organizace (a případně dalším, přímým i nepřímým účastníkům zmíněného vztahu – klientům, manažerům, zákonodárcům atd.).

Odpověď podle mě zní dosti jednoznačně. Řadoví pracovníci se mohou na danou otázku dívat dvojím způsobem. Poučení Laanem nebo vlastní zkušeností mohou považovat materiální a nemateriální pomoc za dvě strany téže mince. Pak se mohou obávat, zda se nepřiměřeně nevydávají jedním nebo druhým směrem, a vyvstane před nimi dilema mezi přílišnou „ekonomizací“ a neúměrnou „psychologizací“ pomoci. Pracovníci ovšem mohou vycházet ze – zvenčí viděno – zcela iluzorních předstáv a domnívat se, že materiální pomoc je možné poskytovat bez nemateriální pomoci a naopak. Je-li tomu tak, pracovníci mohou řešit dilema, zda klientům poskytovat výhradně „materiální“, nebo výhradně „nemateriální“ pomoc.

Povaha dilemat, která řadoví pracovníci řeší, tedy závisí na tom, zda v dané organizaci vycházejí z představy že materiální a nemateriální pomoc je oddělitelná (viz výše

Hagen), nebo z představy, že jedno od druhého v praxi oddělit nelze (viz Laan). nabízí praktické příklady obojího. Dříve než je uvedu, stručně nastíním okolnosti, nichž se dilema „materiální“ a „nemateriální“ pomoci, respektive „ekonomi a „psychologizace“ dostalo v Nizozemí osmdesátých let 20. století do popředí. (1998a: 13–34) uvádí, že k tomu vedly tři důvody: nejasnost pojetí sociální v nizozemské společnosti, vliv chudých klientů během ekonomické deprese a k individualizace sociálních problémů v procesu poskytování osobních sociálních služ individualizace sociálních problémů v procesu poskytování osobních sociálních služ

Sociální pracovníci v Nizozemí začali v osmdesátých letech pocívat napětí v do té doby běžným – pojetím sociální práce, které se neomezovalo na řešení materiálních problémů, a obavou, že sociální práci hrozí zánik, protože nabízí společností a klíč málo jasný produkt. Hrozilo nebezpečí, že pokud sociální práce neosloví společně srozumitelnou definicí svého úkolu, bude posílena tehdy silícími úspornými opatření. Zdálo se, že ztotožnění sociální práce s dobře vymezenou „materiální“ pomocí by problém pomohlo vyřešit. Tyto úvahy podporovala rostoucí poptávka po mate pomoci ze strany občanů, kteří se v důsledku ekonomické deprese dostávali častě hospodářských potíží.

K obavám z nejasnosti úkolu sociální práce a k náporu klientů s materiální problémy se přidaly pochybnosti sociálních pracovníků o smyslu vlastní práce. Kr ladění sociologové totiž napadli nemateriální pomoc, kterou sociální pracovníci d považovali za nástroj emancipace chudých (viz o tom sedmou kapitolu). Přišli s tvzrzi že je vlastně nástrojem odvádění pozornosti od důsledků mocenské a ekonom nerovnosti. Nemateriální pomoc tyto důsledky totiž maskuje jejich převedením do r psychických problémů jedince. Snaha nabídnout klientům porozumění a příležitost n se novým, zejména komunikativním dovednostem se z tohoto hlediska mohla jevit maskování politické a ekonomické nerovnováhy. Místo aby otevřeně pojmen a řešila sociální důsledky nadvlády jedněch nad druhými, sociální práce prý učí kl zvládat osobní důsledky sociální nerovnováhy nácvikem individuálních doved a překonáváním konfliktů v osobních vztazích. Sociální pracovníky zneklidnila předš že svým zaměřením na takové „nemateriální“ hodnoty, jako je dialog a vzáji porozumění, mohli nechtěně napomáhat ukáznování a diskriminaci svých klientů.

Důsledky těchto okolností řešili sociální pracovníci podle Laana třemi způsoby: prvé resignací na nemateriální pomoc. Za druhé ztotožněním rysů materiální po s kritérii kvality veškeré pomoci. Za třetí radikálním odmítnutím přílišné ekonom pomoci. Je důležité, že první a druhá reakce („rezignace na nemateriální poi a „ztotožnění rysů materiální pomoci s kritérii kvality“) vycházejí z „iluzorní“ předš že materiální a nemateriální pomoc lze separovat. Třetí reakce („radikální odmni ekonomizace pomoci“) je založena na předstávě, že materiální a nemateriální pomc měly jít ruku v ruce.

„Materiální pomoc“, solidarita s chudými a „nová věčnost“

Laan popisuje dva příklady, ve kterých nizozemští sociální pracovníci považovali za možné oddělit „ošetřování“ od „léčby“, a výše popsané okolnosti proto v jejich očích vyvolaly dilema mezi poskytováním buď „materiální“, nebo „nemateriální“ pomoci. V obou případech se rozhodli poskytovat ryze materiální pomoc. Toto rozhodnutí pro ně ovšem nemělo stejný význam.

Rezignace na nemateriální pomoc

První příklad se týká pracovníků úřadu sociální pomoci ve West-Utrechtu (Laan, 1998a: 23–24, 34–37, 55). Ti v osmdesátých letech čelili rostoucímu přílivu klientů s materiálními problémy. Vystaly proto před nimi organizační a kapacitní potíže všedního provozu. Kromě toho stáli před rozhodnutím, zda se mají soustředit na omezenou a zvládnutelnou materiální pomoc chudým a v zájmu toho rezignovat na politizující práci, s jejíž pomocí chtěli dříve usilovat o emancipaci chudých.

Pracovníci byli, až na výjimky, přesvědčeni, že „nemají právo opustit své klienty v nouzi“. Vzdali se proto možnosti dlouhodobějšího provázání klientů a rozhodli se, že dají přednost jejich materiálním zájmům a budou se dále zabývat tím, co dříve považovali za pouhé příznaky sociálních problémů. Dospěli tak k oddělení materiální a nemateriální pomoci a toto řešení vnímali jako „nutné zlo“.

V situaci, kdy je ekonomická deprese stále více omezovala rostoucím pracovním zatížením, se soustředili na problémy, které bezprostředně vedou k chudobě, a na skupiny, které mají nejmenší šance a jsou nejvíce zranitelné. Toto rozhodnutí přijali s vědomím, že v jejich práci dochází k posunu od politizující a strukturální práce k „první pomoci“ (od „léčby“ k „ošetřování“), což pro ně znamenalo rezignaci na možnost zmírňovat nebezpečí, že se klienti ocitnou v bludném kruhu závislosti na dávkách a pomoci se stane bezvýhodnou. Tomuto nebezpečí bylo podle nich možno čelit aktivizací klientů k politicko-společenenskému jednání s užitím metod skupinové práce. Tě se však pod tlakem okolností vzdali.

Osobně se domnívám, že tomuto stanovisku pracovníků z West-Utrechtu je možné porozumět, pokud je vnímáme jako projev okolnostmi vynucené rezignace na „politizující“ nemateriální pomoc, která byla motivována solidaritou s materiálně znevýhodněnými.

Výskrtnutí nemateriální pomoci z nabídky služeb

Rovněž na úřadu v Groningen (Laan, 1998a: 53–55) se pracovníci omezili na materiální pomoc a i tam k této redukci bezprostředně vedl masový příliv chudých klientů. Ten zde provázely nezvládnutelné pracovní situace, deprese a agresivita. V roce 1986 byl v tisku zveřejněn rozhovor s Joopem Van der Meché, sociálním pracovníkem

úřadu v Groningen. Ten, mimo jiné, oznámil, že u nich bude „nemateriální pomoc výskrtnuta z nabídky služeb“.

Na rozdíl od toho, co se událo ve West-Utrechtu, nebyl tento odklon od „léčby“ k „ošetřování“ výrazem solidarity se znevýhodněnými. Joop Van der Meché v rozhovoru řekl, že ještě před osmi lety mu byl bližší názor, „že se nemateriální pomoc nemá navzájem oddělovat“. Po zkušenostech z poloviny osmdesátých let však se spolupracovníky hledal „nový přístup“. V situaci, kdy „nutné, abychom zvládli celou tu velkou skupinu klientů, proudící denně do bud“ začali vnímat materiální i nemateriální pomoc jako dva rovnocenné typy služeb. Na „odstranění nemateriální pomoci může dojít ke zvýšení kvality materiální péče“.

Joop Van der Meché v rozhovoru zdůraznil, že přes tuto změnu názoru „odpadlík od víry“, protože má stále „velmi pěkné zaměstnání“ a klientům „poskytnout lepší služby“. Z Laanova výkladu se nedozvíme, co pro pracovníky groningenského úřadu znamenalo „pěkné zaměstnání“ a „lepší služby“. Víme je Joop Van der Meché uvedl tyto dvě hodnoty jako pevné body své „víry“. Víme tak v roce 1988, dva roky po výše popsané změně, byla v místním tisku zveřejněna zpráva Sociální úřad v Groningen „je jedním z nejlepších v celé zemi“ a že mezi jednadvacetizemskými úřady vynikl zejména „předáváním informací klientům“.

Z pozice vnějšího pozorovatele komentuje Laan (1998a: 54–55) tento vývoj názorný příklad završení procesu, před kterým v roce 1984 varovala sekce pracovní sociálních úřadů Zastřešujícího svazu zaměstnanců sociální péče následovně: „sociální pracovníci jsou v posledních letech konfrontováni s narůstajícím počtem nezaměstnaných a s takovými klienty, kteří se v důsledku celostátního úsporného pozměnění vlády dostali do obtížné finanční situace. Sociální úřady, které se stále podobají továrnám na sociální pomoc, mají čím dál tím méně společného s organ- niře.“ Rozhodnutí „výskrtnout nemateriální pomoc“ a díky tomu „poskytovat služby“, „předávat klientům informace“ a uchovat si „pěkné zaměstnání“ vedlo i Laana k tomu, že z úřadu v Groningen se stala „továrna na pomoc“ (Laan, 1998a: 54).

Jaký význam měla hesla „lepší služby“ a „pěkné zaměstnání“ pro pracovníky san- se můžeme jen dohadovat. Jisté je, že na rozdíl od West-Utrechtu nebylo odstra- „léčby“ v Groningen přijato jako „nutné zlo“. Bylo asi chápáno jako příležitost „zlepšení“ a k prezentaci jasných výsledků úřadu před veřejností. Pro Joop Van Meché a jeho kolegy nebyly pojmy „výskrtnutí nemateriální pomoci“, „zlepšení slu- a „pěkné zaměstnání“ vnitřně rozporné. Jejich spojení pro ně mělo nějaký poz- smysl. Pochopit, o jaký smysl šlo, nám může pomoci Laanova zmínka, že „ruku v r- s odstraněním nemateriální pomoci šlo v Groningen heslo „ovládání výrobního proc- (Laan, 1998a: 53). S tímto heslem spojovala ve druhé polovině osmdesátých let oc- od nemateriální pomoci tzv. ideologie „nové věčnosti“, která měla podle s- protagonistů vyřešit problém prezentace sociální práce před veřejností.

Jeden ze zastánců „nové věčnosti“, předseda Zastřešujícího svazu zaměstn- sociální péče Van der Ploeg otiskl v roce 1987 článek s názvem „Zlepšení produktu“ Laan, 1998a: 138–139). Autor v něm napadá sklon sociální pomoci pojmát věci š- široce. Tato šíře je podle něj „našeptávaná idealismem“ a vůbec není vhodná, „je-

chceme pomýšlet na zlepšování produktu" a na „zlepšování kvality". Podle Van der Ploega je třeba zdůrazňovat „racionální přístupy", hovořit o „postupech, úkolech, zodpovědnosti, infrastrukturách, organizačních strukturách, managementu, výrobě atd." Tento „nový", „věcný způsob myšlení" by měl lépe uspokojit klienty, kteří nehledají „diskusní kroky, aby spolu přišli na to, že mají problém". Hledají „vhodný produkt" a nechtějí poslouchat „o schopnostech pochopit problém". Požadují „zřetelnou odpověď", „doporučení", „radu", „konkrétní postoj pomoci". Chce-li sociální práce uspokojit toto očekávání, musí prý být „bezdělně fungujícím systémem", který je připraven k „dodání produktu zcela hotového, připraveného ke spotřebě a takřka bez všeho kolem". Systémem, který „zprostředkovává jasno místo nějakých podvědomých příběhů, analýz a diagnóz". Toho lze podle Ploega dosáhnout, pokud se sociální práce zaměří „na úkoly", management získá zodpovědnost za určení produktu a najme odborně kvalifikované pracovníky, aby dodávali manažery stanovený produkt.

Analogie mezi řešením pracovníků úřadu v Groningen a stanoviskem ideologie „nové věcnosti" se zdá být zřejmá. Joop van der Meché se domnívá, že ke „zlepšení služeb" dojde díky „vyškrtnutí nemateriální pomoci". Van der Ploeg zase tvrdí, že kvalitou služeb je možné zlepšit a klienty uspokojit, pokud je sociální pracovníci nebudou obtěžovat „podvědomými příběhy, analýzami a diagnózami". Joop van der Meché hovoří o „ovládání výrobního procesu", Van der Ploeg mluví o „hotových produktech", „výrobě" a „bezdělně fungujícím systémem". Bez zajímavosti není ani to, že Van der Ploeg zdůrazňuje „radu a doporučení" a úřad v Groningen se proslavil „předáváním informací".

O „pěkném zaměstnání" Van der Ploeg ve svém článku sice nehovoří. Laan (1998a: 137) ovšem upozorňuje, že „nová věcnost" i její protagonisté přišli na scénu v polovině osmdesátých let, kdy „sociální práce musela určit strategii svého přežití" a v zájmu toho „musela ztratit image, nepřesnosti", „nekonkrétnosti" a „měkkosti". Troufám si proto vyslovit domněnku, že když Joop van der Meché ve výše citovaném rozhovoru řekl: „Stále si ještě myslím, že mám pěkné zaměstnání," myslí na „otázku přežití" a na její řešení „přesnou" a „konkrétní" materiální pomoci.

Domnívám se, že jádrem ideologie „nové věcnosti" a základním principem stanovisek Joop van der Meché a Van der Ploega je ztotožnění některých rysů materiální pomoci s kritérii kvality veškeré sociální pomoci. Za hlavní přednost materiální pomoci považovali Meché i Ploeg možnost definovat předem jasný produkt a jeho poskytování podrobit jasným procedurám, které je možné rychle vyřídit. Stručně řečeno, jak ideologie „nové věcnosti", tak úřad v Groningen na materiální pomoci ocenily to, že je možné ji vtisknout procedurální charakter. Ten činí z materiální pomoci účinný nástroj zvládnání velkých počtů klientů a umožňuje prezentovat sociální práci jako plánovitě organizovaný proces. Právě to je podle Laana (1998a: 137) v nizozemské společnosti, která si považuje „racionální bez veškeré nepřesnosti", vysoce ceněno. Můžeme se tedy domnívat, že to byla snaha vytvořit žádoucí image „racionality" a „přesnosti" práce úřadu v Groningen, co jeho pracovníky vedlo k „vyškrtnutí" nemateriální pomoci a k opuštění původního stanoviska, které kladlo důraz na propojení „ošetření" a „léčby".

Ne všichni ovšem toto stanovisko opustili. Následující příklad ukazuje, co se může stát, když si sociální pracovník myslí, že bez propojení materiální a nemateriální pomoci se pomoc klientům neobejde.

Odmítnutí „ekonomizace" pomoci

Část sociálních pracovníků v Nizozemí považovala materiální i nemateriální pomoci součast dobré intervence a z tohoto hlediska odmítla „ekonomizaci" své práce. Tak vývoj poloviny osmdesátých let reagoval poradce dlužníků Gread Janssen (L 1998a: 21–22).

Janssen, pracovník úřadu ve West-Utrechtu, o kterém byla řeč výše, na nemateriální pomoc – na rozdíl od svých kolegů – nerezignoval a raději se rozhodl poradenský dlužníky zanechat. Svě rozhodnutí zdůvodnil tím, že na úřadu již nemůže „realizovat sociální práci". Janssen byl přesvědčen, že v sociální práci „musí stát v celkové pozornosti proces učení se klienta, jinak člověk není sociálním pracovníkem, učetím." Kromě „informační a poradenské činnosti" musí jít „o zdlouhavý proces, kterým se intenzivně zabýváme člověkem".

Během roku 1985 Janssen postupně zjistil, že mu pracovní zátěž a beznadějná finanční situace jeho klientů znemožňují, aby jim poskytoval účinnou pomoc. Sám uvedl, že práci s finančními problémy se postupně ocitl „v tak silném časovém tlaku, že již klienti není možné zprostředkovat, jak má věst svou domácnost". Dopad finanční situace dlužníků komentoval takto: „Jestliže jsou lidé úplně na dně a žijí ze sociální podpory, pak je pozdě něco napravovat. Banky jsou neúprosné [...] Snižováním příjmů u klientů dochází k obratu [...] po stránce metodické. Je nesmyslné zprostředkovávat schopnosti, jestliže člověk již nic nemá."

Janssen zjistil, že v daných podmínkách pro své klienty nedokáže udělat to, považuje za zásadní: „Jak si mám počínat při práci s rodinným systémem, jak mohou být členy emocionálně doprovázeni při loučení se všemi těmi věcmi, s nimiž se cítí spokojeni, jak jim mohu všepovídat učité schopnosti, které jsou pro ně nutné, aby mohli dál, až tlak poněkud poleví? Na tyto otázky již nedokážu odpovědět."

Pro Janssena z toho vyplynul jednoznačný závěr: „Asi jsem se musel svého pověření vzdát, abych ho mohl dále provozovat. Mohu své schopnosti lépe využít v zastupovací zájmu skupiny, k níž nyní již patřím, a sice skupiny příjemců sociální pomoci."

Pro Janssena končí sociální práce tam, kde se pracovník omezí toliko na řešení momentální finanční situace klienta. Krátce řečeno, když se jednostranně ekonomizuje a učení se novým dovednostem postrádá smysl. Laan (1998a: 33–34) upozorňuje, že k tomu podle Janssena dochází dvojím způsobem.

K ekonomizaci za prvé dochází při práci s klienty, kteří mají nízký příjem a svoji existenční podmínky mohou zvládat jen s krajním úsilím. Tato okolnost překážá učení s klientem, a práce s ním se za těchto okolností omezuje na poskytnutí „první pomoci". Janssen to jednoznačně odmítá a zasazuje za nemateriální pomoc těmto lidem. Pokud pracovník nemá pro poskytnutí tohoto typu pomoci podmínky, podle Janssena již nelze sociální práci vykonávat.

Snaha o „léčbu" naráží, za druhé, na překážky, pokud jsou příjmy klienta tak malé, že už vzhledem k jeho dluhům „není s čím hospodařit". Vysoký stupeň marginalizace těchto klientů vyvolal podle Janssena „konglomerát společenských faktorů", na jejich působení nemá pracovník z titulu své funkce vliv. Může se jí ovšem pokoušet ovlivnit

jako občan. To Janssen udělal, když opustil úřad a rozhodl se zastupovat zájmy chudých jako člen skupiny příjemců sociální pomoci.

Janssenův příběh je péknou ukázkou závislosti jedince na kultuře jeho organizace. Janssen zůstal ve West-Utrechtu se svými názory sám. Nenašel spojení a odešel. V té době ovšem existovaly v Nizozemí úřady, kde by soukromenove našel a mohl by klidně zůstat. Laan (1998a: 55) uvádí příklad sociálního úřadu v Drachtenu, který na rozdíl od úřadů ve West-Utrechtu a Groningen „*nadále plul proti proudu*“. O současně poskytnutí materiální i nemateriální pomoci tam žádalo pouze „*jádro*“ – desetina klientů. Těm ovšem bylo věnováno čtyřicet procent veškerého času. Našli se tam lidé, kteří chtěli organizaci změny vyvolané podmínkami poloviny osmdesátých let začít řešit zajištěním přiměřené pomoci tomuto „*jádro*“ s „*propojenými*“, to je materiálními i nemateriálními problémy.

kapitola 10

ZASÁHNOUT, ČI NEZASÁHNOUT

Laan píše, že v roce 1988 znepokojil nizozemskou veřejnost postup dětského zařízení „De Bolderkar“ z Vlaardingenu. Jeho pracovníci daly podnět k odebrání velkého p španělkou držnajevo, že bylo zneužíváno, a „*a je pak úplně zmatené a brečí*“, d aby ho pak [...] otec opět osahával. Stěžovaly si, že trvá velmi dlouho (i ně tydnů), než se jim podaří přimět místní úřad mládeže k zákroku. Jejich postup vzl vinu kritiky. Ta jej označila za manipulativní vůči rodičům, kteří se stali vyšetřovaní, o němž nebyli informováni a ke kterému nedali souhlas. Pracovní dotyčného zařízení byl vytýkáán „nedostatek profesionální svědomitosti“, který způs že ve snaze zabránit sebemenšímu a možná fiktivnímu nebezpečí příliš sni zasahovaly tam, kde to nebylo oprávněné (Laan, 1998a: 123–125.)

Dilema sociálních pracovníků, jež se za tímto sporem skrývá, označil jasně proi Baartman, člen komise, která ařeru „De Bolderkar“ vyšetřovala: „*Je katastrofou, jes* je dítě neoprávněně odebráno z domova. Je také katastrofální, jestliže dítěti poskytnuta oprávněná ochrana.“ Baartman chtěl upozornit na skutečnost, že „*každá* boj pomáhajících“ s úvahami o tom, „*jak se co možná nejlépe vyvarovat ol* chybám“, nebývá ve veřejných diskusích předmětem dostatečné pozornosti. (1998a: 125.) Jinak řečeno, Baartman jasně poukázal na to, že dilema zda zasáhnout, nezasáhnout před pracovníky služeb sociální práce nevytvívá pouze tehdy, stane jejich postup předmětem soudního jednání nebo disciplinárního řízení. Je běžnou sou jejich práce.

Nesprávně zasáhnout, nesprávně nezasáhnout

Laan (1998a: 119–122) říká, že sociální pracovníci se běžně pohybují na pomu „*kladině*“, ze které mohou snadno spadnout. Aby se udrželi, musí se při řešení svěře případu vyvarovat dvou chyb. Nesmí jednat „na základě falešného poplachu“ a pádem „nesprávně zasáhnout“. Nesmí se však ani dopustit „*nedbalosti*“ a „*nespr* nezasáhnout“.

Udržet se na této „*kladině*“ není lehké, protože úsilí, které pracovník vyvine, ab vyvaroval jedné chyby, vede ke zvýšení pravděpodobnosti druhé chyby. Jediný zpt jak může spolehlivě vyloučit riziko, že se nechá natchytat falešným poplachem a zas neoprávněně, je nezasahovat vůbec. A jediný způsob, jak se zaručeně vyhnout nedbal je zasahovat i tehdy, může-li to být nesprávné. Čím více se sociální pracovníci :

vyloučit riziko, že se kterémukoliv ze svěřených dětí něco stane, tím pravděpodobnější je, že některé dítě odebere neoprávněně. Čím více se chce vynout neoprávněnému odebrání dítěte rodičům, kteří nic neprovedli, tím pravděpodobnější je, že některé dítě zůstane v rukou, které mu ubližují.

Na podobné dilema může sociální pracovník narazit kdekoliv: Čím více se bude pracovníce oddělení sociální pomoci snažit zabránit zneužití dávek, tím pravděpodobnější je, že dávku upře někomu, kdo je oprávněn a peníze skutečně potřebuje. A naopak, čím více bude usilovat o to, aby se dostalo všem opravdu potřebným, tím pravděpodobnější je, že peníze získá vychytralý lenoch. Čím více se bude pracovník protialkoholické léčebny spoléhat na odpovědnost abstinentních pijáků, tím pravděpodobnější je, že se do zařízení bude pašovat alkohol. A čím více bude dohlížet, aby se nepašovalo, tím méně budou abstinentní pijáci spoléhat na vlastní odpovědnost ... A tak dále.

Laan (1998a: 120) tvrdí, že naděje na to, že se pracovník na kladině udrží, je zachována, pokud uváží, že svědomitě posuzuje každý jednotlivý případ. Takto by mohl postupovat v organizaci, kde se zasáhnutí i nezasáhnutí považují za rovnocenné možnosti řešení a kde je díky tomu možné závčas diskutovat o důsledcích obou chyb. Tato podmínka však často není splněna, protože v různých organizacích bývají k jedné z chyb shovívavější, zatímco vůči té druhé ostražitější.

V některých organizacích to vidí tak, že neoprávněný zásah vyvolá vzrušenou reakci, zatímco zanedbání zásahu, který by byl býval na místě, si nikdo nevšimne. V Nizozemi k tomuto postoji tihli v osmdesátých letech pracovníci organizací, kde se kladl velký důraz na emancipaci klientů a panovalo přesvědčení, že nedostatek zdrženlivosti podkopává právo klienta disponovat vlastní osobou. (Laan, 1998a: 232.) Vezměme třeba příklad pracovníka manželské poradny, kde se cítí právo klienta na sebeurčení.

Pracovník tuší, že klientka, která nedlouho před rozvodem navštívila spolu s manželem poradnu, hrozí nebezpečí ze strany agresivního muže. Pokud pracovník tuto stránku případu ponechá vlastním vývoji a dotyčné ženě bude ublíženo na zdraví, může si být téměř jist, že její kolegové nebudou obviňovat ze zanedbání povinností a že veřejnost si toho, že nezasáhla, ani nevšimne. Svě výtčky svědomí potlačí pocitem, že nechtěl zpanikarřit a riskovat, že manželka podráždí neoprávněným zásahem. Pokud by ovšem tentýž pracovník pomohl ženě předejít útoku muže tím, že ji i s dětmi ukryje na neznámé místo, nelze vyloučit, že muž spustí povyk a pracovník i celá poradna bude čelit nalčení z porušení práv zákonného manžela. Spolupracovníci se v takové chvíli neubrání dojmu, že jejich kolega jednal vůči manželovi, který je klientem poradny stejně jako jeho žena, neřít a že zanedbal jeho právo vědět, co se děje a kde se jeho žena s dětmi nachází. Pokud by se ukázalo, že pracovník svým zásahem porušil dohodu, kterou dříve s oběma manželi uzavřel, ostatní by to hodnotili jako neoprávněnou manipulaci a závažné pochybení.

Hasenfeld (1983: 197) upozorňuje, že v některých organizacích vidí věc jinak. Automaticky předpokládají, že vývoj klienta nebude směřovat k "normálu", a téměř s jistotou očekávají, že dojde k nějaké "deviaci". Zasaňovat je proto třeba prakticky vždy. Tento postoj snižuje riziko, že na problémy a potřeby klienta nikdo v organizaci nezareaguje. Pro organizaci služeb sociální práce to může být funkční, pokud má například problémy s obhajobou své existence nebo se získáváním zdrojů. Laan (1998a: 124) uvádí, že sklon vnímat všechny případy jako směřující k „deviaci“ je častější

v organizacích, které vycházejí z ideologie nějakého aktivního hnutí. Do této kategori patří například výše zmíněný postup pracovníc dětského střediska „De Bolderkar“, kte podle něj byly při obviňování rodičů ovlivněny ideologii ženského hnutí.

Laan (1998a: 121–122) se domnívá, že „nedbalost je v sociální práci posuzovaná méně přísně než neoprávněný zásah“ a že existuje silnější sklon zabránit nesprávnému zásahu. Upozorňuje však, že od sedmdesátých let 20. století bývají pomáhající pracovníci častěji povolávání k zodpovědnosti za neuskutečněný zásah v důsledku toho, že narůs pomoznost veřejnosti vůči situacím týraných osob, zejména dětí.

Přesto že dilema zda zasáhnout, či nezasáhnout je běžnou součástí sociální práce literatuře se o něm píše zejména tehdy, octne-li se sociální pracovník před soudem neb před kárnou komisí. Dva následující příklady proto budou ze „soudní síně“. První z nich pojednává o disciplinárním řízení, do jehož výsledku se promítla shovívavost posuzovatelů k nedbalosti a jejich tlak na vyvarování se neoprávněnému zásahu. Druhý příklad nás seznámí se zcela opačnou situací, ve které americký soud trestal nedbalos třetí příkladem se pokusím ukázat, co prožívají početné sociální pracovníce, o jejich dilematech mezi neoprávněným zásahem a neoprávněným nezasáhnutím se veřejnos nikdy nedozví, protože jejich případy nemají soudní dohru.

Shovívavost k nedbalosti a ostražítost vůči neoprávněnému zásahu

Laan (1998a: 120–121) popisuje případ sociálního pracovníka, kterému v roce 1977, udělila komise dohlížejícího úřadu nizozemského sdružení sociálních pracovníků důtku zato, že pomohl klientce uajit adresu místa, kam chtěla uniknout před týraním ze strany svého manžela. Žalobcem byl manžel, který byl v roce 1976 spolu se svou ženou klientem sociálního pracovníka.

Mezi manželi panovalo velké napětí. Žena žalobce několikrát s dětmi i bez dětí utekla zrodinné domácnosti a opakovaně se pokoušela o sebevraždu. Sociální pracovník se s oběma manželi dohodl na tom, že je žádoucí, aby došlo k postupnému „ochlazení“ jejich vztahu, a že s každým z manželů ještě zvlášť promluví o tom, kdo by měl během říze „ochlazení“ opustit byt. Toto rozhodnutí bylo důležité proto, že všichni považovali za samozřejmé, že děti zůstanou po rozchodu rodičů s jedním z nich doma.

V době, kdy tato dohoda měla platit, se na obžalovaného sociálního pracovníka obrátil telefonicky domácí lékař dotyčného páru a naléhal, že „se musí okamžitě něco udělat“. Zanedlouho se ozvala také klientka a sociálnímu pracovníkovi oznámila, že chce manželkou domácnost definitivně opustit. V rozporu s dohodou se obžalovaný rozhodl klientce najít útočiště a na její výslovné přání ji i s dětmi doprovodil autem, které sama řídila, na adresu úkrytu. Večer manželovi sám zavola, adresu pobytu manželky mu však přes jeho žádost, odmítl sdělit. Byl přesvědčen, že to nemůže udělat, protože si to žena žalobce nepřála a důrazně ho o to prosila při jeho odchodu.

Pracovník tedy nepovažoval naléhání lékaře a rozhodnutí manželky za „plány hroplach“ a razantně zasáhl. Co na to komise dohlížejícího úřadu? Vyšetřovací komise hodnotila jeho postup jako „nepřípustný“. Vytkla mu, že poskytnutím pomoci ženě a utajením její adresy porušil dřívější ujednání s oběma manželi. V rozporu se zásadami své profese

partnerům zavázal ženě k mlčení. Tím se stal „součástí dynamiky rodinného systému“ a jednal jako spolutčastník vnitrorodinného konfliktu, který straní jednomu z partnerů. Komise tento názor zdůvodnila ustanovením článku čtrnáct standardů sdružení. Podle tohoto článku je pracovník povinen ve všem, co se týká pomoci, jednat „za spolutčastníka klienta nebo po dohovoru s ním. Pouze tehdy, jestliže klient zjevně není schopen určit svou vůli nebo jestliže jsou závažně ohroženy zájmy někoho dalšího nebo zájmy společnosti, je přijatelné jednání mimo rámec shora uvedeného.“

Laan sice rozhodnutí komise označil za důsledek její jednostranné a přemířené obezřetnosti vůči chybě neoprávněného zásahu. Toto svoje stanovisko ovšem podrobněji nezduvodňuje. (Laan, 1998a: 120.)

Osobně se domnívám, že komise mohla zájem manželky, jejíž ohrožení potvrdil svým naléháním lékař, považovat za výše zmíněným článkem čtrnáct kodifikovaný „závažně ohrožený zájem někoho dalšího“. Pokud by tak učinila, postup obžalovaného mohla sledit jako legitimní. Jinými slovy, komise mohla zásah obžalovaného pracovníka vykládat dvojím způsobem: buď jako neoprávněné porušení dohody s oběma manželi, nebo jako oprávněnou snahu hájit „závažně ohrožený“ zájem manželky. V obou případech by tom hodnocení bylo možné zdůvodnit ustanovením článku čtrnáct standardů sdružení.

Skutečnost, že komise zvažila pouze první z obou možných výkladů, respektive že druhý možný výklad její členy ani nenapadl, byla pravděpodobně důsledkem její předpojatosti. Komise jednostranně vyhledávala příznaky neoprávněného zásahu a nedokázala proto docenit, že pracovník měl důvod k obavě, že zanedbáním nebezpečí může propást možnost ochránit ženu před násilím. Výsledné stanovisko sice komise „de jure“ zdůvodnila odvoláním se na článek čtrnáct. Ve skutečnosti se však neodvolala na článek čtrnáct, ale pouze na jednu z dvou možností jeho výkladu. Předpojatost jejích členů vedla k tomu, že komise předem vyloučila jednu z možných alternativ hodnocení postupu obžalovaného pracovníka.

Ochrana „třetí osoby“ a povinnost zasáhnout

V článku s přílehlavým názvem „Mají sociální pracovníci povinnost varovat?“ představují Kopels a Kagle (1993) případ, ve kterém soud rozhodl, že pomáhaljší pracovník je povinen zasáhnout.

Podle uvedeného článku zabíjí Prosenjit Poddar v říjnu 1969 Tatianu Tarasoff. Její rodiče zjistili a před soudem doložili, že dva měsíce před vraždou se Poddar světil svému terapeutovi jménem Moore s úmyslem zabít nejméně dvakrát a že čeká jen na to, až se dívka vrátí ze zahraničí. Bylo zřejmé, že Moore mohl snadno dovodit, že dotyčnou dívku musela nutně být Poddarova pozdější oběť Tatiana. Její rodiče rovněž doložili, že Moore požádal stráž koleje University of California, kde byli Poddar i Tarasoff ubytováni, aby Poddara zadržela. Stráž jej ovšem našla ve stavu přistojnosti a když slíbil, že se s Tatianou nesetká, Poddara propustila. Moore byl zaměstnanec nemocnice na University of California a jeho nadřízený rozhodl, že vůči Poddarovi se nemá nic dalšího podnikat a že Moore může své záznamy o případu smazat. Jakmile se Tatiana vrátila, Poddar ji zabil.

Rodiče Tatiany podali na představitele University of California žalobu. Vycházeli z toho, že univerzitní nemocnice mohla Tatianu zachránit, kdyby ji včas varovala. Případ se před soudem projednával dvakrát, poprvé v roce 1974, podruhé v roce 1976.

V roce 1974 soud rozhodl následovně: „Pokud lékař nebo psycholog předtím při výkonu svých odborných dovedností a znalostí zjistí nebo by měl zjistit, že varování má zásadní význam pro odvrácení nebezpečí, které vyplývá ze zdravotního nebo psychologického stavu jeho pacienta, má zákonnou povinnost varovat.“ Kopels a Kagle (1993: 102) konstatují, že soud tímto rozhodnutím ustavil to, co se později rozšířilo a vešlo ve známost jako „povinnost varovat“.

Výnos soudu vyvolal právní rozeprá, a případ byl proto projednáván podruhé. Podle Kopelsové a Kagle (1993: 102) druhý výnos soudu „radikálně změnil stávající zákon“ tím, že ustavil „povinnost poskytnout ochranu“. V roce 1976 soud totiž rozhodl, že „když terapeut zjistí nebo by v souladu se standardy svého oboru měl zjistit, že jeho pacient představuje pro někoho jiného závažné nebezpečí násilí, má povinnost poskytnout přiměřenou péči, aby zamyšlenou oběť ochránil proti tomuto nebezpečí“. V závislosti na povaze případu by měl „zamyšlenou oběť nebo někoho jiného, kdo může oběť o nebezpečí informovat, varovat, ohlásit věc policii nebo podniknout jakékoliv nezbytné kroky přiměřené okolnostem případu“.

Povinnost tohoto druhu dříve v Americe neexistovala. Zákon nepředepisuje žádnou povinnost kontrolovat chování jiných osob ani varovat ty, kdo jsou tímto chováním ohroženi. Soud ale ustanovil z tohoto pravidla výjimku pro případ, že mezi jedinci existuje „zvláštní vztah“. V případě „Tarasoff“ soud shledal, že vztah mezi terapeutem a jeho pacientem „zvláštní“ je. (Kopels a Kagle, 1993: 102.)

Soud se také vyslovil k některým otázkám, které by Laan zahrnul pod označení „důvodění boj pomáhajících s úvahami o tom jak se vyvarovat falešného poplatku nebo nedbalosti“.

Obžalovaná strana připomněla problém „falešného poplatku“, když namítala, že povinnost poskytnout ochranu není proveditelná, protože „terapeut nemůže přesně předpovědět, zda a kdy se pacient dopustí násilí“. Soud sice uznal, že se zjišťováním reálnosti hrozícího nebezpečí může mít terapeut obtíže. Přesto však konstatoval, že v takovém případě, kdy terapeut s využitím přiměřených dovedností, znalostí a péče, které jsou jeho oboru při řešení analogických případů běžné, zjistí, že pacient je zdrojem ohrožení, má povinnost poskytnout přiměřenou péči, která předpokládá oběť ochránit před nebezpečím. (Kopels a Kagle, 1993: 102–103.)

Na práva klienta se obžalovaný odvolával, když namítal, že varováním může narušit záhy důvěry s pacientem. Soud opět uznal, že v případě „Tarasoff“ by porušení ochrany tímto mohlo vztahy mezi terapeutem a pacientem skutečně „vázně narušit“. Naznal však, že ochrana důvěrnosti komunikace mezi terapeutem a pacientem přestává být prioritou, když je narušení důvěrnosti zásadní podmínkou odvrácení nebezpečí pro další osoby. (Kopels a Kagle, 1993: 103.)

Je zřejmé, že soud vycházel ze stanoviska, že je lépe s určitým rizikem omylu nepokládat „deviaci“ než pasivně bilancovat neblahé důsledky toho, když je dokonána.

Jeho verdikt nastolil nejen v Kalifornii otázku: „Pro které profese platí *tenis precedens*?“ Přestože od roku 1976 byla v Kalifornii řešena řada případů „byla Tarasoff“, žádný z nich nebyl veden proti sociálnímu pracovníkovi. Autoři citované studie upozorňují, že kdyby se tak stalo, je důležité mít na paměti, že různé soudy opakovaně a nezávisle na sobě shledaly, že „mezi pracovníkem pomáhající profese a jeho klientem existuje zvláštní vztah a že tento vztah je důvodem k výjimce z obecného pravidla, že jedinec není vázán povinností kontrolovat jednání jiné osoby“ (Kopels, Kagle, 1993: 103–109). Do roku 1991 uzákonilo odpovědnost odborníků pomáhajících profesí sedmnáct států americké federace. Na sociální pracovníky se tato odpovědnost vztahovala ve dvanácti z nich. V ostatních případech to nebylo možné na základě formulace zákona jednoznačně určit. (Kopels, Kagle, 1993: 119–121.)

Kopels a Kagle (1993: 112) citují Bowerse, který zjistil, že mnoha sociálním pracovníkům verdikt soudu o „případu Tarasoff“ pomohl vyřešit obtížné dilema. Někteří z nich totiž ve snaze ochránit třetí osobu už v minulosti pravidla ochrany údajů porušili a byli si vědomi spornosti svého rozhodnutí. Případ „Tarasoff“ jim poskytl právní odůvodnění jejich postupu.

Autoři citované studie upozorňují, že „případ Tarasoff“ staví před pomáhající pracovníky otázku „*vyhodnocování sklonu jejich klientů k násilí*“ a má je k tomu, aby rozšířili svůj pohled na situaci klientů o další hledisko. Ve snaze zjistit riziko, které klient představuje pro jiné lidi, a během svých pokusů zabezpečit jejich ochranu „*musí pracovníci spoléhat na svůj odborný úsudek a na odborné dovednosti a znalosti*“ (Kopels a Kagle, 1993: 113–114, 118.) Při zjišťování a využívání informací o riziku násilí ze strany klientů mohou před pomáhajícími pracovníky vyvstat nesnáze. Ty mohou – ať už je povinnost „varovat“ nebo „poskytnout ochranu“ třetí osobě uzákoněna nebo ne – zvládat pomocí některých praktik.

V zájmu ochrany práv klientů je například vhodné je „*informovat o omezeních důvěrnosti jejich informací*“, která – jak bylo už řečeno – v Kalifornii končí tam, kde začíná veřejné ohrožení“. Tento postup ovšem může snížit ochotu klienta o násilí mluvit. Otevřenosti komunikace může naopak prospět, pokud dá pracovník najevo, že každé sdělení o hrozbě násilí bude bráno vážně. Někteří agresivní klienti pak mohou projevit přání, aby jim pracovník pomáhal posílit jejich osobní sebekontrolu. Někdy může pomoci hospitalizace. Pokud k ní dojde po dohodě s klientem a není výsledkem manipulace, umožňuje zachovat důvěrnost informací hospitalizovaného, aniž by třetí osoba byla vystavena nebezpečí z jeho strany. Další možnost je pokoušet se od klienta „*získat písemný souhlas s kroky, které by směřovaly k prevenci násilí*“ z jeho strany. (Kopels a Kagle, 1993: 103, 112–118.) Tento způsob zajištění oprávnění k zásahu doporučil Laan (1998a: 232–233) a v duchu jeho názorů bychom jej mohli označit jako „*předběžnou legitimaci*“. Laan kromě toho mluví o „*dodatečné legitimaci*“. O tu by se jednalo, pokud bychom někoho varovali před útokem momentálně „*nepřítelného*“ klienta a souhlas s tímto zásahem bychom se snažili získat dodatečně, až by s dotčným klientem byla „*rozumná řeč*“.

Uváživě a svědomitě

Jak jsem se zmínil výše, Laan se domnívá, že „*falešnému poplachu*“ i „*nedbalosti*“ se lze vyhnout, pokud pracovník posuzuje každý jednotlivý případ uváživě a svědomitě. Proulám si tvrdit, že sociální pracovníce z následujícího případu Sheily a jejího syna pavidla tak postupovala. Případ uvádím proto, abych ukázal, že ani „*uváživým*“ a „*svědomitým*“ postupem sociální pracovník nedospěje k lidsky příjemnému jednoznačnému rozhodnutí. Naopak. Otázky zůstávají otevřené ještě dlouho poté, co byla přijata pravomocná rozhodnutí, a pocit, že věci nejsou, jak by měly být, zůstává. Okolnosti případu se často vyvíjejí jinak, než by si pracovník přál. Výhodou uváživého a svědomitého postupu však je, že zásah nepřijde dříve, než byly vyčerpány lepší možnosti, že je možné jej koncipovat tak, aby zbylé šance nebyly zásahem pohřbeny, a že odělení nemá tragické nebo neodčinitelné důsledky. Řešíme-li tristní situace, nemůžeme činit radostné výsledky. Jde spíše o to, abychom v důsledku unáhlenosti nebo naopak lhostejnosti nespali sůl do již otevřených ran.

Případ, který dále popisuji, jsem převzal od autora jménem Home (1999: 53–60). Je spíše obyčejný. Z hlediska sociální práce rozhodně nejde o nějaké neobvyklé drama. Homeův podrobný, „*objektivistický*“ popis jsem převyprávěl do podoby osobního vyprávění sociální pracovníce a v zájmu plynulosti jsem text místy upravil, aniž bych porušil jeho základní smysl. Pracovnice jednoho britského střediska péče o rodinu, která je pro nás hlavní aktérkou případu, vypráví:

Bezbranná a nezodpovědná

Situaci devatenáctileté Sheily a Davida jsem se začala zabývat, když byly chlápci tři měsíce. Oba tehdy žili společně s Davidovým otcem Petrem a já jsem měla jako obvykle představu, že budu pracovat s celou rodinou a poskytnu jí podporu a pomoc. Rodiče Davida nedokázali pečovat způsobem, který by nebudil pozornost. Lékaře zarazilo, že chlapec měl řadu drobných potíží (boláky v ústech, oční infekci a silně opružený zadek). Sheila ani Petr se však přesto nepokusili vyhledat pomoc lékaře. V bytě pod postelí si zřetelně sestra všimla prázdných plechovek od tékavé chemikálie a na podlaze našla mnoho nedopalků od cigaret.

Mladým rodičům jsem chtěla pomoci zdokonalit jejich rodičovské dovednosti. Dlouho se mi nedařilo navázat s nimi kontakt. Povedlo se to až po mnoha pokusech, když Sheila přišla na úřad požádat o finanční výpomoc. Předpokládala jsem, že jakmile se podaří rodiči navázat spolupráci, práce půjde veelku hladce. Sheila zanedlouho přišla s tím, že Peter napadl a že s Davidem odešla k příbuzným. Situace se tím zkomplikovala, protože šlo o problém s bydlením. Sheila ale tvrdila, že je jí tak lépe. Příbuzní, kteří mají také děti, jí radí a pomáhají s Davidem. Petr, který číchal tékavé látky a byl agresivní, ji už slyšet nechtěl. To, že s Davidem nechodila k lékaři svedla také na Petra. Prý jí zakázal pouštět byt.

Bylo třeba provést posouzení potřeb z hlediska bydlení. Sheila se však několika příbuzných schůzek nezúčastnila. Nebyla doma a Davida nechávala u příbuzných

cast aruna, v selni dilewata nnduy b...
samotného. Majitelka domu, kde Sheila s Davidem přebývala, mě upozornila, že Sheila Davida bije, když nechce přestat křičet. Viděla, jak ho v těchto situacích klidně udeří po zadku. Jednou mu přikryla obličej ručnickem. Sheila incident s ručnickem popřela, ale potvrdila, že David dostává na zadek. Bylo zřejmé, že jí můj zájem začíná vadit. Myslela si, že když Petr ustoupí ze scény, bude mít od úřadů pokoj.

Přestěhovala se k příbuzným manžela. Zdůvodnila to tím, že příbuzní, u nichž bydlela po odchodu od Petra, jí příliš omezovali. Nemohla dělat, co uzná za vhodné. Vádilo jí, když nechává dítě doma a jde pryč. Setkáním se mnou se stále snažila vyhnout. Dohodla jsem na úřadě, že Sheile poskytnou byt, pokud do žádosti uvede, že je bezdomovec. Slíbila to, ale neudělala. Nabyla jsem přesvědčení, že se obává postavit na vlastní nohy a má strach, že by samostatnou domácnost nezvládala. Nakrátko si našla nového družá a během šesti týdnů spolu s ním vysídlala tři přechodná bydliště. Začala jsem být skeptická. Pokoušela jsem se s ní pracovat jako s rovnocenným partnerem, ale s touto mladou matkou se to zdálo být neproveditelný úkol. Tak jsem všechno zařídila tak, aby na ní zůstalo jen sednout do auta, vystoupit z něj a jít na bytový úřad a do střediska rodinné péče. Při řešení jejího bydlení to ale nepomohlo.

Lékař si stěžoval, že Sheila k němu s Davidem stále nechodí. Věděla jsem přitom, že David má stále řadu drobných potíží a onemocnění. Zdravotní sestra se vícekrát pokoušela neúspěšně navázat se Sheilou kontakt. Podařilo se jí to před setkáním ve středisku rodinné péče. Zjistila, že David ubývá na váze. Na setkání, kterého se zúčastnil lékař, zdravotní sestra, sociální pracovnice, další pracovník střediska a Sheila s Davidem, jsme konstatovali, že Sheila nekupuje Davidovi vhodné potraviny a nekrmí ho ve vhodnou dobu. Sheila sama moc nemluvíla. Dávala najevo, že setkání je jí nepřijemné, a řekla – ne poprvé: „*Nic pro mě neděláte. Jiné sociální pracovnice svým klientům pomáhají.*”

Rozhodli jsme, že Davida budeme jednou týdně navštívit, že Sheila dostane vhodné kuchyňské náčiní a budeme pro ni nakupovat potraviny. Jen tak nebude moci tvrdit, že Davida nemohla pořádně nakrmit. Pořád jsem chtěla, aby dítě zůstalo doma a aby o něj pečovala matka. Šlo mi o to vyřešit problémy krátkodobé krize, které jsem ohledně dítěte pocítovala, ale stále jsem chtěla jeho matku přivést k nějaké smysluplné snaze. Také jsem cítila, že potřebuji radu pediatra, který by posoudil snížení váhy.

Sheila se přestěhovala ke své matce. Na jedné straně jsem nebyla moc ráda, že se s Davidem ocitla ve špinavé domácnosti, kde pro dítě nebyly vhodné podmínky. Na druhé straně jsem ale měla pocit, že se skutečně chce pokusit postavit na vlastní nohy. Když bude mít potíže, zvláště když David začne křičet, bude s ní její matka, na kterou se může obrátit o pomoc. Taky tam jsou její bratři a sestry. Problém byl v tom, že matka Sheily čekala své deváté dítě a probíhalo soudní řízení o tom, jaká opatření budou ve věci sedmi sourozenců Sheily (včetně nenarozeného) podniknuta, aby se zamezilo důsledkům jejich zanedbávání matkou. Mnoho z toho, jak se chovala Sheila ke svému dítěti – její neschopnost zvládat řadu věcí, neznalost mnoha otázek rodičovství, rutiny, stability, hospodaření s penězi, vyhledání lékařské pomoci – bylo patrné v matčině chování. Bylo zřejmé, že matka jí slouží jako model a řadu věcí dělá stejně jako ona.

Dříve Sheila říkala, že když dostane vlastní byt, bude jen její a Davidův a budou tam mít klid a mír. Podařilo se mi sehnat nájemní byt. Sheila dostala klíče a peníze, aby si mohla koupit nějaké zařízení. Slíbili jsme jí podporu při zvládnání péče o dítě. Doufala

jsem, že když se nastěhuje, začneme smysluplně pracovat – posoudíme její rodičovské dovednosti a já se jí pokusím pomoci, aby se stala „dost dobrým“ rodičem. Byt dostala, ale nikdy se do něho nenastěhovala. Byl tam polámaný bojler a ona se rozhodla, že v takovém bytě nemůže bydlet. Ve skutečnosti ale měla strach – necítila se dost schopná zvládnout to sama. Mohla mít s Davidem vysněné soukromí, ale neměla dostatek sebedůvěry, nebyla si jistá, bála se zůstat na to sama. Při vši účtě k ní, jako u každé jiné dívky jejího věku, která má co dělat sama se sebou, jsem se jí bála nechat samotnou. Musela by se opravdu moc snažit. Pokud se týče hospodaření s penězi, byla bezbranná nezodpovědná.

Bylo jasné, že Sheila to nezvládá. Nebylo jiné volby než její případ předat do rubriky „ochrana dítěte“. To znamenalo zařadit Davida do registru „dětí ohrožených rizikem“ a zorganizovat „případovou konferenci“. Probírali jsme to s mým vedoucím spolupracovníky. Nešlo o jasný případ ohroženého dítěte. David neměl pohmožděniný ani nebyl sexuálně zneužíván. Bylo zde však mnoho aspektů rodičovství, které jeho matka nezvládala: zdravotní péče, hospodaření, vhodná výživa, přiměřené oblékání, udržování čistoty (stále opruzený zadek), hygiena domácnosti, bydlení. Sheila byla s Davidem pevně svázaná a měla ho ráda. Ale bylo zde tolik nedostatků. Potřebovala dlouhodobou a intenzivní pomoc, jenže nespolupracovala.

Případová konference zařadila Davida do registru z důvodů „zanedbávání“ a „fyzického zneužívání“. Konference nebyla ochotna tolerovat „bití na zadek“ a také informaci o tom, že Sheila Davidovi přikryla obličej ručnickem, nehodlala ignorovat, přestože Sheila incident znovu popřela. Zařazení do registru znamenalo, že pokud Sheila nebude nadále spolupracovat, bude zahájeno jednání o umístění dítěte v náhradní péči. Komise doporučila, aby byla Sheila s Davidem umístěna do zařízení pro mladé rodiče, kdy by snad mohlo proběhnout dlouho očekávané posouzení rodičovských dovedností a kde by Sheila mohla získat potřebnou podporu.

Ještě před konferencí jsem se Sheilou procházela zprávu pro účastníky. Na výhrady vůči její osobě neřekla nic. Ohradila se pouze jednou: „*Neřbí se mi, že jste o domů moji maminky napsala, že je špinavý.*” Uvědomila jsem si, do jaké míry byla konference stíhající a nátlakovou záležitostí. Seděli tam dva muži z oddělení ochrany dítěte, lékař, zdravotní sestra, já a můj spolupracovník, právník a devatenáctileté, nejisté, velmi málo obezvědomé děvče s dítětem. Když jsme rozhodli, že Sheilu pošleme do zařízení pro mladé rodiče, pediatr prohlásil, že si nemyslí, že by devatenáctiletý člověk byl schopen nějaké změny. Já jsem si pořád myslela, že jí musíme dát příležitost k tomu, aby se zlepšila, proč některé rysy toho, co dělá, nejsou pro nás přijatelné. Nemohli jsme říci, že není schopná změny. Šance na úspěch byly sice minimální, ale argument, že by to byl důvod pro zrušení opatření, které konference schválila, byl pro mě přijatelný. Fakt je ten, že jako sociální pracovníci máme sklon zapominat, jak obřízná je změna. Pro kohokoliv, nejen pro lidi, s nimiž pracujeme. Vlastně po nich chceme, aby smazali poslední devatenáct let života.

Uvážlivá pomoc, svědomitě jednání

Kritéria „*uvážlivé pomoci*“ vymezuje Laan (1998a: 228–232). Za „*uvážlivý*“ považuje postup pracovníka, který při práci s klientem aplikuje „*široké pojetí racionality*“, snaží se s ním vést „*dialogicky*“ rozhovor a dokáže se vyvarovat jak nesprávného zásahu, tak nesprávného nezasáhnutí.

„*Široké pojetí racionality*“ spočívá podle Laana v tom, že pracovník nesměšuje tři kategorie předpokladů, ze kterých on i klient vycházejí při formulaci svých (rozdílných) názorů na situaci klienta. Klient i pracovník se mohou lišit tím, co předpokládají, za prvé, o pravdivosti faktů, za druhé, o správnosti norem, podle nichž se má jednat, a za třetí, o upřímnosti, s níž jeden i druhý sdělují svá stanoviska. Klíčové je, aby pracovník například nenapadal normy klientova jednání, když chce zpochybnit jeho předpoklady o pravdivosti faktů. Podobně by se neměl pokoušet zpochybnovat normy jeho jednání tím, že napadne upřímnost klientova vyjadřování. A naopak. Pokud se například klient snaží doložit, že žádost na jiném úřadě podal včas, pracovník by jeho snahu neměl zmrzdit slovy: „Stejně si privydláváte načerno,“ nebo: „Stejně se Vám nedá věřit.“ Tomuto typu argumentace se lidově říká „krok stranou“, učeněji „demagogie“. Tě se sociální pracovník nemá dopouštět ani nahlas, ani „v duchu“.

Diskuse o předpokladech hodnocení situace klienta má být v rámci „širokého pojetí racionality“ vedena odděleně na každé ze tří zmíněných úrovní. Pokud je řeč o době podání žádosti, je třeba uvádět argumenty o postupu klienta v této věci. Pokud je řeč o tom, zda je správné neuvádět do žádosti utajené a nezdaněné příjmy, nechat je řeč o tom. Pokud se diskutuje o tom, zda se klient obvykle snaží „přikráslit“ svou výpověď nebo říkat „polopravdy“, neměla by se do toho plést otázka, zda odevzdal žádost v pondělí nebo ve středu. Pokud je řeč o vlivu utajování příjmů a manipulace s dílčími skutečnostmi na oprávněnost žádosti, je třeba se držet tohoto tématu. Pravdivost faktů, správnost norem jednání, upřímnost sdělení i souvislosti mezi nimi je třeba diskutovat zvlášť.

Za dialogický považuje Laan takový rozhovor, ve kterém jsou výše zmíněné předpoklady klienta i předpoklady pracovníka o pravdivosti faktů, správnosti norem a upřímnosti sdělení brány druhou stranou vážně, což ovšem neznamená, že jsou „bez diskuse“ akceptovány. (Viz o tom sedmou kapitolu.)

„*Svědomitost*“ vymezuje Laan jako důsledně individuální pohled na situaci klienta vedený zodpovědnou snahou o porozumění tomu, jak pracovník do této situace zasahuje (Laan, 1998a: 227–228). Pokud přijmeme Laanovo vymezení „*zodpovědné snahy o porozumění tomu, jak pracovník do situace zasahuje*“ (Laan, 1998a: 126), můžeme říci, že pomáhající pracovník musí při práci na každém konkrétním případě sám sobě upřímně klást tři otázky: za prvé, jak skutečně jedná (to je, „co dělá“ a „s jakými úmysly“), za druhé, zda nemohl nebo neměl jednat jinak, a za třetí, k jakým okolnostem svého rozhodování přihlížel sám o své vůli a k jakým okolnostem byl nucen přihlížet.

Horne nepopírá popis případu Sheily a Davida s úmyslem vyhodnotit „*uvážlivost*“ a „*svědomitost*“ jednání sociální pracovnice. Její přístup proto nemohu z daných hledisek podrobit důkladnému rozboru. I při zběžném pročetí celého vyprávění však lze podle mého názoru konstatovat, že se pracovnice snažila postupovat podle zásad, které vyjádřil

Laan: „Brala vážně přístup Sheily k její situaci. Opatrně rozlišovala její interpretaci a vlastní vnímání důvodů opuštění Petra a nenastěhování se do vlastního bytu. Demaskovala okamžik, kdy lékař „ukročil“ z věcné do normativní diskuse a své morální pochoby o navrženém postupu „objektivizoval“ pomocí tvrzení o „nezměnitelnosti devatenáctileté“ osobnosti. Argumentem lékaře se přesto vážně zabývala. Snažila se u Sheily hledat a využít potenciál zlepšení a teprve, když se situace zdála být téměř bezvýhodná, přistoupila na úřední zásah. I ten ovšem formulovala tak, aby Sheile zůstala naděje na samostatný život s Davidem. Spolu se svými spolupracovnicí přitom pečlivě vážila své úmysly i málo zřetelné okolnosti, které z Davida činily dítě „do registru“.“

Případ jí přesto přinesl více starostí než radostí. Spokojena mohla být „pouze“ s tím, že se Sheile snažila „uvážlivě“ a „svědomitě“ pomoci. Určitě si ale nemyslela, že smyslem sociální práce je žít bezstarostný život a vykazovat skvělé výsledky.