



Sociální práce jako institucionalizace rizika v pozdně moderní době

Social work as the institutionalisation of risk in the late modernity

Stanislava Ševčíková, Pavel Navrátil

ABSTRACT Risk as the topic is deeply connected to the history of origin and development of social work. Risk has been even contextual condition of the origin and development of social work as the modern social institution, which had been developed as a profession in the USA and West Europe in 19th and 20th century. The task of social work was seen in the elimination of consequences of dramatic social processes which caused misgivings, feelings of risk and uncertainty. In the past 20 years in the discursus of social sciences was the topic of the risk renewed and enriched by the new accents thematized also in social work. In this contribution the authors deal with the concept of risk viewed as inherent aspect of social work. Based on 16 interviews with the social workers the authors analyse the presence (awareness) of risk in their activities. The goal of the contribution view the authors in the identification of sources of risk in social work and the understanding of experiencing of uncertainty and risk in activities of social workers in child protection.

KEY WORDS child protection, sources of risk, social work uncertainty, risk

Úvod

Riziko je tématem, které je hluboce spjato s historií sociální práce: s jejím vznikem i dalším vývojem. Riziko bylo dokonce kontextuální podmínkou vzniku a rozvoje sociální práce jako moderní společenské instituce, která se na přelomu 19. a 20. století začala v USA a v západní Evropě etablovat jako profese, jejíž úkol mnozí spatřovali právě v eliminaci důsledků dramatických společenských procesů vyvolávajících obavu, pocit ohrožení a nejistotu. V uplynulých asi dvaceti letech se téma rizika opět vrátilo do diskursu sociálních věd a s novými akcenty je uchopováno také v sociální práci. Riziko, které původně konstitovalo sociální práci jako moderní (institucionalizovanou) profesi, se ve vztahu k současné sociální práci vynořuje v jiných souvislostech a vzbuzuje také nové otázky. V kontextu sociálně právní ochrany dětí je toto téma dokonce jedním z klíčových parametrů, které je dnes společností ostře sledováno. Akcentuje se, že riziku jsou vystaveni jednak klienti sociálních pracovníků¹ (tedy občané), jednak sociální pracovníci a pracovnice. Tato vyostřená citlivost

Sociální studia. Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity, 1/2010. S. 115–133. ISSN 1214-813X.

¹ V textu používáme většinou maskulinum „sociální pracovník“. Na mysl máme však bez výběru ženy i muže pracující v této profesi. V češtině je zatím velmi obtížné bez komplikovaných slovních spojení hovořit o obém genderu a neopakovat neustále „sociální pracovníci a pracovnice“.

veřejnosti vůči riziku podstatně vstupuje do sociální práce a zvláště pak do výkonu sociálně právní ochrany dětí.

V následujícím textu se zaměříme na objasnění nového rozměru rizika v pozdní modernitě, ozřejmíme jeho relevanci pro sociálně právní ochranu dětí a ilustrujeme přítomnost tématu rizika v kontextu sociálně právní ochrany dětí sondou do zkušeností sociálních pracovníků, které v této oblasti působí.

Riziko jako nejasný koncept

Podle Webba (2006) je koncept rizika nejasný, diskutabilní a mnohoznačný. Existuje řada odlišných pojetí rizika, jejichž charakter je určen zejména oblastí, které se definice dotýká, kontextem, v němž definice vznikla, atp. Koncept rizika přitom není předmětem zájmu výhradně v sociální práci a sociální politice, ale je také významným tématem v řadě dalších oblastí (zejména ve zdravotnictví, ekonomii, managementu, právních vědách, psychologii i pojišťovnictví).

Původ pojmu rizika hledají různí autoři v různých oblastech lidských činností i v odlišných časových etapách. Domníváme se, že snahu regulovat existenční obavy lze patrně hledat už na úsvitu lidské civilizace, kdy se člověk pokoušel různými rituály ovlivňovat výsledek rizikových a tísnivých událostí, které neměl zcela ve své moci a které pro něj měly fatální rozměr. Patřily mezi ně například životu nebezpečný lov, nejisté pěstování zemědělských plodin, léčení a přechody osob do jiných životních fází atd. (Říčan 2002).

Jaeger a kol. (2001) ve své obsáhlé studii o problematice řízení rizika ovšem obhajují myšlenku, že koncept řízení rizika lze poprvé objevit v Chamurabiho zákoníku,² který vznikl v 18. století př. n. l. Koncept rizika nacházíme také v První smlouvě (ve Starém zákoně)³ i v Nové smlouvě⁴ křesťanské Bible a také v Homérově Odyssei.⁵ Luhmann (1991) pak tvrdí, že ačkoliv neexistují přesné historické studie konceptuálního rámce vzniku a používání pojmu rizika, začal být podle něj tento pojem rizika hojněji užíván v průběhu 16. století,

² Chamurabi v „Prologu“ ke svému zákoníku píše: „Vymýtil jsem rozbroje, a tak jsem zemi způsobil dobro, městským lidem jsem dal pobývat na bezpečné půdě, nenechal jsem mezi ně vstoupit rušitele“ (Moscato 1969: 30). Chamurabi vnesl jistý řád a jistotu do chaosu a nejistoty tehdejší doby. Sám se v dalším textu „Prologu“ pokládá za toho, který spravedlnost a jistotu v zemi zaručuje všem, včetně vdov a sirotků.

³ Jedná se o příběh z knihy Job, kdy služebník Job přišel „z Božího dopuštění“ o všechen svůj majetek, zemřely mu děti. Život v zajištěnosti přiměl ďábla k myšlence, že je Job bohobojný jen proto, že se mu daří dobře. V naprosté nezajištěnosti ukázal Job své přátelství k Bohu, které přetrvávalo i zmíněná neštěstí, tedy i smrt vlastních potomků. Bůh mu za jeho důvěru a věrnost požehnal dětmi a bohatstvím.

⁴ Jak příklad můžeme uvést příběh o milosrdném otci a o ztraceném a znovu nalezeném synu. Mladší syn se vydal do světa se svým dědictvím. To promrhával a s důvěrou se vrátil k otci, aby u něho mohl zůstat alespoň jako služebník. Otec ho přijal s otevřenou náručí, odpustil mu a přijal ho opět za syna.

⁵ Odysseus zakoušel riziko, např. když se pokoušel uniknout Charybdě z útesů a virů Skyllly poté, co Zeus zničil jeho loď jako pomstu za zabití Heliových býků. Viz <http://www.ang.wikipedia.org>

v době úspěšných velkých zámořských plaveb. Dokumentuje pak, že v německé literatuře se termín rizika objevuje poprvé v 16. století n. l., v anglickém jazyce pak o století později. Upozorňuje ovšem také na to, že ještě mnohem dříve existovala arabské slovo *risq*⁶ a latinské slovo *riscum*.⁷ Prvními oblastmi, k nimž se pojem rizika vztahoval, byly obchod a námořnictví. Příkladem aplikace pojmu rizika bylo námořní pojištění, které spočívalo ve výpočtu pravděpodobnosti pohrom, které mohou postihnout loď. Ohledně původu pojmu rizika a jeho etymologických kořenů neexistuje jasný konsensus.

Klíčová změna v pojetí rizika

Ve starověku (řecké báje, divadelní hry) a ještě v průběhu celého středověku byly rozmanité zlé události připisovány božskému vlivu, osudu, nikoliv výhradně osobnímu selhání nebo chybě, či přírodním zákonům. Základní změna v chápání příčiny nešťastných událostí se odehrála v osvícenství, které zdůraznilo racionalitu, objektivitu a individuální odpovědnost. Osvícenství koncepci božského řádu nahradilo představou, že přírodní i sociální svět jsou podřízeny zákonům a přirozeným silám, které mohou být měřeny a předpovídány. Tuto skutečnost reflektuje například Giddens (2003), který zmíněnou změnu považuje za jádro sociální redefinice rizika. Podle Baumana (1995) procesy společenské modernizace (industrializace, urbanizace) vyvolaly potřebu nalézt novou formu sociálního uspořádání světa, jehož starý řád se rozpadal a hroutil. S nadějí se vzhlíželo k projektu moderního světa, který měl nastolit štěstí pro všechny prostřednictvím mechanické racionality a efektivního řízení. Moderní společnost začala vytvářet systém kontrolních společenských institucí, které měly nahradit nefunkční, rozpadající se systém:

Strach, před nímž měl moderní řád chránit, se jmenoval neurčitost – nepřehlednost situací, ochablost porozumění, nejasnost pravidel jednání. Když se husté síť dozoru a kontroly, jimiž byla protkána předmoderní lokální společenství, roztrhala na kusy, vyjevilo se pod nimi bezcestí, nad nímž se vznášela strašidelná vidina záhuby. (Bauman 1995: 64)

Spolu s touto představou se rozvíjela také statistika, začaly se hledat normy, odchylky od těchto norem a začalo se kalkulovat statistické riziko. Pro raně moderní způsob uvažování se stala podle Baumana (1995) charakteristická snaha o vědomou reglementaci, řízení a uspořádání všech klíčových složek sociálního života. Nejdramatičtější a současně nejpropracovanější formy tohoto Superprojektu se moderní svět dočkal v ideologiích fašismu a komunismu, jejichž společnou linií bylo megalomanské sociální inženýrství, snaha centrálně řídit a jednoznačně a s existenčními důsledky rozhodovat o dobru a zlu (Goldberg 2008). Myšlenku Superprojektu lze v jistém slova smyslu chápat především jako snahu, která měla pomoci vyřešit lidstvu otázky základních nejistot a rizik.

⁶ Význam arabského slova „risq“ znamená „hledat prosperitu“, která je vnímána jako darovaná od Boha. Viz <http://www.eng.wikipedia.org>

⁷ Význam latinského slova „riscum“ vyjadřuje pochybnost, kterou představuje pro námořníka korálový útes, a je používán pro náhodnou, ale i nepříznivou událost (Merna a Faisal 2007).

Základní charakter pocitu rizika v pozdně moderní éře

Ferguson (2003c) upozornil na to, že západní společnost prochází od počátku sedmdesátých let strukturální transformací, která souvisí s ekonomickými, sociálními a politickými procesy. Ty se odehrávají v kontextu globalizace a vyrůstají z podhoubí nových sociálních hnutí. Při přechodu od moderního k pozdně modernímu společenskému uspořádání se základní změna sociálního života týká patrně způsobu jeho regulace či řízení. V řádu prosté modernity byly sociální život i individuální identita jednotlivce strukturovány prostřednictvím externích kontrolních mechanismů. K těm typickým bylo možno přičíst například církve, rodinu, expertní systémy a celé spektrum sociálních tradic a norem. V pozdně moderním řádu, kde vliv těchto kontrolních mechanismů slábne, se „já“ stalo (muselo se stát) *reflexivním projektem* (Giddens 1991), jehož úkolem či funkcí je vynucené převzetí moci nad osobním životem.⁸

Současnost je některými sociology popisována jako perioda změny, vymístění a nejistoty. V této éře neustále měnící se svět podkopává sociální tradici a pocit jistoty (Beck a Beck-Gernsheim 1996, Giddens 1994).⁹ V důsledku toho jsme nuceni permanentně hodnotit naše jednání a naše místo ve světě, abychom rozuměli tomu, co se děje kolem nás, a tak získali větší pocit jistoty. Smutným a snad děsivým paradoxem tohoto snažení je, že čím více znalosti tohoto druhu získáváme, tím více nejistí a frustrovaní jsme. Reflexivita pozdní modernity nabízí řešení, které je současně zdrojem či sytičem problému.

Tento aspekt pozdní modernity je spjat s řadou rizik velkého rozsahu, které leží mimo kontrolu jednotlivce, organizací i státních celků. Dřívější ukazatele pokroku jsou nyní hodnoceny jako prostředky sebeztrouky. V etapě pokročilé modernity je dosažených stupeň sociální

⁸ Také například Frankl (1997) konstatoval podobný společenský stav, když tvrdil, že se člověk vymanil z říše instinktů a opustil tradice vlastní kultury. Člověku, podle Frankla, už instinkty neříkají, co musí dělat, a jeho tradice, co by měl dělat. Za těchto okolností mnohý člověk neví, co chce, a dokonce ani, co by chtít měl. Proto se lidé v pozdně moderní době tak často utíkají ke konformismu konzumu, a ponechávají reklamě a výrobcům určovat, co je „in“ a co je v módě. Anebo se nechávají spoutávat totalitarismem a zodpovědnost za své jednání a osud přenechávají jiným. Frankl si ovšem možná neuvědomil, že problém, který pojmenoval, může mít odlišné kořeny. Nejde totiž snad o prostou absenci společnosti akceptovaných hodnot, nýbrž se zdá, že podstatou ochoty převzít konzumní životní styl, inklinace k totalitním režimům, může být snaha řešit existenciální tíseň, která se vztahuje k vědomí či tušení rizikovosti existence a také osamělosti vzniklé po rozpadu tradičních struktur a zvědomění tohoto stavu osamělosti (Fromm 1993). Konformismus z tohoto hlediska může být chápán jako forma spojení s něčím, co vyjadřuje „my“. Frankl pak v této souvislosti dovozuje, že uvedené způsoby myšlení a chování jsou však výrazem rezignace na vlastní odpovědnost za život. Možná by bylo přiměřenější hovořit o snaze vyrovnat se s pocitem tísně a rizika existence.

⁹ Filosofové, např. Vrána (1995), Wust (1970), upozorňují na skutečnost, že jistota je vlastně jakýmsi protipólem svobody. Ke svému životu potřebujeme dávku jistoty a dávku svobody nebo jinými slovy řekněme rizika. Pokud se člověk odhodlává žít ve svobodě (učinit, především ze sebe, to nejlepší, co v sobě nachází on v zrcadle vztahů svých nejbližších) a neulpívá na zajištěném a jistém, mnohdy tradičním, osvědčeném, pak mu nezbyvá nic jiného než odhodlat se (Wust 1970) a svobodně balancovat mezi jistotou a svobodou, až do konce života. Vrána (1995) upozorňuje na skutečnost, že svoboda není možná bez jistoty a řádu, svoboda není ikarovský let ke slunci, ale odpovědné směřování, utváření svého životního projektu.

organizace doprovázen globalizovanou produkcí rizika (Beck 2004). Globalizace rizika je ovšem podstatný aspekt pokročilé modernity. Příkladem může být obava z nukleární války, obava z ekologické katastrofy, ekonomická krize atp. Na jedné straně proces široce sociální a na straně druhé jednotlivce, jehož pocity jsou kontaminovány strachem z rizika. Riziko bylo nadto vyvázáno ze sítě náboženského vědomí, v němž mohlo být transformováno skrze transcenci, vědomí kosmického řádu a teleologické určení. Ve výsledku jsme vystaveni potřebě neustále revidovat, přehodnocovat naše kroky, plány, abychom rozuměli událostem kolem nás, a získali tak větší pocit kontroly. Přesto, že na jedné straně získáváme velké množství vědomostí, na straně druhé se cítíme ještě více nejistí. Víme, že nic nevíme (Sókrates).

Přestože jak Giddens, tak Beck hovoří jedním dechem o rizicích, Giddens nepředstavuje pozdní modernitu jako éru, v níž riziko objektivně vzrůstá. To, co je podle něj jiné, je zejména kalkulativní a racionální přístup jednotlivce, který v kontextu mnoha možností hledá a volí. Tento proces podle Giddense ústí do tvorby tzv. rizikové kultury, která se soustředí na otázku bezpečí, předjímání budoucího atp. Podle Becka ovšem k reálnému vzrůstu rizik došlo a v tomto směru vše vyjadřuje termínem (industriální) riziková společnost, kterým označuje společnost v éře rizik. Jaeger a kol. (2001) pak tvrdí, že riziko, tak jak ho známe dnes, je zcela novým fenoménem pozdního 20. století.

Individualizace rizika

Pro pozdně moderní společnost je podle Fergusona (2001, 2003a, 2004) definiční jednak to, že se její členové musí rozhodovat, a pak také to, že tato rozhodování o životě se dějí v kontextu velkého množství možností a nabídek. Současně s nárůstem situací, v nichž se lidé musí rozhodovat, vzrostlo také *vědomí rizik*, která se na rozhodnutí a jejich důsledky váží. Riziko v situaci již není osudem, ale je důsledkem osobního selhání.

Vědomí rizika začalo mít významný vliv na stále více stránek našeho osobního i profesního života, a to včetně výchovy dětí, přátelství a sňatku. Toto vědomí rizika není podle Fergusona, který se opírá o práce Becka a Beck-Gernsheim,¹⁰ důsledkem zvýšeného výskytu nových nebezpečí, ale souvisí s *osvobozením*¹¹ jednotlivců z normativních institucionálních omezení. Sociální instituce člověka nejen svazovaly, ale působily také jako ochrana před pocity rizika a před riziky samými. Nové vědomí rizika ve vztahu k různým oblastem života souvisí s tím, že příslušné oblasti života již nejsou považovány za dané a nevyhnutelné, a naopak jsou vnímány jako předmět lidského úsilí. Danost, sociální strukturovanost vytváří určitou míru předvídatelnosti, bezpečí a jistoty. Osvobození ze sociálních struktur spolu s otevřeností novým možnostem a volbám vytvořila rizika a prostor nejistoty.

¹⁰ Viz Beck a Beck-Gernsheim 1996.

¹¹ První revolucí za osvobození v novodobé historii byla Velká francouzská revoluce, jejíž ideály směřovaly k svobodě člověka a občana. Poté následovala celá plejáda revolucí osvobození (volební právo, sexuální revoluce) od něčeho (Fromm 1993) až do současnosti. Dá se předpokládat, v intencích Fromma a v domyšlení jeho logiky uvažování, že až se lidstvo osvobodí od všeho „od“, bude směřovat ke svobodě „k“ něčemu.

Ferguson (2004) argumentuje, že stále více oblastí sociálního života se posouvá ze sféry přirozeného a nevyhnutelného do oblasti, která má být předmětem rozhodování a odpovědnosti. Naše životy pak v důsledku této proměny intenzivněji prožíváme jako rizikové. Různé události, které se odehrávají v našem životě, již nevnímáme jako důsledek nadosobních božských, sociálních a přírodních sil, ale jako důsledek našich dřívějších rozhodnutí. To je, či může být, trýznivé, znejišťující a také zavazující. Protože v této rizikové společnosti jsou kulturní kódy používané ke zvládnutí rozhodování stále složitější či dokonce zcela vymizely, jsou pozdně moderní jednotlivci náchylní k prožitkům strachu, nejistoty či existenciální prázdnoty, ale také k vrcholným zážitkům (peak experience, Maslow 2000) lásky, přátelství, životního vznamu (Bergson) a tvůrčí činnosti.

Také Bauman (1995) argumentuje, že oslabení tlaků sociálních struktur (Bauman používá termín „panoptikální tlaky“) otevřelo prostor strachu z neurčitosti, který byl dříve na sociální a osobní úrovni regulován jako strach z odlišnosti, odchylky či deviance:

Prvotní strach přece nezankl ani se nerozptýlil. Spíše naopak rozrostl do rozměrů dříve nepoznaných a nevidaných, ostatně právě proto, že dnes mu stojíme tváří v tvář, bez prostředníků. Identita lidské osobnosti je dnes stejně (ani více, ani méně) nedourčená, proměnlivá, těkavá a „vykořeněná“, jako byla po celou dobu trvání moderní éry, protože mocné mechanismy pracující na „opětovném zakofnění“ individua se buď rozpadly, nebo ztratily mnoho ze své dávné normativní moci. (Bauman 1995: 73)

Podle Becka a Beck-Gernsheim (1996) se naše biografie stává v otevřené pozdně moderní společnosti *biografií volby, reflexivní biografií, udělej si sám biografií*. Taková biografie je také, jak jsme již argumentovali, *rizikovou biografií*, která může být obtížnou a problematickou. Individualizace je v tomto smyslu zdrojem *nejisté svobody*. Jak metaforicky píše Zygmunt Bauman (1995: 125), „...a my dnes víme nebo cítíme, že nejsou jiné cesty než ty, jež svými vlastními kroky vyznačujeme v půdě v té chvíli, kdy po ní jdeme...“. Rohr a Feister (2004: 13) poukazují na to, že nezbytnost utvořit si vlastní pravdu, představu o životě a svých cílech je vzhledem k tomu, že neexistují platné modely, „...obrovské břemeno, které dříve lidi netížilo“. Domníváme se, že právě na jevišti běžného života, při vykonávání pomáhajících profesí a konkrétně sociální práce se setkáváme s lidmi, pro něž je tento úkol příliš obtížný.

Riziko jako zdroj šancí a ochota riskovat

Jaeger a kol. (2001) navrhuji typologii přístupů k problematice rizika. Podle nich lze přinejmenším identifikovat pojetí technická, psychologická, sociologická, antropologická a geografická. Dokud se riziko spojovalo s výpočtem pravděpodobnosti (v raně moderní éře), jeho přítomnost byla chápána jako objektivní a neutrální fakt. Tento pohled zůstal základem soudobých technických a tzv. vědeckých (objektivistických) přístupů, které se projevují v podobě použití psychometrických metod posouzení, které vychází z racionálně behaviorální teorie. Profesionálové jsou v tomto ohledu nazíráni jako experti, zatímco laici jsou chápáni jako osoby, které mají nedostatek informací a omezenou schopnost riziko vyhodnotit a zvládnout. Původně neutrální koncept rizika v průběhu 19. století získal významně negativní zabarvení.

Mnozí autoři ovšem upozorňují na omezenost epistemologického hlediska objektivistů a tvrdí, že v hodnocení rizikovosti hraje roli právě subjektivní interpretace a že to, co se jeví v určité situaci jako odmítané riziko, může být za jiných okolností přijatelné (Holland 2004). V konstruktivistickém paradigmatu je takto nejistota důsledkem vnímaného rizika. Vědecké přístupy k riziku jsou kritizovány za to, že ignorují významy a interpretaci, za vytržení jednotlivce a jeho charakteristik ze sociálního kontextu (a to včetně rizikového chování).

Zdá se, že pocít, že žijeme v éře nepřehledných, neurčitých kulturních a sociálních hranic, sdílí mnoho lidí této epochy. Jak jsme výše argumentovali, může být spojen s prožitky ohrožení, rizika a vykořenění. Giddens (1991) ovšem nabízí alternativní pohled. Podle něj můžeme na přítomnost rizika nahlížet dokonce pozitivně.¹² Rizika je možno chápat jako výzvy, které mohou inspirovat naše životní vize a plány. Situace, které vyvolávají obavy, totiž mohou také otevřít úvahy o tom, jak žít ve světě, v němž tradice a příroda již tak zásadně nelimitují naše možnosti. Pro Fergusona (2001) jsou rizika a katastrofy, s nimiž se setkáváme v rizikové společnosti, dokonce výzvou i v kontextu sociální práce. Ferguson vyzývá k tomu, abychom jim čelili a rozvažovali o nich otevřeným a veřejným způsobem a abychom také hledali odpověď na otázku, zda a jak by sociální práce mohla být zapojena do hledání pozitivních životních hodnot, napomáhat při formaci životních projektů a identit.

Řízení a posuzování rizik

Webb (2006) vysvětluje, že v soudobé společnosti se objevila snaha *rizika řídit* systematickým způsobem. V různých oblastech vznikly odlišné metody a techniky posuzování a řízení rizik a podle Webba jsou některé profese hodnoceny právě v souvislosti se svojí schopností rizika zvládat a hodnotit. Podle Holland (2004) je to také případ sociální práce, která byla v řadě souvislostí silně kritizována za malou schopnost rozumně předcházet rizikovým situacím.

Také podle Giddense (2003) se řízení rizik stalo jedním z klíčových témat současné pozdně moderní společnosti. V oblasti sociálně právní ochrany dětí, na niž se soustředí náš zájem, se množství výzkumníků snažilo (a snaží) vytvářet instrumenty, které umožní přesně měřit míru rizik, jimž je dítě v konkrétní rodině vystaveno. Zejména v USA takové nástroje slouží jako prostředek usnadňující rozhodování. A zdá se, že v predikci vážného zneužívání mohou pomoci; jsou však zaznamenávány i obtíže s jejich aplikací. Kritika těmto nástrojům často vyčítá, že jsou založeny na nespolehlivých výzkumech, že jsou zdrojem jak falešných pozitiv, tak i falešných negativ. V souvislosti s naší diskusí je třeba zdůraznit, že tyto nástroje založené na matematické kalkulaci rizika mohou vzbuzovat iluzi objektivity a jistoty a omezovat kritický pohled a reflexi.¹³

¹² Za poslední dva roky se tento přístup ke krizi velmi často objevuje také ve společnosti, nejen v souvislosti s hospodářskou recesí, ale také v souvislosti s ekologickým ohrožením (Halík 2009).

¹³ May-Chahal a Coleman (2003) upozornily, že posouzení rizika nemá být vnímáno jako exaktní věda, neboť každý z nástrojů přináší pouze pravděpodobnostní informaci (ať už v matematickém slova smyslu, či obrazně řečeno). Způsob posouzení rizika není ovšem věcí jen použité metody, nýbrž také kontextu, v němž se provádí. Musil (2004) upozornil na množství strategických

Lawrenc (2004) podává historický přehled pohledů na problém zneužívání dětí a ukazuje, že povaha problému je sociálně konstruována. Podobně lze uvažovat také o riziku. Definici rizika můžeme vnímat ve vazbě nejenom na nejširší historicko-kulturní kontext; tato definice má svoji variabilitu také v souvislosti s profesním, organizačním i individuálním kontextem. Mnozí autoři sociální konstrukci rizika podrobně vysvětlují a ukazují složitost procesů, jimiž dochází k pojmenovávání rizika (Navrátil 1998).

Zdá se, že riziko není jednoduše kalkulatelný rozměr a že není jen v přímočaré vazbě na určitou jasně popsatelnou situaci. Toto vědomí by ovšem nemělo vést k závěru, že s ohledem na sociální konstruovanost rizika máme, vrátíme-li se k oblasti sociálně právní ochrany dětí, akceptovat jakékoliv nepřiměřené zacházení s dítětem. Lze se dokonce shodnout na řadě jednání, která budou v zásadě univerzálně vnímána jako morálně neakceptovatelná (například záměrné popálení dítěte). Sociální konstrukce se bude ovšem promítat do diskuze o příčinách situace, zodpovědnosti jednotlivých aktérů a také do diskuze o důsledcích takové situace. Odpovědi na následující otázky mohou být různé. Jak naložit s rodičem, který takové jednání způsobil? Jak naložit s dítětem, které je vystaveno riziku?

Sociální práce jako institucionalizace rizika

Existují určité okolnosti, za kterých jsou struktury rizika institucionalizovány — obklopeny rámcem důvěry (investice na burze nebo fyzicky nebezpečné sporty). Zde jsou dovednost a náhoda faktory omezujícími rizika. S rizikem se v jejich rámci však běžně vědomě kalkuluje. Podobně lze nahlédnout sociální práci. Je prostorem, v němž se s rizikovými situacemi standardně zachází a počítá. S riziky jsou konfrontováni klienti sociální práce, ale riziko doléhá také na sociální pracovníky. U všech forem institucionalizované důvěry spadá přijatelné riziko do kategorie „slabého induktivního vědění“ a v tomto smyslu existuje rovnováha mezi důvěrou a propočtem rizika. To, co se nám/veřejnosti jeví jako „přijatelné“ riziko – minimalizace nebezpečí –, se většinou různí podle kontextu, ale je klíčovým pro udržení důvěry v pozitivní směřování životního projektu (Giddens 2003: 38).

Giddens (2003) objasňuje problematiku vztahu důvěry a rizika, nedostatku bezpečí a pocitu bezpečí v reflexivní modernitě. Ukazuje, jak vývoj moderních institucí (mezi něž bezpochyby sociálně právní ochrana dětí jako sociální systém náleží) a jejich široké rozšíření vytvořily pro lidi mnohem větší možnosti, než jaké měli v jakémkoli jiném typu předmoderního sociálního systému.

Giddens (2001) ovšem upozorňuje, že modernita má také svou stinnou stránku, jež se v našem století stala velmi zřejmou. Je jí globalizace rizika a pocitu nebezpečí, které se stalo

i operačních dilemat, v jejichž rozpětí sociální pracovníci své posouzení provádějí. Například popisuje, jak dilema mezi celistvou či jednoduchou intervencí je ovlivněno neurčitostí cíle sociální služby. Holland (2004) popisuje jak omezování zdrojů a nedostatek kvalifikovaných sociálních pracovníků vede buď ke zvyšování prahů „rizikovitosti“ případů (omezování pracovní zátěže), anebo k vyhýbání se časově náročné preventivní či rehabilitační práci. Holland (2004) navíc také poukazuje, že riziko může být vyhodnoceno odlišně v lokálních kontextech, na základě různých expertních systémů a také dle toho, zda je realizováno jednotlivcem či týmem.

jedním ze znaků pozdně moderní doby. Podle Giddense vzrůstá nejistota veřejnosti, reflektující, že neexistují spolehlivé autority, jimž by bylo možno bezvýhradně důvěřovat. Vedle toho ovšem konstatuje, že laici v mnoha případech nemají jinou možnost, než se spolehnout na expertní systémy.

Sociálně právní ochrana dětí a riziko

Pojem „riziko“ je v sociálně právní ochraně centrálním pojmem (Holland 2004). Sociálně právní ochrana dětí zavádí koncept „posouzení rizika“ dítěte (Holland 2004), tedy proces hodnocení toho, do jaké míry jsou podmínky, v nichž dítě vyrůstá, ještě akceptovatelné (tj. zda žije v riziku, v rizikové rodině či prostředí), a kdy je třeba, aby orgán péče o dítě již zasáhl. Riziko a jeho posouzení je podle tohoto pojetí sociální konstrukcí, která závisí mimo jiné na organizačním kontextu, profesi a kultuře, a toto riziko individuálně posuzuje sociální pracovník. Je to tedy způsob nazírání či sada realit (Parton 1996b in Holland 2004), které jsou uplatňovány konkrétním sociálním pracovníkem či pracovníci, jež se mohou pod supervizí nebo metodickým vedením dále kultivovat ve svém chápání rizika pro dítě.

Na jedné straně rozeznáváme tedy v sociálně právní ochraně koncept „riziko a dítě“, na druhé straně však je možné pohlížet na riziko i tak, že se ptáme, zda s sebou výkon profese sociálně právní ochrany nese i nějaká rizika pro samotné sociální pracovníky a pracovnice. Odborná literatura rozeznává v tomto ohledu několik zdrojů rizik: 1. Sociálně právní ochrana se odehrává v určitém společenském a organizačním kontextu, které jsou zdroji mnohých rizik (Holland 2004), a při výkonu profese panuje snaha maximalizovat vyhnout se riziku (Sawyer a kol. 2009); 2. Pracovníci sociálně právní ochrany činí neoblíbená rozhodnutí, která jsou podrobována kritice (Steele 1998 in Stalker 2003), což má dopad na sebepojetí i osobní život sociálních pracovníků a pracovnic; 3. sociálně právní ochrana není vždy úspěšná v minimalizaci rizika pro dítě, může vzniknout pocit marnosti vlastní práce (burn-out).

Současný stav výzkumů rizika v oboru sociální práce

The Economic and Social Research Council (ESRC) neprovedl žádnou studii zabývající se specificky výzkumem rizika v sociální práci. Ve Velké Británii je téma rizika v oblasti sociálně právní ochrany dětí živé především v souvislosti s tragickým úmrtím dítěte (srov. například Holland 2004, Bostock a kol. 2005). Přehledovou statí na téma zvládání rizik v oblasti sociální práce zpracovala například Stalker (2003), která upozorňuje na potřebu řízení rizika (srov. také *Blackwell Encyclopaedia of Social Work* 2000), na předvídání a minimalizaci rizik, čehož může být dosaženo i posílením role uživatele služeb. Navrhuje také implikace pro další výzkum, především v oblasti kognitivních složek při rozhodování.

Sonda do vnímání rizika sociálními pracovníci orgánu péče o dítě

Na základě polostrukturovaných rozhovorů, které proběhly v průběhu roku 2005 s 16 sociálními pracovníci orgánu sociálně právní ochrany dětí (zkratka OSPOD)¹⁴ o jejich práci, klientech a pracovních podmínkách, jsme poněkud modifikovali výše zmíněné kategorie rizik¹⁵ a identifikovali jsme čtyři základní tematické oblasti, o nichž sociální pracovníci a sociální pracovníce vypovídají jako o významném zdroji rizika:

a) relativita přínosu instituce sociálně právní ochrany (v literatuře: neúspěšnost sociálně právní ochrany v minimalizaci rizika),

b) kontext organizace (tedy všeho, co souvisí s institucionálním zaštitěním profese; v literatuře: společenský a organizační kontext jako zdroj rizika, přičemž respondenti výzkumu v ČR byli zdrženliví k reflexi společenských rizik),

c) rizika týkající se vztahu s klienty (tato kategorie zahrnuje obtížné situace a jejich zvládnání a problémy plynoucí ze vztahu s klienty; v literatuře: pocit marnosti práce a burn-out syndrom),

d) rizika týkající se sociálního pracovníka samotného (riziko vyhoření, užití správných metod, narušení soukromí sociálního pracovníka apod.; v literatuře: pocit marnosti práce a burn-out syndrom).

V následujícím textu se těmito riziky budeme zabývat podrobněji a provedeme analýzu a interpretaci získaných dat.

Je zřejmé, že v kontextu sociálně právní ochrany můžeme identifikovat i další rizika, například ta plynoucí z dilematu sociálního pracovníka, zda dítě z nukleární rodiny odebrat nebo neodebrat, kdy důvodem takových úvah může být obava z traumatu dítěte z ústavní péče.

¹⁴ Rozhovory se uskutečnily v rámci výzkumu podmínek výkonu sociálně právní ochrany dětí v České republice. Tato stať se opírá o rozhovory, které se na téma rizika bezprostředně nesoustředily. Sondou do vnímání rizika sociálními pracovníky a pracovníci tak provádíme jako *sekundární analýzu* rozhovorů. Z hlediska cíle příspěvku, kterým je identifikovat zdroje rizika, porozumět prožívání nejistoty, rizika a rizikovitosti v činnostech sociálních pracovníků a sociálních pracovníc, kteří působí v oblasti sociálně právní ochrany dětí, nabízely provedené rozhovory vhodný materiál. Téma rizikovitosti jsme pracovníkům apriori nevnucovali, a pokud se v rozhovorech přesto vyskytlo, předpokládáme, že bylo právě autenticky pocíťováno a komunikováno. Provedení rozhovoru bylo nabídnuto sociálním pracovníkům a sociálním pracovnícím všech místních částí ve vybraném městě. S ohledem na potřebnou obezřetnost s tématem bylo stanoveno kritérium minimálně dvouleté praxe v oblasti sociálně právní ochrany dětí. Rozhovor poskytovali pracovníci a pracovníce, kteří na jednotlivých odborech aktuálně vykonávají agendu sociálně právní ochrany dětí. To ovšem nevyklučovalo ty sociální pracovníky a pracovníce, které souběžně s touto praxí vykonávají i jinou činnost. Týkalo se to zejména úřadů menších městských částí, které agendy sociálních pracovníků a pracovníc často kumulují. Klíčovým kritériem pro zahrnutí sociálního pracovníka či pracovníce do souboru komunikantů tak byla výše zmíněná nejméně dvouletá zkušenost. Jednotlivé rozhovory trvaly 40–60 minut a jejich předmětem byly zkušenosti s různými aspekty výkonu sociálně právní ochrany dětí. Téma rizika nebylo v rozhovorech nijak akcentováno.

¹⁵ Odůvodnění odlišné kategorizace zdroje rizika: Respondenti zmiňovaného výzkumu v ČR i s ohledem na minulost nejsou tak veřejně sociálně angažovaní jako jejich protějšky v západní Evropě, společenskou dimenzi zdroje rizika tolik nereflktují. Na druhé straně silně akcentují dimenze vztahů s klienty, která byla námi v tomto textu uvedena jako samostatná kategorie zdroje rizik.

Další riziko v této situaci může vyplývat z toho, že sociální pracovník si uvědomuje svou odpovědnost při soudním líčení, poněvadž soudce dává jeho kvalifikovanému návrhu velkou váhu a každý člověk se může zmýlit. Tato rizika však respondenti uvedeného výzkumu sami nevnímali jako významné při svém reflektování rizik své práce. Taktéž můžeme reflektovat riziko z prodlení: pokud sociální pracovník (včas) nezasáhne, dítě může zemřít (viz případ Victorie Climbié ve Velké Británii v roce 2000).

Nejistý přínos sociálně právní ochrany

Respondenti výzkumu si kladli otázku po smyslu práce sociálního pracovníka na OSPOD a jeho přínosu pro klienty a společnost. Sociální pracovníci OSPOD prošetřují podněty týkající se nedostatečné výchovy nebo násilí na dětech. Ne vždy se ztotožňují s tím, co jim je uloženo, některé povinnosti pokládají za banální.

Někdy řeším ty intervence, které jsou mi dány zákonem, že musím, ale já vlastně vnitřně se s tím moc neztotožňuju, abych já ty lidi otravoval jenom kvůli tomu, že dítě bylo přijaté do nemocnice a bylo špinavé. (R7)

Sociální pracovníci si uvědomují, že vážné potíže rodiny se přenášejí i do dalších generací a bylo by zřejmě vhodné se systémově těmto rodinám věnovat.

Problém je vždy v té původní rodině. Protože my tady už máme několik generací, které mají kolikátá generace a jsou to vlastně ty samé problémy. (R4)

Často bývají upozorňováni na týrání dětí, a plní tak kontrolní funkci společnosti (Ševčíková 2008).

V případě, že to je týrání, tak asi nejdřív tam jdeme, tak aby s tím nepočítali, no a pak, zase, dětský doktor a pak teda ty rodiče. Pak začne ta práce s nima, když to má člověk po kupě a když o té rodině něco ví. Málokdy se stane, že jsme o nich vůbec neslyšely, to jsou takové ty komunity, které my známe. (R5)

Zdá se tedy, že díky lokální působnosti sociálních pracovníků je možné zmapovat rizikové lokality a komunity a shromáždit o nich potřebné vědění a sociální pracovníci svou prací jednoznačně přispívají ke kvalitativnímu rozvoji společnosti.

Zdroje rizika v kontextu organizace

Sociální pracovník jako úředník

Sociálně právní ochranu zajišťují dle zákona 359/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů obce a kraje v režimu samostatné působnosti. Pracovníci sociálně právní ochrany jsou obvykle zaměstnaní na obecních úřadech, tedy každá lokalita je pokryta. Sociální pracovníci jsou v kontextu úřadu pokládáni za „úředníky“ a vztahují se na ně stejně předpisy jako na ostatní zaměstnance státní správy a samosprávy. Přesto ostatními kolegy nejsou vnímáni jako „klasický“ úředníci a sami se tak také nevnímají. Na rozdíl od nich provádějí například v úředních

hodinách šetření, což u kolegů budí pohoršení a někdy i stížnosti nadřízeným, zda si v pracovní době nevyřizují soukromé záležitosti.

A zase lidi, co jsou si zvyklí si hledat ve všem nějaké výhody, že se mě ptali, a chodíte vy na ty šetření vůbec, nejdete si nakoupit, nejdete si k holiči místo toho, abyste šli do ústavu? (R11)

Dalším rizikem faktu, že sociální pracovníci pracují jako úředníci, je skutečnost, že ne vždy je vnímáno, že potřebují například vlastní kancelář nebo diktafon.

Myslím si, že by ta sociální pracovnice měla mít skutečně svou vlastní místnost, protože se jedná většinou o ozeňavé, citlivé záležitosti a témata, takže tam by měla být zajištěna ta intimita toho prostředí. Potom by nebylo ku škodě, kdyby ta sociální pracovnice vlastnila i nějaký diktafon apod., protože jsem se dostala do křížku třeba s klientem, který mě tvrdil, že jsem řekla něco, co nebylo pravda. (R6)

Někdy jsou sociální pracovníci nuceni nadřízenými (tedy například starostou obce) dělat to, co jim nevyhovuje.

Na tom minulém úřadu jsem se s tím občas setkala, že jsem byla vehnaná do pozice, že to musíš udělat, protože jsem ti to nařídil. (R14)

Na některých úřadech pobírají sociální pracovníci rizikový příspěvek, jehož výše ale podle nich není adekvátní riziku především fyzického a slovního napadení, jemuž jsou vystaveni.

Jednou jsem musela utéct. Jako vyloženě, jako že jsem jako utíkala, byla jsem rychlejší, teda. Klienti jsou agresivní, zvlášť tady ti naši, když se špatně vyspí, tak to není pro hádku daleko, ale, jako že by mě někdy někdo praštil, to se mi teda nestalo. (R11)

Jinou rovinou výkonu role sociálního pracovníka, která je spojena s určitým rizikem, je to, že povinnosti sociálního pracovníka jsou v řadě ohledů upraveny zákonem. V některých případech jsou různé aspekty zákonných nařízení vnímány jako zatěžující či rizikové. Zákon nařizuje vést si písemnou evidenci o provedených šetřeních. Tato práce vezme sociálním pracovníkům i padesát procent jejich pracovní doby. „*Když tak během dopoledně oběhnu deset rodin na [název místa], a pak o tom musím dělat deset záznamů*“ (R11).

Sociální pracovníci shodně vypovídali, že stabilita pracovního místa i slušné finanční ohodnocení pracovníka státní správy a samosprávy je jedním z motivů, pro které si chtějí pracovní místo udržet.

Taková existenční nutnost taky trošku, protože dělat ve státní správě je dneska relativně výhodný, ne třeba finančně, ale nějakou stabilitou a jistotou; ale myslím si, že práce je to zajímavá. (R1)

Práce s rizikovými klienty s sebou nese také zdravotní rizika. Sociální pracovníci mají obavy na některá místa jít, poněvadž hrozí riziko hepatitidy. Očkování by měl podle názoru sociálních pracovníků hradit zaměstnavatel, což v případě respondentů výzkumu učinil.

To jako není nic příjemného, ale jaksi, samozřejmě zdravotní rizika, všichni jsme očkováni třeba proti žloutence, protože jako v těch bytech, tam jako vši, svrab, žloutenky, to tam prostě probíhá. (R11)

Strategií mnoha úřadů je minimalizovat riziko stížnosti občanů. Některé úřady automaticky stížnost pokládají za chybu pracovníka.

Hlavně si musí dávat ten sociální pracovník pozor na asertivní chování, protože pakliže řekne někteřímu klientovi to, co by měl, a skutečně třeba přitvrdí, tzv. si nebere až moc servítky, tak z toho je okamžitá stížnost. (R6)

Někdy nadřizený úřad nabízí sociálnímu pracovníku podanou ruku. „*Hm, kraj, sami zavolali, chtěli to konzultovat. Ne tak jako třeba u ombudsmana, že Vás okamžitě odsoudí. Že si tam někdo stěžuje a oni hned napíšíou*“ (R5). Média se zase velmi často zaměřují na nezday sociálně právní ochrany a zřídka informují věcech, které se podařily, jsou jednostranné. „*Občas tam na Nově proběhne nějaká zlá sociálka, která sebrala nejhodnější děti, které měly všechno, a přesto jim je vzali a tak*“ (R11).

Zdroje rizika v oblasti profesionálního vztahu s klienty

Práce s klienty tvoří přibližně padesát procent pracovní náplně sociálního pracovníka. Při práci s lidmi, s klienty je třeba reflektovat „vztahy s klienty“. Hlavními rizikovými aspekty v této oblasti jsou „obtížné situace“ a jejich „zvládnání“, dále je to „rizikové chování klientů“, jako zvláštní kategorii jsme zařadili i „romskou komunitu“. Tyto kategorie se navzájem velmi úzce prolínají, proto je obtížné je členit do podkapitol.

Respondenti vyjadřují názor, že vztah ke klientům by měl být osobní, ale současně profesionální.

Několikrát klienti děkují za osobní přístup, že k tomu nepřistupuju k tomu případu jako kus, ale že opravdu se nějakým způsobem snažím chápat ty lidi a snažím se pomoci tomu nezletilému. (R10)

Pracovníci sociálně právní ochrany oceňují také empatii a lidskost ve vztahu ke klientům jako důležitý aspekt vlastní práce.

Já myslím, že takové ty klišé a fráze o té empatii, ale já to myslím vážně, že to je fakt důležité, když je člověk schopný nezapomínat, že ten klient je člověk, i když s nějakým a chybama a s nějakýma nedovednostma, takže je to pořád člověk a že se tím lidským dá strašně moc uhrát. Jo, v té situaci. Takže by měl být lidský, empatický a měl by v každém případě... pořád s nima v kontaktu. (R 15)

Velkou odměnou pro ně je, že je klienti mají rádi.

Jo, já jsem si vždycky říkala, že mně dělá dobře, že mě ti lidi mají rádi. Jako to zní hrozně kýčovitě, ale já jsem si vždycky říkala, mě mají klienti rádi. Opravdu jsem cítila, že když mě někdo uvidí na ulici, tak nezačne řvát na mě, že mi otráví psa, ale prostě mě pozdraví pěkně a třeba se na mě usměje. (R15)

Sociální pracovníci se snaží alespoň o nestrannost, když jsou si vědomi, že „objektivita“ není možná. „*Snažíme se, opravdu se snažíme o to objektivní stanovisko. Samozřejmě si musíme zachovat odstup a nelze mít tam vztah kamarádský, to rozhodně ne*“ (R8). Pokud je třeba dítě odebrat z rodiny, je vhodné, aby rodiče věděli, že je to pro dobro dítěte a že je

možné dítě po splnění zákonných podmínek dostat zpět. Sociální pracovník nevystupuje tedy jako nepřítel, ale jako ochránce dítěte a zákona.

Tak jsem si vždycky zakládala já s tou mojí kamarádkou, s tou [jméno kamarádky], že ty lidi dokážeme si připravit na to, že se stane něco takového, že to dítě budou muset dát do ústavu a nikdy bych nedokázala to rvát z té náruče tak, jak ty holky to dělaly, některé, a šlo to, jako. (R15)

Sociální pracovníci kromě zastupování dítěte při rozvodu rodičů jako část své agendy pracují mnohdy se sociálně slabými klienty, kteří sami často vyrostli podmínkách vnímaných majoritou jako katastrofální, proto obtížně chápou, že jejich chování a způsob života jsou pro majoritu obtížně přijatelné.

Ta práce hlavně, dá se říct, v terénu, je někdy dost omračující. Většinou chodíme většinou opravdu do rodin těch sociálně slabých, převážně taky i romských, kde ta úroveň toho bydlení, žití, těch sociálních dovedností, ta skupina je velice zanedbaná. Na nízké úrovni. A mnohdy ani třeba nechápe, co po nich chceme, jo. (R6)

Romové tvoří specifickou rizikovou skupinu klientů, se kterými je podle vyjádření sociálních pracovníků třeba se naučit přiměřeně komunikovat. Romové také mnohdy nejsou zvyklí mít svůj osud ve svých rukou, ale čekají, že jejich potíže za ně vyřeší stát. Sociální pracovníci se také domnívají, že se s touto cílovou skupinou obecně velmi obtížně pracuje.

A oni většinou ti Romové mají za to, že jsme přišli proto, abychom jim odebrali děti, ale taky proto, že po nás chtějí... Chtějí po nás nové byty, různé finanční dotace, ale už jim vůbec nedochází to, že oni vlastně tu ruku pořád jenom natahují, ale nechtějí nic dávat, nespolupracují. To je takový skličující. To mě osobně nejvíc deptá. (R6)

Pracovníci sociálně právní ochrany dělají mnohdy nepopulární práci, mají přístup do soukromí lidí – svých klientů – a jejich klientelu tvoří lidé mnohdy násilní. Sociální pracovníci jsou tak vystaveni nejružnějšímu chování klientů, kterému musí čelit. „*Jako že vás asi někdo zbančí nebo shodí ze schodů, to samozřejmě jako že tady vždycky je*“ (R11). Klienti se chovají násilně i mezi sebou. „*Byla i napadena, on ji napadl mačetou. Je pravda, že ona si našla nějaký jiný vztah, a on se s tím nemohl hned tak smířit*“ (R6). Velkým rizikem je především skutečnost, že klienti nechápou, že majorita má s nimi nějaký problém.

No, ta rodina je většinou uzamčená v nějakém svém prostředí, kde mají podobné, nebo jsou ani na podobné úrovni jako jejich sousedé, jako jejich kamarádi, známí, a tím si to tak nějak navzájem omlouvají, vlastně v tom žijí, takže oni to nepovažují za nic nenormálního. (R7)

Sociální pracovníci musí řešit také potíže, které se v majoritě často nevyskytují, například situaci, kdy dítě nemůže chodit do školy, protože nemá žádné obutí.

Ale bohužel se často zasekáváme už na těch začátcích, kde teda, proč dítě nechodí do školy, ale není to proto, že by bylo blbě, ale ona ho tam neposílá, protože nemá boty. Prostě je trapný jít bos do školy, tak zůstane doma. (R11)

Sociální pracovníci řeší také různé malichernosti, lidé mají tendenci je využívat, aby si vyřešili nejružnější problémy v rodině.

Zdroje rizika v oblasti osobní a profesionální

Někteří sociální pracovníci vyjadřují názor, že je jim „souzeno pomáhat“ (R2), někteří práci berou jako příležitost ke kontaktu s lidmi. „*Jako já tu interakci s těma lidma asi potřebuju, takže bych možná mohla dělat něco jiného, ale myslím si, že zase prostě...*“ (R11). Všichni respondenti se ale shodují v tom, že práce člověka musí bavit.

To vás v podstatě musí bavit pořád, protože, neříkám, že je to s takovým zapálením jako v těch dvaceti, ale jako bavit vás to musí, nebo jinak by to člověk dělat nemohl, jinak by se z toho člověk musel chvílami zbláznit. (R3)

Sociální pracovníci OSPOD podle svých slov potřebují především vzdělání, nestačí pochopení a porozumění. Běžně, především starší ročníky, které neměly povinnost absolvovat tříleté pomaturitní studium sociální práce, nevěděly, co je v praxi čekat. „*Myslela jsem si, že mi bude stačit to dobré srdce, ale v podstatě jsem hned první měsíc narazila a chtělo to, věděla jsem, že musím něco začít dělat, nějakou školu*“ (R15). Dále se potřebují orientovat v zákoněch, spolupracují s policií a soudy, kde se účastní jednání. Součástí práce jsou také rady klientům v právní oblasti. „*Víc fungujeme někdy jako advokátní kancelář*“ (R5).

Pokud se sociální pracovníci OSPOD zamýšlejí nad metodami své práce, často hovoří o tom, že velmi důležitý je cit, „*to spíš Vám poradí cit*“ (R2), dále blízkost a lidský vztah a současně odstup, a trpělivost: „*Člověk musí trpělivě sedět a naslouchat, eventuálně poradit nebo vyvrátit*“ (R3). Sociální pracovníci si také uvědomují, že kromě rad nemají mnoho pravomocí.

Mnohdy je třeba otevřeně pojmenovat skutečnost, což může být bolestivé: „*Mně se osvědčilo například, že těm lidem říkám i nepříjemný věci, říkám jim, co je čeká nebo nečeká, aby pak nemohli tvrdit, že třeba o ničem nevěděli*“ (R4). Pokud mají reflektovat „správné rozhodnutí“, většinou toto dilema nevnímají nějak vyhoceně.

Osvědčený, to už člověk tak má nějak v hlavě, prostě, už má, už to tak nějak vnímá, má jakoby už naučené nějaké postupy pro tu kterou situaci. A je fakt, že někdy i můžeme být na vážkách, pak se třeba i s kolegyneři poradíme, co by kdo v té situaci dělal. (R6)

K práci sociálního pracovníka patří vzdělávání a supervize. V tomto ohledu se jednotlivá pracoviště od sebe liší. Některá poskytují jak možnost školení, tak zajistí supervizi, některá nikoli. Nejde pouze o finanční prostředky na tyto aktivity přispívající k zkvalitňování činnosti sociálních pracovníků, ale také o uvolnění v pracovní době. Sociální pracovníci ale upozorňují, že svou práci musí zvládnout za každých okolností.

To si myslím, že toho není nikdy dost teda. (R11)

A já jsem potom měla průběžnou supervizi doma. Tím já jsem asi možná proto měla i velkou výhodu. Já si vzpomínám, že my jsme ty první dva tři roky každý večer mluvili o práci, mojí... Já jsem o tom potřebovala mluvit. (R15)

Sociální pracovníci reflektují sami sebe. „*Člověka to otupí a otupí i tím, co vidí. Jako když jsem viděla první týrané dítě, tak jsem z toho týden nespala*“ (R11). Uvědomují si, že

musí být mravné a integrované bytosti. „*Já si myslím, že my musíme být morální lidi, abychom tu práci dělali*“ (R15).

Respondenti shodně vypovídají, že jejich práce jim přináší uspokojení. Mají rádi lidi a lidi často mají rádi je. „*No. Mám ráda lidi, jako. A jako ráda jim pomáhám. S tím jsem do toho taky šla. Myslím, že to mi zůstane. Že v nějaké té pomáhající profesi se budu pohybovat do konce života*“ (R2). Uvědomují si, že je třeba mít zázemí (rodina, přátelé) a koníčky, které jim umožňují barvit život do široké palety barev, kterou mohou být prospěšní také klientům. Občas mívají pocit zmařené práce, ale snaží se tím nebýt ovlivněni. „*No samozřejmě, jinak by to člověk nedělal, že jo. Ale mnohdy, mnohdy má pocit té marnosti*“ (R12). Respondenty také ne příliš baví papírová práce. „*Já teda neshledávám žádné velké uspokojení tady v té haldě papírů, které tu jsou*“ (R1). Oceňují získání vlastní tolerance (R4) a odstupu, také uspokojení z pracovního týmu.

Respondenti si uvědomují rizika vyhoření a aktivně proti němu bojují.

Ne že by z člověka byla nějaká taková hyena, že opravdu potom nějak rezignuje a seká to jedno za druhým, ale chce to opravdu ty dveře zavřít a vyjít si někam třeba na výstavu, nebo někde se posadit s přáteli, s rodinou. (R15)

Závěr: Riziko, jemuž jsou vystaveni pomáhající profesionálové

Ačkoliv je všeobecně přijímaným faktem, že strach a pocity rizika hrají podstatnou roli při výkonu role sociálního pracovníka, je toto téma jen málo reflektováno v profesní literatuře. Mezi možné zdroje pocitu rizika mohou patřit mnohočetné role, nedostatek dovedností, klientela, dilematickosti výkonu práce, nejasná očekávání, osobní problémy (Musil 2004, Caspi a Reid 2002). V předloženém textu jsme se pokusili teoreticky vymezit problematiku rizika a na základě sondy do zkušenosti pracovníků a pracovníc v oblasti sociálně právní ochrany dětí upozornit na možné oblasti rizika a vnímané nejistoty v sociální práci. Lze identifikovat následující zdroje rizik:

Sociální problém jako zdroj rizika

Všednodenní zkušenost ukazuje, že soužití lidí ve společnosti je zatíženo různými konflikty a problémy, z nichž jenom některé získávají význam a status problému sociálního (Navrátil 1998). Zdá se, že věda ani žádná jiná instituce nedisponují všeobecně uznávaným výčtem kritérií, na jejichž základě by bylo možno určit, co je sociální problém a co nikoliv. Konsensus o těchto věcech se zdá být spíše nedosažitelný. Politická rozhodnutí i vědecké práce jsou často v této věci ovlivněny společenskými představami a diskursem veřejných diskusí. Absence neotřesitelného výkladu či existence mnoha paralelních a případně protikladných výkladů sociálního problému je jednou z rovin, která může sociálním pracovníkům činit obtíže a vystupovat jako zdroj rizika v jejich rozhodování. Jak mohou koncipovat intervenci v problémech klientů, jejichž definice není zřejmá? Některé přístupy (konstruktivismus, systemika) se dokonce zřikají možnosti a adekvátnosti takovouto definici formulovat a podávat a navrhuji jako živou alternativu kompetenci klienta dojít ke svému/správnému řešení

(Ševčíková 2008), a riziko je tedy přijato jako axiom a jako forma odpovědnosti klienta (srov. také Frankl 1997).

Mnohoznačné vymezení role sociálního pracovníka jako zdroj rizika

Role sociálního pracovníka je formována profesními očekáváními, jimiž rozumíme soustavu předpokladů vymezující jeho úlohy a sociální procesy, kterými se člověk sociálním pracovníkem stává. Profesní očekávání jsou ovlivněna historií sociální práce, jejími vztahy k jiným profesím a sociálním institucím. Profesní očekávání mohou variovat s ohledem na sociokulturní podmínky. Tato očekávání se mohou promítat do představ o vzdělání sociálních pracovníků, jejich osobních předpokladech atd. Je přitom prakticky nemožné identifikovat všechny faktory, které se podílejí na sociální konstrukci role sociálního pracovníka. Na formování jejího charakteru se významně podílí řada sociálních procesů i institucí, které nemají přímé spojení s akademickou či praktickou rovinou sociální práce. Příkladem mohou být politické a legislativní změny, zájmy jiných profesí atd. Politická a veřejná percepce sociálních potřeb podmiňuje společenskou reakci na tyto potřeby. Politická debata, mediální prezentace role sociálního pracovníka ovlivňují jeho percepce a v souvislosti s tím také jeho úkoly a zaměření.

Proces posouzení a další práce s klientem jako zdroj rizika

Být klientem není stav, ale spíše dynamický proces, který má počátek, průběh i konec. Lidé se klienty stávají, jednají v roli klienta a také tuto roli opouštějí. Tento proces začíná tím, že se klient dostane do kontaktu s organizací, která mu začne prostřednictvím sociálního pracovníka poskytovat sociální služby. Proces, kterým se člověk stává klientem, je zprostředkován fází práce s klientem, která je označena jako posouzení životní situace. Definice sociálních jevů (například alkoholismu) rozhodnou, zda jsou tyto sociální jevy relevantní pro sociální práci, nebo zda jsou posuzovány jako záležitosti převážně medicínské, kriminalistické, psychologické, náboženské atp. Proces posouzení je ovšem mnohoznačný a vytváří prostor pro různé přístupy, hlediska a možnosti.

Kontext sociální práce jako zdroj rizika

Sociální práce se realizuje v organizačním kontextu určité organizace – tj. v rámci seskupení lidí, které vzniklo kvůli dosažení určitých cílů. Organizace je souborem sociálních vztahů, prostřednictvím kterých je ovlivněna sociální konstrukce sociální práce. Organizace jsou pod vlivem ekonomických, politických, organizačních, akademických tlaků. Tyto tlaky ovlivňují také sociální pracovníky i klienty.

Literatura

- BAUMAN, Zygmunt. (ed.) *Úvahy o postmoderní době*. 1. vyd. Praha : SLON, 1995. 165 s. ISBN 80-8585-012-5.
- BECK, Ulrich. (ed.) *Riziková společnost : Na cestě k jiné moderně*. 1. vyd. Praha : SLON, 2004. 431 s. ISBN 80-8642-932-6.
- BECK, Ulrich ; BECK-GERNSHEIM, Elisabeth. Individualization and „Precarious Freedoms“ : Perspectives and Controversies of a Subject-Oriented Sociology. In HEELAS, P., LASH, C., MORRIS, P. (eds.) *Detraditionalization : Critical Reflections on Authority and Identity*. Oxford : Blackwell, 1996, s. 23 – 48. ISBN 1-55786-544-X.
- BOSTOCK, Lisa ; BAIRSTOW, Sue ; FISH, Sheila ; MACLEOD, Fiona. *Managing risk and Minimising Mistakes in Services to Children and Families* [online]. 2005, London : The Policy Press, [cit. 2010-03-26]. [Children and Families Services Report 6], 81 s. Dostupné na: <<http://www.scie.org.uk/publications/reports/report06.pdf>>. ISBN 1-90481-227-9.
- CASPI, Jonathan ; REID, William. *Educational Supervision in Social Work*. New York : Columbia University Press, 2002. 338 s. ISBN 0-23110-853-2.
- DAVIES, Martin. *The Blackwell Encyclopaedia of Social Work*. Malden : Blackwell Publishing, 2000. 432 s. ISBN 0-63121-451-9.
- FERGUSON, Harry. Social Work, Individualization and Life Politics. *British Journal of Social Work*, 2001, roč. 31, č. 1, s. 41 – 55. ISSN 0045-3102.
- FERGUSON, Harry. Welfare, Social Exclusion and Reflexivity: The Case of Child and Woman Protection. *Journal of Social Policy*, 2003a, roč. 32, č. 2, s. 199 – 216. ISSN 0047-2794.
- FERGUSON, Harry. In Defence (and Celebration) of Individualization and Life Politics for Social Work. *British Journal of Social Work*, 2003c, roč. 33, č. 5, s. 699 – 707. ISSN 0045-3102.
- FERGUSON, Harry. (ed.) *Protecting Children in Time : Child Abuse, Child Protection and the Consequences of Modernity*. Basingstoke : Palgrave Macmillan, 2004. 288 s. ISBN 1-40390-692-2.
- FRANKL, Viktor E. *Im Anfang war der Sin. Von der Psychoanalyse zur Logotherapie. Ein Gespräch*. Munchen : Piper, 1997.
- FROMM, Erich. *Strach ze svobody*. 1. vyd. Praha : Naše vojsko. 1993. 153 s. ISBN 80-206-0290-9.
- GIDDENS, Anthony. *Modernity and Self-Identity*. 1. vyd. Cambridge : Polity. 1991. 264 s. ISBN 0-80471-944-5.
- GIDDENS, Anthony. Living in a Post-Traditional Society. In BECK, U., GIDDENS, A., LASH, S. (eds.) *Reflexive Modernization : Politics, Tradition, and Aesthetics in the Modern Social Order*. Cambridge : Polity, 1994, s. 56 – 109, ISBN 0-80472-472-2.
- GIDDENS, Anthony (ed.). *Důsledky modernity*. 2. vyd. Praha : SLON, 2003. 200 s. ISBN 80-864-2915-6.
- GOLDBERG, Johan. *Půl století očerňování*. Praha : Občanský institut, 2008. 15 s. ISBN 978-80-8697-233-6.
- HALÍK, Tomáš. *Stromu zbývá naděje. Krize jako šance*. 1. vyd. Praha : Lidové noviny, 2009. 233 s. ISBN 978-80-710-6989-8.
- HOLLAND, Sally (ed.). *Child and Family Assessment in Social Work Practice*. 1. vyd. London : Sage, 2004. 176 s. ISBN 0-76194-902-X.
- JAEGER, Carlo C. ; WEBLER, Thomas ; ROSA, Eugene A. ; RENN, Ortwin. *Risk Uncertainty and Rational Action*. Earthscan Publications Ltd., 2001. 320 s. ISBN 1-85383-770-9.
- LAWRENCE, Anne. *Principles of Child Protection*. 1. vyd. Maidenhead : Open University Press, 2004. 155 s. ISBN 0-33521-463-0.
- LUHMANN, Niklas. *Risk : A Sociological Theory*. New York : de Gruyter, 1991. 233 s. ISBN 3-11012-941-8.

- MAY-CHACHAL, Corinne ; COLEMAN, Stella. *Safeguarding Children and Young People*. 1. vyd. London and Ney York : Routledge, 2003. 208 s. ISBN 0-41527-548-4.
- MASLOW, Abraham. *Ku psychologii bytí*. Modra : Persona, 2000. 233 s. ISBN 80-967-9804-9.
- MERNA, Tony ; AL-THANI, Faisal F. *Risk management. Řízení rizika ve firmě*. 1. vyd. Brno : Computer Press, 2007. 194 s. ISBN 978-80-251-1547-3.
- MOSCATI, Sabatino. *Staré semitské civilizace*. 1. vyd. Praha : Odeon, 1969. 350 s.
- MUSIL, Libor. (ed.) „*Ráda bych Vám pomohla, ale“ : dilemata práce s klienty v organizacích*. 1. vyd. Brno : Marek Zeman, 2004. 243 s. ISBN 80-903-0701-9.
- NAVRÁTIL, Pavel. Sociální práce jako sociální konstrukce. *Sociologický časopis*, 1998, roč. 34, č. 1, s. 37 – 50. ISSN 0038-0288.
- ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie náboženství*. 1. vyd. Praha : Portál, 2002. 328 s. ISBN 978-80-717-8547-7.
- SAWYER, Anne M. ; GREEN, David ; MORAN Anthony ; BRETT, Judith. Should the Nurse Change the Light Globe? : Human Service Professionals Managing Risk on the Frontline. *Journal of Sociology*, 2009, roč. 45, č. 4, s. 361 – 381. ISSN 1440-7833.
- STALKER, Kirsten. Managing Risk and Uncertainty in Social Work. *Journal of Social Work*, 2003, roč. 3, č. 2, s. 211 – 233. ISSN 1741-296X.
- ŠEVČÍKOVÁ, Stanislava. *Pomoc a kontrola v terapeuticky pojaté sociální práci*. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M (eds.). *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*. 1. vyd. Hradec Králové : Gaudeamus, 2008, s. 122 – 130. ISBN 978-80-704-1118-6.
- VRÁNA, Karel. *Experiment křesťanství*. 1. vyd. Praha : Vyšehrad, 1995. 276 s. ISBN 80-711-3146-6.
- WEBB, Stephen A. Risk. *Social Work & Society*, 2006, roč. 4, č. 2. ISSN 1613-8953.
- WUST, P. *Nejistota a odhodlání*. 1. vyd. Praha : Vyšehrad, 1970. 159 s.

Webové portály

- ECONOMY & SOCIAL RESEARCH COUNCIL: www.esrcsocietytoday.ac.uk [online] [2010-03-26].
- WIKIPEDIA: www.en.wikipedia.org/wiki/Risk [online] [2009-11-11].
- ZÁKON č. 359/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů o sociálně právní ochraně dětí. Dostupné na: <http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb99359&cd=76&typ=r>.

Autoři

Stanislava Ševčíková je postgraduální studentkou sociální práce na katedře SPSP FSS MU v Brně. Výzkumně se zabývá teoriemi a metodami sociální práce, supervizi a prací s lidmi, tyto disciplíny také vyučuje na Masarykově univerzitě v Brně.

Kontakt: ssevciko@fss.muni.cz

Pavel Navrátil se v roce 2009 habilitoval prací „Reflexivní využití teorie v procesu posouzení“ v oboru sociální práce. V současnosti přednáší na Palackého univerzitě v Olomouci a na Masarykově univerzitě v Brně. Výzkumně je orientován zejména na problematiku podpory rodin, které jsou ohroženy sociálním vyloučením. V minulosti také koordinoval výzkum Interetnických vztahů v ČR (Phare) a při VÚPSV vedl evaluační výzkum projektů, které intervenují do záležitostí romské komunity.

Kontakt: navratil@fss.muni.cz