

Teoretické přístupy k reflexi práce s klienty služeb sociální práce: „Systém“ a „životní svět“, vnitřní a vnější perspektiva (Laan)

LAAN, G.: *Otázky legitimace sociální práce*. Albert – ZSF OU, Boskovice – Ostrava 1998.

LAA A, G.: The professional role of social work in a market environment. *European Journal of Social Work*, 1998, Vol. 1, No. 1, pp. 31–40.

1. nesnáze sociálních pracovníků s identitou – „manažerismus“ a „dilema dvojí vazby“,
2. „systém a životní svět“, „strategické a komunikační jednání“,
3. tři řešení otázky identity sociální práce: odmítnutí systému a ritualizace „životního světa“, zakotvení identity v „systému“, přijetí dvojí perspektivy
4. řešení 1: odmítnutí systému a ritualizace „životního světa“,
5. řešení 1: ořes identity: odhalení účasti na systému, „kolonizace životního světa systémem“ a „donucení porozuměním“,
6. řešení 2: zakotvení identity v „systému“ – „nová věcnost“ a „poskytování informací“
7. řešení 3: „vnější“ a „vnitřní“ pohled, „porozumění donucením“ a identita dvojí perspektivy,
8. řešení 3, příklady: „uvážlivá pomoc a svědomité jednání“ a „profesionální úloha sociálního pracovníka v tržním prostředí“.

ad 1) nesnáze sociálních pracovníků s identitou – „manažerismus“ a „dilema dvojí vazby“

- „manažerismus“

- obecně (viz např. CLARK, J., NEWMAN, J.: *The Managerial State*. Sage, London 1997.): tendence zvýšit efektivnost administrace programů státní politiky sociálních služeb pomocí:

1. uplatnění principu quasi-trhu:

- oddělení financování a poskytování zákonem garantovaných služeb,
- které umožňuje najímání služeb různých organizací na bázi kontraktu,
- a které umožňuje zavádět do procesu poskytování sociálních služeb prvek soutěže,

2. přenášení přístupů a praktik managementu z komerční sféry do organizací sociálních služeb:

- orientace managementu organizace na získávání kontraktů, kontrolu nákladů a zisku,
- rozhodování o cílech poskytování služeb managementem,
- poskytování manažery předem definovaných úkonů s předem vymežitelnými a kontrolovatelnými náklady,
- postavení přímých poskytovatelů služeb do role:

- vykonavatele předem definovaných úkonů,
- nebo do role případového manažera, který pro konkrétního klienta sestavuje z předem daných úkonů „balík osobních služeb“ a jehož hlavním úkolem je hledat nejméně nákladné řešení oprávněných – zákonem daných – požadavků klienta,
- kontrola výkonu a nákladů poskytovatele pomocí elektronické evidence,
- atd.

- V Nizozemí se tato tendence podle Laana (1998: 13–17) začala prosazovat v 80. letech minulého století v situaci, kdy do organizací sociální práce přicházelo v souvislosti s rostoucí nezaměstnaností více klientů s materiálními problémy (nezaměstnaní žadající o dáčky sociální

pomoci, dlužníci aj.). V té době začala vláda uplatňovat „úsporná opatření“ a v praxi se začali prosazovat prvky manažerského přístupu (důraz na „samočistící účinek trhu“ a na „efektivní vedení rozpočtů v sociální oblasti“, volání po „jasném produktu“, snaha zavádět „zdravotnické pojetí sociální práce“ – založené na představě „jasná diagnóza – jasný postup řešení“, volání po sociálních službách strukturovaných na základě soutěže). V této souvislosti „neokonzervativní komentátoři tvrdili, že sociální pracovníci by se neměli chovat příliš solidárně, komunikativně, procítěně a s příliš velkým porozuměním, ale že by měli spíše poskytovat konkrétní, objektivní produkt, který by pomohl sociální práci v boji s jinými disciplínami“ (o ztenčující se rozpočet)“ (Laan, 1998: 227).

- „**dilema dvojí vazby**“: „sociální práce podléhá dvojí vazbě“ (Laan, 1998: 225):

- Na jedné straně se sociální pracovníci: „cítí být spojeni s lidmi, kteří se dostali do stavu nouze, ať už jsou příčinou okolností dané společností nebo nezřídka i vlastní selhání“, „pokouší brát vážně vlastní interpretační rámec klienta“ a „zaměřují se na rozvoj emancipace [...] klienta“.

- Na druhé straně sociální pracovníci: „slouží společenským zařízením, které daly k této práci podnět“ a jsou „nuceni zohledňovat skutečnost, že rozvoj a emancipace jsou možné pouze v rámci společnosti [...], která [klienta] dostala do problémů“ (Laan, 1998: 225).

Komentář: Za pozornost stojí, že toto vnímání pracovní situace¹ sociálních pracovníků vychází z představy, že klienta, ať už „se do stavu nouze dostal pod vlivem okolností dané společností nebo vlastním selháním“, „dostala do problémů společnost“. Z této představy vycházely také anti-opresivně naladěni Američané, kteří později zjistili, že organizováním svépomoci, kterou chápali jako nástroj emancipace chudých, mohou za určitých okolností podporovat jejich konformitu se systémem, který je zbídačuje. (Viz o tom učebnici, kapitola 14 „Svépomoc znevýhodněných – náprava sociální dezorganizace nebo nástroj radikální reformy“.)

- „**nesnáze sociálních pracovníků s identitou**“:

- Souběh uvedených skutečností („služba klientovi“ a „služba společnosti, která jej dostala do problémů“) byl sociálními pracovníky v Nizozemí brán jako dilematický. Otázku, zda sloužit klientovi, nebo společnosti vnímali z hlediska „buď – nebo“. Domnívali se, že je možné buď jedno, nebo druhé.

- Proč se tak stalo?

1. Předpokladem dilematického vnímání vztahu mezi službou klientovi a službou společnosti, je již zmíněná představa, že „klienta dostala do problémů společnost“.

2. Dvojí vazba (otázka, zda sloužit klientovi, nebo společnosti) byla vnímána jako dilema také proto, že sociální pracovníci se v Nizozemí na přelomu 70. a 80. ztotožňovali s představou, emancipace klienta pomocí dialogu. Tato, tehdy široce rozšířená představa, byla odvozena z Habermasovy teorie „komunikativního jednání“. Ta byla sociálními pracovníky interpretována tak, že je třeba tlaku „strategického jednání“, které koordinuje účastníky tzv. „systému“, čelit prosazováním „komunikativního jednání“, které je principem koordinace tzv. „životního světa“. „Systém“ a „životní svět“ byly pochopeny jako dva vzájemně se vylučující sféry a principy sociálního jednání.

Komentář: Habermas tuto interpretaci podpořil tím, že se zabýval zejména fenoménem „kolonizace životního světa strategickým jednáním“. Sám však

¹ Srovnej s Lipským, který zdůrazňuje, že termín street-level bureaucrat označuje charakteristiky specifické pracovní situace.

předpokládal možnost, že „systém“ může být – bude-li o to společnost aktivně usilovat – kontrolován komunikativním jednáním, to je, že může být dosaženo konsensu o otázkách, které jsou dnes regulovány strategickým jednáním.

Tuto možnost považují post-modernisté za neuskutečnitelnou a vytýkají Habermasovi, že vychází z mylné hypotézy o možnosti dosáhnout konsensu v post-moderní společnosti.

Laan ovšem, jak se dále ukáže, poukazuje na to, že Habermas byl vlastně dezinterpretován a že komunikativní jednání může pronikat do systému.

Tato diskuse ovšem proběhla až v 80. letech a na přelomu 60. a 70. let byla pozornost kriticky naladěné části nizozemské společnosti (včetně většiny sociálních pracovníků) upřena na nebezpečí ovládnutí životního světa strategickým jednáním.

Abychom rozuměli, o co tehdy sociálním pracovníkům v Nizozemí šlo, je třeba se s Habermasovou teorií, respektive s jejím podáním skrze Laana trochu obeznámit.

ad 2) „systém a strategické jednání“ od „životního světa a komunikačního jednání“:

- Habermas rozlišuje „systém“, který je podle něj koordinován „strategickým jednáním“ a „životní svět“, který je podle něj koordinován „komunikativním jednáním“:

- Tyto dva pojmy považuje za synonyma typologického rozlišení, které našel při studiu dějin sociologie u řady autorů.

- Základem tohoto rozlišení a základem teorie „systému“ a „životního světa“ je typologii Ferdinanda Tönniese, který rozlišoval dva typy organizace lidských skupin: „Gemeinschaft“ (pospolitost) a „Gesellschaft“ (společnost).

- „Gemeinschaft“ je vnitřně propojena vazbou, kterou Tönnies nazývá „Wesenswille“ (bytosťná vůle), která

- plyne z hloubi lidského já,
- není dostupná reflexi a
- z hlediska účastníků pospolitosti je základem nevyhnutelné jednoty,
- je základem takových vztahů, jako jsou příbuzenství, sousedství (ovšem v tradičním významu) nebo přátelství.

- „Gesellschaft“ je vnitřně propojena vazbou, kterou Tönnies nazývá „Kürwille“ (reflexivní vůle), která je výsledkem úvahy, kalkulace a osamostatněného myšlení. Ve společnosti, která je na nich založena, převládá

- důraz každého na vlastní zájmy,
- střežení vlastní domény,
- směnné vztahy,
- vzájemná kalkulace
- poskytování výhradně na základě očekávaného ekvivalentní odměny.

Oba druhy vůle jsou nejen vazbou mezi lidmi, ale také dispozicí k určitému typu jednání.

- Habermasovi pojmy „životní svět“ a „systém“ můžeme považovat za analogii tohoto rozlišení:

- Termínem „**životní svět**“ označil „*prostor k jednání, ve kterém lidé komunikativně jednají na pozadí sdíleného [...] konsensu.*“ Pro tento prostor je charakteristické, že jeho účastníkům „*je [...] znám způsob, jakým je možné dojít k [...] společným definicím situací.*“ Koordinace sociálního jednání v rámci „*životního světa*“ je podle Habermase „**komunikativní jednání**“. Pro něž je typické, že

- je „*zaměřeno na vzájemné porozumění*“,
- „*lidé se navzájem berou vážně*“,
- „*partneři při rozhovoru vedou symetrický vztah*“,
- účastník předem nepředpokládá, „*že vlastní pojetí a standardy jsou nadřazené pojetím a standardům druhého*“
- partneři při rozhovoru „*uznávají vzájemné nároky na platnost*“, což znamená, že

- každý je připraven „*příslušné nároky na platnost předložit k diskusi*“,
- mezi účastníky dochází k výměně argumentů, jejichž účelem je požadovat, předložit a obhajovat důkazy každého účastníka o platnosti toho, co říká, z hlediska:

- pravdivosti faktů,
- správnosti norem,
- opravdovosti vyjádření,

- přitom je možné přecházet od diskuse o nároku a uznání pravdivosti faktů, k diskusi o nároku na uznání správnosti norem a k diskusi o uznání nároku na opravdovost vyjádření,
- současně ale nedochází ke směšování diskuse o jednotlivých typech nároků na platnost a je možná vzájemná kritika v rámci těchto tří rovinch,

- Termín „**systém**“ označuje Habermas skutečnost, že jednání aktérů je koordinováno „*za zády aktérů*“, pomocí takových „*anonymních mechanismů*“, jako jsou například „*peníze a moc*“. Aktéři systému se rozhodují na základě:

- svých vlastních zájmů,
- ustálených představ o lidech, na něž má jejich rozhodnutí působit,
- úsudku o zákonitostech působení rozhodnutí na jednání těch druhých.

Habermas tyto skutečnosti označuje tvrzením, že účastníci „*anonymních mechanismů*“ jednají „*účelově*“, a jejich rozhodování je vedeno principy tzv. „**strategického jednání**“. Pro ně je typické, že

- jednání „*není zaměřeno na shodu, ale i na dosažení určitých efektů chování [...] jiné osoby*“,
- ostatní účastníci vztahu jsou vnímáni jako „*sociální objekty*“ jejichž chování je možné při rozhodování předvídat na základě úsudku o zákonitostech,
- „*Mezilidský vztah zde získává charakter ,prostředku k účelovému vztahu’.*“
- ten, kdo se rozhoduje, vychází z „*jednostranné definice situace*“,
- ten, kdo se rozhoduje, nerespektuje nároky ostatních účastníků na platnost.

- „*Habermas se [...] domnívá, že obě teorie vypovídají pouze polovinu skutečnosti [...] pojímá společnost současně jako Systém a Životní svět.*“ Díky tomuto předpokladu není Habermasova teorie uzavřena možnosti „*obousměrného působení*“ systému na životní svět a životního světa na systém. Habermas hovoří:

- O „kolonizaci životního světa“, která podle něj spočívá ve zrušení platnosti komunikativních zásad koordinace jednání, které je důsledkem monetarizace a byrokratizace vztahů. Účastníci jsou těmito „médii“ zatlačováni do pozice objektů intervence či konzumentů, čímž se v jejich vztahu s experty a obchodníky znemožňuje argumentace a kritika.
- O tom, že vlastní dynamika takových subsystémů, jako je politická moc, obchod nebo sociální stát, jejichž směřování se vymyká kontrole účastníků, by mohla být podrobena normativním zásadám životního světa.

Nicméně klíčovým tématem Habermase je „kolonizace životního světa“, to je pronikání zásad strategického jednání do životního světa lidí.

ad 3) tři řešení otázky identity sociální práce:

- odmítnutí systému a ritualizace „životního světa“ (Nizozemí, počátek 70. let),
- zakotvení identity v „systému“ (Nizozemí, polovina 80. let)
- přijetí dvojí perspektivy (Laanovo doporučení a příklad z Haagu).

ad 4) řešení 1: odmítnutí systému a ritualizace „životního světa“,

Laan (43–50, 206–207, 227–230) hovoří o tom, že na přelomu 60. a 70. let došlo v sociálních službách k „*útěku do životního světa*“ (227) a popisuje následující rysy kultury organizací sociální práce:

- Habermasem uváděné normy komunikativního jednání se převáděly do praxe s doslovnou přesností,
- vůdčím motivem demokratizačního hnutí v sociálních službách se stala Habermasovská norma, podle níž všichni účastníci rozhovoru:
 - musí mít stejnou možnost poskytovat vlastní interpretace, tvrzení, doporučení, objasnění a ospravedlnění,
 - a díky tomu mohou napadat, ohajovat nebo vyvracet nároky na pravdivost, správnost a opravdovost kohokoliv tak,
 - aby se žádné předpojaté mínění nemohlo natrvalo vyhýbat tematizaci a kritice.

- v organizacích sociální práce panovaly rigidní normy:

- vzájemných „otevřených setkání“,
- vzájemné akceptace osobního popisu situace,
- napadnutelnosti nároků na platnost za všech okolností,
- vše mělo být neustále předmětem diskuse.

Laan tuto kulturu interpretuje jako kulturu „*útěku do životního světa*“, ve které se střežení zásady, že všichni mají znát, hájit a zpochybňovat interpretace všech „*stalo rituálem*“ (207). Průvodním jevem této kultury podle Laana bylo:

- že došlo k tabuizaci tématu moci, jejíž vykonávání přecházelo do ilegality a nepozorovaně nadále komunikaci ovládalo (206)
- že nastala bezmocná hra bez konce, v níž se nikdo neodvažoval rozhodovat, protože vše muselo být neustále předmětem diskuse“ (s. 230).

ad 5) otřes identity: odhalení účasti na systému, „kolonizace životního světa systémem“ a „donucení porozuměním“,

Základem ideologie řady organizací sociální práce a základem identity řady sociálních pracovníků se tedy v Nizozemí 60. a 70. let stala „ritualizace zásad komunikativního jednání“. Sociální pracovníci ztotožnili s představou emancipace klientů pomocí dialogu.

80. léta ovšem přinesla názor, že snaha o emancipaci a rovnocennou komunikaci „se často v praxi zvrátí v pravý opak“, vede k „sociálnímu ukázněvání“ a upevňování „mocenských strategií státu“. Post-moderní kritika přišla s tezí, že právě za komunikativním postojem lze až příliš často najít skryté strategie moci. Zastánci komunikačního partnerství zjistili, že se snaha o vzájemné porozumění může stát nástrojem jednostranné manipulace. Důvěra v dialog a s ním spojená profesní sebedůvěra mnoha sociálních pracovníků tak vzaly do značné míry za své. (15–16.)

Laan tvrdí, že sociální pracovníci tuto kritiku prožívali „masochisticky“ a že to vyvolalo dojem, že jim „chybí sebedůvěra k tomu, aby zvládali ambivalenci dvojí vazby, která je pro jejich profesi typická“ (s. 226–227). Komunikativní bojovníci za emancipaci ztráceli půdu pod nohama a jejich identita se otřásla. Jedním z důvodů asi bylo, že postmoderní kritika mocenské funkce komunikativního jednání rezonovala s Habermasovskou tezí o kolonizaci životního světa strategickým jednáním (58). Sociální pracovníky, kteří věřili, že právě kolonizace životního světa je největším nebezpečím (kterému je třeba vzdorovat důrazem na komunikativnost), snadno oslovilo tvrzení, že právě toto nebezpečí proniklo i do jejich práce a oni se stali aktéry kolonizace životního světa tím, že dialogem s klienty podporovali jejich konformitu se systémem, který klienty utlačuje.

Tuto tezi ilustruje schéma, které je převzato od Laana a pro názornost poněkud zjednodušeno:

Komunikace pracovníka s klientem z hlediska cílů pracovníka a způsobu zajištění spolupráce s klientem

čtyři řešení dilematu mezi monologem a dialogem		způsob zajištění spolupráce s klientem	
		dialog	monolog
cíle pracovníka	vzájemné porozumění	„porozumění pomocí dialogu“ (60. a 70. léta)	„porozumění pomocí monologu“ (Laan)
	ovládnutí klienta	„ovládnutí klienta pomocí dialogu“ (80. léta)	ovládnutí klienta pomocí monologu

pramen: Laan, 1998: 110–111, upraveno

Tezi, že sociální pracovníci se stali aktéry kolonizace životního světa tím, že dialogem s klienty podporovali jejich konformitu se systémem, který je utlačuje, ilustruje levý dolní roh schématu, kde se hovoří o „ovládnutí klienta dialogem“

Příkladem kultury, která založena na „ovládnutí klienta dialogem“, jsou dle Laana tzv. „zařízení TBR“ (99). Jsou to psychiatrická zařízení pro „nesvéprávné“ osoby odsouzené k trestu odnětí svobody. Chovanci zde nejsou ze své vůle, terapeuti a hlídači přesto vyvíjejí velké úsilí, aby zdůraznili dobrovolný charakter terapie. Za předpoklad terapie se považuje „přiznání“. Nováček musí vyslovit „pravdu“ o vlastní osobě – sám sebe musí označit za nemocného, který potřebuje péči. K tomu dochází v komunikaci, která se řídí následujícími pravidly (107–114):

- komunikace se týká výhradně charakteristik osobnosti odsouzeného,

- v rozhovoru o tomto tématu se představy obou stran předkládají k diskusi,
- diskuse se ovšem nevede o situaci, ve které se nachází chovanec, zejména o tom, že účasti v diskusi je vynucena okolnostmi a že pro chovance je jedinou alternativou přijetí „pravdy o sobě“ status odsouzeného, který nespolutracuje,
- klient tedy během diskuse, jejímž explicitním obsahem je dialog o něm samotném, pod tlakem situace, o níž se nediskutuje, obvykle vysloví dopředu připravenou „pravdu“ o své osobnosti.

Studie zařízení TBR upozornila na skutečnost, že dialog může být nástrojem „skrytého“ ovládnutí. Když si sociální pracovníci v 80. letech tuto možnost uvědomili, jejich sebedůvěra byla otřesena. Zjistili, že se jako zaměstnanci veřejných agentur mohou podílet na „ovládání klientů pomocí dialogu“. (206–207.)

ad 6) řešení 2: zakotvení identity v „systému“ – „nová věcnost“ a „poskytování informací“,

„Útěk do životního světa“, který jsme právě popsali, je z hlediska teorie komunikativního jednání jeden extrém. Opačným extrémem podle něj je „*útěk do Systému*“. Ten byl v 80. letech spojen s ideologií „*nové věcnosti*“ (231, viz též 109, 202–205).

V 80. letech si sociální práce musela stanovit „*strategii přežití*“. Došlo k tomu v situaci, kdy identita oboru založená na představě emancipace pomocí komunikativního jednání byla otřesena „*zvenitř*“ i „*zvenčí*“:

- Zvenitř přijetím post-moderní kritiky mocenského užití dialogu.
- Zvenčí tím, že se v nizozemské společnosti prosazovala „*technická racionalita*“, podle níž nejsou tzv. „*měkké sektory*“ přístupné „*kvantitativnímu měření*“ a z hlediska nákladů jsou „*neovladatelné*“. (137)

V této situaci bylo zřejmé, že sociální práce musí „*ztratit image nepřesnosti, nekonkrétnosti, a měkkosti*“. Zákonné uznání profese „*sociální pracovník*“ bylo ministerskými úředníky a příslušným parlamentním výborem podmiňováno schopností:

- jasně definovat která jednání jsou vyhrazena pro osobu vykonávající tuto profesi,
- uvést kritéria, podle nichž bude možné kvantitativně sledovat registrované klienty, výkon služeb podle časových norem a v návaznosti na to plánovat (135–136).

Těmto očekáváním se snažil v roce 1987 snažil vyjít vstříc tehdejší předseda Zastřešujícího svazu zaměstnanců sociální péče Van der Ploeg. Podle jeho stanoviska, které je ukázkou aplikace ideologie „*nové věcnosti*“ v sociální práci (138–139), je třeba:

- Odmítnout sklon sociální práce pojímat věci příliš široce. Je třeba opustit svět „*podvědomých příběhů, analýz a diagnóz*“. Klienti nehledají diskusní kroužky, aby po dlouhé diskusi „*přišli na to, že mají problém*“.
- Přijmout „*nový*“, „*věcný*“, „*racionální přístup*“, „*pomýšlet na zlepšování produktu*“. To znamená:
 - zaměřit se „*na úkoly*“, hovořit o „*postupech, úkolech, zodpovědnosti, infrastrukturách, organizačních strukturách, managementu, výrobě*“,
 - nabídnout klientovi „*vhodný produkt*“, to je „*jasnou, zřetelnou odpověď*“, „*doporučení*“, „*radu*“, „*konkrétní postoj pomoci*“,
 - vytvořit „*bezvadně fungujícím systémem*“, který je připraven k „*dodání produktu zcela hotového, připraveného ke spotřebě a takřka bez všeho kolem*“,

- management musí určit produkt a najmout kvalifikované pracovníky, aby klientům dodávali manažery stanovený produkt.

Příkladem organizace, která přijala tuto identitu, je podle Laana úřadu sociální pomoci v Groningen (53–55). Jeho pracovníci:

- se omezili na poskytování informací a vyřizování oprávněných žádostí,
- ze své nabídky „vyškrtli nemateriální pomoc“,
- to umožnilo „ovládat výrobní proces“ a „účelně organizovat a plánovat“,
- to podle jeho pracovníků umožnilo zvládnout rostoucí příliv klientů, který souvisel s ekonomickou depresí a úspornou politikou vlády,
- podle oficiálního hodnocení vynikla úřad v Groningen mezi jednadvaceti nizozemskými úřady sociální pomoci „*předáváním informací klientům*“.

Podle Laana tím úřad v Groningen vytvořil kulturu, která vychází z principů „strategického jednání“. Stal se „*továrnou na sociální pomoc*“ (s. 174):

- cíle pomoci „*nejsou stanoveny rozhovorem mezi pracovníkem a klientem, ale někde jinde*“, rozhovor „*je zaměřen na dosažení předem daných cílů*“,
- prostor pro jednání sociálního pracovníka se zužuje na „*technickou realizaci opatření, která jsou stanovena jinou instancí*“
- „*začíná převládat instrumentální jednání*“.

ad 7) řešení 3: „vnější“ a „vnitřní“ pohled, „porozumění donucením“ a identita „dvojí perspektivy“

Laan se domnívá, že obě dosud uvedená řešení dilematu dvojí vazby jsou jednostranná a neumožňují do praxe organizací sociální práce prosazovat principy profesionální pomoci, pro kterou je mimo jiné charakteristické:

- že cíle se mění v průběhu intervence, a skutečná pomoc klientům je proto těžko slučitelná s naplánováním služeb předem,
- že materiální pomoc (dávky, informace) bývá v řadě případů účinná pouze tehdy, je-li provázena nemateriální pomocí (učením),
- že v zájmu pomoci klientům je někdy důležité použít jak porozumění, tak donucení a že donucení je možné použít pro dosažení komunikativních cílů:

- monolog vždy nemusí vést k ovládnutí klienta, protože s jeho pomocí je možné dosáhnout „porozumění“ (viz pravý horní roh schématu)².
- dialog podle Laana spočívá v komunikaci, v jejímž rámci pracovník uvede důvody svého jednání a tyto důvody jsou podrobeny otevřené diskusi. K tomu podle Laana někdy dochází i v situacích, kdy pracovník postupuje do určité míry jednostranně:

- Oběti týrání, klienti se závislostí nebo psychickou poruchou často nejsou schopni vést diskusi o postupu pracovníka. Ten se rozhoduje jednostranně, své zdůvodnění však může k diskusi předložit buď předem (smluvně) nebo dodatečně. Například klient, u něhož hrozí nebezpečí vzniku psychózy, může předem, po dohodě a z vlastní vůle sociálnímu pracovníkovi vystavit plnou moc s přesným vymezením toho, kdy a jak má jednat. (213–214.)

² Viz též „uvážlivé využití autority“ (kapitola 7 učebnice).

- V případě nouze je možné například depresivní nebo z jiného důvodu akce neschopnou osobu „trochu tlačit žadáným směrem“, abychom ji pohnuli k aktivitě. Tento postup se sice bezprostředně nezakládá na vlastních představách klienta, přesto však nemusí blokovat další dialog. Monolog v tomto případě umožňuje, aby klient získal nebo znovu nabyl schopnost kontrolovat okolnosti svého vlastního života.

- Sociální pracovníci musí občas na klientovi něco vybojovat. V tom smyslu jsou agenty sociální kontroly. Pokud klientovi objasní své stanovisko a vyloží mu (často přes značné obtíže) rizika jeho neschopnosti dostát požadavkům okolí, zjistí, že tím posílili vzájemné porozumění a respekt. (223–224.)

Laana to přivádí k názoru, že je možné ambivalenci „dvojí vazby“ akceptovat a naučit s dvojí vazbou „zodpovědně zacházet“. Předpokladem podle něj je přijetí „dvojí perspektivy“: sociální pracovník musí vlastní pozici i situaci klienta **nahlížet jak z hlediska systému, tak z hlediska životního světa** (227, 43–53).

Jsou-li „systém“ a „životní svět“ **dvě „oblasti jedné skutečnosti“**, „*můžeme jeden a tentýž fenomén posuzovat jak z perspektivy systému, tak i z perspektivy životního světa*“ (50). Při interpretaci životní situace klienta a pracovní situace sociálního pracovníka pak můžeme postupovat čtyřmi způsoby – analogicky jako v tabulce výše. Každý z těchto pohledů přináší odlišnou odpověď na dvě otázky: otázka 1. „Které aspekty situace se mi z daného pohledu vyjeví?“ a otázka 2. „Jaké možnosti nástroje působení na jednání ostatních účastníků situace mi tento pohled nabízí?“:

1. Můžeme pohlížet na „životní svět“ jeho vlastní „vnitřní“ perspektivou, perspektivou „účastníků sociální interakce“.

otázka 1: Situaci vidíme tak, jak se jeví jejím účastníkům. Z tohoto hlediska je vnímáme procesy, které probíhají v situaci, aniž bychom postřehli působení „moci“ (39, 51).

otázka 2: Vnímáme možnost jednat podle pravidel komunikativního jednání.

Na tomto stanovisku se zakládala kultura řešení číslo 1.

2. Můžeme pohlížet na „systém“ jeho vlastní „vnější“, perspektivou, která „vidí pouze společenské systémové mechanismy“ (40, 51).

otázka 1: Vidíme pouze, jak dochází k usměrňování jednání účastníků „za jejich zády“

otázka 2: Vnímáme možnost jednat podle pravidel strategického jednání.

Na tomto stanovisku se zakládá řešení číslo 2.

3. Můžeme pohlížet na „životní svět“ perspektivou „systému“.

otázka 1: Z tohoto hlediska hledám, jak se skrže jednání, které má rysy komunikativního jednání, prosazuje „skrytá hra moci“.

otázka 2: Vnímám možnost jednat podle pravidel komunikativního jednání a používat to jako nástroj prosazování svých zájmů a subtilní uplatňování svého vlivu (51).

Toto je stanovisko pracovníků zařízení TBR.

4. Můžeme pohlížet na „systém“ perspektivou „životního světa“.

otázka 1: Z tohoto hlediska hledám, jak strategické jednání vede k porozumění.

otázka 2: Snažím se uplatnit pravidla komunikativního jednání v prostoru, kde obvykle vládou pravidla strategického jednání. (51)

Toto je stanovisko, které se výše popisuje jako „porozumění monologem“.

První a druhá pohled je jednostranný a umožňuje mi vidět pouze polovinu reality. **Pokud přijmu obě hlediska, otevře se mi perspektiva 3 a 4, které mi umožňují:**

- vidět „skrytou hru moci“, vnímat, kdy se na ní podílím a kontrolovat míru své účasti na ní,
- vidět a koncipovat komunikativní efekt použití moci tak, aby to pomohlo vyjednat s klientem a s ostatními účastníky situace prostor pro emancipaci v rámci společnosti takové, jaká je.

Přijetí tohoto stanoviska podle Laana umožňuje:

- brát vážně pohled klienta a pracovat na jeho emancipaci a současně akceptovat skutečnost, že emancipace je možné pouze v rámci společnosti.
- předávat klientovi zprávu „dvojitý význam“: „*V těžce společnosti, která tě dostala do problémů, která neakceptuje tvůj způsob života, ve které nemůžeš najít svou cestu, v této společnosti musíš znova zakotvit a musíš při tom zohlednit okolnosti vlastního života.*“
- akceptovat ambivalenci, která dřímá v roli sociálního pracovníka (225)

ad 8) řešení 3, příklady: „uvážlivá pomoc a svědomité jednání“ a „profesionální úloha sociálního pracovníka v tržním prostředí“

- „Uvážlivá pomoc, svědomité jednání“

Laan (228–232) považuje za „uvážlivý“ postup pracovníka, který při práci s klientem:

- aplikuje „široké pojetí racionality“, tzn. respektuje pravidlo, že je možné přecházet od diskuse o nároku a uznání pravdivosti faktů, k diskusi o nároku na uznání správnosti norem a k diskusi o uznání nároku na opravdovost vyjádření a přitom nedochází ke směřování diskuse o jednotlivých typech nároků na platnost a je možná vzájemná kritika v rámci těchto tří rovinách,
- snaží se s ním vést „dialogický“ rozhovor, to znamená, že respektuje předpoklady klienta o pravdivosti faktů, správnosti norem a upřímnosti sdělení (bere je vážně), což ovšem neznamená, že je „bez diskuse“ akceptuje. Za dialogický se zde považuje i postup, založený na „porozumění donucením“ (příklady viz výše v bodě 7).

komentář: Uvědomit si vlastní předpoklady není možné bez přijetí stanoviska číslo 3 a uvědomění si vlastního podílu na skryté hře moci. Rovněž Přijetí moci jako nástroje dosažení komunikativních účelů je podmíněno přijetím obojí perspektivy.

- dokáže se vyvarovat se jak nesprávného zásahu, tak nesprávného nezasáhnutí.

Za „svědomitý“ považuje Laan“

- důsledně individuální pohled na situaci klienta,
- vedený zodpovědnou snahou o porozumění tomu, jak pracovník do této situace zasahuje (227–228), což znamená, že si pracovník při práci na každém konkrétním případě sám sobě upřímně klade tři otázky:

- jak skutečně jedním (to je, „co dělám“ a „s jakými úmysly“),
- nemohl jsem nebo neměl jednat jinak,
- k jakým okolnostem svého rozhodování jsem přihlížel sám o své vůli a k jakým okolnostem jsem byl nucen přihlížet.

komentář: na tyto otázky není možné odpovědět bez přijetí „dvojí optiky“ a vnímání prvků „donucení porozuměním“ a „porozumění donucením“.

Pracovník který by vycházel jen z optiky „životního světa“ nebo je z optiky „systému“ by tyto zásady nepochopil a nemohl by je přijmout. Předpokladem jejich přijetí a praktické aplikace je přijetí „dvojí perspektivy“, která sociálnímu pracovníkovi umožňuje, aby si uvědomil jak vlastní podíl na moci, tak komunikativní efekty jednostranného postupu, které by mu unikaly, pokud by vycházel pouze z jedné z perspektiv.

Příklad viz učebnice, kapitola 10.

- „profesionální úloha sociálního pracovníka v tržním prostředí“

Laan (1998b) popisuje příklad organizaci sociálních pracovníků, kteří řešili kolize mezi:

- smluvním zadáním, které bylo formulováno na základě logiky strategického jednání,
- a svým pojetím role sociálního pracovníka, které vycházelo z představy komunikativního přístupu ke klientům.

Jejich řešení by založeno na uplatnění pravidel komunikativního jednání v prostoru, kde obvykle vládnou pravidla strategického jednání.

- Organizace v roce 1992 na základě „smlouvy“ s zajišťovala, aby „*dlouhodobě nezaměstnané osoby s psychosociálními problémy [...] přijaly placenou práci nebo jiné „společensky užitečné činnosti“*“. Cíle byly tedy „*definovány někým zvenčí*“ a sociální pracovníci měli práci s jednotlivými případy dosáhnout toho, aby byl „*za předem určenou cenu*“ dodán „*definovaný produkt*“.

- Sociální pracovníci viděli v podmínkách smlouvy nebezpečí. Obávali, že by snaha dostat podmínkám kontraktu mohla vést k tomu, že „*nejvíce nepoddajní klienti by mohli být prostě ponecháni stranou*“ a „*nejzranitelnější klienti*“ by tak „*byli vyloučeni nejen z trhu práce, ale také z procesu profesionálního poradenství*“. K tomu by došlo, pokud by organizace sociálních pracovníků účelově sledovala podmínky smlouvy a klienty by chápala jako nástroje dosažení svého účelu. V tomto případě by nevěnovala pozornost „*nejzranitelnějším klientům*“ pracovala by pouze s těmi klienty, u nichž byla naděje, že se je podaří na trhu práce umístit.

Organizace tuto strategii nepřijala a sociální pracovníci se mezi sebou dohodli, že: „*Kdykoliv se nebudou cíle zadavatele [...] a organizace sociální práce shodovat*“, budou dávat přednost snaze „*poskytnout lidem s psychosociálními problémy pomoc, která vyjde z přání a potřeb klientů*“ . Aby se nedostali do kolize se zadavatelem, komunikativním způsobem vyjednali změnu významu termínu „*výstup*“ z „*klient, který projde projektem a poté se ocitá na trhu práce*“, na „*za pozitivní výstup je možné považovat už to, že si klient nakonec dodá kuráž říci někomu o svých potížích a že je mu rychle poskytnuta dobrá pomoc*“ . Se zadavatelem se shodli, že tento krok „*je pro klienta často větším vítězstvím než jeho vstup do výcvikového kursu nebo nalezení zaměstnání*“.