

KAZUISTIKA- na hodinu sociální práce s lidmi se zdravotním postižením

Paní Petra (28) je svobodná, velmi aktivní a nezávislá žena. Ve svých 18 letech se odstěhovala od rodičů a začala pracovat, by byla co nejvíce nezávislá. S rodiči se vidá pouze o svátcích a při velkých rodinných oslavách. Paní Petra bydlí ve vlastním bytě v centru krajského města. Paní Petra je velice aktivní. Ve svém volném čase se věnuje mnoha sportovním aktivitám – hraje tenis, lyžuje, běhá, aj. Sportu se nevěnuje pouze ve volném čase, ale také profesně, pracuje totiž jako instruktorka tenisu na OSVČ a spolupracuje s několika tenisovými školami. Má partnera, se kterým je chvíli a je s ním relativně spokojená.

V zimě si paní Petra přivydělává jako instruktorka lyžování. Před měsícem měla vážnou nehodu na lyžích, při které si poranila míchu a páteř. Byla převezena na traumatologické oddělení nemocnice. Po nezbytném ošetření byla přesunuta na spinální jednotku nemocnice. Její diagnózu lékaři určili jako *paraplegie* – tj. ochrnutí obou dolních končetin. Od té doby, co se paní Petra dozvěděla svou diagnózu, je ve špatném psychickém stavu. Je depresivní, trápí ji stavy úzkosti, cítí, že ztratila smysl života. Neví, co si má ve své situaci počnou, ze dne na den se jí změnil život. Paní Petra je v krizi, bojí se, že se o sebe už nebude schopná postarat. Má strach, že nebude schopná zaplatit všechny účty, protože se nemůže už věnovat své práci. Také neví, kam se po léčbě vrátí, protože její byt není přizpůsobený pro člověka na vozíku. Paní Petra bude ještě **minimálně měsíc** na spinální jednotce, než ji přesunou na dalších asi 5 měsíců do rehabilitačního ústavu. Paní Petra má sice našetřené nějaké peníze, ale ty rozhodně nebudou stačit na zaplacení půlročních výdajů. O své situaci paní Petra neřekla ani svým rodičům, neví totiž, jak a ani nechce. Její partner doposud neví, co se paní Petře stalo. Paní Petra mu to nechce říct, bojí se, že to bude konec jejich vztahu.

Pracovníci spinální jednotky paní Petře doporučili, aby kontaktovala sociální pracovníci, která by ji mohla pomoc řešit její nově vzniklou nepříznivou situaci. Paní Petra souhlasila, že se na sociální pracovníci obrátí. **Sociální pracovnice přichází za paní Petrou, která ji žádá, aby jí pomohla a řekla, co má ve své situaci dělat a jak má řešit svou finanční a bytovou situaci (objednávka se kterou klientka přichází).**

Úkol č. 1: Proved'te analýzu sociálního fungování klientky paní Petry dle konceptu od Bartlett.

Sociální fungování- Tento pojem do sociální práce zavedla Bartlettová, ta vysvětluje pojem sociálního fungování jako interakci mezi lidmi a požadavky prostředí. Jde o dynamický proces: na jedné straně je lidská schopnost zvládat (problém), na druhé straně požadavky či očekávání prostředí. Požadavky prostředí a schopnost zvládat tato očekávání bývají obvykle v rovnováze. Pokud ale je kapacita zvládnutí člověka nedostatečná či oslabená, nebo jsou nároky prostředí nepřiměřené k dovednostem člověka, rovnováha je porušena a situace bývá pocíťována jako problematická. Obecným cílem intervence sociálního pracovníka je pak podpora sociálního fungování klienta „tím, že klientovi pomáhá obnovit nebo udržovat rovnováhu mezi více či méně dostatečnou kapacitou zvládnutí a této kapacitě více či méně přiměřenými požadavky prostředí“ (Navrátil, Musil, 2000, s. 140).

Pro odhalení problémových situací mohou napomoci následující otázky na sociální fungování jedince, pomocí kterých lze odhalit problémy v sociálním fungování:

- 1. Jaké jsou schopnosti klientky zvládat problémy?**
- 2. Jaké jsou požadavky prostředí na klientku a od koho?**
- 3. Jaká je podpora klientky z prostředí?**
- 4. Jaká očekávání má klientka od prostředí?**
- 5. Jaké požadavky prostředí klientka nezvládá?**
- 6. Jaké požadavky jsou neadekvátní- ze strany klientky k prostředí i obráceně?**
- 7. Jaké jsou okolnosti problému klientky?**
- 8. Co by mohlo pomoci klientce obnovit zvládnutí?**
- 9. Co by mělo být předmětem intervence?**
- 10. Je problém na straně klientky, prostředí, anebo v interakci?**

Úkol č. 2: Na základě textu od Watsona a Westové (2006) proved'te proces posouzení životní situace klientky:

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.

Ad 1

Sociální pracovník připravuje plán posouzení.

Někteří autoři v této souvislosti hovoří záměrně 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 předmětem posouzení. Některé aspekty rodinného života mohou být zcela nepodstatné s ohledem na řešený problém.

Po definici cíle a určení témat pro posouzení může posuzovatel začít zvažovat **vhodné zdroje informací**. Podstatné je například, zda nejsou o uživateli služby vedeny nějaké záznamy z dřívějších kontaktů. 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 pečlivě zvážit, zda bude potřebné a vhodné hovořit například s příbuznými, známými, či sousedy. Hollandová (2004) pak upozorňuje, že téměř každé posouzení vyžaduje účast více než jednoho profesionála a více než jednoho uživatele služeb. Proto by jejich identifikace měla být součástí prvotní tvorby plánu posouzení. Ve většině případů by měli být do hloubkového posouzení zahrnuti všichni členové rodiny, a to včetně těch, kteří nebývají obvykle v centru pozornosti: otec a dítě. V některých případech jsou také významní příslušníci širší rodiny a přátelé. První rozhovory s příslušníky rodiny (ať už dospělí, či děti) o jejich podpůrné síti mohou odhalit jména významných osob, které by bylo vhodné do posouzení zahrnout.

Hollandová však také uvádí, že nelze opomenout úvahu o zapojení dalších potřebných profesionálů. To často probíhá formou zpřístupnění určité dokumentace (lékařské 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. 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 vést k přehlédnutí změn, k nimž mezitím došlo. Podstatnou součástí plánu posouzení je také **zvážení vhodných metod a technik posouzení**. Nejobvyklejší metodou posuzování je **rozhovor**. Při přípravě rozhovoru je vhodné zvážit celou řadu 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 soustředím na otázku druhou. Při úvaze o podobě rozhovorů 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. Zahraněním 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-vědného výzkumu je dobře známo, že zatímco uzavřené otázky pomohou získat stručné a faktické informace, otevřené otázky vytvářejí prostor pro sdílení pocitů, postojů a obšírnějších názorů. Za podstatnou dovednost se považuje schopnost sociálního pracovníka přizpůsobovat slovníku toho, s nímž hovoří. Sociální pracovník prostřednictvím vhodného slovníku dává najevo, že poslouchá sdělení uživatele služby, ale také posouvá debatu do méně formální polohy.

Při práci s rodinami může být pro sociální práci inspirující přístup řady různých poradenských a terapeutických škol (Matoušek, 2001; Navrátil, 2001). Sociální pracovník se může inspirovat například tzv. **cirkulárním dotazováním**, které vzniklo v rámci tzv. Milánské školy. Jeho cílem je získat podstatné informace o rodinném problému. Ačkoliv příslušný sociální pracovník nemusí mít systemický výcvik, může se bezesporu inspirovat a využít alespoň omezené spektrum technik (různé metody a techniky vedení rozhovorů zde nelze z důvodu rozsahu rekapitulovat). Vedle rozhovoru má však sociální pracovník v rámci posouzení možnost využít i jiné techniky. Jednou z možností je například využití **hry či malování**. Sociální pracovník je může 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 **náčrtem pozic rolí v rodině**. Dalšími metodami a technikami posouzení, které jsou hojně rozšířeny v anglosaském prostředí, jsou kreslení ekomap a genogramů .

Při posouzení situace mohou napomoci **také škály a dotazníky**. Nejsou sociálními pracovníky běžně v zařízeních sociálních služeb užívány. Jejich rizikem je nedostatečná validita, pokud se nepodaří dobře navázat vazby a vztahy k rodině a jejím členům. Nelze je používat jako úplnou náhradu za všechny další metody a techniky. Na druhé straně může být pro některé lidi používání škál a dotazníků zábavné. Metoda je jasná a srozumitelná, může dát lidem určitou kontrolu nad procesem. Umožňuje monitorovat změnu v čase. Poskytuje odlišné informace oproti rozhovoru.

Dalším prostředkem pro získání informací je **pozorování**. Lze říci, že se odehrává prakticky v průběhu celého procesu. Může se však pojmout formálněji. Příkladem může být pozorování rodiny u oběda, pozorování dítěte ve škole během vyučování. Poskytuje podstatné informace o řadě aspektů rodinného života (sdílené představy, nevyjádřená pravidla, hranice). Při provádění pozorování je nezbytné brát ohled na tři momenty: *kontext, cíl a souhlas*. Kontext vymezuje obsah i formu chování a my ho musíme brát v potaz. Během pozorování si klademe specifické cíle. Může jít například o to, zda matka přiměřeně reaguje na dítě (viz např. VTI). Pozorování by mělo být podloženo souhlasem klienta. Je podstatné vysvětlit jeho smysl (viz například Beaufortová, 2003).

I našimi sociálními pracovníky je běžně rozšířena další metoda posouzení – **analýza dokumentů**. Rozšířenost této metody je dána skutečností, že sociální pracovník pracuje s dokumenty souvisejícími s životní situací klienta velmi běžně. Obvykle je sociální pracovník má ve spisové dokumentaci, případně si podle potřeby další dokumenty vyžádá od spolupracovníků a dalších profesionálů (nejčastěji lékař, psycholog, právník).

Ad 2

Úkolem této fáze je jednak vytvoření vztahu s uživatelem služby a samozřejmě sběr relevantních informací. Je to fáze, v níž se realizuje plán, který byl v předešlé 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 zájmů 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. Křivohlavý, 2002, 2004), vyjednávat (např. Plamínek, 2006) a řídit rozhodovací proces (O'Sullivan, 1999).

Ad 3

Třetí fáze je reflexí a analýzou získaných informací k určení vhodné intervence. Opět 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 základě bylo možno získat obraz situace uživatele služby a koncipovat intervenci, která přiměřeně reaguje na situaci. Způsob analýzy souvisí s metodami, které se použijí při sběru informací. Jinak lze pracovat s rozhovorem a jiným způsobem sociální pracovník naloží s informací získanou z dotazníku a škály. Potřebné proto je, aby sociální pracovník rozuměl charakteru informace, kterou obdržel, a dokázal ji začlenit 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 přenášení 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.

Ad 4

Čtvrtá 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 podřízena nezbytností jejího promyšlení v kontextu teoretických souvislostí a znalostí (Navrátil, 2001). Na závěr intervence je podstatné také zhodnocení efektivity 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 řada témat a otázek je předurčena (rodinnou zakázkou, soudem, předchozí prací s rodinou). Zdůrazňuje, že volbu, koho zahrnout do posouzení, je třeba podřídit principu zajištění maxima

možných a relevantních pohledů. Podobně je podle Hollandové vhodné přistoupit k otázce, kde provádět posouzení. K účelu hloubkového posouzení je podle ní vhodné využít dostupná místa (domov, škola). Upozorňuje také na časové hledisko. Čas 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 důvěra, 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 intervenci doprovází.

http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolsocialnihopracovnika-120116134909.pdf od s. 72