

Sebevýzkum jako nástroj řešení problémů práce s klientem

Self-research as a way to cope with problems of the work with clients

Libor Musil, Zdeňka Dohnalová, Renáta Talašová, Vendula Faktorová

Anotace: Stat' je věnována otázce: „Jak a v čem je možné pomoci sebevýzkumu překonávat realizační obtíže využití výzkumu při řešení problémů práce s klienty?“ Autoři formulují metodické principy „sebevýzkumu“ (způsobu řešení problémů práce s klientem pomocí výzkumu vlastní praxe) a zdůvodňují je potřebou zvládat negativní působení spolupráce sociálních pracovníků s externím výzkumníkem v kontextu „akčního výzkumu“. Na otázky o očekávaných přínosech aplikace metodických principů sebevýzkumu odpovídají pomocí případové studie Sebezkoumání probační pracovnice.

Abstract: The article is devoted to the question: „How and in what way can self-research help in dealing with difficulties of using research as an instrument of coping with problems of the work with clients?“ The authors define methodic principles of “self-research” (the way of coping with problems of the work with clients by means of first-hand research). They substantiate these principles as instruments to overcome negative influence of social workers cooperation with external researcher in the context of „action research“. Questions on anticipated contribution of using self-research methodic principles are answered by means of the case study on self-research made by social worker in criminal justice.

Touto statí předkládáme k diskusi předběžnou odpověď na otázku: „Jak a v čem je možné pomoci sebevýzkumu překonávat nesnáze využití výzkumu při řešení problémů práce s klienty?“ K této otázce nás přivedly neúspěchy části našich pokusů využít výzkum jako nástroj podpory zvládání nesnází práce s klientem sociálními pracovníky.

Užití výzkumu při řešení problémů praxe je v literatuře o sociální práci spojováno s pojmem „akční výzkum“. Ten je založen na představě týmu, v němž nositel problému (zpravidla skupina sociálních pracovníků) řeší svůj problém společně výzkumníkem – externistou. Členové týmu společně zkoumají okolnosti problému a s pomocí poznatků o nich hledají jeho řešení. (Argyris, Schön, 1996: 31–51; Lovelock, Lyons, Powel, 2004; Mesec, 2006).

Vedeni touto představou jsme podnikli několik pokusů nabídnout sociálním pracovníkům¹ pomoc při řešení nesnází jejich práce s klienty. Vyzvali jsme je, aby určili potíže, jimiž se budeme společně zabývat (viz Nečasová, Musil, 2006; Musil, Nečasová, 2008: 85; Musil, Janská, 2010: 164–166; Dohnalová, 2010). Na jejich motivaci ke spolupráci s námi mělo vliv, zda nás vnímali jako „cizince“ nebo „domorodce“. Pokud výzkumníka vnímali jako kulturně spřízněného a delší dobu jej osobně znali, nevadilo jim, že přichází odjinud a otevřeně s ním hovořili o svých problémech. Výzkumníka přijali jako „domorodce“, jež spolu s nimi „studuje vlastní dvoreček“ (Disman, 2000: 326). Pokud ovšem nositelé problému externího výzkumníka neznali a předpokládali, že nebude mít dost pochopení pro zájmy a hlediska „domorodců“, vnímali jej jako „cizince“ a očekávali, že svá stanoviska bude uplatňovat jednostranně. Předpoklad „akčního výzkumu“, že externí výzkumník vyvolá snahu nositelů problému pohlízet na vlastní praxi z nezvyklého zorného úhlu (Mesec, 2006), se za těchto okolností nedařilo naplnit.

Během výzkumu na úřadu práce, o jehož průběhu a zjištěních podrobněji informujeme na jiném místě (Musil, Janská, 2010), dávali někteří účastníci opakovaně najevo nejistotu, zda mohou důvěřovat našemu slibu, že s obsahem diskuse a stanovisky účastníků neseznámíme jejich nadřízené. Před zahájením diskuse o některých tématech nás proto požádali, abychom vypnuli záznamník. Nepodařilo se nám rozptýlit jejich obavu, že se od nás nadřízení dozví víc, „než by bylo zdravo“. Následný rozbor a interpretace obsahu diskuse s nimi nás přivedl k závěru, že se obávali, že diskuse zaměřená na řešení problémů může vyvolat jimi těžko kontrolovatelný tlak ke změně náplně jejich práce. Aby tento tlak dokázali udržet ve zvládnutelných mezích, pomocí pasivní rezistence nepřipustili, aby se některá, z hlediska jejich zájmů riskantní témata stala předmětem diskuse. Komunikovali s námi tak, aby řešení problému mohli v případě potřeby označit za „neproveditelné“, a dát tak najevo, že diskuse o něm je zbytečnou ztrátou času. Nabyli jsme přesvědčení, že se báli, že bychom mohli mít vliv na rozhodování, zda a jak budou řešit nesnáze své práce. Domnívali jsme se proto, že při řešení vlastních problémů pro ně bylo důležitější střežit vlastní autonomii, než využít možnost podívat se na vlastní problémy z nezvyklého úhlu, získat tak inspiraci, ale riskovat, že přijdou o část své obtížně střežené svrchovanosti. (Viz Musil, Janská, 2010: 171, 177, 180.)

Předpokládáme, že řešení problémů práce s klienty je možné, pokud sociální pracovníci poznají vlastní praxi z perspektivy, na kterou nejsou zvyklí. Výše uvedené reakce na akční výzkum podle nás ukazují, že spolupráce nositele problému s externím výzkumníkem nemusí být vhodným způsobem, jak tento nezvyklý úhel pohledu zprostředkovat. Ne každý sociální pracovník má možnost získat pro spolupráci důvěrně známého výzkumníka, jehož názory na praxi sociální práce jsou mu blízké. Většinu sociálních pracovníků, kteří tuto možnost nemají, nabízíme k úvaze možnost poznat vlastní praxi z nezvyklé perspektivy pomocí „sebevýzkumu“. Sociální pracovník může při řešení vlastních problémů využít výzkum, pokud se stane sám sobě výzkumníkem (Mesec, 2006: 206–207; Chesterman, 2007: 15–21)².

Ve snaze vyzkoušet tuto alternativu „akčního výzkumu“ jsme se pokusili zformulovat metodické principy sebevýzkumu a několik sebevýzkumů jsme uskutečnili. Nezávisle na nás publikovala výsledky podobného pokusu Janebová (2010). Můžeme si tedy položit otázku, jak a v čem může sebevýzkum pomoci sociálním pracovníkům překonávat potíže využití výzkumu při řešení problémů práce s klienty.

Abychom na ni odpověděli, vymezíme pojem „sebevýzkum“ a popíšeme nevýhody využití tohoto typu řešení problémů praxe. Dále navrhneme metodické principy, s jejichž pomocí by mohlo být možné nevýhody užití sebevýzkumu zvládat. Vymezíme předpoklady o přínosech, které lze od využití těchto metodických principů očekávat a pomocí případové studie jednoho uskutečněného sebevýzkumu odpovíme na otázku, v čem se tyto předpoklady naplnily během Sebezkoumání probační pracovnice. Jeho autorkou je sociální pracovnice Probační a mediační služby (PMS), která si při výkonu dohledu nebyla jistá, zda je její důraz na výkon kontroly a na poskytování pomoci nedobrovolným klientům přiměřený.

Sebevýzkum

Výrazem „sebevýzkum“ budeme označovat způsob zvládnání problému subjektem, který se s tímto problémem v rámci své praxe potýká a při jeho řešení využívá poznatky výzkumu³ své praxe, který osobně provedl. Subjektem sebevýzkumu je „sebezkoumající praktik“ (jedinec nebo skupina). Ten na svou osobní praxi pohlíží z perspektivy vnějšího pozorovatele a na řešení svého problému se podílí současně jako jeho nositel i jako výzkumník.

Sebevýzkum se od jiných forem výzkumu⁴ liší spojením role nositele problému a výzkumníka v jedné osobě, a tedy nepřítomností účasti výzkumníka – externisty. To přináší nevýhody. Předpokládáme však, že převzetí role výzkumníka nositelem problému otevírá prostor pro překonávání nevýhod, které využití výzkumu při řešení problémů praxe přináší

účast externího výzkumníka – „cizince“. Nevýhody spojení role nositele problému a výzkumníka i nevýhody účasti externího výzkumníka, kterého nositel problému nepřijal jako „domorodce“, popíšeme. Ukážeme, jak podle našich předpokladů metodické principy sebevýzkumu umožňují tyto nevýhody zvládat.

Nevýhody obsazení role výzkumníka nositelem problému v rámci „sebevýzkumu“

Nevýhody sebevýzkumu, který „ze hry“ vylučuje externího výzkumníka, popisuje stručně Mesec (2006: 207–210). Upozorňuje, že nositel problému, který je současně výzkumníkem, se obvykle identifikuje se zájmy a představami „*ideologie*“ skupiny svých spolupracovníků. Svou vlastní činnost proto během sebevýzkumu vnímá z perspektivy „*schématu vnímání*“, které je zájmům a představám této skupiny blízké. Může mu to bránit, aby si o svých rozhodnutích a o své činnosti kladl takové otázky, které neladí se zájmy skupiny nebo vybočují z navyklého schématu vnímání. Mesec se domnívá, že externí výzkumník-konzultant může tuto mezeru zaplňovat tím, že během akčního zkoumání klade otázky, které by nositele problému z hlediska jeho schématu vnímání nenapadly, případně otázky, které by si z hlediska zájmů skupiny nechtěl připustit.

Z tohoto hlediska přináší nepřítomnost externího výzkumníka-konzultanta další nevýhodu. Mesec ji popisuje výrokem, že „*reflexe nebo zpětná vazba se odkládá*“ (Mesec, 2006: 208). Domníváme se, že Mesec chce tímto výrokem říct, že nositel problému, který je současně výzkumníkem, může být během sebepozorování „zaslepen“ svým schématem vnímání, a opomenout proto zaznamenávat některé rysy své činnosti. Takové, které by mohly být pro řešení problému důležité. Pokud by přitom nebyl přítomen externí výzkumník-konzultant, nemohl by nositele problému na tato opomenutí bezprostředně upozornit. (Nositel problému by např. mohl při popisu svého přístupu k řešení problému – vědomě nebo bezděčně – vynechat, že o některých tématech není ochoten s „cizími lidmi“ hovořit.) Bez přítomnosti výzkumníka externisty, není nikdo, kdo by na taková nebo podobná opomenutí včas, to je ještě v době, kdy probíhá akce a nositel problému a výzkumník v jedné osobě má ještě možnost opomíjené rysy své praxe zaznamenat.

Nevýhody účasti externího výzkumníka „cizince“ v rámci „akčního výzkumu“

Mesec zdůrazňuje, že „*akční výzkum se neopírá o aktivismus výzkumníka, ale spočívá v podpoře aktivismu nositele problému výzkumníkem*“ (Mesec, 2006: 209). Naše zkušenosti i poznatky Redmond (2004) ovšem napovídají, že externí výzkumník může aktivismus a motivaci nositele k poznávání a řešení jeho problémů brzdit. Tím se dostáváme k možným nevýhodám účasti výzkumníka – externisty při řešení problémů praxe pomocí výzkumu.

Vynecháme přitom nevýhody, které vznikají, když navázání vztahu externího výzkumníka s nositelem problému zkomplikuje zaměstnavatel sociálních pracovníků. Budeme hovořit pouze o nevýhodách, které svým působením na nositele problému vyvolává externí konzultant.

Dříve než sociální pracovníci začnou spolupracovat s externím konzultantem, může jejich vznikající důvěru narušit nadřizený tým, že osobně externího výzkumníka sociálním pracovníkům představí. Výzkumník se pak marně dušuje, že není „agentem nadřizených“ a že jim obsah diskuse neprozradí. V očích části oslovených sociálních pracovníků se stává „cizincem“, který vzbuzuje podezření, že se jeho prostřednictvím vedení organizace dozví to, co by pro ně mělo zůstat „tabu“.

Uvedení výzkumníka „cizince“ zaměstnavatelem nemá ovšem negativní vliv na důvěru všech zúčastněných. Zjistili jsme, že část sociálních pracovníků má zájem poznávat své problémy spolu výzkumníkem – externistou, i když jej účastníkům diskuse představil

nadřizený. Tito sociální pracovníci byli sice opatrní, přesto však s námi hovořili vcelku otevřeně. Vyhýbali se diskusi o řešení problémů provedením konkrétních změn. Pokud jsme však dali najevo, že o návrzích konkrétních změn nebudeme mluvit, sociální pracovníci s námi vcelku bez zábran hovořili o svých problémech a o tom, jak jsou zvyklí je zvládat. (Musil, Janská, 2010: 171–175, 180.)

Existují-li sociální pracovníci, jejichž důvěru k externímu spolupracovníkovi výrazně neoslabí obava z jeho spojenectví se zaměstnavatelem, můžeme si klást otázku, jaké nevýhody může přinést vlastní spolupráce těchto „důvěřivějších“ sociálních pracovníků s externistou. Odpověď na tuto otázku zní. Účast externího výzkumníka na řešení problémů praxe může působit negativně na motivaci nositele problému ke dvěma typům změn. Za prvé na motivaci ke změně jeho role v organizaci – pokud se její změna ukáže být krokem k řešení problému. Za druhé na motivaci ke hledání změn, které by mohly kolidovat s představami nositele problému o tom, co je žádoucí.

Obrana před změnou role vytěsněním dalšího očekávání externího výzkumníka

Slovem „role“ budeme označovat všechna očekávání (přání, úkoly, příkazy, zakázky, ze zvyku vyžadované pracovní postupy apod.), která vůči sociálním pracovníkům uplatňují jejich „vlivní druzí“, to je subjekty, na jejichž hodnocení sociálním pracovníkům z nějakého důvodu záleží.

Akcčním zkuším nalezená řešení někdy vedou úvaze, že by nositel problému měl v zájmu jeho řešení změnit svou roli v procesu práce s klienty. Na jeho motivaci k přijetí takové změny často negativně působí obava ze „zahlcení mnohonásobnými očekáváními“. Jako nositel problému je sociální pracovník při své práci obvykle nucen brát v úvahu očekávání řady „vlivných druhých“ – přání klientů, žádosti spolupracujících úřadů, příkazy nadřizených, navyklé představy spolupracovníků, rozhodnutí politiků, požadavky sponzorů, ustanovení kodexů oboru, prohlášení redaktorů místních novin aj. Očekávání všech těchto subjektů nebývají shodná. Lidé zevnitř organizace i zvenčí sociálním pracovníkům s různou naléhavostí tlumočí různorodá, početná a mnohdy těžko slučitelná očekávání. Ti se proto cítí být zahlceni „mnohonásobnými očekáváními“ (Lipsky, 1980: 40–41), mezi která se mohou „navíc“ dostat i – zpravidla nestandardní, z teorie odvozená – očekávání externího výzkumníka.

Aby pro ně byla jejich role v organizaci zvládnutelná, sociální pracovníci z různorodých očekávání vybírají ta, jejichž uspokojování jim umožňuje obstát před nadřizenými a spolupracovníky, a také ta, která prožívají jako důležitá z hlediska svých ideálů (Lipsky, 1980: 140–147). Vytvářejí si tak „vlastní pojetí“ své role, které se obvykle v něčem liší od oficiálně určené pracovní náplně. Nadřizení to zpravidla mlčky tolerují. Vzniká pak křehká, konspirativní rovnováha. Její součástí bývá nepsaná dohoda, že pokud „se zjistí“, že se sociální pracovník odchyluje od oficiální pracovní náplně, bude to interpretováno jako jeho – tedy selhání podřízeného. (Lipsky, 1980: 213–216; Musil, Janská, 2010: 174–175.)

Konspirativnost tohoto uspořádání a hrozící zahlcení dosud opomíjenými očekáváními neuspokojených „významných druhých“ způsobuje, že sociální pracovníci obvykle nemají chuť na svém pojetí role mnoho měnit. Očekávání výzkumníka – externisty, že spolu s ním budou „čerpat ustálené vody“, proto vnímají jako hrozbu narušení křehké zvladatelnosti své role. Další očekávání kohokoliv prožívají jako něco těžko zvládnutelného navíc. Nositelé problému předpokládají, že externí výzkumník bude chtít řešit dosud neřešené, a přitom se obávají, že řešení toho, co dosud bylo mimo pozornost, přinese rozšíření jejich role o nové úkoly.

Výzkumník – externista tedy přidává další z mnohanásobných očekávání. U řadových sociálních pracovníků to vyvolává obrannou reakci – snahu zabránit, aby z podnětu

výzkumníka bylo jakékoliv nové očekávání vysloveno. Sociální pracovníci tomu předcházejí dvěma způsoby. Jednak brání vzniku nových poznatků o problémech své práce tím, že popírají existenci problémů, případně zpochybňují jejich řešitelnost či proveditelnost řešení (Musil, Janská, 2010: 171, 177, 180). Kromě toho s externím výzkumníkem nacházejí nové informace o svých problémech, vyhodnocují je ovšem tak, aby potvrzovaly přiměřenost jejich původního, zvládnutelného pojetí vlastní role (Redmond, 2004: 134–135)⁵. Oběma uvedenými typy reakce na očekávání výzkumníka – externisty odmítají výhledovou změnu své role. Nabídku výzkumníka, že řešení problému pomůže společným výzkumem, vnímají jako tlak zatěžující jejich i tak těžko zvládnutelnou roli dalším očekáváním. To je tudíž možné chápat jako okolnost, která oslabuje motivaci nositele problému ke změně vlastní role.

Rozpory mezi praxí a tím, co je žádoucí

Když externí výzkumník podněcuje sebepoznání nositele problému, pomáhá mu odhalovat dříve opomíjené překážky řešení problému. Může tím však také oslabovat jeho motivaci ke změně, protože sebepoznání někdy přináší rozčarování. Přináší totiž poznatky nahlodávající přesvědčení nositele problému, že jedná, jak je podle něj nebo podle jeho „významných druhých“ žádoucí. Např. sociální pracovníky trápilo, že nedokážou klientům pomoci, aby své problémy zvládali vlastními silami. V diskusi s výzkumníkem zjistili, že zmocnit klienty je tak náročný úkol, že je pro ně jednodušší poskytovat jim „pouze“ základní informace. Toto poznání jim přineslo zklamání, a v další diskusi se proto snažili „nesypat si sůl do ran“ a svou pozornost nasměřovali jinam. (Musil, Nečasová, 2008: 94–97.)

Pokud sociálního pracovníka při sebepoznávání provází externí výzkumník, může jeho snahu poznávat, v čem je problém, brzdit necht' odhalovat napětí svým jednáním a tím, co považuje za žádoucí, před výzkumníkem, který je pro něj „cizí“ osobou. Nositel problému se někdy obává, že výzkumníka zvenčí položí „dotěrné“ otázky, kterým se „domorodci“, znalí svých „tabu“ raději vyhnou. Lidé si v rámci svého pracoviště obvykle dávají pozor, aby nepatřičnými otázkami nepřipomínali, že se někomu něco nedaří nebo že se občas „zapomene“ na něco, co by se nemělo přehlížet. Pokud problém „domorodce“ tíží, v zájmu poznání jeho příčin si snad mezi sebou tyto nepříjemné otázky dokážou položit. Klást si je však před „cizincem“? Co když výzkumník externista, který nezná místní poměry a konkrétní lidské osudy, zajde při hledání odpovědi příliš daleko? Mnozí se nechtějí podílet na „překračování mezi slušnosti“ a účast na něčem takovém odmítnou. Taková zdrženlivost, nepřeroste-li v ustrašenost, bývá oceňována jako ctnost. Sociální pracovníci, kteří se jí honosí, váhají, mají-li při sebezkoumání spolupracovat s „cizincem“.

Nechceme tvrdit, že nepřítomnost externího výzkumníka dramaticky zvýší chuť sociálních pracovníků sebepoznávat vlastní odchylky od žádoucího. Domníváme se však, že u řady lidí může přítomnost externího výzkumníka vyvolat oslabení už tak slabé motivace k „sebeodhalování“.

Metodické principy a zvládání nevýhod sebevýzkumu

Spojení role výzkumníka a nositele problému v jedné osobě i účast externího výzkumníka přináší nevýhody. Celková bilance nevýhod obou těchto řešení působí bezvýhodně. Nepřítomnost externího výzkumníka brání kladení otázek, které jsou v rozporu s představami ideologie nositele problému a které překračují navykly rámec jeho vnímání, zatímco přítomnost výzkumníka – externisty vyvolává obavy nositele problému z rozšíření jeho role a tlumí jeho motivaci k sebepoznávání. Bude-li přítomen externí výzkumník, budou sice položeny otázky, které překračují rámec navyklyho uvažování, jeho přítomnost však povede k jejich zpochybňování. Obsazení obou rolí jednou osobou sice zmírní obavy nositele

problému z ohrožení jeho zájmů a dobré pověsti, omezí však jeho schopnost klást otázky, které vedou k nezvyklému pohledu na věc, k novému poznání a ke změně.

Domníváme se, že tento bludný kruh je zdánlivý a je možné ho opustit. Nevýhody přítomnosti externího výzkumníka lze zmírnit využitím sebezkoumání. Nevýhody spojení role výzkumníka a nositele problému v jedné osobě lze kompenzovat použitím vhodných metodických principů. Ukážeme, jak tyto principy mohou kompenzovat nevýhody, jimiž ztotožnění výzkumníka s nositelem problému omezuje využití poznatků výzkumu při řešení problémů praxe. Tímto způsobem postupně zdůvodníme následující metodické principy sebevýzkumu: „metodickou instruktáž a metodické konzultace“, „jasné stanovení aplikačního cíle“, „stanovení nezvyklých otázek předem“, „konzultace se supervizorem“, „uvažování o významu získaných zjištění s časovým odstupem“, „srovnávání alternativ“ a „zaměření na důsledky problému pro další subjekty“.

Instruktáž a metodické poradenství pro motivované

Výše jsme konstatovali, že část sociálních pracovníků má podle našich zjištění motivaci diskutovat problémy své práce z nezvyklých hledisek. Musíme ale počítat s nebezpečím, že se ani tito motivovaní nositelé problémů do sebevýzkumu nepustí, protože nedisponují potřebnými výzkumnickými dovednostmi. Představa vlastního výzkumu v nich může vyvolávat nejistotu, protože nebo navzdory tomu, že s výzkumem učinili zkušenost během studia. Výzkumnickou nejistotu by mohli překonat, pokud by v úvodu sebevýzkumu měli k dispozici metodickou instruktáž a později metodické konzultace. Ty by mohl na vyžádání sebevýzkumníka poskytovat „metodik“, který by však v žádném případě neměl spolu s nositelem problému koncipovat, ani provádět výzkum. (Pokud by se tak stalo, nešlo by už o „sebevýzkum“, ale o společný výzkum nositele problému a externího výzkumníka, čili o „akční výzkum“ se všemi jeho nevýhodami.) Otázku, co a jak zkoumat a řešit, by si měl sám sobě klást nositel problému. Metodik by mu měl na požádání poskytovat výzkumnickou přípravu nebo konzultace ke způsobu řešení dílčích kroků sebevýzkumu. Neměl by se však podílet na vymezení problému a výzkumných otázek, ani na realizaci empirického šetření, interpretaci zjištění nebo na formulaci návrhů řešení problému.

Jak se dále ukáže, úkol „metodika“ se liší od úkolu „supervizora“, což ovšem zcela nevylučuje, že by oba úkoly plnila jedna a tatáž osoba.

Sledování aplikačního cíle bez nátlaku

Mezi nevýhodami přítomnosti výzkumníka „cizince“ jsme zmínili zahlcení mnohanásobnými očekáváními. Motivaci nositele problému ke změně role může v rámci akčního výzkumu tlumit obava, že by externí konzultant mohl prosazovat realizaci nějakého ze svých očekávání, které by pro nositele problému bylo „dalším z mnoha“. Domníváme se, že nepřítomnost výzkumníka „cizince“ sice odstraní obavu z bezprostředního „nátlaku“ takového zahlcujícího očekávání. Neodstraní však obavu, že by snaha řešit problém mohla vést ke změně, to je k rozšíření jeho role o nové očekávání.

Nepřítomnost externího výzkumníka může dát sebevýzkumníkovi pocit, že když něco vysloví unáhleně, nebude ho nikdo „chytat za slovo“. Nemusí se obávat, že se nápady, které by mohly směřovat ke změně, vymknou jeho kontrole. Pokud je nositel problému sám sobě výzkumníkem, může sám pro sebe myšlenkově experimentovat, aniž by byl vystaven nátlaku jiné osoby, aby realizoval své poznatky a nápady. Může si vše promýšlet a rozhodovat se až podle toho, jaké přínosy nebo úskalí se před ním během sebevýzkumu vynoří.

Může se ovšem stát, že k rozhodování o praktickém využití výsledků svého sebezkoumání vůbec nepřistoupí, protože sice získá inspirativní poznatky, ale nedokáže z nich vyvodit

nápady směřující k řešení problému. Bude mít nejrůznější záznamy, nebude ale vědět, jak je využít při překonávání svých nesnází. Tomuto úskalí se může sebevýzkumník vyhnout, pokud si jasně zformuluje tzv. aplikační cíl svého zkoumání.

„Aplikační cíl“ je představa nositele problému o tom, jaký problém je třeba překonat a jaké žádoucí změny je třeba pomocí nových poznatků dosáhnout. Tuto představu je třeba zformulovat před zahájením sebevýzkumu, aby ji bylo možné v jeho průběhu vědomě, na základě nových poznatků zpřesňovat. Kearney (in Lovelock, Lyons, Powel, 2004: 173) doporučuje, aby aplikačním cílem bylo nalezení tzv. „procesuálního řešení“, tzn. „*nalezení způsobu, jak přistupovat k práci s klientem, abychom vždy zjistili, jak v danou chvíli přiměřeně postupovat*“, jak v určité situaci odhalit, co je třeba v zájmu celkového zlepšení situace daného klienta udělat. Procesuálním cílem by např. nebylo pořídit seznam „informací, které je třeba vždy zjistit“. Mohlo by jím ale být nalezení typů otázek, jejichž kladení by vždy umožnilo zjistit překážky, jejichž překonání je pro zvládnutí situace každého dalšího klienta podstatné.

Jak aplikační cíl stanovit a využít? Nositel problému by si měl za prvé jasně vymezit problém, na který ve své praxi naráží. To znamená, říct si, co podle něho není pořádku, a pro koho a jaké to má negativní důsledky. Za druhé by si měl ujasnit, jak by se to, co mu vadí, mělo změnit, a promyslet, komu a co by tato změna měla přinést dobrého. Vymezení negativních důsledků a přínosů žádoucích změn sebevýzkumníkovi umožní, aby rozlišoval jednání, kterým udržuje problematický stav věcí, a jednání, kterým otevírá cestu k žádoucí změně a jejím příznivým efektům. K realizaci aplikačního cíle by měla vést opatření, které podporuje jednání směřující k žádoucí změně.

Zvládání nepříjemných zjištění o sobě s pomocí supervizora

Předpokládáme, že nepřítomnost externího výzkumníka zmírní obavy nositele problému, že svědkem rozpoznávání kolizí mezi jeho praxí a představami o žádoucím bude cizí osoba.

Pokud sebevýzkum provádí jedinec, má téměř jistotu, že ho při zacházení s novými poznatky o napětí mezi jeho osobní praxí a představami žádoucího jednání nebude nikdo obtěžovat. Pokud je aktérem sebevýzkumu skupina, mohou se její členové při rozkrývání nesrovnalostí mezi žádoucím a svým každodenním jednáním ostýchat navzájem mezi sebou.

Je ovšem možné napomoci tomu, aby se ve skupině sešli lidé ochotní si navzájem svěřovat informace o napětí mezi praxí a žádoucím. Ukázalo se, že šance na otevřenou diskusi roste i za účasti externího výzkumníka, pokud je účast ve skupině dobrovolná a nikdo na nikoho nevyvíjí nátlak, aby se do výzkumu zapojil. Otevřenost diskuse naopak prudce klesá, pokud je účast kohokoliv vynucená. (Musil, Janská, 2010: 171 – 175.) Domníváme se, že by totéž mohlo platit i pro skupinu sebevýzkumníků.

Otevřenost členů skupiny ke sdělování informací o nesouladu mezi praxí a žádoucím by podle našeho názoru mohlo podpořit, pokud si účastníci diskuse navzájem slíbí, že nikdo nebude obsah diskuse bez souhlasu všech zúčastněných sdělovat třetím osobám. Účastníci i jejich nezúčastnění spolupracovníci mohou navzájem deklarovat vůli, že účast jedněch a neúčast druhých nebudou mezi sebou nebo před třetími osobami hodnotit. Pokud chce sebevýzkum provést několik pracovníků organizace, kteří nemají zájem o účast dalších, mohou ostatním jasně sdělit, že účast je omezená, a srozumitelně jim to odůvodnit. Je možné předem dohodnout závazky pro ty, kdo by se rozhodli skupinu sebevýzkumníků opustit. V případě, že se připouští možnost opačného postupu, mohou být dohodnuta pravidla dodatečného připojení se ke skupině.

Ani neúčast externího výzkumníka, ani sebevýzkum jedince, ani otevřenosti příznivá pravidla vzniku skupiny a komunikace v ní nemohou odstranit jejich „vnitřní“, osobní zábrany, které jedincům často brání poznávat rozporuplnost své vlastní praxe. Ani odhodlání

jedince dozvědět se o sobě „nelichotivé“ informace nezaručuje, že je nebude prožívat bez psychických obtíží. Odsud plynou dvě nevýhody.

Za prvé, sebevýzkumník může při poznávání sebe sama spontánně unikat před informacemi o rozporech mezi svou praxí a svými představami o žádoucím jednání. Tomuto nebezpečí lze předejít dvěma způsoby. Jednak tím, že si nositel problému ještě před zahájením sebevýzkumu (s pomocí teorie) stanoví a během akce důsledně uplatňuje otázky, z jejichž perspektivy o sobě může získat nezvyklé poznatky.

Dále může o svém prožívání nezvyklých otázek o sobě a o odpovědích na ně hovořit se „supervizorem“, který by se ovšem – podobně jako „metodik“, jehož úkol je odlišný (viz výše) – neměl podílet na koncipování, ani na provedení sebevýzkumu. Může jím být jak supervizor, kterého sebevýzkumník osloví, aby mu pomáhal jen během sebevýzkumu. Nebo jím může být supervizor, s nímž nositel problému spolupracuje, i když sebevýzkum neprovádí. Supervizor by se měl seznámit s otázkami, které si nositel problému stanovil, a upozorňovat jej, pokud při formulaci získaných poznatků tyto otázky opomíjí nebo pozměňuje jejich smysl. Pokud by se sebevýzkumník rozhodl změnit původně stanovené otázky, supervizor mu může pomoci, aby si ujasnil, zda případná změna otázek podporuje dosažení aplikačního cíle sebevýzkumu, či od tohoto cíle odvádí pozornost. Na formulaci nových otázek by se však neměl přímo podílet.

Prožívání „nelichotivých“ poznatků o sobě, může sebevýzkumníka odrazovat od dalšího poznávání sebe sama. Je proto vhodné, aby měl během sebevýzkumu pravidelný kontakt se supervizorem. Ten mu může pomoci, aby obtíže prožívání informací o napětí mezi jeho osobní praxí a představami o tom, co je žádoucí, psychicky zvládal.

Odložení zpětné vazby a reflexe zjištění o praxi nositele problému

Mesec se domnívá, že spojení role výzkumníka a nositele problému v jedné osobě přináší nebezpečí, že dojde k odložení zpětné vazby a reflexe zjištění, která nositel problému získá (Mesec, 2006: 208). Tato domněnka je na první pohled mnohoznačná a její využití jako impulsu k formulaci principů sebevýzkumu závisí na tom, jak ji budeme interpretovat.

Podle nás Mesec chápe svůj výrok o „nebezpečí odložení zpětné vazby“ jako upozornění, že pozornost sebevýzkumníka je výběrově zaměřená a tedy „zúžena“ jeho schématem vnímání. Sebevýzkumník proto může opomenout zaznamenávat některé rysy své činnosti, jejichž reflexe by mohla být při řešení problému užitečná. Tento výklad „nebezpečí odložení zpětné vazby“ jsme uvedli výše.

Domníváme se, že takto chápanému „nebezpečí odložení zpětné vazby“ může sebevýzkumník čelit tím, že si uvědomí obsah svého schématu vnímání a že rozšíří záběr své pozornosti. K tomu může použít buď teorii problému, který řeší, nebo diskusi s již zmíněným supervizorem či s jiným člověkem, který se na problém dovede podívat z hlediska odlišného schématu vnímání. (Teorii je také možné chápat jako schéma vnímání.) Předpokladem je, že – případně s pomocí supervizora nebo jiných lidí – vyhledá vhodnou teorii a seznámí se s ní, nebo se s jiným člověkem pustí do diskuse o otázce: „Čeho je užitečné si všimnout na problému, který by chtěl s pomocí sebevýzkumu řešit?“ Pokud tak učiní, může si uvědomit, kterých z těch rysů řešeného problému, na které poukazuje teorie nebo „ten druhý“, by si sám od sebe nevšiml. Rysy problému, které byly obsaženy v jeho původním schématu vnímání, pozná podle toho, že jej spontánně zajímají. Rysy problému, které převzal z teorie nebo od partnera v diskusi, jsou ty, kterých by si původně sám od sebe nevšiml.

Tezi o „nebezpečí odložení zpětné vazby“ je také možné pochopit tak, že s ní Mesec vyjadřuje obavu, že k přiměřené reflexi okolností vzniku a řešení problémů, který má být díky sebevýzkumu řešen, dojde pozdě. Takto chápané „nebezpečí odložení zpětné vazby“ podle

nás neexistuje, protože odložení reflexe výsledků sebezpozorování považujeme z hlediska argumentace Ixera a zkušeností Janebové za žádoucí.

Ixer (1999) se staví kriticky k představě „*reflexe během akce*“ (Argyris, Schön, 1996) a zdůvodňuje, že reflexe vždy probíhá „*ex post*“. To podle Ixera platí pro akční výzkum, stejně jako pro jiné typy zkoumání. A tedy, jak se domníváme, i pro sebevýzkum. Tuto naši domněnku podporuje Janebová, která uvádí, že zjištění svého sebevýzkumu interpretovala s časovým odstupem dvakrát – „*s odstupem jednoho měsíce a posléze [...] po půl roce*“. Říká, že „*vnímá vyšší časový odstup jako cestu k jasnějšímu oddělení [své] role sociální pracovnice a role výzkumnice.*“ (Janebová, 2010: 93.) Nemáme tedy důvod předpokládat, že by odložení reflexe empirických zjištění sebevýzkumníkem měly být na škodu přiměřenosti interpretace výsledků sebezpozorování nositelem problému.

Srovnávání alternativ a získávání nadhledu nad představami ideologie skupiny

Souhlasíme s Mesecem (viz výše), že bez externího výzkumníka roste nebezpečí, že ztotožnění se s představami a zájmy ideologie skupiny může sebevýzkumníkovi bránit, aby si kladl „alternativní“ otázky, které by se mohly ideologii jeho skupiny vymykat. Nemyslíme však, že externí výzkumník je spolehlivou zárukou snahy nositele problému aktivně se alternativními otázkami zabývat. Z vlastní zkušenosti víme, že sociální pracovníci zapojení do akčního výzkumu často předpokládají, že externí výzkumník bude své alternativní otázky jednostranně prosazovat. Bývají proto vůči těmto otázkám ostražití, a jednostrannému tlaku externího výzkumníka se snaží předejít. Přiměřenost alternativních otázek jejich situaci proto zpochybňují. Přítomnost externího výzkumníka tedy kolizi mezi představami ideologie skupiny a alternativními pohledy podle nás spíše vyostřuje.

Je-li nositel problému sám sobě výzkumníkem, je obav jednostranného tlaku „cizince“ na využití alternativních otázek zbaven. Pokud si je položí, může rozhodnutí, zda poznatky a nápady z nich plynoucí využije, podle vlastního uvážení odkládat. Např. do doby, než si ujasní, nevýhody a přínosy, jež může začlenění alternativních návrhů do praxe skupiny přinést.

Předpokladem ovšem je, že si alternativní otázky položí a najde na ně alternativní odpovědi. To podle nás lze bez externího výzkumníka zajistit, pokud sebevýzkumník ve snaze naplnit svůj aplikační cíl srovnává osobní zkušenosti ze své praxe s poznatky a zkušenostmi o využití odlišných způsobů provádění své práce. Důležité jsou rozdíly mezi tím, jak je sebevýzkumník zvyklý při práci s klienty postupovat, a tím, jak jsou jinde zvyklí dělat podobnou práci odlišným způsobem. Tyto alternativy může sebevýzkumník nacházet v časopisech nebo knihách, či ve vyprávění nebo díky návštěvám v jiných organizacích.

Díky uvědomění si rozdílů mezi svým navyklým způsobem práce a odlišnými přístupy k ní, si může nositel problému uvědomit, že práci, kterou dosud dělal pro něj samozřejmým způsobem, lze vykonávat i jinak. Vůči své vlastní praxi tak může zaujmout stanovisko vnějšího pozorovatele, bilancovat výhody a nevýhody svého způsobu práce s klienty „své“ cílové skupiny, a ptát se, jaké výhody a nevýhody mají alternativy k tomu, na co je zvyklý. Na základě zvažování výhod a nevýhod odlišných způsobů práce s klienty si může sebevýzkumník klást otázky, které by ho bez porovnávání rozdílů mezi různými přístupy k práci s klienty vůbec nenapadly nebo by mu mohly připadat nedůležité.

Rozšíření pohledu zaměřením na důsledky problému pro další subjekty

Když Mesec (2006: 208) upozorňuje, že navyklý způsob myšlení brání nositeli problému vidět některé jeho souvislosti, rozlišuje „*ideologii skupiny*“ nositele problému a jeho „*schéma vnímání*“. Tyto výrazů označují dva odlišné pohledy na důsledky ustálených představ a

myšlenkových postupů. Představy „ideologie“ vyjadřují zájmy nositele problému, a souvisí proto s jeho schopností dívat se na vlastní praxi způsobem, který tyto zájmy může ohrožovat. Navyklé „schéma vnímání“ se týká zaměření pozornosti na určitou část okolností problému, jehož důsledkem bývá opomíjení jiných okolností téhož problému. Mesec se obává, že bez externího výzkumníka zůstane pozornost nositele problému omezena navyklým zaměřením jeho pozornosti. Domníváme se, že tomuto nebezpečí může sebevýzkumník čelit v diskusi se supervizorem a zaměřením své pozornosti na důsledky problému pro jiné subjekty.

Ustálená schémata vnímání sociálním pracovníkům umožňují uspořádat proměnlivé a neuspořádané zkušenosti s mnohanásobnými očekávanými a s nevyzpytatelnými reakcemi jednotlivých klientů do přehledného a srozumitelného obrazu vlastní pracovní situace (viz Kołakowski, 2001: 2–5). Opustit „bezpečí“ takového přehledného uspořádání jinak těžko předvídatelných okolností a podnětů pracovních situací může být pro sociální pracovníky psychicky obtížné. Mohou se proto bránit kladení otázek, které jejich pozornost zaměřují dosud opomíjené okolnosti, a narušují tak uspořádaný obraz pracovní situace. Tuto překážku nabytí nových poznatků a podnětů ke změně, může sebevýzkumníkovi pomoci překonat výše zmíněné srovnávání odlišných způsobů práce s klienty dané cílové skupiny nebo diskuse se supervizorem, o které se podrobněji zmíníme níže.

Potřebu zachovat přehledný obraz pracovní situace pomáhá sociálním pracovníkům uspokojit výběrové zaměření pozornosti na ustálený okruh okolností problému. Snaha pohlédnout mimo toto ustálené schéma staví před sebevýzkumníka otázku, jak určit, zda a proč potřebuje při řešení problému věnovat pozornost okolnostem, kterých dosud neměl ve zvyku si všímat.

Pomoci může, pokud se při formulaci svého problému zaměří na jeho negativní důsledky pro širší škálu subjektů – např. nejen pro klienty, ale také pro další účastníky jejich životních situací. Otázka, jak problému ovlivňuje jejich zájmy, sebevýzkumníka upozorní na dosud opomíjené souvislosti problému. Může pak zvažovat, na které z nich zaměří pozornost a proč. Na opomíjené souvislosti problému může sebevýzkumníka upozornit také snaha důkladněji porozumět představám (hodnotám, cílům a schématům vnímání) širšího okruhu účastníků jeho pracovní situace a také otázka, čím se jeho osobní představy liší od představ těchto lidí (Lorenz in Lovelock, Lyons, Powel, 2004: 145–162). Kearney (in Lovelock, Lyons, Powel, 2004: 163–180) doporučuje sebevýzkumníkovi rozšířit zaměření pozornosti tím, že si položí otázku, jak jeho představy nebo představy dalších účastníků jeho pracovních situací (klientů, nadřízených atd.) ovlivňují jejich vztahy a vzájemné jednání.

Sebevýzkumníkovi nemusí být hned jasné, jak a proč mohou pro něj být dříve opomíjené a nově podhalené okolnosti důležité. Zodpovězení této otázky mu může komplikovat jeho navyklé schéma vnímání. Může se proto obrátit na supervizora, který by – podobně jak je uvedeno výše – neměl být pracovníkem organizace, ve které nositel problému působí, a neměl by být přímým účastníkem sebevýzkumu. Součástí zakázky pro supervizora by mohly, kromě jiného být, tři témata. Jednak rozpoznání, že a proč nositel problému veden svým schématem vnímání a opomíjí nebo podceňuje význam některých nově nahlédnutých okolností problému. Dále ujasnění si, v čem mohou být nově nahlédnutých okolností pro řešení problému důležité. A konečně zvládání nejistot a psychických obtíží, které může sebevýzkumník v souvislosti se zaměřením pozornosti na dosud opomíjené okolnosti problému prožívat.

Případová studie pokusu o realizaci metodických principů sebevýzkumu

Předpoklad, že nevýhody sebevýzkumu je možné zvládat s využitím výše uvedených metodických principů, jsme se pokusili ověřit pomocí případové studie konkrétního sebevýzkumu. Ten se týkal problémů se zvládáním dilematu pomoci a kontroly při práci s nedobrovolnými klienty a uskutečnila ho v roce 2010 probační pracovnice. Sebevýzkum,

kteřý byl předmětem naší případové studie, budeme tedy v dalším textu označovat výrazem „Sebezkoumání probační pracovnice“ nebo stručně slovem „Sebezkoumání“ s velkým „S“. (Slovo „sebevýzkum“ budeme níže používat, pokud bude řeč o sebevýzkumu obecně, zatímco pro označení konkrétního sebevýzkumu, který byl předmětem naší případové studie, budeme používat výraz „Sebezkoumání“.)

Cílem případové studie Sebezkoumání probační pracovnice bylo zjistit, v čem se metodické předpoklady sebevýzkumu během Sebezkoumání naplnily. Zajímalo nás proto, které metodické principy sebevýzkumu autorka Sebezkoumání využila, v čem jí jejich využití pomohlo zvládat nevýhody dvojrole nositele problému a výzkumníka v jedné osobě a zda se v průběhu Sebezkoumání neobjevily zkušenosti, které by mohly být důvodem k modifikaci metodických předpokladů sebevýzkumu.

Východiskem naší případové studie byly metodické předpoklady, které jsme vyvodili z výše uvedené argumentace o metodických principech sebevýzkumu. Tyto předpoklady nyní stručně shrneme. Obecné metodické principy sebevýzkumu přitom přeformulujeme tak, aby zněly jako metodické předpoklady Sebezkoumání probační pracovnice. Znějí následovně:

- „Případný nedostatek motivace probační pracovnice k provedení Sebezkoumání jí může pomoci překonat instruktáž k metodice zkoumání, kterou jí v úvodu sebevýzkumu poskytne metodik, případně také konzultace k využití zvoleného postupu zkoumání, které jí metodik poskytne v průběhu Sebezkoumání.“
- „Úvodní jasné vymezení teorie a výzkumných otázek a dále srovnávání vlastního navyklého přístupu probační pracovnice s odlišnými přístupy k sociální práci s klienty její cílové skupiny může probační pracovníci pomoci ...
 - ... uvědomit si, že práce, kterou dosud dělala pro ni samozřejmým způsobem lze vykonávat i jinak.“
 - ... zaujmout vůči vlastní praxi stanovisko vnějšího pozorovatele a díky tomu porovnávat výhody a nevýhody svého způsobu práce s výhodami a nevýhodami alternativních způsobů práce s klienty téže skupiny.“
 - ... překonat zábrany v kladení otázek, jež by pozornost probační pracovnice zaměřily na opomíjené okolnosti zvládnání dilematu pomoci a kontroly, a mohly by tak narušovat ty její představy práci s nedobrovolnými klienty, které vycházejí z jejího navyklého schématu vnímání, a které proto probační pracovnice považuje za samozřejmé.“
- „Zaměřit pozornost na sledování okolností, které se původně vymykaly navyklému schématu vnímání práce s klienty, může probační pracovníci pomoci, pokud ...
 - ... se bude zajímat o důsledky jeho nesnázi s dilematem pomoci a kontroly pro širší škálu účastníků životní situace klienta – např. o důsledky pro blízké klienta, oběť apod.“
 - ... porozumí představám širší škály účastníků životní situace klienta a pochopí vliv jejich představ na vzájemné vztahy mezi nimi.“
- „Diskuse se supervizorem může probační pracovníci pomoci ...
 - ... zvládat případné nepříjemné prožitky, které mohou provázet rozpoznání těch rysů vlastní práce, které dříve opomíjela – např. uvědomění si, že mezi jejími představami o tom, jak by chtěla jednat s klienty, a její praxí využívání pomoci a kontroly existuje napětí apod.“

- ... rozpoznat, jak jí navyklé schéma vnímání brání věnovat pozornost dříve opomíjeným a postupně rozpoznávaným okolnostem problému se zvládním dilematu pomoci a kontroly.“
 - ... ujasnit si, čím jí mohou být nově nahlédnuté okolnosti užitečné pro řešení problému se zvládním dilematu pomoci a kontroly?“
- „Opakování interpretace a reflexe výsledků sebepozorování s časovým odstupem od doby, kdy probační pracovnice shromáždila zjištění o sobě, o vlastní praxi nebo o vztazích s účastníky situace klientů, jí může pomoci ...
- ... získat další nové poznatky užitečné při zvládní problému.“
 - ... uvědomit si a zvládat napětí mezi dvěma částmi dvojrole – rolí nositelky problému se zvládním dilematu pomoci a kontroly a role sebevýzkumnice.“
- „Jasná formulace aplikačního cíle může probační pracovníci pomoci ujasnit si, jak získané poznatky výzkumu využít při překonávání problému se zvládním dilematu pomoci a kontroly.“

Případovou studii Sebezkoumání probační pracovnice uvedeme stručným popisem metodiky našeho zkoumání. Čtenáře dále seznámíme s problémem, který probační pracovnice v rámci Sebezkoumání řešila, a postupně zodpovíme následující otázky: „Které metodické principy sebevýzkumu autorka Sebezkoumání využila a v čem jí jejich využití pomohlo nebo nepomohlo zvládat nevýhody dvojrole nositele problému a výzkumníka v jedné osobě?“ „Objevily se v průběhu Sebezkoumání zkušenosti, které by byly důvodem k modifikaci metodických předpokladů sebevýzkumu?“ Výsledky Sebezkoumání, ke kterým probační pracovnice dospěla, nebudeme prezentovat systematicky. Naším cílem není publikovat studii probační pracovnice o jejím dilematu, s některými z jejích poznatků čtenáře přesto seznámíme proto, že je využijeme jako argumenty podporující znění našich odpovědí na výše uvedené otázky.

Zkoumaný případ jsme vybrali mezi několika sebevýzkumy, jejichž realizace probíhala v roce 2010 v rámci doktorského studia sociální politiky a sociální práce na Fakultě sociálních studií Masarykovi university v Brně. Po diskusi mezi autory čtyř sebevýzkumů byl pro konečné rozhodnutí určující samovýběr autorky Sebezkoumání. Autorka tohoto sebevýzkumu – probační pracovnice se nám stala klíčovým a jediným zdrojem informací o tom, jak během Sebezkoumání využívala metodické principy sebevýzkumu. Použili jsme kombinovanou výzkumnou strategii. Ověřovali jsme předem zformulované a výše uvedené metodické předpoklady. Zajímalo nás však nejen „zda“ byly použity a „zda“ vedly k očekávaným účinkům, ale hlavně, k čemu je probační pracovnice považovala za vhodné využít, k jakému poznání o sobě jí jejich užití přivedlo a co nečekáného se při jejich aplikaci vynořilo. Ve výsledcích na porozumění orientovaného šetření, jsme hledali analogie s metodickými předpoklady sebevýzkumu a všímali jsme si také odchylek od předem stanovených předpokladů. Během šetření jsme se snažili porozumět, jak probační pracovnice reflektuje přínosy a nesnáze využívání metodických principů sebevýzkumu. Požádali jsme ji, aby Sebezkoumání popsala jako příběh, ve kterém by vyjádřil obtíže, na které během Sebezkoumání narážela, jak na tyto obtíže reagovala a jak se jí dařilo či nedařilo je vyřešit. Nad tímto příběhem jsme s probační pracovníci diskutovali o tom, který z metodických principů a jakým způsobem využila, co jí jejich využití přineslo a na jaké nesnáze přitom narážela. Výsledky této diskuse jsme uspořádali a staly se výstupem případové studie Sebezkoumání, který uvádíme níže.

Probační pracovnice se ve svém příběhu vymezila jako „úředník“⁶, který při výkonu probačního dohledu⁷ pracuje s nedobrovolnými klienty⁸ a zažívá přitom nejistotu proto, že pomoc (snahu řešit problémy předložené klientem) a kontrolu (snahu řešit problémy nastolené probačním pracovníkem)⁹ uplatňuje intuitivně. Vadilo jí, že si není jistá, zda v dané chvíli používá pomoc nebo kontrolu a zda oba principy používá přiměřeně. Nebylo jí jasné, jak reaguje na situace, ve kterých je pro ni těžké se mezi pomocí a kontrolou rozhodnout. Obávala se, že intuitivním a nejasným rozhodováním může poškodit klienty, a obtěžovaly ji proto výčitky a pocity nekompetentnosti (viz o tom Nečasová, Dohnalová, Talašová, 2010: 86). Položila si proto výzkumnou otázku: „Jakým způsobem reaguji na dilema kontroly a pomoci, které se přede mnou vynořuje v souvislosti s výkonem probačního dohledu?“

Při hledání odpovědi na tuto otázku využila probační pracovnice velkou část výše doporučených metodických principů, efekty jejich užití však byly jen někdy v souladu s našimi předpoklady.

Které metodické předpoklady se potvrdily?

Potvrdil se předpoklad, že jasná formulace aplikačního cíle může probační pracovnici pomoci ujasnit si, jak získané poznatky výzkumu využít při překonávání jejího problému. Podle vlastních slov se při formulaci aplikačního cíle inspirovala výrokem Babické (2008), že pro pomáhajícího pracovníka je důležité vědět „*proč se rozhodl [...] pomáhat nebo kontrolovat, a co je cílem zvolené intervence. Jestliže [...] uvažuje v těchto souvislostech, neztrácí ze zřetele klienta ani, když provádí kontrolu.*“ Jako aplikační cíl si proto probační pracovnice vymezila, naučit se používat pomoc i kontrolu intuitivně i vědomě, a díky tomu předcházet možným důsledkům ryze intuitivního přístupu pro klienty i pocitům nedostatečné kompetence. To jí „*umožnilo dospět ke klíčovému závěru, že jako sociální pracovnice nezodpovídá za výsledek působení systému trestní justice, ale za vytvoření podmínek pro osobní vývoj klienta*“ (srovnej Payne, 2006: 145). Snaha uvědomovat si, proč se rozhodla pomáhat nebo kontrolovat, ji přivedla k závěru, „*že ostatní lidé v trestní justici od ní očekávají výkon kontroly, že jejím realistickým úkolem proto nemůže být optimalizace poměru kontroly a pomoci*“. To jí částečně zbavilo pocitů nekompetence a přivedlo ji to k otázce, „*zda by se snad neměla zaměřit na vytváření podmínek pro uplatnění pomoci v kontextu výkonu kontroly*“. Na tuto otázku v době Sebezkoumání nenašla jednoznačnou odpověď.

Aplikační cíl probační pracovnici také pomohl všimnout si těch rysů jejího přístupu, které si jasně neuvědomovala. Uvedla: „*Nad záznamy mých reakcí na klienty jsem zjistila, že mně k prožívání dilematu pomoci s kontrolou vedl můj sklon k perfekcionismu a neschopnost delegovat úkoly a odpovědnost na ostatní (pracovníky i klienty), protože jsem nevěřila, že co je podle mě třeba, splní podle mých představ. Důsledkem byl můj sklon přebírat odpovědnost za celkový vývoj případu, a tedy i za okolnosti, na které nemám vliv. Sledování aplikačního cíle mně pomohlo si tento nepřiměřený pocit odpovědnosti uvědomit a částečně se zbavit představy, že „musím být dokonalá a zodpovědná“*“. Podle jejích slov jí došlo, že má dvě možnosti. Za prvé nepřebírat nepřiměřený díl odpovědnosti za poskytování pomoci v systému, který od ní očekává kontrolu, a díky tomu formulovat při práci s klienty realistické cíle. Za druhé by mohla realistické tvrzení, že tam, kde od ní očekávají kontrolu, nemůže přebírat odpovědnost za poskytování pomoci, používat jako ospravedlnění odmítání odpovědnosti za chování klienta v situaci, kdy by bylo na místě odpovědnost přijmout. „*Myslím, že když o obou těchto možnostech vím, mám šanci je zvažovat, nepřeceňovat význam sebe sama a racionálně se o převzetí odpovědnosti za vytyčení a naplnění cílů pomoci nebo kontroly rozhodovat.*“

Potvrdil se také předpoklad, že interpretace a reflexe výsledků sebezpozorování s časovým odstupem může pomoci získat další nové poznatky užitečné při zvládnutí problému. Probační pracovnice uvedla, že časový odstup jí pomohl při ujasňování významu jejího sklonu přebírat odpovědnost za celkový vývoj případu: „*Postupně jsem [...] nabyla přesvědčení, že jsem*

zodpovědná za vytvoření podmínek zvládnání situace klientem, ne však výsledek práce trestní justice a za život klienta. To mně pomohlo uklidnit se a zbavit se pocitu neodbytnosti mého dilematu.“ Opakované promýšlení přivedlo probační pracovníci k nápadu, že je na místě oddělit řešení vztahu pomoci a kontroly v rámci role sociálního pracovníka a probačního úředníka: „K dilematu pomoci a kontroly mě vede můj osobní ideál, podle něhož mám jako sociální pracovník využívat pomoc i kontrolu vyváženě. Jako probační úředník působím v systému trestní justice, který mně v rámci dohledu výkon kontroly nařizuje. Vykonávám-li sociální práci v systému trestní justice, moje otázka zní, zda vůbec a popřípadě jakým způsobem zvýšit míru pomoci klientům, které mám kontrolovat? Jako probační pracovník nemám šanci řešit problém, zda pachatelům trestných činů poskytují pomoc a kontrolu vyváženým způsobem.“ Tuto otázku ovšem probační pracovnice nepovažuje „za zcela ujasněnou“ a konstatovala proto, že „její řešení si asi vyžádá další časový odstup“.

Potvrdil se předpoklad, že jasné vymezení teorie a na ně navazující srovnávání alternativních způsobů zvládnání dilemat probační pracovníci umožnilo zaujmout ke své praxi stanovisko vnějšího pozorovatele a uvědomit si, jakým způsobem na dilema pomoci a kontroly bez toho, že by si toho byla jasně vědoma, dosud reagovala. Teorie jí taky pomohla zbavit se sebeobviňujících pocitů.

Odpověď na otázky, co je to „dilema“ a jak je na ně možné reagovat, našla probační pracovnice v teorii dilemat sociálních pracovníků (Musil, Nečasová, 2008). Zjistila, že v literatuře, která popisuje praxi sociální práce, jsou známy dva způsoby zvládnání dilemat. Prvním je tzv. obcházení dilemat, které je mimo jiné založeno na snaze ospravedlnovat sám před sebou odklon vlastní praxe od ideálu, tedy od představy využívání pomoci a kontroly, kterou sociální pracovník považuje za žádoucí. Druhý způsob zvládnání dilemat spočívá ve snaze změnit okolnosti, které sociálnímu pracovníkovi brání, aby jednal podle svého ideálu. V literatuře také našla „černé na bílém“, že dilema pomoci a kontroly prožívají mnozí jiní sociální pracovníci na celém světě.

Díky tomu a díky srovnáváním vlastní praxe s oběma uvedenými způsoby zvládnání dilemat si probační pracovnicin uvědomila: „[...] nejsem jediná, kdo toto prožívá dilema. Odpoutala jsem se tak od pocitu osobního ‚selhání‘ a byla jsem schopna uvažovat o svém postupu odosobněně.“ Přišla také na to, že „na dilema pomoci a kontroly nejčastěji reaguje jeho ‚obcházením‘. Např. jsem si vlastní nedůslednost při vyváženém užívání pomoci nebo kontroly odůvodňovala tím, že být důsledný je vzhledem k postojům klientů ‚nerealizovatelné‘. Teorie uvádí, že tento způsob zvládnání dilemat je běžný. Své obcházení dilemat jsme tedy přestala považovat za něco ‚nenormálního‘, za co bych se musela stydět. Příznaky svého způsobu obcházení jsme tak mohla zaznamenávat a pozorovat v klidu. Přestal mně v tom bránit pocitu selhání.“

Souhrnně můžeme konstatovat, že probační pracovnice popsala některé námi předpokládané efekty využití formulace aplikačního cíle, reflexe s časovým odstupem, jasného vymezení teorie a srovnávání alternativ. Za jeden z efektů využití těchto principů označila zaměření pozornosti na některé okolnosti, kterých si původně nevšímala, Nepopsala však námi předpokládané účinky využití tohoto principu.

Ve svém příběhu a v diskusi s námi probační pracovnice popsala některé zkušenosti, které by mohly být důvodem k modifikaci metodických předpokladů sebevzýzkumu.

Jako nejednoznačný popsala probační pracovnice účinek konzultací s metodikem a supervizorem na její motivaci k uskutečnění Sebezkoumání. Zdrojem této nejednoznačnosti pro ni byla skutečnost, že roli metodika i supervizora byl učitel povinného předmětu, v jehož rámci se Sebezkoumání uskutečnilo.

Probační pracovnice to pospala následovně: „Moje motivace k sebezkoumání nebyla jednoznačná. Nejistota při uplatňování pomoci kontroly mně byla nepříjemná a prožívala jsem ji jako problém. K jeho řešení pomocí Sebezkoumání bych se ale neodhodlala, pokud by

sebevýzkum nebyl povinnou součástí mého studia. Potřebovala jsem kredity za povinný kurs, a rozhodnutí řešit svůj problém Sebezkuománím jsem tudíž přijala pod vnějším tlakem. Mou motivaci během sebezkuomání oslabovalo, že jsem sebevýzkum nedělala dobrovolně [...] Přemýšlela jsem proto spíše o otázce, zda sebevýzkum může realizovat sociální pracovník z praxe, není-li k tomu nucen požadavky studia, případně pokud od něj zaměstnavatel neočekává, že se zdokonalí ve výzkumnických dovednostech, a když nemá k dispozici konzultanta – učitele, kterého jsem měla k dispozici já.“

Metodické konzultace, které podle našich předpokladů měly motivaci probační pracovnice k sebezkuomání posilovat tím, že ji zbaví nejistoty nezkušeného výzkumníka. Měly však dvojznačný účinek: „Bezprostředně mě pomáhaly překonávat nesnáze s aplikací teorie a vymezením výzkumných otázek nebo s jejich operacionalizací. Konzultantem byl ale učitel, což mně zbavovalo živelné chuti klást otázky, psát záznamy a přemýšlet o tom, co znamenají.“

Konzultace s učitelem měly být věnovány otázkám metodiky sebezkuomání i osobním prožitkům probační pracovnice v roli sebevýzkumníka. Měly tedy plnit funkci konzultace s metodikem i diskuse se supervizorem. „Ve snaze zvládnout metodické nesnáze sebevýzkumu jsme se však téměř výhradně věnovali metodice zkoumání, zatímco reflexe prožitků sebezkuomání zůstávala stranou. Překážkou zaměření diskuse na prožívání nových poznatků a nejistot také bylo, že se konzultací v rámci výuky zúčastňovalo více studentů současně. S kolegyněmi jsme se vzájemně podporovaly [...] bez jejich přítomnosti bych ale některá témata mého prožívání otevírala snáze [...] Při rozhodování, jakou otázku nastolit, mně také rušilo, že jsem nevěděla, kolik času je mně supervizor, pohlčený metodickou konzultací ochoten věnovat.“

Reflexe výkonu konzultanta a supervizora tedy ukázala, že jejich příznivé působení na motivaci a zvládnání prožitků sebezkuomání vyžaduje, aby byla důsledně – organizačně a možná i personálně – oddělena role metodika a supervizora. Důležité se dále zdá být vytvoření prostoru pro skupinovou i individuální supervizi. Nepřímo byl vysloven požadavek, aby byl sebevýzkumníkům nabídnut bezpečný a účinný způsob objednávání těch metodických i supervizních konzultací, které nejsou zahrnuty do předem naplánovaného schématu setkávání. Důležité také je, aby sebevýzkumníci měli pocit, že metodik i supervizor má pro ně k dispozici alespoň nějaký čas, který překračuje původně naplánovaný prostor pro konzultace. Uvedené požadavky se mohou zdát být samozřejmé, nicméně je třeba konstatovat, že v rámci výuky na vysoké škole jsme si jejich důležitost uvědomili až díky případové studii Sebezkuomání probační pracovnice.

Závěr

Domníváme se, že prezentovaná případová rámcově podporuje, byť ne dokazuje smysluplnost některých metodických principů sebevýzkumu. Současně nabádá k další reflexi využití těch principů sebevýzkumu, které by mohly být v rámci příštích pokusů o sebevýzkum uplatněny důsledněji než tomu bylo v prezentovaném případě.

Touto statí jsme se pokusili vybídnout k diskusi o otázce, zda při řešení problémů práce s klientem využívat sebevýzkum. Odpověď na ni však přenecháme sociálním pracovníkům, kterým v případě jejich zájmu nabízíme své partnerství v diskusi.

Použitá literatura:

ARGYRIS, Ch., SCHÖN, D.A.: **Organizational Learning II**. Addison-Wesley, Reading etc. 1996.

- BABICKÁ, R. **Pomoc a kontrola v nízkoprahových službách pro děti a mládež.** 2008. [on-line, cit. 2009-12-20]. Dostupný z <http://socialnirevue.cz/media/docs/Babicka_PomocKontrolaNizkoprahoveSluzbyDetiMladez.pdf>.
- CHESTERMAN, M.: **Key Characteristics of Action Research.** (Leraning Resources.) University of Birmingham, Birmingham 2007, 24 pp.
- DISMAN, M.: **Jak se vyrábí sociologická znalost.** Praha: Univerzita Karlova. 2000.
- DOHNALOVÁ, Z.: **Etické otázky v práci s umírajícími a pozůstalými očima řeholních sester.** (Referát na konferenci „O umírání a posledních věcech člověka,“ konané dne 31. 3. 2010 na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.)
- IXER, G.: There's No Such Thing As Reflection. **British Journal of Social Work**, 1999, Vol. 29, pp. 513–527.
- JANEBOVÁ, R.: „Ale nikomu to neříkejte ...“ aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. **Sociální práce/Sociální práce**, 3/2010, s. 88–99.
- KABÁTOVÁ, I. **Pojetí pomoci a kontroly u probačních pracovníků při jejich práci s nedobrovolnými klienty.** Magisterská diplomová práce. MU Brno: FSS, 2000. 70 s.
- KOŁAKOWSKI, L.: **The Presence of Myth.** The University of Chicago Press, Chicago and London 2001.
- KUNEŠ, D. **Sebezpoznaní. Psychoterapeutické principy a postupy.** Praha, Portál, 2009.
- LIPSKY, M.: **Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services.** Russell Sage Foundation, New York 1980.
- LOVELOCK, R., LYONS, K., POWEL, J.: **Reflecting on Social Work – Discipline and Profession.** Ashgate, Aldershot – Burlington 2004.
- MESEC, B.: **Action Research.** In: Flaker, V., Schmid, T. (Hg.), Von der Idee zur Forschungsarbeit. Forschen in Sozialarbeit und Socialwissenschaften, BSB Böhlaus, Wien – Köln – Weimar 2006, pp. 191–222.
- MUSIL, L., JANSKÁ, V.: **Neochota ke změně – rigidita nebo rezistence?** In: Winkler, J., Klímplová, L., Nová sociální rizika trhu práce a potřeby reformy veřejné politiky, MU, Brno 2010, s. 159–182.
- MUSIL, L., NEČASOVÁ, M.: **Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků.** In: Šrajfer, J., Musil, L., (eds.), Etické kontexty sociální práce s rodinou, JČU, České Budějovice 2008, s. 83–106.
- NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. **Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce.** Sociální práce/Sociální práce, Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 3/2010, 3, od s. 76 - 87, 12 s.
- NEČASOVÁ, M., MUSIL, L.: Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. Poznatky z výzkumu charitní pečovatelské a ošetrovatelské služby. **Sociální práce/Sociální práce**, 3/2006, s. 57–71.
- PAYNE, M.: **What is Professional Social Work?** The Policy Press, Bristol 2006.
- REDMOND, B.: **Reflecting on Practice: Exploring Individual and Organizational Learning through a Reflective Teaching Model.** In: Gould, N., Baldwin, M. (eds.), Social Work, Critical Reflection and the Learning Organization, Ashgate, Aldershot 2004, pp. 129–142.
- ÚLEHLA, I.: **Umění pomáhat.** SLON, Praha 1999.

¹ Výrazem „sociální pracovník“ označujeme pomáhající pracovníky, jejichž náplň práce zahrnuje kromě jiného činnosti sociálního pracovníka, to je činnosti zaměřené na zprostředkování nebo podporu vazeb mezi klienty v obtížných životních situacích a subjekty v jejich sociálním prostředí. Za sociální pracovníky jsme proto nepovažovali pouze pracovníky, jejichž pracovní pozice nese označení „sociální pracovník“, ale také poradce

úřadu práce, kteří zprostředkovávali vazby nezaměstnaných s poskytovateli sociálních služeb, nebo řádové zdravotní sestry v hospici, které svým klientům pomáhaly řešit vztahy s blízkými.

² Z perspektivy psychologie se tématem „*sebepoznání*“ zabývá Kuneš (2009).

³ Termínem „výzkum“ zde označujeme systematické hledání odpovědi na předem vymezenou výzkumnou otázku pomocí přiměřené teorie a předem zformulované metodiky zkoumání. Z tohoto hlediska za výzkum např. nepovažujeme intuitivní sebereflexi, přičemž ale netvrdíme, že sebereflexi nelze provádět pomocí výzkumu.

⁴ Tzn. od výzkumu prováděného výzkumníkem – externistou „bez účasti nositele“ problému nebo od tzv. „akčního výzkumu“, který provádí výzkumník – externista společně s nositelem problému.

⁵ Redmond (2004: 134–135) popisuje dilema sociálních pracovníků s dětmi s mentálním postižením, kteří považovali za správné, aby „*rodiče byli účastníky procesu rozhodování*“. V praxi však vycházeli z předsvědčení, že „*s rodiči je těžké spolupracovat*“. Spolu s externím výzkumníkem si uvědomili, že rodičům brání spolupracovat „*hněv a frustrace*“, kterou v nich vyvolává snaha sociálních pracovníků „*mimalizovat zapojení rodičů*“ a to, že jim dávají najevo, že špatně spolupracují. Podle Redmond mohli začít chápat pocity hněvu a frustrace rodičů jako logickou reakci na svou snahu vytlačit je z rozhodování o dětech, což by je vedlo ke snaze rodiče zapojovat do rozhodování. Sociální pracovníci ovšem zůstali u své původní představy, hněv a frustraci rodičů nadále považovali za projev jejich neschopnosti spolupracovat, a setrvali proto u záměru nepustit rodiče k rozhodování. Tím sociální pracovníci podle nás zabránili rozšíření své role o spolurozhodování s rodiči. Jejich očekávání, že budou o svých dětech spolurozhodovat, mohli totiž nadále považovat za nepřiměřené jejich schopnostem.

⁶ Probační úředník je zaměstnancem PMS, instituce trestní politiky, která vychází ze součinnosti dvou sociální práce a trestního práva.

⁷ Probační dohled spočívá dle Kabátové (2000:19) v „povinnosti odsouzeného (dále klienta) být v průběhu zkušební doby v součinnosti s probačním pracovníkem. V průběhu zkušební doby ho probační pracovník pozitivně motivuje k vedení řádného života, nabízí mu psychosociální pomoc a podporu. Zároveň kontroluje jeho chování, dohlíží nad plněním omezení a povinností, které mu byly soudem uloženy, nebo ke kterým se zavázal. Zkušenosti ukazují, že lidé, kteří se dopouštějí trestné činnosti, mají vedle problémů s porušováním společenských norem často také osobní a rodinné těžkosti a jiné sociální problémy, které mnohdy bývají příčinou jejich konfliktu se zákonem. Řešení těchto problémů a stabilizace sociální situace klienta může výraznou měrou zmírnit riziko dalšího selhání a nezanedbatelně tak přispět ke snížení pravděpodobnosti dalšího kriminálního jednání. K dosažení efektivity probační činnosti je nezbytné vedle kontrolní funkce rozvíjet také funkci pomáhající.“

⁸ Nedobrovolným klientem bývá v PMS nejčastěji osoba jednající v rozporu se zákonem nebo na jeho hranici, které je v soudním nebo správním (přestupkovém) řízení příkázána ochranná terapie.

⁹ Uvedené pojetí pomoci a kontroly převzala autorka Sebezkoumání od Úlehly (1999: 28–31).