

Zprostředkování

intermediation

Výraz zprostředkování označuje v humanitních vědách činnost spojujícího článku, který přenáší vzájemné vlivy účastníků vztahu, a umožňuje tak, aby se působení jednoho z nich projevovalo změnami u druhého účastníka a naopak (viz Amit, 2004). Význam slova zprostředkování v sociální práci je analogický, ale konkrétnější. Je-li jádrem identity sociální práce (→) pomoc se zvládnutím problémových interakcí (→) mezi klienty a jejich sociálním prostředím (→), pak zprostředkování je činnost, která přenáší vlivy účastníků problémové interakce, a umožňuje jim, aby svým vzájemným vlivům přizpůsobovali vzájemné reakce. Sociální pracovník je přitom katalyzátorem (Hartford, Seguin, in Sobey, 1977) či zprostředkovatelem (Lorenz, 2004; Oko, 2008) změn účastníků, které vedou ke změnám jejich vzájemných reakcí a vztahu mezi nimi. Zprostředkování tedy můžeme v sociální práci chápat jako cílevědomou pomáhající intervenci zaměřenou na dosažení změn průběhu, výstupů nebo prožívání problémových interakcí působením na všechny jejich účastníky, to je na lidi v nesnázích i na subjekty v jejich sociálním prostředí. Relevantní literatura pojednává o takto chápaném zprostředkování dvojím způsobem – popisuje jeho modelové podoby a vymezuje role, ve kterých sociální pracovníci v procesu zprostředkování vystupují.

Modelové podoby zprostředkování

V literatuře je možné najít následující modely podoby zprostředkování:

- Propojování klientů s existujícími zdroji, když je potřebují, ale nedovedou je sami využít, nebo když jejich snaha využít je naráží na překážky v sociálním prostředí (Wilenski, Lebeaux, 1965; Wacker, Roberto, Piper, 2002; Musil, 2012 aj.). Zdroji mohou být služby (např. pomoc od dobrovolníka) nebo příležitosti (např. dobrovolnická činnost klienta). Zdroje mohou být formalizované (např. konzultace akreditovaného poradce) nebo neformální (např. sousedská výpomoc), statutární (např. oprávnění k finanční pomoci) nebo občanské (např. zapojení do svépomocné skupiny občanského sdružení).
- Podpora vzniku potřebných, ale dosud neexistujících služeb nebo přizpůsobení služeb, které nejsou přiměřené potřebám klientů (Payne, 2006 aj.), včetně koordinace služeb a programů v komunitě (Bartlett, in Gilbert, Spetch, 1976).
- Organizování setkávání účastníků problémových interakcí s cílem vyvolat změny jejich vzájemného vnímání a jednání. Setkávání může mít podobu řízených konzultací (např. systemická práce s interakcemi v rodinách, viz Howe, 1989), neformálních schůzek (např. schůzky spolupracovníků s a bez zkušenosti s problémovým pitím, vedly ke změnám jejich vzájemného vnímání v organizaci, viz Shepard, in Sobey, 1977), hromadných mítinků (např. na veřejných setkání Palestinců se dařilo otevírat témata, která byla v soukromí muslimských rodin tabuizována, viz Savaya, Malkinson, 1997) nebo organizovaného provádění rekreačních aktivit (např. společné sportování či hraní divadla „náctiletých“ se seniory relativizovalo v očích mladých lidí jednoznačnost stereotypů stárnutí, viz Wacker, Roberto, Piper, 2002).
- Vytváření nebo podpora týmů nebo sítí odborné pomoci nebo svépomoci (Pincus, Minahan, in Gilbert, Spetch, 1976; Hepworth et al., 2010 aj.). Týmy či sítě mohou být oborové (Musil, 2012 aj.), v postmoderní situaci však častěji mezioborové (Payne, 2006 aj.), vnitro-organizační nebo mezi-organizační (Musil, 2012 aj.). Princip svépomoci vyžaduje omezení podpory na iniciaci, sponzorování nebo evaluaci svépomocného uskupení (Hepworth et al., 2010 aj.).
- Obhajoba nerespektovaných práv či zájmů jednotlivých klientů nebo cílových skupin v jejich interakci s jedinci, skupinami nebo organizacemi (Hepworth et al., 2010 aj.).
- Podpora sebe-organizace a veřejné participace zájmových komunit klientů při řešení vlastních problémů (Hopps, Lowe, in Rowe, Rapp-Paglicci, 2008 aj.).

- Zprostředkování řešení konfliktu (mediace) a podpora vyjednávání mezi zájmovými skupinami (Barker, 2003 aj.). Tzv. „mediace“ se využívá v rámci různých pomáhajících oborů. Z hlediska sociální práce je jedním z dílčích typů zprostředkování (Hepworth et al., 2010).

Pro všechny uvedené modely platí, že zprostředkování spočívá v působení sociálního pracovníka nejen na klienta, ale i na ostatní účastníky jejich interakcí (Matorin, in Sobey, 1977; Hepworth et al., 2010; Musil, 2012 aj.). Franklin, Gerlach, Chanmugam (in: Rowe, Rapp-Paglicci, 2008) říkají, že sociální pracovník ve škole může působit na jednotlivé studenty nebo usilovat o celkovou změnu prostředí dané školy, nejúspěšnější jsou ale intervence, které dělají obojí.

Předpokladem zprostředkování je sebereflexe sociálního pracovníka a jeho schopnost přizpůsobit svůj postup ostatním účastníkům interakce. Sociální pracovník se může setkat nejen u klienta a dalších účastníků interakcí, ale i u sebe sama se třemi typy překážek zprostředkování – s nedoceněním významu změny jednání u všech účastníků, s nedostatkem motivace k účasti na změně, případně s neochotou účastníků vzájemně se kontaktovat (Musil, 2012). Oko (2012) nabádá, aby se sociální pracovníci snažili uvědomit si, s jakými předpoklady o klientech, o společnosti, o svých závazcích (vůči klientům, oboru, organizaci nebo zákonům) se do zprostředkování pouštějí, a jak tyto jejich předpoklady ovlivnily jejich pojetí zprostředkovatelské úlohy sociálního pracovníka.

K tomu nabádá i Lorenz (2006). Sociální práce totiž podle něho získala společenské uznání v době ustavování moderních národních států proto, že se tehdy stala nástrojem ochrany představy žádoucích vlastností příslušníka moderního národa. Tu tehdy bezděčně uplatňovala politická veřejnost i sociální pracovníci, kteří díky tomu přijali veřejné očekávání, že jejich úkolem je za prvé rozpoznat ty, kdo sice přicházejí „zvenčí“ (imigranti, venkované přicházející do měst, lidé se „sociálně patologickými“ sklony), jsou však způsobilí přijmout standardy příslušníka moderního národa, a za druhé zprostředkovat přijetí národních standardů těmito jedinci. Vzniklo tak etnocentrické pojetí klienta a zprostředkování jeho interakce s normativním národním prostředím, které dodnes zůstává zakódováno v představách sociálních pracovníků – včetně těch, kteří vědomě usilují o emancipaci klientů. Etnocentrický model zprostředkování podle Lorenze selhává v postmoderní situaci, pro kterou je příznačná nedůvěra k jednotné představě žádoucího příslušníka společnosti a individualizace osobních identit. Tyto rysy postmoderní situace prohlubují diferenciaci a způsobují, že každá komunikace, tedy nejen komunikace se zjevnými „cizinci“, ale i komunikace s těmi, kdo jsou „in“, je mezikulturní. Předpokladem efektivity všech výše uvedených modelových podob zprostředkování, včetně např. zajištění přístupu k dávkám sociální pomoci, se stalo mezikulturní vyjednání jeho účelu mezi dvěma „cizinci“ – sociálním pracovníkem a jeho klientem. (Lorenz, 2006.)

Úspěch zprostředkování je za uvedených okolností podmíněn schopností sociálního pracovníka uvědomit si, v čem je ovlivněn představou, že má kontrolovat způsobilost klienta přijmout nějak definovaný standard, a případně mu pomáhat, aby se s takovým standardem osobně sžil. Přistoupit k jednání s klientem – kulturním „cizincem“ – bez uvědomění si subjektivnosti a relativnosti standardu žádoucího člena společnosti, znamená ztratit jeho důvěru dříve, než začne rozhovor.

Typy rolí sociálního pracovníka v procesu zprostředkování

Role, ve kterých podle literatury vystupují sociální pracovníci v procesu zprostředkování, je možné rozdělit do tří podskupin – role, které ke změně interakcí přispívají působením na klienta, působením na prostředí a přímým ovlivňováním průběhu interakcí.

Působením na klienta zprostředkovává sociální pracovník změnu interakcí v roli terapeuta (therapist), agenta klientova zmocnění (enabler) a trenéra aktivní adaptace (educator). Ve všech třech rolích ovlivňuje sociální pracovník osobní předpoklady klienta pro samostatné řešení vlastních problémů v interakci s jinými subjekty.

Payneův popis terapeutického diskursu sociální práce lze chápat jako vymezení role terapeuta, ve které sociální pracovník ovlivňuje, jak klienta vnímá sebe sama, a současně díky zkušenosti s klientem mění svůj pohled na něho. Vzájemné ovlivňování umožňuje klientovi získat kontrolu nad vlastními emocemi a nad svým způsobem života. Díky tomu může získat nadhled nad svým

znevýhodněním a případně je snáze překonávat. (Payne, 2006.)

Barker (2003) uvádí, že jako agent zmocnění umožňuje sociální pracovník klientovi získat schopnost vyrovnat se zátěží tím, že mu pomáhá vyjádřit přání, překonávat nechuť, zvládat emoce, rozpoznat osobní potenciál a sociální možnosti, rozčlenit problémy na zvládnutelné části, soustředit pozornost na cíle a na způsoby jejich dosažení.

Jako trenér aktivní adaptace učí sociální pracovník klienta schopnostem, které jsou předpokladem řešení důsledků nepříznivých okolností – poskytuje mu srozumitelným způsobem informace a návrhy, vymezuje možnosti a pravděpodobné důsledky jejich využití, popisuje modely chování v určitých situacích, učí technikám řešení problémů aj. (Barker, 2003).

Působení na prostředí se týká role obhájce (advocate), plánovače změny služeb (resource developer) a tvůrce programů (policy-maker). V těchto rolích zprostředkovává sociální pracovník stanoviska, potřeby a zájmy klientů nebo poznatky o nich do vnímání a rozhodování jiných subjektů.

V roli obhájce sociální pracovník jedná ve jménu klienta s různými subjekty (jedinci nebo organizacemi), upozorňuje je na problémy klienta a mění jejich postoje, pokud jsou překážkou řešení problémů klienta. Cílem je, aby klient mohl v interakci s jinými subjekty naplňovat svá legitimní oprávnění, uspokojovat potřeby či uskutečňovat své naděje nebo aspirace. (Briar in Gilbert, Spetch, 1976; Barker, 2003; Bent-Goodley in Rowe, Rapp-Paglicci, 2008 aj.)

Jako plánovač změny služeb se sociální pracovník formálně nebo neformálně, často společně s představiteli obce nebo klientů podílí na vytváření nových nebo modifikaci existujících služeb tak, aby služby dokázaly přiměřeně reagovat na dosud neuspokojené nebo vznikající potřeby klientů (Hepworth et al., 2010). Pokud představitelé obce nebo jiných organizací změny služeb nepodporují, role plánovače změny služeb prolíná s rolí obhájce (Hopps, Lowe, in Rowe, Rapp-Paglicci, 2008; Hepworth et al., 2010).

Hopps a Lowe uvádějí, že v roli tvůrce programů se sociální pracovník podílí na změnách, které ovlivňují životní podmínky nebo pravidla jednání lidí v rámci celých organizací, obcí nebo jejich částí, případně v rámci státu. Prosazování těchto změn zahrnuje analýzu a formulaci problému, vypracování doporučení a komunikaci o něm s vlivnými subjekty. Sociální pracovník se přitom může uplatnit jako posuzovatel existujících opatření, tvůrce návrhů, lobující, iniciátor politických koalic, expert poskytující svědectví, poradce, případně jako politický reprezentant. (Hopps, Lowe, in Rowe, Rapp-Paglicci, 2008.) Protože sociální pracovníci pracují přímo s klienty, bývají způsobilí popisovat jejich potřeby a posuzovat, jak stávající opatření podporují legitimní zájmy klientů nebo jim odporují (Hepworth et al., 2010). Tomu by odpovídala jejich účast na tvorbě programů v rolích tvůrce návrhů, experta poskytujícího svědectví nebo poradce.

Přímým ovlivňováním průběhu interakcí zprostředkovává sociální pracovník změnu interakcí v roli distributora (broker), mediátora (mediator) nebo koordinátora (facilitator, mobilizer). V těchto rolích vytváří podmínky, které usnadňují žádoucí průběh interakcí mezi klienty a dalšími subjekty. Bezprostředním účelem přitom bývá vyřešení aktuálního problému, účastníci problémové interakce se však kromě toho učí reagovat na sebe podle jiných než navykých pravidel.

V roli distributora sociální pracovníci pomáhají klientům najít zdroje (služby nebo příležitosti) korespondující s jejich potřebami, napomáhají klientům a poskytovatelům zdrojů při navazování kontaktu, podporují jejich společné zájmy, případně provázejí klienty během využívání služeb či příležitostí (Barker, 2003; Hepworth et al., 2010 aj.).

Hepworth et al. říkají, že jako mediátor sociální pracovník trpělivě naslouchá sdělením pocitů a faktů odpůrců, aby odhalil důvody neshod mezi nimi a nezaujal přitom stanovisko ani jednoho z nich. Vytváří tak nestranný prostor a podněcuje odpůrce, aby jej využili k nalezení vzájemně uspokojivého řešení jejich problému, respektive konfliktu. (Hepworth et al., 2010). Barker uvádí, že úkolem sociálního pracovníka v roli mediátora může kromě řešení konfliktu být podpora zmenšování rozdílů mezi subjekty, kteří to považují za žádoucí (Barker, 2003).

V roli koordinátora sociální pracovník usnadňuje změnu tím, že spojuje lidi dohromady, pomáhá jim určit společné cíle a najít cesty k jejich dosažení, vytváří mezi nimi komunikační vazby,

orientuje jejich aktivity a využití jejich zdrojů a pomáhá jim plánovat, usnadňuje jim využití odborných stanovisek a hledání potřebných zdrojů (Barker, 2003).
odkazy na jiná hesla v ESP: identita oboru sociální práce, interakce, sociální prostředí, systemická teorie, normalita, mediace, obhajování, vytváření sítí podpory, komunitní plánování, sociální akce

Literatura

- Amit, V. (ed.) *Biographical Dictionary of Social and Cultural Anthropology*. London – New York, Routledge, 2005.
- Barker, R.L. *The Social Work Dictionary*. Washington, NASW Press, 2003.
- Gilbert, N., Spetch, H. *The Emergence of Social Welfare and Social Work*. Itasca, F.E. Peacock Publishers, 1976.
- Hepworth, D.H., Rooney, R.H., Rooney, G.D., Strom-Gottfried, K., Larsen, J.A. *Direct Social Work Practice. Theory and Skills*. (Eighth Edition.) Belmont, Brooks/Cole, 2010.
- Howe, D. *The Consumers' View of Family Therapy*. Aldershot, Gower, 1989.
- Lorenz, W. *Research as an Element in Social Work's Ongoing Search for Identity*. In: Lovelock, R., Lyons, K., Powel, J., Reflecting on Social Work – Discipline and Profession, Aldershot – Burlington, Ashgate, 2004, pp. 145–162.
- Lorenz, W. *Perspectives on European Social Work – From the Birth of the Nation State to the Impact of Globalisation*. Opladen, Barbara Budrich, 2006.
- Musil, L. Jak překonávat obtíže při zprostředkování souběžné pomoci pro klienta? *Sociální práce/Sociálna práca*, 1/2012, s. 52–76.
- Oko, J. *Understanding and Using Theory in Social Work*. Exeter, Learning Matters, 2008.
- Payne, M. *What is Professional Social Work?* Bristol, BASW, 2006.
- Rowe, W., Rapp-Paglicci, L.A. (eds.) *Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare, Vol. 3 Social Work Practice*. New Jersey, Wiley, 2008.
- Savaya, R., Malkinson, R.: When Clients Stay Away. *Social Service Review*, 1997, Vol. 71, No. 2, pp. 214–230.
- Sobey, F. (ed.) *Changing Roles in Social Work Practice*. Philadelphia, Temple University Press, 1977.
- Wacker, R.R., Roberto, K.A., Piper, L.E. *Community resources for older adults*. Thousand Oaks etc., Sage, 2002.
- Wilenski, H.L., Lebeaux, Ch.N. *Industrial Society and Social Welfare*. New York, Russel Sage Foundation, 1958.

Libor Musil

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 nepočetná 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 vžilo 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 chápány 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 obhajobám 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 jí 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 nejkompaktnější. 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. 5
- Wilenski, H.L., Lebeaux, Ch.N. *Industrial Society and Social Welfare*. New York, Russel Sage Foundation, 1958.

Libor Musil