

SOCIÁLNÍ  
INTERAKCE  
&  
DILEMATA  
A  
PŘÍSTUPY  
KE  
KLIENTŮM

# Cíle předmětu

Naučit se reflektovat dopady (vlastního) přístupu sociálních pracovníků do životních situací klientů, s akcentem na téma dilemat → **Hledání** odpovědi na otázku: „*Jaké jsou interakce klienta v jeho životní situaci po intervenci vyvolané konfliktem v pracovních podmínkách sociálního pracovníka?*“ a tuto odpověď předložit v podobě expertízy.

**Jde o pochopení interakcí sociálních pracovníků jako mechanismů, které působí v určitých podmínkách, přinášejí konkrétní výsledky v životních situacích klientů, a úlohy, kterou sehrávají dilemata sociálních pracovníků.**

→ je potřeba získat **základní poznatky a potřebné pro samostatnou teoretickou reflexi / hodnocení přístupu ke klientům** → nastudování klíčových pojmů a principů jejich užití při poznávání přístupu ke klientům v osobních službách sociální práce → učení se přemýšlením (vypracováním expertízy podle zadání a její prezentace → zkouška)

→ **je potřeba** seznámit se s **výzkumnou logikou a jejím praktickým využitím pro teoretickou reflexi** → zpracováním expertízy (případové studie) životní situace / životních situací klientů ovlivněných přístupem pracovníků 1. **teoreticky** ze známé/poznané literatury (navázat na Otavu), 2. **prakticky** aplikací teorie na pozorované v terénu, vlastní zkušenosti apod. → dostat zpětnou vazbu od vyučujícího a spolužáků)

**Výzkumná otázka Otavy:** „Jaká je realistická programová teorie přístupu sociálního pracovníka s ohledem na zvládnání dilematu?“.

**Teoretická východiska k mé výzkumné otázce:**

(1) Interakce

Autoři jako Payne (2020), Musil (2013), Bartlett (1970), Biestek (1954) uvádějí, že primárním zájmem sociální práce jsou interakce mezi lidmi a jejich sociálním prostředím a sociální práce se snaží dosáhnout vzájemně přijatelné reakce účastníků interakce.

Hennessey (2011) zdůrazňuje, že podstatou sociální práce je realizace pomoci v síti mezilidských vztahů, které mohou mít různou podobu, a úkolem sociální práce je věnovat pozornost těm vztahům, které jsou (i potenciálně) problematické.

Pro Musila (2013) je základní podmínkou pro praxi sociální práce **porozumění interakcím mezi lidmi a subjekty jejich sociálního prostředí**. Lépe řečeno, důležité je pochopení **řetězce vzájemných akcí a reakcí** mezi klienty a subjekty v jejich životních situacích. Interakce se rozvíjejí na různých úrovních, přičemž jejich úroveň je dána vymezením interakčních subjektů/aktérů.

"Jednajícím subjektem" může být součást sebe sama, jednatel, skupina i komplexní sociální systém; souhrnně hovoříme o aktérech sociální interakce.

Rogan & La France, 2003 nebo Folger a kol. 2021 říkají, že **problematická interakce** je dynamické lidské chování vzájemně závislých stran, které vnímají neslučitelnost přání, cílů, osobního pohodlí nebo komunikačních preferencí a současně možnost zásahu ze strany ostatních kvůli této neslučitelnosti. Bez ohledu na to, zda neslučitelnost existuje, pokud se strany domnívají, že neslučitelnost existuje, pak jsou podmínky zralé pro konflikt.

Konflikty jsou tvořeny a udržovány chováním zúčastněných stran a jejich vzájemnými reakcemi, zejména verbální a neverbální komunikací. Chování stran je reaktivní i prediktivní. Účastníci reagují na poslední krok druhého účastníka v očekávání jeho dalšího kroku. Tento prediktivní prvek zahrnuje interpretaci motivů druhé strany a může poměrně ztížit pochopení myšlení stran konfliktu. Může také vytvářet nekonečnou spirálu, protože se snažím předvídat, co budete předvídat vy, že budu předvídat o vašich předpovědích o mých předpovědích, a tak dále.

Podle Navrátila (1998), Musila (2004) je soubor interakcí aktérů jejich životní situací. Sociální práce stojí v místě konfliktu mezi aktéry životní situace a jejím cílem je pomoci učinit interakce přijatelnými.

## (2) Dilema

Přirozenou součástí práce sociálních pracovníků s klienty jsou **obtížná rozhodnutí** (Lipsky, 1980; Musil, 2004). Jak zmiňují například Millstein et al. (1994), Evans a Harris (2006), Papadaki a Papadaki (2008), Evans (2016) a Otava (2017), teorie dilemat má sice potenciál být pro sociální pracovníky relevantní, trpí však koncepčními nedostatky.

Podle Musila (2004:36), s využitím Klimeše (1985), je dilema „nutná (někdy obtížná) volba mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi“. Musil a Janská považují za dilema „neřešitelné rozhodnutí pracovníka mezi dvěma možnostmi“ (Musil, Janská, 2011:126). Podobně Fleck-Henderson (1991) vymezuje dilema jako subjektivně zažívaný hodnotový konflikt, který je spojený s nejistotou, jak ho řešit

Payne (2020), Cheetham et al. (1992) nebo Kjørstad (2019) poukazují na to, že je stále patrný **nedostatek poznatků** a modelů o dopadu intervencí sociálních pracovníků na životní situace klientů. Zároveň je patrná **obava z** nemožnosti jejich **zobecnění a přenositelnosti**, neboť přístupy sociálních pracovníků se zdají být vysoce individualizované s ohledem na jedinečnost klientů, složitost problémů cílových skupin, služeb, organizací apod (Kjørstad, 2019). Podle některých výzkumů (Ash, 2022; Dohnalová & Trbola, 2020; Gómez-García et al., 2022) není analýza dilemat jednoduchá.

### (3) Přístup

Podle řady autorů je možným východiskem z těchto potíží využití **evaluace** (Blom & Morén, 2012; Cheetham, 1992; Patton, 1994; Payne, 2020; Rubin & Babbie, 2017; Vo & Archibald, 2018). Pro Fourniera (2005) provádění evaluace znamená identifikaci, dokumentaci a analýzu intervencí do sociálních jevů, které jsou prováděny s cílem tyto jevy změnit a/nebo zachovat.

Podle Kaziho (2003) nebo Pawsona a Tilleyho (2011) lze problémy s nedostatkem znalostí a jejich přenositelností řešit pomocí konceptů **realistické evaluace**, která umožňuje vytvářet znalosti pomocí těsného propojení teorie a empirie a reprodukovat je pomocí těsného propojení jevu, jeho generativního mechanismu a kontextu.

K organizaci, popisu a řízení hodnocení se používají **programy** – soubory zdrojů a činností zaměřených na jeden nebo více cílů (Chen, 2015; Newcomer et al., 2010). Programy jsou podrobněji konceptualizovány pomocí **teorie programů** a zlepšují zobecnitelnost výsledků hodnocení, postupují v teorii sociálních věd a dosahují konsenzu při plánování programů (Conrad & Miller, 1987).

Pokud teorie programu zahrnuje explicitní vyjádření základních předpokladů o tom, jak by měl program fungovat, pak je potenciál užitečnosti programu značný (Newcomer et al., 2010). Pro Pattona (1994) je teorie programu vyjádřením **přístupu aktérů**. Pro Katze et al. (2021) se praxe sociální práce skládá z různých prostředí, přičemž jádrem přístupu jsou agregované konkrétní činnosti, které vedou ke změně v životě klientů.

## Konceptualizace *přístupu* jako Single-subject evaluation

Popis reality, zdá se, úzce souvisí s hodnotově nasyceným charakterem sociální reality, který se sociální vědy snaží popsat a vysvětlit. To znamená, že nejlepší (nejpřesnější nebo nejúplnější) popis sociální situace bude téměř nevyhnutelně **hodnotící**, tj. mající implikace hodnoty (Kazi, 2003) = **evaluace**.

Spolu s hledáním odpovědí na podobné otázky a pronikáním evaluačních principů do sociální práce se začala objevovat strategie **single-subject evaluace**. Jde o model hodnocení a/nebo sebehodnocení práce na případech, který má praktikům pomoci vyhodnotit pokrok konkrétního klienta, spolehlivě odhadnout účinnost svých intervenčních postupů, učinit rozhodnutí o podobě pomoci a stanovit určitou míru vlastní odpovědnost (Howe, 1974; Robinson, 1988; Wong, 2010).

Na základě výše uvedené teorie nyní uvedu **tři koncepty**, které budou dále analyzovány.

**Za prvé.** Musil (2004) na základě Lipskyho (1980) tvrdí, že sociální pracovníci patří do skupiny sociálních pracovníků ve veřejných službách, kteří se při poskytování služeb klientům musí vyrovnávat s **nejistotou podmínek své práce**, což vede sociální pracovníky k dilematům.

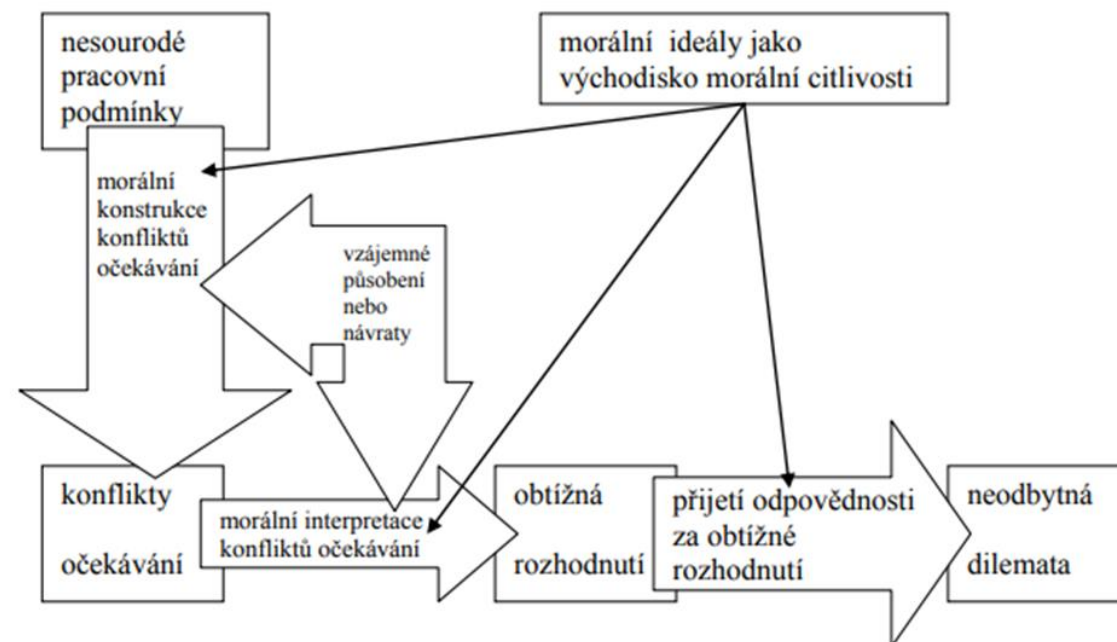
Musil a Nečasová (2008) formulovali hypotetický model vzniku dilematu, v němž na počátku stojí nesoulad pracovních podmínek a ideálu sociálních pracovníků, na jehož základě je následně konstruován konflikt očekávání, jehož interpretací dochází k obtížnému rozhodnutí, přijetím odpovědnosti za obtížné rozhodnutí vzniká dilema, které se sociální pracovníci snaží určitým způsobem zvládnout. Sociální pracovníci se při rozhodování ocitají na kladině – čím více se snaží přiklonit k jednomu, tím více se zvyšuje eliminace druhého a zároveň roste napětí z nejednoznačnosti (Laan, 1998; Musil, 2004).

Dilema je tedy charakterizováno ambivalencí při rozhodování a odpovídá neschopnosti sociálního pracovníka rozhodnout se mezi dvěma nežádoucími možnostmi (Banks, 2005; Musil, 2004).

Dle Musila a Nečasové (2008) lze konstrukci dilematu vystihnout takto: nesourodé pracovní podmínky → konstrukce konfliktů očekávání s ohledem na vlastní ideál → konflikty očekávání → interpretace konfliktů očekávání s ohledem na vlastní ideál → obtížná rozhodnutí → přijetí odpovědnosti za obtížné rozhodnutí s ohledem na vlastní ideál → neodbytné dilema.

Schéma číslo 2

*Vznik dilemat práce s klientem v procesu morální interpretace nesourodých pracovních podmínek*





**Za druhé.** Důležitou **typologii** spojenou s obtížným rozhodováním představili také **Ng et al. (2020)**.

Pozornost věnovali "dilematu přihlížejícího" a jeho sociálnímu kontextu (Paull et al., 2012, Darley a Latané, 1968).

Pozornost věnovali otázce, jak vysvětlit jednání zaměstnanců, kteří po setkání s šikanou na pracovišti zasáhnou, a těch, kteří nezasáhnou, nebo se k pachateli dokonce přidají. Takto pojaté téma výzkumu odpovídá tomu, co Musil (2004) nazývá "dilema zasáhnout či nezasáhnout".

**Za třetí.** Úkolem **realistického výzkumu** je odhalit a objasnit sociální realitu prostřednictvím konfigurace "kontext + mechanismus = výsledek", tedy "co působí (m), v jakém kontextu (c) a s jakým výsledkem (o)" (Kazi, 2003).

Podle Pawsona a Tilleyho (2011) konfigurace zároveň vyjadřuje jak dynamiku interakcí mezi jejími částmi, tak dynamiku, kterou může mít každá jednotlivá část. Konfigurace mohou být konstruovány na různých úrovních a mezi úrovněmi sociálních jevů. Je na aktérovi, který konfigurace skládá, aby si s cítem pro argumenty vybral ty, které jsou účelné s ohledem na jeho cíle.

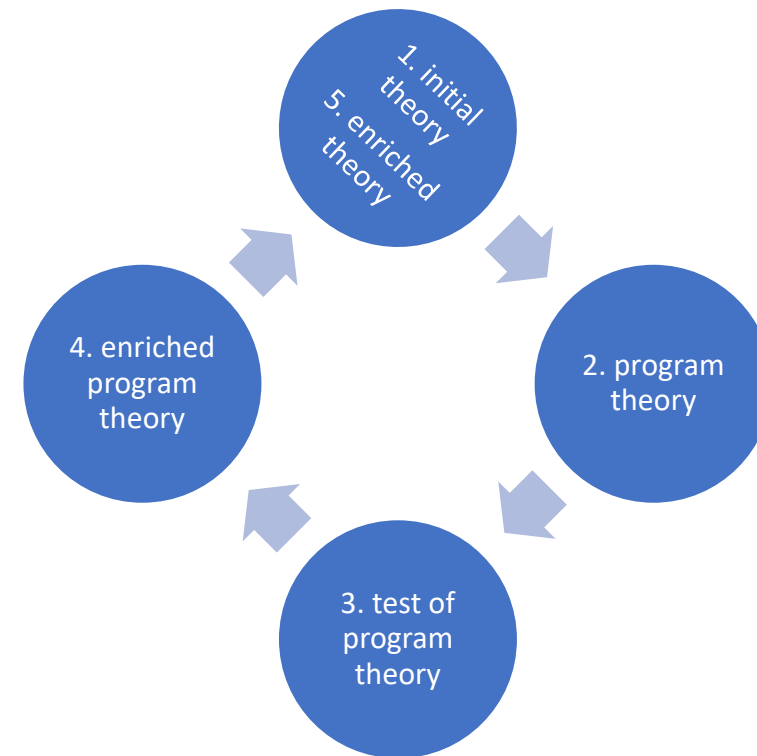
Ústředním nástrojem kritickorealistického zkoumání je retrodukce. U jevů je otázka "co musí být pravda, aby tomu tak bylo" kladena před abstrakci potenciálních kauzálních mechanismů a hledání empirických důkazů pro tyto abstrakce (Bhaskar, 1986).

## Konceptualizace *přístupu* jako realistické programové teorie

**Programová teorie:** soubor hodnot, pravidel a norem, pomocí nichž se rozplétají dané skutečnosti a/nebo jejich příčina. Je hledán takový konceptuální přístup, který by pomohl co nejlépe rozklíčovat a následně způsobem řešit jak konkrétní problémy tak složité sociální instituce. Způsob, jakým sociální pracovník nahlíží na životní situaci a problémy klienta, na volbu přístupu při intervenci a na očekávané výsledky intervence – změny v životní situaci klienta.

**Realistická programová teorie:** Úkolem realistického typu výzkumu je objevovat a vyjasňovat sociální realitu pomocí konfigurace „**Context + Mechanism = Outcom**“, tj. „co působí (m), v jakém kontextu (c) a s jakým výsledkem (o)“ (Kazi, 2003).

## Cyklus realistické evaluace



**Výsledky** jsou zamýšlené a/nebo nezamýšlené důsledky kontextově aktivovaných mechanismů (Pawson, 2011).

Podle Kaziho (2003) jsou jevy v důsledku interakcí různých částí na různých úrovních společnosti a podle kriticko-realisticke perspektivy je nelze vysvětlit prostým spojením s jinými jevy.

Rozluštění vzniku systému výsledků nemusí být jednoduché, ale Danemark et al. (2005) tvrdí, že realistickou analýzou je možné diskutovat o výsledcích i z různých prostředí. Věda by se měla snažit najít prakticky adekvátní teorie, tj. takové, které mohou fungovat, popisovat a vysvětlovat fenomény v různých kontextech a jsou v souladu s ostatními poznatky a postupy (Sayer, 2003).

Podle Pawsona a Tilleyho (2011), protože výsledky mohou mít mnoho podob, měly by být sledovány v řadě mechanismů a kontextů, které k nim vedou. Kromě toho výsledky vytvářejí nový kontext pro činnost (nových) mechanismů, které vyvolávají (nové) výsledky.

**Výsledky = Inovativní výstup expertízy studentů**



**Mechanismy** jsou jevy, které jsou vyvolány kontextem a vedou k výsledkům (Pawson, 2011).

Kazi (2003) definoval mechanismy jako faktory v podmínkách klientů, které ovlivňují výsledky tím, že je umožňují (tj. pomáhají k jejich dosažení) nebo jim brání (tj. brání jejich dosažení). Podle Danemarka et al. (2005) je dokonce vysvětlování sociálních jevů odhalováním kauzálních mechanismů, kterými byly tyto jevy způsobeny, **základní úlohou výzkumu**.

Rozvoj a aplikace abstraktních teorií o základních sociálních strukturách a mechanismech tvoří nepostradatelnou součást vysvětlujících sociálních věd. Například Kazi (2003), Astbury, Leeuw (2010) a Kjørstad (2019) vidí v popisu mechanismů schopnost nahlédnout dovnitř, **otevřít černou skříňku** intervenčních sociálních procesů, které se nacházejí mezi okolnostmi intervencí a jejich účinky, a že komplexní pochopení fungování programů se neobejde bez otevření černé skříňky intervencí.



Musil a Nečasová (2008) a Otava (2020) uvádějí, že sociální pracovníci se snaží **zvládat dilemata třemi způsoby (= tři mechanismy)**.

Prvním z nich je „setrvání u dilematu“, který se vyznačuje udržováním napětí v rozhodování, a tím i zjevné podoby dilematu.

Druhým způsobem je "obejití dilematu", který je charakterizován vytěsněním napětí při rozhodování, a tedy latentní formou dilematu.

Třetí je „vyrušení dilematu“, které je charakterizováno odstraněním dilematu, a tedy nepřítomnou formou dilematu.

Metoda „**setrvání u dilematu**“ je podle těchto autorů charakterizována zachováním ad hoc jednání s klienty v souladu s profesním ideálem sociálního pracovníka, zachováním nesouladu mezi vnitřním ideálem a vnějšími pracovními podmínkami a zachováním zkušenosti nejistého rozhodování v manifestní podobě.

Setrvání lze rozlišit ve **dvou dílčích režimech**.

**Za prvé**, z toho, co uvádějí autoři Musil a Nečasová (2008), a Otava (2020), lze setrvání založit **idealizací konfliktu** spojeného s obtížným rozhodnutím, kdy je negativní zkušenost přijímána jako hodnotná s absencí tendence ji změnit.

**Za druhé**, podle zjištění Kjørstada (2005) lze setrvání formulovat **kontrolou konfliktu** spojeného s obtížným rozhodnutím, kdy je negativní zkušenost akceptována, ale zároveň je považována za kontrolovatelnou a existuje tendence ji kontrolovat. Kjørstad (2005) k tomu uvádí, že sociální pracovníci mohou přijímat obtížná rozhodnutí a reagovat ad hoc spontánně a intuitivně na různé osoby a situace. Jejich ideálem je umění kombinovat normativní a konvenční morálku, což poskytuje široký repertoár situačních řešení.

Další metodou je "**obejití dilematu**", která může mít dvě podoby (Musil a Nečasová, 2008, Otava, 2020):

1. Pro obcházení **modifikací vnitřního ideálu** pracovníka je typické vytěsnění konfliktního vnitřního ideálu vytvořením jeho modifikace slučitelné s vnějšími pracovními podmínkami, změna zacházení s klienty v souladu s modifikovaným ideálem, zachování vnějších pracovních podmínek a jejich konfliktu s ideálem, vytěsnění zkušenosti nejistého rozhodování do latentní podoby.
2. Obcházení **modifikací vnější pracovní podmínky** je charakterizováno vytěsněním konfliktní pracovní podmínky vytvořením její modifikace slučitelné s vnitřním ideálem, zachováním jednání s klienty v souladu s vnitřním ideálem, zachováním vnitřního ideálu a jeho konfliktu s vnější pracovní podmínkou, vytěsněním zkušenosti nejistého rozhodování do latentní formy.

Metodu „**vyrušení dilematu**“ koncipovali Musil a Nečasová (2008) a Otava (2020) ve třech podobách: "změna podmínek", "změna ideálu" a "změna podmínek a ideálu".

Vyrušení **změnou vnitřního ideálu** je charakterizováno změnou v jednání s klienty podle nového ideálu, odstraněním nesouladu mezi profesním ideálem a pracovními podmínkami změnou původního profesního ideálu a odstraněním zkušenosti nejistého rozhodování. Vyrušení změnou ideálu je mechanismus, v němž pracovníci rozpoznávají pravidla, s nimiž jsou jejich přesvědčení v rozporu, a provádějí změny na své individuální úrovni.

Vyrušení **změnou vnějších podmínek** je charakterizováno zachováním jednání s klienty, odstraněním nesouladu profesního ideálu s vnějšími pracovními podmínkami změnou podmínek a odstraněním zkušenosti nejistého rozhodování. Vyrušení změnou konfliktní pracovní podmínky je mechanismus, při kterém se sociální pracovníci zaměřují na širší okolnosti životní situace klientů a podporují změnu na neindividuální úrovni. Laan (1998) naznačuje, že ke změně pracovních podmínek mohou sociální pracovníci potřebovat změnit svůj ideál, aby zachovali obecnější ideál.

Vyrušení **změnou vnitřního ideálu a vnějších podmínek** je charakterizováno změnou v jednání s klienty podle nového ideálu a nových podmínek, odstraněním nesouladu mezi profesionálním vnitřním ideálem a vnějšími pracovními podmínkami, změnou původního ideálu a původních podmínek a odstraněním zkušenosti nejistého rozhodování. Narušení změnou vnější podmínky a vnitřního ideálu je mechanismus, kterým sociální pracovníci mění své dosavadní představy a prosazují změnu na neindividuální úrovni.



S využitím Morrisova (1971) přehledu konfliktů rolí a charakteristiky způsobů zvládnání konfliktu vlastních rolí, kterou uvádí Levinson (1959), lze říci, že existuje také vyrušení dilematu **únikem**. Podle Getzelse a Gupty (1954) vzniká sebe-rolový konflikt proto, že nikdy neexistuje absolutní shoda mezi očekáváním a podmínkami organizace na jedné straně a osobními hodnotami a potřebami pracovníka v organizaci na straně druhé. Pracovník zažívá rozpor, který Levinson (1959) nazývá dilema role a strategie pracovníka je vyrušit ho únikem, typické je pro něho chování, které vede k **odchodu z organizace**.

Pawson a Tilley (2011) chápou **kontext** jako vlastnosti podmínek, za kterých se určitý jev vyskytuje nebo nevyskytuje.

Podle Kaziho (2003) jsou kontextem faktory spojené s praxí v oblasti lidských služeb. Svou povahou jde o předchozí jevy, stavy jevů, předcházející (preexistující) generativní jevy, jsou to ty struktury v životních situacích lidí, jejichž změna trvá delší dobu ve srovnání s mechanismy (Kazi, 2003).

Podle Houstona (2001) je součástí sociální práce využívající realistickou perspektivu analýza struktur, které omezují nebo umožňují její výkon.

Podobně Blom a Morén (2010) poukazují na to, že vzhledem k otevřené povaze společnosti je třeba sledovat a analyzovat kontextuální ukazatele sociální práce.



# Indikátory kontextu-mechanismu-výsledku ke zvládnání dilemat sociálními pracovníky ≡ Indikátory přístupu sociálních pracovníků ke klientům

kontext / pracov. podm.	mechanismus / způsoby zvládnání dilemat			výsledek / interakce v životní situaci
<b>nesourodost ideálu s dalšími podmínkami → obtížné rozhodnutí mezi dvěma možnostmi → prožitek nejistého rozhodování → dilema</b>	<b>Setrvání u dilematu</b>	Idealizací obtíží	jednání a jeho výsledek v podobě: a) zachování ideálu, b) zachování dalších podmínek, c) zachování nesourodosti ideálu s dalšími podmínkami, d) zachování a přijetím prožitku nejistého rozhodování   zachování ≡ manifestní dilema	jednání s klienty a jeho výsledky v důsledku: a) zachovaného ideálu, b) zachovaných dalších podmínek, c) zachované nesourodosti ideálu s dalšími podmínkami, d) zachovaného prožitku nejistého rozhodování
		Kontrolou obtíží	jednání a jeho výsledek v podobě: a) zachování ideálu, b) zachování dalších podmínek, c) zachování nesourodosti ideálu s dalšími podmínkami, d) ovládnání prožitku nejistého rozhodování   zachování ≡ manifestní dilema	jednání s klienty a jeho výsledky v důsledku: a) zachovaného ideálu, b) zachovaných dalších podmínek, c) zachované nesourodosti ideálu s dalšími podmínkami, d) ovládnání prožitku nejistého rozhodování
	<b>Obejití dilematu</b>	Přehlížením vnitřní podmínky obtíží	jednání a jeho výsledek v podobě: a) zachování ideálu jeho vytěsněním a vytvořením jeho modifikace, b) zachování dalších podmínek, c) vytěsnění nesourodosti ideálu s dalšími podmínkami, d) vytěsnění prožitku nejistého rozhodování   vytěsnění ≡ latentní dilema	jednání s klienty a jeho výsledky v důsledku a) modifikovaného ideálu, b) zachovaných dalších podmínek, c) vytěsněné nesourodost ideálu a dalších podmínek, d) vytěsněného prožitku nejistého rozhodování
		Přehlížením vnějších podmínky obtíží	jednání a jeho výsledek v podobě: a) zachování ideálu, b) zachování další podmínky, jejich vytěsněním a vytvořením její modifikace c) vytěsnění nesourodosti ideálu s další podmínkou, d) vytěsnění prožitku nejistého rozhodování   vytěsnění ≡ latentní dilema	jednání s klienty a jeho výsledky v důsledku a) zachovaného ideálu, b) modifikované další podmínky, c) vytěsněné nesourodosti ideálu a další podmínky, d) vytěsněného prožitku nejistého rozhodování
	<b>Vyrušení dilematu</b>	Změnou ideálu	jednání a jeho výsledek v podobě: a) změna ideálu, b) zachování dalších podmínek, c) odstranění nesourodosti ideálu s dalšími podmínkami, d) odstranění prožitku nejistého rozhodování   odstranění ≡ absentní dilema	jednání s klienty a jeho výsledky v důsledku a) zachovaného ideálu, b) změněných dalších podmínkách, c) odstraněné nesourodosti mezi ideálem a dalšími podmínkami, d) odstraněného prožitku nejistého rozhodování
		Změnou podmínek	jednání a jeho výsledek v podobě: a) zachování ideálu, b) změna dalších podmínek, c) odstranění nesourodosti ideálu s dalšími podmínkami, d) odstranění prožitku nejistého rozhodování   odstranění ≡ absentní dilema	jednání s klienty a jeho výsledky v důsledku: a) nového ideálu, b) zachovaných dalších podmínkách, c) odstraněné nesourodosti mezi ideálem a dalšími podmínkami, d) odstraněného prožitku nejistého rozhodování
		Změnou ideálu a podmínek	jednání a jeho výsledek v podobě a) změna ideálu, b) změna dalších podmínek, c) odstranění nesourodost ideálu s dalšími podmínkami, d) odstranění prožitku nejistého rozhodování   odstranění ≡ absentní dilema	jednání s klienty a jeho výsledky v důsledku: a) nového ideálu, b) nových dalších podmínkách, c) odstraněné nesourodosti mezi ideálem a dalšími podmínkami, d) odstraněného prožitku nejistého rozhodování
		Únikem	únik ≡ absentní dilema	

Ng et al. (2020) rozlišují **dvě dimenze kontextem vyvolaného jednání**.

První dimenze je tvořena rozmezím mezi póly "aktivní-pasivní" a popisuje, do jaké míry je jednání spíše proaktivní než vyhýbavé.

Druhá dimenze je tvořena rozpětím mezi póly "konstruktivní-destruktivní" a popisuje míru, do jaké má chování na šikanovaného spíše pozitivní než negativní dopad.

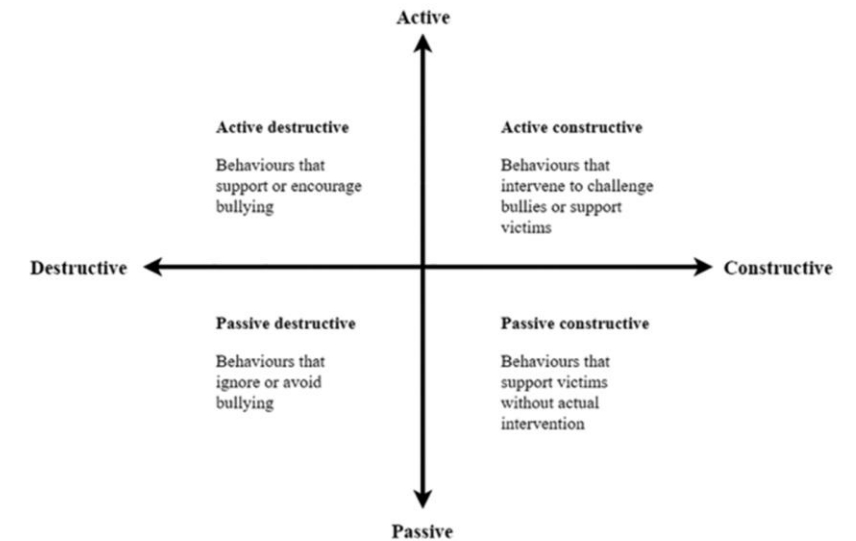
Ng et al. (2020) z těchto dvou dimenzí odvodili **čtyři možné typy chování přihlížejících**.

Za prvé, jednání, které spadá do kvadrantu "aktivně-konstruktivní", jsou ohleduplné reakce pracovníků, kteří mají zájem zasáhnout, jako je nabídka pomoci oběti nebo přímé potrestání pachatele.

Jednání, která spadají do "pasivně-konstruktivního" kvadrantu, jsou konstruktivní v tom smyslu, že uznávají, že šikana je neetická, ale pasivní v tom smyslu, že se nesnaží ovlivnit proces agrese, například soucítění s obětí.

Jednání z "aktivně-destruktivního" kvadrantu zahrnuje zjevnou podporu nebo povzbuzování pachatelů, například vytváření situací, v nichž může k šikaně docházet.

Aktivizace z "pasivně destruktivního" kvadrantu zahrnuje ignorování nebo vyhýbání se situaci šikany a činění obtížných rozhodnutí, ať už úmyslně, nebo neúmyslně.



**Figure 1.** Bystander behaviour types.  
Source: Paull et al. (2012).

Modely Musila a Nečasové (2008) a Ng et al. (2020) **se shodují** v tom, že ti, kdo čelí obtížné situaci, posuzují klíčové aspekty situace, aby se rozhodli, jak mají reagovat. Podle těchto autorů je hodnocení situací podmíněno kontextem a pracovníci se opírají o individuální a sociální kotvy. Pracovníci jsou navíc aktivními účastníky obtížných situací a mají vlastní vyjádření v rozhodovacích reakcích. Oba modely také uznávají klíčovou roli interakcí mezi jednotlivci a jejich sociálním prostředím při cíleném chování jednotlivců, skupin a sítí.

Podle Musila a Nečasové (2008) a Ng et al. (2020) jsou pracovníci aktivními aktéry. Rozhodovací proces je vnitřně dynamický a během něj, aby mohlo vzniknout obtížné rozhodnutí, musí pracovníci vyhodnotit okolnosti jako dostatečně konfliktní a závažné, aby jim stálo za to věnovat pozornost.

Musil, Nečasová (2008) zdůrazňují roli morálního ideálu při utváření reakcí na obtížná rozhodnutí neboli morální citlivosti, jak ji popisuje Fleck-Henderson (1991).

Ng et al. v tomto smyslu (2020) poukazují na roli indikátorů neetické situace, resp. vnímání závažnosti situace.

Musil (2004) a Ng et al. (2020) poukazují na to, že události a jejich okolnosti jsou nejednoznačné a tato inherentní nejednoznačnost umožňuje jednotlivcům vytvářet si více subjektivních interpretací, aby porozuměli svému okolí a jednali podle toho.

## Musil (2004): „zasáhnout, nebo nezasáhnout“

Podle Laana (1998) udržet se na kladině tohoto dilematu není pro sociální pracovníky snadné tím, že se musí vyvarovat dvou chyb. Nesmí jednat ukvapeně, a tím "nesprávně zasáhnout". Nesmí se však ani dopustit nedbalosti, a tím "nesprávně nezasáhnout". Úsilí, které pracovník vyvine, aby se vyvaroval jedné chyby, vede ke zvýšení pravděpodobnosti chyby druhé.

"Je katastrofou, jestliže je dítě neoprávněně odebráno z domova. Je také katastrofální, jestliže dítěti není poskytnuta oprávněná ochrana." (Laan, 1998)

Dilema zda zasáhnout, nebo nezasáhnout před pracovníky služeb sociální práce nevystává pouze tehdy, stane-li se jejich postup předmětem soudního jednání nebo disciplinárního řízení. Je běžnou součástí jejich práce. (Musil, 2004)

Jediný způsob, jak může sociální pracovník spolehlivě vyloučit riziko falešného poplachu a neoprávněného zásahu, je nezasahovat vůbec. A jediný způsob, jak může sociální pracovník spolehlivě vyloučit riziko nedbalosti a neoprávněného nezásahu, je zasahovat vždy.

Čím více se sociální pracovník snaží vyloučit riziko, že se kterémukoliv ze svěřených dětí stane něco zlého, tím pravděpodobnější je, že některé z dětí bude neoprávněně odebráno. Čím více se sociální pracovník snaží vyloučit riziko, že kterékoli ze svěřených dětí bude neoprávněně odebráno, tím pravděpodobnější je, že se některému z dětí stane něco zlého.

S dilematem „**zasáhnout, nebo nezasáhnout**“ (Musil, 2004) se může sociální pracovník setkat v různých podobách

Čím více se bude pracovnice 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 někdo, kdo nemá nárok.

Čím více se bude pracovník protialkoholické léčebny spoléhat na odpovědnost abstinujících pijáků, tím pravděpodobnější je, že se do zařízení bude pašovat alkohol. A čím více bude dohlížet, aby se nepašovalo, tím méně budou abstinující pijáci spoléhat na vlastní odpovědnost ... a tak dále.

V různých organizacích bývají k jedné z chyb shovívavější, zatímco vůči té druhé ostražitější. Od konkrétní tendence se odvíjí přístupy ke klientům. Laan (1998) se domnívá, že nedbalost je v sociální práci posuzována méně přísně než neoprávněný zásah a že existuje silnější sklon zabránit nesprávnému zásahu.

Na tomto místě bude zodpovězena otázka "Jaká je realistická programová teorie přístupu sociálního pracovníka s ohledem na zvládání dilematu?".

Musil (2004), Musil a Nečasová (2008) a Otava (2020) zpracovali reakci na obtížné rozhodnutí (pouze) na ose "aktivní - pasivní", jak by mohli říci Ng et al. (2020). Proto nyní budou uvažovány koncepty "zvládání dilemat" a kombinovány s typy "chování přihlížejících".

**Realistická programová teorie přístupu sociálního pracovníka k dilematu** spočívá v tom, že existující konflikt sociálního pracovníka vytváří potřebu sociálního pracovníka zvládnout mechanismy, které ovlivňují interakce v životních situacích klientů.

Identifikované mechanismy jsou následující:

- 1) setrvat aktivně konstruktivně, obejít aktivně konstruktivně, vyrušit aktivně konstruktivně, opustit aktivně konstruktivně;
- 2) setrvat pasivně konstruktivně, obejít pasivně konstruktivně, vyrušit pasivně konstruktivně, opustit pasivně konstruktivně;
- 3) setrvat pasivně destruktivně, obejít pasivně destruktivně, vyrušit pasivně destruktivně, opustit pasivně destruktivně;
- 4) setrvat aktivně konstruktivně, obejít aktivně konstruktivně, vyrušit aktivně konstruktivně, opustit aktivně konstruktivně.



Vzhledem k nedostatku informací o dopadu zvládnání dilemat na životní situace klientů a na základě zjištěných mechanismů budou formulovány otázky, které umožní další zkoumání tématu. Otázky byly upřednostněny před hypotézami, protože umožňují větší flexibilitu výzkumu (Punch, 2014; Robson, 2002).

Zvolena je logika hlavní výzkumné otázky a dílčích otázek. Tento přístup umožňuje soustředit pozornost na hlavní koncept a uspořádat jej prostřednictvím jeho dílčích koncepcí (Punch, 2014). V tomto případě pomocí 4 typů jednání a 4 typů řízení. Otázky budou formulovány s ohledem na realistické paradigma v retroduktivní konfiguraci "výsledek-mechanismus-kontext". Podle Bhaskara (2008) mají věci tendenci jednat určitým způsobem a úkolem vědy je hledat tendence, v nichž se kauzalita odehrává. Otázky jsou formulovány v tendenci "životní situace klienta - intervence jako reakce na konflikt - konflikt mezi podmínkami".

Návrh ústřední otázky: *„Jaké jsou interakce klienta v jeho životní situaci po intervenci vyvolané konfliktem v pracovních podmínkách sociálního pracovníka?“*

### Návrh dílčích otázek pro zvládání **aktivně konstruktivně**

Dílčí otázka 1a: "Jaké jsou interakce klienta v životní situaci, kdy sociální pracovník zasahuje aktivně konstruktivně pro dilema mezi jeho morálním ideálem a dalším pracovním stavem, který mu zůstává?"

Dílčí otázka 1b: "Jaké jsou interakce klienta v životní situaci, pokud sociální pracovník zasahuje aktivně konstruktivně pro obejití dilematu mezi jeho morálním ideálem a další pracovní podmínkou?"

Dílčí otázka 1c: "Jaké jsou interakce klienta v životní situaci, pokud sociální pracovník zasahuje aktivně konstruktivně pro zrušení dilematu mezi jeho morálním ideálem a další pracovní podmínkou?"

Dílčí otázka 1d: "Jaké jsou interakce klienta v životní situaci, pokud sociální pracovník aktivně konstruktivně zasahuje pro opuštění dilematu mezi jeho morálním ideálem a další pracovní podmínkou?"

### Návrh dílčích otázek pro zvládání **pasivně konstruktivně**

Dílčí otázka 2a: "Jaké jsou interakce klienta v životní situaci, když sociální pracovník zasahuje pasivně konstruktivně pro dilema mezi jeho morálním ideálem a dalším pracovním stavem, který zůstává?"

Dílčí otázka 2b: "Jaké jsou interakce klienta v životní situaci, pokud sociální pracovník zasahuje pasivně konstruktivně pro obejití dilematu mezi jeho morálním ideálem a další pracovní podmínkou?"

Dílčí otázka 2c: "Jaké jsou interakce klienta v životní situaci, pokud sociální pracovník zasahuje pasivně konstruktivně pro zrušení dilematu mezi jeho morálním ideálem a další pracovní podmínkou?"

Dílčí otázka 2d: "Jaké jsou interakce klienta v životní situaci, pokud sociální pracovník zasahuje pasivně konstruktivně pro opuštění dilematu mezi jeho morálním ideálem a další pracovní podmínkou?"

Návrh dílčích otázek pro řízení **pasivně destruktivním** způsobem

Dílčí otázka 3a: "Jaké jsou interakce klienta v životní situaci, když sociální pracovník zasahuje pasivně destruktivně pro dilema mezi jeho morálním ideálem a dalším pracovním stavem, který zůstává?".

Dílčí otázka 3b: "Jaké jsou interakce klienta v životní situaci, pokud sociální pracovník zasahuje pasivně destruktivně pro obejití dilematu mezi jeho morálním ideálem a další pracovní podmínkou?".

Dílčí otázka 3c: "Jaké jsou interakce klienta v životní situaci, pokud sociální pracovník zasahuje pasivně destruktivně pro zrušení dilematu mezi jeho morálním ideálem a další pracovní podmínkou?".

Dílčí otázka 3d: "Jaké jsou interakce klienta v životní situaci, pokud sociální pracovník zasahuje pasivně destruktivně pro opuštění dilematu mezi jeho morálním ideálem a další pracovní podmínkou?".

Návrh dílčích otázek pro řízení **aktivně destruktivním** způsobem

Dílčí otázka 4a: "Jaké jsou interakce klienta v životní situaci, když sociální pracovník zasahuje aktivně destruktivně pro dilema mezi jeho morálním ideálem a dalším pracovním stavem, který zůstává?".

Dílčí otázka 4b: "Jaké jsou interakce klienta v životní situaci, pokud sociální pracovník zasahuje aktivně destruktivně pro obejití dilematu mezi jeho morálním ideálem a další pracovní podmínkou?".

Dílčí otázka 4c: "Jaké jsou interakce klienta v životní situaci, pokud sociální pracovník zasahuje aktivně destruktivně pro zrušení dilematu mezi jeho morálním ideálem a další pracovní podmínkou?".

Dílčí otázka 4d: "Jaké jsou interakce klienta v životní situaci, pokud sociální pracovník zasahuje aktivně destruktivně pro opuštění dilematu mezi jeho morálním ideálem a další pracovní podmínkou?".

Například Brooks (2005) tvrdí, že základním dilematem od počátku sociální práce bylo napětí mezi poskytováním služeb utlačovaným skupinám obyvatel a organizováním utlačovaných, aby se postavili mocenské struktuře. Jazyk debaty se v průběhu let měnil od makro versus mikro sociální práce (Richmond, 1930) nebo příčiny versus funkce (Lee, 1937) až po služby versus organizování (Bobo et al., 2001) nebo případ versus podmínky ve společnosti (Musil, 2004). Autoři věnují pozornost různým aspektům tohoto dilematu. Například na přechod od kterého, ke kterému pólu dilematu lze snadněji nebo obvykle přejít (Brooks, 2005). Nebo jak vypadá konkrétní obtížné rozhodnutí (Musil, 2004). Ani jedno z toho však **neanalyzuje dopad na životní situaci klientů**. Nezohledňují důsledky spojené s dilematy a klienta berou v úvahu pouze implicitně, jako "zúčastněný" subjekt. Otázky nastolené v tomto textu se proto zdají být skutečně relevantní pro výzkum každodenní praxe sociálních pracovníků, kterou naopak autoři zmiňují. Považují ji za předmět svého zájmu.

- Musil, L. (2004). *"Ráda bych Vám pomohla, ale ..."* Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman.
- Musil, L., & Nečasová, M. (2008). Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In J. Šrajer & L. Musil (Eds.), *Etické kontexty sociální práce s rodinou* (pp. 83–106). Brno: František Šalé - ALBERT.
- Ng, K., Niven, K., & Hoel, H. (2020). 'I could help, but . . .': A Dynamic Sensemaking Model of Workplace Bullying Bystanders. *Human Relations*, 73(2), 1718–1746.
- Otava, L. (2017). Návrhy řešení nejasné konceptualizace vybraných pojmů teorie zvládání dilemat sociálními pracovníky. *Sociální práce | Sociálna práca*, 17(3), 80–89.
- Otava, L. (2020). Formy vyrušení dilematu: Změna ideálu sociálního pracovníka a Změna ideálu a pracovních podmínek sociálního pracovníka. *Sociální práce | Sociálna práca*, 20(2), 50–60.