

II lekce: Metodika posouzení

V procesu posouzení lze využít širokou paletu strategií, metod a technik. Snad i to přispívá k tomu, že metodiky posouzení dnes vyvolávají mezi praktiky i akademiky vášnivé debaty. Jak provádět posouzení, aby co nejlépe reflektovalo situaci uživatele služby? Vede se diskuse, zda je vhodné proces systematizovat, či jej ponechat intuitivnímu nazírání zkušenému sociálnímu pracovníkovi, zda je vhodné proces řešit prostředky kvalitativními, či se zjištění mají kvantifikovat, zda má být proces posouzení kontrolován manažery či je výsostní věcí profesionála atp. (například Reder, Duncanová, Luceyová, 2003). Diskuse jsou vedeny v mnoha polohách a mnohé z nich jsem v rámci této stati z důvodu rozsahu textu nemohl zachytit.

Některí autoři však přesto hledají určité fáze, které jsou charakteristické pro proces posouzení obecně. Například Watson a Westová (2006) se domnívají, že proces posouzení sleduje tento algoritmus: (1) příprava na setkání s uživatelem služby; (2) setkání s uživatelem služby s cílem vytvořit vztah a získat relevantní informace; (3) reflexe a analýza získaných informací k určení vhodné intervence a (4) vlastní provedení činnosti. Některí autoři se však pokoušejí navrhnout modely posouzení tak, aby byly široce využitelné a akceptovatelné.

1. Příprava na setkání s uživatelem služby

V první fázi se jedná o přípravu na setkání s uživatelem služby. Sociální pracovník připravuje plán posouzení. Některí autoři v této souvislosti hovoří záměrně jako o projektu a ne o plánu, aby zdůraznili jistou paralelu k projektu výzkumu (např. Hollandová, 2004). Projekt posouzení podle ní zahrnuje následující hlavní prvky: cíl posouzení, uvážení vhodných témat a otázek, zvážení kdo bude participovat (jako posuzovatel i jako posuzovaný) a jaké metody posouzení mají být použity. Tvorba projektu posouzení životní situace má v paralele k výzkumnému projektu začínat úvahou o *cíli posouzení*. Jde o to, přesně definovat, co má být posouzením odkryto nebo určeno. Je pravděpodobné, že cíl posouzení podstatně ovlivní povahu procesu posouzení. Cíl posouzení uvodí, která témata či otázky se mají stát předmětem posuzování. V tomto smyslu se jeví, že rutinizované procedury s opakujícími se standardními soubory otázek a metod nemohou být vhodné pro posouzení každé životní situace rodin.

Po definici cíle posouzení následuje *určení témat či otázek*, které mají být predmetem posouzení. Nekteré aspekty rodinného života mohou zcela nepodstatné s ohledem na řešený problém. Nekteré oblasti životní situace byly již dríve posouzeny a jsou k dispozici v záznamech jiných sociálních pracovníku. V nekterých případech mohou být otázky vymezeny požadavkem soudu. Jakmile jsou témata a otázky pro posouzení navrženy, muže se stát, že posuzovatel bude cítit potrebu zvýšit svoji znalost o nekterém z konkrétních témat posouzení. V daném prípade muže dojít na specifické otázky napr. alkoholismus vtehotenství, drogy a Romové. Pak je treba, aby se sociální pracovník snažil identifikovat odborné zdroje, které mu poskytnou příslušné informace. Sociální pracovník by mel umet využít různé odborné zdroje. V zahraničí jsou pro tyto případy dostupné systematické prehledy, v nichž se výzkumníci snaží shrnout podstatná zjištění k tématu. Vytvářejí se také prehledy overených postupu (best practices), které se v podobných případech již osvedcily. Český sociální pracovník nemá takový komfort, ale muže sáhnout po odborné literature psychologické sociologické, ci hledat aktuální data v casopisech typu Sociální práce/Sociálna práca.

Po definice cíle a určení témat pro posouzení muže posuzovatel zacít zvažovat vhodné *zdroje informací*. Podstatné je napríklad, zda nejsou o uživateli služby vedeny nějaké záznamy z drívejších kontaktu. Nešetrná snaha získávat informace, které již jiný sociální pracovník získal, ohrožuje soukromí klienta, ale také vztah uživatele služby k sociálnímu pracovníkovi. Sociální pracovník proto musí peclive zvážít, zda bude potrebné a vhodné hovorít napríklad s příbuznými, známými, ci sousedy. Pritom se považuje za projev dobré praxe, když sociální pracovník dokáže pracovat s dostatecnou varietou zdroju informací a sber dat provádí v různých prostredích a casech. Hollandová (2004) pak upozorňuje, že téměř každé posouzení vyžaduje úcast více než jednoho profesionála a více než jednoho uživatele služeb. Proto by jejich identifikace mela být součástí prvotní tvorby plánu posouzení. Ve většine případu by meli být do hloubkového posouzení zahrnuti všichni clenové rodiny, a to vsetne tech, kteří nebývají obvykle v centru pozornosti: otec a díte. V nekterých případech jsou také významní příslušníci širší rodiny a přátelé. První rozhovory spríslušníky rodiny (at už dospelí, ci deti) o jejich podpurné síti mohou odhalit jména významných osob, které by bylo vhodné do posouzení zahrnout.

Hollandová však také uvádí, že nelze opomenout úvahu o zapojení dalších potrebných profesionálu. Ten casto probíhá formou zpřístupnění určité dokumentace

(lékarská zprávy, školní zprávy), ale může mít charakter spolupráce posuzovatele s dalším profesionálem, či formálněji pojatými schůzkami zástupců více institucí. Úvaha o nezbytnosti více různých zdrojů informací má blízkou paralelu v jednom z principů sociálního výzkumu, který je označován jako triangulace (Denzin, 1970, Berg, 2001). Triangulace znamená využití či zkoumání různých dat a zdrojů informací. Denzin upozorňuje, že data mají být sbírána v různých časových periodách, v různých podmínkách a od různých participantů. Princip triangulace se také promítá do oblasti výzkumníků (různí výzkumníci), metodologie (různé metodologické postupy). Watson a Westová (2006) upozorňují na extrémní situace, kdy nedostatek informací může v některých případech ohrozit sociálního pracovníka (například v případě uživatele služby se sklony k násilí) a naopak příliš mnoho předchozích informací může nevhodně ovlivnit postoj sociálního pracovníka k uživateli služby a v důsledku toho k prohlédnutí změn, k nimž mezitím došlo.

Podstatnou součástí plánu posouzení je také zvážení vhodných *metod a technik* posouzení. Nejobvyklejší metodou posouzení je rozhovor. Při přípravě rozhovoru je vhodné zvážit celou radu stránek. Klíčové jsou samozřejmě dvě otázky: „*Jaké zdroje informací jsou k dispozici?*“ „*Co musím udělat, abych je vhodným a účinným způsobem získal?*“ První otázce jsem věnoval pozornost v předchozím bodě, proto se budu soustředit na otázku druhou.

Při úvaze o podobě rozhovoru může sociální pracovník samozřejmě vyjít z některého nástroje posouzení, které byly vytvořeny s úmyslem systematizovat soubor otázek nebo témat, tak aby vlastní proces byl celkově efektivnější. Zahraničním příkladem takového souboru je například Rámec pro posouzení (Department of Health, 2001), z naší praxe je pak dobře znám například Dunovského dotazník pro diagnostiku rodiny (1999). Další možností je samozřejmě tvorba vlastního scénáře rozhovoru, který bude vypracován s ohledem na konkrétní situaci uživatele služby. V takovém případě bude úkolem sociálního pracovníka připravit vhodné formulace otázek. I z kontextu sociálně-vedného výzkumu je dobře známo, že zatímco uzavřené otázky pomohou získat stručné a faktické informace, otevřené otázky vytváří prostor pro sdílení pocitu, postoju a obšírnějších názorů. Za podstatnou dovednost se považuje schopnost sociálního pracovníka přizpůsobovat slovníku toho, s nímž hovorí. Sociální pracovník prostřednictvím vhodného slovníku dává najevo, že poslouchá sdělení uživatele služby, ale také posouvá debatu do méně formální polohy.

Pri práci srodinami muže byť pro sociální práci inspirující přístup rady různých poradenských a terapeutických škol (Matoušek, 2001; Navrátil, 2001). Sociální pracovník se muže inspirovat například tzv. cirkulárním dotazováním, které vzniklo v rámci tzv. Milánské školy. Jeho cílem je získat podstatné informace o rodinném problému. Ackoliv příslušný sociální pracovník nemusí mít systemický výcvik, muže se bezesporu inspirovat a využít alespon omezené spektrum technik (různé metody a techniky vedení rozhovoru zde nelze z duvodu rozsahu rekapitulovat).

Vedle rozhovoru má však sociální pracovník v rámci posouzení možnost využít i jiné techniky. Jednou z možností je například využití *hry ci malování*. Sociální pracovník jej muže provádět zejména v kontextu posouzení dětí. I v případě dospělých se však mohou vyskytnout momenty, kdy dospělý lépe sdělí svoje pocity, postoje a zážitky kreslením, nebo například nácrtem pozic rolí v rodine. Dalšími metodami a technikami posouzení, které jsou hojne rozšířeny v anglosaském prostředí, jsou kreslení ekomap a genogramu¹.

Pri posouzení situace mohou napomoci také *škály a dotazníky*. Nejsou sociálními pracovníky bežne v zařízeních sociálních služeb užívány. Jejich rizikem je nedostatečná validita, pokud se nepodarí dobre navázat vazby a vztahy k rodine a jejím clenum. Nelze je používat jako úplnou náhradu za všechny další metody a techniky. Na druhé strane muže být pro nekteře lidi používání škál a dotazníků zábavné. Metoda je jasná a srozumitelná, muže dát lidem urcitou kontrolu nad procesem. Umožňují monitorovat zmenu v case. Poskytuje odlišné informace oproti rozhovoru.

Dalším prostředkem pro získání informací je *pozorování*. Lze říci, že se odehrává prakticky v průbehu celého procesu. Muže se však pojmout formálněji. Příkladem muže být pozorování rodiny u obeda, pozorování dítěte ve škole behem vyučování. Poskytuje podstatné informace o rade aspektu rodinného života (sdílené predstavy, nevyjádřená pravidla, hranice. Pri provádění pozorování je nezbytné brát ohled na tri momenty: kontext, cíl, a souhlas. Kontext vymezuje obsah i formu chování a my ho musíme brát v potaz. Behem pozorování si klademe specifické cíle. Muže jít například o to, zda matka primerene reaguje na dítě (viz napr. VTI). Pozorování by melo být podloženo souhlasem klienta. Je podstatné vysvetlit jeho smysl (viz například Baufortová, 2003).

¹ U nás nekteře speciální techniky využitelné pri posuzování klientu popsala Králová (2002)

I našimi sociálními pracovníky je běžně rozšířena další metoda posouzení - *analýza dokumentu*. Rozšířenost této metody je dána skutečností, že sociální pracovník pracuje s dokumenty související s životní situací klienta velmi běžně. Obvykle je sociální pracovník má ve spisové dokumentaci, případně si dle potřeby další dokumenty vyžádá od spolupracovníku a dalších profesionálů (nejčastěji lékař, psycholog, právník). Důležité je ovšem jejich systematické zpracování. Při analýze smutných kauz úmrtí dětí ve Velké Británii, které byly v registru sociálně právní ochrany mj. vyšlo najevo, že mnohdy sociálním pracovníkům unikly informace, které měly ve své dokumentaci, ale nevenovali jim dostatečnou pozornost (Ferguson, 2004).

2. Setkání s uživatelem služby s cílem vytvořit vztah a získat relevantní informace

V druhé fázi se realizuje vlastní kontakt. Úkolem této fáze je jednak vytvoření vztahu s uživatelem služby a samozřejmě sber relevantních informací. Je to fáze, v níž se realizuje plán, který byl v předchozí fázi promyšlen. Watson a Westová (2006: 120) formulují principy dobré praxe tak, jak se má uplatňovat v průběhu procesu posouzení. Posouzení by mělo podle nich především zahrnout různé pohledy lidí, kterých se dotýká. Při posouzení je podle nich třeba do procesu zapojit i ty, kteří jsou posuzováni. Proces má být v tomto smyslu partnerským, nikoliv expertním. Samozřejmou součástí procesu by měla být otevřenost a poctivá ochota zabývat se zkušenostmi, názory, postoji i emocemi uživatele služeb. Uživatel služby má být považován za rovnocenného a jako s takovým se má pak v procesu jednat. Je plnoprávným spoluúčastníkem tvorby pohledu na svoji situaci. I proto by mělo posouzení umožnit sdílení hodnot a zájmu všech zúčastněných. Sociální pracovník má být podle Watsona a Westové schopen vnímat také strukturální kontext situace klienta a začlenit jej do posouzení. Nezbytné ovšem je, aby sociální pracovník v procesu posouzení neztratil ze zřetele jeho smysl. Posouzení směřuje ke tvorbě souboru argumentů, které budou sloužit jako východisko návrhu činností směřujících ke zlepšení životní situace uživatele služby. Partnerství s uživatelem služby by se mělo projevit pak i tím, že i on je spolupracovníkem při zvažování alternativ řešení. Při realizaci posouzení jsou základními dovednostmi schopnost komunikovat (např. Krivohlavý, 2002, 2004), vyjednávat (např. Plamínek, 2006) a řídit rozhodovací proces (O'Sullivan, 1999).

3. Reflexe a analýza získaných informací k určení vhodné intervence

Třetí fáze je reflexí a analýzou získaných informací k určení vhodné intervence. Opet by se měla realizovat spolu s uživatelem služby, protože on poskytuje kontext a relevanci informací, které se posuzují. Hodnota posouzení záleží na schopnosti sociálního pracovníka (a uživatele služeb) prosévat a analyzovat informace, aby na jejich základe bylo možno získat obraz situace uživatele služby a koncipovat intervenci, která primerene reaguje na situaci. Zpusob analýzy souvisí s metodami, které se použijí při sberu informací. Jinak lze pracovat s rozhovorem a jiným zpusobem sociální pracovník naloží s informací získanou z dotazníku a škály. Potřebné proto je, aby sociální pracovník rozumel charakteru informace, kterou obdržel a dokázal ji zaclenit do kontextu všech získaných informací.

Watson a Westová (2006) upozorňují, že v současné době dochází ve Velké Británii k proceduralizaci celého procesu, což podle nich způsobuje zanedbávání dovednosti posoudit a analyticky vyhodnotit situaci a potřeby uživatele služby. to vede k přenáší rozhodování o službách a zdrojích na manažery, kteří však nutně nemusí být sociálními pracovníky a vnášejí do rozhodování o klientech odlišná (často technicko-ekonomická) kritéria.

4. Vlastní provedení intervence (potřebných činností)

Ctvrtá fáze již vlastně není posouzením. Jedná se o provádění činností, které se ovšem o posouzení opírají. Z posouzení vychází plán, bez něhož by každá intervence byla jen nahodilým a reaktivním jednáním. Podobně jako se při posouzení vychází z určitých teoretických konceptů poskytujících úhel pohledu a porozumění složité situaci, je intervence do životní situace klienta podržena nezbytností jejího promyšlení v kontextu teoretických souvislostí a znalostí (Navrátil, 2001). Na závěr intervence je podstatné také zhodnocení efektivnosti intervencí či uskutečněných kroků. Zpětná vazba se pak netýká jen intervence, nýbrž také i posouzení, které parametry činností určilo.

Sally Hollandová (2004) shrnuje základní metodická doporučení pro realizaci posouzení. Konstatuje, že rada témat a otázek je předurčena (rodinou zakázkou, soudem, předchozí prací s rodinou). Zdůrazňuje, že volbu koho zahrnout do posouzení je třeba podržet principu zajištění maxima možných a relevantních

pohledu. Podobne je podle Hollandové vhodné pristoupit k otázce, kde provádět posouzení. K účelu hloubkového posouzení je podle ní vhodné využít dostupná místa (domov, škola). Upozornuje také na časové hledisko. Cas je často rámován potřebou předložit zprávu soudu, potřebou řešit problémovou situaci. Volba metod by měla být podle Hollandové podřízena účelu, přičemž více metod podle ní znamená zvýšení šance na zachycení reality. Za významnou hodnotu posouzení považuje partnerství. Klíčovým principem pak Hollandová svůj souhrn doporučení uzavírá. Posouzení má vycházet z určitých teoretických premis, které je třeba definovat na počátku celého procesu.

Jakkoliv zde popisují proces posouzení v sekvencích a v navazujících fázích, je třeba uznat, že uživatelé služeb obvykle takovou logiku posouzení nesledují a poskytují informace postupně. Často v tomto procesu sehrává významnou roli důvera, kterou uživatel služby postupně teprve získává. To ovšem znamená, že pracovník zahajuje vlastní činnosti ještě dříve, než získá komplexní informace. Posouzení pak probíhá kontinuálně spolu s intervencí a musí průběžně ovlivňovat podobu práce s klientem. Sociální pracovník by měl zůstat otevřený možnému vývoji. V tomto smyslu pak Millnerová a Byrne (1994) konstatují, že proces posouzení není jednorázovým procesem, nýbrž kontinuální aktivitou, která intervencí doprovází.

Záver

Svůj text chápu jako příspěvek k diskusi o způsobech práce s rodinami, které jsou, či mají potenciál být v registrech orgánu péče o dítě. Tuto stat jsem zaměřil na vstupní vymezení pojmu „posouzení“ v oborovém pojetí sociální práce. V textu jsem stručně shrnul problematiku cíle, strategií, kontextu a metod posouzení rodin.

Jsem si vědom, že text zůstává v mnoha ohledech jednotlivým aspektem posouzení mnoho dlužen. Bohužel formát této stati nedovoluje širší či hlubší záber. Zájemcům o problematiku mohu doporučit citovanou literaturu, která poskytuje velice hutný vhled do problematiky posouzení. V kontextu posuzování rodin s detmi pak zvláště doporučuji pozornosti práci Sally Hollandové (2004), která ve své knize podává o problematice velice systematický pohled.

Seznam literatury:

BARKER, Robert L.. **The social work dictionary**. Washington, DC: National Association of Social Workers, 1995.

BERG, B. L. **Qualitative research methods for the social sciences**. Boston: Allyn & Bacon, 2001.

BEAUFORTOVÁ, K. **Videotrénink interakcí**. In: MATOUŠEK, O. a kol.: **Metody a řízení sociální práce**. Praha: Portál, 2003, s. 231-250.

DENZIN, N. K. **The Research Act**. New York, McGraw-Hill, 1978.

DEPARTMENT of Health.. **Framework for the Assessment of Children in Need and Their Families**. London: The Stationery Office, 2000.

DUNOVSKÝ, J. et al.. **Sociální pediatrie: vybrané kapitoly**. Praha: Grada Publishing, 1999.

FERGUSON, H. **Protecting Children in Time: Child Abuse, Child Protection and the Consequences of Modernity**. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2004.

FERGUSON, H. **Social work, individualization and life politics**. Br J Soc Work, 2001, roc. 31, c. 1, s. 41-55.

Ferguson, H. **Outline of a Critical Best Practice Perspective on Social Work and Social Care**. Br J Soc Work, 2003, roc. 33, c. 8, s.1005-1024.

FERGUSON, H. **In Defence (and Celebration) of Individualization and Life Politics for Social Work**. Br J Soc Work, 2003, roc. 33, c.5, s. 699-707.

GIDDENS, A. **Modernity and Self-Identity**. Cambridge: Polity, 1991.

HARRISON, W. D. **Seeking Common Ground: a Theory of Social Work in Social Care**. Aldershot: Avebury, 1991.

HOLLAND, S. **Child and Family Assessment in Social Work Practice**. London: Sage, 2004.

HOLLIS, F. **Casework: A Psychosocial Therapy**. New York: Random House, 1964.

CHYTIL, O. et al. **The analysis of theoretical concepts and methods of social work presented in the Czech and Slovakian literatures**. In Erath, P. et al. **Social Work in Europe - Descriptions, Analysis and Theories**. Stassfurt: ISIS, 2004.

KOVARÍK, J. **Deti ve zvlášť obtížných životních situacích**. In Synovský, J. **Sociální pediatrie: vybrané kapitoly**. Praha: Grada Publishing, 1999.

KOVARÍK, J. **Posuzování potřeb ohroženého dítěte**. In MATOUŠEK, O. **Metody a řízení sociální práce**. Praha: Portál, 2003.

KRÁLOVÁ, J. **Speciální techniky sociální práce**. Brno: Ústav psychologického poradenství a diagnostiky, 2002.

KRIVOHLAVÝ, J. **Jak přežít vztek, zlost a agresi**. Praha: Grada Publishing, 2004.

KRIVOHLAVÝ, J. **Konflikty mezi lidmi**. Praha: Portál, 2002.

MATEJCEK, Z. **Rodice a děti**. Praha: Avicenum, 1989.

MATOUŠEK, O. et al. **Základy sociální práce**. Praha: Portál, 2001.

MATOUŠEK, O. **Práce s Rodinou**. In MATOUŠEK et al, O. **Metody a Řízení Sociální Práce**, Praha: Portál, 2003, s. 181-200.

MILNER, J. and O'BYRNE. **Assessment in Social Work**. New York: Palgrave, 1998.

MUSIL, Libor.. **"ráda bych Vám pomohla, ale ": Dilemata práce s klienty v organizacích.** Brno: Marek Zeman, 2004.

NAVRÁTIL, P. **Teorie a metody sociální práce.** Brno: Marek Zeman, 2001.

NAVRÁTIL, P. **Sociální práce jako sociální konstrukce.** Sociologický časopis. 1998, roc. XXXIV, c. 1, s.37-50.

O'SULLIVAN T. **Decision making in social work.** Basingstoke: Palgrave, 1999.

PERLMAN, H. H.. **Social Casework: A Problem-Solving Process.** Chicago: University of Chicago Press, 1957.

PLAMÍNEK, J. **Jak řešit konflikty : 27 pravidel pro efektivní vyjednávání .** Praha: Grada Publishing, 2006.

REDER, P. et al. **Studies in the Assessment of Parenting.** Hove: Brunner-Routledge, 2003.

RICHMOND, M. L.. **Social Diagnosis.** New York: Russell Sage Foundation, 1917.

SMALE, G et al.. **Empowerment, Assessment, Care Management and the Skilled Worker.** London: NISW and The Stationary Office, 1993.

SCHÖN, D. **The Reflective Practitioner.** London: Temple Smith, 1983.

THOMPSON, N. **Understanding Social Work. Preparing for practice.** London: MACMILLAN PRESS LTD, 2000.

TRACY, E. and WHITTAKER J. **The Social Network Map: Assesing Social Support in Clinical Practice.** Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services, 1990 s. 461-70.

WATSON, D. and WEST. J. **Social Work Process and Practice: Approaches, Knowledge and Skills**. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2006.