

Sebevýzkum a řešení problémů práce s klientem

Self-research and coping 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 pomocí sebevýzkumu překonávat nesnáze využití výzkumu při řešení problémů práce s klienty?“ Autoři formulují metodické principy „sebevýzkumu“ (způsobu řešení problémů práce s klientem pomocí výzkumu sebe sama) 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 sebevýzkumu sociální pracovnice v trestní justici.

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 made by social worker in criminal justice.

Touto statí předkládáme k diskusi předběžnou odpověď na otázku: „Jak a v čem je možné pomocí 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 nenaplnoval.

Nepodařilo se nám rozptýlit obavu sociálních pracovníků, že se od nás jejich nadřízení dozví víc, „než by bylo zdravo“. Obávali se, že diskuse zaměřená na řešení problémů vyvolá jimi těžko kontrolovatelný tlak ke změně náplně jejich práce. Aby ji dokázali udržet ve zvládnutelných mezích, nechtěli připustit, aby se některá problematická témata stala obsahem komunikace s námi. Diskutovali s námi proto tak, aby řešení problému mohli v případě potřeby označit za „neproveditelné“, a diskusi o něm tak označit jako zbytečnou ztrátu času. Báli se, že bychom mohli mít vliv na rozhodování, zda a jak budou řešit nesnáze své práce. 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. Akční výzkum podle nás není 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. Většině 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 rizika využití tohoto typu řešení problémů praxe. Dále navrhne metodické principy, s jejichž pomocí by mohlo být možné rizika užití sebevýzkumu zvládat. Stanovíme otázky o přínosech, které lze od využití těchto metodických principů očekávat a na tyto otázky odpovíme pomocí případové studie jednoho uskutečněného sebevýzkumu. 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. Na základě poznatků případové studie zformulujeme dílčí a předběžné domněnky o pravděpodobných přínosech a úskalích sebevýzkumu pro zvládnutí potíží využití výzkumu při řešení nesnází práce s klienty.

Sebevýzkum

Výrazem „sebevýzkum“ budeme označovat způsob zvládnutí 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), který na svou vlastní 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 sebou nese rizika. Předpokládáme však, že převzetí role výzkumníka nositelem problému otevírá prostor pro překonávání rizik, které využití výzkumu při řešení problémů praxe přináší účast externího výzkumníka – „cizince“. Rizika spojení role nositele problému a výzkumníka i nevýhody účasti externího výzkumníka, kterého nositel problému nepřijal jako „domorodce“,

popíšeme a ukážeme, jak podle našich předpokladů metodické principy sebevýzkumu umožňují tato rizika a nevýhody zvládat.

Rizika obsazení role výzkumníka nositelem problému a nevýhody účasti externího výzkumníka – „cizince“

Rizika nepřítomnosti externího výzkumníka popisuje Mesec (2006: 207–210). Uvádí, že nositeli problému a výzkumníkovi v jedné osobě bude jeho identifikace se zájmy a představami „ideologie“ jeho skupiny a jeho „schéma vnímání“ bránit, aby si kladl otázky zpochybňující zájmy skupiny nebo vybočují z navyklého schématu vnímání. Obsazení role výzkumníka nositelem problému podle něj způsobuje, že „reflexe nebo zpětná vazba neprobíhá bezprostředně“.

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.

Níže uvedená argumentace o těchto nevýhodách platí za předpokladu, že navázání vztahu externího výzkumníka s nositelem problému nezkomplikoval jeho zaměstnavatel. Motivace nositele problému ke změně bývá podle našich zkušeností tlumena tím, že mu externího výzkumníka představil zaměstnavatel. Výzkumník se pak marně dušuje, že není „agentem nadřízených“ a že jim obsah diskuse neprozradí. V očích části oslovených sociálních pracovníků je „cizincem“, který vzbuzuje podezření, že se jeho prostřednictvím vedení organizace dozví to, co by pro ně mělo zůstat „tabu“.

Negativní vliv zaměstnavatele na motivaci nositele problému necháme ovšem stranou. Zjistili jsme totiž, že část sociálních pracovníků má zájem poznávat své problémy spolu výzkumníkem – externistou, i když byl uveden nadřízeným. Tito sociální pracovníci byli opatrní, nicméně s nám byli ochotni diskutovat vcelku otevřeně. Měli ovšem podmínku, že nebudeme diskutovat o návrzích na změny a případné úvahy o jejich realizaci necháme na ně (Musil, Janská, 2010: 171–175, 180). Nevýhody účasti výzkumníka – externisty na řešení problémů praxe pomocí výzkumu tedy platí pro ty nositele problému, jimž nebylo uvedení výzkumníka manažerem překážkou společné diskuse.

Účast externího výzkumníka na řešení problémů praxe pomocí výzkumu působí negativně na motivaci nositele problému ke dvěma typům změn. Za první ke změně jeho role v organizaci. Za druhé ke hledání změn, které by mohly kolidovat s jeho představami o tom, co je žádoucí.

Zahlčení dalším očekáváním

Na motivaci nositele problému ke změně jeho role v procesu práce s klienty působí negativně „zahlčení mnohonásobnými očekáváním“. Sociální pracovník je při formulaci cílů své práce obvykle nucen přihlížet brát k očekáváním (přání, nařízení, zakázky apod.) řady „vlivných subjektů“. Kromě očekávání klientů a dalších účastníků jejich životních situací to mohou například být očekávání zřizovatele, nadřízených, spolupracovníků, zákonodárců a místních politiků, sponzorů, kolegů z oboru, spolupracujících organizací, občanských sdružení nebo redaktorů mediálních sdělení. Očekávání těchto subjektů nebývají shodná. Lidé zevnitř organizace i zvenčí sociálním pracovníkům s různou naléhavostí tlumočí různorodá, početná a těžko slučitelná očekáváním. Ti se proto cítí být zahlceni „mnohonásobnými očekáváním“ (Lipsky, 1980: 40–41).

Aby pro ně byla jejich role v organizaci zvládnutelná, z různorodých očekávání vybírají ta, jejichž uspokojování jim umožňuje obstát před nadřízenými a spolupracovníky, a 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 jejich oficiální pracovní náplně. Nadřízení to zpravidla mlčky tolerují. Obvykle tak vzniká křehká, konspirativní rovnováha, jejíž součástí bývá nepsaná dohoda, že případné „odhalení“ odchylky od oficiální pracovní náplně třetím subjektem bude interpretováno jako selhání podřízeného. (Lipsky, 1980: 213–216; Musil, Janská, 2010: 174–175.)

Konspirativnost tohoto uspořádání a hrozící zahlcení dosud opomíjenými očekávanými neuspokojených subjektů způsobuje, že sociální pracovníci obvykle nemají chuť na svém pojetí role mnoho měnit. Očekávání výzkumníka – externisty, že spolu s ním budou „čelit 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, které je proto možné chápat jako okolnost, která oslabuje motivaci nositele problému ke změně vlastní role.

Rozpory mezi praxí a tím, co je žádoucí

Externí výzkumník může motivaci nositele problému ke změně oslabovat tím, že podněcuje jeho sebepoznání. To někdy přináší rozčarování. Přináší totiž poznatky nahlodávající přesvědčení nositele problému, že jedná, jak je podle něj nebo podle lidí v jeho sociálním prostředí žádoucí. Např. sociální pracovníky trápilo, že nedokážou klienty zmocnit, 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 nasměrovali jinam. (Musil, Nečasová, 2008: 94–97.)

Nositele problému může od sebepoznávání odrazovat obava, že externí výzkumník obrátí pozornost k rozporům mezi tím, co je žádoucí, a jeho osobní praxí.

Sebepoznání může také brzdit nechuť nositele problému odhalovat napětí mezi žádoucím a jeho osobní praxí před výzkumníkem, který je pro něj „cizí“, nevyzpytatelnou osobou. Nositel problému se někdy obává, že výzkumníka zvenčí položí „dotěrné“ otázky, kterým se „domorodci“, znalí svých „tabu“ raději vyhnou. Lidé z jednoho pracoviště si obvykle dávají pozor, aby nepatřičnými otázkami nepřipomínali, že se něco nedaří nebo že se občas přehlédne něco, co by se vlastně přehlížet nemělo. 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 sebezpoznavat 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 rizik sebevýzkumu

Bilance rizik obsazení role výzkumníka nositelem problému a nevýhod účasti externího výzkumníka působí bezvýchodně. Nepřítomnost externího výzkumníka brání kladení otázek, které jsou v rozporu s představami ideologie nositele problému a které překračují navyklý rámec jeho vnímání, zatímco přítomnost výzkumníka – externisty vyvolává obavy nositele problému z rozšíření jeho role a tlumí jeho motivaci k sebezpoznavání. Bude-li přítomen externí výzkumník, budou sice položeny otázky, které překračují rámec navykého uvažování, jeho přítomnost však povede k jejich zpochybňování. Obsazení obou rolí jednou osobou sice zmírní obavy nositele problému z ohrožení jeho zájmů a pověsti, omezí však jeho schopnost klást otázky, které vedou k nezvyklému pohledu na věc, k novému poznání a ke změně.

Domníváme se, že tento zdánlivě bludný kruh je možné opustit. Nevýhody přítomnosti externího výzkumníka lze zmírnit využitím sebevýzkumu a rizika obsazení role výzkumníka nositelem problému lze kompenzovat použitím vhodných metodických principů. Navrhujeme je a zformulujeme otázky o tom, co jejich využití přineslo v jednom z uskutečněných sebevýzkumů. Metodické principy sebevýzkumu představíme jako nástroje kompenzace rizik, jimiž ztotožnění výzkumníka s nositelem problému ohrožuje využití poznatků výzkumu při řešení problémů praxe.

Instruktaž 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 počítat s rizikem, že se ani tito motivovaní nositelé problémů do sebevýzkumu nepustí, protože nedisponují potřebnými výzkumnickými dovednostmi a představa vlastního výzkumu v nich vyvolává nejistotu, byť třeba s výzkumem učinili zkušenost během studia. Svou výzkumnickou nejistotu by mohli překonat, pokud by v úvodu sebevýzkumu měli k dispozici metodickou instruktaž a později metodické konzultace. Výzkumnický instruktor nebo konzultant („metodik“) by ovšem neměl spolu s nositelem problému koncipovat, ani provádět „akční výzkum“. 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 k řešení dílčích kroků sebevýzkumu. Neměl by se však podílet na vymezování problému a výzkumných otázek, ani na realizaci empirického šetření, interpretaci zjištění nebo na formulaci návrhů řešení problému.

Sledování aplikačního cíle bez nátlaku

Obava nositele problému z rozšíření jeho role zcela nezmizí ani když „zmizí“ výzkumník „cizinec“. Sebevýzkumník však nemusí mít obavy, že se tlak očekávání externího výzkumníka vymkne jeho kontrole. Pokud je nositel problému sám sobě výzkumníkem, může, nepozorován jinými či „jen mezi svými“, myšlenkově experimentovat, aniž by byl vystaven nátlaku na realizaci svých poznatků a návrhů. Může si vše promýšlet a rozhodovat se až podle toho, jaké přínosy nebo úskalí se před ním během sebevýzkumu vynoří.

Existuje ovšem riziko, že k rozhodování o praktickém využití výsledků svého sebezkoumání 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 sebezvědkumník vyhnout, pokud si jasně zformuluje tzv. aplikační cíl svého zkoumání.

„Aplikační cíl“ je představa nositele problému o tom, co je třeba překonat a jaké žádoucího změny je třeba pomocí nových poznatků dosáhnout. Tuto představu je třeba zformulovat před zahájením sebezvědkumu, 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 právě třeba v zájmu celkového zlepšení situace 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 daného 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 sebezvědkumníkovi 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 podporující jednání vedoucí k žádoucí změně.

Zvládání nepříjemných zjištění o sobě s pomocí supervizora

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

Šance, že nositel problému bude moci s poznatky o napětí mezi vlastní praxí a představami o žádoucím nakládat dle vlastního uvážení, se mění téměř v jistotu, pokud sebezvědkum provádí jedinec. Pokud je aktérem sebezvědkumu skupina, je možné šanci, že se v ní sejdou lidé ochotní si svěřovat informace o napětí mezi praxí a žádoucím, podpořit některými opatření. Šance na otevřenou diskusi roste i za účasti externího vědkumníka, pokud je účast ve skupině dobrovolná a nikdo na nikoho nevyvíjí nátlak, aby se do vědkumu zapojil. Otevřenost diskuse prudce klesá, pokud je účast kohokoliv vynucená. (Musil, Janská, 2010: 171 – 175.)

Domníváme se, že by totéž mohlo platit i pro skupinu sebezvědkumíků. 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 sebezvědkum 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 sebezvědkumíků 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 osobní zábrany, které jedincům brání poznávat rozporuplnost jejich vlastní praxe. Ani odhodlání jedince dozvědět se o sobě „nelichotivé“ informace nezaručuje, že je nebude prožívat bez psychických obtíží. Odsud plynou dvě rizika.

Za prvé, sebevýzkumník může při poznávání sebe sama spontánně unikát před informacemi o rozporech mezi svou praxí a představami o žádoucím. Tomuto riziku 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 neměl podílet na koncipování, ani na provedení sebevýzkumu. Může jím být jak supervizor oslovený, aby pomáhal jen během sebevýzkumu, tak supervizor, s nímž nositel problému spolupracuje, i když sebevýzkum neprovádí. Supervizora 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. Změna otázek nebo jejich smyslu nemusí být na škodu. Supervizor však může nositeli problému pomoci, aby si ujasnil, zda případná změna otázek podporuje dosažení aplikačního cíle sebevýzkumu, či od tohoto cíle odvádí pozornost.

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.

Opoždění zpětné vazby a reflexe zjištění o praxi nositele problému

Mesec spojuje obsazení role výzkumníka nositelem problému s rizikem zpoždění zpětné vazby a reflexe zjištění nositelem problému (Mesec, 2006: 208). Tuto domněnku považujeme za diskutabilní. Ixer (1999) se staví kriticky k představě „reflexe během akce“ (Argyris, Schön, 1996) a zdůvodňuje, že reflexe vždy probíhá „*ex post*“. Janebová uvádí, že zjištění jejího 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 role sociální pracovnice a role výzkumnice.*“ (Janebová, 2010: 93.) Nemáme tedy důvod předpokládat, že by časový odstup zpětné vazby supervizora nebo odložení reflexe empirických zjištění sebevýzkumníkem měly být na škodu přiměřenosti interpretace zjištění nositelem problému.

Srovnávání alternativ jako prevence jednostranné identifikace sebevýzkumníka s ideologií skupiny

Souhlasíme s Mesecem (viz výše), že bez externího výzkumníka roste riziko, že sebevýzkumníkovi může ztotožnění s představami a zájmy ideologie jeho skupiny bránit, aby si kladl „alternativní“ otázky, které by se mohly ideologii skupiny vymykat. Nemyslíme však, že externí výzkumník je spolehlivou zárukou snahy nositele problému aktivně se zabývat alternativními otázkami. Z vlastní zkušenosti víme, že sociální pracovníci zapojení do akčního výzkumu často předpokládají, že externí výzkumník bude své alternativní otázky jednostranně prosazovat. Sociální pracovníci bývají vůči těmto otázkám ostražití, a jednostrannému tlaku externího výzkumníka se proto snaží předejít. Přiměřenost alternativních otázek jejich situaci proto zpochybňují. Přítomnost externího výzkumníka tedy kolizi mezi představami ideologie skupiny a alternativními pohledy 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, dle vlastního uvážení odkládat. Např. do doby, než si ujasní, rizika 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 zkušenosti ze své praxe s poznatky o využití odlišných způsobu provádění své práce. Otázky o podobnosti a odlišnostech navykklé praxe s možnostmi odlišného řešení mohou nositeli problému pomoci uvědomit si, že práci, kterou dosud dělal pro něj samozřejmým způsobem, lze vykonávat i jinak. Vůči své vlastní praxi tak může zaujmout stanovisko vnějšího pozorovatele a bilancovat výhody a rizika svého způsobu práce s klienty určité skupiny, s výhodami a riziky odlišných způsobů práce s klienty téže skupiny.

Rozšíření pohledu zaměřením na důsledky problému pro další subjekty

Když Mesec (2006: 208) upozorňuje, že navykklý 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. Navykklé „*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 navykklým zaměřením jeho pozornosti. Domníváme se, že tomuto riziku 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 očekáváním a s nevyzpytatelnými reakcemi jednotlivých klientů do přehledného a srozumitelného obrazu vlastní pracovní situace (viz Kořakowski, 2001: 2–5). Opustit „*bezpečí*“ 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 snaha důkladněji porozumět představám (hodnotám, cílům a schématům vnímání) širšího okruhu účastníků jeho pracovní situace a také otázka, čím se představy sebevýzkumníka 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 zvládnání nejistot a psychických obtíží, které může sebevýzkumník v souvislosti se zaměřením pozornosti na dosud opomíjené okolnosti problému prožívat.

Otázky o přínosech dosud realizovaného pokusu o sebevýzkum

Zajímalo nás, zda a v čem se sebezkuojícím praktikovi podařilo využitím metodických principů vyvarovat výše diskutovaným rizikům spojení nositele problému a výzkumníka v jedné osobě. V rámci případové studie sebevýzkumu jsme se proto pokusili odpovědět na následující otázky, které vyplynuly z výše uvedeného zdůvodnění a formulace metodických principů sebevýzkumu. Ptali jsme se: „Zda v čem sebevýzkumníkovi ...

- ... pomohla metodická instruktáž nebo konzultace k řešení dílčích kroků zkoumání překonat případný nedostatek motivace k provedení sebevýzkumu?
- ... pomohlo vymezení teorie a výzkumných otázek a srovnávání vlastního navyklého přístupu s odlišnými přístupy k sociální práci s klienty jeho cílové skupiny ...
 - o ... uvědomit si, že práce, kterou dosud dělal způsobem, který považovali za samozřejmý, lze vykonávat i jinak?“
 - o ... zaujmout vůči vlastní praxi stanovisko vnějšího pozorovatele a díky tomu porovnávat výhody a rizika svého způsobu práce s výhodami a riziky alternativních způsobů práce s klienty téže skupiny?“
 - o ... překonat zábrany v kladení otázek, jež jeho pozornost zaměřovaly na opomíjené okolnosti problému, a narušovaly tak dosud uspořádaný obraz pracovní situace?“
- ... pomohlo zaměření na důsledky problému pro širší škálu dotčených subjektů sledovat okolnosti, které se vymykaly jeho navyklému schématu vnímání?“
- ... pomohla snaha porozumět představám účastníků jeho pracovních situací a snaha pochopit vliv těchto představ na vzájemné vztahy zaměřit pozornost na důležité okolnosti problému, které dříve zůstávaly mimo jeho pozornost?“
- ... pomohla diskuse se supervizorem ...
 - o ... zvládat obtíže prožívání poznatků o napětí mezi jeho praxí a představami o tom, co je žádoucí?“
 - o ... zvládat nejistoty, které provázely zaměření pozornosti na dosud opomíjené okolnosti problému?“
 - o ... rozpoznat, že a proč veden svým schématem vnímání opomíjí některé nově nahlédnuté okolnosti problému?“
 - o ... ujasnit si, čím mohou být nově nahlédnuté okolnosti pro řešení problému důležité?“
- ... pomohla interpretace zjištění sebevýzkumu s časovým odstupem ...

- ... získat nové poznatky užitečné při zvládnání problému?
 - ... zvládat napětí mezi rolí sociálního pracovníka a rolí sebevýzkumníka?“
- ... pomohla formulace aplikačního cíle ujasnit si, jak získané poznatky výzkumu využít při překonávání problému práce s klientem?“

V dalším textu uvádíme, jak na uvedené otázky odpověděla autorka uskutečněného sebevýzkumu. Vyprávění autorky průběžně interpretujeme z hlediska výše uvedeného zdůvodnění metodických principů sebevýzkumu, a chápeme je proto jako „případovou studii“.

Případová studie sebevýzkumu zvládnání dilematu kontroly a pomoci

Pracuji jako probační úředník⁶ a při své práci zažívám dilemata mé každodenní práce s nedobrovolnými klienty⁷. V souvislosti s výkonem probačního dohledu⁸ jsem zažívala nejistotu proto, že jsem principy pomoci a kontroly uplatňovala intuitivně. Vadilo mně, že si nejsem jistá, zda v dané chvíli používám pomoc nebo kontrolu, zda tyto principy používám přiměřeně. Nebylo mně jasné, jak reaguji na situace, ve kterých je pro mě těžké se mezi pomocí a kontrolou rozhodnout. Obávala jsem se, že intuitivním rozhodováním a nejasnostmi při uplatňování pomoci a kontroly mohu poškodit klienty a současně mně obtěžovaly výčitky a pocity nekompetentnosti (viz o tom Nečasová, Dohnalová, Talašová, 2010: 86).

Insiprovala mě Babická (2008), podle níž je pro pomáhajícího pracovníka důležité vědět: *„proč se rozhodl právě pomáhat nebo kontrolovat, a co je cílem zvolené intervence. Jestliže [...] uvažuje v těchto souvislostech, neztrácí ze zřetele klienta ani, když provádí kontrolu.“* Mým aplikačním cílem se proto stalo naučit se používat pomoc i kontrolu intuitivně i vědomě, a díky tomu předcházet možným důsledkům ryze intuitivního přístupu pro klienty i pocitům nedostatečné kompetence. V návaznosti na to se poznávacím cílem mého sebevýzkumu stalo zodpovědět hlavní výzkumnou otázku: *„Jakým způsobem reaguji na dilema kontroly a pomoci, které se přede mnou vynořuje v souvislosti s výkonem dohledu?“* Co je to „dilema“ a jak je na ně možné „reagovat“ jsem si vymezila pomocí teorie dilematu (Musil, Nečasová, 2008), kterou v textu blíže vysvětlím tam, kde tomu bude v zájmu porozumění výkladu mých poznatků ze sebevýzkumu třeba.

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 doktorského studia sociální práce. Potřebovala jsem kredity za povinný kurs, a rozhodnutí řešit svůj problém sebevýzkumem jsem tudíž přijala až pod vnějším tlakem. Mou motivaci během sebezkoumání oslabovalo, že jsem sebevýzkum nedělala dobrovolně.

Studijní povinnost provést sebevýzkum mě nepřímo zbavila konfliktu mezi ideologií pracovníka PMS a výzkumníka. Napětí jsem pociťovala spíše zájmy studenta – akademika a zájmy praktika – sociálního pracovníka. Sebevýzkum jsem dělal s pocitem, že řeším své osobní dilema, které se zájmů klientů a ostatních pracovníků systému trestní justice netýká. Přemýšlela jsem proto spíše o otázce, zda sebevýzkum může realizovat sociální pracovník z praxe, není-li k tomu nucen požadavky studia, 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 mou motivaci k sebezkoumání posilovat tím, že mě zbaví nejistoty nezkušeného výzkumníka, měly 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 metodickým otázkám sebezkoumání i prožitkům sebevýzkumníka. Měly tedy plnit funkci „metodické instrukce“ i „supervize“. Ve snaze zvládnout metodické nesnáze sebevýzkumu jsme se však téměř výhradně věnovali metodice zkoumání, zatímco reflexe prožitků sebezkoumání 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 podporovali a mezi sebou jsme se cítili jako „domorodci“. Bez jejich přítomnosti bych ale některá témata mého prožívání otevírala snáze. Nepříjemné bylo nejasné časové vymezení konzultací. Při rozhodování, jakou otázku nastolit, mně rušilo, že jsem nevěděla, kolik času je mně supervizor, pohlcený metodickou konzultací ochoten věnovat.

Skutečnost, že jsem si jako aplikační cíl vytýčila naučit se používat prvky pomoci i kontroly intuitivně i vědomě zaměřila moji pozornost na rysy mého přístupu, které jsme si dříve jasně neuvědomovala. Nad záznamy mých reakcí na klienty jsem zjistila, že mně k prožívání dilematu pomoci s kontroly 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“.

Uvědomuji si, že představa „nepřiměřeného přebírání odpovědnosti“ může být „dvojsečná“. Může mě sice „držet při zemi“ a vést mně k formulaci realistických cílů práce s klientem. Může však také sloužit jako ospravedlnění odmítání odpovědnosti za chování klienta v situaci, kdy by bylo na místě odpovědnost přijmout. Myslím ale, že když o obou těchto možnostech vím, mám šanci je zvažovat, nepřeceňovat význam sebe sama a racionálně se o převzetí odpovědnosti za vytýčení a naplnění cílů pomoci nebo kontroly rozhodovat.

Při ujasňování si významu sklonu přebírat odpovědnost za celkový vývoj případu mně pomohl časový odstup. Postupně jsem přicházela na to, že mám odpovědnost za vytvoření vhodných podmínek pro jeho osobní vývoj. Nabyla jsem 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 toho všeho s časovým odstupem mně také pomohlo ujasnit si, že je třeba oddělit řešení vztahu pomoci a kontroly v rámci role probačního pracovníka a v rámci role sociálního pracovníka. K dilematu pomoci a kontroly mě vede můj osobní ideál, podle něhož má sociální pracovník využívat pomoc i kontrolu vyváženě. Jako probační pracovník 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, již klientům, které mám kontrolovat, poskytují. Jako probační pracovník nemám šanci řešit problém, zda pachatelům trestných činů poskytují pomoc a kontrolu vyváženým způsobem. Tuto otázku ještě nemám zcela ujasněnou. Její řešení si asi vyžádá další časový odstup.

Jasně vymezení teorie dilematu mně pomohlo uvědomit si, že na dilema je možné reagovat různými způsoby. Díky teorii jsem si také ujasnila, podle čeho poznám, kterou z možných reakcí na dilema ve své praxi uplatňuji. Tento způsob využití teorie dilematu byl asi dán „laboratorními podmínkami“, ve kterých můj sebevýzkum v rámci studia probíhal. Sociální pracovník v praxi by o svých reakcích na dilema asi uvažoval mnohem intuitivněji. Možná by tímto způsobem odhalil tytéž „reakce na dilema“, které jsem u sebe rozpoznala na základě znalosti literatury, teorie a konzultací k ní já. Otázkou pro mě zůstává, je-li sebevýzkum možné provést mimo „laboratorní podmínky“ školy, kde je k dispozici

metodické vedení, konzultace k teoretickému uchopení problému apod. Můj učitel sice zůstával v roli konzultanta a do procesu mého sebezkoumání přímo nezasahoval. Přesto nemohu s jistotou říci, zda jsem byla sebevýzkumníkem, či zda jsme oba byli členy jednoho týmu. Myslím, že hranice mezi obojím není dost jasná.

Teorie popisuje dilema pomoci a kontroly jako běžnou součást života sociálních pracovníků. Díky tomu jsem si uvědomila, že nejsem jediná, kdo prožívá dilema. Odpoutala jsem se tak od pocitu osobního „selhání“ a byla jsem schopna uvažovat o svém postupu odosobněně. Podobný užitek mně přineslo poznávání mých reakcí na dilema pomoci a kontroly. Zjistila, že na dilema pomoci a kontroly nejčastěji reaguji 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. Svě 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. Nebránily mně v tom pocitu selhání.

Kromě pocitu selhání, který mně pomohla zvládnout teorie dilemat, jsem nové poznatky o tom, že mé jednání s klienty je v rozporu s tím, co považuji za žádoucí, nezískala. Bylo to asi dáno tím, že jsem do sebevýzkumu šla s představou, že mým problémem je rozdíl mezi mým ideálem vyváženého uplatňování pomoci a kontroly a tím, jak kontrolu a pomoc využívám v praxi. Předpoklad, že k dilematu vede rozpor mezi ideálem sociálního pracovníka a jeho praxí, je ovšem předpokladem teorie dilematu. Tou jsem se začala zabývat až když jsem formulovala problém, na který sebevýzkum zaměřím. Je proto možné, že jsem si někdy na počátku sebevýzkumu své pocit nejistoty pojmenovala jazykem teorie jako „rozpor mezi mým ideálem používání pomoci a kontroly a mou praxí“ a tato představa se pro mně stala natolik běžnou, že jsem ji během sebezkoumání přestala považovat za nový poznatek. Pokud tomu tak bylo, teorie mně pomohla napětí, které jsem dříve prožívala pocitově, jasně pojmenovat. Nepomohla mně ho však „odhalit“.

Závěr

Z hlediska odpovědí na otázky o přínosech principů sebevýzkumu přináší uvedená případová studie podle našeho názoru dva typy závěrů – jednak dílčí potvrzení některých metodických předpokladů a dále poznání, že udržet hranice mezi účastní a neúčastí konzultanta a supervizora na sebevýzkumu je obtížné.

Mimo pozornost autorky zůstaly metodické principy směřující k rozšíření její pozornosti k širší škále okolností problému. Sociální pracovníce deklarovala, že dilema považovala za svůj problém, který podle ní ostatní účastníků systému trestní justice nezajímá. Dodatečně připustila, že by se její problém mohl některých z nich týkat, v rámci sebevýzkumu však této otázce nevěnovala pozornost. To jí umožnilo soustředit se na své prožívání dilematu pomoci a kontroly. V jeho rámci nacházela dříve nepovšimnuté okolnosti svého problému díky jasnému vymezení teorie dilematu a díky otázkám, které z ní vyplynuly.

Potvrdil se předpoklad, že k řešení problému vedly poznatky, které sociální pracovníce v trestní justici získala díky zakotvení výzkumné otázky ve formulaci aplikačního cíle a díky opakované reflexi svých zjištění s časovým odstupem. Aplikace obou principů sebevýzkumníci umožnila dospět ke klíčovému závěru, že jako sociální pracovníce nezodpovídá za výsledek působení systému trestní justice, ale za vytvoření podmínek pro osobní vývoj klienta (srovnej Payne, 2006: 145). Aplikační cíl a časový odstup přivedly sebevýzkumníci k myšlence, že ostatní lidé v trestní justici od ní očekávají výkon kontroly, že jejím realistickým úkolem proto nemůže být optimalizace poměru kontroly a pomoci. Zatím

dospěla k otázce, zda by se snad neměla zaměřit na vytváření podmínek pro uplatnění pomoci v kontextu výkonu kontroly.

Potvrdil se rovněž předpoklad, že jasné vymezení teorie a srovnávání alternativ – v daném případě typů reakcí na dilema, které předpokládá teorie – sebevýzkumnici umožnilo zbavit se sebeobviňujících pocitů, a nahlížet díky tomu sama na sebe s nadhledem vnějšího pozorovatele. Tento nadhled byl pravděpodobně předpokladem vytvoření poznatků a nápadů uvedených v předcházejícím odstavci.

Reflexe výkonu konzultanta a supervizora ukázala, že jejich příznivé působení na motivaci a zvládnání prožitků sebezkoumání vyžaduje, aby byla důsledně oddělena role supervizora a metodického konzultanta a aby oba tyto subjekty důsledně zůstali mimo roli účastníka výzkumu a působili výhradně v roli facilitátora. Případová studie připomíná, že hranice mezi rolí facilitátora a účastníka výzkumu je křehká a z pomocníka se může snadno stát autorita, která sebevýzkumníka odrazuje od sebepoznávání a odvádí jeho pozornost od jeho důležitých prožitků.

Domníváme se, že uvedená případová studie podporuje, byť ne dokazuje platnost domněnky, že aplikace některých metodických principů sebevýzkumu může pomoci zvládat rizika tohoto způsobu řešení problémů praxe. Současně nabádá k další reflexi využití těch principů sebevýzkumů, které by měly být v rámci příštích pokusů o sebevýzkum uplatněny důsledněji než tomu bylo v prezentované případové studii.

Otázku, zda při řešení problémů práce s klientem využívat sebevýzkum, přenecháme sociálním pracovníkům.

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**. (Learning 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., Klimplová, 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: Šrajer, 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/Sociálna práca, 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/Sociálna práca**, 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.

¹ Výrazem „sociální pracovník“ označujeme pomáhající pracovníky, jejichž náplň práce zahrnuje 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 zprostředkovali 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 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.

⁸ 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.“