

případ

case

Pojem případ se v literatuře objevuje v kontextu pojmů případová sociální práce (→), hospodaření v rámci případu (→), integrace v rámci případu (Barker, 2003), případová konference (Barker, 2003) apod. Vždy jako označení středobodu pozornosti sociálního pracovníka, jehož cílem je podporovat zvládání životních obtíží jedinců nebo malých skupin a reagovat přitom na individuální okolnosti jejich života. Pro modely pomáhající praxe zaměřené na případ je charakteristický důraz na individuální posouzení situace klienta a na zprostředkování dalších služeb, případně na individuální práci s ním nebo s jeho prostředím. V rámci některých modelů práce s případem se pomoc redukuje na posouzení potřeb a zprostředkování služeb, jiné modely předpokládají navázání vztahu případového pracovníka s klientem a jeho provázení sociálním pracovníkem.

Přestože zaměření na případ je podle uvedené literatury neopomenutelným rysem všech výše zmíněných modelů pomáhající praxe, „případ“ nebývá definován. Jasně se zdá být, že případ se týká klienta, kterým je jedinec nebo nepočtená síť jedinců spojených osobními vazbami, např. pár nebo rodina (Barker, 2003). Rozdíly panují v představách o tom, které rysy životní situace jedinců nebo malých skupin mají být předmětem pozornosti a působení případového sociálního pracovníka. Z tohoto hlediska je v literatuře možné vysledovat tři odlišné tradice chápání případu. Pro jednu z nich se vžil označení „klinická sociální práce“, pro druhou je typická „práce s osobou v prostředí“, třetí klade důraz na „uspokojování potřeb“ (Wilenski, Lebeaux, 1958; Lubove, 1968; Rein, 1976; Briar, 1976; Barker, 2003; Dustin, 2007).

Pro pojetí případu v rámci „klinické sociální práce“ je charakteristické zaměření na osobnost klienta a její změnu. Toto pojetí rekonstruuje Lubove (1968). Uvádí, že ve dvacátých letech 20. století přijali sociální pracovníci v Americe Freuda a psychiatrickou doktrínu. Tu považovali za nástroj vědeckého poznání a vědecky zdůvodněné modifikace chování klienta v kontextu jeho bezprostředních vztahů s okolím. Kliničtí sociální pracovníci zaměřili pozornost na takové faktory chování klientů, jako jsou emoce, emoční potřeby a emoční přizpůsobení, nevědomí, způsoby myšlení, hluboce zakořeněné motivy jednání, postoje, interpretace zkušenosti klientem a individuální vývoj osobnosti klienta. Při poznávání osobnostních faktorů vycházeli stoupenci klinické sociální práce z nenormativního předpokladu, že chování každého člověka vyjadřuje jeho emoční potřeby a představuje více nebo méně úspěšný způsob jejich uspokojování. Za předpoklad poznání emočních potřeb a způsobu jejich uspokojování považovali dovednost navázat s klientem přiměřený vztah. Ten

měl sociálnímu pracovníkovi umožnit, aby naslouchal příběhu klienta, ať už jeho se jeho nesnáze týkaly čehokoliv. Např. pochopit klientovu závislost na dávkách sociální pomoci znamenalo naslouchat a reflektovat, jak tato závislost souvisí s jeho citovou závislostí, která je zakořeněna ve zkušenosti klienta s rodinným životem v dětství.

Tam, kde sociální pracovníci spolupracovali s psychiatry, se psychologizující pojetí práce s jedincem uplatňovalo jako nástroj klinické sociální práce s lidmi z nejbližšího okolí klienta. Např. při práci s dětmi zaměřovali sociální pracovníci pozornost na osobnost, emoce a postoje matky dítěte. Jejich úkolem přitom bylo pod vedením psychiatra zajistit, aby emoce a postoje matky (např. její strach, že psychiatr může zpochybňovat její rodičovskou autoritu) neomezovaly účinnost působení psychiatra na dítě. (Lubove, 1968.)

V rámci druhého pojetí je případ vymezen představou „klienta v prostředí“. Klient a jeho sociální prostředí jsou z této perspektivy chápáni jako klíčové prvky „situace“. Lubove (1968) dokládá, že v Americe tato tradice převládala na přelomu 19. a 20. století, posléze ustoupila klinickému pojetí, aby se znovu začala prosazovat od šedesátých let 20. století. Postupně pak vznikala řada variant chápání případu z perspektivy „klienta v prostředí“. Jednu z nich popisuje např. Briar (1976). Případový sociální pracovník má podle něj být prostředníkem a jeho úkolem je, aby klientovi pomáhal překonávat překážky, které mu brání využívat příležitosti (např. pracovní místa) a zdroje (např. sociálních služby) nabízené subjekty v jeho sociálním prostředí (poskytovateli služeb, dávek sociální pomoci, zaměstnavateli, školami, farnostmi, obecní samosprávou, svépomocnými skupinami aj.). Případový sociální pracovník má proto zaměřit pozornost na ty charakteristiky klienta (→) a sociálního prostředí (→), které omezují využívání příležitostí a zdrojů klientem. Mezi nimi Briar zdůrazňuje nedostatečné přizpůsobení nabídek sociálního prostředí individuálním problémům klienta a nedostatek orientace klienta v nepřehledném a těžko srozumitelném světě nabídek různých organizací. Případový sociální pracovník by si z tohoto hlediska měl klást otázky typu: S jakými individuálními obtížemi se klient potýká? Ví vůbec, že existují příležitosti (volná pracovní místa, možnost vzdělávat se, možnost vyjádřit své zájmy apod.) nebo zdroje (poradenství, sociální dávky, podpora svémocného sdružení apod.), které by mu mohly pomoci zvládat jeho nesnáze? Poskytují organizace o nabízených příležitostech a zdrojích informace, které jsou klientovi dostupné a srozumitelné? Zajímá se o ně klient? Pokud se klient o příležitostech a zdrojích dozví, nemá z nějakých důvodů potíže navázat kontakt s těmi, kdo je nabízejí? Není pro klienta z nějakého důvodu obtížné nabízené možnosti využít? Jsou organizace vůči klientovi dostatečně vstřícné, jsou mu otevřeny? Není jejich využívání stigmatizující? Neprožívá klient psychické zábrany jejich využívání? Umí

klient sdělit své potíže a přání srozumitelným způsobem? Jsou ti, kdo nabízejí příležitosti a zdroje vnímaví vůči problémům a přáním klienta? Dovedou nabízené příležitosti a zdroje přizpůsobit individuálním okolnostem jeho situace? Odpovědi na tyto a podobné otázky mají vést k poznávání překážek i možností využívání příležitostí a zdrojů na straně klienta i na straně subjektů v jeho sociálním prostředí. Případový sociální pracovník by podle Briara měl identifikované překážky tlumit a rozpoznané možnosti podporovat terapeutickým působením na klienta, provázením klienta, vyjednáváním a obhajováním jeho zájmů v kontaktu s lidmi a organizacemi. (Briar, 1976.)

Třetí pojetí případu vychází z představy, že je třeba identifikovat potřeby klienta a uspokojit je dodávkou přiměřených služeb. Tato představa byla sice známa už dávno, systematicky však byla uplatněna až v sedmdesátých letech 20. století (Walsh, Holton, 2008) a její využití v kontextu sociální práce získalo politickou podporu zhruba o deset let později v souvislosti se snahou o redukci zátěže státních rozpočtů sociálními výdaji (Baldwin, 2000). Pojetí případu zaměřené na uspokojení potřeb klienta dodávkou služeb charakterizuje Dustin (2007) následovně: když je provedeno posouzení potřeb osoby, zjišťuje se, zda ji její potřeby opravňují k poskytnutí služby a zda jsou k dispozici potřebné zdroje. Za účelem uspokojení potřeb, jejichž saturace je uznána za oprávněnou, případový pracovník vyhledává a zajišťuje odpovídající služby. Odlišnost tohoto pojetí případu od obou výše uvedených pojetí vystihuje vyprávění Dustin (2007) o jedné z jejich vizitací praxí studentů sociální práce. Studentka sociální práce prezentovala, jak u klientky, která měla problémy v rodinném životě, identifikovala potřeby související s bydlením. Dustin se studentky zeptala, jak se jí podařilo navázat s klientkou profesionální pomáhající vztah. Odpověděla jí učitelka, která řekla, že potřeby byly pojmenovány, a navazovat profesionální vztah není třeba. Podle Dustin to znamená, že studentce nebylo dovoleno, aby klientce poskytla pomoc nad rámec uspokojení zjištěných potřeb.

Uvedená tři pojetí případu lze stručně označit slovy „osobnost“, „situace“ a „potřeby“. Identitě sociální práce (→) se zdá být nejbližší pojetí případu jako „situace“, které je také nejkompexnější. Stejně jako pojetí zaměřené na osobnost bere v úvahu osobnostní faktory orientace klienta v prostředí, na rozdíl od něj však věnuje pozornost i působení sociálního prostředí na využívání příležitostí a zdrojů klientem. Pokud Briar (1976) přisuzuje případovému pracovníkovi zaměřenému na situaci funkci terapeutickou, funkci facilitátora, obhájce a manažera služeb, pojetí zaměřené na potřeby ponechává sociálnímu pracovníkovi pouze roli manažera služeb.

Uvedená tři pojetí případu se v praxi objevují v typologicky poměrně čisté podobě (např. Abel, 1994; Lubove, 1968; Dustin, 2007; Walsh, Holton, 2008 aj.), dochází ovšem i k míšení tradic. Walsh, Holton (2008) např. popisují model případové práce, který označují jako „Intensive Case Management“, v jehož rámci se od případového pracovníka očekává, že klientovi zprostředkovává jen některé z potřebných služeb a velkou část potřebné pomoci mu poskytuje sám. S klientem tráví mnoho času, pomáhá mu, aby si zvykl na podmínky života v obci a našel stabilní pozici v jejím životě. V zájmu dosažení tohoto cíle poskytuje klientovi poradenství, provází ho při navazování kontaktu s poskytovateli pomoci, kterou sám zprostředkoval, a podporuje lidi z přirozeného okolí klienta – členy rodiny, přátele, zaměstnavatele, poskytovatele služeb v komunitě a další.

odkazy na jiná hesla ESP: identita oboru sociální práce, hospodaření v rámci případu, případ, práce s případem, doprovázení, psychodynamické teorie, sociálně-ekologické teorie, klient, sociální prostředí, vyjednávání, obhajování, životní situace

literatura

Abel, E.K. Benevolence and Social Control: Advice from the Children's Bureau in the Early Twentieth Century. *Social Service Review*, 1/1994, pp. 1–19.

Barker, R.L. *The Social Work Dictionary*. Washington, NASW Press, 2003.

Briar, S. *The Current Crisis in Social Casework*. In Gilbert, N., Spetch, H., *The Emergence of Social Welfare and Social Work*, Itasca, Peacock Publishers, 1976, pp. 402–414.

Baldwin, M. *Care Management and Community Care. Social Work Discretion and the Construction of Policy*. Aldershot–Burlington–Singapore–Sydney, Ashgate, 2000.

Dustin, D. *The McDonaldization of Social Work*. Aldershot–Burlington, Ashgate 2007.

Lubove, R. *The Professional Altruist. The Emergence of Social Work as a Career*. Cambridge, Massachusetts, Harvard University Press, 1968.

Rein, M. *Social Work in Search of a Radical Profession*. In: Gilbert, N., Spetch, H., *The Emergence of Social Welfare and Social Work*, Itasca, Peacock Publishers, 1976, pp. 459–484.

Walsh, J., Holton, V. *Case management*. In: Rowe, W., Rapp-Paglicci, L.A. (eds.), *Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare, Vol. 3 Social Work Practice*, New Jersey, Wiley, 2008, pp. 161–182.

Wilenski, H.L., Lebeaux, Ch.N. *Industrial Society and Social Welfare*. New York, Russel Sage Foundation, 1958.

Libor Musil