

Sociální kontrola profesionálně – Sociální revue

V sociální práci se zhruba 20 let učíme rozlišovat mezi pomocí a kontrolou. Říkáme přitom, že kontrola je stejně profesionální způsob práce jako pomoc. Přesto však kontrola – pokud jde o míru pozornosti, kterou jsme jí věnovali – zůstala tak trochu „Popelkou“. Něčím, co neděláme příliš rádi, protože to není tak pěkné jako pomáhání (je na nás více práce, více rozhodování, více starání se a výsledky nebývají tak zřetelné a trvanlivé jako u pomoci). Důvodem mimo jiné byla naše mylná představa, že kontrolovat pracovníci umí, zatímco pomáhat se musí učit, píše **Lenka Šimková a Ivan Úlehla**.

Důsledek této mýlky je například vidět u případů, které se proderou do médií jako nejkřiklavější kauzy a o nichž se pak hovoří jako o důkazech selhání sociální práce.

My se domníváme, že v nich hlavní roli hrála kontrola – bylo jí tam příliš málo, nebo naopak příliš mnoho nebo byla vedena špatně či dokonce neprofesionálně.

Následujícím článkem se chceme pokusit přispět k odborné diskusi a chceme nabídnout sociálním pracovníkům několik námětů, o čem při „operování v oblasti kontroly“ uvažovat.

Kontrolou přebíráme nad někým moc, bereme si ho na starost. Kontrola je nevyhnutelná, účelná a potřebná. Liší se od pomoci tím, že je postavená na zájmech jiných lidí než toho člověka, o kterého je postaráno, jakkoli v běžné řeči říkáme, že je to v jeho zájmu, jakkoli je to nevyhnutelné, jakkoli je to účelné, jakkoli je to potřebné.

Kritéria kontroly

Při definování profesionální kontroly říkáme, že by měla splňovat základní kritéria:

– měla by být etická (pracovník by si měl být vědom, že nikoli situace a její okolnosti, ale on sám volí, jak, kdy a hlavně proč kontroluje, a že za tuto volbu nese plnou odpovědnost,

– užitečná (příčemž to, co je užitečné a proč tomu tak je, stanovuje pracovník a nese za to také zodpovědnost. Pokud je to možné, tak i klient by měl alespoň zpětně a s odstupem mít možnost zhodnotit, zda zásah pracovníka byl užitečný.),

– transparentní (neměla by se vydávat za pomoc, pracovník by se měl ke své volbě a zodpovědnosti z ní plynoucí jasně přihlásit).

Abychom nezůstali jen u obecné definice, pokusili jsme se výše uvedené zásady rozpracovat do konkrétních otázek tak, aby mohly být inspirací pro případovou práci.

Zvláště tam, kde se zásadně rozhoduje o klientově životě (např. o jeho umístění do ústavní výchovy apod.), jsme přesvědčeni, že můžeme hovořit také o ochraně klienta i pracovníka (resp. organizace) před neprofesionálními postupy.

Otázky pro lepší kontrolu

Nabízíme tyto otázky, které mohou pomoci zvýšit kvalitu profesionální kontroly. (Pro lepší názornost doporučujeme představit si nějaký „zapeklitý“ případ z vlastní praxe s velkou zodpovědností pracovníka a rozhodováním, které může mít vliv na další klientův život):

Činí zásadní rozhodnutí pracovník sám, nebo je činí tým?

Pracuje tým systémově (má jasná pravidla práce, postupů, rozhodování včetně posouzení rizik přijetí daného rozhodnutí)?

Jsou zohledněny a popsány jedinečné okolnosti klientova případu?

Je zřejmé, kdo a proč nejvíce tlačí na změnu – jaké jsou motivy a priority pracovníků?

Jsou zachyceny a v návrhu řešení využity způsoby, jimiž klient dosud svůj život zvládá?

Jaká přání a potřeby byly zjištěny a jak budou do rozhodnutí zapracovány?

Jak má klient, který potřebuje, aby někdo mluvil za něj, zajištěn svého „obhájce či advokáta“, zvláště je-li opatrovník členem týmu, který přijímá rozhodnutí?

Jak je zajištěn aktivní podíl klienta a jeho blízkých na rozhodování o něm a jeho situaci?

Je navrhované řešení, rozhodnutí, opravdu tou nejmenší nutnou změnou k dosažení cíle, jde o nejjemnější z alternativ?

Jak je postup řešení rozplánován v čase a jak jsou zajištěny budoucí revize dnešního rozhodnutí?

Jak je zajištěno, aby klient rozuměl, co se děje, co musí a proč?

Jak se v průběhu kontroly pracuje s ostrůvky pomoci a se zplnomocňováním klienta?

Opravdu neexistuje alternativa, která nevyžaduje kontrolu?

Kontrola léčí

Protože moc nad někým může být zneužita, být škodlivá a hanebná, je tak důležité, aby profesionální kontrola, která je také mocí, byla svázána jasnými pravidly.

Jsme přesvědčeni, že dobře vedená kontrola také „léčí“. Musí však splňovat určité podmínky, které jsme shrnuli takto:

Kontrola léčí:

– transparentnost = přebíráme-li nad klientem moc a chceme, aby se jí podvolil, je na místě, aby o tom věděl, aby znal naše motivy, povinnosti a své možnosti a povinnosti. Znamená to vyhnout se manipulaci, kterou nepovažujeme za profesionální práci. Cílem není „zmermocerit“ klienta, ale jednat s ním na rovinu a férově.

– posilování klientovy vůle rozhodovat = soustředěně pracuje s „volními“ procesy, všude, kde je to možné, klienta zplnomocňujeme, aby rozhodoval sám, byť jen v detailech. Dáváme mu tím najevo, že nás zajímá jeho pohled a jsme připraveni jej brát.

– posilování autonomie = zacházení s klientem jako kompetentním, svéprávným a rozhodujícím partnerem – klient s námi v principu nemusí být (i když jiná varianta může být ještě horší), obecněji jde o principy informovaného ne/souhlasu, které podporují jeho schopnost nést zodpovědnost.

Rádi bychom tímto úvodním textem otevřeli širší diskusi o nadhozených tématech, protože se nám zdá, že tu chybí. Těšíme se na diskusi!

Lenka Šimková – původně sociální pracovnice (oblast manželského poradenství a krizové intervence), působí v GI především jako terapeutka a lektorka. Dlouhodobě se zabývá psychosociální podporou párů s poruchami plodnosti (projektu Ratolest), a lektoruje vzdělávací programy, zaměřené na oblast komunikace mezi klientem a pomáhajícím profesionálem.

Ivan Úlehla – autor učebnice sociální práce *Umění pomáhat, metodik společnosti GI, dlouholetý manželský poradce, učil metody na katedře sociální práce FFUK Praha. Od přelomu 90. let prosazuje systemiku v duchu radikálního konstruktivismu v oblasti psychoterapie, socioterapie a sociální práce. V roce 2009 otevřel v GI první výcvik socioterapie.*