

Rozhovor

O sociální práci jakožto komplexní praxi

se Zuzanou Havrdovou



Doc. PhDr. Zuzana Havrdová, CSc. (1948) absolvovala studium klinické psychologie na Univerzitě Karlově, řadu psychoterapeutických a dalších výcviků, vědecky se věnovala diagnostickému procesu v psychiatrii a poté prakticky službám péče o duševní zdraví. Je zakladatelkou krizového centra RIAPS (1991). Zaměřuje se na klinickou psychologii a psychoterapii, rozvoj sociální práce a sociálních služeb. Od roku 1990 se jako vyučující a expert podílela na rozvoji výuky a supervize sociální práce a na zavedení praktické výuky a supervize do přípravy a dalšího vzdělávání sociálních pracovníků. Působí jako vedoucí Katedry řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích na Fakultě humanitních studií Univerzity Karlovy.

Co Vás, paní docentko, vedlo k volbě Vašeho povolání (psychologie)? Uvažovala jste ještě o nějakém jiném?

V dospívání pro mě byla velmi důležitá otázka poznání. Původně jsem chtěla studovat Matematicko-fyzikální fakultu, protože mne pro tyto oblasti poznávání světa nadchl můj otec v mnoha svých vyprávěních. Zájem o oblast humanitního poznávání mi svou přednáškou otevřel doc. Hermach. Chvíli jsem pak váhala mezi psychologií a filosofií, ale rozhodující pro mne byla idea, že každé poznání se děje zprostředkovaně skrze mohutnosti člověka, a to rozhodlo o příklonu k psychologii. Během studia psychologie jsem pak ale objevila limity spojené s lidským poznáváním a význam duchovního života. To mne posléze posunulo k zájmu o praktické utváření života a vlivy vztahů a sociálního prostředí na chování a prožívání, zejména u duševně nemocných a problémových mladých lidí. V té době jsem se již octla na Lince důvěry mládeže při Psychiatrické klinice v Praze. Snaha rozšířit možnosti prevence a pomoci klientům se pro mne stala určující – dovedla mne jednak k založení krizového centra RIAPS a dalších služeb, jednak k angažovanosti při rozvoji oboru sociální práce.

Dalo by se říci, že teorie a praxe vychází jedna z druhé. Co z teoretického poznání v oblasti sociální práce se Vám jeví pro praxi obzvláště důležité?

Připadá mi důležité, aby se každý sociální pracovník seznámil s vývojem myšlení i praxe v oboru sociální práce v souvislosti s vývojem společnosti. Ne aby se to „našprtal“ ke zkoušce, ale přemýšlel o tom a snažil se různé odstíny a proměny myšlení ve společenských kontextech pochopit. To mu umožní porozumět vysoké míře „situovanosti“ a vývojové podmíněnosti existujících teorií a myš-

lenkových vzorců, do kterých se sám začleňuje, jejichž je součástí on i jeho klienti. Na druhé straně mi právě pro dobrou a hlubokou provázanost oborového diskursu sociální práce a zkušenosti každého sociálního pracovníka připadá důležité pojetí Donalda Schona, zdůrazňující význam „malých“ teorií, které si na základě své zkušenosti vytváří každý sociální pracovník. Tyto „malé“ teorie chápu jako cenný výsledek reflexe opakovaně zaznamenaných vzorců souvislostí mezi společenskou, skupinovou i individuální situací, prožíváním a jednáním skupin a jednotlivců, které sociální pracovník začne „tacitně“ používat ve své práci a zcela jedinečně si je tak pro sebe zobecní. Považuji za důležité, aby se každý odborník naučil tyto své „malé tacitní“ teorie nahlédnout (např. při supervizi) a začlenit je do odborného diskursu „velkých“ teorií a zejména pak aktuálních výzkumných studií. To mu je umožní na jedné straně zdravě problematizovat, na druhé straně je lépe situovat, ve smyslu lépe vymezit okolnosti, kdy jsou užitečné a kdy lepšímu porozumění a lepší praxi pomůže jiná teorie.

Stalo se Vám někdy, že se teorie v praxi neosvědčila?

Myslím, že odpověď vyplývá už z mého pojetí teorie – ani „velké“ ani „malé“ teorie nemohou vystihnout každou životní situaci. Přesto máme tendenci aspoň podvědomě vždy nějakou teorii hledat – to souvisí s naší potřebou porozumění. Ne vždy si ale své teorie uvědomujeme. Podle mne by sociální pracovník měl mít v zásobě různé teoretické, resp. poznávací rámce, stejně jako flexibilitu je odložit, když nesedí. Pomáhají nám k tomu, abychom se snažili zahlédnout předpokládané širší nebo hlubší souvislosti v určité situaci, a získali tak jistý nadhled a porozumění, možná i větší svobodu v rozhodování. Protože jsou ale jen předpokládané, obvykle se také můžeme mýlit. Sama jsem dospěla ke zkušenosti, že teoretické uchopení má své limity, i když střídáme více možných pohledů na situaci a ověřujeme je pokusem a omylem. Život je natolik komplexní, že snaha pochopit určitou situaci plně se všemi souvislostmi nevede od určitého bodu k teoriím, ale spíš k meditaci. Určující je podle mne to, co potřebuje v dané situaci klient či klienti – někdy je to jen malý krok, který posílí naději. (Všimněte si, že když toto říkám, používám vlastní teoretický mix – na klienta zaměřený přístup a křesťanskou antropologii.)

Co, kromě vzdělání, považujete za nezbytnou „výbavu“ sociálního pracovníka?

Sociální pracovník může pracovat na mnoha různých pozicích – od individuální případové práce přes komunitní práci až k řízení organizace či vytváření strategií na ministerstvu nebo při vědecké práci. V sociální práci je proto dost prostoru pro osobnosti s různou „výbavou“. Za nezbytnou výbavu tedy považuji jednak to, aby si obor sociální práce zamiloval a objevil v něm jeho specifické půvaby (např. vzácné propojení různých rovin, významné dopady na životy lidí aj.). Dále považuji za důležité, aby na sobě pracoval, ptal se, nebál se života a lidí, objevil, v jaké oblasti sociální práce může nejlépe rozvinout své talenty a osobní dispozice, a šel za tím. Tak bude spokojený i užitečný, i když nebude vždy skvěle zaplacený.

Jak vnímáte často skloňované pnutí mezi sociálním pracovníkem coby byrokratem (resp. zástupcem státu) a lidumilem (resp. obhájcem klientových zájmů)?

Každá typologie v sobě nutně obsahuje zjednodušení – její autoři zřejmě chtěli poukázat na určité rysy situace, které stojí za povšimnutí. Na druhé straně jde o redukci rozmanitosti. Autor Lipsky, který upozornil na složitou situaci „street level bureaucrats“, nebyl autorem takové typologie – naopak ve svých dílech velmi do hloubky rozebral různé faktory a odstíny situace, do které jsou tzv. byrokraté vrženi, kterou ale také podle něho aktivně dotvářejí, což má velký význam pro realizaci hodnot a záměrů státu.

Sociální pracovník se vždycky pohybuje v trojúhelníku tvořeném hodnotami profese, hodnotami společnosti a hodnotami pracoviště a musí se s pnutím mezi nimi vyrovnávat. Svým vzděláním a také sebereflexí a supervizí na to má být připravován, to považuji za velmi důležité. Také by měl vědět, že prostředí úřadu je spojeno s vyšší kontrolou dodržování všech pravidel, včetně administrativních, a že je to tak v principu správně! Pravidla tu mají sloužit jako záruka „neosobního“ přístupu k občanům ve smyslu spravedlnosti právního státu – tedy v tom smyslu, že nebudou v procedurách rozhodování o přidělení určitého požitku či sankce zvyhodňování příbuzní a známí. Když se to podle nás stane, nelíbí se nám to ani trochu. Role v tomto smyslu neosobních byrokratů je tedy základem spravedlivého dobře fungujícího státu, po kterém voláme. Jaký tedy má být vztah mezi touto žádoucí „neosobností“ a stejně žádoucím „lidským vztahem jako součástí profese“? Vylučují se vzájemně? Jaké jsou hranice oddělující zastupování státu a obhajování klientových zájmů? Je snad součástí sociální politiky tyto dva aspekty oddělovat? Za jakých okolností se mohou dostávat do střetu a jak s tím zacházet?

Redukovat tyto legitimní a v českém státě dosud málo reflektované otázky, spojené s rolí kvalitně fungujícího úředníka jako pozitivní postavy, na typologii byrokrat vs. lidumil určitě chtít nemůžeme a není to tak myšleno. Oba výrazy tak získávají poněkud diskvalifikující konotaci, místo aby něco cenného odhalily. Setkala jsem se s prostředím úřadu, kde vedoucí vytvářel/a velmi dobré podmínky pro sociálního pracovníka, který chce co nejlépe pomoci klientům a plně využívá legislativních možností, které k tomu jsou. Setkala jsem se také s prostředím neziskové organizace, kde „lidumilnost“ vedoucí dala klientům prostor pro manipulaci, citové vydírání a zneužívání pracovníků. Sladit zájmy společnosti, tedy i státu, se zájmy klienta, považuji za součást pravé profesionality sociálního pracovníka bez ohledu, na jaké pozici pracuje a jaké má osobní dispozice. To, že „míra“, jakou se měří, může být předmětem reflexe, různých názorů a hledání, mi přijde jako legitimní téma pro supervizi i pro další výzkumy. Téma se mi jeví jako důležité i v souvislosti s otázkami role práva a právního státu, které jsou dnes aktuálnější než před několika lety.

Jakou roli podle Vás hraje/může hrát víra v Boha, popř. spiritualita v povolání sociálního pracovníka?

Spiritualitu považuji za dimenzi osobnosti, která umožňuje plnější a pravdivější vnímání a porozumění životu svému i životu druhých lidí. Vzhledem k tomu, že osobnost sociálního pracovníka je považována za důležitý nástroj jeho práce, košatější osobnost, je-li ovšem dobře integrovaná, může být v tomto smyslu zřejmě nástrojem širšího použití. Za klíčovou ale považuji právě zmíněnou integritu. Spiritualita sama o sobě podle mne není zárukou ničeho – víra v Boha je nejméně stejně zneužitelná a zavádějící jako každé jiné dobro. V současné době vidíme i mnohé formy módní „spirituality“ bez Boha, některé z nich inklinují i k magickým praktikám. Tyto formy spirituality považuji za rizikové a neměly by podle mne jakkoli indoktrinovat práci sociálního pracovníka s klienty. Starala bych se tedy o to důsledněji dodržování uznávaných hodnot sociální práce, i pokud jde o spiritualitu. Jiná je podle mne situace, kdy jsou některé školy akreditovány jako křesťanské, a mohou tedy poskytnout odbornou a citlivou spirituální formaci studentům, kteří tuto oblast své osobnosti chtějí a mohou plně integrovat.

Jak se stavíte k problematice tzv. psychohygieny v pomáhajících profesích? Jak je podle Vás významná právě u sociálních pracovníků, kteří ve své profesi každodenně uplatňují své osobnosti?

K otázce tzv. psychohygieny se stavím zdrženlivě, zejména proto, že je dnes k dispozici mnoho různých způsobů práce s přetížením. Lidé si hledají různé koníčky, sportují, realizují se ve vzta-

zích v rodině, s přáteli. Nechala bych to na jejich osobních preferencích. V rámci profesionální formace považuji za důležitější podporu reflexe a sebereflexe, tedy aktivní zaměření na učení ze zkušenosti a další posouvání se v práci. Tuto kompetenci bych považovala za důležité rozvíjet jak ve vzdělávání, tak na pracovištích sociální práce, a to individuálně, ve skupinách i týmech. Jedním z výsledků reflexe a sebereflexe může být v souvislosti s otázkou psychohygieny i situace, že se u konkrétního pracovníka zhoršuje zvládání stresu, a následně zvažování, co by s tím mohl dělat. Kroků může být celá řada.

Co byste nejspíše doporučila sociálnímu pracovníkovi, popř. pomáhajícím pracovníkům obecně, aby se mu dařilo být ve své práci zapálený, ale přitom nevyhořet?

Obecná rada je obtížná. Snad tedy – především dělat věci, které považuje za smysluplné, rozumět svým zájmům a hranicím a respektovat je, udržovat kontakt se světem, s přáteli a s někým blízkým, hýbat se, sportovat, mít kontakt s přírodou, angažovat se v práci pro nové věci, změnu, zlepšení, najít si pracovní prostředí a spolupracovníky, s nimiž se dá slušně spolupracovat, stále se vzdělávat, občas jít i do rizika a najít si možnost kvalitní průběžné supervize. Je toho hodně? Někomu stačí i méně nebo něco jiného – přeju, ať se daří.

Srdečně Vám děkuji za rozhovor

Martina Baráková