

**Pojetí pomoci – individuální deficity a problémové interakce
klientů ohrožených rizikovým jednáním**

**Prof. PhDr. Libor Musil, Csc. – PhDr. Pavel Řezáč –
Mgr. Kateřina Klečková**


Abstrakt

Klíčová slova

Abstract

Key words

*Pojetí pomoci – individuální deficity a problémové interakce klientů ohrožených rizikovým jednáním
Prof. PhDr. Libor Musil, Csc. – PhDr. Pavel Řezáč – Mgr. Kateřina Klečková*



Úvod

Když Exner a Filípková ve svém vystoupení na konferenci popisovali svoji práci s klienty probačních programů, vyjádřili přání pracovat nejen s nimi, ale také s jejich rodinami. Říkali, že tato jejich představa naráží na dvě překážky – neochotu příbuzných klientů spolupracovat a skutečnost, že sponzoři probačních programů neposkytují finanční podporu práci s jinými subjekty, než s klienty Probační a mediační služby (dále jen „PMS“). Obě uvedené překážky by bylo možné určitým úsilím překonávat, otázka ovšem je, zda stojí za to, takové úsilí vynakládat¹. Domníváme se, že by to za to stálo, protože rodiče, sourozenci, kamarádi, učitelé, kurátoři nebo další subjekty sociálního prostředí klientů probačních programů mohou díky spolupráci s pracovníky programu potvrzovat nebo alespoň méně intenzívně zpochybňovat význam zkušenosti, kterou klienti získali během účasti v programu.

Abychom tuto domněnku podpořili, pokusíme se na následujících stránkách odpovědět na otázku, čím se liší a čím se podobají dvě pojetí pomoci klientům ohroženým rizikovým jednáním – pomoc zaměřená na individuální zvládnutí deficitů klienta a pomoc zaměřená na problémy v interakci klienta s jeho sociálním prostředím. Abychom na tuto otázku odpověděli, vymežíme obě uvedená pojetí pomoci a popíšeme příklad aplikace obou pojetí při práci s vybraným klientem „Honzou“.

Dvě pojetí pomoci

Neuspokojené přání kolegů Exnera a Filípkové připomíná diskusi sociálních pracovníků o zaměření pomoci na „individuální deficity“ nebo na „problémové interakce“ klientů. Musil se domnívá, že v současné české společnosti se od sociálních pracovníků rutinně očekává pomoc se zvládnutím individuálních

¹ Záměrně používáme nedokonavý vid sloves „překonávat“ a „vynakládat“. Nestačilo by úsilí „vynaložit“ jednorázově, a obě překážky tak jednou provždy „překonat“. Úsilí by bylo třeba „vynakládat“ znovu a znovu. Týká se to zejména snahy podněcovat ke spolupráci příbuzné a případně další subjekty sociálního prostředí klientů probačních programů. S těmito subjekty by bylo třeba navazovat spolupráci v každém jednotlivém případě. Jinak by tomu asi nebylo ani při vyjednávání o tom, aby finanční podpora byla přidělována i projektům, které se zaměřují jak na klienty PMS, tak na subjekty v jejich sociálním prostředí. Jedna věc by byla dosáhnout oficiálního souhlasu a další věc by byla postupně přesvědčit členy příslušných komisí, že je žádoucí takové projekty, respektive pomáhající práci s blízkými klientů a případně s dalšími relevantními subjekty financovat.

deficitů klientů, zatímco tradice a z ní vycházející teorie sociální práce od sociálních pracovníků očekává, že budou klientům pomáhat se zvládnáním jejich problémových interakcí se sociálním prostředím (Musil 2010: 12–15).

Pokud skrze Musilovo typologické¹ rozlišení pohlédneme na způsoby práce s klienty probačních programů, můžeme hovořit o dvou pojetích pomoci mladým lidem ohroženým rizikovým chováním. V rámci jednoho z nich se od pracovníků programů očekává, že klientům pomohou zvládat jejich individuální deficity. Domníváme se, že toto pojetí je dnes v české probační praxi vnímáno jako samozřejmé.² Očekávání vycházející z tohoto pojetí budeme tedy označovat jako „rutinní očekávání“. V rámci druhého pojetí pomoci mladým lidem ohroženým rizikovým chováním by se od pracovníků probačních programů očekávalo, že klientům pomohou zvládat jejich problémové interakce s lidmi nebo organizacemi v jejich sociálním prostředí. Očekávání vycházející z tohoto pojetí vyplývají z teorie sociální práce, a budeme jim proto říkat „očekávání teorie“. Rozlišením „rutinních očekávání“ a „očekávání teorie“ vyjadřujeme domněnku, že se současná politika Probační a mediační služby a v souvislosti s tím ani praxe probačních programů příliš neopírá o teorii sociální práce.

Výrazem „pojetí pomoci mladým lidem ohroženým rizikovým chováním“ v tomto textu označujeme představy o působení na klienty probačních programů, které uznávají pracovníci těchto programů nebo další zainteresované subjekty.³ Tyto představy se týkají problémů, které mají pracovníci probačních programů řešit, cílů, které si mají při práci s klienty klást, a metod, které mají používat. Z představ o problémech, cílech a metodách práce s klienty ohroženými rizikovým jednáním vycházejí očekávání, která uplatňují pracovníci probačních programů vůči sobě navzájem a která vůči nim a jejich programům uplatňují další zainteresované subjekty, např. pracovníci PMS, sponzoři nebo klienti aj.

- 1 „Typologické“ neznamená „kategorické“, a rozlišení typů proto chápeme jako otevření možnosti porozumět, v čem se v praxi uplatňovaná pojetí pomoci blíží jednomu a v čem druhému typu, nikoliv jako cestu k jednoznačnému rozřídění v praxi uplatňovaných pojetí pomoci na „buď taková, nebo maková“.
- 2 Mimo jiné to bezděčně dokládají Exner a Filípková výše zmíněným povzdechem, že práce s rodinami klientů probačních programů – která, jak dále ukážeme, zaměřená na individuální deficity překračuje – není finančně podporována.
- 3 Např. soudci, pracovníky PMS, členy komisí, které rozhodují o přidělení dotací na probační programy žadatelům, klienty probačních programů, pracovníky oddělení sociálně právní ochrany, kurátory pro mládež aj.

V následujícím textu ukážeme podobnosti a rozdíly mezi pojetím pomoci zaměřeným na individuální deficity a na problémové interakce klientů ohrožených rizikovým jednáním. V jednotlivých kapitolách postupně rozebereme rozdíly a podobnosti mezi představami o problémech, o cílech a o metodách působení probačních programů. V každé kapitole nejprve typologicky popíšeme „rutinní očekávání“ a „očekávání teorie“ a podobnosti a rozdíly mezi nimi ilustrujeme pomocí příkladu práce s klientem probačního programu Honzou. S jeho osobou a situací vás seznámíme nejdříve.

Honza

V době své účasti v probačním programu „Změnit směr“ (dále jen „Programu“) bylo Honzovi 16 let a studoval první ročník střední školy technického směru. Za loupežné přepadení s nožem v ruce a odcizení mobilního telefonu mu soud vyměřil rok a půl podmíněně. Dohled při plnění podmíněčného odsouzení zajišťovala PMS, klientem Programu se stal na doporučení kurátorky pro mládež. Prospěch měl v té době průměrný, problémy mu dělala matematika. Ve škole měl značné absence, které mu ovšem obvykle omlouvala matka. Ve volném čase se věnoval fotbalu, počítačovým hrám a bojovým sportům. Od 14 let je silným kuřákem. V době účasti v programu měl přítelkyni.

Honzovi rodiče jsou od jeho tří let rozvedení a s biologickým otcem není Honza v kontaktu. Žije ve společné domácnosti s matkou a s jejím novým přítelem, který se k nim nastěhoval asi dva měsíce před zahájením Honzovi účasti v Programu. Honzova plnoletá sestra je na matce nezávislá a bydlí v jiném bytě se svým přítelem. Matka je zaměstnaná na částečný úvazek jako uklízečka, její přítel je řidič a pracuje ve směnném provozu. Honza vyrůstal na vesnici a v jeho čtrnácti letech se s matkou přestěhovali do města.

Problémy, které je třeba v rámci probačních programů řešit

Problémem, jehož řešení se od pracovníků probačních programů očekává z hlediska pojetí pomoci, které je zaměřeno na individuální deficity lidí ohrožených rizikovým jednáním, je „ohrožení uspokojení potřeb klienta jeho individuálními deficity“. Z hlediska pojetí pomoci zaměřené na interakce, jsou za problém, jenž je třeba řešit, považovány „životní obtíže, které klienti prožívají v důsledku obtíží v interakcích se subjekty v jejich sociálním prostředí“.

Honzovy problémy z hlediska pojetí zaměřeného na individuální deficity

Domníváme se, že od pracovníků probačních programů se rutinně očekává, že se budou snažit klientům pomoci překonávat individuální deficity. Ty jsou obvykle považovány za zdroj a jádro problémů, které s rizikovým jednáním souvisí. Z hlediska tohoto pojetí bylo podle pracovníků Programu problémem, že Honza nepřijímá zodpovědnost za své chování a jeho důsledky, krade a nechodí do školy. Za projevy tohoto problému je u Honzy možné považovat jeho pasivitu při řešení problémů, které se ho týkají, sklon tyto problémy nepřijímat za své, nerespektování autorit a agresivitu. Z hlediska zaměření na Honzovy individuální deficity si pracovníci Programu všimli, že mu chybí prožitek emocionální podpory, je u něj patrné nízké sebehodnocení a je snadno ovlivnitelný vrstevníky aj.

Honzovy problémy z hlediska pojetí zaměřeného na interakce se sociálním prostředím

Teorie sociální práce chápe individuální deficity jedince jako důsledky nebo jako faktory vzniku jeho problémů v interakcích se subjekty v sociálním prostředí. Problémem tedy může být nejen to, že se jedinec jeví ostatním jako problémový, ale také to, že na něj ostatní (rodiče, učitelé, kurátor a další) reagují způsobem, se kterým si on neví rady. Z tohoto hlediska si pracovníci Programu všimli, že Honza na jedné straně a rodiče, kurátor pro mládež nebo vedení školy na straně druhé se nedokážou dohodnout na pravidlech plnění povinností Honzou a na pravidlech odměňování nebo trestání jeho žádoucího i nežádoucího chování.

V rámci rodiny bránily dohodě komunikační obtíže mezi dospělými a Honzou, které mimo jiné souvisely s jejich odlišnými pohledy na studium Honzova oboru. Honza nechtěl studovat obor, který jeho matka a její partner považovali za žádoucí. Zdrojem „tření“ bylo překračování hranic rolí. Pro Honzu nebylo přijatelné, že se partner matky ocitl v roli dospělého člena rodiny a dospělí vnímali jako nežádoucí Honzův sklon vstupovat do role dospělého muže.

Honzova nespokojenost s oborem a jeho neúcta k autoritám, která pravděpodobně souvisela s napětím mezi ním a „otčímem“, měla za následek i napjaté vztahy mezi Honzou a jeho učitelem. Honza také neměl chuť začlenit se do kolektivu třídy. Honzovy potíže v přijímání autorit se projevovaly i v jeho vztahu s kurátorkou, neplnil její očekávání, což mezi nimi vedlo ke konfliktům.

Cíle, které si mají pracovníci probačních programů klást

Z pojetí problémů vyplývá pojetí cílů. V rámci pojetí zaměřeného na individuální deficity se očekává, že cílem práce s lidmi ohroženými rizikovým jednáním bude „zmírnění těch individuálních deficitů klientů, které podněcují jejich rizikové jednání nebo stojí v cestě jeho omezení“. Z hlediska pojetí zaměřeného na interakce je očekávaným cílem „zmírnění obtíží, které prožívá klient a lidé v jeho sociálním prostředí ve vzájemných interakcích“.

Cíle práce s Honzou z hlediska pojetí zaměřeného na individuální deficity

Podle našich předpokladů se od pracovníků probačních programů rutinně očekává, že se pokusí zmírnit ty individuální sklony klienta, které podle předpokladů daného pojetí pomoci stojí u kořene jeho rizikového jednání.

Z tohoto hlediska bylo podle pracovníků programů klíčovým cílem, aby se změnilo Honzovo vnímání důsledků vlastního jednání. Tato změna měla podle jejich předpokladu otevřít cestu k tomu, aby si Honza připustil vlastní podíl na vzniku některých problémů, dokázal aktivněji řešit konkrétní situace, díky tomu přijímal lépe sebe sama a stabilizovalo se jeho sebehodnocení. Naplnění těchto cílů by mohlo mimo jiné vést ke zmírnění Honzovy agresivity.

Cíle práce s Honzou z hlediska pojetí zaměřeného na interakce se sociálním prostředím

Podle teorie sociální práce má Honza individuální nesnáze také proto, že si nerozumí s lidmi kolem a dostává se s nimi proto do konfliktu. Jeho agresivita nebo odmítání autorit a podíl na vzniku vlastních problémů může souviset s tím, že má problémy ve vztazích. V rámci Programu je z tohoto hlediska třeba usilovat, aby Honza a lidé, s nimiž má konflikty, na sebe dokázali reagovat oboustranně přijatelným způsobem.

Pracovníci Programu si proto při práci s Honzou kladli cíle, které se týkaly ujasnění si vzájemných očekávání a pravidel vzájemného chování mezi Honzou na jedné straně a rodinou, učiteli a kurátorkou na druhé straně.



Metody, které mají pracovníci probačních programů používat

Z hlediska pojetí zaměřené na individuální deficity je třeba „působit na klienta“, poskytnout mu novou zkušenost a zprostředkovat nový pohled na sebe sama. Stručně řečeno, problematické sklony klienta je třeba „korigovat učním“. V rámci pojetí zaměřeného na zvládnání interakcí je třeba stimulovat vzájemně přijatelné reakce klienta a subjektů v jeho prostředí „působením na obě strany interakce“.

Metody práce s Honzou z hlediska pojetí zaměřeného na individuální deficity

Předpokládáme, že se od pracovníků probačních programů rutinně očekává, že budou zmírnění individuálních deficiť jednotlivých klientů ohrožených rizikovým jednáním stimulovat individuálními rozhovory a hlavně učním ve skupině.

Z tohoto hlediska se pracovníci Programu se snažili oslabit uzavření Honzy v negativní roli tím, že mu zprostředkovali prožitku akceptace reflexi tohoto prožitku. Použili k tomu jednak individuální terapii, při které využívali prostředky některých psychoterapeutických směrů a práci s přenosem, a dále skupinová setkání, jejichž obsahem byla arteterapeutická a dramaterapeutická činnost podporující práci s kognicí a zpracováním emocí.

Metody práce s Honzou z hlediska pojetí zaměřeného na interakce se sociálním prostředím

Teorie sociální práce předpokládá, že vzájemného přizpůsobení účastníků interakce je možné dosáhnout stimulací učení u klienta i subjektů, s nimiž si nerozumí nebo s nimiž přichází do konfliktu. S klientem a zejména se subjekty z jeho sociálního prostředí je někdy účelné vyjednávat, uzavírat dohody apod.

Ujasnění si vzájemných očekávání a pravidel vzájemného chování se pracovníci Programu pokoušeli dosáhnout podporou zdravých komunikačních vzorců, dohod o pravidlech a následného dodržování dohodnutých pravidel. „Zdravé komunikační vzorce“ přitom chápali jako přímou a otevřenou komunikaci o tématech společného fungování mezi různými „systémy“ – např. mezi Honzou a rodinou, či mezi Honzou a vedením školy.

Pokusy o uplatnění takto chápaných zdravých komunikačních vzorců a o uzavření dohod o pravidlech se odehrávaly postupně v rámci Honzova setkání s pracovníkem programu, s kurátorkou, s rodinou, s učitelem a s pracovníkem PMS. Tématem těchto setkání bylo vymezení společných problémů a vzájemných očekávání. Pracovníci Programu považovali za rozhodující předpoklady úspěchu těchto setkání zajistit bezpečný prostor pro hledání řešení různých situací a prevenci nedorozumění díky vzájemnému vyjasňování si postojů a názorů. Během setkání se snažili moderovat diskusi o vlivu změn jednoho účastníka setkání na ostatní a podporovat, resp. usnadňovat přitom otevřenou komunikaci mezi účastníky setkání.

Závěr

Pokud porovnáme pojetí pomoci, která vycházela ze zaměření na Honzovy individuální deficity a pomoci, která byla zaměřena na Honzovy nesnáze v interakcích s rodiči, učiteli, vrstevníky a Honzovou kurátorkou, v obou případech byla přítomna snaha stimulovat učení. Jak Honzovi, tak lidem, s nimiž měl potíže ve vztazích, se pracovníci probačního programu snažili poskytnout zkušenost, a zprostředkovat tak náhled. Rozdíl aplikace obou pojetí se zdá být v tom, že v rámci pomoci vycházejícího z představy, že problémem jsou Honzovy individuální deficity, šlo o individuální učení Honzy, kdežto v kontextu pojetí zaměřeného na interakce šlo o vzájemné učení směřující k dohodám.

Oba výše zmíněné typy učení – „učení ve skupině“ a „vzájemné učení“ – je tedy třeba odlišit. První je nástrojem individuální změny, druhé je nástrojem změny vztahu a pravidel interakce v jeho rámci.

Cílem „učení ve skupině“ klientů je paralelní změna jedinců. Na skupinovém setkání se odehrává individuální učení spočívající v krátkodobém a paralelním prožívání jednoho stimulu více účastníky. Ti spolu řeší podobné problémy, nescházejí se však proto, aby hledali řešení problémů ve svém soužití.

Řešení problémů, které zatěžují dlouhodobější vztah a životní perspektivu účastníků, je naopak cílem „vzájemného učení“. Jeho cílem je změnit dlouhodobě selhávající vzájemné reakce. Na této změně se podílejí lidé, kteří spolu žijí každodenní život a jejichž perspektiva vzájemné závislosti je nezdědka celoživotní.



Literatura

Musil, L. (2010). *Tři pohledy na budoucnost sociální práce*. In: Smutek, M., Seibel, F. W., Truhlářová, Z., Rizika sociální práce, Gaudeamus, Univerzita Hradec Králové, s. 11-25.

Pojetí pomoci – individuální deficity a problémové interakce klientů ohrožených rizikovým jednáním
Prof. PhDr. Libor Musil, Csc. – PhDr. Pavel Řezáč – Mgr. Kateřina Klečková

