

UNIVERZITA KARLOVA
HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

**Subjektivní prožívání moci pracovníky vybraných
nizkoprahových zařízení pro děti a mládež**

**Subjective experience of power by workers in selected
Low-threshold facilities for Children and Youth**

Diplomová práce

Vedoucí práce:

Jan Kaňák, Ph.D.

Autor:

Bc. Klára Chmelová

Praha 2022

Poděkování

Velice děkuji vedoucímu mé práce Janu Kaňákovi, Ph.D. za trpělivé vedení a přínosné podněty. Dále děkuji respondentům, kteří s velkou odvahou a ochotou sdíleli své myšlenky. Velký dík patří mým kamarádům, kolegům a rodině.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou práci „Subjektivní prožívání moci pracovníky vybraných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež“ vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 15.12. 2022

Bc. Klára Chmelová

Anotace

Tato diplomová práce pojednává o tématu subjektivního prožívání moci pracovníky vybraných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Cílem práce je zodpovědět základní výzkumnou otázku: „Jaká je zkušenost pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež s mocí?“ Teoretická část se zabývá mocí a jejím chápáním v kontextu sociální práce. V závěru informuje o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, o jejich klientech, účelu a způsobu práce. Výzkumná část byla uskutečněna prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Ke zpracování dat byla použita interpretativní fenomenologickou analýza.

Klíčová slova

moc – bezmoc – zplnomocnění – kontrola – pomoc – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež – interpretativní fenomenologická analýza

Annotation

This thesis deals with the topic of the subjective experience of power by workers of selected low-threshold institutions for children and youth. The aim of the thesis is to answer the basic research question: "What is the experience of power of workers in low threshold facilities for children and youth?" The theoretical part deals with power and its understanding in the context of social work. It concludes with information about low threshold facilities for children and youth, their clients, purpose and way of working. The research part was conducted through semi-structured interviews. Interpretative phenomenological analysis was used to process the data.

Keywords

power – powerlessness – empowerment – control – help – low threshold facility for children and youth – interpretative phenomenological analysis

Obsah

Obsah.....	6
Seznam zkratek.....	9
Úvod.....	9
1. Moc v sociální práci.....	11
1.1. Pastýřská moc – Foucault.....	14
1.2. Vztah moci k subjektům.....	17
1.3. Pohled českých a slovenských autorů na moc v sociální práci.....	18
1.3.1. Použití moci ve vztahu ke klientovi.....	19
1.3.2. Aplikace (užití) moci při intervenci.....	20
2. Kontrola a pomoc.....	23
2.1. Převzetí kontroly a nabízení pomoci.....	25
3. Bezmoc, zplnomocnění, autorita.....	28
3.1. Bezmoc.....	28
3.2. Zplnomocnění.....	29
3.3. Autorita.....	30
4. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....	32
4.1. Podobnější charakteristika cílů a cílové skupiny.....	32
4.2. Proč nízkoprahovost?.....	33
4.3. Metody NZDM.....	34
4.4. Průběh služby.....	35

4.5. Terénní forma.....	37
4.6. Pomoc a kontrola – typy intervencí v NZDM.....	39
5. Empirická část.....	41
5.1. Cíle výzkumu.....	41
5.2. Metoda.....	41
5.3. Výzkumná otázka.....	42
5.4. Výzkumný vzorek.....	43
5.5. Tvorba dat.....	44
5.6. Etika výzkumu.....	45
5.7. Postup analýzy.....	46
5.7.1. Čtení a opakované čtení.....	46
5.7.2. Počáteční poznámky a komentáře.....	46
5.7.3. Rozvíjení vznikajících témat.....	47
5.7.4. Hledání souvislosti napříč tématy.....	47
5.7.5. Analýza dalších případů.....	47
5.7.6. Hledání vzorů napříč případy.....	47
5.8. Reflexe s vlastní zkušeností s tématem moci.....	48
6. Výsledky.....	49
6.1. Pohledy jednotlivých respondentů.....	49
6.1.1. Respondent č. 1.....	49
6.1.2. Respondent č. 2.....	51
6.1.3. Respondentka č. 3.....	52

6.1.4. Respondentka č. 4.....	53
6.2. Témata a subtémata zkušeností s mocí.....	55
6.3. Interpretace zkušeností respondentů – použití moci – rozhodování a ovlivňování..	55
6.3.1. Ve vztahu s klientem.....	56
6.3.2. Ve vztahu s klientem – autorita.....	57
6.3.3. Ve vztahu s klientem – sankce, pravidla.....	60
6.3.4. V pracovním kolektivu.....	62
6.4. Interpretace zkušeností respondentů – téma bezmoc, pomoc a zplnomocnění.....	65
6.5. Diskuse.....	67
Závěr.....	72
Použité zdroje.....	74
Abstrakt.....	79

Seznam zkratk

IPA – Interpretative phenomenological analysis – Interpretativní fenomenologická analýza

NZDM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

PCA – Person Centred Approach – Přístup zaměřený na člověka

ČAS – Česká asociace streetwork

Úvod

“Významným fenoménem doprovázející vývoj lidstva a průběžně se prosazujícím ve fungování všech dosud existujících společenských formací je fenomén moci.”¹

Existuje velké množství definic moci v mnoha různých vědeckých oborech. Z nejobecnějšího sociologického hlediska ji můžeme definovat například jako moc prosadit svou vůli proti vůli ostatních. Lidé v životě vykonávají věci, aniž by chtěli, jsou jim nepříjemné, mají na ně jiný názor nebo jim dokonce ubližují a jsou pro ně nevýhodné. Proč tomu tak je? Jedním z vysvětlení tohoto lidského chování je právě moc, kterou nad nimi někdo vládne.² Moc představuje pro pomáhající profese citlivé téma a je často vnímána spíše negativně, jako prosazení svého já a svých zájmů. Jejím zdrojem je pocit nadřazenosti, ať už vnímaný subjektivně nebo určený objektivně. Její dopad může být destruktivní nebo pomáhající.³ „*Pokud odhlédneme od negativní konotace pojmu moc, můžeme mluvit o všeobecné schopnosti nebo reálné možnosti působit rozhodujícím způsobem na okolí.*“⁴ Janebová⁵ vymezuje schopnost adekvátně pracovat s mocí, autoritou a zodpovědností jako jednu ze základních charakteristik sociálního pracovníka. Tvoří tak vedle podmínky osobnostní zralosti, autenticity, kvalitní komunikace, schopnosti pracovat s emocemi a schopnosti navázat vztah s klientem (s dobře nastavenými hranicemi) základní předpoklad profesionálně odvedené práce.

V teoretické části představuji pár základních definic moci, pohled na moc z hlediska sociální práce a jejich přístupů. Dále popisuji pastýřskou moc, o které pojednává Michel Foucault a vztah moci k subjektům z hlediska feministické sociální

¹BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Moc, vliv, autorita*. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-053-8. s. 9

²JANDOUREK, Jan. *Úvod do sociologie*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-749-3. s. 127

³KLAPAL, Michal. Moc jako nástroj výchovy. In: JANEBOVÁ, R., M. KAPPL a M. SMUTEK, eds. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6. s. 159-160

⁴Tamtéž, s. 160

⁵JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup* [online]. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014 [cit. 2022-10-10]. Dostupné z: https://www.uhk.cz/file/edee/filozoficka-fakulta/studium/janebova_-_teorie_a_metody_socialni_prace.pdf. s. 45-46

práce. Prezentuji pojednání o moci a jejím použití z pohledu českých a slovenských autorů ve vztahu ke klientovi. Vymezuji pojmy kontrola a pomoc, bezmoc, zplnomocnění a autorita. V závěru teoretické části se věnuji nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež, jejich cílům, charakteristice zařízení a cílové skupiny, průběhu služby, pomoci a kontrole v těchto zařízeních.

Cílem této práce je odpovědět na základní výzkumnou otázku: „Jaká je zkušenost pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež s mocí?“ Použila jsem kvalitativní přístup a zvolila metodu interpretativní fenomenologické analýzy. Díky této metodě, která je schopna zkoumat především subjektivní prožitky člověka a jeho zkušenosti, jsem mohla porozumět diskutovanému tématu více do hloubky. Odpovědi na otázky jsem získala pomocí polostrukturovaných rozhovorů se čtyřmi respondenty ze dvou nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. V jednom z vybraných zařízení jsem dříve pracovala a zamýšlela jsem se nad efektivitou mé práce, do jaké míry mohu něco změnit, a to mě přivedlo k tématu moci. Snažila jsem se o partnerský a pomáhající vztah, ale zároveň jsem vnímala a cítila určitou moc nad klienty. Cítila jsem, jak mohu svými názory, informacemi a radami ovlivnit a změnit jejich stanoviska.

1. Moc v sociální práci

I když moc je všeobecně známý termín, existuje jen malá shoda, co přesně znamená a proč funguje, tak jak funguje. Existuje mnoho protichůdných a konkurenčních definic.⁶ „Moc lze obecně vymezit jako schopnost ovlivňovat chování lidí v souladu se záměrem subjektu moci.“⁷ Problematikou moci se zabýval například sociolog Max Weber nebo Michel Foucault. Bedrnová a Nový citují Webera a jeho pojetí moci jako „možnost uplatnění něčeho přání nad přáním druhých.“⁸ Na základě této citace, bychom mohli moc rozdělit do 3 rovin: moc trestající (počítá s oprávněnými tresty), moc kompenzační (pracuje s odměnami) a moc podmíněnou (přesvědčování ke změně a ovlivňování, může spadnout až do manipulace).⁹ Foucault vymezuje moc (mimo jiné) jako pojem, který „označuje vztah mezi partnery, tj. jednotlivci nebo skupinami (soubor jednání, která se navzájem indukují a navzájem podporují).“¹⁰ Dále také pojednává o pastýřské moci, která je popsána v další kapitole.

Bajer¹¹ například rozděluje podle Webba dvě základní pochopení moci:

- moc jako kapacita, tedy potenciální moc – schopnost či kapacita vykonat změnu,
- moc vykonaná (aktuální moc) – někdo něco dělá nebo říká, čímž mění, nebo se snaží změnit situaci.

Také Látalová a Levická¹² pojednávají o jednoduché definice moci, jak ji chápou a používají klienti i sociální pracovníci, a to moc jako přímé ovlivnění chování lidí či vliv na jejich přesvědčení. Následně ji uvádějí také jako moc v podobě schopnosti, kterou lze docílit libovolný žádaný výsledek navzdory nesouhlasu druhé

⁶TEW, Jerry. Understanding Power and Powerlessness: Towards a Framework for Emancipatory Practice in Social Work. *Journal of Social Work* [online]. 2006, 6 (33) [cit. 2022-10-11]. Dostupné z: [https://staticssl.sagepub.com/sites/default/files/Tew%20\(2006\)%20Understanding%20power%20and%20powerlessness.pdf](https://staticssl.sagepub.com/sites/default/files/Tew%20(2006)%20Understanding%20power%20and%20powerlessness.pdf). s. 33-34

⁷JANEBOVÁ, Radka, ref. 5, s. 46

⁸BEDRNOVÁ, Eva a Ivan Nový, ref. 1, s. 10

⁹Tamtéž, s. 10

¹⁰FOUCAULT, Michel. *Myšlení vnějšku*. Praha: Hermann, 2003. ISBN 80-239-2454-0. s. 211

¹¹BAJER, Pavel. Moc ve vztahu sociálního pracovníka a klienta uplatněná z pohledu PCA. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2015, č. 5. ISSN 1213-6204. s. 91

¹²LÁTALOVÁ, Lenka a Katarína Levická. Negativne konotácie moci v sociálnej práci. In: JANEBOVÁ, R., M. KAPPL a M. SMUTEK, eds. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6. s. 367

strany, a to za všech okolností. Dále Levická a Látalová¹³ rozdělují moc podle sociálních psychologů Frenche a Ravena na pět základních druhů moci, kdy z odborné moci se později odštěpil typ informační moci:

- Legitimní moc: Určuje formální autoritu, která je dána jednotlivci v určité pozici s danými povinnostmi. Velmi důležitý druh moci, který není tak viditelný.
- Referenční moc: Druh moci, který je založen na osobním kouzlu a schopnostech mezilidské komunikace. Je to umění zaujmout ostatní tak, aby toužili po identifikaci s představitelem této moci a jeho hodnotami. Stávají se z nich loajální obdivovatelé.
- Odborná moc: Moc vyplývající z odborných znalostí a schopností jedince. Jedná se o velmi specifický typ moci, omezený na určitou oblast, v které je pracovník vyškolený a kvalifikovaný.
- Informační moc: Tento typ moci v sobě zahrnuje dobrou informovanost i o aktuálních vědomostech. Na rozdíl od odborné moci, která je spojená více s vnějším vzhledem pracovníka (např. uniforma), pracovníci s informační mocí musí být přesvědčiví, mít všechny aktuální, teoretické, výzkumné i praktické znalosti a musí umět získávat důvěru.
- Moc manipulující s odměnami: tato moc může být zneužita, protože záleží na schopnostech pracovníka s mocí, jak odměny (většinou materiální) udělí. Může být obviněn, že jejich zneužitím, se snaží věci příliš urychlit apod.
- Donucovací moc: může mít negativní vliv, protože pracuje s odměnou a degradací. Motivem jednání člověka je touha po odměně nebo strach, že ji nedostane, což se stává zdrojem jeho poslušnosti vůči této moci. Je nejméně účinná, protože je spojena i s určitým odporem.

Moc je v sociální práci velmi těžké vymezit. Janebová uvádí podle Tewa, že „v současné době neexistuje jednoznačná shoda nad vymezením moci v sociální práci. Jinak vymezuje moc modernistická perspektiva, jinak „strukturální přístupy“ sociální práce a jinak na ni nahlíží kritická teorie sociální práce.“¹⁴ Sociální pracovník má

¹³LÁTALOVÁ, Lenka a Katarína Levická, ref. 12, s. 368

¹⁴JANEBOVÁ, Radka, ref. 5, s. 46

příležitost, díky moci, zapůsobit na klienta tak, aby jeho výsledné chování odpovídalo úmyslům pracovníka.¹⁵ Sociální pracovník se pohybuje v prostředí moci a měl by si jí být vědom a nezneužívat ji. Měl by s ní nakládat s rozmyslem a podle etického kodexu. Někteří odborníci v oblasti sociální práce vidí nerovnoměrné rozložení moci mezi klienty a sociálními pracovníky jako hlavní téma sociální práce.¹⁶ Moc nemusí být uplatňována vždy vědomě, mohou nastat situace, kdy ani objekt moci (klient) ani subjekt moci (sociální pracovník) nereflektují použití mocenského nátlaku.¹⁷

Existují tedy různé přístupy k pojmu moc. Janebová¹⁸ píše podle Tewa, že v rámci konvenčního modernistického pojetí, které vnímá moc pozitivně v kontextu společenské potřeby a nezabývá se problémem zneužití moci, mají sociální pracovníci nejen právo, ale dokonce povinnost zasahovat do některých životních situací klientů. Podávají návrh na odebrání dítěte z rodiny nebo trestají klienta zákazem vstupu do zařízení. Moc je v tomto pojetí vnímána hlavně jako prostředek, který usnadňuje práci s klienty a prospívá tak v kontextu platné legislativy celé společnosti. „*V tomto pojetí je zdůrazňován individuální potenciál moci k (power to), kterou je schopen uplatňovat každý člověk podle své vůle.*“¹⁹

Oproti tomu kritické strukturální teorie, o kterých pojednává Janebová²⁰ dle Weinberga, vnímají moc ryze negativně. Upozorňují na nerovné podmínky sociální hierarchie, která patologizuje marginalizované skupiny a udržuje tak sociální nerovnosti. Sociální problémy jsou v rámci tohoto přístupu chápány spíše jako důsledek špatně nastavených sociálních norem a pravidel než špatné socializace jedinců. Janebová²¹ tak objasňuje podle Payneho, že je proto potřeba zaměřit se na přeměnu společnosti tak, aby se zneužívání moci zabránilo pomocí aktivního zapojení marginalizovaných skupin do utváření společnosti. Kritická strukturální teorie „*ve svém modernistickém pojetí vnímá moc jako privilegovaný přístup určitých skupin (např. na*

¹⁵JANEBOVÁ, Radka, ref. 5, s. 46

¹⁶BAJER, Pavel, ref. 11, s. 90

¹⁷JANEBOVÁ, Radka, ref. 5, s. 46

¹⁸Tamtéž, s. 47

¹⁹JANEBOVÁ, Radka. Moc. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol., eds. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7 s. 209

²⁰JANEBOVÁ, Radka, ref. 5, s. 47

²¹Tamtéž, s. 48

základě genderu, rasy, etnicity, třídy nebo sexuální identity) ke zdrojům, což je dostává do pozice moci nad jinými skupinami (power over).“²²

Podle postmodernistického (poststrukturalistického) pojetí, jehož význačným představitelem je zmiňovaný Michel Foucault, vymezuje moc hranice toho, co je společností považováno za normální. To, co se jako “normální” společensky neakceptuje, pak může být předmětem sociální péče. Tento proud upozorňuje na diskriminační praktiky, které mohou pramenit z prosazování zažité společenské “normality”, na němž se podílejí i sociální pracovníci.

Z feministické psychologie vychází pojetí “moci společně” („power together“), které klade důraz na pozitivní využití moci v rámci spojení marginalizovaných komunit. Oproti individuálnímu působení tak vyzdvihuje vliv komunitní sociální práce.²³

Ještě je třeba zmínit pojetí moci antiopresivních či antidiskriminačních teorií (patří též do modernistického proudu kritické sociální práce).²⁴ Tyto přístupy bojují převážně za rovnoprávné vztahy a dále také „*usilují o omezení, podkopání nebo odstranění diskriminace a útlaku na základě sexismu, rasismu, heterosexismu, ageismu apod., se kterými se lidé dostávají do každodenního kontaktu jak ve společnosti obecně, tak v sociální práci.*“²⁵

1.1. Pastýřská moc – Foucault

Foucault²⁶ ve své práci popisuje, jak se lidská bytost přetváří v subjekt a jak na tento subjekt působí moc. Jeho dílo je velmi rozsáhlé a složité. Pro tuto práci se nejvíce hodí pasáž o „*pastýřské moci*“, neboť vysvětluje kořeny novodobého působení státu, který udílí moc sociálním pracovníkům.

²²JANEBOVÁ, Radka, ref. 5, s. 47

²³Tamtéž, s. 49

²⁴JANEBOVÁ, Radka, ref. 19, s. 209

²⁵JANEBOVÁ, Radka. *Kritická sociální práce*. [online]. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014 [cit. 2022-10-10]. Dostupné z: https://www.uhk.cz/file/edee/filozoficka-fakulta/studium/janebova_-_kriticka_socialni_prace.pdf. s. 62

²⁶FOUCAULT, Michel, ref. 10, s. 205

Pastýřskou moc označuje jako speciální mocenskou techniku, kterou převzal moderní západní stát do vznikajících politických zřízení. Bylo všeobecně známo, že křesťanství zavedlo etický kodex, ale méně se popisovalo, že s tím byly spojeny i nové mocenské vztahy. Křesťanství organizované v církvi přineslo pojem pastýř, označující jedince, který nemusí sloužit jako vládce, prorok, mecenáš, vzdělavatel, jak tomu bylo dříve. Stejně se však s ním pojí velmi zvláštní forma moci, kterou Foucault²⁷ nazývá právě „*pastýřská moc*“. Charakterizuje ji čtyřmi body:

1. Jejím hlavním cílem je dosáhnout spasení jedince na onom světě.
2. Slovo pastýř v sobě nese ochotu k oběti za život a spásu stáda, které pase, na rozdíl od královské moci, která jenom přikazuje, a naopak požaduje od poddaných, aby se pro ni obětovali.
3. Tato moc má zájem jak o jednotlivce po celý jeho život, tak i o celou komunitu.
4. Pastýřskou moc lze vykonávat jen pokud pastýř ví, co se děje v lidských hlavách a má sílu a odvalu pátrat po jejich nejdůvěrnějších tajemstvích. Tato forma moci vyžaduje znalost svědomí a schopnost jej vést.

Pastýřská moc je tedy obětavá a orientuje se především na spásu jedince.²⁸ Od 18. století tato moc v církevních institucích ztratila svůj předchozí vliv, ale rozšířila se i mimo tyto instituce. Nová forma pastýřské individualizující moci se převtělila v moderní stát, který se stává složitou strukturou, kdy jedinci mohou být začleněni pod určitou podmínkou: jejich individualita bude podřízena velkému množství specifických mechanismů.

Novou formu pastýřské moci lze charakterizovat těmito body:

1. Původní záměr - „spása na onom světě“ se mění v pozemský cíl: zdraví, určitá životní úroveň, dostatek prostředků, bezpečnost a ochrana před nehodami. Tato proměna byla v mnoha směrech snadná, protože mnohé z těchto cílů byly provozovány církvemi, například medicínská péče.

²⁷FOUCAULT, Michel, ref. 10, s. 205

²⁸Tamtéž, s. 205

2. Byla posílena administrativa. Tuto moc začal občas vykonávat státní aparát nebo veřejná instituce jako je státní policie, které měla zpočátku na starost hlavně zásobování měst, ochranu hygieny a zdraví především kvůli rozvoji řemesel a obchodu. Podporována byla také rodina k vykonání pastýřských funkcí.

Nová forma moci má větší množství cílů a činitelů. Vývoj vědění o člověku se soustředil okolo dvou pólů: „*jeden, totalizující a kvantitativní se týkal populace; druhý, analytický, se týkal jednotlivce.*“²⁹ Na rozdíl od minulosti, kdy byla pastýřská moc spojena s církví, se rozšířila do všech částí společnosti. „*Nalezla podporu u velkého množství institucí. „A namísto pastýřské moci a politické moci, více či méně soupeřících, tu máme individualizující taktiku, která charakterizuje řadu nejruznějších mocí: moc rodiny, medicíny, psychiatrie, vzdělání, zaměstnavatelů apod.*“³⁰

Sociální pracovníci tedy čelí zneužití pastorální moci (pastýřské moci). Hrozí jim pokušení paternalismu. I když má sociální pracovník respektovat klienta, podléhá často pokušení ho převychovávat (paternalismus). Měl by ho především podporovat a posilovat ve svobodném rozhodování o vlastním osudu. K tomu klient potřebuje určitou auto reflexi, u které může být sociální pracovník jeho oporou. Sociální pracovníci mají poslání, při němž mentorují a koučují, radí, doprovázejí, vedou a vychovávají klienty. Při těchto činnostech se pohybují v oblastech světonázorových přesvědčení, etických systémů, existenciálních strategií, hodnot a idejí, což jsou témata velmi citlivá. Sociální pracovník si musí dát pozor, aby se jeho pomoc nezměnila v manipulaci a v přemlouvání. K tomu by jim měla pomoci odborná péče supervizorů. Součástí péče o klienty je i u sekulárních sociálních pracovníků spirituální péče, která zahrnuje rozvoj a podporu duchovního a osobnostního růstu člověka. Tato činnost ovšem nesmí překračovat hranice oblastí, které jsou už v kompetenci specialistů na duchovní péči.³¹

²⁹FOUCALT, Michel, ref. 10, s. 207

³⁰Tamtéž, s. 207

³¹ŠILER, Vladimír. *Religiozita a spiritualita ve zdravotní a sociální péči* [online]. Ostrava: Ostravská univerzita, 2017 [cit. 2022-11-11]. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/religiozita-a-spiritualita-ve-zdravotni-a-socialni-peci.pdf>. s. 136-137

1.2. Vztah moci k subjektům

Obecným principům mocenských vztahů *power over (moci nad)*, *power to (moci k nebo moci pro)* se více věnuje také feministická sociální práce. Přidává k tomuto rozdělení ještě *power of – moc koho*. O těchto vztazích pojednává podle různých autorů Lena Dominelli.³²

„Dynamika moci nad (*power over*) může pocházet z řady různých pohledů na věc – status, role nebo pozice v hierarchii a charisma.“³³ Svědčí o tom moc, kterou mají sociální pracovníci nad „klienty“. Je oprávněna jejich postavením jako zaměstnanců v rámci určité byrokracie a také z jejich zákonného mandátu. Může sloužit k utlačování žen jinými ženami tak, že umlčují jejich hlasy. Strach „klientek“ z moci sociálních pracovníků odebrat jim děti je jasným příkladem moci, kterou mají sociální pracovníci nad dětmi.

Formy *moci k (power to)* označují schopnosti něco dělat nebo jednat. Jejich realizace spočívá na spolupráci sociálních pracovníků s ostatními k dosažení určitého společného účelu nebo cíle. Uznání, že klienti jsou schopni jednat je nezbytné pro feministické sociální pracovníce, které hodlají pracovat společně s klienty na vypracování, schvalování a realizaci plánů akcí odpovídající jejich potřebám, popř. spolupracovat s kolegy. Společná práce není symbolická nebo byrokratická akce, při níž jsou klienti požádáni, aby podepsali smlouvy, které vyjadřují ochotu dělat to, o čem se sociální pracovníci domnívají, že je v souladu s požadavky úřadů.

Moc k (power to) vztahy umožňuje ženám sdílet moc s ostatními ženami ze specifických důvodů, ale vyžaduje, aby s tím obě strany vztahu souhlasily. Ve vzájemných vztazích není žádná ze stran považována za zcela bezmocnou, protože každá z nich má schopnost působit a uplatnit určitou kontrolu nebo volbu toho, co je každá z nich připravena udělat nebo neudělat. *Moc k (power to)* se může stát *mocí nad*

³²DOMINELLI, Lena. *Feminist Social Work Theory and Practice* [online]. New York: PALGRAVE, 2002 [cit. 2022-10-25]. ISBN 0–333–77154–0. Dostupné z: <https://gacbe.ac.in/images/E%20books/Feminist%20Social%20Work%20Theory%20and%20Practice.pdf> s.81

³³Tamtéž, s. 81

(*power over*), pokud se jedna strana snaží ovládnout druhou. Odpor vůči podřízenosti zahrnuje moc zpochybnit stávající sociální vztahy různými způsoby.

Moc koho (power of) vychází z kolektivního jednání založeného na identitě. Například ženy, které vytvoří skupinu na základě pohlaví, aby dosáhly společného cíle, uplatňují sílu vztahů. Skupina sexuálně zneužívaných žen, která společně pracuje na tom, aby přežily a postavily se násilí ze strany mužů, které je na nich pácháno, projevuje moc jako ženy, které nejsou připraveny mlčky trpět. Tyto ženy projevují moc, která je spojena s členstvím ve skupině, a využívají ji k tomu, aby zvrátily nespravedlivou situaci. V procesu jednání ženy posilují své postavení a rostou jejich sebevědomí, že se stanou těmi, kdo přežijí. Odtud se mohou posunout k tomu, že se stanou prosperujícími ženami anebo těmi, které si samy určují své životní plány.

V průběhu dosahování svých cílů se z *moci koho (power of)* může stát *moc ke (power to)* vzdoru proti útlaku. A odtud, bez věrnosti k rovnostářství a kvůli pozornosti věnované procesním záležitostem, se může *moc ke (power to)* stát *mocí nad (power over)*. Hodnoty zakořeněné v přijímání druhých lidí jako činitelů, kteří jsou si rovni, jsou důležité pro zajištění toho, aby jedna forma útlaku nebyla nahrazena druhou.³⁴

1.3. Pohled českých a slovenských autorů na moc v sociální práci

Sociální pracovník se pohybuje v prostředí moci a měl by si jí být vědom a nezneužívat ji. Měl by s ní nakládat s rozmyslem a podle etického kodexu. Někteří odborníci v oblasti sociální práce vidí nerovnoměrné rozložení moci mezi klienty a sociálními pracovníky jako hlavní téma sociální práce.

Bajer³⁵ vymezuje podle Klapala konkrétní pojetí moci mezi klientem („komu je pomáháno“) a pracovníkem („pomáhající“) jako:

- „*formální kompetence, kdy pracovníkova moc je legální nadvládou, danou zákonem,*
- *osobnostní kompetence, které se vztahují ke konkrétnímu jedinci a jeho získaným schopnostem, dovednostem a znalostem.*“³⁶

³⁴DOMINELLI, Lena, ref. 32, s. 81

³⁵BAJER, Pavel., ref. 11, s. 90

³⁶Tamtéž, s. 90

Vymezení moci podle zákona je vnímáno jako určitá shoda, která může mít výhody pro většinu zúčastněných, ale určitě ne pro všechny.³⁷ Existuje mnoho případů, kdy klienti nejsou schopni rozpoznat, co je pro ně prospěšné, takže sociální pracovníci, musí jednat proti jejich vůli. Zákon umožňuje pracovníkům prosadit vhodná opatření, i když s nimi klient nesouhlasí. Pracovník si musí být jistý, že tento postup je správný. Toto přesvědčení má své kořeny až v osvícenské filozofii, podle níž by člověk měl být sociálně přizpůsobený, normálně se vyvíjet a být rozumný.³⁸ Ve své podstatě formální kompetence sociálního pracovníka určují hranice, ve kterých se může pohybovat (co musí, nesmí a může). Ve druhém případě pojetí moci jako osobnostních kompetencí se jedná o užití autority, která, když je přirozená, může přinášet důvěru klienta.³⁹ Kopřiva⁴⁰ popisuje pracovníka, který může být autoritou díky svým znalostem (např. informace o zdrojích pomoci) a zkušenostem, ale i přirozenou autoritou, která může poradit v neodborných věcech, která je ale schopna říci i nevim, nemám radu, ale můžeme o problému přemýšlet společně. Tím může získat větší důvěru klienta a zrušit jeho podřízený postoj.

1.3.1. Použití moci ve vztahu ke klientovi

Obě výše zmíněné moci (formální i neformální) může sociální pracovník použít ve vztahu ke klientovi. Při nadměrném nebo nesprávném užití kontroly může pracovník přivodit až klientovu bezmoc, místo aby mu poskytl pomoc. Nejdůležitější je tedy při posuzování životní situace klienta, jak pracovník zachází se svou mocí. Jak již v práci bylo zmíněno, Bajer⁴¹ rozděluje moc podle Webba na dvě základní pochopení moci:

- moc jako kapacita, tedy potenciální moc – schopnost či kapacita vykonat změnu,
- moc vykonaná (aktuální moc) – někdo něco dělá nebo říká, čímž mění, nebo se snaží změnit situaci.

³⁷BAJER, Pavel., ref. 11, s. 90

³⁸GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4. s. 9-10

³⁹BAJER, Pavel., ref. 11, s. 90

⁴⁰KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9. s. 42-43

⁴¹BAJER, Pavel., ref. 11, s. 91

Pojem moc vyvolává v sociálních pracovnících rozličné reakce. Může být chápána negativně, jako prosazování sebe a svých zájmů. Pokud ale nehledíme na tento záporný podtext, můžeme podle Klapala mluvit „o všeobecné schopnosti nebo reálné možnosti působit rozhodujícím způsobem na okolí“.⁴² Záleží také na tom, zda a do jaké míry klient rozpozná velikost potenciální moci pracovníka, což znamená, že jedná nebo nejedná určitým způsobem. Čím větší institucionálně přidělená moc, která může znamenat pro klienta přínos nebo újmu, tím hůře se získává klientova důvěra. Aktuální moc vzniká při pomáhání, kdy klient důvěřuje a přijímá vedení od pracovníka, který nezdůrazňuje svou přidělenou moc.⁴³

Další pohled na pojetí moci v práci sociálního pracovníka nabízí Bajer podle již zmiňovaných autorek Levické a Látalové, které ji chápou jako „*schopnost dosáhnout jakéhokoliv požadovaného výsledku za všech okolností, i třeba navzdory opozici*“⁴⁴. Jedinec či skupina veřejně prosadí svou vůli navzdory odporu druhé strany. Toto pojetí moci je v rozporu s chápáním moci u PCA (Person Centred Approach – přístup zaměřený na člověka).

1.3.2. Aplikace (užití) moci při intervenci

Tím, že se člověk stává klientem sociální pomoci, je už částečně bezmocný, naopak sociální pracovník nabízející či slibující pomoc, je určitým způsobem mocný. Zásah do života klienta (intervence) může být v rámci využití moci kladný – zmocňování klienta, který má přebírat stále větší kontrolu nad svou životní situací, nebo záporný, kdy dochází ke zhoršení handicapu. Tato situace je ohrožena manipulací z obou stran, jak z pozice klienta, tak z pozice pracovníka.

Podle Kopřivy⁴⁵ se moc u pomáhajících pracovníků projevuje následovně: Čím větší moc či pravomoc pracovník má, tím více se může objevovat nedůvěra a zdrženlivost u klienta, mocenské postavení pracovníka má velký vliv na možnosti a způsoby poskytnutí pomoci. Může dojít k manipulaci na obou stranách. Pracovník může pomoci v některých životních situacích klienta, kdy přebírá určité způsobilosti

⁴²KLAPAL, Michal, ref. 3, s. 160

⁴³BAJER, Pavel, ref. 11, s. 91

⁴⁴Tamtéž, s. 91

⁴⁵KOPŘIVA, Karel, ref. 40, s. 40

klienta, ale může ho přílišnou kontrolou až zneschopnit. Kopřiva rozlišuje čtyři druhy moci u pomáhajících pracovníků:

- „nevlídná (psycholog se nevrle ohlašuje do telefonu, kterým ho klient vytrhává z přemýšlení)
- neomalená (lékař vstoupí do místnosti a pacienta nepozdraví, během zákroku hovoří se sestrou o drobných událostech dne,
- krutá (učitel ponižuje žáka před třídou),
- laskavá (ředitel domova důchodců probíhá chodbami ústavu jako vítr, přičemž neopomine každého obyvatele obdařit krátkou větičkou či dotekem).“⁴⁶

Jako projev moci to lze chápat, když si pracovník uvědomí, že by se zachoval ve stejné situaci jinak k lidem, kteří mu nejsou svěřeni. Každý ze čtyř postojů moci má svůj protichůdný projev u klientů, kteří se např. „stáhnou z kontaktu, zaujmou postoj uctivé pasivity, sevřou se zlostí a křivdou, se naučí žadonit o mezilidský kontakt.“⁴⁷ Podle Bajera⁴⁸ jsou tyto projevy moci překážkou k dosažení seberozvoje klienta (jak je cílem PCA), takže se pomoc v tomto směru mívá účinkem. Na druhou stranu pracovníci mají podobné pravomoci jako rodiče vůči dětem, vytvářejí jednostranný přístup ke klientovi, který je podobný hierarchickému modelu vztahů, jehož součástí je kontrola. Jednostranné ovlivňování je tedy chápáno jako kontrola.

„Ze systemického hlediska je jakákoli intervence pracovníka buď pomocí nebo kontrolou.“⁴⁹ Podle způsobu, jakým pomáhající mluví s klientem rozlišuje Kopřiva⁵⁰ čtyři typy intervence:

1. Instrukce – Patří mezi direktivní typ intervence. V důraznější formě se nazývá příkaz či zákaz, méně důrazné jsou doporučení a rada. Je to vždy návod, jak jednat v problémové situaci, je těžké ho najít a pracovník by se neměl trápit tím, když ho nenajde.

⁴⁶KOPŘIVA, Karel., ref. 40, s. 40

⁴⁷Tamtéž, s.40

⁴⁸BAJER, Pavel., ref. 11, s. 92

⁴⁹BABICKÁ, Regina. Pomoc a kontrola. In: KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8. s. 249

⁵⁰KOPŘIVA, Karel, ref. 40, s. 49-50

2. Komentář – Patří mezi méně direktivní intervence. Problém klienta pracovník komentuje a staví ho do nového světla. Může poukázat na kladný rys v problému, který si klient neuvědomuje, protože je příliš kritický. Můžou probírat vnitřní pochody klienta a jejich působení na pracovníka. Komentář by neměl být delší než klientovo sdělení. Je považován za nedirektivní, ale pracovník jím navrhuje určitý způsob pohledu na problém.

3. Kladení otázek – Základní intervence v systemickém přístupu. Otázky by neměly být sugestivní, aby nevybízely klienta k určité odpovědi. Měly by klientovi pomoci vidět problém z jiné strany, vyjasnit si co očekává a co chce, podnítit nové myšlenky. Jedná se o pomáhající rozhovor, který ale může vést klienta k určitému cíli.

4. Rezonance – Intervence typická na člověka orientovaný přístup podle Carla Rogerse (PCA). Jedná se o takzvané zrcadlení toho, co říká klient. Pracovník jenom poslouchá a parafrázuje. Je to zcela nedirektivní intervence, která přináší silný citový účinek, možná proto, že lidé nejsou zvyklí delší dobu naslouchat.⁵¹

⁵¹KOPŘIVA, Karel, ref. 40, s. 49-50

2. Kontrola a pomoc

Stejně jako jiné pomáhající profese i sociální práce používá kontrolu jako jednu z metod, cílů nebo činností.⁵² Podle Janebové⁵³ lze neoliberální chápání kontroly definovat jako moc sociálních pracovníků nařizovat, omezovat nebo regulovat chování klienta bez jeho žádosti, tj. moc ovládat nebo ovlivňovat určité události a moc vyvolávat nebo monitorovat žádoucí chování.

Sociální práce na rozdíl od ostatních pomáhajících profesí však balancuje mezi kontrolou a pomocí. Sociální pracovníci jsou tak vystaveni dvojznačnému závazku pomoci a kontroly. Měli by respektovat klientovy požadavky a záliby, ale zároveň jsou zodpovědní společnosti. „*Výkonu kontroly se nelze v profesionálním pojetí sociální práce vzdát, protože cílem sociální práce je připojovat klienty k řádu.*“⁵⁴ Sociální pracovník se tedy neustále pohybuje mezi dvěma rolami – rolí „agenta společnosti“ a „obhájcem klienta“. Je tedy prostředníkem mezi těmito stranami a musí projednávat jejich nároky. Na tuto dvojznačnost kontroly a pomoci můžeme pohlížet i z hlediska ekonomického. Zadavatel, který platí práci sociálních pracovníků, předpokládá, že budou hájit jeho zájmy. V naší republice se jedná většinou o stát, ministerstvo nebo obec. V zájmu většinové společnosti by měli sociální pracovníci přijímat zakázky, které vyžadují kontrolu nad klientem. Pokud by je často odmítali, mohou ztratit finanční podporu zadavatele, což se nakonec může obrátit i proti klientům. Někdy je však potřeba dávat přednost potřebám klientů a vyjednávat se zadavateli. Sociální práci do ambivalentní role postrkují také vnější vlivy. Jeden z nich, který sociální práci tlačí do kontrolní role, je tzv. „nový manažerismus“. Ten ji představuje hlavně jako nástroj sociálního státu, který má za úkol zabránit zneužívání sociálních dávek. Naproti „novému manažerismu“ stojí postmodernisté a ochránci lidských práv, kteří hájí zájmy a potřeby klienta a kritizují tak přehnané podrobování se tlaku mocných. Sociální práce se nejspíše bude mezi těmito dvěma stranami pohybovat i nadále, proto by s tím

⁵²JANEBOVÁ, Radka. Kontrola. In: MATOUŠEK, Oldřich, a kol., eds. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. s. 129

⁵³JANEBOVÁ, Radka. *Loïc Wacquant, the concept of the 'centaur state' and social work: the case of the Czech Republic*. In: *EUROPEAN JOURNAL OF SOCIAL WORK* [online]. 2022, 25:1 [cit. 2022-10-10]. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13691457.2020.1819206>. s. 6.

⁵⁴JANEBOVÁ, Radka., ref. 52, s. 129

sociální pracovníci měli počítat a přijmout to za své.⁵⁵Podle Květenkové⁵⁶ kontrola přebírá zodpovědnost za klienty, o které má být postaráno, ale hájí zájmy jiných.

Kontrola, kterou používá sociální pracovník je soubor činností, které směřují ke zjištění, zda se dodržují nebo porušují pravidla a požadavky dané pracovníkem nebo legislativou. Kontrola je nutná k udržování řádu ve společnosti, pokud se uplatňuje nadměrně, může bránit rozvoji a vhodné nezávislosti klienta. Cílem pomoci v rámci sociální práce je zlepšení zvládnutí životních situací klienta pomocí jeho vlastních sil a schopností. Jedná se o nemateriální dlouhodobější či materiální konkrétní krátkodobější pomoc. V sociální práci se setkáváme se dvěma protikladnými pojetími. Většina sociálních pracovníků považuje pomoc za jejich hlavní poslání, zatímco kontrolu nad klienty požadují hlavně političtí reprezentanti. Vzniká tak dilema sociálních pracovníků, jak vytvořit rovnováhu mezi pomocí a kontrolou, protože přílišná kontrola může záporně ovlivňovat výsledek jejich snažení, zároveň umenšení kontrolní funkce může snížit účinnost sociální práce.⁵⁷

Podle Kopřivy⁵⁸ Čím více může pomáhající rozhodovat o věcech, které pro klienta znamenají užitek nebo škodu, tím obtížnější je, aby se stal partnerem a poradcem v jeho problémech. Komplikace nastane, když klient účelově zkrlesluje fakta či jinak manipuluje, aby dosáhl svého. Lidé kolem klienta také můžou chápat jeho žádost o pomoc jako útok, protože pracovník má podle nich moc ve smyslu: „šla mě udat na sociálku.“ Bajer⁵⁹ uvádí podle Voňkové, že „*dosažení rovnováhy mezi pomocí a kontrolou v jednotlivých případech je svědectvím o znalostech, schopnostech a dovednostech sociálního pracovníka.*” V praxi existuje intervence, kde převažuje kontrola, která zcela ovládá život klienta a udržuje ho v závislosti, což se děje převážně u pracovníků státní správy. Naproti tomu v pojetí Rogersova PCA se kontrolní přístup nevyskytuje. Jinak je tomu v běžném pojetí moci a kontroly, kde se pomoc a kontrola

⁵⁵JANEBOVÁ, Radka., ref. 52, s. 129

⁵⁶KVĚTENSKÁ, Daniela. Moc a pomoc v pomáhajících profesích. In: JANEBOVÁ, R., M. KAPPL a M. SMUTEK, eds. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6. s. 113

⁵⁷BAJER, Pavel., ref. 11, s. 92-93

⁵⁸KOPŘIVA, Karel, ref. 40, s. 40

⁵⁹BAJER, Pavel., ref. 11, s. 93

nevyklučují. Bajer⁶⁰ dále tvrdí podle Vavrenčíkové „každý profesionál/profesionálka v praxi zvažuje míru, optimální poměr pomoci a kontroly, aby klientům/klientkám neuškodil.“ Odlišení pomoci od kontroly se považuje za základní koncept sociální práce. Bajer⁶¹ uvádí dle Květenské, že toto rozlišení umožňuje sociálnímu pracovníkovi klást si základní filozofickou otázku „kdo je, odkud přichází a kam směřuje“. Také ho nutí neustále zvažovat, jestli hájí zájmy společnosti nebo klienta a co chce svou spoluprací s klientem dosáhnout.

Kopřiva⁶² předkládá následující rady:

1. Pokud je to únosné, zařídit, aby důvěrník klienta a ten, který o něm dělá administrativní rozhodnutí nebyli stejná osoba, aby nemohlo dojít ke zneužití informací.

2. pracovník by měl jasně stanovit, jakým způsobem s klientem v konkrétní situaci jedná. Buď nezávazně důvěrně nebo při výkonu pravomoci.

3. Negativní rozhodnutí, které musí pracovník sdělit by měl podávat profesionálně, jako něco, co nesouvisí s jeho osobním vztahem ke klientovi. Měl by to tak brát i vnitřně, pochopit klientovu příp. zlobu a neoplácet ji. Tyto myšlenky shrnuje takto:

„Pokud je to možné, je dobré, aby pracovník, který je důvěrníkem klienta, nebyl současně i vykonavatelem úředně svěřené pravomoci. Pokud to možné není, je třeba dbát alespoň na to, aby každá situace výkonu pravomoci byla pro klienta zřetelně odlišena od situace pomáhání.“⁶³

2.1. Převzetí kontroly a nabízení pomoci

Podle Úlehly je jakákoli interakce profesního pracovníka pomocí nebo kontrolou.⁶⁴ První kontrolu si zažije již dítě při výchově. Rodiče, škola a další vychovávají dítě, tak, aby se bylo schopno zařadit do společnosti, učí ho mateřskému

⁶⁰Tamtéž, s. 93

⁶¹Tamtéž, s. 93

⁶²KOPŘIVA, Karel., ref. 40, s.42

⁶³ KOPŘIVA, Karel., ref. 40, s.51

⁶⁴ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. ISBN 80-85850-69-9. s. 20

jazyku, běžným zvykům, prostě těm věcem, které jsou potřeba pro zvládnání chování podle společenských norem. Zároveň ale kontrolují, jestli vše dítě splňuje. Je jasné, že kontroly nad dítětem se nelze vyhnout. Jak se ale liší kontrola od pomoci? Kontrola, na rozdíl od pomoci, staví na zájmech ostatních lidí, a ne na zájmech dítěte. „*Při přebírání kontroly je pracovník ten, kdo udělá první krok na základě svého rozhodnutí, že klient právě toto potřebuje. Kontrolující pracovník tedy nesleduje zájem klienta, nereaguje na jeho objednávky, ale přebírá starost a zodpovědnost za situaci a sleduje jiné zájmy (zájmy společnosti nebo zájem dítěte), bez ohledu na klientovo přání.*“⁶⁵ Pro pracovníka je důležité si uvědomovat, jestli se v dané situaci rozhodl klienta kontrolovat nebo mu pomáhat. Měl by si také určit cíl své intervence, pokud je si toho všeho vědom, tak ani při kontrole neztrácí ze zřetele klienta. Pokud pracovník klientovi pomáhá, tak to znamená, že se společně dohodli na základě klientovy objednávky a pak na ní společně pracují. Pokud se pracovník zachová jinak než podle toho, na čem se s klientem dohodli, tak vykonává kontrolu. Další rozdíl mezi pomocí a kontrolou může být také v tom, že dojednávání pomoci může být občas „běh na dlouhou trať“. Klienti chtějí změnu, ale nevědí, jak s tím pracovat, co přesně chtějí změnit, nedaří se jim formulovat cíle a často mají slabou motivaci. Oproti tomu kontrola bývá provedena rychle, bohužel ale pak řešení jejich následků může trvat delší čas. „*Má-li být kontrola užitečná, musí být transparentní, pracovník musí v rámci intervence své počínání klientovi vysvětlit, dát situaci tzv. do pořádku. Pokud tak neučiní, dává tím v sázku vzájemný vztah, riskuje ztrátu důvěry.*“⁶⁶ Kontrola a pomoc se řadí mezi prospěšné styly interakce. Nejde říci o jedné z nich, že je lepší nebo horší. Kontrole se snad žádný profesionální pracovník nevyhne, má totiž svůj podstatný význam. Běžně i ve společnosti je kontrola používána jako nástroj interakce. Pomoc má spíše respektující, sympatický a příjemný charakter. Při uplatňování pomoci jsou klient a pracovník spíše rovnocennými partnery a vedou mezi sebou dialog. „*Z hlediska klienta je nabízení pomoci přizváním ke spolupráci, přebírání kontroly je posunutím do podřízené pozice.*“⁶⁷

⁶⁵BABICKÁ, Regina., ref. 49, s. 249

⁶⁶Tamtéž, s. 249

⁶⁷Tamtéž, s. 250

Pomoc i kontrola jsou potřebné. „*Vykonává-li například pracovník dozor nad dodržováním práv dítěte, nebrání to, aby současně nabízel pomoc zaměřenou na posílení rodiny.*“⁶⁸

Je důležité, aby pracovník uměl rozlišit to, kdy pomáhá a kdy kontroluje.

Fáze pomáhání:

1. objednávka klienta

2. pracovníkovo nabídnutí pomoci

3. dojednávání – výsledkem je kontrakt, dohoda o pomoci. Klient a pracovník se společně domluvili na prostředcích a cílech a způsobu, jak je naplnit.

Pokud se jedná o přebírání kontroly, pracovník se rozhodne sám, jak jednat na základě svých hypotéz. Stručně řečeno pracovník postupuje podle svého uvážení, a ne podle klientova přání.⁶⁹ „*Pro přebírání kontroly je charakteristické, že ten, kdo se stará, se řídí svými normami. Nemusí to být normy, které si sám vymyslel, naopak v drtivé většině jsou to normy společnosti, kterou zastupuje.*“⁷⁰

⁶⁸ÚLEHLA, Ivan., ref. 64, s.20.

⁶⁹ÚLEHLA, Ivan., ref. 64, s.21

⁷⁰Tamtéž, s.22

3. Bezmoc, zplnomocnění, autorita

3.1. Bezmoc

Při práci s klientem vzniká bezmoc u pracovníka z různých důvodů. Např. z nedostatku nástrojů pomoci, či pro nezáměr a neaktivitu klientů. Aby v ní nesetřval, je potřeba přijmout se zdravou pokorou, že jeho profesionální moc je omezená.⁷¹

Sociální práce jako pomáhající profese nese v sobě paradox bezmoci. Sociální pracovník je ve službě vyšší moci (státu), která chápe pomoc druhým podle přesných pravidel jako určité zboží, které má svou tržní hodnotu. Pracovník je považován za představitele většinové kultury, nositel kritérií normality, je určen jako oprávněný držitel či zprostředkovatel této moci, definuje se jako ten, kdo by měl pomáhat, jednat v zájmu klientů, vstoupit se do jejich situace. Přesto se ve své praxi často cítí bezmocný. Tato definice mocných sociálních pracovníků by fungovala, kdyby byli bezchybnými stroji, a ne lidmi a neměli by omezené možnosti finanční pomoci a ztíženou práci přílišnou byrokracií.

Výzkum kořenů bezmoci ukázal začarovaný kruh bezmoci kvůli nedostatku nástrojů pro řešení obtížných situací klientů. Tento stav je výrazně ovlivněn neoliberální politickou ideologií a tržním mechanismem. Sociální práce je příliš závislá na ekonomice a politice. Ve společnosti narůstá sociální napětí, objevuje se nedostatek solidarity, zhoršuje se práce s klienty, sociální práce je degradována. K podobným závěrům při studiu bezmoci sociálních pracovníků se došlo nejen v Čechách a na Slovensku, ale i v zahraničních studiích. Jedním z možných řešení, či přispění ke zlepšení situace je nechat klienty, aby se zplnomocnili sami. Změna situace může nastat díky iniciativě a aktivitě sociálních pracovníků, které mohou ovlivnit současné nepříznivé trendy.⁷²

⁷¹KUCHÁROVÁ, Barbora. Moc a bezmoc v práci s klientem. *Sociální práce/Sociálna práca* [online]. 2016(3), [cit. 2022-11-20]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/moc-a-bezmoc-v-praci-s-klientom/>

⁷²GOJOVÁ, Alice a Kateřina Glumbíková. (Bezmocná) sociální práce jako zdroj zplnomocnění? *Sociální práce/Sociálna práca*. 2015, č. 5, ISSN 1213-6204. s. 52-63

3.2. Zplnomocnění

V posledních letech byl pro sociální práci charakteristický zájem o otázky moci, hlavně v souvislosti s utlačováním a zplnomocněním. I když moc je všeobecně známý termín, existuje jen malá shoda, co přesně znamená a proč funguje, tak jak funguje. Existuje mnoho protichůdných a konkurenčních definic. Bylo by potřeba přehodnotit teoretické chápání moci, aby byly smysluplné pro moc a bezmoc, jak je zažívají odborní pracovníci a klienti v praxi. Nejasnost panuje i kolem pojmu zplnomocnění. Na jedné straně může jít o vzájemnou podporu a společnou aktivitu znevýhodněných skupin na okraji společnosti, na druhé může sloužit k popisu individuální cesty jedince, který se dokázal dostat z pozice bezmoci a chaosu, našel svou vnitřní sílu a převzal kontrolu nad svým životem. Dalším znejasněním je fakt, že pojem zplnomocnění relativně bezmocných lidí byl definován lidmi, kteří mají politické či profesní zájmy – např. neoliberálové si tento termín přivlastnili a při svých politických debatách nabádali lidi, aby se postavili na vlastní nohy a zbavili se přílišného zasahování státu jako „chůvy“.⁷³

Moc je kořenem slova zplnomocnění, takže se s ní při objasňování pojmu pracuje. V konceptu zplnomocnění jde o získání určité moci, jako je politický vliv, vláda nad všemi aspekty života a získávání sociální spravedlnosti. Teorie zplnomocnění pojednávají o tom, jak lidé znovu získají vládu nad svým životem buď individuálně nebo jako skupina, která dosahuje svých zájmů. Jiná definice ji vidí jako sociální akci, která povzbuzuje zapojení lidí, organizací či komunit. Jejím cílem je kontrola jedinců či komunit, politický vliv, zlepšení kvality života a sociální spravedlnost. Další přístup ji označuje jako aktivitu, která zpřístupní složky moci: znalosti, dovednosti, sítě a zdroje.⁷⁴

Zplnomocnění se může pojímat jako proces, metoda i cíl.

⁷³TEW, Jerry., ref. 6, s. 33-34

⁷⁴BJELONČÍKOVÁ, Monika a kol., *Participativní přístupy v sociální práci I. díl* [online]. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Fakulta sociálních studií, 2016 [cit. 2022-11-20]. ISBN 978-80-7464-851-9 Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/participativni-pristupy-v-socialni-praci.pdf>. s. 11

Při procesu zplnomocnění lidé zmenšují svou bezmocnost a odcizení a znovu nabývají vládu nad všemi aspekty svých životů, proces probíhá díky kritickému uvědomění a spoluúčasti v místních záležitostech. Metoda zplnomocnění je způsob práce sociálních pracovníků, díky kterému se zvyšuje moc lidí, kteří jsou schopni pomáhat sobě i jiným a co nejvíce zlepšovat kvalitu svých životů. Zplnomocnění jako cíl značí, že jedinec nebo komunita řeší své problémy samostatně a nezávisle. Toto může být považováno za legitimní cíl sociální práce. Být zplnomocněn znamená tedy získání kvalit a určité moci. Zplnomocňující proces může vést k výsledku, jímž je zplnomocnění, ale také nemusí.⁷⁵

3.3. Autorita

Ze sociologického hlediska je autorita jedna z forem uskutečňování moci, která staví na *obecném uznání oprávněnosti (legitimity) vlivu určité osobnosti, instituce nebo skupiny.*“ Petrušek, Maříková a Vodáková⁷⁶ uvádějí ve slovníku sociologie definici autority například podle antropologa Malinowského, ten ji vymezil jako *„legitimně používanou moc k ustavení norem, jejichž dodržování je posilováno, případně vynucováno prostřednictvím sankcí.“* Mnoho autorů se snažilo tento pojem jasně definovat a rozlišit od pojmů podobných jako jsou právě moc, vliv a donucení. Obecně platí, že se autorita odlišuje od moci, která má základ v přímém donucení, tím, že je *„nějakým způsobem legitimizována, to znamená, že je nějakým způsobem dosaženo základního souhlasu s tím, aby určitá osoba, instituce či skupina vykonávala svou moc.“*⁷⁷ Podle Janebové⁷⁸ *„ze sociologického hlediska je mezi mocí a autoritou podstatný rozdíl. „Autorita“ spočívá v přesvědčení klienta, že když jej budou chtít sociální pracovníce či pracovník ovlivnit, tak jejich snaha je oprávněná, a díky tomu může být úspěšná.“*

Jandourek⁷⁹ rozděluje dle Webera autoritu na tři druhy, a to tradiční (založena na obyčejích), charismatickou (zakládá si na kouzlu osobnosti) a racionálně legální (daná

⁷⁵BJELONČÍKOVÁ, Monika a kol., ref. 74, s. 12-13

⁷⁶PETRUŠEK, Miloslav, Hana MAŘÍKOVÁ a Alena VODÁKOVÁ. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-164-1. s. 117

⁷⁷Tamtéž, s. 117

⁷⁸JANEBOVÁ, Radka., ref. 5, s.46

⁷⁹JANDOUREK, Jan., ref. 2, s. 127-128

zákonem). Janebová⁸⁰ pojednává o autoritě podle Kopřivy, který považuje moc za důsledek přirozené autority pracovníka. Pracovníci disponují ve vztahu ke klientům vyšší informační vybaveností, jeví se jako kompetentnější řešit problémy, s kterými se klienti potýkají. Moc se u nich projevuje v rozhodování o tom, do jaké míry použijí své dovednosti ve prospěch klientů. Mají možnost vymezit, jaký prostor dají klientovi pro rozhodování, jak k nim budou přistupovat.

Následně lze tedy rozlišit dva druhy autority:

- Již zmíněnou přidělenou autoritu, která vyplývá z uznání vlivu díky postavení pracovníků v organizaci.
- Přirozená autorita se opírá o charakter, charisma a profesionalitu pracovníka.⁸¹

Doplňující informaci představuje vliv genderových stereotypů na oba typy autorit. V České republice na toto téma studie chybí, vychází se ze zahraničních prací. V případě přidělené autority v sociální práci pracuje v anglosaských zemích asi 20 % mužů. Muži obsazují vyšší manažerské a ředitelské posty a stávají se supervizory, kdežto ženy většinou obsazují pozice s menším vlivem a kontrolou. V případě přirozené autority může být patrný vliv genderového stereotypu na očekávání klienta podle toho, jestli jedná s pracovníkem nebo pracovnící. Ze strany muže klienta (ovlivněného genderovým stereotypem) může být těžké přijmout autoritu pracovnice – snižuje to pro něj jeho mužství. Ženy klientky zase mají sklony k podřizování se pracovníkům a stávat se bezmocnými.⁸²

⁸⁰JANEBOVÁ, Radka., ref. 5, s. 46

⁸¹JANEBOVÁ, Radka., ref. 19, s. 208

⁸²JANEBOVÁ, Radka. Moc a autorita: genderové hledisko. In: JANEBOVÁ, R., M. KAPPL a M. SMUTEK, eds. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6. s. 49-51

4. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – NZDM – jsou zařízení, která jsou zaměřená na sociální prevenci a poskytují služby pro děti a dospívající, kteří se nacházejí ve stavu ohrožení společensky nežádoucími jevy.⁸³ Své služby poskytují jak v ambulantní, tak i terénní formě. Velmi často bývají pojmenována jako „nízkoprahové kluby“, „nízkoprahy“ nebo taky „nízkopraháče“. U počátku zrodu těchto zařízení stál sociální pedagog Petr Klíma, mimo jiné také zakladatel České asociace streetwork (ČAS). Dále Jiří Staniček, který pomáhal zakládat právě zmiňovanou ČAS, utvářel také formulace a definice termínů streetwork a nízkoprahových zařízení, které právě vznikaly. A v neposlední řadě Aleš Herzog, který inicioval pracovní skupinu ČAS. Skupina utvářela standardy a kvality NZDM. Zařízení vznikala v 90. letech 20. století, tudíž patří do mladších sociálních služeb. „*Legislativně byla tato služba ukotvena až v roce 2006 zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.*“⁸⁴

4.1. Podobnější charakteristika cílů a cílové skupiny

Cílem NZDM je vytvářet lepší podmínky pro život a řešení nelehkých situací, ve kterých se mladiství nacházejí.⁸⁵ Dále také poskytovat individuální rozhovory těm, kteří mají strach mluvit o svých problémech s jinými.⁸⁶ Snažit se o zapojení mládeže do kolektivu jejich vrstevníků, a zlepšení jejich sociálních dovedností a schopností.

Zmiňovaný Petr Klíma⁸⁷ definoval dílčí cíle NZDM takto:

- „*snižovat bezprostřední či zdravotní rizika vyplývající z rizikového chování*
- *minimalizovat různé druhy interpersonálních konfliktů*

⁸³KAPPL, Miroslav. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol., eds. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. s. 411

⁸⁴KASALOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4492-5. s.9

⁸⁵ŠTEFKOVÁ, Ivana a Martin DOLEJŠ. *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016 [cit. 2022-11-28]. ISBN 978-80-244-4903-6. Dostupné z: https://www.ff.upol.cz/fileadmin/userdata/FF/katedry/pch/vyzkum/Stefkova-Resilience_interior.pdf. s. 29

⁸⁶KAPPL, Miroslav., ref. 83, s. 411

⁸⁷KASALOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ., ref. 84, s. 13

- *zprostředkovávat kvalifikované řešení problémů a zejména jejich identifikaci a přijetí klientem*
- *snižovat nebezpečí sekundární deviace a patologizace nebo také nálepkování (labelling) určitých dospívajících pojmy „chuligáni“, „feťáci“, „vandalové“ apod.*
- *stabilizovat nepříznivou situaci klienta a rozšířit jeho životní možnosti a příležitosti*⁸⁸

Stěžejní skupinou pro NZDM jsou tedy děti a mládež od 6 do 26 let, které ohrožuje nelehká sociální životní situace. Dále mladiství, kteří svým chováním ohrožují, jak sami sebe, tak i okolí. Sociální pracovníci se tak v praxi potkávají s mladými, kteří mohou občas předvádět sociálně deviantní chování jako záškoláctví, krádeže v obchodních centrech atd. Mohou to být i dospívající, kteří bojují s alkoholem nebo pokoušejí jiné návykové látky jako je marihuana a tabák.⁸⁹ Dále se mohou potýkat se situacemi jako rozvod v rodině, příchod nových partnerů do rodiny. Často také řeší problémy spojené s jejich životem ve škole, např. šikanu. Mezi další situace, které se objevují v životech klientů mohou být delikventní činnosti nebo zkušenost se zanedbáváním a týráním v dětství, promiskuitou atd.⁹⁰ Klienty také charakterizuje to, že svůj volný čas tráví mimo domov a nebývají přítomni na organizovaných aktivitách. Jejich chování je častokrát nepřijatelné pro majoritní společnost. Klientem nízkoprahových zařízení pro děti a mládež může být každý, kdo splňuje věkovou hranici a cítí, že je pro něj nezbytné využít nějakou z aktivit v NZDM.⁹¹

4.2. Proč nízkoprahovost?

Termín nízkoprahovost byl zvolen z několika důvodů. Prvním z nich je ten, že uvnitř zařízení (klubech) platí jen malé množství předem určených pravidel, jako například zákaz konzumace drog, zákaz násilí (v jakékoli podobě) a sexuálních

⁸⁸KASALOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ., ref. 84, s. 13

⁸⁹Tamtéž, s.10

⁹⁰Tamtéž, s.12

⁹¹KAPPL, Miroslav., ref. 83, s. 411

praktik.⁹² Jsou zde odstraněny finanční, psychologické, prostorové a časové bariéry. Služba je zcela anonymní a klade velký důraz na respektování způsobu vstupu klienta do procesu užívání služby. Je vůči klientovi velmi citlivá a zakládá si na tom, aby se klienti cítili bezpečně. Klient se může nezávazně podívat na nabídku aktivit, služeb a rozhodnout se, co z ní bude využívat.⁹³ Aktivity bývají většinou poskytované zdarma a pracovníci jsou vůči klientům spíše přátelští a partnerští, aniž by přitom ztratili sami sebe. Dávají tak klientům najevo, že i starší generace nemusí být nutně hodnotící a autoritativní.⁹⁴

4.3. Metody NZDM

Jednou z hlavních metod NZDM je kontaktní práce. Kontaktní práce je v zásadě poskytována ve dvou základních verzích, a to stacionární nebo mobilní. Stacionární je uvnitř nízkoprahového zařízení a mobilní označuje terénní sociální práci neboli streetwork.⁹⁵ Pro tuto odbornou činnost je důležité navázání osobního kontaktu. Utvoření vztahu je zásadní pro práci s jednotlivci nebo skupinou, která nevyhledává nebo nemá zájem o běžnou formu pomoci a zároveň je u nich tato pomoc žádoucí. Záměrem této metody by mělo být udržení kontaktu s jedincem nebo skupinou po takový čas, než si klienti uvědomí, že je to pro ně prospěšné. Posláním kontaktní práce je rozšířit možnosti služby mezi velké množství případných klientů. Legislativa přímo určuje odborné činnosti, které jsou vykonávány při práci s mládeží.⁹⁶

Odbornými činnostmi jsou:

- *„výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- *sociálně terapeutické činnosti,*

⁹²KAPPL, Miroslav., ref. 83, s. 411

⁹³KASALOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ. Ref. 84, s. 11

⁹⁴KAPPL, Miroslav., ref. 83, s. 411

⁹⁵ZIMMERMANNNOVÁ, Martina. Terénní sociální práce. In: KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8. s. 307

⁹⁶KASALOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ. Ref. 84, s. 13

- *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*⁹⁷

4.4. Průběh služby

Proces poskytování služby má několik fází a těmi jsou:

- *Jednání se zájemcem o službu – první kontakt*
- *Dohoda o poskytování služby – smlouva*
- *Plánování služby – plán*⁹⁸

Při vstupu do procesu užívání služby by mělo zařízení navazovat rozhovory s potencionálními klienty stylem, který odpovídá jedinečností cílové skupiny:

- šířením informačních materiálů v prostoru, kde se cílová skupina vyskytuje
- šířením informačních materiálů do organizací, které mají možnost předat vše potřebné budoucím uživatelům
- pomocí komunikačních kanálů
- pořádáním specifických informačních aktivit – na akcích pro veřejnost nebo na školách
- budoucí klient může být také do zařízení poslán na základě doporučení v rámci sítě návazné péče

Vše by mělo být zpracováno tak, aby to pro cílovou skupinu bylo jednoznačné a pochopitelné.⁹⁹

Při prvním kontaktu pracovník obeznamuje potenciálního klienta se službou a její náplní a povahou, s její anonymitou, veřejným závazkem služby, pravidly a

⁹⁷Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách § 62, odst. 2, písm. a–d. *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2022-11-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast3>

⁹⁸ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, "Pojmosloví: Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)" Archiv streetwork[online]. Květen 2008 [cit. 2022-11-20]. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1624&site=cas. s. 8

⁹⁹Tamtéž, s. 8

dokumentací, časovým omezením a s tím, že je služba provozována bezplatně.¹⁰⁰

Druhým bodem je uzavření smlouvy o poskytování služby. Budoucí klient ji může uzavřít jak ústně, tak i písemně. *„Její uzavřením zájemce stvrzuje informovaným souhlasem minimální cíl služby (zahrnuje např. vůli do zařízení chodit, souhlas s tím, že bude oslovován s nabídkou poradenství, a s tím, že bude individuálně plánovat další využívání služby), a stává se tak uživatelem služby.“*¹⁰¹

Po uzavření smlouvy nastává proces individuálního plánování služeb. Jedná se o souvislou a dlouhodobou práci s klientem, který uzavřel smlouvu o poskytování služby. V průběhu by se měli pracovníci zajímat o klienta, o to, co prožívá, co aktuálně řeší a monitorovat jeho život v čase. Také by ho měli doprovázet na cestě při zvládnání obtížných situací.¹⁰² Na začátku se s uživatelem služby probírají jeho požadavky a potřeby. Posléze se s ním uzavírá dlouhodobý nebo krátkodobý individuální plán, záleží na požadavcích klienta. *„Pracovníci pomáhají uživatelům služby, aby si plánovali svou vlastní budoucnost, aby hráli určující roli v tom, jaké služby jim budou poskytovány.“*¹⁰³ Pokud bude klient chtít službu ukončit, může tak učinit opět ústně nebo písemně.

Je zvykem, že služba končí po naplnění stanovených cílů individuálního plánování. Většinou uživatel smlouvu vypovídá, protože je s ní nespokojený nebo už o ní nemá zájem. Může ji však ukončit i v případě, kdy pracovník nenaplní to, na čem se spolu dohodli nebo poruší pravidla a podmínky poskytování služby. Může se také dohodnout na tom, že přestoupí do jiného nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Služba může být ukončena také ze strany pracovníků. Proč se tomu tak může stát je předem definováno při uzavírání smlouvy, ale nejčastěji je to v případě, kdy klient určitým způsobem zneužívá službu a porušuje z dlouhodobého hlediska velmi závažně pravidla. *„Specifikem služeb, které pracují metodou kontaktní práce, je skutečnost, že klienti často po pojmenování své zakázky odcházejí do jiného typu služeb. Kontaktní práce je však nedocenitelná právě ve zplnomocňování klientů k pojmenování své situace a v obnovování jejich důvěry ve společenské instituce.“*¹⁰⁴ Profesionální vztah mezi klientem a pracovníkem určuje neustálé utváření kontraktu, dotváření služby a vytrvalé

¹⁰⁰KASALOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ., ref. 84, s. 15

¹⁰¹Tamtéž, s. 15

¹⁰²ŠTEFKOVÁ, Ivana a Martin DOLEJŠ., ref. 85, s. 33

¹⁰³KASALOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ., ref. 84, s. 15

¹⁰⁴ŠTEFKOVÁ, Ivana a Martin DOLEJŠ., ref. 85, s. 34

projevování zájmu o to, zda je pracovník dostatečně odborně klientovi prospěšný. Jádrem profesionality je také to, že si pracovník uvědomuje svou roli, své hranice, možnosti a schopnosti.¹⁰⁵

4.5. Terénní forma

Jak již bylo zmíněno, NZDM také poskytují své služby i v terénní formě. Na konci této práce je vyhodnocení výsledků rozhovorů s respondenty. Všichni respondenti pracují jako terénní pracovníci (dva z nich pracují jak uvnitř zařízení, tak i v terénu, dva zbylí pouze v terénu). Proto je pro tuto práci vhodné trochu více popsat terénní sociální práci. „*Specifikem terénní sociální práce je, že pomáhající vyhledává potenciální uživatele sociálních služeb v jejich přirozeném prostředí a společná setkání tak obvykle neprobíhají na půdě organizace, která terénního sociálního pracovníka/ terénního pracovníka zaměstnává.*“¹⁰⁶ Pracovníci se tedy zaměřují na děti a mládež, vyskytující se na ulicích a veřejných prostorech.

Náplň terénní práce je především preventivní. Mladí lidé se často nudí nebo žijí způsobem, který je pro ně ohrožující.

Činnosti, které jsou nutné pro terénní sociální práci:

- **Monitoring:** Nazývá se také mapování. Při monitoringu je nejdůležitější znát lokalitu, nasbírat co nejvíce údajů o cílové populaci a ty následně rozebrat a v neposlední řadě oslovit tamní klíčové instituce.¹⁰⁷ „*Klienti jsou vyhledáváni na místech, na kterých se běžně vyskytují, nemusí to být jen ulice, ale například hřiště, podchod, parky, bary, diskotéky, opuštěné domy, squatty.*“¹⁰⁸ Mapování má dvě podoby. První může být nazvána jako vstupní etapa, která se uskuteční při zahájení terénní práce na určitém místě. Druhou podobou tak může být

¹⁰⁵KASALOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ., ref. 84, s.16

¹⁰⁶Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. [online]. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě [cit. 2022-11-28]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodicka_priruccka_TSP.pdf/17bd1ea0-e9c2-1ca1-b8da-a4102d995d32 s. 13

¹⁰⁷HERZOG, Aleš. Obsah terénní sociální práce s dětmi a mládeží. In: KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8. s. 315

¹⁰⁸MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4. s. 190

kontinuální proces, při němž by měl pracovník neustále sledovat zevnější nové vlivy, které se v dané lokalitě mohou objevit.

- **Vyhledávání:** je kontinuální proces hledání případných klientů. Doba vyhledávání by měla být přizpůsobena režimu mládeže. To znamená, že pokud se pracovník nezaměřuje na děti, co chodí za školu, tak by měl práci vykonávat spíše v odpoledních hodinách. Pracovník by měl mít přehled o tom, kde a jakou cílovou skupinu vyhledávat, protože možností je opravdu mnoho – parky, bydliště potenciálních klientů, kolem školy, hřiště, nádraží, nákupní centra, diskotéky, kluby, hospody atd. Mladší děti tráví více času na autobusových zastávkách nebo průchodech. Důležité je se při vyhledávání neřídit stereotypy typu toho, že typický případný klient vypadá jako příznivec hip-hopu. Může to být třeba i nenápadná dívka, která nemá možnost si s nikým promluvit o svých problémech.

*„Základní dovedností terénního pracovníka při vyhledávání je schopnost vyvodit z analýzy cílové skupiny a jejího životního způsobu místo, čas a podmínky, za kterých je možné ji kontaktovat, a přizpůsobit tomu svůj pohyb v pracovním čase a prostoru.“*¹⁰⁹

- **Navázání a udržení kontaktu:** Terénní práce s dětmi se vyznačuje tím, že pro mladého člověka může jít o první setkání s terénním pracovníkem, s odbornou pomocí, která k němu přistupuje jako k partnerovi. Odbornou pomoc mohl zažít třeba jen na vyžádání od školy nebo rodičů. Tato práce má dvě složky – kontaktní práci a sociálně pedagogickou povahu práce. Při kontaktní práci se pracovník snaží o co nejefektivnější intervenci, která nemusí naléhavě předpokládat další setkání. Sociálně pedagogický charakter má zase za cíl navázat hlubší vztah. Mohlo by se to zdát protichůdné, ale není. *„V praxi je nutné tyto dvě tendence integrovat, tedy vždy uvažovat způsobem „tady a teď“, ale také prohlubovat kontakt ve směru navázání vztahu.“*¹¹⁰ Před začátkem využívání služby je klient obeznámen s náplní služby, jedná se o první kontakt

¹⁰⁹HERZOG, Aleš., ref. 107, s. 316

¹¹⁰Tamtéž, s. 317

s klientem. Dále mu poté může pracovník nabídnout letáky a povědět mu více o službě.

- **Výkony sociální práce:** „V rámci terénní práce jsou poskytovány a evidovány obdobné výkony, jako v oblasti nízkoprahových klubů, a to: Kontaktní práce, situační intervence, krizová intervence, poradenství, informační servis klientovi, kontakt s institucemi ve prospěch klienta, případová práce, skupinová práce, práce s blízkými osobami, zprostředkování dalších služeb.“¹¹¹

4.6. Pomoc a kontrola – typy intervencí v NZDM

„V práci s klientem se pomáhající a kontrolující přístup střídá často, oba dva jsou účelné a užitečné, pokud přispívají k žádoucí změně chování.“¹¹²

Na pracovníky je kladena velká zodpovědnost, protože oni rozhodují, zda použijí kontrolu či pomoc. „Intervencí pracovníka rozumíme jeho reakci na podněty vycházející od klientů.“¹¹³

V NZDM mají intervence různé podoby a to:

- výchovné intervence – Převládají na začátku kontaktu s klientem. Kontrola se tu projevuje tak, že pracovník dává pozor na dodržování pravidel. Při tomto typu intervence je vztah mezi pracovníkem a klientem nerovnoměrný, protože je to intervence čistě kontrolní. Pracovník by ale zároveň měl vnímat u klienta potenciál změny a motivovat ho ve změně uvažování nad způsoby chování.
- motivující intervence – I tento typ patří mezi kontrolní přístupy. Pracovník by měl dohlížet na klientovu motivaci, na jeho názory a postoje. Na začátku jsou většinou klienti nemotivovaní a nemají potřebu své rizikové chování měnit. Chybou pracovníka ale je, když nabízí řešení pro klienta, který ještě o změně neuvažuje.

¹¹¹HERZOG, Aleš., ref. 107, s. 317

¹¹²BABICKÁ, Regina., ref. 49, s. 250

¹¹³Tamtéž, s. 250

- podpůrné intervence – Jsou takové intervence, při kterých klienta něco trápí a chce se s tím někomu svěřit, aniž by očekával nějakou změnu. Potřebuje si popovídat a mít někoho, kdo bude stát při něm a pomáhat tuto situaci zvládat. *„Základní nabídkou pracovníka je přijetí poskytnutí opory a doprovázení klienta jeho životem. Doprovázení a podpora jsou pomocí.“*¹¹⁴
- pomáhající intervence – Tyto intervence korespondují s klientovým přáním. Pracovník si musí dávat pozor na to, aby nesklouzl do kontroly, při těchto intervencích jde opravdu jen o pomoc a k ní je potřeba klientův souhlas. Pokud pracovník začne jednat bez klientova vědomí, jde o kontrolu.¹¹⁵

¹¹⁴BABICKÁ, Regina., ref. 49, s. 251

¹¹⁵Tamtéž, s. 251

5. Empirická část

V této části diplomové práce se věnuji hlavní výzkumné otázce: „**Jaká je zkušenost pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež s mocí?**“ Popíšu cíl výzkumu, metodu sběru dat, výzkumnou otázku, výzkumný vzorek, postup analýzy a etiku výzkumu.

5.1. Cíle výzkumu

Cílem výzkumu je předložit odpověď na položenou základní výzkumnou otázku, která zní: „**Jaká je zkušenost pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež s mocí?**“. Výsledkem je tedy popis zkušeností pracovníků a pracovníků vybraných nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

5.2. Metoda

Pro výzkum jsem vybrala metodu interpretační fenomenologické analýzy, která spadá pod kvalitativní přístup. Interpretativní fenomenologická analýza („*interpretative phenomenological analysis, dále jen IPA*“¹¹⁶) původně psychologický přístup, který se vyvíjel v 90. letech minulého století. Mezi hlavní představitele patřil Jonathan A. Smith. V současné době se tato analýza využívá hlavně v psychoterapii a klinické psychologii. Pomocí IPA se zkoumá především subjektivní prožitky člověka, jeho konkrétní žité zkušenosti v dané konkrétní situaci. Tento přístup dbá více na jedince a jeho prožívání a tím poskytuje prostor pro širší způsoby vnímání jako je kreativita, proto byl také zvolen.

*„Svoji teoretickou pozici IPA zakotvuje ve třech zdrojích – fenomenologii, hermeneutice a idiografickém přístupu.“*¹¹⁷

- fenomenologie: Ve fenomenologii jde především o popis fenoménů neboli věcí samých. Ten, kdo používá fenomenologii ve svém výzkumu by měl dbát na nepředpojatý přístup k analýze problému. Záměrem je tedy nezaujaté zkoumání

¹¹⁶ŘIHÁČEK, T., I. ČERMÁK a R. HYTYCH. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. ISBN 978-80-210-6382-2. s. 9

¹¹⁷Tamtéž, s. 9

smyslu věci. Zmíněné fenomény se prozkoumávají na základě toho, jaké doopravdy jsou. Neměly by se zkoumat podle nynějšího pohledu.

„Obecně lze vysledovat tři funkce fenomenologické orientace. Jsou to:

- kritická funkce, která problematizuje převládající směry a základní metodologické koncepty dané oblasti zkoumání*
- heuristická funkce dávající podněty k novým způsobům pohledu, alternativám a aspektům a převádějící tyto možnosti do praxe*
- popisná funkce usilující o hlubší pohled na důležité problémové situace z pohledu jejich subjektu.*¹¹⁸

Hermeneutika: Elementární myšlenkou hermeneutiky je hermeneutický kruh. *„To znamená kruhový pohyb výkladu, který začíná první základní znalostí textu (předporozuměním) tvořící pozadí pro jemnější analýzu jeho jednotlivých částí.*¹¹⁹

Idiografický přístup: Je zaměřen na konkrétního jedince v určité životní situaci. Na základě porozumění jednoho případu se přechází k analýze případu dalšího.¹²⁰

5.3. Výzkumná otázka

Výzkumné otázky nevychází primárně ze studia literatury. Ovšem studium teorie nás může přiblížit k situaci daného respondenta. Výzkumné otázky by měly být formulované tak, abychom se dozvěděli více o tom, jak se respondent angažuje ve světě, jak ho vnímá a jak mu rozumí. Otázka by se měla zaměřovat spíše na proces než na výsledek a spíše na konkrétní příčinu než důsledek události. Otázka by měla být formulována otevřeně, ale zároveň nesmí nabídnout respondentovi širší pohled na situaci, než má sám on. *„Výzkumné otázky v rámci IPA často používají slovo „zkušenost“, „prožitek“ apod.*¹²¹

¹¹⁸HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN isbn80-7367-040-2. s. 75.

¹¹⁹Tamtéž, s. 73.

¹²⁰ŘIHÁČEK, T., I. ČERMÁK a R. HYTYCH., ref. 116, s. 12

¹²¹Tamtéž, s.13

Ukázky výzkumných otázek IPA z různých studií:

- „*Jaká je zkušenost žen s anorgasmii?*“
- „*Jaká je zkušenost jedinců, jejichž partneři trpí bulimií?*“¹²²

Na základě popisu výše jsem zvolila tuto hlavní výzkumnou otázku:

„Jaká je zkušenost pracovníků v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež s mocí?“

5.4. Výzkumný vzorek

Je zvykem, že IPA studie rozebírají nižší počet respondentů. „*Podstatnou zásadou výběru respondentů je homogenita vzorku.*“¹²³ Nezbytností pro výběr respondentů je, aby výzkumník zvolil takové, které daný jev tvoří. Stěžejní je výběr správného tématu, který definuje okruh respondentů. V IPA se neklade důraz na kvantitu, ale kvalitu, je tudíž doporučeno v magisterských pracích zvolit 3-6 respondentů, jejichž výpovědi je následně nutné dopodrobna rozebrat.

Zvolila jsem metodu záměrného výběru. Je to jedna z nejvíce rozšířených metod u kvalitativního výzkumu. V tomto postupu jsou cíleně vyhledáváni účastníci, kteří splňují určité vlastnosti a kritéria. Mezi kritéria se řadí právě vybrané vlastnosti nebo jejich projevy a také příslušnost ke skupině. Vybraní jedinec tedy musí svolit k provádění výzkumu a zároveň je třeba, aby splňoval daná kritéria.¹²⁴

Dle IPA studie jsem se rozhodla pracovat s nižším počtem respondentů konkrétně se čtyřmi. Klíčová zde byla správná volba respondentů. Okruh se týkal pracovníků ve dvou konkrétních nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. První a čtvrtý respondent jsou kolegové a pracují jako terénní pracovníci pod nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež. Zbývají dva pracovníci jsou taktéž kolegové a pracují také pod jedním konkrétním nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež. Na rozdíl od předchozích respondentů vykonávají svou činnost jak v terénu, tak i uvnitř zařízení.

¹²²ŘIHÁČEK, T., I. ČERMÁK a R. HYTYCH., ref. 116, s.13

¹²³ŘIHÁČEK, T., I. ČERMÁK a R. HYTYCH., ref. 116, s.13

¹²⁴MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4. s. 135

Cílem bylo, aby zkoumané zkušenosti byly pokud možno z nejpodobnějších sfér a co nejbohatší na prožitky. Díky zvolení malého počtu respondentů jsem pak mohla důkladně provést mikroanalýzu podobností a rozdílů napříč případy.¹²⁵ Kritériem tedy bylo, aby to byli pracovníci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, a aby byli ochotni se o tématu (jejich vnímání a zažívání moci v práci), do hloubky bavit. Pracovníky jsem zvolila na základě známosti a dřívější pracovní zkušenosti v jednom z nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.

5.5. Tvorba dat

Správná tvorba a sběr dat by nám měl poskytnout bohatý popis respondentovy zkušenosti. Nejčastěji zvolenou metodou je polostrukturovaný rozhovor, který je dostatečně flexibilní na to, aby neomezoval respondentův názor, myšlenky apod. Důležitou částí polostrukturovaného rozhovoru je možnost ho v průběhu přizpůsobit odpovídajícímu. Je zde podstatné nechat respondentovi svobodu v myšlenkových pochodech. Důležitým krokem je přepsat každý rozhovor zvlášť před zahájením druhého a poučit se nebo inspirovat z doplňujících otázek, které minulý rozhovor přinesl. Po každém rozhovoru následuje doslovný přepis.¹²⁶ Pro získání dat jsem tedy zvolila polostrukturované rozhovory.

Otázky pro rozhovor jsem si při přípravování roztřídila podle plánu pro polostrukturovaný rozhovor. Otázky by měly být otevřené a sestavené, tak, aby se respondent rozpovídal a nebál se odpovídat.¹²⁷ Otázky do rozhovorů se rozdělují na deskriptivní, narativní, strukturální, kontrastní, evaluační, cirkulární, komparativní a potom také „pobízející a zkoumající“. Příkladem pobízející otázky je: „*Můžete mi o tom povědět více?*“ a zkoumající: „*Co myslíte tím, že je to nespravedlivé?*“¹²⁸ Na začátek jsem tedy položila velmi obecnou otevřenou otázku a na konci rozhovoru jsem ještě poprosila každého účastníka, aby mi shrnul své zkušenosti s mocí.

¹²⁵ŘIHÁČEK, T., I. ČERMÁK a R. HYTYCH., ref. 116, s.13

¹²⁶Tamtéž, s.15

¹²⁷SMITH, J. A., P. FLOWERS a M. LARKIN. *Interpretative Phenomenological Analysis – Theory, Method and Research*. London: SAGE Publications, 2009. ISBN 978-1-4129-0833-7. s. 59

¹²⁸Tamtéž, s. 60

Otázky do rozhovoru jsem tedy rozdělila podle výše zmíněných druhů.

1. Deskriptivní: Prosím, popište mi, co chápete pod pojmem moc?
2. Deskriptivní: Prosím, popište mi, co je pro Vás moc ve vaší práci?
3. Narativní: Jak to probíhá, když se v nějaké situaci pro Vás objevuje moc?
4. Strukturální: Jaké fáze mají tyto situace?
5. Evaluační: Jak se cítíte v popisovaných situacích?
6. Cirkulární: Co si klienti myslí o Vaší moci? Co si kolegové/nadřízení myslí o Vaší moci?
7. Strukturální: Jakým způsobem reagovali klienti na použití moci?
8. Komparativní: Jaké by to bylo, kdyby ve Vaší práci nebyla přítomna moc vůbec?

Respondenty jsem oslovila telefonicky nebo prostřednictvím emailu. Po souhlasu s rozhovorem jsem jim po emailu zaslala představení výzkumu, odhadovanou délku rozhovoru, místo a čas konání rozhovoru a informovaný souhlas. Na začátku rozhovoru jsem opět představila výzkum, informovaný souhlas a zopakovala postup rozhovoru. Ujistila jsem je ještě jednou, že rozhovor bude zcela anonymní a nahráván na diktafon v mobilním zařízení. Délka rozhovoru byla okolo 45 minut. Rozhovor jsem zahájila obecnější otevřenou otázkou a čekala na reakci klientů. Podle reakce jsem navázala předpřipravenou otázkou. Na konci rozhovoru měli respondenti prostor pro vyjádření toho, co by ještě chtěli zmínit nebo toho, co je k danému tématu ještě napadá.

5.6. Etika výzkumu

Výzkum by měl chránit jeho účastníky. Všeobecným pravidlem je, že výzkum může být uskutečněn jen s tzv. informovaným souhlasem potenciálních respondentů. Ten by měl být v písemné formě. Dále do etických pravidel spadá ochrana soukromí a osobních údajů účastníků výzkumu. Účastníci by měli být předem informováni o tom, kdo bude mít přístup k získaným datům. Osobní informace jsou ty informace, které

mohou určit konkrétního jedince. Někdy se udávají jen informace z nichž se nemůže určit totožnost jedince. V některých případech může být účast ve výzkumu odměňována. V Evropě to ale není příliš zvykem. Odměna by měla být vhodně zvolena, nejlépe ve formě finančního obnosu a ne třeba alkoholem nebo cigaretami, bylo by to v rozporu s terapeutickými či výchovnými principy. Poslední etickou normou je ochrana před poškozením nebo újmou. Újmou je zamýšlena například duševní nebo materiální škoda.¹²⁹

S účastníky jsem před rozhovorem probrala možné situace, které by mohly během rozhovoru nastat. Pokud nechtějí odpovídat na otázku, mohou odmítnout nebo i rozhovor ukončit. Stejně tak mohou zažádat o vyřazení některých částí.

5.7. Postup analýzy

Aby byl zachován individuální přístup ke každému respondentovi, provádí se nejdříve analýza každého rozhovoru zvlášť od začátku. I zde se můžeme setkat s problémem jasného vlivu z předchozích analýz.

Postup IPA můžeme vyobrazit následovně:

5.7.1. Čtení a opakované čtení

Prvním krokem je zaměřit se na respondenta – jeho výpovědi. Věnovat plnou pozornost pouze jednomu případu. Pozorně číst, přepisovat poznámky, popřípadě poslouchat nahrávky s mluveným slovem, které obsahuje více emocí. „Rozvíjíme tzv. insider’s perspective, chceme vědět, jaké to je, být v respondentově kůži a dívat se na svět jeho očima.“¹³⁰

5.7.2. Počáteční poznámky a komentáře

Nejdůležitější část je detailní analýza respondentovy výpovědi. Výzkumník rozebírá po částech daný text, poznámky si zapisuje vlevo nebo vpravo podél textu. Důležité zde je, zvolit si vlastní metodu kódování. Ta se u každého respondenta liší

¹²⁹MIOVSKÝ, Michal., ref. 124, s. 280-284

¹³⁰ŘIHÁČEK, T., I. ČERMÁK a R. HYTYCH., ref. 116, s.17

podle toho, na co chceme přijít. Další dělení komentářů je doporučováno podle těchto tří skupin: deskriptivní, lingvistické a konceptuální.¹³¹

5.7.3. Rozvíjení vznikajících témat

V předchozích fázích byl hlavním bodem zkoumání respondent a jeho výpověď. Zde je potřeba zaměřit se na vlastní poznámky a témata, která nám při čtení a zpracovávání výpovědi vznikla. Může se to zdát poněkud zvláštní, protože se najednou zabýváme rozpadem celku, a to pouze ze strany výzkumníka. „Ve skutečnosti jde o aplikaci principu hermeneutického kruhu. To, co na začátku bylo jedním celkem, se stalo postupem analýzy částmi, které se na jejím konci opět spojí v nový celek.“¹³²

Tato část má z původních poznámek a nápadů, které si výzkumník poznamenal z textu přetransformovat na ucelené celky témat. Zde je možné ale ne nutné čerpat z psychologické terminologie.

5.7.4. Hledání souvislosti napříč tématy

Po zformulování témat v předchozí fázi následuje mapování jejich vzájemného propojení. Když se zaměříme na počáteční analýzu, je zde jasné, která témata jsou méně důležitá a která jsou podstatná. Z některých témat se stanou témata hlavní, z jiných pak témata vedlejší. Stěžejní je správné zaznamenání témat včetně toho, kde je v textu můžeme najít.

5.7.5. Analýza dalších případů

Totožný postup jako u bodů 1 – 4.

5.7.6. Hledání vzorů napříč případy

*„Zde jsou kladeny otázky napříč jednotlivými rozhovory. V kontextu ostatních případů můžeme vidět, co jsme předtím neviděli, a některá témata tak bude nutné revidovat či přejmenovat.“*¹³³ Díky rozpoznání konkrétních a nadřazených témat je pravděpodobnější posun v analýze na teoretičtější úroveň.

¹³¹ŘIHÁČEK, T., I. ČERMÁK a R. HYTYCH., ref. 116, s.18

¹³²Tamtéž, s. 19

¹³³Tamtéž, s. 21

V IPA je zásadním prvkem interpretace. Potřebné v této metodě je dívat se za zjevné věci, které můžeme nalézt v textu. Na základě epistemologické pozice je možné, že vzniknou klidně dvě interpretace k jedné věci. Interpretace je vždy svým způsobem konceptualizována v předchozí zkušenosti a proto nemůže být bez předpokladu.¹³⁴

5.8. Reflexe s vlastní zkušeností s tématem moci

Důležitým předkrokem k samotnému postupu je reflexe výzkumníkovy zkušenosti. Vzhledem k velkému důrazu na transparentnost a jedinečnost je potřeba, aby výzkumník uměl pojmenovat a reflektovat vlastní motivaci a zkušenosti. Zde se dá použít buď *“Dialog sama se sebou”* nebo rozhovor s jiným výzkumníkem.¹³⁵

Uvědomění si své i vnější moci je velmi důležité pro sociální pracovníky. Musí si dát pozor, aby ji užívali správně, aby nedošlo k zneužití moci a manipulaci. K tomuto tématu jsem dospěla na základě vlastní zkušenosti s prací v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Snažila jsem se o partnerský a pomáhající vztah, ale zároveň jsem vnímala a cítila určitou moc nad klienty, jak je mohu svými názory, informacemi ovlivnit a změnit jejich stanoviska. Tento pocit byl umocněn mým postavením „za pultem“ kam směli jen pracovníci klubu a klienti ne. Také jsem měla moc rozhodnout o postizích při nedodržování pravidel. Cítila jsem nejistotu při podávání ovlivňujících informací klientovi, hledala jsem rovnováhu mezi partnerským vztahem a vztahem z pozice mojí moci.

¹³⁴ŘIHÁČEK, T., I. ČERMÁK a R. HYTYCH., ref. 116, s. 22

¹³⁵Tamtéž, s. 17

6. Výsledky

V této kapitole představuji jednotlivé respondenty a jejich subjektivní zažívání a zkušenosti s mocí.

6.1. Pohledy jednotlivých respondentů

6.1.1. Respondent č. 1

Respondent č. 1 je terénní pracovník. Pracuje tři roky pod nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež. Setkává se s klienty převážně v nákupních centrech a na zastávkách. Řeší většinou podporu, aktivizaci a doprovázení klientů. S mocí se setkává převážně v terénu při práci s mládeží. Pojem moc v obecném slova smyslu vnímá respondent č. 1 spíše negativně. *„Ale moc jako obecně má pro mě konotace možná spíše jako negativní. Přijde mi, že pokud tu moc cejtíš, tak je to pro mě vždycky možná varovný znamení.“* Moc definoval i takto: *„... Moc něco změnit, často ta situace prostě je daná tím prostředím, ve kterém se člověk pohybuje, že nemá moc nic změnit ten člověk. Je to daný tím, že se narodil v nějaký rodině nebo v nějakým socio-ekonomickým prostředí nebo nevzdělaným okolím nebo nemotivovaným. Takže ta moc pro mě znamená jakoby mít ty informace, který ten člověk nemá a moc se rozhodnout, mít víc voleb než jednu.“*

Všimá si na sobě, že když při práci pocítuje moc, tak má tendence spíše sklouzávat do kontrolní činnosti než do činnosti podporující. Právě podpora je, podle něj, na rozdíl od kontroly žádoucí. *„Možná je to vždycky téma kontroly a podpory. Vždycky se člověk nejvíce snaží podpořit, ale občas to sklouzne do té kontroly. A když cejtím tu moc, tak to znamená, že jsme na nějakým rozhraní. To, že tu moc cejtím znamená, že mám moc toho člověka kontrolovat.“* Takže vnímá moc spíše jako moc něco změnit nebo zajištění řešení konkrétní situace pro klienta. *„...a moc pro mě znamená teda dokázat najít třeba řešení pro toho klienta nebo klientku. Moc něco změnit...“*

Dále své zkušenosti s mocí popisuje: *„Asi moc pro mě znamená teda rozhodnout o tom klientovi bez něho. Já si to představuju jako moc rozhodnout o něčem a ovlivňovat život.“* Rozhodnutí vnímá také jako nástroj moci, který může předat klientovi a ten s ní může nějakým způsobem dále pracovat. *„Moc pro mě znamená jako tomu člověku ji předat, aby s ní začal něco dělat...“*

Co ale zřídka kdy respondent č. 1 zažívá, je pocit moci nad klientem. *„Moc jako nad tím člověkem, kterou já moc ale nezažívám..“* Spíše se snaží předat informace a dát klientovi na výběr mezi několika možnostmi. *„... protože my když něco řešíme, tak je to buď o tom, že tomu člověku dám informace anebo mu dám nabídku několika možností...“*

Nemívá tedy pocit moci nad klientem ani pocit manipulace. *„...a že bych měl třeba pocit, že mám nad ním moc a že ho můžeš někam zmanipulovat, tak to moc nemívám.“*

Myslí si, že *„uplatnění té moci je o nějakých jemnějších niancích,“* a také o motivaci. Jako příklad udává zkušenost se situací dítěte, co zažívá šikanu ve škole. *„Zažívám šikanu prostě ve škole, nevím, co s tím... A jako když motivuju to dítě, aby to řeklo tomu dospělému, pojd' si vzít moc, pojd' to nějak řešit... Tak vlastně, když jako nabízím to řešení a možnost využít nějakou moc...“* Jde mu tedy hlavně o zplnomocnění klientů. *„Mně jde o to zplnomocnění lidí.. že oni se zplnomocní, ty lidi, že oni přebírají tu moc, nad tím svým životem.“*

V pracovním životě respondenta č. 1 hraje významnou roli termín bezmoc. Ve svých odpovědích ho často zmiňuje. Tento pojem má spojen částečně i s mocí. *„...moc rozhodovat o něčem a ovlivňovat život... ale samozřejmě je to hodně spojený i s bezmocí. Moc pro mě znamená jako tomu člověku ji předat, aby s ní začal něco dělat a asi taky uvědomění, že jsem v něčem bezmocnej a že v něčem tu moc vůbec nemám...“* Pocit bezmoci zažívá ve své práci dokonce více než pocit moci. *„Řekl bych, že pocit bezmoci zažívám víc v té práci než pocit moci.“*

Respondent č. 1 se zamyslel i nad tím, jaké by to bylo, kdyby v jeho práci nebyla přítomna moc vůbec. Měl by pocit, že bez moci nemůže nic změnit a cítil by se

v důsledku bezmocný. „Asi bych měl pocit, že nic nezmůžu... Jako důvod, proč tu práci dělám je, protože chci tý společnosti, těm lidem něco přinést... Nějakou možnost řešení. Bez tý moci ta změna asi nenastane, takže jako asi bych se cítil bezmocnej..“

6.1.2. Respondent č. 2

Respondent č. 2 je pracovníkem v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Pracuje zde tři roky. Působí uvnitř zařízení i v terénu, kde vyhledává nové klienty. S klienty vede rozhovory, poskytuje poradenství nebo s nimi podniká různé aktivity.

Moc vnímá především jako vliv, pomocí kterého se můžou dít změny. „No tak je to nějakaj asi vliv, kterým můžu ovlivňovat věci, nějaká síla, kterou můžu ovlivňovat věci.“ Chápe ji i jako možnost prosadit si určité věci i navzdory tomu, že se to druhému nelíbí. „Vlastně jako i když se to někomu nelíbí, tak si tu moc můžu prosadit nebo třeba navzdory nějakým okolnostem.“ I tato věta může napovídat tomu, že moc respondent č. 2 nevnímá zcela pozitivně. „Moc má u mě možná spíš negativnější konotaci.“

Ve své práci vnímá moc jako zodpovědnost převážně z hlediska jejího rozdělení v pracovním kolektivu a z hlediska kompetencí. „Tedy rozdělení tý moci, s tím, že se ta moc hodně propojuje se zodpovědností, i tady v tý práci, skrz nějakaj ten systém kompetencí, kterej tu máme.“ Jejich vedoucí deleguje část její moci i na respondenta, který se v tom cítí relativně dobře. „Delegovala vlastně část moci na mě, na moje kolegy, třeba když tu není, tak dělám za ní nějaký rozhodnutí a tak. (...) cítím se v tom relativně dobře.“

Svou moc, i když ne tak často používá i ve formě sankcí nebo stopek (forma sankce u nich v zařízení, kdy klient na určitý čas nesmí vstoupit do zařízení). „...když člověk uděluje nějaký stopky, nějaký sankce děckám, ale my to v podstatě neděláme.“

Ve vztahu k moci se zmínil také o kontrole. „Jo jako z nějakýho pocitovýho hlediska. Moc má u mě možná spíš nějakou negativnější konotaci než kontrola, protože kontrola je prostě jako prevence problému a může být z toho důvodu, že nechceš, aby ten člověk měl problém, aby se spálil. Takže to může bejt velmi jako

láskyplná kontrola víceméně. A moc je už u mě taková jako prosazení vůle i jako přes vůli někoho jinýho. Takže už je to víc ofenzivní možná.“

6.1.3. Respondentka č. 3

Respondentka č. 3 je pracovnice a kolegyně respondenta č. 2 v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Pracuje v terénu i uvnitř zařízení – v klubu. Je tam zaměstnaná dva roky. Náplň její práce je především poradenství, rozhovory s klienty, aktivity a hledání nových klientů.

Moc v obecné rovině definuje především jako šanci někoho ovlivňovat, a to negativním nebo pozitivním způsobem. *„Pro mě je to asi nějaká možnost někoho ovlivňovat, ať už vlastně negativním nebo pozitivním způsobem“*. Pozitivní moc spojuje s termínem motivace a negativní zase s pojmem donucování. *„To znamená někoho motivovat nebo tím negativním právě třeba něčím donucovat.“*

Moc v práci pociťuje jako jako *„...systém hierarchie. Já jsem na úrovni toho kontaktního pracovníka, nad sebou mám vedoucí a ještě nad náma stojí ředitel. Takže je tam nějaká rozdílnost v kompetencích, možnosti rozhodovat apod...“* Je si tedy vědoma moci nadřízené, která má větší odpovědnost a možnost rozhodovat. *„Ale ve vztahu hlavně s tou vedoucí asi vidím tu moc v tom, že má větší odpovědnost, ale zároveň i větší možnost rozhodovat, ať už se to týká nějakých kompetencí, komu co bude přiděleno nebo nějaký rozhodovací funkce, když se nemůžeme v týmu dohodnout.“*

Dále ji vnímá i jako *„...moc vůči klientům.“* A to z pohledu autority a odbornosti. *„Asi je to o tom, že jako sociální pracovník vnímám tady to, že mě určití klienti, ideálně všichni, někteří víc, někteří míň, respektují jako nějakou autoritu.“* *Takže mě třeba berou jako nějakýho odborníka...“*

Svou moc vůči klientům vidí i v tom, *„že když mám s klientem navázaný vztah a povídáme si spolu o různých tématech, tak já ho můžu podstatně ovlivnit, i když bych nechtěla v něčem ho ovlivňovat, tak v tom vnímám určitě tu moc.“* Má možnost udělit klientům sankci, vnímá to také jako určitý způsob moci. *„...že já můžu udělit nějakou určitou sankci. Například, když nedodrží pravidla služby, takže to je taky takový*

určitý způsob moci pro mě.“ Tuto skutečnost se ovšem snaží nezneužívat a trvá na respektujícím přístupu a rovném vztahu mezi ní a klientem, uznává, že vztah kvůli jejímu postavení nemůže být rovný. *„Já se snažím mít pořád respektující přístup a rovný vztah. I když ten vztah z toho postavení úplně rovný není, protože já ty sankce můžu udělit a snažím se si to uvědomovat a snažím se nezneužívat tu moc...“*

Nakonec ještě zmínila: *„Je pro mě osobně důležitý uvědomovat si s tou mocí i nějakou odpovědnost za to, jak tu moc využívám a jak ji používám, pro mě je důležitý to reflektovat. Je důležité nezneužívat moc a mít vědomí tý moci.“*

6.1.4. Respondentka č. 4

Respondentka č. 4 je terénní spolupracovnicí respondenta č. 1. Pod zařízením pracuje 2 roky. Aktivně oslovuje děti a mladistvé v terénu.

Podobně jako respondentka č. 3 rozděluje moc na pozitivní a negativní. *„Moc, vnímám ji jak v negativním smyslu, tak i v pozitivním.“* Moc v negativním slova smyslu vidí jako *„zneužívání nějakých situací nebo nerovnosti ve vztahu nebo ovlivňování věci ve svůj prospěch.“*

Ve své práci uvádí zkušenost s negativní mocí. *„...jezdíme na výjezdovky a tam už je to prostředí nějak ohraničené a jsou tam pravidla. Je to něco jako tábor, dejme tomu, a tam už jsou ty pravidla a teď máš v rukou nějaký ty prostředky moci, nějaký sankce, tak už tam cejtím takovou tu moc, kterou já jsem nazvala jako negativní.“*

Pozitivní sféru moci vidí v *„moci něco změnit, být hybatelem té situace, té události. Třeba moc pomáhat nebo tak.“*

Jako terénní pracovník však při své práci se svým kolegou zažívá především bezmoc. *„Tak myslím, že s mým kolegou v terénu souzníme s tou bezmocí spíš.“*

Bezmoc vnímá jako *„... je tam ta bezmoc, jakože třeba to nepadne na úrodnou půdu, jakože ty lidi nechtějí třeba pomoc.“* Zároveň zažívá v práci i moc jako pomoc, kterou klienti odmítají a v tom případě respondentka č. 4 nemůže svou moc využít. *„Já mám tu moc pomoc a chci jim pomoc, ale oni nechtěj. Tak to je vlastně jakože nemůžu*

tu svoji moc využít.“ Dále to rozvíjí „...tak třeba v tom terénu máme spoustu lidí, u kterých znám jejich prostředí, v čem se pohybují, známe nějaký střípky jejich příběhů a vim, že by ten člověk třeba potřeboval nějakou pomoc. Potřeboval by mě, aby se se mnou bavil a abychom ty věci mohli nějak společně řešit, ale ten člověk se se mnou bavit nechce...“

Svou moc pocítuje také v tom, že má informace a díky nim může změnit situaci. *„Je to o těch informacích spíš, že jakoby já mám ty informace, který můžu předat a v těch cítím tu moc. Moc, že můžu změnit situaci no...“* Uvádí na konkrétní situaci s klienty. *„...že přesně na ulici byli rok a chodili do jiný služby a to mě překvapilo, že tam chodili rok a nijak tu jejich situaci neposunuli a pak potkali nás a za čtrnáct dní bydleli.“*

V kolektivu mezi kolegy mají pracovní hierarchii, kterou se ale snaží minimalizovat. Atmosféra v týmu je spíše neformální. *„Máme tam samozřejmě hierarchii, ale snažíme se to hodně zplošťovat. Chodíme spolu na pivo a tak...“* Podle respondentky č. 4 moc v týmu nehraje velkou roli až do doby, kdy je nutnost projevit formální role. *„Takže máme i nějaký neformální vztahy, kde ta moc nehraje moc roli, ale pak v nějakých situacích, kde je potřeba ty formální role projevovat, tak určitě ta moc tam je.“* Zároveň tuto moc vnímá ale oboustranně, protože její nadřazení jsou vstřícní k diskusi. *„Vedoucí jsou hodně otevřený diskusi, jako jsou nějaký rozhodnutí, přes které nejede vlak, ale těch je velmi málo. Takže ta moc je možná oboustranná, že i já vnímám moc třeba něco změnit v organizaci.“*

Mluví také o zažívání uplatňování moci v podobě manipulace ze strany klienta. Uvádí příklad situace zájemce o službu. *„Nebo ted'ka to ani nebyl klient, ale zájemce o službu. Nikdy jsem se s ním nesetkala, ale telefonoval a že je teda bez přístřeší, a že mu můžeme pomoc hledat bydlení. Takže jsem se s ním domluvila a on teda nedorazil. Pak mi za čtyři dny píše sms a píše něco ve stylu, jakože prosím vás, já už nemůžu. Jako že je to strašně vyděračský jako. Tak taky je to takové uplatňování moci a manipulace, abych jako já mu nějak pomohla.“*

Myslí si, že „v rámci, jakože té instituce nebo kolektivu, nebo nějakých vztazích se bude vždy odehrávat nějaká moc. Bude tam vždy nějaká moc někde. Možná neformální nebo intuitivní, neřečená nebo napsaná, ale přirozená, ale asi tam nějaká bude no.“

6.2. Témata a subtémata zkušeností s mocí

Zvolená témata byla vybrána dle opakování nejčastějších slovních spojení respondentů a částečně dle otázek z rozhovoru. Respondenti jsou označeni zkratkami: (R1), (R2), (R3) a (R4). Tyto zkratky se objevují vždy za přímou citací určitého respondenta.

Zvolená témata a subtémata:

- **Použití moci – rozhodování a ovlivňování**
 - a) ve vztahu s klientem – autorita, sankce a pravidla
 - b) v pracovním kolektivu
- **Téma bezmoc, pomoc a zplnomocnění**

6.3. Interpretace zkušeností respondentů – použití moci – rozhodování a ovlivňování

Z rozhovorů vyplývá, že respondenti mají ve své práci zkušenosti s mocí především s jejím použitím, ve smyslu rozhodování a ovlivňování klientů nebo v rámci pracovní hierarchie. Dále jako autoritu na základě své odbornosti, postavení jako vedoucího nebo osobnostního typu. Moc vnímají také ve smyslu sankcionování a užití pravidel.

Respondenti vnímají moc jako určitý prostředek ovlivňování nebo rozhodování. „Já si to představuju jako moc rozhodovat o něčem a ovlivňovat život.“ (R1) „No, tak je to asi nějaký vliv, kterým můžu ovlivňovat věci nebo nějaká síla, kterou můžu ovlivňovat věci.“ (R2) „Pro mě je to asi nějaká možnost někoho ovlivňovat.“ (R3)

6.3.1. Ve vztahu s klientem

Moc ovlivňování v různých situacích ve vztahu s klientem pociťuje respondentka č. 3. „*Když vlastně ta moje moc je třeba v tom, že když mám s klientem navázaný vztah a povídáme si spolu o různých tématech, tak já ho můžu podstatně ovlivnit...*“ (R3) „*A ve vztahu s těma klientama.. To je jako, že se snažím si uvědomovat a reflektovat, jakým způsobem je ovlivňuju a jestli je to pozitivní nebo negativní.* (R3)

„*Spíše běžně vnímají pocit té rovnosti, což mi vlastně vůbec nepřijde škodlivý, tak by i ten vztah s tím klientem měl vypadat. Do určitý míry je založený na nějakém rovnocenném přístupu. Na druhou stranu jsem si všimla u některých klientů, že nějaký moje slova přebírají, že to ovlivnění je třeba někdy docela znatelný. Přejímají hodně názory atd. Pak samozřejmě, když nastane nějaká ta sankce, tak to respektují. Ještě se mi nestalo, že by to klient nerespektoval.*“ (R3) „*No asi hodně záleží na situaci... Pokud se to týkalo tý motivace nebo nějakýho toho ovlivnění, tak ten klient tam u něj bylo vidět nějaký to nadšení...*“ (R3)

Také respondent č. 1 uvedl konkrétní situaci:

„*No třeba teď se mi stalo, že klienti měli psa a byli bez domova a potřebovali jít bydlet, ale toho psa v tom bydlení nemohli mít, ani v práci, hledali práci a potřebovali se toho psa zbavit, někam umístit. No a já jsem se s nima potkal vlastně v jeden den, kdy byli prostě ve veřejném prostoru venku a potkali tam nějakýho pána, nějakýho týpka, který na mě působil dost pochybně a oni mu toho psa chtěli dát a on jim nabízel Iphone, nějaký starý. Oni nic neměli, takže to pro ně bylo dobrý a zároveň toho psa měli očkovanýho, měli k němu vztah, byl pro ně důležitý, a vlastně tak nějak byli nerozhodní, jestli mu ho dát nebo ne. Mně ten pán prostě moc neseseděl, tak jsem jim říkal, ať ještě zváží, jestli mu ho dát.*“ (R1) Klienti se ho poté i sami zeptali a chtěli znát jeho názor: „*A myslíš, že je dobrý mu ho dát?*“ (R1) Respondent č. 1 do této situace vkročil také na základě osobního zaujetí a emocí, sentimentu. „*...ten pes, jelikož jsem je potkal po několikátý, tak jsem si k němu vybudoval vztah a bylo pro mě důležitý, aby se neumístil špatně, takže jsem do toho dával nějaký osobní zaujetí.*“ (R1) Klienti pánovi psa nakonec nedali. Respondent č. 1 se domnívá, že je to nejspíše na základě jeho

intervence. „...a je možný, že by mu toho psa dali, bez toho, kdybych do toho nezasáhl.“ (R1) Respondent č. 1 v této situaci cítil: „...tak jsem měl jako moc, že můžu ty lidi ovlivnit, jestli toho psa mu dají nebo ne... „Tak v týhle chvíli jsem to cítil.“ (R1) Respondent č. 1 si v této situaci uvědomoval svou moc ovlivnit a zároveň v sobě řešil otázku toho, do jaké míry má svou moc použít. Snažil se proto použít vhodnější formulaci věty. „...zároveň jsem cítil, že mám nějakou možnost to ovlivňovat a že když řeknu, že ten je fakt divnej, tak to už by je hodně ovlivnilo, tak jsem spíš řekl, že jako zvažte to, jestli tomu pánovi věříte.“ (R1) Celé to shrnul: „Snažil jsem se být co nejmíň manipulativní nebo... Samozřejmě jsem chtěl trochu ovlivnit tu situaci, protože mi ten pán přišel pochybný, ale vlastně zároveň jsem cítil, že mám nějakou možnost to ovlivňovat. Já jsem viděl, jak se ten pán předtím objímá s nějakým týpkem, kterej se mi minutu předtím snažil prodat simku, takže jako na základě mému porozumění situace.“ (R1)

6.3.2. Ve vztahu s klientem – autorita

Autorita byla tématem zejména pro respondenta č. 2 a respondentku č. 3. Je možné, že je to dané i tím, že na rozdíl od zbylých respondentů pracují také ve vnitřním zařízení, kde jsou jasně daná pravidla a sankce. O autoritě, spíše v negativním slova smyslu, se zmínila i respondentka č. 4.

Respondentka č. 3 ve své práci vnímá autoritu takto: „...vnímám tady to, že mě určitý klienti, ideálně všichni, někteří víc, někteří míň, respektují jako nějakou autoritu. Takže mě třeba berou jako nějakýho odborníka..“ (R3)

Termín autorita se opakovaně nachází i u respondenta č. 2, a to buď v podobě přímého formulování pojmu anebo neexplicitně vyjádřeného. I když se respondent č. 2 svou náplň práce s klientem snaží vykonávat hlavně na partnerské úrovni, nepopírá, že jeho autorita hraje určitou roli v jeho prosazování a zažívání moci. „...asi jako spíš, že ta služba je postavena na nějakým partnerství. Já taky totiž přemýšlím na kolik je to spojený s nějakou jako autoritou, to prosazení moci.“ (R2)

Lze předpokládat, že respondent č. 2 cítí svou moc a autoritu díky své odbornosti (podobně jako respondentka č. 3) a tomu, z jakého socio-ekonomického

prostředí pochází. „Mám tu moc třeba v jejich¹³⁶ zájmu komunikovat s úřadama, budu vyslyšenej víc než oni, protože přece jenom mám nějaké vzdělání, když se obliknu tak nevypadám jako nějaký vagus...“ (R2)

Respondentka č. 3 cítí, že díky jejímu charakteru má u některých klientů větší moc ovlivňovat. „Myslím si, že třeba na některý moje klienty působí moje moc nějakým mým osobnostním typem.. jsem si všimla u některých klientů, že nějaký moje slova přebírají, že to ovlivnění je třeba docela znatelný.“ (R3)

I když má občas dojem, že klienty ovlivňuje svými názory, svým postavením, autoritou nebo osobnostním typem, vnímá, že klienti mají spíše pocit rovnocenného přístupu. „Spíše běžně vnímají pocit té rovnosti, což mi vlastně vůbec nepřijde škodlivý, tak by i ten vztah s tím klientem měl vypadat. Do určité míry je založen na nějakém rovnocenném přístupu.“ (R3)

Respondentka č. 3 dále mluví o autoritě a vztahu mezi klientem. „Upozornění na porušování pravidel respektují a asi jsem pro ně v tu chvíli určitý typ autority by se dalo říct. Takže to vlastně trošku ten vztah posouvá na tu nerovnocennou úroveň.“ (R3)

Respondent č. 2 je vnímavý i vůči své roli jakožto vůdce. Má pocit, že skrze ni může klientům přinést benefity, například v podobě nového vybavení do skateparku. „Třeba v té vedoucovské pozici jsem jako mohl nějaký jako skupinový zájmy těch mladejch komunikovat dál.. Typu jako chceme nový překážky do skateparku nebo takovýhle věci...“ (R2)

Autoritu dále rozděluje na formální a neformální. Z výpovědi respondenta č. 2 by mohlo vyplývat, že neformální autoritou zamýšlí sebe v podobě přítele nebo známého, který se s klienty spíše na řešení nějaké situace dohodne, než že z formálního autoritativního hlediska do případu zasáhne. „...s klientama se kterýma pracuju, tak autorita je nějakým způsobem jako neformální. Prostě se známe. Asi jsem se zachoval kolikrát více nějakým způsobem férově, takže je to víc o dohodě.“ (R2) Formální autoritu pak logicky popisuje v podobě důraznějších, jasně daných příkazů v případech, kdy se s klientem tolik nezná a nemá s ním navázaný důvěrnější vztah. „Třeba u lidí, se

¹³⁶ Slovem jejich zamýšlí respondent č. 2 klienty.

kterýma se tolik neznám, a ta autorita tam není vlastně jako neformální, tak musím používat tu autoritu formální typu, prostě hele, jsem tady zodpovědný za tenhle prostor. Ty tady nevytahuj tu kudlu nebo půjdeš.“ (R2)

Respondent č. 2 se také hypoteticky zamýšlel nad situací, která by mohla nastat v případě, kdyby jeho formální autorita nestačila a klient neuposlechl rozkaz a nůž neschoval (nutno podotknout, že k takové situaci nedošlo). V tomto případě lze interpretovat respondentovu výpověď jako předání své moci ještě formálnější autoritě, a to policii. *„Občas pak přijde situace, kdy se klient zeptá: A co uděláš? Tak jim odpovím, že zavolám policajty, co bych měl dělat“ (R2)* Respondent to vnímá jako: *„To je zase takový zaštitění se mocí někoho jiného v takovou chvíli...“*

Posledním bodem k interpretaci zažívání respondentovy autority a moci je vnímání autority z hlediska genderu. Je podle něho ale nezasloužená. *„...tak některý mladší kluci na mě reagují líp nebo z tohohle hlediska.. Třeba líp než na kolegyně. To je taky taková autorita, kterou jsem si třeba nezasloužil.“* Má obavu, že si ho klienti mohou připodobňovat k vlastním otcům, ze kterých mají strach. *„Některý ty děcka mají těžký osudy a některý ty jejich otcové jednaj agresivně ve chvíli, kdy se něco děje. Takže tam může být i nějaká třeba obava z toho, že budu reagovat taky agresivně ve chvíli, kdy se něco děje.“ (R2)*

Respondentka č. 4 vnímá autoritu jako uplatnění moci, které jí není příjemné. *„...a když už jakoby máš vystupovat z pozice autority asi teda, která pak uplatňuje tu moc, tak mi to není úplně moc příjemný.“ (R4)* Dále si myslí, že: *„No, když je člověk autorita, tak asi má větší prostředky uplatňovat moc než někdo jinej.“ (R4)* Na otázku, jestli sebe vnímá jako autoritu odpověděla: *„Já bych to nenazvala autoritou, ale když mám dobře vybudovaný vztah s klientem, tak se respektujeme. A ta moc (...) není potřeba být vymáhána autoritou za mě, ale je to oboustranný vzájemnej jako vztah. (...) nejsem autoritářský typ jako jo, mám ráda, když se může diskutovat o věcech.“ (R4)* Důvod, proč není ráda v roli autority popsala: *„A hodně tam budujeme vztahy, partnerské. I to je hodně důvod, proč se na nás lidi obracej. Jako maj kolem sebe rodiče, učitele a tak, ale jako ty vystupují z nějaké autority nebo instituce a nechtějí za nimi s těmi tématy chodit, protože cítí právě tu autoritu.“ (R4)*

Respondentka č. 4 si myslí, že výrazná autorita by ji v práci nepomohla, protože její klienti pocítují autoritu rodičovskou či dospělého člověka spíše negativně. Zároveň si není jistá, že i když se snaží o partnerský vztah, jak na ni klienti pohlížejí, protože přeci jenom jako dospělý odborník představuje určitou autoritu. „*Že jsem tam nějak dospělej člověk, už mi to dává nějakou moc, že jsem jako dospělej, plnoletej v tom vztahu s dítětem, a to dítě mě může vnímat jinak. Já si můžu myslet, že jsme partneři a nevim co...*“ (R4)

6.3.3. Ve vztahu s klientem – sankce, pravidla

Část respondentů si uvědomuje použití své moci i díky tomu, že mohou udělovat sankce. „*No a pak se to týká nějakých těch sankcí, tak pak třeba s tím klientem, kterýmu jsem dávala stopku, dostal stopku na půl hodiny. Většinou to u mě funguje nebo řekla bych jako i u ostatních kolegů tak, že pokud si všimnu, že klient porušuje pravidla služby, tak ho na to upozorním, že porušuje pravidla a potom mu řeknu, že uděláme nějakou dohodu. Bud' toho necháš a přestaneš porušovat pravidla a můžeš tu normálně být nebo toho nenecháš a to v tom případě ti dám stopku.*“ (R3) Zdá se, že je ale pro respondentku č. 3, před udělením sankcí, důležité se s klienty nejdříve domluvit. „*Já se snažím s těma klientama domluvit. (...) Domluvili jsme se na sankci a dostal stopku na půl hodiny, takže to nebyla nějaká závratná sankce, ale spíš jakože hele, teď si o tom popřemýšlej, jdi mimo klub a trošku si uvědom, co jsi udělal, co by se stalo kdyby...*“ (R3)

Další respondent uvažuje: „*...moc v přímý práci, když člověk uděluje nějaký stopky, nějaký sankce děckám, ale my to v podstatě skoro neděláme. Funguje to tak, že vždycky nějaký chování je nějakěj podnět pro nějakou intervenci. Jako jestli jsem tady odsud' někoho nějakým způsobem vyloučil, tak to bylo za ty tři roky, já nevim, asi třikrát... (...) Byl nějakěj rozhovor na téma, tohle chování je takový a takový, zkusme ho omezit atd.. Už to vlastně nemělo smysl rozebírat podruhé, protože to tu službu omezovalo třeba pro ostatní klienty, tak jsme se prostě s kolegyní domluvili, že ten člověk dostane nějakou stopku, to jejich udělování máme popsany v metodice, takže jako takhle no.. Takže to děcko odešlo, druhéj den přišlo, zas jsme se o tom bavili a v pohodě, to je takový docela běžný. Vlastně nad tím přemejšlim, proč vlastně ty*

intervence nebo jako ty stopky neděláme častěji. Ale zase, že by to bylo nějak extra potřeba, no nevim...“ (R2) Ale i přes sankce pořád vnímá, že služba je především o partnerství, a že moc tam tak často přítomna není. „...že ta služba je postavena na nějakým partnerství. Ještě jak je to zaměřený hodně na ten vztah, tak tam ta moc jako jak ji vnímám já moc není.“ (R2)

Na základě toho, že respondentka č. 4 pracuje jako terénní pracovník, vnímá, že nemá tolik příležitostí svou moc uplatňovat. Nemá ohraničený prostor, kde by mohla svou moc využít. *„Ono v tom terénu si myslím, že jako tam nejsme moc svazovaný nějakým prostorem nebo tak a hodně jako tím, že jsme dobrovolný a tím, že jsme ve volném prostoru, v tom přirozeném prostředí těch klientů, tak tam ani nemáme moc, v uvozovkách tu moc uplatňovat.“ (R4)*

Podobně jako respondenti č. 2 a 3 mluví o tom, že službu má postavenou na partnerské rovině. *„Hodně jedeme na partnerský rovině.“ (R4) Má také ale zkušenost s udělováním sankcí a určováním pravidel, a to na výjezdových akcích, kam jezdí s klienty. „...ale třeba jezdíme na výjezdovky a tam už je prostředí nějak ohraničené a jsou tam pravidla. Což je pro někoho hodně těžký dodržovat, ty pravidla. Je to něco jako tábor, dejme tomu, no a tam už tam jsou ty pravidla a teď máš v ruce nějaký ty prostředky moci, nějaký sankce, tak už tam cejtím takovou tu moc, kterou já jsem nazvala negativní.“ (R4)*

Udělování sankcí ji není vlastní, ale myslí si, že pokud si člověk uvědomuje svou moc a nějakým způsobem ji vymezí, tak se to dá zvládnout. *„...necejtíla jsem se v tom dobře úplně, ale myslím si asi, když si to člověk uvědomuje, tak se to dá zvládnout a ohraničit. Tahleta pozice mi příjemná jako nebyla, mnohem příjemněji je mi v tom terénu, kde je to partnerský hodně...“ (R4)*

Na pobytech si dávají hodně záležet na předání pravidel. *„Dáváme si hodně záležet na začátku pobytu s nějakou tvorbou pravidel, s tím, že to tvoříme všichni, co tam jsme, ten kolektiv i ty děti. Píšeme to na papír, aby to měli vizualizovaný a společně se dohadujeme, my tomu říkáme ty sankce jakoby, co za to, že se to pravidlo poruší.“ (R4) Na těchto akcích se stává poměrně často, že respondentka č. 4 musí udělovat*

sankce. „Jojo, tam jich je hodně. Ty sankce tam padají docela často a když si nasbírají nějaký počet sankcí, tak už je konečná, už jedou domů.“ (R4) Respondentka č. 4 dále popisuje to, jak do situací, kdy se mezi sebou na akcích klienti poperou, zasahuje, a přitom používá termín zneužití moci v důsledku použití sankcí a rozhodování. „...ted' do toho nějak vlítneš. Ted' rozhodnout, kdo byl v právu, a kdo ne, tak tam asi může přijít nějaký zneužití moci nebo tak, ale za mě je teda nejlepší nepostavit se na žádnou stranu a jako nějak spravedlivě sankciovat...“ (R4) Mluví o dalších pravidlech: „No a pak máme pravidla, že by neměli kouřit a tak.. Tam jsou potom nějaký sankce...“ (R4) Podle ní sankce klienti vnímají jako největší prostředky moci. „...jak to dítě to vnímá, to je asi podle mě to největší jako prostředek moci jakoby na tý výjezdovce, když uděluju nějakou sankci.“ (R4) Pořád ale dbá na to, aby se sankce s dětmi komunicovali. „Snažíme se to hodně komunikovat, než se ta sankce oficiálně udělí, tak je nějaký individuální rozhovor s klientem. Připomíná se mu pravidlo, tys ho porušil, jseš si toho vědomej, většinou je tam ještě nějaký rozhovor.“ (R4) Na to navazovala otázka, co si klienti myslí o tom, že si najednou zakusí sankce a pravidla, co si myslí o tom, že má respondentka tento prostředek moci... „No já si myslím, že pokud s náma na tu výjezdovku jedou lidi, který já znám z terénu z venku, co chodím z ulice, tak si myslím, že je to pro ně teda mega šok. Tím, jako oni mě znaj v tom prostředí jakože, já jsem spíš partnerská, respektuju jejich prostředí, ty prostředky tý moci úplně neuplatňuji a pak když s náma jedou na výjezd, tak je to pro mě velká změna role. Myslím si, že pro některý to bývá dost šok, že najednou jako jsou nějaký pravidla, musí mě jakoby v uvozovkách poslouchat.“ (R4) Respondentka č. 4 se v uplatňování moci pomocí sankcí necítí dobře, svůj vliv radši uplatňuje pomocí partnerství, ale vnímá, že v některých situacích jsou sankce nutné.

6.3.4. V pracovním kolektivu

Respondenti č. 2, č. 3 a v menší míře i č. 4 vnímají použití moci z hlediska ovlivňování, a především rozhodování v hierarchii u nich v pracovním kolektivu.

V nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, ve kterém pracují respondenti č. 2 a č. 3 se od března změnila vedoucí. Respondent č. 2 si nejdříve vzpomněl na svého bývalého vedoucího a začal jeho styl rozhodování porovnávat s nynější vedoucí. „Tady to delší dobu fungovalo tak, za bejvalýho vedoucího, že vlastně on rozhodoval většinu

věcí. Jako jasně zajímal ho názor týmu, ale byl to ten, kdo to jako rozčísnul... No a v tuhleto chvíli máme novou vedoucí od března. Tak je zaveden takovej více demokratičtější přístup, kde vlastně i ona postupně přichází na to, co vlastně ta vedoucí role obnáší a snaží se některý ty úkoly nebo některý ty zodpovědnosti delegovat na ostatní.“ (R2)

Respondentka č. 3 vidí tuto situaci takto: *„Já musím teda říct, že máme super vedoucí, takže vlastně to není takový, že by rozhodla úplně čistě svévolně aniž by nám dala prostor se vyjádřit. Pro mě je asi důležitý to, že když rozhodne, tak jak bych se třeba já nerozhodla, tak mám prostor se vyjádřit, že zná ten můj názor.“ (R3)* Jejich vedoucí přenáší tedy část její moci v rozhodování na kolegy. *„Delegovala vlastně část moci na mě, na moje kolegy, třeba když tu není, tak dělám za ní nějaký rozhodnutí.“ (R2)* Respondentovi č. 2 jsou tak uděleny větší pravomoce v rozhodování o chodu zařízení. Má možnost rozhodnout například v její nepřítomnosti, kdo jakou službu a kde bude vykonávat. I díky zkušenosti o rozhodování z předchozího zaměstnání se v této roli cítí dobře. *„Hele cítím se v tom relativně dobře, i proto, že mám vlastně s vedením nějakýho malýho týmu zkušenost z bejvalýho zaměstnání.“ (R2)*

K delegování moci vedoucí se vyjádřila i respondentka č. 3 a popsala své pocity. *„Asi se v tom cítím někdy nejistě. Prostě se stejně obracím na ostatní kolegy, chci znát i názor tý vedoucí, ale jako to rozhodnutí pak spočívá na mě, tak to cítím i větší odpovědnost. Někdy je to příjemný, někdy zase nepříjemný. (...) Třeba, že s klientama budu dělat nějakou akci, tak je to vlastně příjemný, protože jim můžu dát odpověď hned a můžu na to flexibilně reagovat. Když je to třeba něco v čem si fakt jako nejsem jistá, tak je to spíš nepříjemný... (...) ...a v těch důležitějších věcech, ve kterých se necítím dobře, že bych je měla rozhodnout, že necítím právě tu pravomoc, kompetence, tak se obracím na ten tým.“ (R3)*

Zdá se, že téma moci a jejího rozdělení, kdo co bude rozhodovat a za co ručit, je aktuální otázkou uvnitř kolektivu. *„To rozdělení tý moci je teď trend u nás.“ (R2)* Celkově tento trend respondent č. 2 hodnotí pozitivně. *„Takže je vlastně jako dobrý, že člověk má moc nějaký věci ovlivnit.“ (R2)* Faktu, že se v této oblasti rozhodování a ovlivňování respondent č. 2 cítí bezpečně a vyhovuje mu to, přispěly diskuse mezi

pracovníky a jasné definování pravomocí, kdo o čem může rozhodovat a ovlivňovat. „Máme soubor na sdíleném disku, kde je popsán, kdo co dělá. Kdo má moc v čem rozhodovat, co ovlivňovat a za co ručí.“ Báví mě, že když už jsme to řešili, tak, že je to jasně popsáno...“ (R2)

O pracovní hierarchii a jak je to u nich s rozhodováním v kolektivu se zmínila i respondentka č. 4. „Máme tam samozřejmě hierarchii, ale snažíme se to hodně zplošťovat. Chodíme spolu na pivo a tak, napříč všech pozic. Takže máme i nějaký jako neformální vztahy, kde ta moc jako nehraje moc roli, ale pak v nějakých situacích, kde je potřeba ty formální role projevovat, tak určitě tam je. Někdy mi přijde, že rozhodnutí, s kterým třeba nesouhlasím nebo tak, tak ho musím přijmout, ale zároveň máme i jakoby moc k tomu vedení vznést nějakou námitku. Vedoucí jsou hodně otevřený nějaký diskusi, jako jsou nějaký rozhodnutí, přes který vlak nejede, ale těch je velmi málo. Většinou jsou hodně otevřený dveře k nějaký diskusi a tak. Takže ta moc je oboustranná, že i já vnímám moc třeba něco změnit v organizaci, nějaký procesy nebo tak, když se mi něco nezdá nebo mi to přijde nějaký zkonstatěly nebo nefunkční nebo se hodně změnil kontext. Tak já jako ze své pozice můžu přinést návrh nějaký.“ (R4)

Respondent č. 1 (kolega respondentky č. 4) to vnímá tak, že: „...u nás je to tak, že pracujeme v mikrotýmech, vždycky dva lidi, takže jsme s kolegyní na Praze... V jiný části je kolega s kolegyní.. Občas se scházíme. Asi to máme nastavený tak, že víme, co jsou naše kompetence, ale je na nás a na těch mikrotýmech, aby dohlíželi, jestli je naplňují.“ (R1)

Respondent č. 2 si vzpomněl ještě na situaci, kdy mohl ovlivnit a rozhodnout výběrové řízení. „...třeba moc něco rozhodnout. Včera jsem byl přisedící na výběrku nový kolegyně a měl jsem nějaký jako hlas říct ta se mi líbí, ta se mi nelíbí. To rozhodnutí konečný nebude na mě, ale měl jsem moc to ovlivnit.“ (R2)

V tomto vybraném tématu je patrné, že se s mocí v pracovním kolektivu setkává každý. Přirozeně je pro někoho používání moci příjemnější a cítí se v tom dobře, a naopak pro někoho je to „disciplína“ náročnější.

6.4. Interpretace zkušeností respondentů – téma bezmoc, pomoc a zplnomocnění

Zdá se, že pocit bezmoci zažívají převážně pracovníci terénu. Pro respondenta č. 1 moc, kromě jiného, může znamenat i: *„Moc pro mě znamená jako tomu člověku ji předat, aby s ní začal něco dělat a asi taky uvědomění, že jsem v něčem bezmocnej a že v něčem tu moc vůbec nemám.“* (R1) Otázku, jaké by to bylo bez moci, spojil také s bezmocí. *„Bez té moci ta změna asi nenastane, takže jako asi bych se cítil bezmocnej.“* (R1) Zároveň vnímá fakt, že moc i bezmoc se nachází asi v každé situaci. *„ale asi je tam přítomna jako vždycky, moc něco dělat nebo bezmoc...“*(R1)

Pocit bezmoci a téma pomoci respondent č. 1 pociťoval především v situaci s klientem, který se zapletl do rvačky. *„Přišli jsme do situace, kdy skončila bitka. Nějaká parta napadla kluka a my jsem mu tam šli pomoc. Zjišťovali jsme, jestli nepotřebuje záchranku, on to odmítl. Tak jsem mu nabídl, že můžeme jít na policii, pokud chce podat trestní oznámení. Ten kluk se rozhodl, že jo. Tak jsme ho tam doprovodili a tam s ním zacházeli dost problematicky. Tak jsme ho tam podpořili. (...) A problém byl vlastně ten, že ten kluk jako, od tohohle kluka v té partě, toho jsme znali, to byl náš klient. Udat na policii jsme ho nechtěli. (...) Věděli jsme, že se do ní nějak dostal, pak jsme se dozvěděli, že byl součástí té bitky a pak ještě můj kolegové ho potkali a zeptali se ho na tu situaci. On potvrdil, že to udělal on. Tak jsme to hodně řešili, co s tím. Kdyby to bylo ohrožení na zdraví nebo těžký ublížení, tak bychom to nahlásili na policii, ale už by to bylo zase problematický, protože bychom v tom figurovali my... (...) ...bychom mohli za udání ztratit důvěru toho kluka, který byl navázaný na naši službu. Mohl by to rozkřiknout do party okolo a mohlo by to blbě dopadnout.“* (R1) Respondent č. 1 tu tedy především řešil: *„...ztrátu důvěry toho člověka a poškození vztahu s ním, protože mi přišlo hodně důležitý, aby s ním někdo pracoval. Zároveň jsem cítil nějakou bezmoc v tom, že on je součástí party, která dělá bitky, že je to až takovej gang, kterýho se bojí nějaký lidi. Takže jsem cítil až takovou bezmoc, že jako nějaký bezprávi.“* (R1)

Podobně jako u respondenta č. 1, také respondentka č. 4 zažívá ve své práci bezmoc. Nebylo to téma tolikrát zmiňované jako u respondenta č. 1, ale z jejich

citových zabarvení v řeči při rozhovoru bylo zřejmé, že je pro ni určitým způsobem signifikantní. Také si myslí že: „...s mým kolegou v terénu souzníme s tou bezmocí spíš.“ (R4)

Bezmoc vnímá jako: „Mně i běží v hlavě slovo bezmoc, ten opak tý moci... Nebo možná jsem mocná, mám ty informace, mám kontakt s majoritní společností, v tomhle vnímám tu moc. Zároveň je tam ta bezmoc, jakože třeba to nepadne na úrodnou půdu, jakože ty lidi nechtějí třeba pomoc. Já mám tu moc pomoc a chci jim pomoc, ale oni nechtěj. Tak to je vlastně jakože nemůžu tu svoji moc využít a cejtím se bezmocná“ (R4)

Prolínání bezmoci a pomoci dále popisuje. „Jo, tak třeba v tom terénu máme spoustu lidí, u kterých znám jejich prostředí, v čem se pohybují, známe nějaký střípky jejich příběhů a vim, že by ten člověk třeba potřeboval nějakou pomoc. Potřeboval by mě, aby se se mnou bavil a abychom ty věci mohli nějak společně řešit, ale ten člověk se se mnou bavit nechce. Jsme dobrovolná služba, takže má na to samozřejmě právo, ale vlastně já vim, že mám tu moc mu pomoc, ale on o to nestojí nebo není v té fázi. Nechce pomoc. Tak v tom prostě vnímám tu bezmoc zároveň.“ (R4)

Respondentka č. 4 uvádí ještě jeden konkrétní příběh. „Jo tak to když, ted' mě napadl poslední příběh. Tam ta pomoc byla ted' výrazná, ne vždycky v těch příbězích ta naše pomoc je tak vidět, musíme se hodně spokojit s málem, s malinkýma věcmi, radostma, pokrokama, právě proto se taky cejtím často bezmocná, že to prostě není vidět. Tady to bylo hodně vidět, myslím si, že to byla hodně velká pomoc, kdy jsme potkali mladý pár bez domova a pomohli jsme jim najít nějaký bydlení a jsme s nima v kontaktu a pomáháme jim v další cestě osamostatňování se. Je to o těch informacích spíš jenom, že jakoby já mám ty informace, který můžu předat a v těch cítím tu moc. Moc, že můžu změnit tu situaci no, že přesně na ulici byli rok a chodili do jiný služby, a to mě překvapilo, že tam chodili rok a nijak tu jejich situaci neposunuli a pak potkali nás a za 14 dní bydleli. Byla to klika dost, zrovna jsme zavolali tam, kde si to sedlo a vyšlo to. Takže asi moc měnit ty věci.“ (R4)

Respondent č. 1 chápe jako dobrou formu pomoci, předání moci klientovi – zplnomocnění.

„Myslím, že spíš kvůli tomu, že oni se zplnomocní, ty lidi, že oni přebírají tu moc, nad tím svým životem. Je to ale strašně jemný, protože někdy to může znamenat, že ty lidi se rozhodli... Máme klientku taky nebo kolegové měli klientku, kde docházelo ke zneužívání v rodině. Oni ji dopomohli k tomu, aby to šla nahlásit, takže ji zplnomocnili, v tomhle smyslu, a to změnilo její život. Jinak třeba já jsem hlavně rád, že když někdo nemluví, tak začne o sobě mluvit. Našel moc nebo sílu o tom mluvit, ale spíš je to o tom vztahu, kterej jsme navázali, ale už to pro toho člověka něco znamená... Tak takhle to asi vnímám. Mně jde o to zplnomocnění těch lidí.“ (R1)

6.5. Diskuse

V této diplomové práci jsem se snažila odpovědět na základní výzkumnou otázku: „Jaká je zkušenost pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež s mocí?“ Aplikovanou metodou interpretativní fenomenologické analýzy pomocí polostrukturovaných rozhovorů se čtyřmi respondenty byly určeny tato témata a sub témata:

- **Použití moci – rozhodování a ovlivňování**
 - a) ve vztahu s klientem – autorita, sankce a pravidla
 - b) v pracovním kolektivu
- **Téma bezmoc, pomoc a zplnomocnění**

Diskusi bych začala tím, jak respondenti definovali pojem moc obecně. Téměř všichni respondenti se shodli na tom, že pro ně moc znamená převážně ovlivňovat něco nebo někoho a pomocí toho se pak mohou dívat změny. Moc jako přímé ovlivnění chování lidí či vliv na jejich přesvědčení, to jsou jednoduché definice moci, jak ji chápou klienti a sociální pracovníci.¹³⁷ Respondentka č. 3 a respondentka č. 4 rozdělují moc na pozitivní a negativní. Pro respondentku č. 3 znamená moc především někoho

¹³⁷LÁTALOVÁ, Lenka a Katarína Levická., ref. 12, s. 367

ovlivňovat právě v pozitivním nebo negativním smyslu. Kladné vnímání moci spojuje s motivací a záporné s donucováním. Donucovací moc může mít negativní vliv, protože pracuje s odměnou a degradací. Motivem jednání člověka je touha po odměně nebo strach, že ji nedostane, což se stává zdrojem jeho poslušnosti vůči této moci. Je nejméně účinná, protože je spojena i s určitým odporem.¹³⁸ „Moc představuje reálnou schopnost skutečně ovlivňovat druhé lidi, a to popřípadě i přes jimi kladený odpor.“¹³⁹ Respondentka č. 4 vidí moc v negativním slova smyslu jako zneužívání situací nebo v nerovnosti ve vztahu či v ovlivňování věcí ve svůj prospěch. Pozitivní sféru moci pak definuje jako moc něco změnit a pomáhat. Respondenti č. 1 a č. 2 mají s mocí obecně spojené spíše negativní pocity, dokonce oba použili stejný termín, a to „negativní konotace.“ Pro respondenta č. 1 se jeho vlastní pocit moci stává již varovným znamením. Pro respondenta č. 2 moc může znamenat prosazení si věcí, bez toho, aniž by s tím druhý souhlasil. Respondent č. 1 definuje také moc jako moc něco změnit, mít a dát informace, což vyznívá pozitivně. Informační typ moci v sobě zahrnuje dobrou informovanost i o aktuálních vědomostech. Na rozdíl od odborné moci, která je spojena více s vnějším vzhledem pracovníka (např. uniforma), pracovníci s informační mocí musí být přesvědčiví, mít všechny aktuální, teoretické, výzkumné i praktické znalosti a musí umět získávat důvěru.¹⁴⁰

V dalším pojednání se věnuji již použití moci. Respondenti silně pocítují moc ve vztahu ke klientovi. Zamýšlejí se nad tím, jestli moc ať už legislativní nebo ve formě informace, doporučení, rady, může mít v dané situaci spíše kladný nebo spíše záporný vliv. Jeden z respondentů si svou moc uvědomil při udělování rady, na jejíž základě klient změnil své jednání. Jak popisuje Kopřiva¹⁴¹ ve své stati o intervencích. Jedná se o instrukci, v případě rady o méně direktivní formu, která se hodí do problematických situací a je těžké ji najít a pracovník by se neměl trápit, když ji nenajde. V této situaci se pracovník obával, aby nebyl příliš manipulativní. Všichni respondenti se projevů moci nad klienty obávají, protože by mohla narušovat jejich snahu o partnerství a vztahy s nimi. Nechtějí, aby klienti tuto moc příliš pocítovali, i když je oprávněna

¹³⁸LÁTALOVÁ, Lenka a Katarína Levická., ref. 12, s. 368

¹³⁹BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ, ref. 1, s. 79

¹⁴⁰LÁTALOVÁ, Lenka a Katarína Levická., ref. 12, s. 368

¹⁴¹KOPŘIVA, Karel., ref. 40, s. 49

jejich postavením jako zaměstnanců v rámci určité byrokracie a také z jejich zákonného mandátu.¹⁴²

Respondenti také hojně zmiňovali pojem autorita. Chápali ji spíše jako moc. Podle Janebové „ze sociologického hlediska je mezi mocí a autoritou podstatný rozdíl. „Autorita“ spočívá v přesvědčení klienta, že když jej budou chtít sociální pracovníce či pracovník ovlivnit, tak jejich snaha je oprávněná, a díky tomu může být úspěšná.“¹⁴³

Respondenti se zamýšleli se nad dvěma typy autorit, jak je popisují mnozí sociologové. Přidělená autorita je dána hierarchií pracovníka v organizaci, jeho kompetencemi, které jsou definovány legislativou. Klient přidělenou autoritu uznává, protože díky ní může získat výhody (poradenství, sociální dávky). Může ale nastat i postih nebo sankce.¹⁴⁴

Druhým je přirozená autorita, která se opírá o charakter a profesionalitu pracovníka.¹⁴⁵

Když je pracovník rozumný, erudovaný, otevřený a ochotný, klienti ho přirozeně přijímají.¹⁴⁶ Svou autoritu vnímá například respondentka č. 3, vidí, že přirozeně klienti přejímají její postoje, názory a třeba i slovní obraty. Respondent č. 2 cítí svou autoritu jako vůdce a zároveň v některých případech vnímá genderově posílenou roli autority, což ale může být dáno tím, že se ho teenageři po zkušenostech s otcem agresorem více bojí. Podle zahraničních autorů Janebová píše: „Někteří autoři dokonce uvádějí, že existuje určitý tlak, aby především s cílovou skupinou chlapců, pracovali především muži. Například McLean se domnívá, že potřeby mužských uživatelů služeb (především malých chlapců nebo adolescentů) mohou být lépe uspokojovány mužskými sociálními pracovníky, kteří jsou schopni poskytnout pozitivní rollový model, dodat životní rovnováhu a zlepšit kvalitu života. Proti tomu se staví autoři jako např. Pringle nebo Hicks, kteří výrazně kritizují a polemizují s „mužským rollovým modelem“, protože ten zahrnuje implicitní předpoklad, že mužský terapeut je při práci s chlapci vždy lepší.“¹⁴⁷

Poslední respondentka cítí autoritu jako něco, co by ji spíš bránilo ve vybudování důvěry u klientů, protože vnímají autoritu jako rodiče, učitele, instituce apod. jako něco

¹⁴²DOMINELLI, Lena., ref. 32, s. 81

¹⁴³JANEBOVÁ, Radka., ref. 5, s. 46

¹⁴⁴MUSIL, Libor. *Ráda bych Vám pomohla, ale.. Dilemata práce s klienty v organizacích* [online]. Brno: Marek Zeman, 2004. [cit. 2022-11-20] Dostupné z: https://is.muni.cz/el/fss/jaro2012/SPR803/um/musil_rada_bych.pdf s. 92

¹⁴⁵JANEBOVÁ, Radka., ref. 19, s. 208

¹⁴⁶MUSIL, Libor., ref. 144, s. 92

¹⁴⁷JANEBOVÁ, Radka., ref. 82, s. 50

negativního, proto se snaží autoritu nevyužívat. Přesto si není jistá, jestli ji jako autoritu v lehce negativním smyslu nevnímají.

Ze zkušeností vyplývá, že pravidla a sankce se více uplatňují ve vnitřním zařízeních. Respondenti rádi používají pravidla, která široce diskutují s klienty. Buďto jsou pravidla daná, která se při vstupu do zařízení vysvětlují nebo se při výjezdech pravidla tvoří spolu s klienty. Sankce jsou použity jako nejzazší prostředek a většinou v mírném provedení. I přes sankce vnímají, že služba je především o partnerství a užití moci tam při práci s klienty zas tak často není.

Z analýzy rozhovorů se zdá, že celkem výrazně respondenti pociťují zkušenosti s používáním moci ve svém pracovním kolektivu. Bylo patrné, že se s mocí a z toho vyplývající odpovědností v pracovním kolektivu setkává každý. Respektují ji a nevnímají ji negativně. V obou zařízeních panuje spíše demokratičtější přístup, kde mají všichni prostor na to se vyjádřit. Pozitivní pocit mají z rozdělování moci po vzájemné dohodě, také ze sdílené moci. Respondenti se ve větší míře shodli na tom, že je pro ně důležité mít prostor pro vyjádření svých pocitů, svých nápadů a názorů a moc něco ovlivnit, při tom, když se něco v jejich organizaci rozhoduje. Cítí jako výhodu pro klienty i pro sebe, že mají moc ovlivňovat nařízení. Někdy vnímají nepohodlí v rozhodovací pozici, kdy na ně byla moc delegována, ale vidí, že takto delegovaná moc může zrychlit řešení situace. Přirozeně je pro někoho rozhodování příjemnější a cítí se v tom dobře, a naopak pro někoho je to disciplína náročnější.

Svou moc v podobě znalostí, informací a jejich různému předávání, využívají jako pomoc. Často se vyskytuje myšlenka pocitu moci i bezmoci zároveň, u některých dokonce pocit bezmoci převažuje, protože někteří klienti nechtějí pomoc a důležité informace a rady nepadají na úrodnou půdu. Jako smysluplnou formu pomoci explicitně nazývá jako zplnomocnění jeden z respondentů. Ostatní to tak nenazvali, ale předáváním informací klientů se v podstatě snaží o totéž. Metoda zplnomocnění je způsob práce sociálních pracovníků, díky kterému se zvyšuje moc lidí, kteří jsou schopni pomáhat sobě i jiným a co nejvíce zlepšovat kvalitu svých životů. Zplnomocnění jako cíl značí, že jedinec nebo komunita řeší své problémy samostatně a

nezávisle. Toto může být považováno za legitimní cíl sociální práce. Být zplnomocněn znamená tedy získání kvalit a určité moci.¹⁴⁸

¹⁴⁸BJELONČÍKOVÁ, Monika a kol., ref. 74, s. 12-13

Závěr

Cílem této diplomové práce bylo odpovědět na základní výzkumnou otázku: „Jaká je zkušenost pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež s mocí?“ Odpověď na tuto otázku jsem získala prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se čtyřmi respondenty, pracovníky ze dvou nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Rozhovory jsem následně analyzovala pomocí interpretativní fenomenologické analýzy.

V teoretické části představuji pár základních definic moci, pohled na moc z hlediska sociální práce a jejich přístupů. Věnuji se v krátkosti pohledu českých a slovenských autorů a jejich vztahu k moci. Vymezuji pojmy kontrola a pomoc, bezmoc, zplnomocnění a autorita. V poslední části se věnuji nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež.

Z rozhovorů jsem zjistila, že při obecném zamyšlení se nad mocí, se většina respondentů shodla v chápání moci jako možnosti ovlivňovat něco nebo někoho, a díky tomu se pak budou dít změny. První reakce respondentů na obecné chápání moci byly spíše spojené s negativními představami. Při hlubším zamyšlení o použití moci v praxi, nebyl popis jejich zkušeností jen záporný. Kladnou zkušenost s mocí měli při jejím rozdělování v kolektivu a také při jejím sdílení, protože měli prostor pro vyjadřování svých postojů a nápadů, a z toho plynoucí pocit, že mohli i něco ovlivnit v jejich organizaci. Většina respondentů se nějakým způsobem obávala, aby klienti nepocíťovali jejich moc nad nimi. Měli strach, aby to nenarušovalo budování vztahů s klienty. Jeden z respondentů pocíťoval již samotné uvědomění si moci za varovné znamení. Většina respondentů se na moc nad klienty tolik nesoustřeďuje, protože se zaměřuje hlavně na partnerský vztah.

Respondenti vnímali autoritu spíše jako moc a zamýšleli se nad ní. Někteří pracovníci cítili autoritu jako něco, co někdy může vést ke změně k lepšímu. Jedna respondentka silně pocíťovala autoritu, kdy klienti přirozeně přejímali její postoje,

názory i slovní obraty. Jiná respondentka se autority spíše obávala kvůli zhoršení důvěry ve vztahu s klienty.

V ambulantní formě nízkoprahových zařízení pro děti a mládež jsou pravidla a sankce jasně daná, a pracovníci je vnímají jako určité uplatnění moci. Při porušování pravidel se snaží problematické situace s klienty probrat. Sankce téměř nepoužívají, a když tak, jen v mírném provedení. Terénní pracovníci nemají jasně nastavená pravidla a sankce, takže tuto formu moci téměř nezažívají, jen při letních táborech určují pravidla společnou diskusí s klienty. Informační moc v podobě předávání znalostí a informací vnímají jako pomoc, kterou můžou něco změnit, někdy i klienty zplnomocnit. Někdy tyto rady nepadají na úrodnou půdu a způsobují tak pocit bezmoci u respondentů. Explicitně o zplnomocnění mluvil pouze jeden z pracovníků, ale ostatní se v podstatě snaží o totéž, pomocí předávání rad, zkušeností a informací.

Myslím si, že vytyčený cíl práce se podařilo splnit, protože respondenti objasnili své zkušenosti s vnímáním a použitím moci. Podělili se se svými myšlenkami, které je napadali se spojením pojmu moci v jejich práci. Téma bylo pro pracovníky velmi zajímavé, snažili se nad ním zamýšlet do hloubky. Shodli se na tom, jak je důležité si moc uvědomovat.

Použité zdroje

BABICKÁ, Regina. Pomoc a kontrola. In: KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. s. 249–250. ISBN 978–80–254–4001–8.

BAJER, Pavel. *Moc ve vztahu sociálního pracovníka a klienta uplatněná z pohledu PCA*. Sociální práce/Sociálna práca. 2015, č. 5, s. 90–92. ISSN 1213-6204.

BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Moc, vliv, autorita*. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-053-8.

BJELONČÍKOVÁ, Monika a kol., *Participativní přístupy v sociální práci I. díl* [online]. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Fakulta sociálních studií, 2016 [cit. 2022-11-20]. ISBN 978-80-7464-851-9. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/participativni-pristupy-v-socialni-praci.pdf>

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, *Pojmosloví: Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM) Archiv streetwork*[online]. Květen 2008 [cit. 2022-11-20]. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1624&site=cas

DOMINELLI, Lena. *Feminist Social Work Theory and Practice* [online]. New York: PALGRAVE, 2002 [cit. 2022-10-25]. ISBN 0–333–77154–0. Dostupné z: <https://gacbe.ac.in/images/E%20books/Feminist%20Social%20Work%20Theory%20and%20Practice.pdf>

FOUCAULT, Michel. *Myšlení vnějšku*. Praha: Hermann, 2003. ISBN 80-239-2454-0.

GOJOVÁ, Alice a Kateřina Glumbíková. *(Bezmocná) sociální práce jako zdroj zplnomocnění?*. Sociální práce/Sociálna práca. 2015, č. 5, s. 52–63. ISSN 1213-6204.

GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HERZOG, Aleš. Obsah terénní sociální práce s dětmi a mládeží. In: KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. s. 315–317. ISBN 978–80–254–4001–8.

JANDOUREK, Jan. *Úvod do sociologie*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-749-3.

JANEBOVÁ, Radka. *Kritická sociální práce*. [online]. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014 [cit. 2022-10-10]. ISBN 978-80-7435-413-7. Dostupné z: https://www.uhk.cz/file/edee/filozoficka-fakulta/studium/janebova_-_kriticka_socialni_prace.pdf.

JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup* [online]. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014 [cit. 2022-10-10]. ISBN 978-80-7435-374-1. Dostupné z: https://www.uhk.cz/file/edee/filozoficka-fakulta/studium/janebova_-_teorie_a_metody_socialni_prace.pdf.

JANEBOVÁ, Radka. Loïc Wacquant, the concept of the 'centaur state' and social work: the case of the Czech Republic. In: *European Journal of social work* [online]. 2022, 25:1, s. 6 [cit. 2022-10-10]. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13691457.2020.1819206>

JANEBOVÁ, Radka. Moc a autorita: genderové hledisko. In: JANEBOVÁ, R., M. KAPPL a M. SMUTEK, eds. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. s. 49–50. ISBN 978-80-7041-118-6.

JANEBOVÁ, Radka. Kontrola. In: MATOUŠEK, Oldřich, a kol., eds. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7

JANEBOVÁ, Radka. Moc. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol., eds. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

KAPPL, Miroslav. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol., eds. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7

KLAPAL, Michal. Moc jako nástroj výchovy. In: JANEBOVÁ, R., M. KAPPL a M. SMUTEK, eds. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. s. 159–160. ISBN 978-80-7041-118-6.

KASALOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4492-5.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.

KUCHÁROVÁ, Barbora. *Moc a bezmoc v práci s klientem*. Sociální práce/Sociální práce [online]. 2016(3), [cit. 2022-11-20]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/moc-a-bezmoc-v-praci-s-klientom/>

KVĚTENSKÁ, Daniela. Moc a pomoc v pomáhajících profesích. In: JANEBOVÁ, R., M. KAPPL a M. SMUTEK, eds. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. s. 113. ISBN 978-80-7041-118-6.

LÁTALOVÁ, Lenka a Katarína Levická. Negatívne konotácie moci v sociálnej práci. In: JANEBOVÁ, R., M. KAPPL a M. SMUTEK, eds. *Sociální práce mezi pomoci a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. s. 367–368. ISBN 978-80-7041-118-6.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. [online]. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě [cit. 2022-11-28]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodicka_prirucka_TSP.pdf/17bd1ea0-e9c2-1ca1-b8da-a4102d995d32

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

MUSIL, Libor. *Ráda bych Vám pomohla, ale.. Dilemata práce s klienty v organizacích* [online]. Brno: Marek Zeman, 2004. [cit. 2022-11-20] Dostupné z: https://is.muni.cz/el/fss/jaro2012/SPR803/um/musil_rada_bych.pdf

PETRUSEK, Miloslav, Hana MAŘÍKOVÁ a Alena VODÁKOVÁ. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-164-1.

ŘIHÁČEK, T., I. ČERMÁK a R. HYTYCH. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. ISBN 978-80-210-6382-2.

SMITH, J. A., P. FLOWERS a M. LARKIN. *Interpretative Phenomenological Analysis – Theory, Method and Research*. London: SAGE Publications, 2009. ISBN 978-1-4129-0833-7.

ŠILER, Vladimír. *Religiozita a spiritualita ve zdravotní a sociální péči* [online]. Ostrava: Ostravská univerzita, 2017 [cit. 2022-11-11]. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/religiozita-a-spiritualita-ve-zdravotni-a-socialni-peci.pdf>

ŠTEFKOVÁ, Ivana a Martin DOLEJŠ. *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016 [cit. 2022-11-28]. ISBN 978-80-244-4903-6. Dostupné z: https://www.ff.upol.cz/fileadmin/userdata/FF/katedry/pch/vyzkum/Stefkova-Resilience_interior.pdf

TEW, Jerry. Understanding Power and Powerlessness: Towards a Framework for Emancipatory Practice in Social Work. *Journal of Social Work* [online]. 2006, 6 (33) s. 33-34. [cit. 2022-10-11]. Dostupné z: [https://staticssl.sagepub.com/sites/default/files/Tew%20\(2006\)%20Understanding%20power%20and%20powerlessness.pdf](https://staticssl.sagepub.com/sites/default/files/Tew%20(2006)%20Understanding%20power%20and%20powerlessness.pdf)

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. ISBN 80-85850-69-9.

Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách § 62, odst. 2, písm. a–d. In: *Zákony pro lidi* © AION CS, s.r.o. 2010-2022 [online]. [cit. 2022-11-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast3>

ZIMMERMANNOVÁ, Martina. Terénní sociální práce. In: KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. s. 307. ISBN 978–80–254–4001–8.

Abstrakt

Tato práce se zabývá subjektivním prožíváním moci pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Představuje definice moci, přístupy k moci v sociální práci, použití moci ve vztahu ke klientovi, pojednává o pojmech kontrola a pomoc, bezmoc, zplnomocnění a autorita. Dále také zmiňuje definici, cíle a metody nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Cílem práce bylo odpovědět na hlavní výzkumnou otázku „Jaká je zkušenost pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež s mocí?“ Odpověď na tuto byla získána prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se čtyřmi pracovníky nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Pro analýzu rozhovorů byla použita metoda interpretativní fenomenologické analýzy. Z analýzy vyšlo, že zkušenosti s mocí pracovníci pociťovali převážně ve formě ovlivňování a rozhodování, a to jak ve vztahu s klientem, tak v pracovním kolektivu. Dále ji pociťovali při situacích, kdy udělovali sankce a nastavovali pravidla. Svě zkušenosti s mocí vnímali i z pohledu sebe jako autority. Určitý typ moci prožívali i v podobě bezmoci, pomoci a zplnomocnění.

Abstract

This thesis explores the subjective experience of power of workers in low threshold facilities for children and youth. It presents definitions of power, approaches to power in social work, the use of power in relation to the client, and discusses the concepts of control and help, powerlessness, empowerment and authority. It also mentions the definition, objectives and methods of low threshold facilities for children and youth. The aim of the paper was to answer the main research question "What is the experience of workers in low threshold facilities for children and youth with power?" The answer to this was obtained through semi-structured interviews with four workers in low threshold facilities for children and youth. An interpretative phenomenological analysis method was used to analyse the interviews. The analysis revealed that workers' experiences of power were predominantly felt in the form of influence and decision-

making, both in their relationship with the client and in their work team. Furthermore, they experienced it in situations where they gave sanctions and set rules. They also perceived their experience of power in terms of themselves as authority figures. They also experienced a certain type of power in the form of powerlessness, help and empowerment.