

UNIVERZITA KARLOVA

HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

**Konstrukce konfliktních situací
pracovnicemi a pracovníky OSPOD.**

**Construction of conflict situations by social workers employed
at Authority for Social and Legal Protection of Children.**

Diplomová práce

Vedoucí práce:

Mgr. Jan Kaňák, Ph. D.

Autor:

Mgr. Lenka Olšanská

Praha 2021

Poděkování

Mé poděkování patří především vedoucímu diplomové práce, Mgr. Janu Kaňákovi, Ph.D., která mi poskytl odborné vedení a podporu. Srdečně děkuji všem sociálním pracovníkům a pracovnícím za rozhovory.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou prací „Konstrukce konfliktních situací pracovníci a pracovníky OSPOD“ vypracovala samostatně s použitím níže uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Brně dne 16. 12. 2021

Lenka Olšanská

Anotace

Diplomová práce je zaměřena na konstrukci konfliktních situací sociálních pracovníků a pracovníků OSPOD (Orgán sociálně-právní ochrany dětí). V teoretickém rámci je vysvětleno, co je to konflikt z perspektivy pomáhajících profesí a sociálního konstrukcionismu. V této části je objasněna teorie relační dialektiky (konstrukce významů týkajících se identity jednotlivce a vztahů prostřednictvím používání jazyka) a struktura konstrukce diskurzu s využitím Geeho kategorií. Základem empirické části jsou metody kvalitativního výzkumu. Data jsou zjišťována formou individuálních rozhovorů se sociálními pracovníky a pracovníci, k jejich analýze byly využity prvky metody zakotvené teorie a byl zvolen deskriptivní přístup. Cílem diplomové práce je prozkoumat konstrukce konfliktů sociálních pracovníků a pracovníků, kteří pracují na OSPOD.

Klíčová slova

Konflikt, konstrukce konfliktů, sociální konstrukcionismus, teorie relační dialektiky, OSPOD (Orgán sociálně-právní ochrany dětí).

Annotation

The diploma thesis is focused on the construction of conflict situations of social workers of OSPOD (Authority of Social and Legal Protection of Children). The theoretical framework explains what conflict is from the perspective of helping professions and social constructionism. This section explains the Relational Dialectics Theory (construction of meanings related to individual identity and relationships through the use of language) and the structure of discourse construction using Gee categories. The basis of the empirical part are the methods of qualitative research. The data are collected in the form of individual interviews with social workers, elements of the grounded theory method were used for their analysis and a descriptive approach was chosen. The aim of the diploma thesis is to examine the construction of conflicts of social workers who work in the same OSPOD organization.

Keywords

Conflict, construction of conflicts, social constructionism, Relational Dialectics Theory, OSPOD (Authority of Social and Legal Protection of Children).

Obsah

Obsah	6
Seznam zkratek.....	7
Úvod	8
TEORETICKÝ RÁMEC	
1. Konflikt	10
1.1. Konflikt z perspektivy pomáhajících	10
1.2. Sociální konflikt.....	13
1.3. Konflikt z perspektivy sociálního konstrukcionismu.....	15
1.3.1. Teorie relační dialektiky	15
1.3.2. Významné kulturní diskurzy	19
1.3.3. Soupeření diskurzů	21
1.3.4. Souhra diskurzů	27
2. Konstrukce	28
2.1. Sociální konstruktivismus	28
2.2. Sociální konstrukce reality	28
2.3. Konceptualizace konstrukce	29
2.4. Struktura konstrukce diskurzu s využitím Geeho kategorií	30
METODOLOGICKÝ RÁMEC	
3. Cíl / Základní výzkumná otázka	32
4. Zvolené metody	33
4.1. Technika kritického incidentu	34
4.2. Zakotvená teorie	24
4.3. Deskriptivní přístup ke kvalitativní analýze	35
4.4. Kvalita výzkumu	35
4.5. Etická dimenze	35
4.6. Formulace dílčích výzkumných otázek a operacionalizace	36
5. Zjištění a interpretace	41
5.1. Dílčí výzkumná otázka č. 1	41
5.2. Dílčí výzkumná otázka č. 2	43
5.3. Dílčí výzkumná otázka č. 3	49

5.4. Dílčí výzkumná otázka č. 4	50
5.5. Dílčí výzkumná otázka č. 5	53
5.6. Dílčí výzkumná otázka č. 6.....	56
5.7. Dílčí výzkumná otázka č. 7	60
5.8. Dílčí výzkumná otázka č. 8	62
5.9. Dílčí výzkumná otázka č. 9	63
5.10. Základní výzkumná otázka	65
Závěr	70
Seznam použité literatury	73
Seznam příloh a grafů	77
Abstrakt.....	78

Seznam zkratek

aj.	a jiné
atd.	a tak dále
apod.	a podobně
atp.	a tak podobně
č.	číslo
DVO	dílčí výzkumná otázka
min.	minut
např.	například
KL	klient, klientka
PR	pracovník
R	rozhovor
RDT	Relational dialectics theory
s.	strana
SP	sociální pracovník, sociální pracovnice, sociální pracovníci
tzn.	to znamená

Úvod

Nejdříve jsem se chtěla zabývat řešením konfliktů. Jedná se o oblast, která mě zajímá a se kterou mám vlastní zkušenosti v oblasti mediace a poradenství a zároveň mě oslovily myšlenky Anselma Grüna (2015), který se ve své knize *Jak překonat konflikty* rozhodl vycházet z Bible a čerpat strategie řešení z biblických příběhů. Podle Grüna (2015) jsou biblické konflikty archetypické příběhy, staly se obecnými obrazy, které jsou dnes stále aktuální. Přemýšlela jsem nad tím, co je důvodem, že lidé vstupují do stejných konfliktních situací.

Karel Kopřiva (2016) se zabýval tím, jak významnou roli hraje lidský vztah v pomáhání. Významným prvkem vztahů mezi sociálními pracovníky a klienty jsou konflikty. Úlehla (1999), který popisuje profesionální způsoby a metody sociální práce z perspektivy konstruktivismu, mě inspiroval k hlubšímu ponoření se do tématu a zamyšlení se nad tím, jak vše začíná u sociálního pracovníka, který při konstrukci reality (pomáhání) využívá řeč.

Tím se mi postupně otevřela jiná perspektiva zkoumání konfliktů - teorie relační dialektiky (Baxter, Montgomery, 1996, 2011), která vysvětluje významy týkající se identity jednotlivce a vztahů prostřednictvím používání jazyka. A říká, že tyto významy nejsou výsledkem jednoho diskurzu (Jørgensen, Philipse 2002), ale vznikají v boji konkurenčních, často protichůdných diskurzů. To znamená, že význam (to, co v danou chvíli něco znamená) závisí na souhře konkurenčních diskurzů, které se v daném okamžiku prezentují.

Věřím, že výzkum toho, jak jsou konstruovány konflikty ve vztazích mezi sociálními pracovníky či pracovníky a klienty může být inspirací a současně podnětem k zamyšlení.

Cílem diplomové práce je prozkoumat konstrukce konfliktů sociálních pracovníků a pracovníků, kteří pracují na OSPOD (Orgán sociálně – právní ochrany dětí).

V teoretickém rámci je vysvětleno, co je to konflikt z perspektivy pomáhajících profesí (Křivohlavý, Nakonečný, Vágnerová, Barsky, Brožová Doubková, Thelenová) a sociálního konstrukcionismu. V této části je objasněna teorie relační dialektiky (konstrukce významů týkajících se identity jednotlivce a vztahů prostřednictvím používání jazyka (Baxter, Montgomery, 1996, 2011) a struktura konstrukce diskurzu s využitím Geeho (2008, 2011) kategorií.

V metodologickém rámci jsem popsala zvolené metody kvalitativního výzkumu, sběr dat a jejich fixaci, techniku kritického incidentu. Pro analýzu dat z kvalitativních polostrukturovaných rozhovorů jsem využila prvky metody zakotvené teorie (Hendl, 2017). Z dílčích postupů kvalitativní analýzy jsem následně zvolila metodu vytváření trsů a metodu srovnávání a kontrastů (Miovský 2006).

TEORETICKÝ RÁMEC

1. Konflikt

V oboru sociální práce se setkáváme s několika definicemi pojmu konflikt. V teoretickém rámci je konceptualizován konflikt z perspektivy pomáhajících profesí a sociální práce, sociální konflikt a konflikt z perspektivy sociálního konstrukcionismu.

Již v úvodu jsem uvedla, že mě zaujaly myšlenky Anselma Grüna (2015), který se ve své knize *Jak překonat konflikty*, zabývá konflikty ve třech oblastech lidského života: v rodině a partnerství, v pracovní sféře, v křesťanských obcích a společenstvích. Grün se rozhodl vycházet z Bible a čerpat strategie řešení z biblických příběhů, a popsal konfliktní situace, které se podařilo vyřešit a zároveň těch, v nichž se řešení nevydařilo. Grün (2015) vychází z psychologie, z poznatků o konfliktech a také z toho, že biblické konflikty nevyprávějí jen o minulosti, staly se obecnými obrazy, které jsou aktuální i dnes. Podle Grüna (2015) **konflikty mají určité vzory, se kterými se setkáváme již ve starých textech a jde jen o to, si je vyložit v souladu s naší dnešní realitou.** Grün popisuje sedm rozšířených strategií, které lidé používají pro vyhýbání se konfliktům. **Konflikt vznikne tehdy, když dvě strany chtějí totéž nebo když se usiluje o dvě protichůdné věci** (Grün, 2015).

Grün se odkazuje na francouzského teologa a psychiatra Marca Oraisona, který zastává názor, že konflikty jsou známkou života (popisuje konflikty ve výchově: konflikt odstavení, konflikt fáze vzdoru, puberty, atd.), protože vytvářejí napětí potřebné k dalšímu vývoji. Současně popisuje konflikty, které vedou k ochromení nejen jedinců ale i společenství a států. Přesto Grün doporučuje (na úrovni konfliktních situací jedinců) přestat konflikty vytěšňovat, popírat, nebo - li přesně jeho slovy “přestat vnitřně stát” (Grün, 2015).

1.1. Konflikt z perspektivy pomáhajících profesí

Slovo “konflikt” je latinského původu (*conflictus* - srážka). Toto slovo se skládá z přípony *con* a jádra, které odkazuje k slovesu *fligo, ere*. U slovesa můžeme odlišit jeho základní, věcný, konkrétní význam a význam odvozený. Prvotní význam slovesa je udeřit, uhodit. Odvozený význam pak je “někoho něčím zasáhnout”. Předpona *con* naznačuje, že

jde o vzájemné střetnutí dvou účastníků. *Confligere* tedy znamená nejen někoho zasáhnout (boj), ale vzájemně se zasahovat (souboj). Doslova: utkat se s někým nebo srazit se s někým ve vzájemném zápolení. Obrazně: zápolit, zápasit, přít se, apod. **Konflikt pak znamená střetnutí dvou nebo více zcela nebo do určité míry navzájem se vylučujících či protichůdných snah, sil a tendencí** (Křivohlavý, 2008, s. 17-18).

Vedle již uvedeného střetnutí protichůdných snah a souboje, **je možné uvést další synonyma: spor, srážka, soupeření, neshoda, rozkol, nesoulad, nesrovnalost, mrzutost, hádka, svár. Vždy je však třeba přidat “dvou protichůdných sil”**.

Slovo “konflikt” existuje v téměř stejné podobě skoro ve všech evropských jazycích a je svým významem blízké řeckému výrazu *antagonismus* (užívanému i v češtině). Tímto výrazem se v řečtině také vyjadřuje spor a boj dvou sil v opozici. Viz kořen: *agonistes* - bojující, a předložku: *anta* - proti sobě (Křivohlavý, 2008, s. 17-18).

Allan Edward Barsky, který se ve své rozsáhlé monografii *Conflict Resolution for the Helping Professions* zaměřuje na možnosti řešení konfliktů, popisuje konflikt jako důsledek nedorozumění v komunikaci. Podle Barského (2017) **konflikt existuje, když dvě nebo více stran v komunikaci registrují rozdíly v přesvědčeních, hodnotách, pozicích, sociální identitě nebo zájmech, ať jsou tyto rozdíly reálné nebo jen jednotlivci vnímané** (Barsky, 2017, s. 3).

V pomáhajících profesích, ke kterým patří sociální práce, lze obecně definovat konflikt jako střetnutí sil na cestě k cíli (Brožová Doubková a Thelenová, 2012, s. 48-49).

Konflikt jako takový je vnímám jako legitimní, neboť vyjadřuje právo na názor a reprezentuje svobodnou vůli člověka na jeho vyjadřování. Intrapersonální konflikt, ten, který se odehrává uvnitř člověka, souvisí s vnějším světem. Sociální pracovník jej zažívá například v podobě etického dilematu nebo napětí, které je spojené s výběrem mezi několika možnostmi a rozhodováním (Brožová Doubková a Thelenová, 2012, s. 48-49).

Členění konfliktů

Křivohlavý rozlišuje **konflikty intrapersonální (vnitřní), interpersonální (konflikt mezi dvěma lidmi) a dále skupinové a meziskupinové**. Členění konfliktů podle něj pomáhá jim porozumět a předcházet jim.

Intrapersonální (vnitřní) konflikt je podle Vágnerové (1999) významný z psychopatologické perspektivy. Tyto vnitřní konflikty se odehrávají (pokud nebyly vytěsněny) ve vědomí jedince a znamenají střetnutí dvou navzájem neslučitelných, přibližně stejně silných tendencí. Intenzita konfliktu závisí na subjektivním, emocionálním i racionálním hodnocení těchto dvou motivů, příkladem takového konfliktu může být protichůdný tlak vědomí povinnosti a tendence k aktuálnímu uspokojení (Vágnerová, 1999).

Interpersonální konflikt (konflikt mezi dvěma a více lidmi) bývá svým charakterem obsahový, když je zaměřen na předměty a události, které jsou obvykle externí, například, zda je poskytovaná sociální služba kvalitní či nikoliv. Naproti tomu ze vztahových příčin vzniká vztahový konflikt, sem mohou například patřit spory o tom, kdo bude určovat pravidla, o rovnost ve vztahu, apod. (Brožová Doubková a Thelenová, 2012, s. 48-49).

V oblasti sociální práce můžeme vnímat pozitivní aspekty konfliktu v situacích, ve kterých jsou účastníci konfliktem vedeni ke zkoumání problému z nových úhlů pohledu, a tím k hledání různých řešení. Zápornou stránkou bývá používání nečestných metod a rozvíjení negativních emocí (Brožová Doubková a Thelenová, 2012, s. 48-49).

Dle dominance některé z psychologických charakteristik (percepční, hodnotící, emocionální a motivační) **Křivohlavý rozlišuje konflikty představ, názorů, postojů a zájmů** (Křivohlavý, 2008, s. 20-22).

Křivohlavý uvádí, že lidé vidí svět odlišně. Největší podíl na odlišnostech představ má motivační pozadí percepce (vnímání). Vnímání je selektivní a motivace člověka (to, co potřebuje, hledá, to, po čem touží) rozhoduje o tom, čeho si všimne. Vjem je základním materiálem představy, která bývá dále zpracována, a v tomto procesu, dochází k jejímu zkreslení. Jedním z faktorů zkreslování je očekávání. Dříve než se člověk podívá, tak si utvoří představu o tom, co uvidí. Ve vnějším světě, pak člověk hledá potvrzení či vyvrácení svého vlastního očekávání. Jedná se o určitou předpojatost ať už ve prospěch či v neprospěch vjemu, bez odůvodnění. Hovoříme o předsudcích. **Lidé si vytvářejí odlišné představy, a to i o stejných věcech, proto jsou konflikty v rovině představ běžným jevem.**

Spojením určité představy s hodnotícím soudem vyjadřuje člověk svůj názor. V konfliktní situaci jsou potom důvodem střetu hlediska, a současně to, jaká je váha, kterou člověk přikládá jednotlivým hlediskům. **V pozadí názorů je systém hodnot. U lidí s odlišným hodnotovým systémem dojde k rozporu snáze než mezi lidmi, kteří sdílí blízké hodnoty.** Ve sporu názorů je možné argumentovat. Zúčastněné strany mohou požádat o pomoc odborníka, využít stanovených norem a směrnic. Jedním z efektivních způsobů řešení je také hlasování (Křivohlavý, 2008, s. 23-28).

O postojích hovoříme, když máme na mysli názor zabarvený citovým vztahem. Zatímco ve sporu názorů je vhodné argumentovat, ve **střetnutí postojů** se argumenty mnoho nezíská. Při řešení je třeba vzít v potaz, že v emocionálně nabitých situacích jsou lidé mnohem citlivější a je třeba si dávat pozor na neverbální projevy (gesta, mimiku, hlas), které mohou i při citlivě zvolených argumentech vyjadřovat nevráživost. Lidé slyší logiku argumentů a současně jsou velmi vnímaví k projevům nadřazenosti (dominance). To bývá důvodem, proč se častokrát logicky boj vyhraje, ale emocionálně se utrží děsivá porážka. Nejzávažnější (nejsložitější) jsou **konflikty v rovině zájmů**. Klasickým příkladem je souboj (duel). Příkladem může být situace, kdy se dva lidé uchází o jednu pracovní pozici, získat ji však může pouze jeden. Právě tyto konflikty jsou předmětem zájmu sociální psychologie.

Většinou dochází ke konfliktům tzv. smíšeným. Například konflikt názorů matky a dcery o tom, která délka sukne je ještě přijatelná má na pozadí odlišnou motivační strukturu zájmů matky a dcery. Můžeme říci, že se jedná o konflikt zájmů v pozadí konfliktu názorů (Křivohlavý, 2008, s. 29-34).

1.2. Sociální konflikt

Téma sociálního konfliktu je i dnes často spojováno s dílem Karla Marxa, tedy jako konflikt, který je primárně určen ekonomicky. Sociální konflikt tedy můžeme vnímat jako důsledek nerovnoměrné distribuce statků (materiálních či nemateriálních), přičemž nerovnoměrnost distribuce je vnímána jako problém, resp. jako něco, co je třeba změnit. V pozadí sociálního konfliktu je jistá představa sociálního řádu a snaha tento řád uskutečnit. Je zřejmé, že takových představ sociálního řádu může vedle sebe existovat několik, a že určité sociální konflikty jsou důsledkem střetu odlišných představ o tom, jak má být společnost uspořádána. Tímto způsobem se do sféry sociálního konfliktu dostávají některé projevy konfliktů politických, ideologických, náboženských a kulturních (Lužný, 2013).

Rozšíříme-li původní pojetí sociálního konfliktu jako výrazu nespravedlivě distribuovaného ekonomického bohatství k pojetí zohledňujícího nedostatky moci a prestiže a zahrnující určitá pojetí spravedlnosti, dostávají se do zorného úhlu i podoba sociálního konfliktu, které dříve nebyly jako konflikt chápány. Příkladem může být genderový konflikt či téma sociálního vyloučení (Lužný 2013, s. 12).

Lužný se ptá, zda není pro současnou situaci příznačné to, že se třídní boj vytratil a na jeho místo nastoupil boj o označování či klasifikaci? Jinými slovy je sociální konflikt součástí skrytých a neviditelných forem moci. **V současné situaci proto možná můžeme zjednodušeně říci, že v proměněných sociálních a kulturních podmínkách současné rozvinuté modernity vzal na sebe původně sociální konflikt podobu boje o identitu.** Lužný dále uvádí významné oblasti, v níž se tato nová podoba sociálního konfliktu projevuje.

První oblastí je sféra biografie, konkrétně konstrukce individuálního životopisu. Kdy se stále zvyšuje tlak na individuální vytváření vlastního průběhu života a s ním spojené biografické narace, v níž se jednotlivé životní okamžiky spojují do propojeného celku. Zde je patrný posun, ve kterém se mění způsoby řešení sociálního konfliktu - cílem již není změna systému, ale změna sebe sama. Styl a realizace života je v individualizované společnosti oblastí, která je charakteristická tlakem na originalitu na jedné straně a na nápodobu na straně druhé. Tato oblast je tedy bojem o symbolické naplnění určitých očekávání, která jsou úzce propojena s vlastní identitou (Lužný, 2013).

Další oblastí je sféra spotřeby. Na jedné straně dochází k utlumování sociálních konfliktů prostřednictvím konzumu a na straně druhé vznikají nové formy sociálního konfliktu. Zjednodušeně lze říci, že ve společnosti masového konzumu dochází k rozšíření vzorců myšlení a chování, které snižují sociální napětí mezi sociálními skupinami neboť kultura masové spotřeby slouží k udržení, prohloubení závislosti a vytvoření nových závislostí konzumentů, jejichž hlavním cílem je maximalizace zisku. Avšak vytváří se nový sociální konflikt v podobě boje o získání statusových symbolů (značkové věci, lokality bydlení, způsoby trávení volného času apod.) (Lužný, 2013).

Sociální konflikt se také přesouvá do sféry kulturní. V soudobé společnosti vedle sebe žijí jedinci a skupiny s odlišnou kulturou, hodnotovými vzorci a vzorci jednání a chování, což vede k různé míře napětí. Kontakt s kulturně "jiným" vždy vede ke změnám identity, ať už k posílení identity existující nebo k její proměně (Lužný, 2013).

Lužný reflektuje, že současná sociokulturní situace významným způsobem mění charakter sociálního konfliktu. Stále však platí, že základem tohoto konfliktu je pocit relativního nedostatku. V nové podobě sociálního konfliktu je tímto nedostatkem omezená možnost (moc) vytvářet vlastní uspokojující biografii a životní způsob. Zvýznamňuje sféru rodiny a intimity, což je zřejmé v bojích o uznání nejrůznějších práv, která jsou vymezována genderově či etnicky. Pro pochopení současného sociálního konfliktu je třeba porozumění významu hodnot, světonázorových orientací a tedy kulturních vzorců pro vytváření identit jak individuálních tak skupinových (Lužný 2013, s. 13-17).

Sociální konflikt lze dle Nakonečného chápat jako střetávání neslučitelných zájmů, postojů rolí a způsobů jednání (chování) mezi jednotlivci, skupinami či organizacemi (Nakonečný, 2005, s. 206-207).

Sociální konflikt je obecně popisován jako „boj o hodnoty a nároky na postavení, moc a zdroje“ (Jeong, 2008). V konfliktních situacích dynamika akce a protiakce zahrnuje snahy o kontrolu nad druhými, často s úmyslem je zranit nebo zničit.

V knize *Using conflict theory* (Bartos, Wehr, 2002) uvádějí několik definic sociálního konfliktu a vysvětlují, že **existence více definic sociálního konfliktu dává smysl**. Jednou z definic je “boj za postavení / status”, další je “boj za vzácné zdroje” či “boj za změnu ve společnosti” (Bartos, Wehr, 2002).

1.3. Konflikt z perspektivy sociálního konstrukcionismu

1.3.1. Teorie relační dialektiky (“Relational Dialectics Theory”)

Teorie relační dialektiky (“Relational dialectics theory”, zkratkou RDT) formulovaná Baxter, a Montgomery (1996), vychází z práce ruského literárního vědce a filosofa Michaila Michajloviče Bachtina, je citovaná mnoha výzkumníky, kteří se pohybují v oblasti komunikace, stále se vyvíjí a v současnosti zahrnuje širší paletu konceptů.

Zjednodušeně můžeme říci, že RDT teorie vysvětluje, jak jsou konstruovány významy týkající se identity jednotlivce a vztahů prostřednictvím používání jazyka. Tyto významy nejsou výsledkem jednoho (izolovaného) diskurzu, ale vznikají v boji konkurenčních, často protichůdných diskurzů. To znamená, že význam (to, co v danou chvíli něco znamená) závisí na souhře konkurenčních diskurzů, které se v daném okamžiku objevují (prezentují). Co je to diskurs? Podle Baxter **diskurz je systém významů - soubor propozic, které koherují kolem daného významového objektu**. (Baxter 2011, s. 5-6).

Podle Jørgensen a Philipse (2002) **diskurzem rozumíme, jak užívání jazyka v určité oblasti, tak také způsob vyjadřování rozmanitých obsahů, jež vycházejí z určité ideové perspektivy a dodávají lidské zkušenosti význam a smysl.**

Bakhtin, z jehož vědeckého díla Leslie A. Baxter vychází, používal termín “hlas” pro označení jakéhokoliv diskurzu (tj. perspektivy, ideologie, stanoviska nebo systému významů), který koluje v používání jazyka. Podle něj vztahy získávají smysl prostřednictvím aktivní souhry mnoha konkurenčních a protichůdných diskurzů (hlasů). Tyto diskurzy jsou dány hlasem řečníků. Důraz klade na diskurzy samotné a na to, jak se v rozhovoru vyjadřují (ne na mluvící jednotlivce jako takové). Bakhtin tvrdil, že člověk se nikdy nemůže vidět jako celek, druhý člověk je nezbytný k tomu, aby mu dal smysl (Baxter 2011, s. 6-7).

Za základní jednotku jazyka /řeči/ považoval výrok, který je v řetězci výroků /promluv/. Výrok vždy nějakým způsobem reaguje na předchozí promluvu. Řečník, když konstruuje výrok, bere v potaz možnou odpověď adresáta. Lidská zkušenost je podstatným znakem promluvy, její kvalitou je adresnost. Na rozdíl od jednotek jazyka - slov a vět - které jsou neosobní, náležející nikomu a jsou určené nikomu, má výpověď jak autora, tak adresáta. Řečníci orientují své projevy na adresáta v očekávání jeho odpovědi. Výrok je na hranici řečeného a nevyřčeného, řečníci do jisté míry sdílejí bezprostřední situaci a jsou sdíleny určité diskurzy, které nepotřebují výslovné vyjádření, protože řečníci jsou součástí společenství (tzv. “řečového společenství”), ve kterém jsou sdíleny určité diskurzy. Tyto výroky jsou tedy nevyřčené, ale rozhodně ne nepřítomné. Tyto sdílené významy mohou fungovat jako srozumitelné výroky v řetězci promluv. Daný výrok je spojen s dialogickými podtexty konverzačních promluv, u nichž se očekává, že budou následovat. Koncepce dialogu, podle Bakhtina, není duetem mezi dvěma řečníky. Jde spíše o soubor, ve kterém současná souhra více různých projevů dává v danou chvíli smysl. Členství v určitém řečovém společenství dává řečníkům porozumění události (výrokům). V tomto smyslu můžeme hovořit o vzájemné závislosti výroků (Baxter 2011, s. 30-32).

Jednoduše řečeno, dialog je kontrapunktem mezi několika konkurenčními či protichůdnými diskurzemi nebo systémy významů. Ačkoli Bakhtin věřil v důležitost porozumění dané instance řečového společenství, uplatnil také obecnější tvrzení o veškerém dialogickém diskurzu. Dialog, podle Bakhtina, je proces, ve kterém je ve hře jednota a odlišnost, v nějaké formě stojí jak vedle sebe, tak proti sobě (Baxter 2011, s. 30-32).

Bakhtinova práce bývá zařazována do skupiny teoretických perspektiv sociálního konstrukcionismu. Členství v této skupině je podmíněno závazkem ke čtyřem předpokladům (Baxter 2011, s. 41-42):

1. Kritický postoj k přímé znalosti světa.

Předpoklad zpochybňuje názor, že naše znalosti o světě jsou založeny na objektivním, nezaujatém pozorování. Realita, jak ji známe, je sociálně konstruována prostřednictvím používání jazyka nebo komunikace.

2. Závazek k historické a kulturní specifičnosti.

Naše znalosti o světě závisí na naší kultuře a době, ve které žijeme.

3. Znalosti jsou udržovány sociálními procesy.

4. Znalosti a sociální aktivity jsou propojené.

Znalosti světa jsou integrálně spojeny se vztahy. Naše konstrukce reality produkují a reprodukují některé znalosti a postupy a fungují tak, aby vylučovaly ostatní.

RDT je rozšířením Bakhtinovy teorie dialogismu k porozumění rodinných, sociálních a osobních vztahů. Zatímco Bakhtin zaměřil svou intelektuální energii na jazyk, kulturu a román, RDT bere základní koncepty a principy jeho dialogismu a posouvá je k pochopení toho, jaký má komunikace smysl v každodenních vztazích (Baxter 2011, s. 44). RDT není jedinou perspektivou, která je vyvozena z práce ruského vědce Bakhtina. Název RDT (“Relational Dialectics Theory”) vysvětluje její teoretickou perspektivu. Význam slova “relational” je spojován se zaměřením na intertextualitu (propojenost jednotlivých textů), na vzájemnou závislost řetězců výroků, kdy výrok je vzájemně závislý na již řečeném a (dosud) nevysloveném. “Relational” má také prezentovat zaměření této teorie na komunikaci a vztahy (odlišit ji od literárního zaměření Bakhtinova díla). Slovo “dialectics” zakladatelé (Barbara Montgomery & Leslie Baxter, v roce 1996) zvolili proto, aby demonstrovali konkurenci, protichůdnost a soupeření jednotlivých diskurzů (Baxter 2011, s. 45). Z dříve sděleného je zřejmé, že přestože je výrok základní jednotkou řeči (textu), tak z pohledu dialogu je konceptualizován jako řetězec výroků, kterými jsou tvořeny významy (Baxter 2011, s. 49).

Baxter a Montgomery (1996), rozlišují čtyři odlišné formy spojení promluv (“four distinct forms of utterance links) v řetězci výroků: distální - již řečené, proximální - již řečené, proximální - dosud nevyřčené, distální - dosud nevyřčené.

Distální versus proximální zachycuje časovou blízkost předchozích (a očekávaných) výroků k okamžitému (aktuálnímu) výroku (promluvě) (Baxter 2011, s. 50).

Spojení distální - již vyřčené odkazuje na promluvy cirkulující v dané kultuře obecně, která jsou mluvčími konstruovány v daném okamžiku promluvy. Všechny společnosti (všechna společenství) obsahují významové systémy - diskurzy, které členové kultury vyjadřují při konstruování smyslu / významu. Leslie Baxter prezentuje řetězec výroků "Byla to láska na první pohled a myslím, že spolu trávíme hodně času, ale chci postupovat spíše pomalu, abych se ujistil, že je to skutečně ono. Nechci se znovu zklamat." Uvádí, že v každé kultuře korzuje několik diskurzů, které umožňují konstruovat význam řetězce výroků. Diskurz "romantismu", s jehož využitím většina členů kultury konstruuje stejný význam toho, co to znamená "láska na první pohled". Protichůdný (soupeřící) diskurz "racionalismu" dává rozumně výroky "ale chci postupovat pomalu". Diskurs individualismu umožňuje pochopit vyjádření touhy mluvčího chránit sebe před zraněním, která soutěží s diskurzem komunity, který poskytuje význam "trávíme hodně času společně". Z hlediska řečnickova projevu se ukazuje diskurzivní boj použitím „ale“ a „myslím“ a „spíše“ (Baxter 2011, s. 50-51).

Proximální - již řečený je spojením, ve kterém minulý význam vztahu naráží na význam vztahu v současnosti. Jaký význam vztahu řečníci konstruují, je vždy dědictvím minulých interakcí (promluv), které slouží jako pozadí pro současné interakce (promluvy). S každým výroky v konverzaci strany potenciálně jednají (vědomě nebo pravděpodobněji nevědomky) tak, aby posunuli vztah do nového stavu. Systém relačních významů minulosti se často jednoduše reprodukuje - i když nikdy úplně; rčení, že nelze vstoupit do stejné řeky dvakrát, platí i v tomto případě (Baxter 2011, s. 51).

Kontrast mezi již řečeným a dosud nevyřčeným spojením se zaměřuje na promluvy z minulosti. Jak proximální - dosud nevyřčené, tak distální - dosud nevyřčené spojení, zkoumají roli očekávané reakce a hodnocení ostatními. Proximální - dosud nevyřčené spojení se zaměřuje na interakci mluvčího s adresátem a předpokládá okamžitější reakci než distální. Řečník je podobný adresátovi, liší se od něj tím, že kdykoliv promluví potenciálně předvídá reakci a má příležitost toto očekávání vložit do promluvy (Baxter 2011, s. 52).

Spojení distální - dosud nevyřčené přesahuje okamžitý rozhovor mezi řečníkem a adresátem v očekávání toho, jak zobecněné ostatní adresát - budou reagovat na promluvu.

Na tomto čtvrtém druhu spojení v řetězci promluvy se diskurzivní boje obvykle objevují jako variace boje mezi konkurenčními diskurzí konvenčního a ideálního - to znamená boj mezi různými významovými systémy s ohledem na to, co je normativně považováno za normativní ideál členy sociálních sítí a kulturou obecně (Baxter 2011, s. 52).

Distální již řečené promluvy

Tyto distální - již řečené diskurzí jsou přítomny v každém okamžiku v komunikaci. Komunikace je neustále v pohybu. Tyto projevy (opakovaně) vytváří a budují kulturní tradici a současně otevírají prostor pro její změnu a vývoj jejich významových systémů (Baxter 2011, s. 52). Baxter představuje několik základních diskurzů (hojně rozšířených v americké kultuře) pro konkretizaci promluv distálních - již řečených. Tyto kulturní diskurzí lze chápat jako předpokládané, samozřejmé modely světa, které jsou široce sdíleny (i když ne nutně s vyloučením jiných alternativních modelů) členy společnosti a které hrají obrovskou roli v jejich chápání tohoto světa a jejich chování v něm (Baxter 2011, s. 54). Důvodem, proč jsou některé diskurzivní boje předmětem výzkumu RDT je to, že v běžné americké společnosti vyjadřují základní cirkulující diskurzí neboli systémy významů. **Baxter popisuje některé významné kulturní diskurzí (individualismu, komunity, soukromí, racionality, romantiky), které oživují rozhovory a vztahy** (Baxter 2011, s. 55).

1.3.2. Významné kulturní diskurzí

Diskurz individualismu

Osoba je samostatná, autonomní jednotka (entita). Poznání, osobnostní rysy, motivace a další psychologické koncepty jsou součástí každé osoby a jsou jí tedy výhradně kontrolovány.

Individualismus je považován za základní diskurz, ze kterého bývají vyvozovány jiné diskurzí, a který slouží jako teoretická kulisa pro velkou část výzkumu mezilidské a rodinné komunikace (Baxter 2011, s. 55).

Baxter uvádí, že někteří autoři (Bellah, Madsen, Sullivan, Swidler, & Tipton, 1985) popsali (nejen v americké kultuře) existenci dvou na sobě vzájemně závislých oblastí: expresivní a utilitární individualismus. Společné pro tyto dva významové řetězce je základní víra v „autonomní já existující nezávisle, zcela mimo jakoukoli tradici nebo komunitu“. Expresivní individualismus zdůrazňuje hodnotu sebezkoumání a

sebevyjádření. Idealizuje autonomní já, které jedná bez omezení a konvencí. Utilitaristický individualismus idealizuje snahu o vlastní zájem s cílem individuálního zdokonalování a úspěchu. Tyto dva prameny individualismu jsou spojeny. Jednotlivci jsou ve vztahu k ostatním z hedonistických důvodů, aby mohli aktualizovat své individuální potřeby. Jejich pevně sebevyjádření je oceňováno jako prostředek k seberealizaci prostřednictvím podpory ostatních. Diskurz individualismu si tedy váží druhého jen kvůli využitelnosti pro sebe (své potřeby). Jednotlivci se sdružují s ostatními, kteří jim jsou v tomto podobní, čímž "oslavují" narcismus prostřednictvím komunikačních projevů vzájemné podpory. Pokud ale ostatní přestanou být přizpůsobitelní jejich vlastním potřebám, jsou postradatelní.

Individualismus upřednostňuje potřeby, hodnoty a cíle jednotlivce před potřebami, hodnotami a cíli komunity. Oba diskurzy (diskurz individualismu a komunity) kolují ve všech kulturách, přestože jeden z nich bývá dominantnější. Ačkoli je tedy diskurz individualismu široce přijímán jako dominantní diskurz v běžné americké kultuře, koexistuje s diskurzem kolektivismu (Baxter 2011, s. 55 - 56).

Diskurz komunity

Argumentuje za to, že potřeby, hodnoty a cíle komunity jsou nadřazené potřebám, hodnotám a cílům jednotlivce.

Belah a jeho kolegové popsali dva prameny tohoto diskurzu v americké kultuře. Prvním pramenem je podle nich model křesťanské víry a charity, který idealizuje povinnosti a závazky vůči komunitě, prezentuje princip péče o druhé, jejich potřeby a hodnotu společenství (komunity). Druhým pramenem jsou texty republikána Thomase Jeffersona, ve kterých je republikánská tradice prezentovaná jako tradice, která podtrhuje identitu osoby jako občana s odpovídajícími občanskými závazky ve veřejné sféře (Baxter 2011).

Diskurz soukromí

Souvisí s diskurzem individualismu - pojednává o tom, že autonomní jednatel vlastní informace a měl by mít právo kontrolovat přístup k těmto informacím, jak uzná za vhodné.

Může být základním diskurzem pro komunikaci v kulturní tradici, ve které převládá diskurz individualismu. Zahrnuje výroky typu: "Do toho mi nic není." (Baxter 2011).

Diskurz racionality

Tento diskurz předpokládá, že když jednatel po něčem touží a je přesvědčený, že určitý čin mu umožní tuto ouhu naplnit, tak tento čin uskuteční. Lidské činy jsou srozumitelné prostřednictvím logiky cíle a účelu. Z pozice tohoto diskurzu je přirozené hovořit o důležitosti mít cíle, dělat plány k dosažení těchto cílů, dělat moudrá rozhodnutí a pochopit, že činy mají následky (Baxter 2011, s. 58).

Diskurz romantismu

Je soubor významů, ve kterých je afektivní složka považována za hlavní a všechny ostatní úvahy jsou vyloučeny z vědomé reflexe. Tento diskur oceňuje dobrodružství, vzrušení a spontánnost. Podle něj je každý romantický vztah jedinečný a neopakovatelný. Autorka Leslie Baxter (Baxter 2011, s. 59) uvádí některá ze základních přesvědčení o romantické lásce (v americké kultuře):

- láska zvítězí nad vším,
- láska na první pohled je možná,
- při výběru partnera bychom se měli řídit hlavně srdcem.

Existují další diskurzy, z nich některé také argumentují pro vztahy a rodinu.

1.3.3. Soupeření diskurzů

Baxter zmiňuje, že již v devadesátých letech minulého století byl diskurz individualismu považován za dominantní u Američanů, již v té době hovořili jazykem komunity tlumenějším způsobem. Ve výzkumu založeném na RDT prováděném se členy této kulturní skupiny jsou také stopy diskurzivního střetu těchto dvou verbálních ideologií (Baxter 2011, s. 61 - 62).

Baxter cituje vědecké práce, které se zabývají soupeřením (bojem) jednotlivých diskurzů diskurzů, jak v oblasti vztahů (diskurzivní boj mezi autonomií nebo nezávislostí jednotlivých partnerů a relační vazbou nebo vzájemnou závislostí) tak ve společnosti a prezentuje význam oceňování jemných rozdílů v tom, jakou roli při konstruování smyslu hraje diskurzivní boj individualismu a komunity (Baxter 2011, s. 61-62).

Baxter první diskurzivní střet (individualismu a komunity) označuje “spojení - autonomie”. Budování identity jako autonomní bytosti čerpá z diskurzu individualismu. Identita implikuje diskurz komunity v tom, že jedinec je chápán jako

neodmyslitelně vzájemně závislý na ostatních členech společenství, spíše než nezávislý na ostatních.

Tento střet diskurzů mezi autonomií nebo nezávislostí jednotlivých partnerů a relační vazbou nebo vzájemnou závislostí potvrzuje význam distálních - již řečených kulturních diskurzů individualismu a komunity.

Druhý diskurzivní střet, který implikuje napětí mezi individualismem a komunitou, Baxter označuje “inkluze - izolace”. Na rozdíl od střetu “spojení - autonomie”, které umisťuje střet do vztahu, “inkluze - izolace” řeší (ne)závislost páru na komunitě a integraci s ní. Čím více je pár oddělený od sociální sítě, tím více dvojice legitimuje svou partnerskou autonomii a diskurz individualismu; čím více je dvojice součástí sociální sítě, tím více legitimuje diskurz komunity (Baxter 2011, s. 62).

Konstrukce individuální identity obklopující fyzickou (ne) závislost

Je zřejmé, že budování identity jako autonomní bytosti čerpá z diskurzu individualismu. Identita implikuje diskurz komunity v tom, že jedinec je chápán jako neodmyslitelně vzájemně závislý, spíše než nezávislý na ostatních. Toto se objevuje v dialekticky založeném výzkumu se staršími dospělými, kteří zažívají fyzický úpadek spojený s pokročilým stárnutím nebo ztrátu nezávislosti spojenou s těžkou nemocí. Význam konstrukce identity jednotlivce v diskurzivním střetu “spojení - autonomie” implikuje konstrukci identity jednotlivce jako (ne)závislou, ale základ této (ne)závislosti je spíše emocionální a sociální než fyzický (Baxter 2011, s. 65 - 66).

Dobrovolná versus nedobrovolná vzájemná závislost

Diskurz individualismu předpokládá, že jednotlivci mají při výběru relačních partnerů plnou možnost volby. Diskurz komunity však zdůrazňuje členství ve větší sociální skupině, kde může být omezen výběr (příkladem jsou rodiny ve kterých jednotliví členové již spolu nechtějí žít, jsou ale stále spojeni, i přes ukončené manželství probíhá vzájemné biogenetické spojení s dítětem, a tedy i vzájemný vztah bývalých manželů (Baxter 2011, s. 65 - 66).

Emocionální vzdálenost a blízkost

Diskurzivní boj individualismu a komunity se také odehrává na emocionální rovině při oddělování a integraci, pokud jde o emoční vzdálenost a blízkost. V tomto případě jsou

emoce reprezentovány, jako vnitřní stavy jednotlivců, to, co je činí srozumitelnými, je jejich rámování v diskurzivních významových systémech. Příklady lze najít ve studii Baxter a jejích kolegů (Baxter, Braithwaite et al., 2004), ve které se snažili porozumět vztahu nevlastního rodiče a nevlastního dítěte z pohledu nevlastního dítěte. Vědci identifikovali dialektiku integrace kolem problémů emocionální vzdálenosti a emocionální blízkosti. Na jedné straně nevlastní děti hovořily o emočním odstupu od nevlastního rodiče, který byl údajně výsledkem několika faktorů (postavení nevlastního otce vůči rodině, pocíťovaná loajalita vůči rodiči, který již není rezidentem, aj.). Na druhou stranu nevlastní děti hovořily o skutečné emocionální blízkosti nevlastního rodiče, která vyplynula z pozorování, že jim nevlastní rodič poskytoval péči podobnou (opravdovým) rodičům a učinil jejich “domácího rodiče” spokojenějším (Baxter 2011, s. 67).

Vlastní zájmy a zájmy ostatních

V některých dialekticky orientovaných výzkumech je diskurzivní boj individualismu a komunity prezentován v oblasti zájmů. Upřednostnění vlastních zájmů jednotlivce je akt legitimovaný v diskurzu individualismu, zatímco jiná orientace upřednostňující potřeby a zájmy druhého je srozumitelná diskurzu komunity.

Baxter prezentuje vlastní studii mezi populací venkovských Iowan žen s nízkými příjmy při jejich rozhodování o konzumaci alkoholu během těhotenství. Tyto ženy byly socializovány do kulturního diskurzu individualismu, který si cení individuální volby v tom, jak myslet a jednat, včetně rozhodnutí těhotné ženy o tom, zda pije alkohol. Protože toto rozhodnutí bylo autonomní, bylo považováno za nevhodné, aby ostatní zasahovali a pokoušeli se ovlivňovat její pití. Diskurz individualismu zdůraznil její vlastní zájem, což umožnilo těhotné ženě ospravedlnění její volby pít během těhotenství kvůli výhodám, které jí poskytovala (např. snížení stresu). Konkurencí diskurzu individualismu byl diskurz zodpovědného mateřství, založený na kulturním diskurzu komunity. Podle diskurzu odpovědného mateřství začíná mateřství těhotenstvím (Baxter 2011, s. 68).

Střet diskurzů spojený s požadavky na čas a energii

Diskurzivní střet mezi individualismem a komunitou je často definován jako soutěž mezi konkurenčními požadavky na čas a energii pro vztahy. Diskurz komunity argumentuje pro trávení času s partnerem, zatímco diskurz individualismu prosazuje rozhodnutí člověka ctít své vlastní požadavky na svůj čas a energii (Baxter 2011, s. 69).

Požadavky na loajalitu jako důsledek diskurzivního střetu

To, jak člověk tráví svůj čas a energii, je často považováno za ukazatel loajality, ale loajalita je uzákoněna (a porušována) jinými způsoby než výdajem času / energie.

Baxter a její kolegové identifikovali mezi blízkými přáteli či partnery boj spojený s tím, na "jakou stranu se jednotlivec postaví". Diskurz komunity implikuje očekávání obrany svého partnera, když je někým kritizován, zároveň však členové komunity, zakotvení ve stejném diskurzu komunity, očekávají loajalitu vůči nim. Spíše než privilegovat diskurz individualismu, v němž je jedinec legitimován pro zaujetí pozic a stran na základě svého vlastního autonomního rozhodovacího procesu, je člověk chycen v privilegovaném diskurzu komunity, přičemž všechny strany se cítí zrazeny, protože loajalita vůči jedné osobě je formulovaná jako neloajálnost vůči druhé (Baxter 2011, s. 72).

V mnoha případech tyto diskurzy (individualismus, komunita, romantika, racionalita, soukromí) spolu navzájem soupeří. Poměrně často však jediný diskurz soutěží sám se sebou. To znamená, že propukla disjunktura v diskurzu a učinila smysluplnými, jak jeho projevy, tak projevy jeho neexistence (Baxter 2011, s. 80).

Interakce a vztahy jsou zakotveny v kulturních diskurzech. Budoucí výzkum by mohl zaujmout komparativní přístup, identifikující dominantní diskurzy, které charakterizují dané kultury a provést deskripci toho, jak jejich vzájemná penetrace oživuje vytváření významů.

Jakýkoliv výrok lze analyzovat jako řetězec výroků. K pochopení toho, jak diskurzy soupeří může sloužit bohatost a rozmanitost dat zejména z rozhovorů mezi účastníky vztahu, když vytvářejí svůj vztah, a jejich individuální identity v tomto vztahu, v okamžiku interakce. Otevřené kvalitativní přístupy umožňují přístup k používání jazyka řečníků, což umožňuje studovat jednotlivé diskurzy a jejich složité významy (Baxter 2011, s. 87).

Distální - dosud nevyřčené promluvy se soustředí na roli hodnotícího úsudku ostatních v procesu vytváření významů; protože naše projevy jsou vždy předmětem chvály nebo kritiky prostřednictvím společenských ideálů a konvencí. Distální - dosud nevyřčené promluvy nás přivádí do kontaktu s kulturou (Baxter, 2011).

Proximální vazby (proximální - již vyřčené a proximální - dosud nevyřčené) se zaměřují na komunikaci mezi interagujícími osobami v konverzaci (Baxter 2011, s. 90).

Proximální - již vyřčené promluvy

Analytická hodnota proximálního - již vyřčeného řetězce výroků (konverzační koherence a opakování) má tendenci vysvětlovat podrobnosti o rozhovoru, o tom, jak jsou diskurzy relační minulosti a současnosti ve hře pro vztahové strany (Baxter 2011, s. 91-92).

Počínaje druhým výrokem mají interagující (vztahové) strany historii. Ta zahrnuje jak předchozí promluvy v aktuální konverzaci, tak se rozšiřuje o předchozí společné konverzace. Spojení dvou blízkých promluv ilustruje intertextualitu koncipovanou jako posloupnost promluv dvou mluvčích. Analytici konverzace (např. Drew, 2005; Mandelbaum, 2008) odvedli obdivuhodnou práci při zkoumání mikroskopických detailů turntakingu a organizace sekvencí, aby prozkoumali, jak jsou koordinovány dva výroky tak, že předchozí výroky jsou utkány společně s následnými výroky, aby se vytvořila koherence.

Další výzkumné práce se zabývají tím, jak se výroky (řetězce výroků) z předchozích rozhovorů objevují v promluvách aktuální konverzace mezi partnery. Také tím, jak se v současných interakčních postupech recykluje řada jazykových funkcí, včetně možností slov a frází vyslovených v minulých společných rozhovorech. Tyto studie argumentují, že opakování zvyšuje porozumění, protože má vysokou redundanci (= opakování sdělení nebo jeho části, aby se předešlo chybám způsobeným přenosem). Opakování je navíc důležitým slovním soudržným prostředkem, který spojuje aktuální věty, fráze a slova s předchozími promluvami, můžeme říci, že zvyšuje interpersonální zapojení. Negativní pohled na opakování lze nalézt ve výzkumu konfliktů. Někteří výzkumníci (Baxter uvádí např. odkaz na práci dvojice Roloff & Johnson, 2002) zkoumali aktuální intertextualitu, tj. opakující se témata nebo témata přenesená z jedné konverzace do druhé v konfliktech mezi stranami vztahu (Baxter 2011, s. 91-92).

Proximální - dosud nevyřčené promluvy

Podle Bakhtina jsou vyřčená slova někomu adresována (koncept adresnosti) a ten někdo na ně odpoví (koncept odpovědnosti). Tyto rysy adresnosti a odpovědnosti jsou ústřední pro Bakhtinův dialogismus. Promluvy - dosud nevyřčené jsou očekávanou reakcí komunikačního partnera na vyřčená slova a neverbální gesta mluvčího. Protože promluvy jsou akty adresnosti, nejsou v jednom smyslu nikdy plně vlastnictvím samotného mluvčího. Z dialogického hlediska je lze považovat za společně vlastnictví jak toho, kdo je řečníkem tak toho, kdo je adresátem. Tato oblast nabízí potenciál pro další zkoumání (Baxter 2011, s. 99).

Distální - dosud nevyřčené promluvy

Diskurzivní střet v promluvách distálních - dosud nevyřčených je blízký střetům proximálních - dosud nevyřčených promluv v tom, že jde o očekávání reakce ostatních na promluvy mluvčího, což má vliv na to, o čem se ve skutečnosti mluví. Avšak distální - dosud nevyřčené promluvy se zaměřují spíše na očekávané normativní hodnocení.

Promluvy jsou adresovány, jak okamžitým posluchačům, tak nepřítomným posluchačům, kteří si je vyslechnou a vyhodnotí. Řečníci tedy předjímají hodnocení a přizpůsobují své promluvy tak, aby získali souhlas nejen od bezprostředních, ale i od distálně představených posluchačů. Distální - dosud nevyřčené promluvy (řetězce výroků) odkazují na kulturní diskurzy, protože to, co je konvenční nebo ideální je zakotveno v dané kultuře. To, co je podle jednoho diskurzu konvenční či ideální, může být podle jiného koncipováno jako nekonvenční nebo méně než ideální. Podle Bakhtina je v daném okamžiku jeden diskurz prokazatelně dominantní. Jedná se často o dominantní dostředivý diskurz, ve kterém jsou zakotvena hodnocení toho, co je konvenční a ideální (Baxter 2011, s. 113 - 114).

Baxter uvádí, že ze sociálně konstrukcionistického hlediska RDT jsou všechny konstrukce výsledkem (výstupem či účinkem) používání jazyka (Baxter 2011, s. 120).

Proces soupeření diskurzů

Když porozumíme způsobům, kterými diskurzy mezi sebou navzájem soupeří, tak můžeme s větší přesností pochopit, jak jsou konstruovány významy. Podle Baxter souhru konkurenčních diskurzů nelze snadno izolovat od větších vzorců interakce, známých jako žánry (liší se svým dialogickým potenciálem). RDT se zaměřuje na diskurzy, nikoli na přání a potřeby jednotlivce. Diskurzy jsou sice dány prostřednictvím promluv (řetězců

výroků), ale RDT klade důraz na diskurz, nikoli na jednotlivé vnitřní stavy, motivace nebo touhy. Tato teorie odkazuje na vzorce komunikační praxe jako na různé způsoby, jak jsou konstituovány diskurzivní boje a konstruovány významy (Baxter 2011, s. 121-122).

Bakhtin ve své práci popisuje nerovnost diskurzů při střetu. Používá termín dostředivý, který odkazuje na přechod k centru (střed lze legitimovat jako normativní, přirozený základ), zatímco odstředivý prezentuje opačnou dynamiku pohybu od středu směrem k okrajům. V kontextu sociálního světa mají tyto pojmy důsledky pro moc v tom, že to, co je na okraji společnosti, je snadno zapomenuto. Dostředivý tedy zaujímá privilegované postavení vůči odstředivému, a zde spočívá jeho síla (Baxter 2011, s. 123).

Bakhtin (ve svém díle *Problémy Dostojevského poetiky*) rozlišuje jednohlasný diskurz, tzv. monolog - diskurz, který je dominantní, který převládá, když ostatní konkurenční diskurzy mlčí. Je spojen s tradicí, autoritou, minulostí, se světem či slovem našich předků - prostě s něčím, co je hierarchicky nadřazeno. Podle něj autoritativní diskurz "vyžaduje naši bezpodmínečnou věrnost". Dialogem jsou podle něj v ideálním případě dva rovnocenné diskurzy. Často však jeden diskurz je výraznější než ten druhý (Baxter 2011, s. 125).

1.3.4. Souhra diskurzů

Vytváření významů je proces vytvořený z intertextuální hry konkurenčních diskurzů. Jednohlasný diskurz se orientuje pouze na referenční objekt, který má k dispozici, zatímco dvojhlasý diskurz, který umožňuje souhru, vyvíjí koorientaci s referenčním objektem a alternativními diskurzy. Ve dvojhlasých promluvách přicházejí do styku konkurenční diskurzy, vstupují do tzv. "sémantického svazku", ve kterém je význam každého z nich nějak ovlivněn (Baxter 2011, s. 127).

Diachronická separace

Dva z praktických procesů identifikovaných Baxter a Montgomery (1996) jsou diachronní. To znamená, že jsou v průběhu času charakterizovány posunem, kdy jen jeden diskurz je marginalizován. Je prakticky nemožné odlišit tyto dvě diachronní praktiky od monologu, protože v daném okamžiku je dominantní jen jeden diskurz (z obou dvou).

Spirálová inverze je charakterizována vzorem v průběhu času. Jedná se o dominanci jednoho diskurzu a poté dalšího diskurzu. Spirálovou inverzí jsou například běžné diskuze o "spojení - autonomii" v partnerských či manželských vztazích nebo mezi

rozvedenými páry. V určitém časovém okamžiku strany upřednostňují svou autonomii (nezávislost), ale v jiném okamžiku je zvýhodněn konkurenční diskurz spojení. Druhý diachronní proces je segmentace. Základem je, že jedna doména vycentruje jeden diskurz; jiná doména privileguje konkurenční diskurz. Za předpokladu, že obě dvě domény nemohou být uznány současně, se vytváří posun v doménách. Segmentace je často identifikována jako proces pro diskurzivní střet “otevřenosti a uzavřenosti” (Baxter 2011).

Existuje řada synchronních procesů, které implikují společný výskyt více diskurzů v daném okamžiku. Synchronní praxi lze kategorizovat podle čtyř diskurzivních stránek: distální - dosud nevyřčené, distální - již vyřčené, proximální - již vyřčené a proximální - dosud nevyřčené. **Střet diskurzů může být nazván konfliktem** (například ve vztahu jedna strana privileguje autonomii a druhá spojení). Neantagonistický střet je ten, ve kterém lze identifikovat více diskurzů v promluvách každého mluvčího. Rozdíl mezi antagonistickým a neantagonistickým konfliktem není tak jasný. Antagonistický konflikt propukne, když se jedná o systémy významů (Baxter 2011, s. 130-132).

Přímý a nepřímý střet

Nepřímost umožňuje dvojznačnost významu. Dvojznačnost může fungovat jako způsob, jak se strany mohou vyhnout přímé interakci mezi konkurenčními diskurzy (Baxter 2011, s. 134).

2. Konstrukce

2.1. Sociální konstruktivismus

Vychází z Kantovy úvahy o tom, že naše poznání nevzniká v přímém kontaktu smyslů s věcmi, ale je podmíněno našimi kategoriemi a priori. Při konstrukci světa hraje významnou roli řeč, která jej zobrazuje a spoluvytváří. Významy objektů nejsou předem určeny, ale jsou na ně kladeny sociálními aktéry. Sociální konstruktivismus vychází z předpokladu, že realita není neměnná, chápe významy a realitu jako sociální konstrukty, a jeho záměrem je popsat, jak je sociální realita vytvářena. Teorie konstruktivismu je založena z velké míry na díle *Sociální konstrukce reality* dvou významných sociologů Petera L. Bergera a Thomase Luckmanna (Jandourek, 2012).

2. 2. Sociální konstrukce reality

Sociologové Berger a Luckmann (1999) vytvořili koncept sociální konstrukce reality. S jejím konceptem přišli sociologové Berger a Luckmann. Hlavní myšlenkou této teorie je skutečnost, že člověk, který je členem společnosti, neustále vstupuje do interakce s okolním sociálním světem. Podle Bergera a Luckmanna (1999) je sociální řád neustále člověkem vytvářen a existuje pouze jako produkt lidské činnosti. Proces vytváření je složen z externalizace (při níž jedinec aktivně spoluvytváří sociální řád), objektivizace (v jejím rámci se lidské konstrukty začnou stávat objektivními, a tak mohou být předány dalším generacím, které je budou brát jako samozřejmou skutečnost) a z internalizace, při které se do vědomí člověka promítá objektivizovaný sociální svět. (Berger, Luckmann, 1999).

V teorii sociální konstrukce reality je důležitý proces institucionalizace a legitimizace. Předstupněm zmíněné institucionalizace je habitualizace, která usnadňuje život jedinci tím, že nemusí každou situaci opětovně definovat. Habitualizaci podléhá veškerá lidská činnost. Každá opakovaná lidská činnost se ustálí ve vzorec, který pak může být bez větší námahy napodobován a který je, podle Bergera a Luckmanna, svým vykonavatelem chápán jako tento vzorec. Sociologové (Berger, Luckmann, 1999) uvedli, že instituce řídí lidské chování tím, že předem stanoví vzorce chování, které lidskému chování předurčují jeden směr ze všech možných teoretických směrů. Podle nich existence institucí kontroluje a usměrňuje lidské chování, které se díky institucím stává předvídatelným. Proces legitimizace vysvětluje institucionální řád tím, že jeho objektivizovaným významům přisuzuje kognitivní hodnotu. Nová generace díky tomu přijme instituce jako objektivně dostupné a věrohodné. Svět institucí je budován za pomoci jazyka, díky kterému může jedinec odkazovat na každodenní život, jak vně tak uvnitř sama sebe.

2. 3. Konceptualizace konstrukce

Ve slovníku můžeme najít, že termín konstrukce (stavba, kostra, montáž) vyvozujeme z latinského slova *construere* (= sestavit, jedná se o akt stavění či sestavování). Konstrukce, jak si můžeme vyvodit, je výsledkem procesu konstruování.

Termín konstrukce budu konceptualizovat podle Paula Geeho (2008, 2010). Gee (2010) formuluje konstrukci v několika rovinách, které popisují to, co při konstruování využíváme a kde konstrukce vznikají.

2. 4. Struktura konstrukce diskurzu s využitím Geeho kategorií

Diskurzem (Jørgensen, Philips, 2002) rozumíme, jak užívání jazyka v určité oblasti, tak také způsob vyjadřování rozmanitých obsahů, jež vycházejí z určité ideové perspektivy a dodávají lidské zkušenosti význam a smysl. Diskurz lze chápat, jako určitou opakující se strukturu znalostí v promluvách a psaných textech. Tyto promluvy či psané texty spoluutvářejí naši konkrétní realitu, my si utváříme význam věcí a situací.

Gee (2008, 2010) předpokládá, že u konstrukce diskurzu je možné určit její strukturu a popsat, s jakým cílem a jak je tato konstrukce vytvářena. Diskurzy jsou podle Geeho (2008, 2010) konstruovány, když mluvíme či píšeme, současně v několika oblastech reality: smysl a hodnoty (signifikance), role a jejich charakteristika, praktikování a aktivity, (situační) identita, vztahy, politika či společenské dobro, způsoby komunikace a jednání.

Diskurzy jsou konstruovány jedinci v promluvách (psaných či mluvených) v kontextu jejich **situačních identit**. Tuto identitu jednatel buduje “tady a teď” pro sebe a současně pro druhé. “Tady a teď” - to, v jakém konkrétním místě a čase jsou diskurzy konstruovány nazývá Gee (2010) **rámecem konstrukce**. **Způsoby komunikace a jednání** (co a jak říkáme, jak se u toho chováme) se významně podílí na celkové konstrukci diskurzu.

Při konstruování obsahu diskurzu tím, co a jak říkáme upozorňujeme na to, co je pro nás více nebo méně důležité (= signifikantní). Při konstruování obsahu diskurzu ukazujeme podle Geeho (2010) na **smysl či hodnoty**, s nimiž souvisí konstrukce **společenského dobra** (Gee 2010, definuje pojem politika pro distribuci společenského dobra), o tom, jak věci jsou a jak by měly být (co je dobré - normální - akceptovatelné - správné - hodnotné), jaký má daná věc (pozitivní) dopad na společnost. Při konstrukci diskurzu podle Geeho (2010) poukazujeme na to, jaké **aktivity / akce (praktikování)** definuje Gee (2010) jako soubor akcí/aktivit) jsou vhodné či nevhodné i s ohledem na **role a jejich charakteristiky**. Řečí signalizujeme (Gee 2010), jak **vztahy** budujeme, jaké vztahy máme a chceme mít, jak chápeme vztahy rovnosti či nadřazenosti.

Popsané oblasti (roviny) diskurzu jsou podle Geeho (2010) utvářeny využitím **sociálního jazyka**, to je specifický jazyk určité skupiny osob, například sociálních pracovníků a pracovníc. Využitím sociálního jazyka nebo více jazyků (i jedna skupina může používat více sociálních jazyků) může docházet k propojování konstruovaného diskurzu s jinými diskurzy nebo s určitými **poznatky** a znalostmi (to jsou informace, které jedinci při konstrukci diskurzu využívají, například odborné znalosti, zkušenosti, zážitky).

Z nich Gee (2010) vyčleňuje **intertextuality** (obecně chápeme, jako vztah textu k jinému textu), kterými myslí citace či parafráze výroků různých lidí, a **konverzace**, ke kterým řadí takové části konstrukce, které se odkazují na obecně známá skupinová (skupinou může být například skupina sociálních pracovníků a pracovníc) a společenská témata.

METODOLOGICKÝ RÁMEC

3. Cíl práce / Základní výzkumná otázka

V oboru sociální a charitativní práce mě vždy zajímala oblast práce s dětmi a rodinami, proto jsem se rozhodla zabývat se konstrukcí konfliktů právě na pracovišti OSPOD.

Cílem diplomové práce je prozkoumat konstrukce konfliktů sociálních pracovníků a pracovníc, kteří pracují na OSPOD.

Formulace základní výzkumné otázky

Jakými různými způsoby konstruují konflikty mezi pracovníky a klienty sociální pracovníce a pracovníci na OSPOD?

Charakteristika vzorku respondentů

Vzorkem výzkumu jsou sociální pracovníce a pracovníci, kteří pracují ve stejné organizaci OSPOD ve větším městě. Ve skupině respondentů individuálních polostrukturovaných rozhovorů byli kurátoři pro děti a mládež a také sociální pracovníce a pracovníci, kteří pracují s rodinami. Délka praxe sociálních pracovníků a pracovníc na OSPOD byla v rozmezí od dvou do dvaceti let.

4. Zvolené metody a postupy kvalitativního výzkumu

V současnosti neexistuje jediný obecně uznávaný způsob, jak vymezit nebo dělat kvalitativní výzkum. Hendl ve své publikaci uvádí negativní definici, kterou podali metodologové Glaser a Gorbinová (1989), a kteří za něj považují jakýkoli výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických metod nebo jiných způsobů kvantifikace. Jsou autoři, kteří nesouhlasí s tímto vymezením, potíží je v tom, že kvalitativní výzkum je široké označení pro rozdílné přístupy (Hendl 2016, s. 45-46). Současně Hendl cituje významného metodologa Creswella: „Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textu, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“ (Hendl 2016, s. 45-46).

Jednou ze základních charakteristik kvalitativního výzkumu je to, že používá relativně málo standardizované metody získávání dat. Hlavním instrumentem je výzkumník sám. Typy dat zahrnují přepisy terénních poznámek z pozorování a rozhovorů, audiozáznamy, deníky, fotografie, osobní komentáře, poznámky, úřední dokumenty, úryvky z knih, a všechno to, co nám přibližuje život zkoumaných lidí (Hendl 2016, s. 48).

Sběr dat

Tvorba kvalitativních dat (Miovský 2006, s. 141) zahrnovala nahrávání individuálních polostrukturovaných interview. Výzkumným vzorkem byli sociální pracovníci a pracovníci, kteří pracují na OSPOD.

Pro nahrávání dat jsem používala zařízení iAUDIO M5, což je registrovaná obchodní značka společnosti Cowon Systems a je vyráběn v licenci společnosti BBE Sound, Inc., která je držitelem licenčních práv, registrovaných pod čísly USP4638528, 5510752 a 5736897. Výhradním distributorem pro ČR je společnost Bell Technology spol. s.r.o., Praha.

Sběr dat jsem provedla v měsíci červenci roku 2021. Po získání souhlasu vedoucích pracovníků (Odboru sociálních služeb a OSPOD) jsem písemně a následně telefonicky

oslovila celkem 18 sociálních pracovníků a pracovníc. S poskytnutím a nahráním rozhovoru souhlasilo celkem pět sociálních pracovníků a pracovníc jedné pobočky OSPOD ve větším městě. Získaná a interpretovaná data nelze tedy zobecnit na populaci (profesní komunitu) sociálních pracovníků a pracovníc.

Rozhovory jsem nahrála na uvedené technické zařízení. Podle doporučení Švaříčka (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007, s. 90–91 a 211) jsem přepsala celý průběh rozhovoru v programu Microsoft Word.

4.1. Technika kritického incidentu

Každý rozhovor probíhal jen jednou, délka rozhovoru se pohybovala v rozmezí 30 až 50 min. Data obsahovala převážně popis jedné situace, kterou SP zařadila jako konfliktní. Ve vedení rozhovorů jsem použila techniku kritického incidentu (Fook, Gardner 2007), což znamená, že jsem po zahájení rozhovoru každého respondenta vyzvala k popisu nejobvyklejší konfliktní situace, která by mohla tzv. ukázkovým případem (situace, která se běžně opakuje).

4.2. Zakotvená teorie

Pro analýzu dat z kvalitativních polo-strukturovaných rozhovorů jsem využila prvky metody zakotvené teorie. Zakotvenou teorii vyvinuli Strauss a Glaser v roce 1967, následně ji několikrát modifikovali, a to až do roku 1994. Hendl se drží představy Strausse, který uvádí tři základní prvky této teorie: koncepty (jsou základními jednotkami analýzy), kategorie (jsou na vyšší a abstraktnější úrovni než koncepty) a tvrzení (= propozice, které formulují zobecněné vztahy mezi kategorií a koncepty a mezi kategoriemi) (Hendl 2016, s. 247 - 249).

Novější přístupy umožňují spojení prvků zakotvené teorie s dílčími postupy kvalitativní analýzy (Miovský 2006).

Prvním krokem kvalitativní analýzy získaných dat bylo otevřené kódování. Analyzovaný text je tak rozdělen na základní jednotky (slovo, věty, odstavce) dle významu. A každé významové jednotce je přiřazen kód, (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007, s. 90 a 211).

4.3. Deskriptivní přístup ke kvalitativní analýze

Deskriptivní přístup ke kvalitativní analýze, **je založen na předpokladu, že procesy utřídění, klasifikace a deskripce jsou samy o sobě analytickým postupem.** Miovský chápe deskriptivní přístup jako první stupeň analytické práce, který tvoří základní bázi, z níž vycházíme a k níže se zpětně při interpretaci vztahujeme (Miovský 2006, s. 220-221).

Z dílčích postupů kvalitativní analýzy jsem zvolila:

5. **metodu vytváření trsů.** Ta slouží ke sloučení určitých výroků do skupin, tzv. trsů. Tyto skupiny (trsy) by měly vznikat na základě vzájemné podobnosti mezi identifikovanými jednotkami. Společným znakem trsů může být například tzv. tematický překryv (Miovský 2006, s. 221).
6. **metodu srovnávání a kontrastů,** která je technikou umožňující upozornit na rozdíly identifikovaných kategorií a kontextuální odlišnosti určitých fenoménů (Miovský 2006, s. 223).

4.4. Kvalita výzkumu

„Výzkum znamená proces vytváření nových poznatků. Jedná se o systematickou a pečlivě naplánovanou činnost, která je vedena snahou zodpovědět kladené výzkumné otázky a přispět k rozvoji daného oboru.“ (Hendl 2016, s. 36).

Často uváděna kritéria kvalitativního výzkumu:

- Validita, reliabilita a reprezentativnost u kvantitativního výzkumu (výpočet korelací, statisticky významných odchylek, chí-kvadrátů atp.).
- Triangulace – zajištění shodných výsledků za použití různých metod.
- Užití vybrané vědecké metody výzkumu, např.: zakotvené teorie, fenomenologického výzkumu, případové studie, etnografického přístupu, apod. (Hendl 2016, s. 101).

4.5. Etická dimenze výzkumu

Před každým rozhovorem jsem sociálního pracovníka nebo sociální pracovníci seznámila s etickou rovinou výzkumu, zeptala se na souhlas s poskytnutím a nahráváním

rozhovoru (což je zaznamenáno na začátku každé nahrávky) a požádala o podpis na formuláři Informovaného souhlasu, viz příloha č. 1.

4.6. Formulace dílčích výzkumných otázek a operacionalizace

Výstupem teoretického rámce byla formulace základní výzkumné otázky (ZVO):

Jakými různými způsoby konstruuji konflikty mezi pracovníky a klienty sociální pracovníce a pracovníci na OSPOD?

ZVO jsem specifikovala do dílčích výzkumných otázek a při jejich formulaci jsem využila kategorie definované Geem (Gee 2010), kterými jednatelce (když hovoří či píše) konstruuje diskurzy. Operacionalizací se v sociálních vědách obecně chápe proces, ve kterém z proměnných vytváříme měřitelné a pozorovatelné faktory (Babie, 2008).

Výsledkem operacionalizace byly otázky do polostrukturovaného rozhovoru. Celý proces je zaznamenán v tabulce č. 1.

Tabulka č. 1:

Specifikace dílčích výzkumných otázek a otázek pro polostrukturované rozhovory.

Zdroj: Autorka.

Specifikace – termín / DVO	Operacionální definice	Otázky do rozhovoru
<u>Popis situace</u> Co to je za konflikt, popsat jej.		Vyberte, prosím, nejobvyklejší druh konfliktu a zkuste mi ho, prosím, co nejvíce popsat...
<u>1) Situační identita</u> DVO 1: Jaké různé situační identity aktérů jsou dle sociálních pracovníků a pracovníků přítomny v konfliktu mezi	Kým se snaží být ten jednotlivý aktér (kým je PR, resp. kým se snaží být a kým se snaží být KL)	Jak byste se ideálně chtěl/a chovat ve Vámi popisované konfliktní situaci? Jak by se asi ideálně chtěl/a chovat ve Vámi popisované situaci klient? (zjišťuju: konstrukci ideálního self podle klienta) / Podle Vás by se měl chovat jak? (konstrukci ideálního self

PR a KL na OSPOD?		klienta dle očekávání pracovníka)
<p><u>2) Smysl a hodnoty</u></p> <p>DVO2: Jaké různé hodnoty jsou podle SP přítomny v konfliktu mezi PR a KL na OSPOD?</p>	<p>Jaké hodnoty jsou důležité pro SP (KL), co je záměrem/motivem SP (KL).</p>	<p>Co bylo na popisované konfliktní situaci důležité?</p> <p>Když hovoříme o Vámi popisované situaci, co bylo Vaším záměrem /motivem/?</p> <p>Jaký byl motiv klienta v popisované situaci, podle Vás?</p> <p>Jaké hodnoty se podle Vás v popisované situaci projevily (byly přítomny)?</p> <p>Jaké hodnoty se podle vás projevily v jednání klienta v popisované situaci?</p> <p>Jak je podle vás v komunitě sociálních pracovníků chápán konflikt?</p> <p>Jaké chování sociálního pracovníka v popisované situaci je podle komunity sociálních pracovníků ideální?</p>
<p><u>3) Společenské dobro (politika)</u></p> <p>DVO 3: Jaký je podle SP význam / dopad konfliktních situací mezi PR a KL na OSPOD?</p>	<p>Jak SP popisuje dopad konfliktu na KL, SP, komunitu, skupinu společnost. Usilování SP o společenské dobro.</p>	<p>K čemu bylo dobré to, jak jste postupoval? K čemu, podle Vás, bylo dobré to, jak postupoval klient?</p> <p>K čemu konkrétní průběh konfliktu byl dobrý (mohl být podle Vás dobrý)?</p> <p>Kdybyste v popisované situaci postupoval zcela podle sebe, co by to přineslo dobrého?</p>
<p><u>4) Praktikování a aktivity</u></p>	<p>Jak SP popisuje konflikt. Co se dělo / nedělo</p>	<p>Jak podle vás vznikl konflikt, v uvedené situaci? Co bylo podle vás příčinou konfliktu, ve vámi</p>

<p>DVO 4: Jaké vhodné / nevhodné aktivity jsou podle SP v konfliktních situacích mezi PR a KL na OSPOD?</p>	<p>během konfliktu mezi SP a KL. Co KL dělal / nedělal / ideálně by chtěl dělat / nedělat. Čeho chtěl SP dosáhnout / Čeho chtěl dosáhnout KL podle SP.</p>	<p>popisované situaci? Co podle vás bylo příčinou konfliktu pro klienta? Čím podle vás začala popisovaná situace být konfliktní? Jak se situace (od tohoto bodu) dále vyvíjela? Jak pokračovala? Co byste ještě doplnil k průběhu popisované konfliktní situace? Jak podle Vás popisovaná situace skončila? (Čím se podle Vás popisovaná situace uzavřela?) Čeho všeho jste chtěl v popisované situaci dosáhnout? K čemu jste směřoval? Co vás vedlo ke zvolenému postupu? Jaké důvody, podle vás, vedly klienta k tomu, jak se choval / jak postupoval? Jak se chovali ostatní lidé (účastníci) popisované konfliktní situace? Čím se podle Vás popisovaná situace uzavřela pro KL? Jaké je podle vás ideální řešení popisované konfliktní situace? Jak by podle vás měl SP v popisované konfliktní situaci ideálně postupovat? Jak by podle vás měl v popisované konfliktní situaci ideálně postupovat KL?</p>
<p>5) Role a charakteristika</p>	<p>Jak (definování)</p>	<p>Jaké vlastnosti se podle Vás projevíly</p>

<p><u>rolí</u></p> <p>DVO 5: Jak se role aktérů konfliktu - SP a KL - projevují podle SP v konfliktní situaci mezi PR a KL na OSPOD?</p>	<p>role SP ovlivňuje konflikt. Co roli SP charakterizuje a v konfliktu se projevuje (je přítomno).</p>	<p>u klienta, v popisované situaci?</p> <p>Jaké Vaše vlastnosti se projeví v popisované situaci?</p> <p>Kdo všechno další hrál roli v popisované situaci? Jakou roli? (další lidé - jací, nadřízená, příbuzní klienta)?</p> <p>Jaké další lidi jste zohledňoval/měl na mysli (vzal v potaz) v popisované situaci?</p>
<p><u>6) Vztahy</u></p> <p>DVO 6: Jaké různé vztahy jsou podle SP přítomny v konfliktu mezi SP a KL na OSPOD?</p>	<p>Vztah SP ke KL, k jiným SP, k organizaci.</p>	<p>Jak byste popsal vztahy mezi účastníky popisované situace?</p> <p>Popište prosím vztah mezi vaší rolí SP a rolí klienta ve vámi popisované situaci.</p> <p>Jakými různými způsoby byl podle vás ovlivněn vztah SP a KL v popisované konfliktní situaci?</p> <p>Jakými různými způsoby by mohl popisovaný konflikt ovlivnit vztah KL k OSPOD?</p>
<p><u>7) rámeček konstrukce</u></p> <p>DVO 7: Jakým způsobem místo / čas podle SP ovlivňují přítomnost konfliktu mezi SP a KL?</p>	<p>Vliv místa a času na vznik a průběh konfliktní situace.</p>	<p>Když se zamyslíte nad popisovanou konfliktní situací, jaký vliv na její vznik a průběh mělo místo konání - OSPOD?</p> <p>Jaký vliv v popisované situaci podle vás měla vaše funkce sociálního pracovníka OSPOD?</p>
<p><u>8) Sociální jazyk</u></p>	<p>Jakým jazykem hovoří SP a jakým</p>	<p>Jakým způsobem probíhal rozhovor ve vámi popisované situaci? Co si</p>

<p>DVO 8: Jaký jazyk používali během konfliktu? Jak tento jazyk ovlivňuje konstrukci konfliktu mezi PR a KL na OSPOD?</p>	<p>jazykem KL. Vliv používaného jazyka na konstrukci konfliktu.</p>	<p>vybavujete z toho, co jste říkal vy? Co si vybavujete z toho, co říkal klient?</p> <p>Jaké výroky, z těch, které v situaci zazněly, podle Vás, ukázaly na přítomnost konfliktu?</p>
<p><u>9) Znalosti, odbornost, poznatky</u></p> <p>DVO 9: Jaké znalosti a poznatky využívají při konstrukci konfliktu....?</p>	<p>Jak SP popisují / rámcují konflikt v rámci směrnic / kodexu / zákona.</p>	<p>Analyzuje v rozhovorech s ohledem na:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifikované a svobodně dobrovolně zmíněné znalosti - Poznátky... <p>Co by měl podle vás SP vědět o konfliktech / o řešení konfliktů?</p> <p>Co by měl podle vás vědět o konfliktech / řešení konfliktů KL?</p> <p>Jaké poznatky z vámi popisované situace by mohl (jiný) SP ideálně využít pro řešení podobného konfliktu?</p> <p>Jaké poznatky, podle vás, by ideálně mohl získat KL v popisované situaci?</p>

Z poznatků, znalostí (DVO 9) z textu (zapsaných výroků) jsem identifikovala intertextualitu a konverzace, tak, jak je vyděluje a rozlišuje Gee, když popisuje konstrukce diskurzů (2010) s využitím popsaných kategorií.

5. Zjištění a interpretace

Dílčí výzkumné otázky

Přepsala jsem všechny rozhovory, provedla kódování získaných dat, jednotlivé kódy jsem přiřadila ke kategoriím tak, jak je rozlišuje Paul Gee (2008, 2010), když popisuje konstrukce diskurzů.

V této části diplomové práce odpovídám na jednotlivé dílčí výzkumné otázky.

5.1. DVO 1: Jaké různé situační identity aktérů jsou dle sociálních pracovníků a pracovníků přítomny v konfliktu mezi PR a KL na OSPOD?

Otázky, které jsem položila sociálním pracovnícům a pracovníkům v rámci individuálních polostrukturovaných rozhovorů na OSPOD, s cílem zjistit různé situační identity aktérů konfliktní situace:

- Jak byste se ideálně chtěl/a chovat ve Vámi popisované konfliktní situaci?

V odpovědích se ukázalo, že přítomnou situační identitou byla **identita “být pomáhající”**, a také spíše “**být doprovázející**” než ten, který vede: “*Pomáhající, já fakt když někam přijdu, tak první věc je, jestli skutečně všechno mají a za mě je i pomoc to, že se zeptám, jestli ten tatínek má práci nebo nemá, kde ji má hledat a ... mě to přijde, že je to pomoc.*” a také ve výroku: “*Řeší se strašně dlouho a řeší se skutečně pomoc tý rodině ...*”, a v další promluvě: “*Sociální kurátor nebo sociální pracovník, to není o tom, že tady budu ty lidi tady tepat, tady jim nadávat, a to vopravdu některý kolegové a kolegyně dělaj, že, takhle ne, spíš se jim snažit pomoc nabízet, doprovázet, já nevím, co všechno, prostě takovou, sociální práci v pravým slova smyslu, jo.*”

V této souvislosti jsem si připomněla rozlišení pomoci a kontroly (Úlehla, 2006, s. 21). Úlehla definuje pomoc jako dojednaný způsob práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabídl a klient se pro ni rozhodl, v porovnání s kontrolou, při které se pracovník rozhodl postarat o druhého na základě domněnky. Úlehla doporučuje pracovníkům vědomě rozlišit, kterou z obou variant volit. Ve výroku “*Pomáhající, já fakt když někam přijdu, tak první věc je, jestli skutečně všechno mají a za mě je i pomoc to, že se zeptám, jestli ten tatínek má práci nebo nemá, kde ji má hledat a ... mě to přijde, že je to pomoc.*” se podle mě jedná o záměnu pomoci a kontroly.

Přítomna byla identita **“být tím, kdo zklidní emoce”**. V jiné konfliktní situaci, ve které SP (kurátorka) měla jednání s nezletilým klientem, do kterého bez pozvání vstoupila matka klienta, sociální pracovnice řekla, že by ideálně chtěla více zklidnit emoce: *“Jsem se mohla snažit víc ji zklidnit, byť já jsem v té chvíli to vyhodnotila, že by to k ničemu nebylo.”* a **“být tím, kdo je empatičtější”**: *“Možná jsem mohla být empatičtější vůči ní, ale já jsem v tu chvíli měla pocit, že bych měla chránit toho kluka a prostě zklidnit tu situaci a dopřát nám prostě ten prostor pro ten rozhovor.”* Také **“být tím, kdo je vytrvalý”**, například ve výroku: *“V naší práci nemůžeme nikdy házet rovnou flintu do žita...”*

V odpovědích se ukázalo, že **pracovníci by se chtěli ideálně chovat tak, aby konfliktu zabránili**: *“Já nevím, jestli jde přímo o vzorec chování, ale výsledek je buď, aby tomu konfliktu ta sociální pracovnice dokázala zabránit pokud se k nějakému konfliktu schyluje. I kdyby třeba mohla říct, já nevím, maminko vyřešíme to, jo někdy příště, jo nashledanou ...”* a zároveň zaznělo, že **sociální pracovníci by se chtěli ideálně chovat tak, aby konflikt vedl k posunu klientů**: *“... není to mnou, že bych jako do těch konfliktů šla ráda, nedělám to ráda samozřejmě, ale mám pocit, že pro ten posun těch klientů je to občas třeba.”* a také ve výroku: *“Myslím si naopak, že ten konflikt, když ... může být obohacením toho vztahu, jo, že samozřejmě ten člověk slyší nepříjemný věci, možná jako by, pořád v to věřím, věřím v to, že prostě postupem toho času si uvědomí, jak jako by to celé bylo myšleno, že prostě jako by i sociálně slabý člověk nakonec pochopí, že to s ním třeba myslí dobře, že se ho jako snaží navést na nějakou cestu, která je pro něj v horizontu času nějak jako by výhodnější. V to tak jako by věřím, a tak, no ...”*

- **Jak by se asi ideálně chtěl/a chovat ve Vámi popisované situaci klient?**

(Otázkou zjišťuji konstrukci ideálního self podle klienta.)

V odpovědích se projevilo, že **klient by ideálně chtěl vypadat lépe**, například ve výroku: *“No, ona chce dosáhnout toho, že v konkrétním případě aby byla dcera svěřena do její péče, už jako velké dcera, teenager. Chtěla vypadat líp než ve skutečnosti je, to chce každý vypadat ve skutečnosti líp než jak je. Přesvědčit, že není tak hrozná, jak vyplývá ze spisu nebo jak vyplývá z jejího chování. Za všechno můžou všichni ostatní, jen ne ona.”* a také: *“Já ji jenom říkám, slyšela jsem Vás dvakrát po telefonu, že jste byla opilá. A ona mi tvrdí, že to není pravda. Takže si myslím, že sama sebe přesvědčuje o tom,*

že to tak jako není, já že na nic nemám, protože ji to nemohu dokázat, je to jenom moje tvrzení.”

- **Podle Vás by se měl klient chovat jak?**

(Otázkou zjišťuji konstrukci ideálního self klienta podle očekávání sociálního pracovníka.)

V odpovědích se ukázalo, že **klient by se měl chovat zodpovědně**: “Jako spousta lidí překlápí tu odpovědnost na nás, ale apriori ji mají oni.” a také: “Jako oni jsou dospělí, to je jako by jejich život, jo, ale to dítě tam samozřejmě do toho nepatří, ta nezodpovědnost jako by celkově ke všemu, jo ...” a dále: “Ona vlastně neustále očekává, že my kluka napravíme nebo že středisko výchovné péče kluka napraví nebo ten kluk nějak sám”.

Podle sociálních pracovníků by si klient měl přiznat svoje nedostatky a řešit vzniklou situaci: “Ideální chování? No, kdyby začal, no asi kdyby si ten člověk přiznal ty svoje chyby a ty nedostatky a tu situaci nějak adekvátně řešil, kterou nějakou tu vzniklou, která prostě se bohužel třeba stala, tak bylo by to dobrý no ...”.

Také se ve výrocích sociálních pracovníků objevilo, že **klient by měl být správným rodičem a fungovat tak, aby situace pro dítě byla optimální**: “Pořád jsme tím, kdo chce nějakým způsobem, aby ta situace v rodině pro to dítě byla optimální, to znamená, aby nějakým způsobem ty rodiče byli těmi správnými rodiči a podle toho, podle toho fungovali.” a také **podle pracovníků by klient měl dítě vychovávat s respektem a současně nemusí být příjemný vůči sociálnímu pracovníkovi**: “Já si myslím, že v tu chvíli neměla shazovat toho kluka. Jako vůči mně, to mi nevádí, to prostě tak je, nakonec má na to právo, je to její názor, co mi přišla říct, to mi jako nevádí, že jako měla tendenci vůči mně bejt nepříjemná, ale myslím si, že neměla bejt taková na toho svého syna. A měla respektovat, že my se bavíme a nevstupovat nám do té řeči.”

V této kategorii - situační identita aktérů - bylo celkem 12 kódů.

5.2. DVO 2: Jaké různé hodnoty jsou podle SP přítomny v konfliktu mezi PR a KL na OSPOD?

Otázky, které jsem položila sociálním pracovníkům a pracovníkům v rámci individuálních polostrukturovaných rozhovorů na OSPOD, s cílem zjistit jaké různé hodnoty byly přítomny v konkrétní konfliktní situaci:

- **Když hovoříme o Vámi popisované situaci, co bylo Vaším záměrem /motivem/?**

V odpovědích respondentů se ukázalo, že záměrem sociálních pracovníků a pracovníc jsou **potřeby dítěte**: “Zajímalo mě, zda dítě je substituovaný dobře”, dále: “Já já jsem se věnovala tomu, jestli to dítě je dostatečně zajištěné”, také: “Já se prostě vždycky na tu situaci dívám z pohledu dítěte, a když vidím, že ten rodič prostě potřebuje pomoc, poradit, vést, podpořit, tak eh a je to víc než já jsem schopná jim předat, tak jim domluvím právě někoho z toho neziskového sektoru.”, dále: “Když je tam to dítě, tak je to stále o tom nějak pracovat, s dětma samozřejmě, ale pokud jsou v nějaké rodině a je potřeba tu rodinu nějakým způsobem sanovat, tak je potřeba i ta práce s těma rodičema.” nebo: “Já mám na mysli vždycky především dítě, jo. Eh ty rodiče tu jsou v momentě, kdy to je téměř novorozenec, tak jsou nedílnou součástí té domácnosti. Ale u nás opravdu je základ to dítě.”

Záměrem, prezentovaným ve výrocích byla **potřeba ochrany dítěte či vytvoření podpory pro dítě v domácím prostředí**: “Já jsem vlastně chtěla hlavně dosáhnout toho, aby neshazovala toho kluka možná, v tu chvíli.” a dále: “Byla bych ráda, kdybych jí mohla vysvětlit, co se děje a aby jako pochopila, čím ten kluk teďkom bude procházet a případně ho mohla podpořit, jestli to je v jejich silách.”, dále: “Protože v těchhle těch vyhocenejch situacích, já jako ze sebe můžu říct, že udělám všechno, aby se jako nic nestalo, že jo. Aby nedošlo tomu, že by to dítě bylo nějakým způsobem poškozený, jo, nebo aby nedej bože se mu něco nestalo, jo, takže ty vopatření jsou takhle, možná to jako může vypadat, že jsou takový jako by silnější, ale nechtěla bych řešit jako že nějaký úmrtí a tak podobně, to bych jako řešit nechtěla.” a současně **potřeba sociálních pracovníků dosáhnout stanovených cílů s rodinou**: “Já potřebuju dosáhnout určitej cílů s tou rodinou, že jo, potřebuju něco jako napravit nebo vylepšit, takže podle toho se s nima nějak snažím pracovat, podle těch jejich možností, čeho oni jsou schopni a na co budou reagovat prostě.”

V promluvách se ukazoval **záměr, nastavit klientovi zrcadlo, je konfliktní, podle pracovníků OSPOD**: “Narážím na to, že velmi často hledám způsob, jak klientům oznamovat nepříjemné věci, eheh, takové, že sami něco jako oni nezvládají, jo, jde o to, že buď se snažíme být s klientama za dobře, tak nějak je opečováváme, ale někdy je prostě třeba těm klientům nastavit jako by zrcadlo: “tohle to děláte špatně, tohle to není možný dělat”, “mám pocit, že hodně pijete alkohol, je to na vás vidět”, a prostě všechny tyhle ty věci, který lidi prostě neslyší rádi, jsou konfliktní.” a také: “Ten konflikt nakonec, no

nechci jít do konfliktu, to je jen produkt nějaké, ale chci pojmenovávat ty věci, chci, aby zazněly.”

V odpovědích se ukázalo, že záměrem **sociální pracovníce není jít do konfliktu (nechodí do nich ráda), ale pro posun klientů je to občas potřeba**: “My už se s tou klientkou známe dlouho, ta klientka sama o sobě je velmi konfliktní, jo, prochází to celým tím tisíc a něco stránkovým spisem, takže ty konflikty ona má jako se všema pracovnícema, není to mnou, že bych jako do těch konfliktů šla ráda, nedělám to ráda samozřejmě, ale mám pocit, že pro ten posun těch klientů je to občas třeba.”

- **Jaký byl motiv klienta v popisované situaci, podle Vás?**

V odpovědích kurátorů se ukázalo, že motivem jednání klienta bylo “**nemít povinnost**”: “*Aby neměl žádnou nějakou povinnost, v podstatě, aby to bylo jenom o tom popovídání.*”

Motivem klientů podle pracovníků OSPOD byl: “**Strach**”. Ve výrocích se také ukázala **frustrace**, jako motiv klientů, například: “*Ona se neřídí těmi doporučeními, tak ta situace se neustále zhoršuje a ona prostě vnímá, že tady s náma několik let spolupracuje, ale vlastně výsledek nevidí žádný a naopak je to ještě horší. Takže tam ten konflikt asi je z frustrace z té spolupráce, takový jako, že je to k ničemu.*”

Motivem klienta podle sociální pracovníce bylo získat dítě do své péče a vychovávat jej: “*No, ona chce dosáhnout toho, že ... v konkrétním případě, aby byla dcera svěřena do její péče, už jako velké dcera, teenager. Chtěla vypadat líp než ve skutečnosti je, to chce každý vypadat ve skutečnosti líp než jak je. Přesvědčit, že není tak hrozná, jak vyplývá ze spisu nebo jak vyplývá z jejího chování.*” a také ve výrocích: “*Teoreticky je tam ta varianta, že by si teoreticky třeba řekli, že třeba dobrý, že toho bylo dost a že třeba to jedno dítě by chtěli vychovat.*” a dále: “*Oni třeba měli nějaký požadavky co chtěj, chtěj to dítě, tak se s nima ani nedá bavit o tom, jak tu situaci řešit, že jo, ... oni by ho chtěli zpátky, ale to bohužel nejde.*”

- **Jaké hodnoty se podle Vás v popisované situaci projeví (byly přítomny)?**

V odpovědích respondentů byl zmíněn **klid při jednání** jako hodnota: “*Tady byl klid, že jsem byla sama, že jsem se domluvila s kolegyní, že tady nebude, protože on byl opravdu vystresovaný z toho všeho.*” a také **důležitost vhodného přístupu ke klientům**: “*Je to právě i tady o tom přístupu, že jo.*”

Hodnoty, které byly dále zmíněny ve výrocích, byly: **pomoc rodině** “Řeší se strašně dlouho a řeší se skutečně pomoc tý rodině.”, **vytvoření bezpečí pro dítě spojené s dohledem nad klientem (matkou dítěte)**: “Za prvé by na vás dohlídli, abyste to prostě dělala dobře, jo, já tady s váma nemůžu furt bejt.”

V hodnotách pojmenovaných sociálními pracovníky se potvrzuje prolínání pomoci a kontroly (Úlehla 2006) ve spojení s bezpečím. Ve zmíněném výroku “Za prvé by na vás dohlídli, abyste to prostě dělala dobře, jo, já tady s váma nemůžu furt bejt.” se ukázalo, že podle sociální pracovníce je trvalý dohled nad matkou dítěte způsob, jak zajistit bezpečí pro dítě. V pojetí sociální pracovníce se jednalo o pomoc, z popisu celé situace se nabízí otázka, jak pracovníce rozlišuje aktivity pomoci a kontroly.

V odpovědích se objevila hodnota **sebeurčení** (možnost klienta svobodně rozhodovat o sobě a svém životě): “Mohla jsem jít, mohla jsem v podstatě odebrat ty holčičky tý matce na základě kvanta těch indicií, které už mi dala předtím nástupem do toho dětskýho centra, jo. Přesto se vlastně rozhodla sama. Nechala je a odešla sama od nich.”, dále **pravda, upřímnost a pojmenování problému**: “Pro mě tam byla pravda. Jo, jako přiznat si pravdu, jako přiznat si, jako být k sobě upřímněj, přiznat si věci, nelhát si do kapsy, jak se říká, neschovávat se, neutíkat před problémy, pojmenovat je a k tomu se nějak postavit.”

- **Jaké hodnoty se podle vás projevily v jednání klienta v popisované situaci?**

Hodnotou, která se projevila v jednání klientů, prezentovanou ve výrocích sociálních pracovníků a pracovníc byla **nedůvěra**: “Ty lidi vlastně nejdou úplně dobrovolně a už sem vcházejí s pochybnostma samozřejmě, ačkoliv vědí, že to dítě někde něco udělalo. Ty státní organizace informují rodiče nebo zákonné zástupce, že to budou posílat na OSPOD, ale prostě stejně sem přicházejí s nedůvěrou.”, **obavy a nejistota**: “Matka nemá jistotu. Ta matka nemá jistotu toho, že to dítě jí zůstane.”, **neúspěch** “Matky to berou jako neúspěch už jenom to, že třeba nemají dítě ve výhradní péči.” A současně, jak **motivace vídat dítě, mít ho ve své péči se, podle sociální pracovníce, prolíná s nezodpovědností** spojenou s užíváním drog: “Zdá se mi, že je dobrý to, že mají zájem, ale jak až potom to bude silná motivace, to uvidíme, oni chtěj vídat dítě, chtěj ho do vlastní péče, samozřejmě to reálný není, protože kdyby se něco stalo tak ehh bychom za to mohli nést zodpovědnost i my, že jsme nezasáhli včas. Takže někdy ta naše opatření jsou tvrdší, ale tam jako bohužel leckdy jde o život, v tom, co řešíme my.” a “jako hodnota tam nebyla žádná, protože jakmile je

někdo pod vlivem drog, tak se nedá nic řešit, jediný smysl mělo se s nima rozloučit, ukončit ten hovor.”

Z výroku chápu, že nedůvěra (je stavem, nejedná se podle mě o hodnotu) může být spojená s nedobrovolností, nemožností klienta svobodně se rozhodnout o spolupráci s OSPOD. Hodnoty, které podle mě lze formulovat, by mohly být: svobodná vůle či odpovědnost za rozhodnutí o spolupráci.

Obavu či nejistotu klienta spojenou s tím, že klient/ka může přijít o dítě, je možné formulovat jako hodnotu vychovávat dítě.

- **Jak je podle vás v komunitě sociálních pracovníků chápán konflikt?**

V odpovědi na tuto otázku zaznělo, že **konflikt v komunitě sociálních pracovníků je chápán, jako součást práce a profese sociálních pracovníků**: “... jako součást naší práce.”. V dalším rozhovoru byla odpověď obsáhlejší: “Tady je všechno konfliktní, protože ty lidi sem choděj na naše prostě pozvání a samozřejmě jim se to nelíbí, že jo, že sem musí, protože ty děti něco udělají, když to řeknu velmi jednoduše.” Od dalšího respondenta jsem se dozvěděla, že “pokud ty rodiče jsou v nějakým konfliktním tom a my je semka dostaneme, tak mnohdy ten jejich konfliktní stav se odráží i na tom, co nám tady předvedou. Tak, že práskaj dveřma a řvou na sebe, není nic neobvyklého. Takže součást naší práce.”

Další odpověď byla: “No rozhodně nám to není příjemné, když se do té situace dostaneme, ale aspoň za mě prostě je to součást té profese, víme, že se to může stát, a vždycky si myslím, že je lepší jako předejít tomu konfliktu nějakým způsobem. A když už nastane, tak si potom nějakým způsobem nebrat osobně.” Tento výrok současně odpověděl na otázku, která zjišťovala, jaké chování je podle komunity sociálních pracovníků ideální.

V jiném výroku se ukázalo, že **konflikt může být vnímán jako problém**: “No, myslím si, že mám trochu jiné vnímání toho konfliktu, ale myslím si, že většina se tomu snaží jako výslovně vyhnout. Nechávací to jako být než aby šly do konfliktu s tím klientem. Protože konflikt je vnímán jako problém a možná jako nějaká událost, která potom brání jako by další efektivnější spolupráci, že to potom vede k nějakému odcizení těch lidí, k nějaký nedůvěře a tak dále.”

- **Jaké chování sociálního pracovníka v popisované situaci je podle komunity sociálních pracovníků ideální?**

V odpovědích zaznělo, že **by se měl sociální pracovník chovat přiměřeně** dané situaci, zachovat **klid a měl by uklidnit klienta**: *“To chování jako by takový přiměřený tý situaci, no.”* a také: *“V podstatě ideálně by člověk měl zachovat klid, neměl by v uvozovkách naskočit klientovi na to, že jde do toho konfliktu, když klient zvedá hlas tak nemáme zvedat hlas, spíše je to o tom, snažit se toho klienta zklidnit a nějakým způsobem předejít tomu vyhrocení toho konfliktu, pokud to jenom trochu jde.”* a současně **umět konflikt zpracovat**: *“no, jako ohledně konfliktů ... konflikt je popisovanej, že jo, nějak, no umět ten konflikt nějak zpracovat”*.

Ve výrocích se ukázalo, že **komunitou sociálních pracovníků je konflikt vnímán jako součást jejich každodenní práce a také jako problém, a že většina sociálních pracovníků se snaží konfliktům vyhnout** *“No, myslím si, že mám trochu jiné vnímání toho konfliktu, ale myslím si, že většina se tomu snaží jako výslovně vyhnout. Nechávej to jako být než aby šly do konfliktu s tím klientem. Protože konflikt je vnímán jako problém a možná jako nějaká událost, která potom brání jako by další efektivnější spolupráci, že to potom vede k nějakému odcizení těch lidí, k nějaký nedůvěře a tak dále.”* **ale současně, když je konflikt nevyhnutelný, tak je třeba jím projít tak, aby to obohatilo vztah pracovníka s klientem**: *“No tak ideální je prostě pokud k tomu konfliktu jako, pokud jako je ten konflikt nevyhnutelný, tím konfliktem projít tak, aby to obohatilo ten vztah a ty obě strany, no a zároveň, aby nepoškodil, že jo tu práci, ten vztah, no.”*

Bylo by zajímavé prozkoumat (kdybych se tématem zabírala ještě někdy v budoucnu), co je ukazatelem toho, že je konflikt nevyhnutelný, tj. co nebo kdo o nevyhnutelnosti konfliktu rozhoduje.

Hlavní zásadou je **individuální přístup** v konfliktní situaci: *“Myslím si, že je to individuální, jako všechno v té sociální práci, tak ta individualizace, takže postupovat za dané situace s daným člověkem na míru, to je ta hlavní zásada.”*

V této kategorii - smysl a přítomné hodnoty - bylo celkem 12 kódů.

5.3. DVO 3: Jaký je podle sociálních pracovníků význam / dopad konfliktních situací mezi pracovníky a klienty na OSPOD?

Otázky, které jsem položila sociálním pracovnícím a pracovníkům v rámci individuálních polostrukturovaných rozhovorů na OSPOD, s cílem prozkoumat význam konfliktních situací:

- K čemu bylo dobré to, jak jste postupoval/a?

Ve výrocích se ukázalo, že **zvolený postup jim umožnil dosáhnout toho, o co usilovali**, například **stanovených cílů v jednání s klientem**: “V tu chvíli to bylo dobré v tom, že ona opravdu odešla a my jsme s tím klukem mohli v klidu probrat, co já jsem s ním potřebovala probrat.”, nebo **ochrany dítěte**, ve výrocích: “K čemu? Že to dítě žije ..” a také například: “To dítě to nemuselo přežít, tu jejich péči, jo, takže my musíme samozřejmě reagovat jako rychle, tam je to jako”

- K čemu, podle Vás, bylo dobré to, jak postupoval klient?

Podle sociálních pracovníků byl postup klienta dobrý v tom, že umožnil uskutečnit jednání a úspěšně jej dokončit = bylo sděleno to, co pracovnice potřebovala říct: “Že jsme nějak úspěšně ukončili ten rozhovor vlastně nebo to, co jsem já chtěla co mu říct a s čím ho seznámit nějak ho jako poučit, tak on mi to tím, že jak se choval mi to umožnil ...”

Současně se ve výrocích pracovníků ukázalo, že postup klienta vedl k ukončení jednání a dobro v jeho postupu pracovníci neobjevili, například: “Není to příjemný téma, nemusela to řešit. Jinak si to neumím představit, v čem by to pro ni mohlo být dobrý.” nebo také ve výroku: “Pro ni to bylo, pro ni to bylo dobrý v tom, že se se mnou o tom nemusela bavit.”

- K čemu konkrétní průběh konfliktu byl dobrý (mohl být podle Vás dobrý)?

Ve výrocích sociálních pracovníků se projevilo, že průběh konfliktu byl dobrý v tom, že **získali prostor pro jednání**: “V tu chvíli jako prostor pro to, abych s tím klukem já mohla v klidu promluvit. Jako kdyby ona tady se zklidnila tak v pohodě a nebo ji prostě dostat z té kanceláře pryč.” a že se jim podařilo **ochránit dítě**: “Já jsem vlastně chtěla hlavně dosáhnout toho, aby neshazovala toho kluka možná, v tu chvíli.”

V některých odpovědích se ukázalo, že **průběh konfliktu nabídl transparentnost**: *“Bylo to dobré v tom, že obě víme na čem jsme a to já mám ráda. Bylo to transparentní.”* A také podle sociální pracovnice **průběh konfliktu může být obohacím vztahu** a současně **může u klienta vést k pochopení toho, že pro něj SP chce dobro**: *“Myslím si naopak, že ten konflikt, když ... může být obohacím toho vztahu, jo, že samozřejmě ten člověk slyší nepříjemný věci, možná jako by, pořád v to věřím, věřím v to, že prostě postupem toho času si uvědomí, jak jako by to celé bylo myšleno, že prostě jako by i sociálně slabý člověk nakonec pochopí, že to s ním třeba myslí dobře, že se ho jako snaží navést na nějakou cestu, která je pro něj v horizontu času nějak jako by výhodnější. V to tak jako by věřím, a tak, no ...”*

V této kategorii - společenské dobro - byly celkem 4 kódy.

5.4. DVO 4: Jaké vhodné / nevhodné aktivity jsou podle SP v konfliktních situacích mezi PR a KL na OSPOD?

Otázky, které jsem položila sociálním pracovnícím a pracovníkům v rámci individuálních polostrukturovaných rozhovorů na OSPOD, s cílem prozkoumat, jaké aktivity jsou vhodné a jaké jsou nevhodné v popisované konfliktní situaci:

Jak podle vás vznikl konflikt, v uvedené situaci?

Ve výroku se ukázalo, že **konflikt vznikl stížností klienta**: *“Ideálně ten klient by si nemusel přijít stěžovat, protože za mě ta situace nebyla o tom, že by měli důvod si na něco stěžovat. Ale tak jako jejich volba a tak to i bylo vyhodnoceno, že skutečně nebyl důvod, aby si stěžovali.”* a také **v situaci, když sociální pracovnice rozhodla o odebrání dětí klientům**: *“Konflikt tady u mě byl nedávno, když jsme odebírali děti narkomanům.”*

Konflikt vznikl pojmenováním problému: *“Ten konflikt nakonec, no nechci jít do konfliktu, to je jen produkt nějaké, ale chci pojmenovávat ty věci, chci, aby zazněly.”* a také ve výroku jiné sociální pracovnice: *“Vypravím si, těch situací je spousta, zrovna tento týden v úterý, jsem musela prostě říct matce, že mám o ni strach a že mám strach o její děti, a že jsem přesvědčená, že pije nadmíru alkohol, i když ona to popírá, a prostě všechny tyhle ty věci, který lidi prostě neslyší rádi, jsou konfliktní.”*

V promluvách se ukázalo, že podle sociálních pracovníc **konflikt vznikl chováním klienta**: *“Že Vám přímo nadávaj, že jo:”* a dále ve výroku: *“Někdy se tomu zabránit nedá,*

stačí jedno slovo z úst jednoho nebo druhého, stačí mnohdy ty chytají na první dobrou.”

Konflikt podle pracovnice vznikl **nepodepsáním protokolu**: “No, třeba nepodepíše protokol, no, prostě ke konfliktu dojde.”

- **Co podle vás bylo příčinou konfliktu pro klienta?**

V odpovědi zaznělo, že pro klienta byl příčinou konflikt **nezájem sociální pracovnice o dítě**: “Příběh tady na mě šéf kurátorů a říká, hele znáš tady tu ženskou, vona si tady sem na tebe přišla osobně stěžovat, že jsi byla hrozná, a že tě vůbec nezajímalo dítě.” a také **bezvýsledná spolupráce spolupráce s rodinou**, byla podle sociální pracovnice příčinou konfliktu pro klienta: “Uprostřed toho rozhovoru přišla jeho maminka, která byla velmi nazlobená a nelíbilo se jí vůbec, že s chlapcem hovořím, protože naši dosavadní spolupráci s rodinou považuje za bezvýslednou” a dále v následném výroku téže sociální pracovnice: “Do našeho rozhovoru neustále negativně vstupovala, buď teda tak, že nadávala na nás, na policii, na všechny lidi, kteří se s nimi snažili spolupracovat a nebo shazovala i vlastního syna.”

Ale **pro kurátorku konflikt začal tehdy, když klientka (matka klienta) shazovala klienta (svého syna)**, v důsledku čehož ji kurátorka požádala, aby odešla: “Jsem ji potom slušně požádala, aby nás nechala se synem o samotě, že bych potřebovala se synem mluvit sama, že na to mám právo.” a v dalším výroku kurátorky: “Já si myslím, že v tu chvíli neměla shazovat toho kluka. Jako vůči mně, to mi nevádí, to prostě tak je, nakonec má na to právo, je to její názor, co mi přišla říct, to mi jako nevádí, že jako měla tendenci vůči mně bejt nepřijemná, ale myslím si, že neměla bejt taková na toho svého syna. A měla respektovat, že my se bavíme a nevstupovat nám do té řeči.”

- **Jak se situace (od tohoto bodu) dále vyvíjela? Jak pokračovala?**

Ve výrocih sociálních pracovníků se ukázalo, že **dalším krokem byla snaha vyhnout se konfliktu**: “Já se samozřejmě snažím vysvětlit, proč jsou tady, co budeme, o čem si budeme povídat, a tak dále.” a také ve výroku jiné pracovnice na OSPOD: “Já jsem jako by nešla do toho konfliktu, já jsem se snažila nejdřív jako by jí oponovat, v podstatě, ne jako oponovat konfliktně, ale v klidu ji vysvětlit nějaké role, ať moje nebo policie nebo i dejme tomu obhájece”

Ve výroku jiné pracovnice zaznělo, že **dalším krokem byla změna tématu**: “No, dál jsem tu věc opisovala a dál jsem já jako by mluvila o tom, že je třeba s tím něco prostě dělat, že může k tomu sama dojít a změnila jsem téma hovoru.”

- **Jak podle Vás popisovaná situace skončila?**

Situace se podle sociální pracovnice uzavřela **dohodou s klientem o dalším postupu**: “My jsme teďka domluveni v tom červenci, že se tam zastavím na šetření zase, protože budou chtít nějakým způsobem zprávu.” a také ve výroku jiné pracovnice: “Ta situace se uzavřela a bude mít pokračování v momentě, kdy já zase přijdu na tu ubytovnu.”

Situace se podle sociální pracovnice uzavřela **splněním cíle jednání**: “My jsme to tím uzavřeli. Pro mě je to tímhle uzavřený, já to mám uzavřený. S tím, že jako by kdyby zase došlo k nějakým věcem, že by jako blbnul, nebo by se objevilo chování, které není žádoucí, tak bysme se zase viděli, ale pro mě to byla jednorázovka.”

Situace se uzavřela odchodem klientky, konflikt přetrvává: “Sice ta maminka odešla, ale mezi mnou a jí ten konflikt svým způsobem jako neuzavřený je.” a v dalším výroku SP dodává: “Já se chystám, že jí budu volat, ale nechávám jí trochu prostor na to, aby v uvozovkách vychladla.”

- **Jaké je podle vás ideální řešení popisované konfliktní situace?**

Ideálním řešením popisované konfliktní situace je **nechat vychladnout emoce**: “Vnímám, že je to nedořešený, že s ní ještě potřebuji mluvit, ale dopřávám jí ten prostor, aby ty emoce tam nebyly tak velký, aby až když ji budu telefonovat, aby se ten konflikt ještě nezhoršil.”

V dalším výroku zaznělo, že ideálním řešením je **spolupráce** s klientkou: “Chci dosáhnout toho, aby ta naše další spolupráce mohla fungovat, abychom se na sebe nezlobily, aby s námi komunikovala a třeba vnímala ta naše doporučení, ona se jimi stejně nebude chtít řídit, ale má tady syna a bude potřeba jeho nějakým způsobem provést trestním řízením, kterým prochází a byla bych ráda, aby se to nedělo za zády tý mámě, ale jako by ve spolupráci s ní.”

Ideálním řešením, podle jiné sociální pracovnice, je **jít do konfliktu a následně klienta uchlácholit a udobřit si**: “Já s těma lidma do toho konfliktu jdu, já se toho jako nebojím a následně věnuju strašně moc energie tomu, abych si je potom uchlácholila, udobřila a dala jim nějakou naději.”

- **Jak by podle vás měl/a SP v popisované konfliktní situaci ideálně postupovat?**

Tuto otázku sociální pracovníci a pracovnice zodpověděli již v otázce: *“Jaké chování sociálního pracovníka v popisované situaci je podle komunity sociálních pracovníků ideální?”* Jedná se o výroky, které jsou již zpracovány v DVO 2.

- **Jak by podle vás měl v popisované konfliktní situaci ideálně postupovat klient?**

Ve výrocích zaznělo, že **klient by měl situaci řešit**: *“V tuhle chvíli prostě se s nima nedá moc pracovat, protože jak říkám užívaj ty drogy, že, tak tam prostě nechtěj s tím nic dělat, že jo, kdyby s tím chtěli něco dělat, tak prostě, jak jsme jim tady poradili, asi by to nějakým způsobem intenzívně řešili.”*, **klient by měl zachovat klid**: *“Ona vlastně vůbec nevnímala, takže pak vlastně už jediný, co já jsem chtěla, aby nám dopřála klid.”* a **ovládat své emoce**: *“Ona se takhle chová, ona mě sem přišla seřvat s prominutím.”*

Podle sociální pracovnice **by si klient měl uvědomit svoji situaci / svůj problém**: *“Ona řekla, že ji to jako uráží. Já jsem řekla, že to jako prostě je mi líto, ale všechny indicie vedou k tomu, že to tak jako je, a že ona si to nechce přiznat, a to je ten první problém.”*

V této kategorii - aktivity a praxe - bylo celkem 11 kódů.

5.5. DVO 5: Jak se role aktérů konfliktu - SP a KL - projevují podle SP v konfliktní situaci mezi PR a KL na OSPOD?

Otázky, které jsem položila sociálním pracovnícím a pracovníkům v rámci individuálních polostrukturovaných rozhovorů na OSPOD, s cílem zjistit, jak se role aktérů projevují v konfliktní situaci:

- **Jaké vlastnosti se podle Vás projevily u klienta, v popisované situaci?**

V odpovědích se ukázalo mnoho různých témat, výstižný je **výrok sociální pracovnice popisující pestrost vlastností a přístupů klientů OSPOD**: *“Jsou tu různý lidi, ale to nikdy neodhadnete na tu první dobrou.”*

Klient konflikt přinese: *“Málokdy sem přijdou rodiče, jo, my máme problém jenom s dítětem, my jsme spolu úplně úžasný, ale jo většinou už sem přijde nějaký ten konflikt za náma.”*

Strach a neúspěch klientů ve výročí SP: *“Matky to berou jako neúspěch už jenom to, že třeba nemají dítě ve výhradní péči.”* a *“Klienti se bojí, že ve své situaci, do které se dostanou třeba momentálně, jim třeba hrozí, že třeba o děti přijdou.”*

Spokojený klient: *“A mám tady na druhou stranu lidi, kteří přijdou poprvé a vodejdou vodsad’ v pohodě s tím, že mají návod na to, jak to třeba dělat líp.”*

Neschopnost řešit svou situaci: *“Co to je za vlastnost, je to prostě tahle ta ... jako by neschopnost jako řešit problém nebo jako nalhávání si, co to je za vlastnost, jak se taková vlastnost jmenuje, co ona je, ona je ..., neschopnost vidět jako by tu realitu nebo připustit jako by realitu, jo, nežije jako v realitě, má nějaký ...”*

Negativistické nastavení klienta: *“Negativismus, možná lehká cholericnost, jak říkám, ona je taková startovací, a naštvanost na celej svět, ale to není vlastnost asi že jo.”*

Neochota změnit své chování: *“Ona jako opakovaně říká, že ona se prostě jako měnit nechce. Ona je jaká je, a že ona se jako měnit nebude. Takže já nevím, jestli ona jako má nějaký jiný ideální způsob chování...”*

- **Jaké Vaše vlastnosti se projeví v popisované situaci?**

Ve výročí se ukázalo, že sociální pracovnice toleruje chování KL - **tolerance:** *“Mě ani tak jako nevadilo, že ona byla vůči mě negativně nastavená, na to jsem vlastně zvyklá, to tak prostě je.”* a **klid:** *“Já jsem snažila být klidná.”* Dále, že **sociální pracovnice je pomáhající:** *“Pomáhající, já fakt když někam přijdu, tak první věc je, jestli skutečně všechno mají a za mě je i pomoc to, že se zeptám, jestli ten tatínek má práci nebo nemá, kde ji má hledat a ... mě to přijde, že je to pomoc.”* a také: *“Není to jen o těch pomáhajících profesích, my jsme v podstatě tady takovej styčnej důstojník pro rodiče, aby si uměli poradit, aby věděli, kam si jít pro tu radu.”*

Zároveň sociální pracovnice **je předvídací:** *“Protože v těchhle těch vyhrocenejch situacích já jako ze sebe můžu říct, že udělám všechno, aby se jako nic nestalo, že jo. Aby nedošlo tomu, že by to dítě bylo nějakým způsobem poškozený, jo, nebo aby nedej bože se mu něco nestalo, jo, takže ty vopatrění jsou takhle, možná to jako může vypadat, že jsou takový jako by silnější, ale nechtěla bych řešit jako že nějaký úmrtí a tak podobně, to bych jako řešit nechtěla takže ... my musíme dost jako by předvídat.”*

Negativní chápání role sociálních pracovníků ve společnosti (obecně): *“Ať už ta sociální pracovnice je taková nebo maková, tak ve svý podstatě je všechny šoupnou do toho koše, to jsou ty, co nám tady berou všechny naše děti, jo.”* a *“Strašně mě mrzí, že se na ty socky kouká, tak jak se kouká, protože víte co, to je tak strašně náročná práce, ale co se jenom týče toho všeho, co musíte umět jo ...”* a dále: *“Když někdo neví co zrovna dělám nebo jsme se dlouho neviděli, tak vždycky říkám, jo OSPOD, to jsou ty zlý tety, co berou ty děti a skutečně pod tímhle pod tímhle pojmem je to pro národ daleko známější než ta naše pomáhající práce.”*

V některých promluvách pracovníci popisují, **jak klienti chápou roli sociálního pracovníka jako represivní orgán**: *“Z pozice matky, který už byly čtyři pět dětí odebráno, tak si ona může myslet, že skutečně jsme jenom ty zlí.”* a také: *“Ona ze své pozice, si myslím, že ona vidí tu sociální pracovnici jako určitej represivní orgán, právě proto, že přišla o ty děti předchozí, že jo.”* a dále: *“Řekla bych, že nás prostě berou v mnohém, pokud jim nebylo pomoheno tak, jak ony by si představovaly, jako opravdu tu represivní složku.”*

Jaká je **sféra vlivu role sociálních pracovníků na konflikt** se ukázalo v těchto promluvách: *“Jak bych to řekla, někdy tomu vopravdu nejde zabránit.”* a *“Jsou situace, kdy se tomu dá zabránit a jsou situace kdy tomu konfliktu nezabráníte.”*

- **Kdo všechno další hrál roli v popisované situaci? Jakou roli? (další lidé - jací, nadřízená, příbuzní klienta)?**

Ve výrocích se ukázalo, že kromě přítomných aktérů situace, kterými byli rodiče a děti, nehráli další lidé žádnou roli.

- **Jaké další lidi jste zohledňoval/měl na mysli (vzal v potaz) v popisované situaci?**

Důležité byly především zájmy, potřeby a práva dítěte, jak vyplývá z již dříve citovaných výroků v DVO 2, týkající se hodnot a záměru sociálních pracovníků a pracovníc.

V této kategorii - role aktérů a jejich charakteristika - bylo celkem 11 kódů.

5.6. DVO 6: Jaké různé vztahy jsou podle SP přítomny v konfliktu mezi PR a KL na OSPOD?

Otázky, které jsem položila sociálním pracovnícím a pracovníkům v rámci individuálních polostrukturovaných rozhovorů na OSPOD, s cílem prozkoumat vztahy mezi pracovníky a klienty OSPOD v konfliktní situaci:

- Jak byste popsal/a vztahy mezi účastníky popisované situace?

Ve výrocích sociálních pracovníků byly vztahy popisovány jako **neutrální**: *“Neutrální, protože šla jsem někam kde jsem ty aktéry, fakt, té situace neznala.”* a také: *“V podstatě neznala jsem ani matku ani otce ani dítě.”*, že ve vztahu bylo cítit **napětí**: *“Bylo napětí mezi námi, jo, protože on sem šel s obavami.”* následně čehož kurátorka usilovala o přátelskou atmosféru: *“No, rozhodně přátelský. Přátelský, no já nevím, určitě, aby pocítil, že ho vnímám, že mám o něj zájem.”* a jako vztahy **špatné**: *“Asi celkově špatný, protože ono většinou tyhle ty lidi, který nadměru užívaj alkohol nebo drogy mají vlastně rozbitý všechny vztahy, všude prostě, oni nejsou potom ani schopný s kýmkoliv jednat, a asi něco řešit, oni neřeší nic.”*

Ve výrocích se také objevil **popis vztahů mezi klientkou (= matka dítěte) a klientem (nezletilé dítě) a kurátorkou, který měl vliv na vznik konfliktní situace pracovníce s klientkou (matkou dítěte)**: *“Vlastně bylo velmi nepříjemné, že já jsem chtěla s tím klukem probrat pro něj nepříjemnou situaci, protože on je prostě teďkom ve fázi policejního prošetřování obvinění ze spáchání trestního činu a já jsem jako potřebovala mu vysvětlit, co ho bude čekat, co se děje kolem něj. A vlastně ta máma nám nedopřála klidu, abych mu to řekla a ještě celou tu dobu ho měla tendenci shazovat přede mnou ...”*

Ve výroku pracovníce se ukázal **vývoj v dlouhodobém vztahu mezi sociální pracovnící a klientem, který byl ovlivněn chováním pracovníce**: *“My si ty věci říkáme do určité míry narovinu a přistupujeme k novým věcem, mám pocit, že jako by otevřeně. Na začátku spolupráce, když jsem se snažila získat její důvěru, všechno jsem jenom odkejšovala a všechno jsem jenom chápala, postupem času, jak jsem přicházela s těma mýma jako by výtka, tak je ona uzavřenější no.”*

V odpovědích se objevily rozdíly při popisování vztahu mezi pracovníky a klienty ve výrocích jednotlivých sociálních pracovníků. Kurátoři jednali s klientem na základě

podnětu, spolupráce byla krátkodobá v porovnání se sociálními pracovníky, kteří pracovali s klienty dlouhodobě, což se projevilo při popisování vztahu mezi pracovníky a klienty. **Kurátoři usilovali o rychlé vytvoření klimatu důvěry a dosažení cíle jednání na jednom (často prvním setkání), sociální pracovníci v dlouhodobějších vztazích tvořili strategii pro jednotlivá setkání:**

“Já s těma lidma do toho konfliktu jdu, já se toho jako nebojím a následně věnuju strašně moc energie tomu, abych si je potom uchlácholila, udobřila a dala jim nějakou naději.”

Tento poznatek, vzhledem k nízkému počtu respondentů, nelze zobecnit na populaci kurátorů ani sociálních pracovníků. Toto téma by mohlo být součástí dalšího průzkumu.

- **Popište prosím vztah mezi vaší rolí SP a rolí klienta ve vámi popisované situaci.**

V promluvách byl vztah popsán jako **přátelský (klidný a bezpečný)**: *“No a jako ten vztah klidný, přátelský ... aby se cítil v tomhle prostředí bezpečně, ale co to je bezpečně pro něj, že jo?”*

Ve výrocích sociálních pracovníků o vztahu rolí pracovníků a klientů se objevilo **téma důvěry**: *“My se zas neznáme tolik, abych uměla úplně říct, na kolik třeba je tam nějaká důvěra, jo.”*

Ve výroku sociální pracovnice se ukázalo, že **tzv. nastavení zrcadla klientovi či klientce může být podle pracovnice konfliktní**: *“Narážím na to, že velmi často hledám způsob, jak klientům oznamovat nepříjemné věci, eheh, takové, že sami něco jako oni nezvládají, jo, jde o to, že buď se snažíme být s klientama za dobře, tak nějak je opečováváme, ale někdy je prostě třeba těm klientům nastavit jako by zrcadlo: “tohle to děláte špatně, tohle to není možný dělat”, “mám pocit, že hodně pijete alkohol, je to na vás vidět”, a prostě všechny tyhle ty věci, který lidi prostě neslyší rádi, jsou konfliktní.”*

Sociální pracovnice vztah označila jako **profesionální**, ve výroku se ukázalo, že **pracovnice je spíše autoritou, která sděluje klientce to, co si má uvědomit, a současně pracovnice popsala, jak ji v roli sociální pracovnice vnímala klientka v situaci**: *“Já myslím, že byl jako profesionální, a já jsem tam byla jako ta sociální pracovnice, která vidí do té rodiny už trošičku, a aá říká ty věci ne, aby se zalíbila, uchlácholila, aby se zalíbila a získala matku, ale aby ta matka slyšela a uvědomila si, že může ubližovat jako by těm*

dětem, takže jsem tam byla jako takovej no nějaká, asi jo, asi jako zvenku nějaká autorita, i když pro ni jsem jako otravněj jako člověk, který ji jako otravuje, že jo, no.”

- **Jakými různými způsoby byl podle vás ovlivněn vztah SP a KL v popisované konfliktní situaci?**

Ve výrocích se ukázalo, že vztah byl ovlivněn **neverbálními projevy klienta**: “Když se tady ukáže někdo, kdo je tady po druhé po čtvrté a stejně mi praští těma dveřma.”

Vztah kurátorky s klientem (dítětem) byl ovlivněn jejím konfliktem s klientkou (matkou klienta): “On je zvyklý, že ta máma se tak chová. Já jsem mu i vysvětlila, proč jsem ji poprosila, aby ona odešla, že chceme být sami, myslím, že on se na mě jako nezlobil, že jsem to udělala. Ale nevím, jestli ... jako nevím, jestli to nějak ocenil, na druhou stranu.”

Ve výroku kurátorky se objevil **souhlas s chováním klientky (matky dítěte) k její roli, stejné chování této klientky ale nebylo kurátorkou tolerováno směrem k dítěti**: “Já si myslím, že v tu chvíli neměla shazovat toho kluka. Jako vůči mně, to mi nevadí, to prostě tak je, nakonec má na to právo, je to její názor, co mi přišla říct, to mi jako nevadí, že jako měla tendenci vůči mně bejt nepřijemná, ale myslím si, že neměla bejt taková na toho svýho syna.”

- **Jakými různými způsoby by mohl popisovaný konflikt ovlivnit vztah KL k OSPOD?**

Ve výrocích sociálních pracovníků se ukázalo, že **na OSPOD je vše konfliktní v důsledku nedobrovolnosti spolupráce klientů** (klienti se svobodně o spolupráci nerozhodují, je jim nařízena): “Tady je všechno konfliktní, protože ty lidi sem choděj na naše prostě pozvání a samozřejmě jim se to nelíbí, že jo, že sem musí, protože ty děti něco udělají, když to řeknu velmi jednoduše.” a také: “Jestli to ona vnímá jako konfliktní, já vlastně nevím. Ona, jako jí není příjemný, že má s náma nějakým způsobem spolupracovat.” a dále: “Mohla by nás mít ještě míň ráda než má, ale říkám, já nevím, jestli to jde ještě (smích). Protože ona jako opravdu nám nevěří. Má pocit, že jsme jako by pro ni zbytečná instituce, která jí nepomůže.”

Ve výroku sociální pracovnice se ukázalo, že **konflikt s klientkou je vědomě vytvořený s tím, že současně pracovnice usiluje o udržení a rozvíjení vztahu s**

klientkou: *“Já s těma lidma do toho konfliktu jdu, já se toho jako nebojím a následně věnuju strašně moc energie tomu, abych si je potom uchlácholila, udobřila a dala jim nějakou naději.”*

V případě nevyhnutelnosti konfliktu, by podle pracovnice měl konflikt ideálně obohatit vztah: *“No tak ideální je prostě pokud k tomu konfliktu jako, pokud jako je ten konflikt nevyhnutelný tím konfliktem projít tak, aby to obohatilo ten vztah a ty obě strany, no a zároveň, aby nepoškodil, že jo tu práci, ten vztah, no.”*

Vztahy nadřazenosti a podřízenosti

Ve výrocích reagujících na otázky v kategorii vztahů mezi rolemi sociálních pracovníků a klientů se odkryl vztah podřízenosti a nadřazenosti.

Ve výrocích sociální pracovnice se ukázalo, že **pracovnice je v pozici autority, která určuje co je rolí matky a otce a co je to normální rodina:** *“Otec by měl být živitelem rodiny.”* a také: *“Matka na mateřské dovolené, ale otec by měl pracovat pokud je práce schopný, není invalidní.”* a v dalším výroku: *“Takže jsme si tam víceméně zbytečně vyříkávali věci, který jsou v normálních rodinách normální standardní záležitosti.”* Sociální pracovnice vstoupila do nadřazené role, jejím záměrem bylo pomoci (v jiných výrocích pracovnice zmiňuje svůj záměr ochránit děti).

V jiném výroku sociální **pracovnice reflektuje, jak sebe v pozici autority, tak současně pozici klientky:** *“Já myslím, že byl jako profesionální, a já jsem tam byla jako ta sociální pracovnice, která vidí do té rodiny už trošičku, a aá říká ty věci ne, aby se zalíbila, uchlácholila, aby se zalíbila a získala matku, ale aby ta matka slyšela a uvědomila si, že může ubližovat jako by těm dětem, takže jsem tam byla jako takovej no nějaká, asi jo, asi jako zvenku nějaká autorita, i když pro ni jsem jako otravněj jako člověk, který ji jako otravuje, že jo, no.”*

Sociální pracovnice v podřízené pozici vůči klientce (matce dítěte): *“Mě ani tak jako nevadilo, že ona byla vůči mě negativně nastavená, na to jsem vlastně zvyklá, to tak prostě je.”* **Nadřazenost matky směrem k synovi ale nebyla touto kurátorkou tolerována:** *“To bylo už takový jako třeba, ten kluk teďka nastoupil na střední školu tak ona hnedko řešila on to stejně neudělá, nebo jsme domlouvali doučování a ona, no on tam stejně chodit nebude, že ona jako neustále má tendenci ho shazovat, že on něco nedokáže, že je na to moc línej, prostě neschopnej.”*

Ve výroku sociální pracovnice se ukázalo, že **nadřazenost pracovníků vůči klientům může být příčinou častějších konfliktů**: *“Ty holky, když se dostanou sem k nám jako by na úřad tak si myslí, že jsou tady jako ty páni, který budou sekat ty klienty, jo, a tím pádem tyhle ty lidi nebo i kolegové, abych to neříkala jenom o ženskejch, a tyhle ty kolegové potom maj ty konfliktní situace daleko častější a taky.”*

Podle Kopřivy (2016) je sociální pracovník autoritou, když má podat vyjádření v oblasti svého odborného vzdělání a svých profesních zkušeností. Pracovník má ve vztahu s klientem moc, která má vliv na pomáhání. Jedná se o moc „přidělenou institucí“, v tomto výzkumu tedy pracovníci OSPOD mají moc instituce, ve které pracují, což ve výrocih reflektují. Kopřiva dále uvádí, že čím více sociální pracovník může rozhodovat o věcech, které pro klienta znamenají výhodu nebo újmu, tím složitější podmínky má tento pracovník pro to, aby se stal partnerským konzultantem (Kopřiva. 2016, s. 40-41).

I bez „institucionálně přidělené moci“ může mít sociální pracovník ve vztahu ke klientovi moc, je tomu tak tehdy, když je pro něj autoritou, která ho řídí. Pracovník si tuto moc může brát aktivně sám, může ji požadovat, jako podmínku pomoci, a také se může stát, že si moc nechá od klienta přidělit (Kopřiva. 2016, s. 42).

V této kategorii - vztahy - bylo celkem 5 kódů.

5.7. DVO 7: Jakým způsobem místo / čas podle SP ovlivňují přítomnost konfliktu mezi SP a KL?

Otázky, které jsem položila sociálním pracovnícím a pracovníkům v rámci individuálních polostrukturovaných rozhovorů na OSPOD, s cílem zjistit, jaký vliv na konfliktní situace má místo a čas:

- **Když se zamyslíte nad popisovanou konfliktní situací, jaký vliv na její vznik a průběh mělo místo konání - OSPOD?**

V několika výrocih sociálních pracovníků zaznělo, že **místo konání - OSPOD nemělo vliv na konfliktní situaci**: *“To si myslím, že nemělo. Ona se takhle k nám chová i doma. To je jedno.”* a také: *“Ona jako by je negativně nastavená vůči nám, jako instituci a nemyslím si, že by se jinak chovala doma.”* a dále: *“Myslím si, že to nemá nějaký vliv. Ne, neé, já myslím, že tu atmosféru a ten hovor příjemnej stejně tak tady, někdy naopak v té domácnosti jsou lidé jako by víc nervózní, že je tam cizí pracovník, opravdu mám často*

pocit, že jsou uvolněnější víc tady u mě v kanceláři, myslím si, že to prostředí má minimální vliv, jako trošku něco ovlivňuje, ale není to tak významné.” a ještě ve výroku: “Jou samozřejmě lidi, kteří se jinak chovají tady a jinak, když k nim přijdeme domů, nebo se potkáme na chodbě nějaké jiné instituce, ale tady u téhle klientky si nemyslím, že by to hrálo roli.”

V odpovědích sociálních pracovníků se ukázalo, že:

- klienti přichází na OSPOD nedobrovolně, s pochybnostmi a nedůvěrou: *“Ty lidi vlastně nejdou úplně dobrovolně a už sem vcházejí s pochybnostma samozřejmě, ačkoliv vědí, že to dítě někde něco udělalo. Ty státní organizace informují rodiče nebo zákonné zástupce, že to budou posílat na OSPOD, ale prostě stejně sem přicházejí s nedůvěrou.”* a také ve výroku jiné kurátorky: *“On čekal, že když je teda asi na úřadě, že to zas bude o nějakém mentorování, napomínání a třeba možná i vyhrožování, nevím”,* ve výroku další kurátorky: *“Mohla by nás mít ještě míň ráda než má, ale říkám, já nevím, jestli to jde ještě (smích). Protože ona jako opravdu nám nevěří. Má pocit, že jsme jako by pro ni zbytečná instituce, která jí nepomůže.”* nebo ve výroku: *“Tady je všechno konfliktní, protože ty lidi sem choděj na naše prostě pozvání a samozřejmě jim se to nelíbí, že jo, že sem musí, protože ty děti něco udělají, když to řeknu velmi jednoduše.”*

- klient výjimečně přijde na OSPOD rád: *“To je naprosto výjimečně, že sem někdo přijde rád.”*, také ve výroku kurátorky: *“V tu chvíli měla nebo myslím si, že měla, protože ona jako by přišla už sem našťvaná, proto bylo jasné, že to je vo nás, jako vo tom OSPODu. Kdyby ta konfliktní situace nastala v průběhu, tak by to mohlo být o tom, že já jsem mohla taky něco špatně říct, ale ona už sem tak přišla. Takže si myslím, že to bylo o tom, že jde na ten OSPOD a bylo úplně jedno za kým jde.”*

- klienti nevědí, co mají čekat: *“Z mého pohledu už sem vlastně ty lidi přicházejí nervózní a nevědí víceméně co je čeká, když jsou tady poprvé.”*

- OSPOD má špatnou pověst a jeho role není prezentovaná ve společnosti: *“To je to, že lidi slyšej x let, že OSPOD, OSPOD v podstatě škodí těm lidem, OSPOD jenom bere děti z ulice, děti z rodin a tak podobně, a vono i ty děti to vnímaj, si myslím, jo i tyhle věci.”* a ve výroku jiné SP: *“Role OSPOD ve společnosti opravdu není prezentovaná tak, jak by měla být a tak je to vobčas podáváno, tak je to velice úsměvné z našeho pohledu, z lidského pohledu už ne.”*

- **na úřadu by to mělo být hezčí:** *“Ale ten prostor je takovej jakej je a myslím si, že v tom jednání pořád jsou tu konfliktní situace, a ty konfliktní situace jsou podle mě skoro všechny ...tak by bylo potřeba, aby to tady u nás bylo fakt hezčí ... kde, by se cítili tak jako líp. ... a bylo by to příjemnější než tady takhle sedět na týhletý šílený židli (smích), ale tím nepomlouvám úřad. Říkám tak, jak to je, no.”*

- **Jaký vliv v popisované situaci podle vás měla vaše funkce sociálního pracovníka OSPOD?**

Podle sociálních pracovníků **klienti nevědí, co od funkce pracovníka OSPOD očekávat:** *“Já těm konfliktním situacím se snažím předcházet ono to v podstatě nejde, ale už záleží na tom, jak ty lidi uvítáte třeba už tohle je to předcházení, ale oni sem přijdou, jak jsem říkala, s takovým tím “aha, ospodák, OSPOD, co bude?” Takže tak.”* a ve výroku jiné pracovnice: *“Ke kurátorovi, většinou je to fakt jako s tím, že prostě přijdou a jsou zaražení, a oba mají obavy a ty děti se ptaj opatrně, ty rodiče jsou taky opatrný.”*, **klienti mají nereálná očekávání na funkci sociálního pracovníka:** *“Ono taky spousta lidí má dost nereálný očekávání, jo, vůbec jako od našeho oddělení nebo ode všech.”* a také v odpovědi jiné pracovnice: *“Zásadní, jo, zásadní vliv, a to proto, že my tady na OSPODu jsme opatrovníci dětí, ne rodičů”*, **klienti mají strach:** *“Já nemyslím, že ty lidi na to nahlíží takhle, ale spíš na to nahlíží tak, že my máme nějaké pravomoci a těch se obávají, že jo, mají z toho strach.”*

V této kategorii - rámeček konstrukce - bylo celkem 11 kódů.

5.8. DVO 8: Jaký jazyk používali během konfliktu? Jak tento jazyk ovlivňuje konstrukci konfliktu mezi PR a KL na OSPOD?

Sociální jazyk - to, jakým jazykem sociální pracovníci a pracovnice hovoří o konfliktech se ukázalo při popisování konfliktní situace. Převážně se jazyk sociálních pracovníků podobal hovorové češtině s využitím prvků slangu a odborné terminologie, často s využitím zkratk, například SAS, atd.

Sociální pracovníci a pracovnice používají termíny: potřeby dítěte, dítě je substituovaný dobře, odebrání dětí, které již nevysvětlují.

Výroky, ve kterých se objevily znaky hovorové češtiny a slangu: “...potom záleží na té komunikaci jestli rozváží jako, jestli něco řeknou, je to potom všechno na nich.” a také: “Já jsem si zmapovala situaci, situaci tý matky, která prosím zatím vyšlapuje, o dítě se starat chtějí.” dále: “Dítě je substituovaný dobře.”, také ve výroku: “Ona je vedená SASem.” nebo v odpovědi: “Když pak ještě slyšej ten OSPOD ještě znova, tak voni už asi ty chlupy jim vstávají protože prostě si říkají “ah ještě zase”.”

Při vysvětlování vzniku konfliktní situace se jednalo o výroky kolegy sociální pracovnice popisující klientku: “Prostě matka rozžhavená do, nebo z jeho pohledu rozžhavená do běla řekla, že jsem se při svém šetření nevěnovala dítěti.”

Ve výrociích popisujících jinou konfliktní situaci, na otázku, co bylo podle pracovnice důvodem stížnosti klienta, pracovnice odpověděla: “Za mě klidně ten důvod může být ten ze sportu, jak my říkáme občas.”

- **Jaké výroky, z těch, které v situaci zazněly, podle Vás, ukázaly na přítomnost konfliktu?**

Ve výrociích sociálních pracovníků se ukázalo, že výroky, které poukázaly na přítomnost konfliktu byly nadávky klientů a jiné projevy neverbální komunikace či chování (práskání, mlácení dveřmi) klientů, například ve výroku: “Matka tedy rozhořčeně odešla s tím, že takřka práskla dveřma.” Od dalšího pracovníka jsem se dozvěděla, že “pokud ty rodiče jsou v nějakým konfliktním tom a my je semka dostaneme, tak mnohdy ten jejich konfliktní stav se odráží i na tom, co nám tady předvedou. Tak, že práskají dveřma a řvou na sebe, není nic neobvyklého. Takže součást naší práce.”

V této kategorii - sociální jazyk - bylo celkem 6 kódů.

5.9. DVO 9: Jaké znalosti a poznatky využívají při konstrukci konfliktu....?

- **Co by měl podle vás SP vědět o konfliktech / o řešení konfliktů?**
- **Jaké poznatky z vámi popisované situace by mohl (jiný) SP ideálně využít pro řešení podobného konfliktu?**

Ve výročí se objevily **odkazy na literaturu s tím, že “stejně je to vše o lidech”**: *“Matoušek a všichni teoretici, já je беру jo, taky jsem to načetla, protože to bylo potřeba pro mě třeba načíst, že jo, já si to třeba i podle toho, jo, v práci jo, samozřejmě, ten posun je obrovské jako v té sociální práci si myslím, ale stejně si pořád myslím, že je to na těch lidech, jako všude ...”* a také **odkazy na školení, semináře či supervize s tím, že “to sociální pracovník má mít přirozeně daný”** nebo podobné výroky ve smyslu, že **“sociální pracovník to musí mít v sobě”**: *“My máme doporučení, my máme standardy, ale to jsou spíš takové ty postupy ne konkrétně těch situací, jak je řešit, jo, ano, máme třeba, když přijde stížnost, když mě někdo atakuje, tak tady máme, jo máme nějaký ... ale co se týče vysloveně jako by práce s tím klientem, jo to není, na to nejsou žádné poučky, to se člověk musí naučit buď ve škole nebo já říkám, někdo to má přirozeně daný a nemusí mít ani vysokou školou.”* a také ve výroku další pracovnice: *“Nás teda nikdo žádný ideální postup neučí, já si myslím, jako jsou tady určitě nabídky nebo možnosti, to asi jo, ale většina lidí to musí mít trochu v sobě, jinak by tu nemohli být, že jo, ale samozřejmě jsou tady nějaký školení, že jo, jsou tady nějaký ty supervize.”* nebo v jiné odpovědi: *“To já nevím, co tak, tady jako ty kolegyně, se kterými já jsem takhle v kontaktu, tak my se takhle vysloveně nebavíme, ale myslím si, že je to právě o tom, co říkám, že vyslechnu si, třeba já konkrétně mám ty semináře, ale jdu tam, protože ráda znovu slyším tu teorii, kterou ty lektori většinou propojují s nějakou praxí, s nějakýma prostě situacema.”*

Ve výročí se objevil **význam zkušenosti a individuálního přístupu**: *“Musím odhadnout ty lidi, a to je první, že musím odhadnout ty lidi a celkově tu situaci, ty možnosti co vůbec, jak to vůbec řešit. Jo, tam je to vopravdu, s každým člověkem řeším tu situaci jinak, protože to chci usměrnit nebo to nějakým způsobem výst.”*, v jiné odpovědi: *“Pokud by přišli k soudu, nic jiného soud nezajímá, příjmy a jak se dokážete postarat, jo.”* nebo ve výroku: *“Myslím si, že je to individuální, jako všechno v té sociální práci, tak ta individualizace, takže postupovat z dané situace s daným člověkem na míru, to je ta hlavní zásada.”*

Konverzace, ke kterým se řadí takové části konstrukce, které se odkazují na obecně známá skupinová (skupinou může v tomto výzkumu být skupina sociálních pracovníků a pracovníků) a společenská témata. Z hlediska *konverzací* byla sociálními pracovníky zmiňována témata, jako ochrana dítěte, potřeby dítěte, právo dítěte na optimální prostředí a rodinu. Tato témata jsou v rámci oblasti sociálně - právní ochrany dětí těmi základními.

V této kategorii - znalosti, odbornost, poznatky - byly celkem 4 kódy.

5.10. Základní výzkumná otázka

Interpretací zjištění v rámci jednotlivých dílčích výzkumných otázek se dostávám ke zpracování základní výzkumné otázky: **Jakými různými způsoby konstruují konflikty mezi pracovníky a klienty sociální pracovníce a pracovníci na OSPOD.**

Situační identity aktérů konfliktní situace

Sociální pracovníci budovali situační identitu pracovníce či pracovníka OSPOD, který je pomáhající a spíše doprovázející, a je tím, kdo dokáže zklidnit emoce. V souvislosti s konfliktem byly konstruovány dvě situační identity pracovníků. Tou první je identita pracovníka, který konfliktu zabrání, a tou druhou situační identitou je pracovník, který v důsledku konfliktu dokáže klienta posunout.

Podle očekávání sociálních pracovníků by se klient ideálně měl chovat zodpovědně, přiznat si své nedostatky a řešit vzniklou situaci. Také se ve výrocích sociálních pracovníků objevilo, že klient by měl být správným rodičem a fungovat tak, aby situace pro dítě byla optimální, podle pracovníků by klient měl dítě vychovávat s respektem. Ve výrocích sociálních pracovníků se současně ukázalo, že zatímco k dítěti by se, podle nich, měl klient chovat s respektem, tak na chování klienta směrem k sociálním pracovníkům již požadavek jednání s respektem kladen není.

Smysl a hodnoty přítomné v konfliktní situaci

Hodnotou sociálních pracovníků a pracovníc v konfliktních situacích byly potřeby dítěte, potřeba ochrany dítěte či vytvoření podpory pro dítě v domácím prostředí.

Hodnoty přítomné v popisované situaci byli podle pracovníků: klid při jednání (jedná se spíše o nastolení stavu), pomoc rodině, vytvoření bezpečí pro dítě spojené s dohledem nad klientem (matkou dítěte), sebeurčení (možnost klienta svobodně rozhodovat o sobě a svém životě), upřímnost spojená s pojmenováním problému.

Konflikty byly konstruovány jako součást práce, profese sociálních pracovníc a pracovníků, dějí se denně. Důvodem je to, že spolupráce s klientem je na výzvu pracovníka OSPOD, není ze svobodné vůle klienta. Konflikty byly zároveň konstruovány jako problém, který může mít dopad na vztahy a na důvěru mezi pracovníkem a klientem. Snahou pracovníků bylo vyhnout se konfliktům. Když konfliktní situace byla

nevyhnutelná, tak bylo třeba, podle nich, jí projít tak, aby to obohatilo vztah pracovníka s klientem. V důsledku hodnoty ochrany dítěte se sociální pracovnice rozhodly nastavit klientovi zrcadlo, pojmenovat problém, a právě to vedlo ke vzniku konfliktu, který ale podle nich je pro posun klientů občas potřeba.

Sociální pracovník by se podle profesní komunity měl chovat přiměřeně dané situaci, zachovat klid a měl by být schopen uklidnit klienta. Hlavní zásadou je podle pracovníků individuální přístup v konfliktní situaci.

Konstruovaným motivem klienta (podle sociálních pracovníků) pro vznik konfliktní situace mohl být strach, frustrace a motiv získat dítě do své péče a vychovávat jej. Někteří klienti byli označeni jako konfliktní a je to něco, co podle pracovníků již „přinesli“ do dané situace. Hodnotou některých klientů (podle sociálních pracovníků) bylo mít dítě ve své péči a možná mít větší kontrolu nad svým životem, u jiných klientů bylo hodnotou nezodpovědnost.

Společenské dobro

Zvolený postup a průběh konfliktu byl podle sociálních pracovníků dobrý v tom, že jim umožnil dosáhnout toho, o co usilovali - ochrany dítěte. V některých odpovědích se ukázalo, že průběh konfliktu nabídl transparentnost ve vztahu / v dané situaci. Konflikt byl konstruován jako jev, který může být obohacením vztahu a současně může u klienta vést k uvědomění si toho, že pro něj sociální pracovník chce “dobro”.

Aktivity a praktikování (praxe)

V odpovědích sociálních pracovníků se ukázalo, že konflikty vznikly v důsledku stížnosti klienta či chování klienta - „klient přináší konflikt“ a konflikt také vzniká v důsledku řešení složitých životních situací, například v situaci, kdy sociální pracovnice rozhodla o odebrání dítěte, nebo v situaci, kdy sociální pracovnice pojmenovala problém a nastavila klientovi zrcadlo.

Dalším krokem byla buď snaha vyhnout se konfliktu, například změnou tématu rozhovoru či ukončením jednání nebo vědomé rozhodnutí projít konfliktem tak, aby nedošlo k poškození vztahu. Dvě sociální pracovnice uvedly, že si myslí, že ke konfliktům přistupují jinak než ostatní sociální pracovníci, záměrným pojmenováním problému a nastavením zrcadla klientovi, konflikt vědomě vytvoří, jejich záměrem je, aby konflikt

vedl k posunu klienta. Následně věnují pozornost a energii tomu, aby nepoškodily vztah s klientem.

Konfliktní situace se podle sociálních pracovníků uzavřely dohodou s klientem o dalším postupu, splněním cíle jednání nebo odchodem klientky s tím, že konflikt přetrvával.

Klient by podle sociálních pracovníků ideálně měl ovládat své emoce, zachovat klid, měl by si uvědomit svůj problém a svou situaci řešit.

Ideálním řešením popisované konfliktní situace je podle sociálních pracovníků nechat vychladnout emoce, spolupracovat s klientem nebo jít do konfliktu a následně klienta uchláholit a udobřit si:

Vliv rolí aktérů, charakteristika rolí

Podle sociálních pracovníků roli klientů charakterizuje neschopnost řešit svou situaci, jejich negativistické nastavení, neochota změnit své chování a zároveň obavy, že by mohli přijít o děti.

Roli sociálních pracovníků charakterizuje tolerance, klid, dovednost pomáhat a předvídat. Role sociálních pracovníků je, podle nich, ve společnosti vnímána negativně a klienti chápou roli sociálního pracovníka jako represivní orgán. V konstrukci sféry vlivu role sociálního pracovníka, na vznik a průběh konfliktu se ukázalo, že někdy se podaří konfliktu vyhnout a někdy ne.

Vztahy mezi aktéry konfliktní situace

V situacích, ve kterých sociální pracovníci neznali klienta, označili vztahy mezi aktéry jako neutrální, v jiných situacích označili vztahy jako špatné. V konstrukci se ukázalo, že kvalita vztahu mezi aktéry situace se odvíjela ve velké míře od klienta.

V odpovědích se objevily rozdíly při popisování vztahu mezi pracovníky a klienty ve výrocích jednotlivých sociálních pracovníků. Kurátoři usilovali o rychlé vytvoření klimatu důvěry a dosažení cíle jednání na jednom (často prvním setkání), sociální pracovníci v dlouhodobějších vztazích tvořili strategii pro jednotlivá setkání.

V konstrukcích sociálních pracovníků se ukázalo, že vztahy klientů k OSPOD konflikty samotnými ovlivněny nebyly, vztah klienta k OSPOD byl již před konfliktní situací nějak utvořený. Faktorem ovlivňujícím vznik konfliktních situací byla nedobrovolnost spolupráce ze strany klientů OSPOD.

Systemický přístup (Úlehla 2016) rozlišuje pomoc a kontrolu. V případě, že sociální pracovník či pracovnice dělají něco, co si klient nevyžádal, není to pomáhání, ale kontrola.

Ve výrocích reagujících na otázku vztahů mezi aktéry konfliktní situace se odkryl vztah podřízenosti a nadřazenosti. V konstrukcích se ukázalo, že sociální pracovník je ideálně doprovázející a zároveň, že je autoritou. Vztah podřízenosti či nadřazenosti mezi sociálním pracovníkem a klientem byl zásadně ovlivněn záměrem sociálního pracovníka ochránit dítě. Kopřiva (2016) hovoří o systémové perspektivě, která nás vede k tomu, abychom viděli člověka začleněného do systému, do vyššího řádu. Každý člověk uvnitř sebe registruje, kdy je s řádem v souladu a kdy se od něj odpojuje. To může – byť nepřesně – rozpoznávat také u druhého člověka. Může pak druhému smysluplně navrhnout pomoc „v připojení se k řádu“. Takovou pomoc je možno nabízet i v rámci „úřednických úkonů“, například spojených s rozhodováním o odebrání dítěte. Takovou sociální práci Kopřiva označuje jako pomoc a ne jako sociální kontrolu (Kopřiva, 2016).

V konstrukcích se zároveň ukázalo, že nadřazenost pracovníků vůči klientům může být příčinou častějších konfliktů.

Rámec konstrukce - vliv místa OSPOD

Při konstruování se ukázalo, že místo konání - OSPOD - nemělo vliv na vznik a průběh konfliktní situace, přestože OSPOD má špatnou pověst a jeho role není prezentovaná ve společnosti.

Klienti, kteří přichází na OSPOD, nevědí, co mají čekat, přichází nedobrovolně, s pochybnostmi, nedůvěrou a mají strach. Nevědí, co od funkce pracovníka OSPOD mohou / mají očekávat, jejich očekávání spojená s funkcí pracovníka nejsou reálná.

Sociální jazyk

Výroky, které poukázaly na vznik a přítomnost konfliktu byly nadávky klientů a jiné projevy neverbální komunikace či chování (práskání, mlácení dveřmi) klientů.

Znalosti - odbornost - poznatky

V konstrukcích se ukázalo, že “stejně je to vše o lidech”. To znamená, že sociální pracovník by měl mít talent či dovednost jednat s lidmi a řešit konflikty. Vzdělání, školení, literatura, supervize jsou podporou, „základ je v pracovníkovi“.

Závěr

Cílem diplomové práce bylo prozkoumat konstrukce konfliktů sociálních pracovníků a pracovníc, kteří pracují na OSPOD (Orgán sociálně – právní ochrany dětí).

V teoretickém rámci jsem vysvětlila, co je to konflikt z perspektivy pomáhajících profesí (Křivohlavý, Nakonečný, Vágnerová, Barsky, Brožová Doubková, Thelenová) a sociálního konstrukcionismu. V této části jsem popsala teorii relační dialektiky (konstrukci významů týkajících se identity jednotlivce a vztahů prostřednictvím používání jazyka (Baxter, Montgomery, 1996, 2011) a strukturu konstrukce diskurzu s využitím Geeho (2008, 2011) kategorií.

V metodologickém rámci jsem popsala zvolené metody kvalitativního výzkumu, sběr dat a jejich fixaci, techniku kritického incidentu. Prezentovala jsem výstupy individuálních polo-strukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníci a pracovníky ze stejné organizace OSPOD. Pro analýzu dat jsem využila prvky metody zakotvené teorie (Hendl, 2016). Z dílčích postupů kvalitativní analýzy jsem následně zvolila metodu vytváření trsů a metodu srovnávání a kontrastů (Miovský 2006, s. 221).

Významné výstupy popisující strukturu konstrukce diskurzu:

V souvislosti s konfliktem byly konstruovány dvě situační identity pracovníků. Tou první je identita pracovníka, který konfliktu zabrání, a tou druhou situační identitou je pracovník, který v důsledku konfliktu dokáže klienta posunout.

Hodnotou sociálních pracovníků a pracovníc v konfliktních situacích byly potřeby a ochrana dítěte.

Průběh konfliktu byl podle sociálních pracovníků dobrý v tom, že jim umožnil dosáhnout toho, o co usilovali - ochrany dítěte. Konflikty byly konstruovány jako součást práce sociálních pracovníc a pracovníků. Zároveň byly konstruovány jako problém, který může mít dopad na vztahy a na důvěru mezi pracovníkem a klientem. Snahou pracovníků bylo vyhnout se konfliktům. Když konfliktní situace byla nevyhnutelná, tak bylo třeba jí projít tak, aby to obohatilo vztah pracovníka s klientem.

Konflikt byl konstruován jako jev, který může být obohacením vztahu a současně může u klienta vést k uvědomění si toho, že pro něj sociální pracovník chce „dobro“.

V konstrukcích sociálních pracovníků se ukázalo, že „klient přináší konflikt“ a konflikt také vzniká v důsledku řešení složitých životních situací. Klient by podle sociálních

pracovníků ideálně měl ovládat své emoce, zachovat klid, měl by si uvědomit svůj problém a svou situaci řešit.

Kvalita vztahu mezi aktéry konfliktní situace se odvíjela ve velké míře od klienta. Vztahy klientů k OSPOD konflikty samotnými ovlivněny nebyly, vztah klienta k OSPOD byl již před konfliktní situací nějak utvořený. Faktorem ovlivňujícím vznik konfliktních situací byla nedobrovolnost spolupráce ze strany klientů OSPOD.

V konstrukcích se ukázalo, že sociální pracovník je ideálně doprovázející a zároveň, že je autoritou. Vztah podřízenosti či nadřazenosti mezi sociálním pracovníkem a klientem byl zásadně ovlivněn záměrem sociálního pracovníka ochránit dítě.

Místo konání - OSPOD - nemělo vliv na vznik a průběh konfliktní situací. A také, že klienti, kteří přichází na OSPOD nedobrovolně, s pochybnostmi a nedůvěrou, nevědí, co od funkce pracovníka OSPOD mohou / mají očekávat.

V konstrukcích se ukázalo, že vzdělání, školení, literatura, supervize jsou podporou pro zvládnání konfliktních situací - „základ je v sociálním pracovníkovi“.

Cíl diplomové práce hodnotím jako splněný.

Střet diskurzů může být nazván konfliktem (Baxter, 2011). **V promluvách sociálních pracovníků se ukazovalo působení konkurenčních diskurzů porozumění a vysvětlení** (Navrátil, 2018). Ve výrocích kurátorů převládal diskurz porozumění, v porovnání s výroky sociálních pracovníků, kteří dlouhodobě pracují s klientem, které konstrukcí utvářeli spíše diskurz vysvětlení (Navrátil, 2018). Vzhledem k rozsahu získaných dat nelze tuto úvahu zobecnit na populaci sociálních pracovníků či pracovníků a kurátorů.

V promluvách se objevil **diskurzivní střet mezi individualismem a komunitou** (Baxter, 2011). Budování identity jako autonomní bytosti čerpá z diskurzu individualismu. Identita implikuje diskurz komunity v tom, že jedinec je chápán jako neodmyslitelně vzájemně závislý na ostatních členech společenství, spíše než nezávislý na ostatních. V konstrukci se střet projevil například, když sociální pracovníce vedla klienta k tomu, aby si našel práci a nespolehal na peníze, které dostal.

Diskurzivní boj individualismu a komunity se také odehrává na emocionální rovině - blízkost a vzdálenost ve vztahu (Baxter, 2011). Ochladnutí ve vztahu („uzavření se klienta“) se objevilo jako důsledek pojmenování problému a nastavení zrcadla klientovi. Konflikt byl sociálními pracovníky a pracovníkmi konstruován jako jev, který může být

obohacením vztahu a současně může u klienta vést k uvědomění si toho, že pro něj sociální pracovník chce “dobro”.

Podle Baxter (2011) je diskurzivní boj individualismu a komunity prezentován v oblasti zájmů. Upřednostnění vlastních zájmů jednotlivce je akt legitimovaný v diskurzu individualismu, zatímco jiná orientace upřednostňující potřeby a zájmy druhého je srozumitelná diskurzu komunity. V konstrukcích se ukázalo, že sociální pracovník je ideálně doprovázející a zároveň, že je autoritou. Vztah podřízenosti či nadřazenosti mezi sociálním pracovníkem a klientem byl zásadně ovlivněn záměrem sociálního pracovníka ochránit dítě.

Seznam literatury

BABBIE, Earl R. *The basics of social research*. 4th ed. Belmont, CA: Thomson/Wadsworth, c2008. ISBN 978-0-495-09468-5.

BARSKY, Allan Edward. *Conflict Resolution for the Helping Professions*. Oxford: University Press, 2017. ISBN 978-0-19-936118-2.

BARTOS, Otomar J., WEHR, Paul. *Using conflict theory*. Cambridge, United Kingdom: Cambridge University Press, 2002. ISBN 0-521-79446-3.

BAXTER, Leslie A., MONTGOMERY Barbara M. *Relating: Dialogues and Dialectics*. New York: The Guilford Press, 1996. ISBN 978-1572301016.

BAXTER, Leslie A. *Voicing Relationships: A Dialogic Perspective*. SAGE Publications, 2011. ISBN 978-1412927857.

BERGER, Peter. L., LUCKMANN, Thomas. *Sociální konstrukce reality*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 1999. ISBN 978-80-85959-46-8.

BROŽOVÁ DOUBKOVÁ, Andrea, THELENOVÁ Kateřina. *Efektivní komunikace v pomáhajících profesích*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2012. ISBN 978-80-7372-941-7.

GEE, James Paul. *Social Linguistics and Literacies: Ideology in discourses*. London: Routledge, 2008. ISBN

GEE, James Paul. *An Introduction to Discourse Analysis: Theory and method*. Third Edition. New York: Routledge, 2011. ISBN 978-0-415-58570-5.

GRÜN, Anselm. *Jak překonávat konflikty: Zvládnout a vyřešit složité situace*. Bratislava: Noxi, 2015. ISBN 978-80-8111-302-4.

FOOK, Jan, GARDNER, Fiona. *Practicing critical reflection: A resource handbook*. Berkshire: Open University Press, 2007.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

JANDOUREK, Jan. *Slovník sociologických pojmů: 610 hesel*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3679-2.

JEONG, Ho-Won. *Understanding conflict and conflict analysis*. London: SAGE Publications, 2008. ISBN 978-1-4129-0309-7.

JØRGENSEN, Marianne, PHILLIPS Louise. *Discourse analysis as theory and method*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications, 2002. ISBN 0761971122.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-407-6.

LUŽNÝ, Dušan. *Sociální konflikty: sociologická a andragogická perspektiva*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3432-2.

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

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0577-x.

NAVRÁTIL, Pavel. *Epistemické diskursy „vysvětlení“ a „porozumění“ v modelech posouzení životní situace*. Sociální práce / Sociálna práca. 2018(6): 5-25.

REJZEK, Jiří. *Český etymologický slovník*. Voznice: Leda, 2001. ISBN 80-85927-85-3.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese: variabilita a patologie lidské psychiky*. Praha: Portál, 1999. ISBN 8071782149.

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

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Specifikace dílčích výzkumných otázek a otázek pro polostrukturovaný individuální rozhovory. Vlastní zdroj.

Seznam příloh a grafů

Příloha č. 1 Informovaný souhlas

Příloha č. 1 Informovaný souhlas

(Zdroj: vlastní, formulář *Informovaný souhlas* jsem vytvořila sama, inspirovala jsem se etickými doporučeními Miovského (Miovský, 2006, s. 275) a také informacemi o etice a poučení souhlasu v knize *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách* (Švaříček, Šedřová a kol., 2007, s. 46).)

INFORMOVANÝ SOUHLAS S VYUŽITÍM VÝZKUMNÉHO ROZHOVORU

zaznamenaného pro účely výzkumného projektu diplomové práce

Konstrukce konfliktních situací pracovníci a pracovníky OSPOD

Výzkum probíhá pro účely zpracování diplomové práce vedené na Husitské teologické fakultě University Karlovy, na Katedře psychosociálních věd a etiky. Diplomová práce je psána na oboru Sociální a charitativní práce, Lenkou Olšanskou.

Cílem tohoto výzkumu je popsat, jakými různými způsoby konstruují konflikty, mezi pracovníky a klienty, sociální pracovníci a pracovníci na OSPOD.

Pro účely analýzy nejsou důležité žádné osobní údaje. Rozhovor, který s Vámi bude zaznamenan, bude ihned po jeho pořízení anonymizován. Všechny veřejně přístupné výstupy z výzkumu a jeho analýzy budou citovány anonymně a bude s nimi nakládáno bez vazby na Vaši osobu či pracoviště.

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru Lence Olšanské pro účely výše popsaného výzkumného projektu.

V

Dne

Podpis:

Podpis výzkumníka:

Lenka Olšanská

Abstrakt

Diplomová práce je zaměřena na konstrukci konfliktních situací sociálních pracovníků a pracovníků OSPOD (Orgán sociálně-právní ochrany dětí). V teoretickém rámci je vysvětleno, co je to konflikt z perspektivy pomáhajících profesí a sociálního konstrukcionismu. V této části je objasněna teorie relační dialektiky (konstrukce významů týkajících se identity jednotlivce a vztahů prostřednictvím používání jazyka) a struktura konstrukce diskurzu s využitím Geeho kategorií. Cílem diplomové práce bylo prozkoumat konstrukce konfliktů sociálních pracovníků a pracovníků, kteří pracují na OSPOD. Výstupy ukázaly, jaká je struktura konstrukce konfliktních situací a střet jakých diskurzů může být nazván konfliktem.

Abstract

The thesis is focused on the construction of conflict situations of social workers of OSPOD (Authority of Social and Legal Protection of Children). The first part explains what conflict is from the perspective of helping professions and social constructionism. This section explains the Relational Dialectics Theory (construction of meanings related to individual identity and relationships through the use of language) and the structure of discourse construction using Gee categories. The aim of this work was to examine the construction of conflicts between clients and social workers who work at OSPOD. The results showed what is the structure of the construction of conflict situations and what kind of struggles of discourses can be called conflict.