

	Co splněno (PLUSY)	Co nesplněno (MINUSY)
--	--------------------	-----------------------

zatím d-e, spíše e

Formální náležitosti k celému textu						
Název práce (typ dilemat a místo zjišťování)	úplný	X	neúplný nebo chybí			X
Citace v textu (např. Vacek 1997: 192)	přítomny	X	chybí			X
Plynulost vět	dostačující		nedostačující			
	1	2	3	4	5	
Část „Úvod“						
Název podkapitoly	správný	X	chybný nebo chybí			X
Cíl práce	konkretizovaný		nedostatečně specifikovaný			
	1	2	3	4	5	
Zdůvodnění volby tématu	je přítomné	X	chybí			X
Způsob naplnění cíle	uveden	X	neuveden			X
Část „Charakteristika konkrétního pracoviště organizace v dané lokalitě/regionu“						
Název podkapitoly	úplný	X	neúplný/jakého a kde?			X
Pracovníci, u kterých bude dilema zkoumáno	specifikováni	X	nespecifikováni			X
Charakteristiky klientů	dostatečné	X	nedostatečné			X
Charakteristiky pracovníků	dostatečné	X	nedostatečné			X
Část „Teoretické vymezení konkrétního dilematu“						
Název podkapitoly	úplný	X	neúplný/konkrétně jakého?			X
Charakteristiky vybraného dilematu podle literatury	dostatečné		nedostatečné			
	1	2	3	4	5	
Tabulka shrnující informace o dilematu	přítomna	X	nepřítomna			X
Část „Otázky indikující přítomnost zvoleného dilematu na vybraném pracovišti a způsobu jeho řešení“						

Esej se zaměřuje na otázku, jak pracovníci (v tomto případě kurátoři pro mládež) řeší dilema **monologu a dialogu** při komunikaci se svými klienty. Při čemž zde velkou roli hraje uplatňování moci v jednání a komunikaci s klienty.

Dilema monolog – dialog vychází z předpokladu, že na jedné straně soc. pracovník nepřipouští diskusi o situaci klienta a aplikuje pouze svůj výklad, klienta ovlivňuje jednostranně, na druhé straně považuje klienta za „rovnocenného partnera“ v hodnocení jeho situace a je ochoten s ním vést rozhovor – dialog.

Toto dilema je obecně velmi časté v institucích zabývajících se sociální péčí a pomocí, je to i poměrně logické, protože pracovníci, kteří se dostávají do přímého kontaktu s klienty jsou vybaveni určitým vědomostním, popř. legislativním potenciálem a pravomocemi. Klienti nevědí, jak si sami pomoci a předpokládají, že soc. pracovník toho bude schopen, ovšem očekává se od nich aktivní spolupráce na řešení jejich problému a je potřeba je k ní nějakým způsobem přimět.

Při snaze pomoci klientovi vyřešit problém (jeho správná definice a adekvátní způsob řešení) musí pracovníci řešit řadu problémů, které vyplývají z jejich postavení, časové náročnosti případu, materiálních podmínek apod.

Cílem eseje je tedy zodpovědět konkrétní otázku: Jak jsou pracovníci Oddělení sociální prevence – kurátoři pro mládež – zvyklí řešit dilematickou situaci a jaký to má pro ně význam? Jak běžně řeší dilema mezi snahou jednostranně působit na změnu životní situace svých klientů a vedením dialogu s klienty o jejich problémech, přičemž klientovi definice problémů považují za významné?

Indikátory pro zodpovězení položených otázek budu hledat především v jednání a chování pracovníků a jejich klientů.¹

Popis a charakteristika zvoleného pracoviště - Oddělení sociální prevence

Protože jsem všechny studijní praxe absolvovala na odděleních sociální prevence, u sociálních kurátorů či u kurátorů pro děti a mládež, zvolila jsem také toto pracoviště jako objekt svého pozorování.

¹ Ve vybrané instituci jsem byla na studijní praxi, v rámci které jsem měla možnost tyto projevy pozorovat.

Konkrétně se budu zabývat situací na Oddělení sociální prevence – kurátoři pro děti a mládež – Městského úřadu v Jeseníku.

Klientela je zde tvořena dětmi a mládeží z celého jesenického okresu, je poměrně rozsáhlá (řádově několik set) a rozmanitá, co do věku i typu klientů. Aktuálními nebo „aktivními“ klienty je ale vždy „jen“ několik desítek, například proto, že děti či mladiství dorůstají a odcházejí „spolupracovat“ s jinými institucemi.

Nejčastějšími problémy, které kurátoři se svými klienty řeší je záškoláctví, krádeže, experimentování s drogami, toxikomanie a útoky z domovů.

To, že se jedná o děti, potažmo mladistvé, se velmi intenzivně promítá do způsobu komunikace v této organizaci a celkově ovlivňuje práci a aplikaci přístupů soc. práce při řešení problémů klientů.

Na oddělení působí dva kurátoři, muž a žena ve středních letech, **a co vzdělání – profese – pracovní zkušenosti – praxe...** při práci s klienty vycházejí „pouze“ ze své praxe, jejich dosažené vzdělání nebylo zaměřeno na sociální práci. Oba prošli rekvalifikací dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Budu se tedy zabývat těmito dvěma kurátory, jejich komunikací a přístupem ke klientům.

Teoretická charakteristika zvoleného dilematu monolog – dialog

Dilema, které jsem si vybrala jako stěžejní pro tuto esej, a které budu sledovat na zvoleném pracovišti, je především dilematem vyplývajícím z komunikace mezi soc. pracovníkem a klientem a značně ovlivňuje celkový postup a přístup k řešení klientova problému.

Na jedné straně jde o dialogický přístup ke klientovi, který v sobě skrývá rovnocennost názoru a hodnocení situace klientem i pracovníkem, jde o partnerství obou, pracovník usiluje o vzájemné porozumění a vedení diskuse. Monologický přístup je pak jednostrannou komunikací, je zde typické dominantní postavení jedné strany – pravidelně soc. pracovníka, který pohlíží na klienta a jeho problém jako na objekt a předpokládá, že jedině jeho vlastní stanovisko a názor je správné, v tomto případě nejde o diskusi.

Pracovníci většinou volí jeden z těchto přístupů a volba je odvislá od situace a typu klienta, oba mají své výhody i nevýhody, ovšem motiv volby toho kterého není vždy veden jen snahou pomoci klientovi, ale může odrážet „špatný“, příliš autoritativní postoj soc. pracovníka.

Dilema zde má být vymezeno z literatury s užitím odkazu na příslušné zdroje

Pro přehlednost a charakteristiku dilemat přikládám tabulku dle Musila (2004):

	Dilema - přístupy	
Znaky dilematu	Monologický přístup	Dialogický přístup
způsob komunikace s klientem	pracovník má vlastní představu o klientovi a o jeho situaci, nepředpokládá diskusi	pracovník své vlastní a klientovo pojetí situace považuje za rovnocenné, předpokládá diskusi
	klient je vnímán jako objekt	klient je vnímán jako komunikační partner
způsob řešení problémů	pracovník řeší problém, jehož držitelem je on sám, posuzuje problém pouze ze svého vlastního hlediska	pracovník pomáhá řešit problém, jehož držitelem je klient
	pracovník klienta kontroluje	pracovník klientovi pomáhá
	snaha pracovníka měnit něco, co klient měnit třeba ani nechce	pracovník pomáhá klientovi ve změně, kterou si objednal a kterou očekává

způsob zajišťování vlivu na jednání klientů	přidělená autorita - vliv plynoucí z postavení pracovníka v organizaci, klienti jsou nuceni pracovníka akceptovat	přirozená autorita – vliv plynoucí z a osobnostních kvalit, klienti ho mohou akceptovat
	pracovník ovlivňuje klienta	klient a pracovník se navzájem ovlivňují
	pracovník počítá pouze s existencí své autority	pracovník i klient uznávají autoritu toho druhého
	jednostranná převaha pracovníka (má možnost zpřístupnit klientovi zdroje)	pracovník musí o autoritu usilovat, pracovník ani klient nemá převahu
	pracovník si vynucuje přizpůsobení klienta	pracovník se s klientem domlouvá případné přizpůsobení se klienta
	pracovník očekává jednostranné přizpůsobení klienta	
úloha pracovníků při zprostředkování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí a klientem	pracovníci klienta považují za viníka vlastních potíží	pracovníci klienta považují za oběť tlaku očekávání prostředí
	pracovníci klienta učí, jak vyhovět očekávání prostředí	pracovníci klienta učí, jak vzdorovat očekávání prostředí
	pracovníci vidí zdroj klientových potíží v nedostatku jeho přizpůsobivosti	pracovníci vidí zdroj potíží v nespravedlivém řádu společnosti
	pracovníci se snaží o výchovu klienta (v jeho problematické socializaci)	pracovníci se snaží klienta naučit, jak čelit nespravedlivému nátlaku
myšlení sociálního pracovníka	deduktivní myšlení - pracovník se snaží ovlivnit situaci klienta, jejíž obraz vyvodil ze svých ustálených představ (nebo předsudků) o ní	induktivní myšlení - pracovník porovnává své představy s individuální životní situací klienta

Chybí zdroj

K tomu, aby se mi podařilo odhalit existenci daného dilematu je potřeba zvolit určitá kritéria, která mi pomohou jeho přítomnost potvrdit. U dialogu se budu zaměřovat na to, zda-li má soc. pracovník potřebu s klientem o jeho situaci vést diskusi, zda-li je jejich vztah partnerský a rovnocenný a je-li pracovník schopen odlišit faktickou, normativní a výrazovou rovinu výměny sdělení a je-li jeho argumentace dostatečně konzistentní v rámci celkového způsobu komunikace. U monologického přístupu považuji za kritérium to, že pracovník odmítá vést diskusi a upřednostňuje svůj pohled na klientovu situaci, je dominantní, kontakt s klientem je spíše sporadický, chová k němu navíc rodičovský a poručnický vztah a nerozlišuje mezi faktickou, normativní a výrazovou rovinou u klientových sdělení a také nepovažuje za nutné uznat klientovu argumentaci k jeho situaci.

Z naznačených kritérií plynou otázky, které pomohou indikovat přítomnost dilematu monolog – dialog u kurátorů pro děti a mládež, přičemž odpovědi na tyto otázky se budu snažit rozpoznat v jejich chování a jednání při práci s klientem a také v chování a jednání klientů, které jsem měla při své stáži na pracovišti možnost sledovat. Rozhodující roli tedy hrají tyto otázky: Je pracovník ochoten či neochoten diskutovat se svými klienty jejich problémovou situací? Očekává vůbec od klientů nějakou reakci, dialog? Nevnučuje jim pouze svůj pohled a hodnocení a z toho plynoucí řešení? Chce klient svou situaci diskutovat? Považuje kurátor klienta za rovnocenného partnera? Jak klient vnímá kurátora, jako partnera nebo jako „kontrolora“? Pokud se jedná o dialog, jde skutečně o něj? Není to jen nekritické dávání za pravdu klientovi?

Chybí zde indikátory dilematu, které vznikou, když operacionalizujete některé z políček v jednotlivých řádcích tabulky výše a vytvoříte tak sadu otázek formulovanou do podoby Vy – pozor na otevření/nezacílené a dvouhlavňové otázky!!!

Řešení dilematu monolog x dialog kurátory pro děti a mládež

Postavení kurátora pro děti a mládež je dáno zákonem, spolupracuje s policií, se soudy, školami a výchovnými ústavy, rozhoduje o umístění do ústavu, vede přestupkové řízení v souvislosti s charakterem své práce. Z tohoto se také odvíjí typ klientely a podoba jeho práce.

Klienty jsou děti a mladiství, kteří se dopouští delikventního a sociálně patologického jednání a potažmo i jejich zákonní zástupci a pak také rodiče, kteří si s dítětem „nevědí rady“ a chtějí to „nějak“ vyřešit. Do kontaktu s kurátorem se dostávají na popud výše zmíněných institucí a jejich kontakt by měl vyústit v přijatelné řešení jejich problematické situace.

Z popisu typu klientů je patrné, že komunikace může být často velmi problematická, už jen proto, že řada klientů je v kontaktu s kurátorem z donucení a nevyhledala ho sama ze svého popudu.

Podarilo se mi vypořádat, že oba kurátoři se často při rozhovoru snaží chovat kamarádsky, někdy až familiérně (především kurátor – muž když jednal s chlapci, často navozoval atmosféru „vyříkáme si to jako chlap s chlapem“). Je však pravdou, že názor klienta uznávají a berou vážně jeho pohled na situaci. Jejich postoj je přátelský, i když poněkud mateřský/otcovský, v případě dětí a mladistvých často zahrnuje větu: „Tak co jsi

nám to zase provedl/a, stálo ti to za to?“ Pokud je klientem rodič, tak je kontakt často zahajován větou: „Tak co s tím vaším potomkem provedeme, jak to vyřešíme?“ Jsou ochotni naslouchat názoru klienta, snaží se navodit takovou atmosféru, aby byl klient ochoten hovořit sám o svém problému, chtějí tedy odhalit jeho způsob vidění problému. Zde se však často vyskytuje problém na straně klienta, který chápe osobu kurátora jako kontrola (konec konců je u něj z donucení – v případě dětí a mladistvých), a proto s ním odmítá diskusi vést a nebo se jej snaží přesvědčit o tom, že žádný problém nemá a všichni okolo to vidí špatně. V takovýchto případech se kurátoři snaží klienta přesvědčit, že je v jeho zájmu s nimi spolupracovat, protože oni mají moc rozhodnout o jeho dalším „osudu“. Snaží se tedy uplatnit jak svou přirozenou autoritu, tak autoritu přidělenou úřadem.

Kurátoři si uvědomují, že jsou nuceni rozlišovat typy klientů, kteří jsou ochotni spolupracovat a komunikovat, v takovémto případě jim dávají prostor pro vyjádření. Ovšem u klientů „zatvrzelých“ nastupuje direktivní vedení: „Do příští schůzky uděláš to a to, doneseš mi to potvrzené, jinak...“ Zde využívají svou moc, deklarovanou úřadem, zákonem, rozhodovat o klientovi a způsobu jeho chování.

Problémy v komunikaci s klienty velmi často plynou z psychosociálního stádia, ve kterém se klient – dítě, mladý člověk – nachází. Proto je kurátor nucen klienta dobře „odhadnout“ a zvolit ten správný typ spolupráce. Někdy je klient vzpurný (vzpoura vůči jakékoli autoritě), odmítá spolupracovat, zde se pak kurátor uchyluje k jednostrannému vedení a argumentům a hodnocení jeho situace a je nucen využívat své moci. Jindy je zase klient ochotný spolupracovat, ale je třeba sám vyděšený z toho, co „provedl“ a co vyústilo v kontakt s kurátorem a i zde proto musí nastoupit spíše direktivní a paternalistický způsob vedení a komunikace, aby bylo dosaženo uspokojivé změny.

I přesto, že se ve valné míře jedná o děti, nedospělé jedince, kteří nemají ujasněné hodnoty a pohled na život a „zmítají“ se v pubertálním zmatku, se kurátoři snaží brát vážně jejich argumenty, i když se často objevují doporučení a usměrňování pohledů klientů (klient hovoří o problémech doma a ve škole a o tom, že to řeší častými útekami, kdy si může dělat co chce a chovat se podle svého názoru jako dospělý, kurátor ho vyslechne, dá mu za pravdu, že je dobré se sám rozhodovat, ale že je také vhodné poslechnout rodiče, kteří o mají o klienta strach, že je dobré dostudovat apod.).

Pokud jde o dospělé klienty – rodiče – v tomto případě kurátor komunikuje na jiné úrovni, ta se však také odvíjí od podoby zkontaktování. Přišel-li rodič pro radu, je veden

dialog, diskuse o problému, kurátor dává dostatečný prostor pro vyjádření a argumentaci a vede rodiče k samostatnému úsudku a návrhu řešení. Jde-li o rodiče, kterého si „pozval“ v souvislosti s tím, co dítě provedlo, je to obtížnější. Ale i tak je zde patrná snaha o diskusi, ne jen mentorování.

Bohužel jsem mezi klienty nabyla dojmu, že funkce kurátora je „jen“ funkcí víceméně kontrolní, a proto má valná většina z nich problémy s komunikací, je tedy na kurátorovi přesvědčit, že nebude jen přikazovat, ale že ho zajímá i názor klienta a jeho vidění situace, o což se kurátoři na zmíněném pracovišti pokoušejí.

Všechny kroky, které kurátor činí (rozhodnutí o umístění do výchovného ústavu, doporučení spolupráce s pedagogicko-psychologickou poradnou, rozhodování v přestupkovém řízení o udělení sankce apod. za výchovný přestupek), činí po vzájemné argumentaci a diskusi s klientem, anebo alespoň po této snaze. Klientovi vysvětluje, proč rozhodl právě tak, jak rozhodl apod.

Závěr

Dilema mezi dialogickým a monologickým způsobem ke klientovi u kurátorů pro děti a mládež existuje, jak vyplývá z výše uvedeného. Kurátor se musí rozhodnout v závislosti na typu klienta k některému ze dvou přístupů či jejich kombinaci podle situace.

Kurátoři nechtějí vystupovat jen jako kontrolní a dohlížitelství orgán, tato pozice jim nevyhovuje, chtějí klientovi pomoci, ne jen administrativně vyřídit jeho případ. „Odsedět“ si to s ním u soudu nebo u výslechu na policii a pak nic víc, chtějí s ním situaci řešit, vést ho k reálnému vidění problému a k nalezení vhodného východiska. Snaží se klienta vnímat jako rovnocenného partnera se specifickým problémem a vlastním viděním tohoto problému, pokoušejí se respektovat jeho názor a argumenty a vhodnou formu usměrňují (v případech kdy je to potřeba) jeho pohled a postoj k problému a řešení.

Z počátku se snaží využívat dialogický přístup a pokouší se u něj i setrvat, jen v případech, kdy to opravdu nejde a kdy klient nejeví žádnou snahu o diskusi nad svým problémem, přecházejí k monologické komunikaci a k jednostrannému vedení a zadávání

úkolů, což má vést k vhodnému řešení (ovšem vždy je zde patrná ochota brát zřetel na případný názor klienta).

Přístup kurátorů na tomto pracovišti k řešení dilematu monolog x dialog považují za vhodný. Dospěla jsem k závěru, že pracovníci si existenci dilematu uvědomují, snaží ho zvládnout a pracovat s ním.

Chybí zdůvodnění volby dané polarity dilematu – přistupují pracovníci symetricky anebo spíše asymetricky a pokud ano, pak z jakého důvodu se takto chovají/= význam řešení dilematu uvedený v cíli práce

Použitá literatura:

Musil, L.: Ráda bych vám pomohla, ale.....Dilemata práce s klienty v organizacích. Marek Zeman, Brno 2004.

Laan, G.: Otázky legitimace sociální práce. Albert – ZSF OU, Boskovice 1998.