

ORGANIZACE A KULTURA OSOBNÍCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

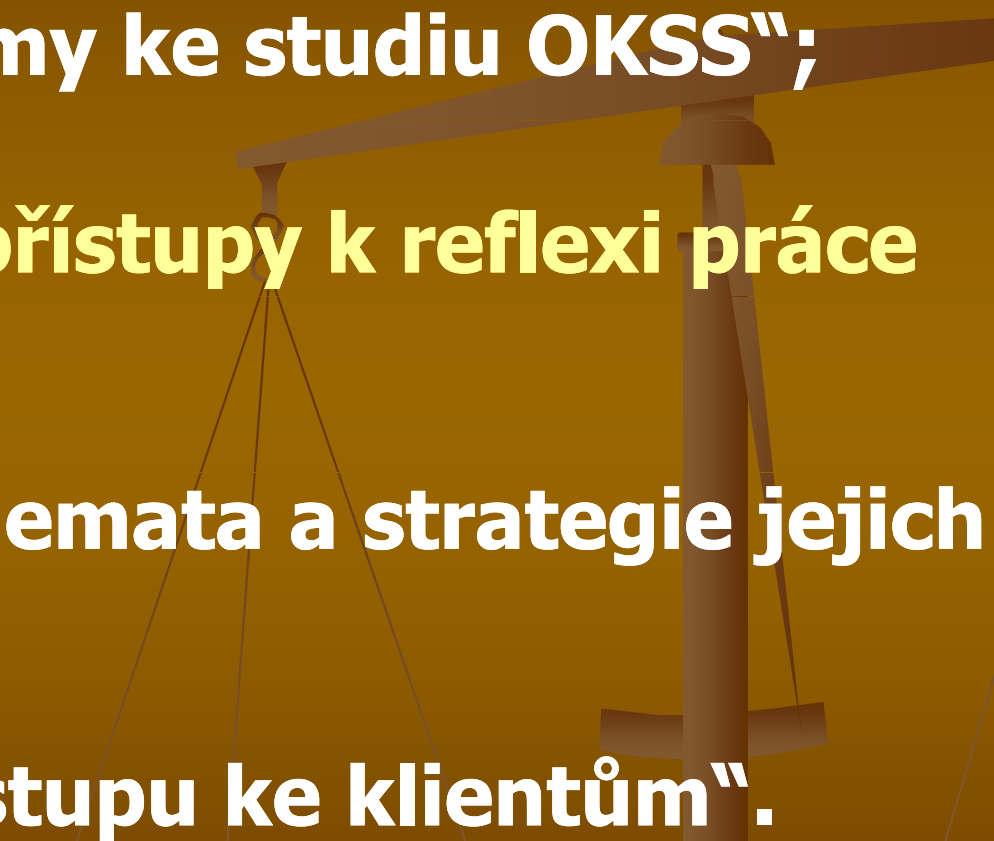
(3. Teoretické přístupy k reflexy práce s klienty: Laan)

SPP803




FSS MU Brno, 2008

Struktura témat předmětu

1. **Základní pojmy ke studiu OKSS“;**
 2. **„Teoretické přístupy k reflexi práce s klienty“;**
 3. **„Existující dilemata a strategie jejich řešení“;**
 4. **„Výzkum přístupu ke klientům“.**
- 

Teoretické přístupy k reflexi práce s klienty

1. Zvládání nesourodých pracovních podmínek (Lipsky)
 2. „Systém“ a „životní svět“, vnitřní a vnější perspektiva (Laan)
 3. Moc manažerů a profesionálů v organizaci (Howe)
 4. Kolektivní nevědomí (Tavistock Institute of Human Relations)
- 

ad 2) „System“ a „životní svět“, vnitřní a vnější perspektiva (Laan)

*Proč je podle Laana důležité uvědomit si, že porozumění s klientem je možné dosáhnout pomocí monologu?
(Musil, 2004: 95–97)*

Podle jakých zásad je třeba se podle Laana řídit, aby bylo možné vyhnout se jak „nedbalosti“, tak „neoprávněnému zásahu“? (Musil, 2004: 137–138, 143–147)

Co jsou to „nároky na platnost“ a jaké nároky na platnost rozlišuje Habermas? (Laan. 1998: 42–53)

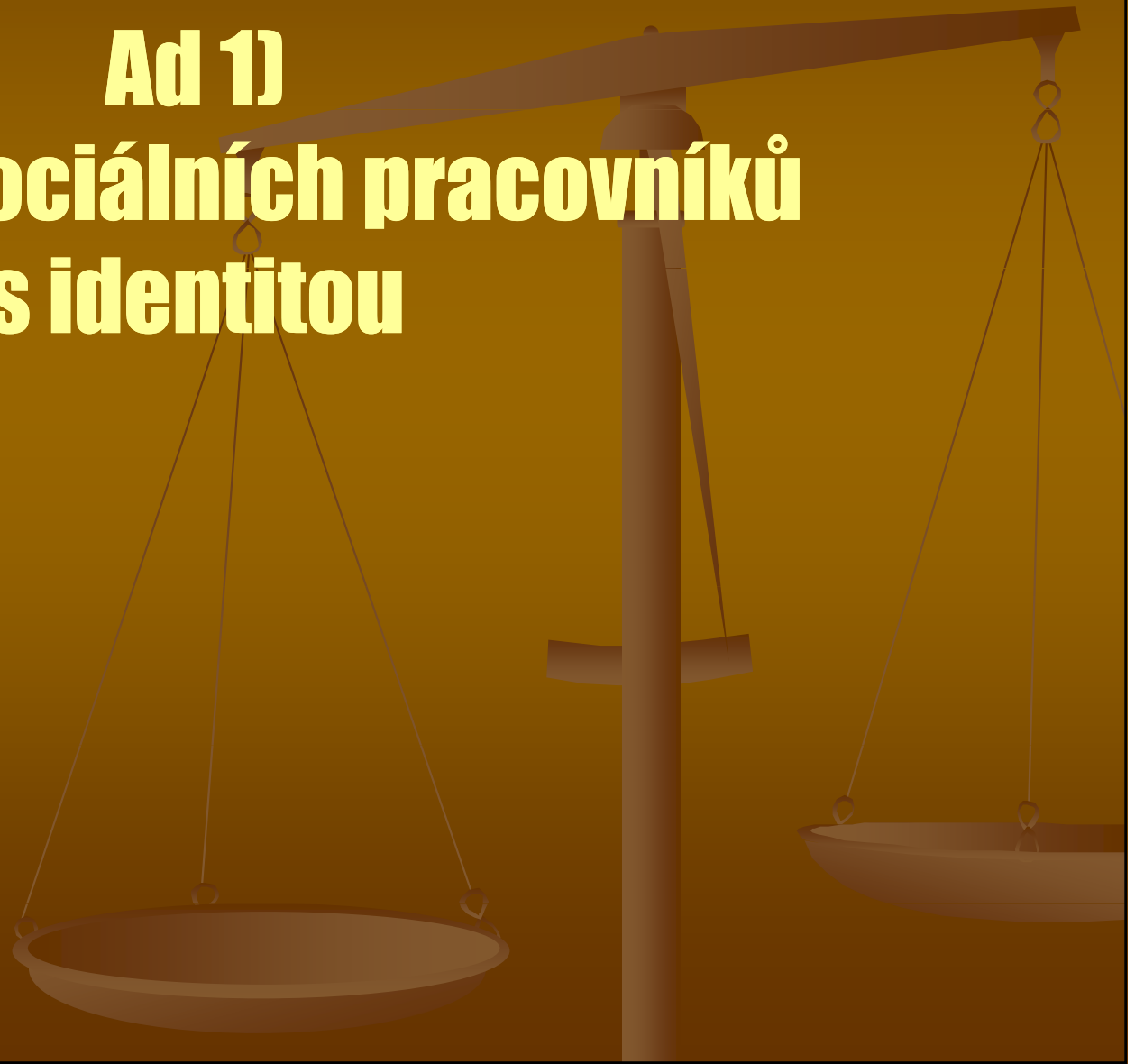
Jak se podle Laana jeví reprofesionalizace sociální práce z vnější a z vnitřní perspektivy? (Laan. 1998: 133–143)

....aj.

Struktura tématu

1. Nesnáze sociálních pracovníků s identitou – „manažerismus“ a „dilema dvojí vazby“
2. „Systém a životní svět“, „strategické a komunikativní jednání“
3. Řešení otázky identity sociální práce - odmítnutí systému a ritualizace „životního světa“ - zakotvení identity v „systému“ - přijetí dvojí perspektivy

Ad 1)
Nesnáze sociálných pracovníků
s identitou



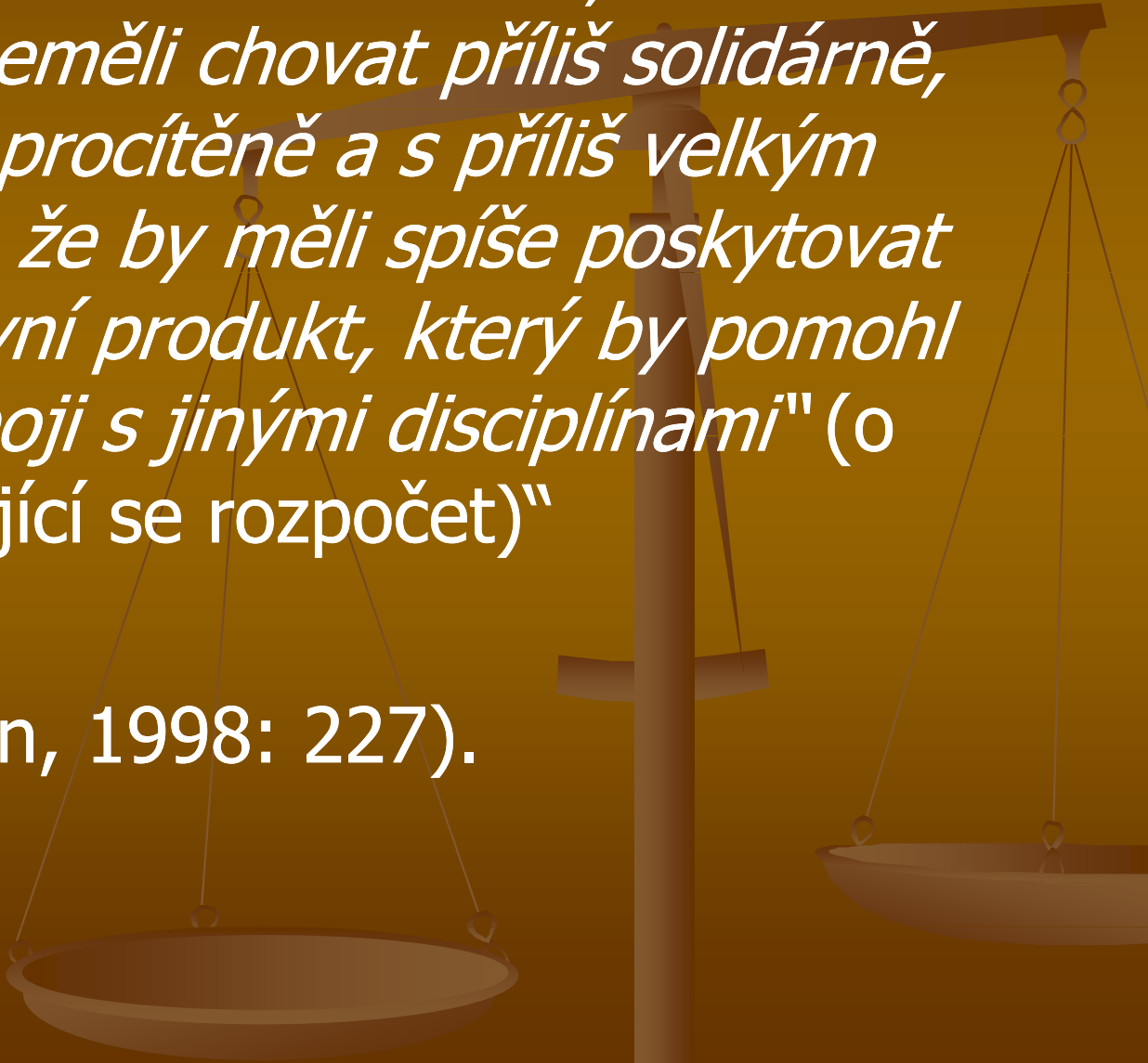
1. „Manažerismus“

uplatnění principu quasi-trhu

- *oddělení financování a poskytování služeb*
 - *najímání služeb*
 - *princip soutěže*

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

- *získávání kontraktů, kontrola nákladů a zisku*
 - *rozhodování o cílech služeb*
 - *předem definované úkony*
- *poskytovatelé vykonavateli či případovými manažery*



„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).

2. „Dilema dvojí vazby“

Sociální pracovníci (Laan, 1998: 225):

- *„se pokouší brát vážně vlastní interpretační rámec klienta“ a „zaměřují se na rozvoj emancipace [...] klienta“.*

a zároveň

- *„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“*

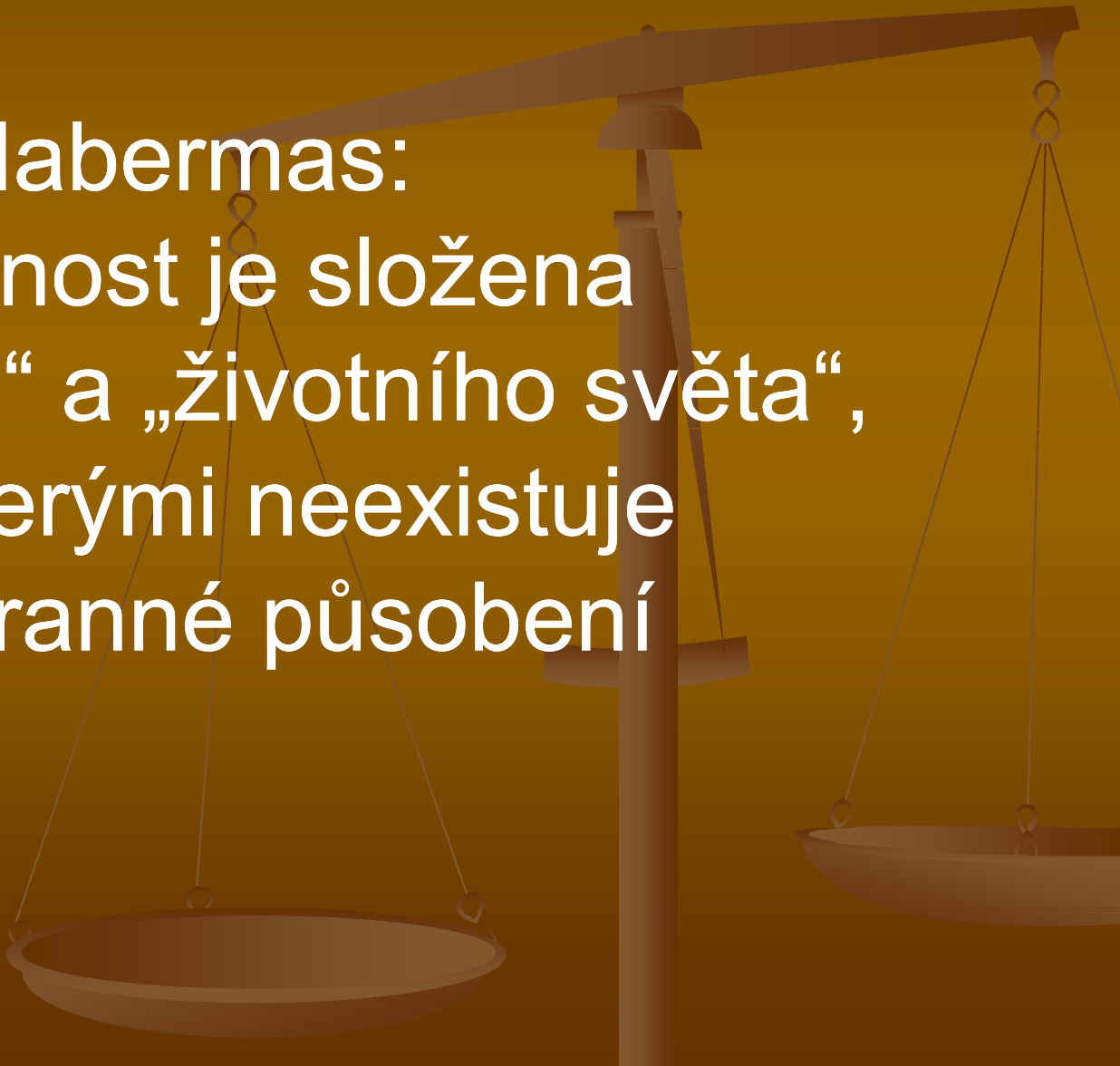
Nizozemští pracovníci se v 70. a 80. letech rozhodovali mezi bud' sloužit klientovi – anebo společnosti:

- dominovala představa, že „klienta dostala do problémů společnost“
- je možná emancipace klienta pomocí dialogu

(je třeba tlaku „strategického jednání“, které koordinuje účastníky tzv. „systému“, čelit prosazováním „komunikativního jednání“, které je principem koordinace tzv. „životního světa“)

**Ad 2) „System a životní svět“ -
„strategické a komunikativní jednání“**





Habermas:
společnost je složena
ze „systému“ a „životního světa“,
mezi kterými neexistuje
oboustranné působení

1. „Životní svět“

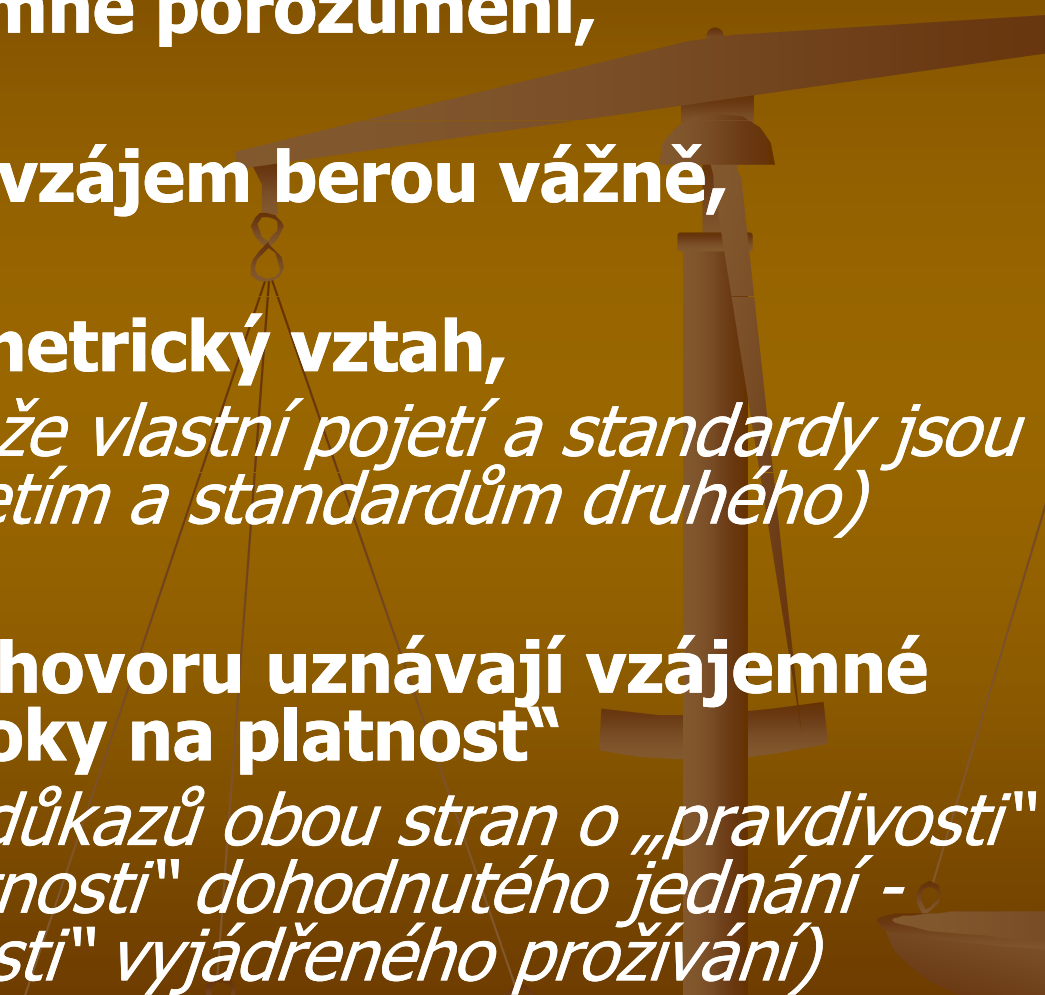
(Habermas dle Tönnies: Gemeinschaft, Wesenwille)

=

Prostor k jednání, ve kterém lidé komunikativně jednají na pozadí sdíleného konsensu, kdy účastníkům je znám způsob, jakým je možné dojít k společným definicím situací

Je koordinovaný „komunikativním jednáním“

Charakteristiky „komunikativního jednání“

- **vzájemné porozumění,**
 - **lidé se navzájem berou vážně,**
 - **symetrický vztah,**
(nepředpokládá se, že vlastní pojetí a standardy jsou nadřazené pojetím a standardům druhého)
 - **partneři při rozhovoru uznávají vzájemné „nároky na platnost“**
(předložení a obhájení důkazů obou stran o „pravdivosti“ výpovědi – „platnosti“ dohodnutého jednání - a „opravdovosti“ vyjádřeného prožívání)
- 

2. „System“

(Habermas dle Tönnies: Gesellschaft, Kürwille)

=

Skutečnost, že jednání aktérů je koordinováno za jejich zády pomocí takových „anonymních mechanismů“ jako jsou „peníze a moc“

Aktéři se rozhodují na základě vlastních zájmů - ustálených představ o lidech – zkušeností s vlivem rozhodnutí na jednání druhých

Je koordinovaný „strategickým jednáním“

Charakteristiky „strategického jednání“

- zaměřeno na dosažení určitých efektů chování jiné osoby,
- účastníci vztahu jsou vnímáni jako „sociální objekty“ s předvídatelným chováním,
- mezilidský vztah získává charakter „prostředku k účelovému vztahu“
- rozhodovatel vychází z „jednostranné definice situace“ (*nerespektuje nároky ostatních účastníků na platnost*)

V důsledku monetarizace a byrokratizace sociálních vztahů dochází ke „**kolonizaci životního světa**“, která spočívá ve zrušení platnosti zásad komunikativního jednání

Účastníci jsou zatlačováni do pozice objektů intervence či konzumentů a během jejich vztahu s experty a obchodníky je jimž znemožněna argumentace a kritika

„Kolonizace životního světa“

=

**pronikání zásad strategického jednání
do životního světa lidí**





Ad 3)

Řešení otázky identity sociální práce

Řešení otázky identity

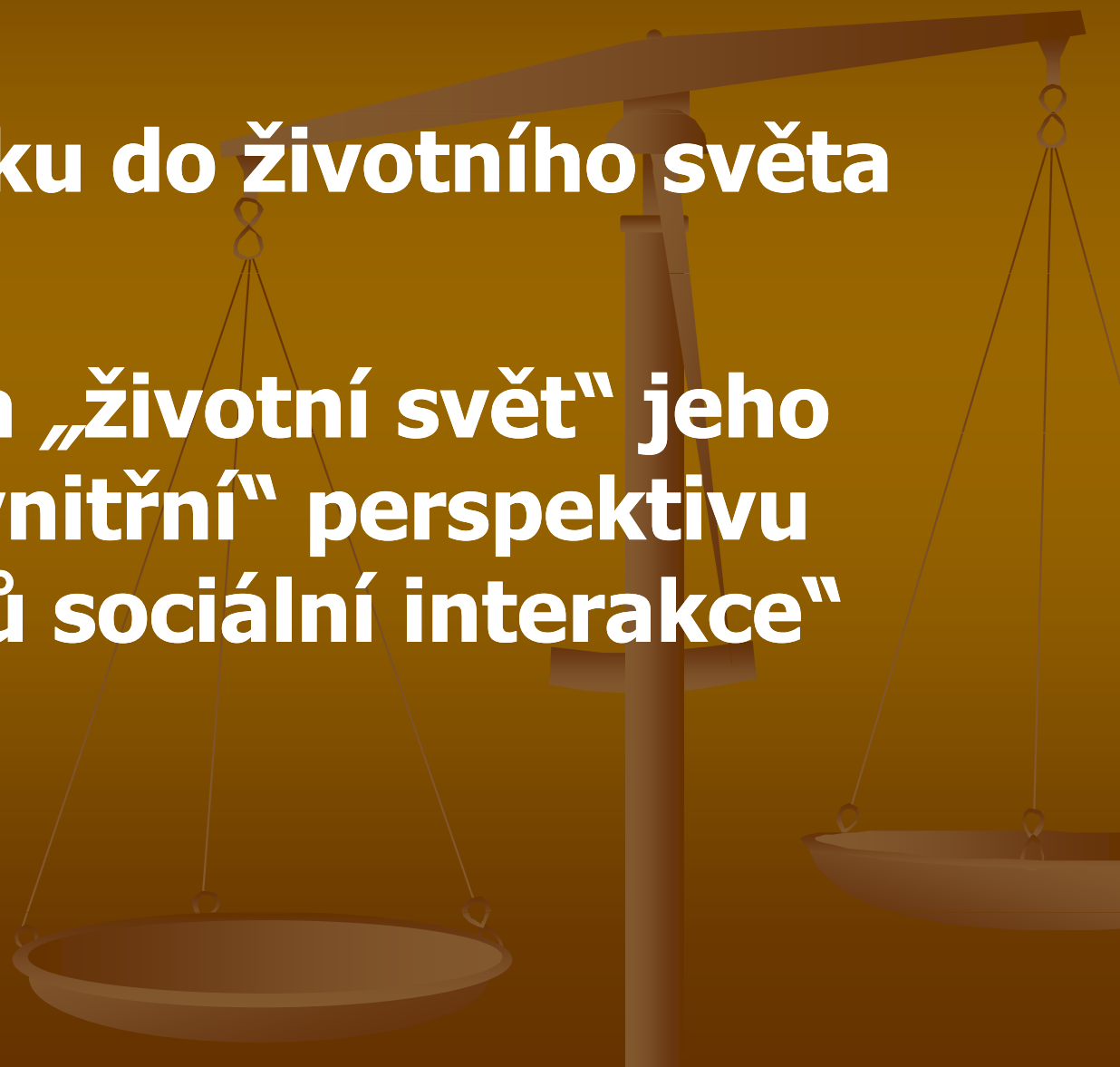


1. **Odmítnutí systému a ritualizace „životního světa“**
(Nizozemí, počátek 70. let)
2. **Zakotvení identity v „systému“**
(Nizozemí, polovina 80. let)
3. **Přijetí dvojí perspektivy**
(Laanovo doporučení a příklad z Haagu).

Ad1) Odmítnutí „systému“ a ritualizace „životního světa“ *(60. a 70.léta)*

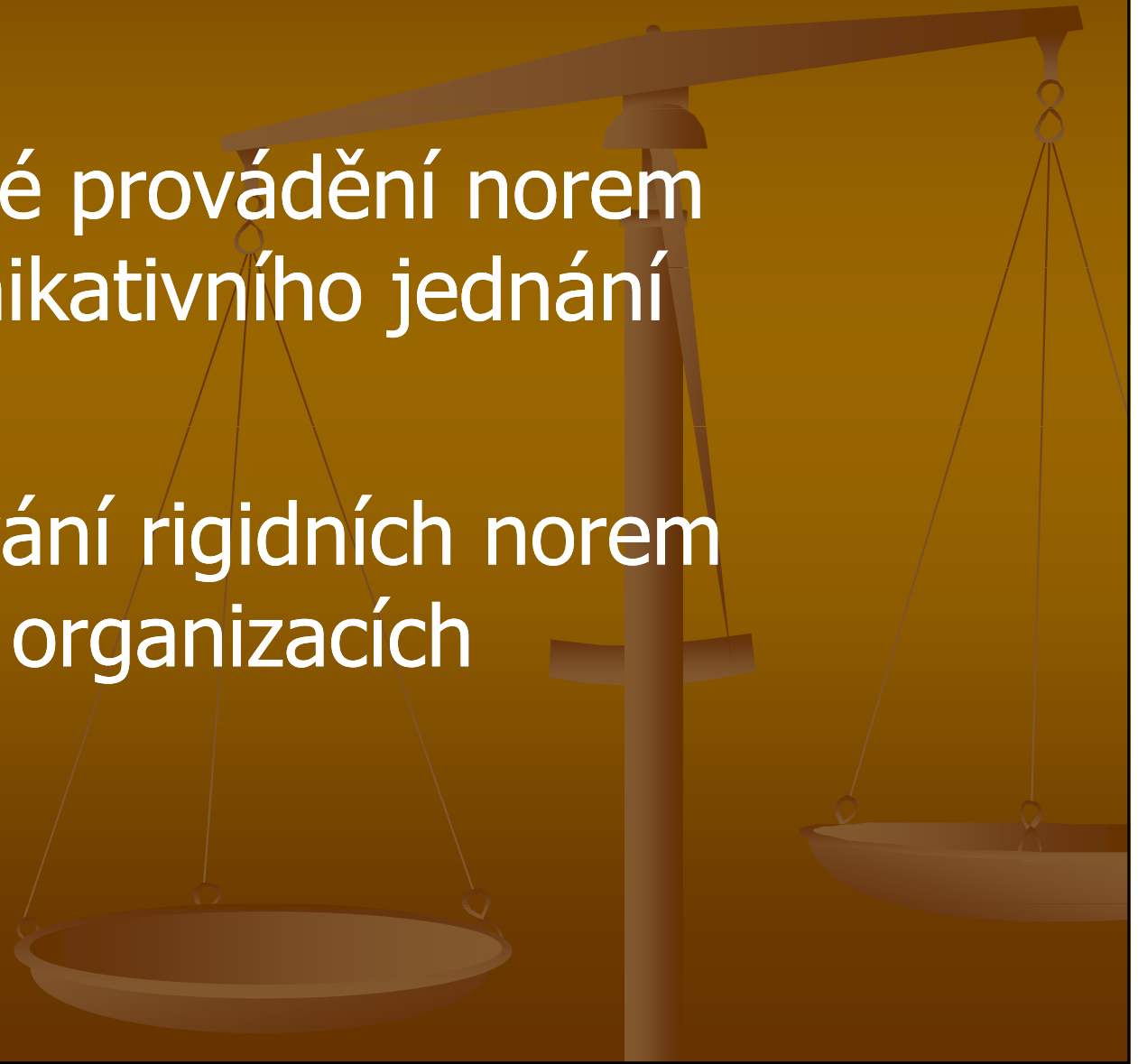
= kultura útěku do životního světa

**nahlížíme na „životní svět“ jeho
vlastní „vnitřní“ perspektivu
„účastníků sociální interakce“**



Projevy kultury útěku do „životního světa“

- doslovné provádění norem komunikativního jednání
- vynucování rigidních norem v organizacích



= rituálem se staly zásady, že všichni mají znát, hájit a zpochybňovat interpretace všech

- tabuizace tématu moci, jejíž vykonávání přecházelo do ilegality a nepozorovaně nadále komunikaci ovládalo
- bezmocná hra bez konce, v níž se nikdo neodvažoval rozhodovat, protože vše muselo být neustále předmětem diskuse (Laan 1998:206, 230)

Ritualizace životního světa vedla k otřesu identity pracovníků *(80. léta)*

výsledkem snahy o emancipaci a rovnocennou komunikaci je

**ovládnutí klienta „sociálním ukázněním“
a upevňováním „mocenských strategií
státu“**

Pracovníci se stali aktéry kolonizace životního světa tím, že dialogem s klienty podporovali jejich konformitu se systémem, který klienty utlačuje

4 řešení dilematu mezi monologem a dialogem

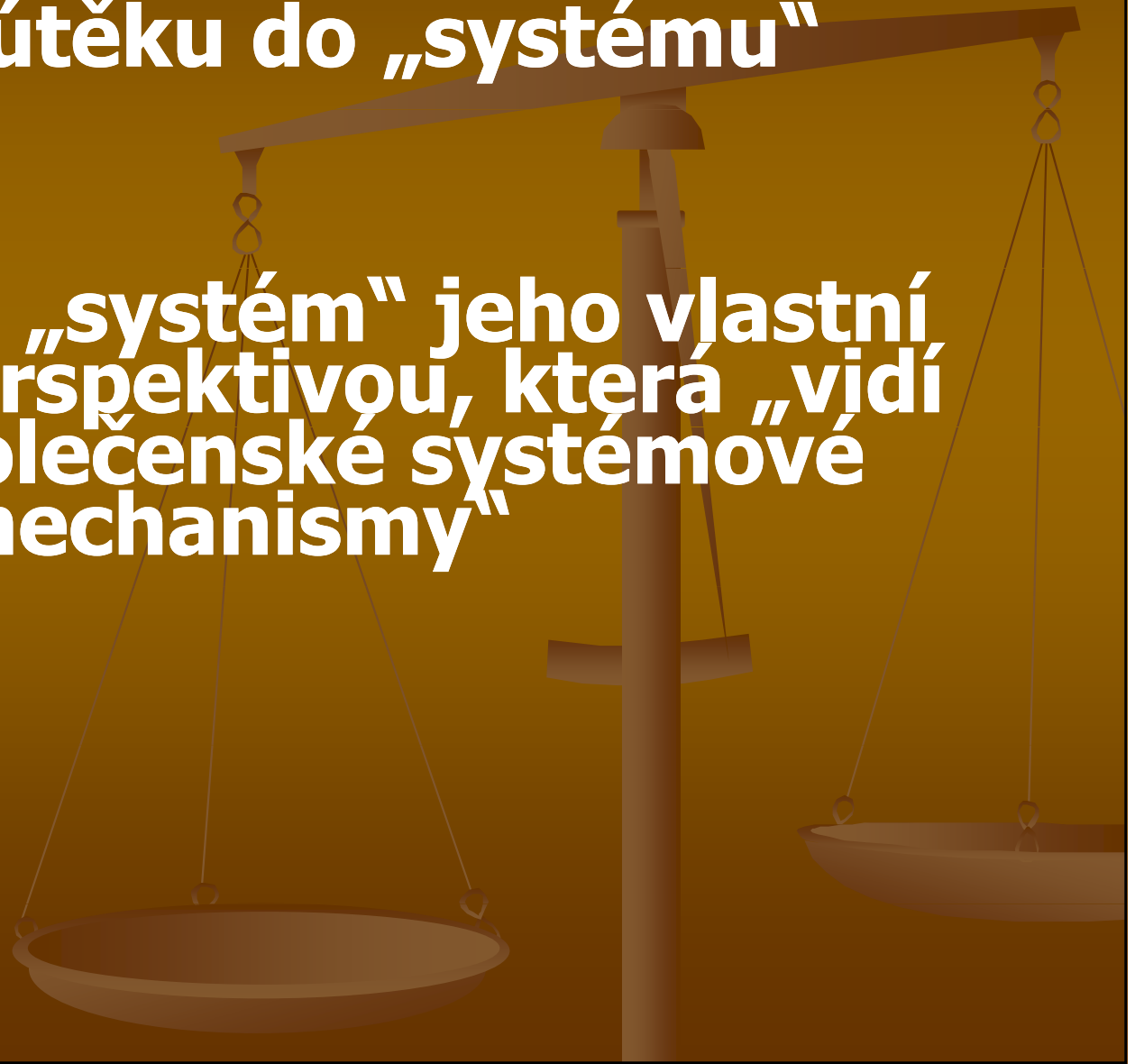
		způsob zajištění spolupráce s klientem	
		dialog	monolog
cíle pracovníka	vzájemné porozumění	„porozumění pomocí dialogu“ (60. a 70. léta)	„porozumění pomocí monologu“ (Laan)
	ovládnutí klienta	„ovládnutí klienta pomocí dialogu“ (80. léta)	ovládnutí klienta pomocí monologu

Zdroj: Laan, 1998: 110–111, upraveno

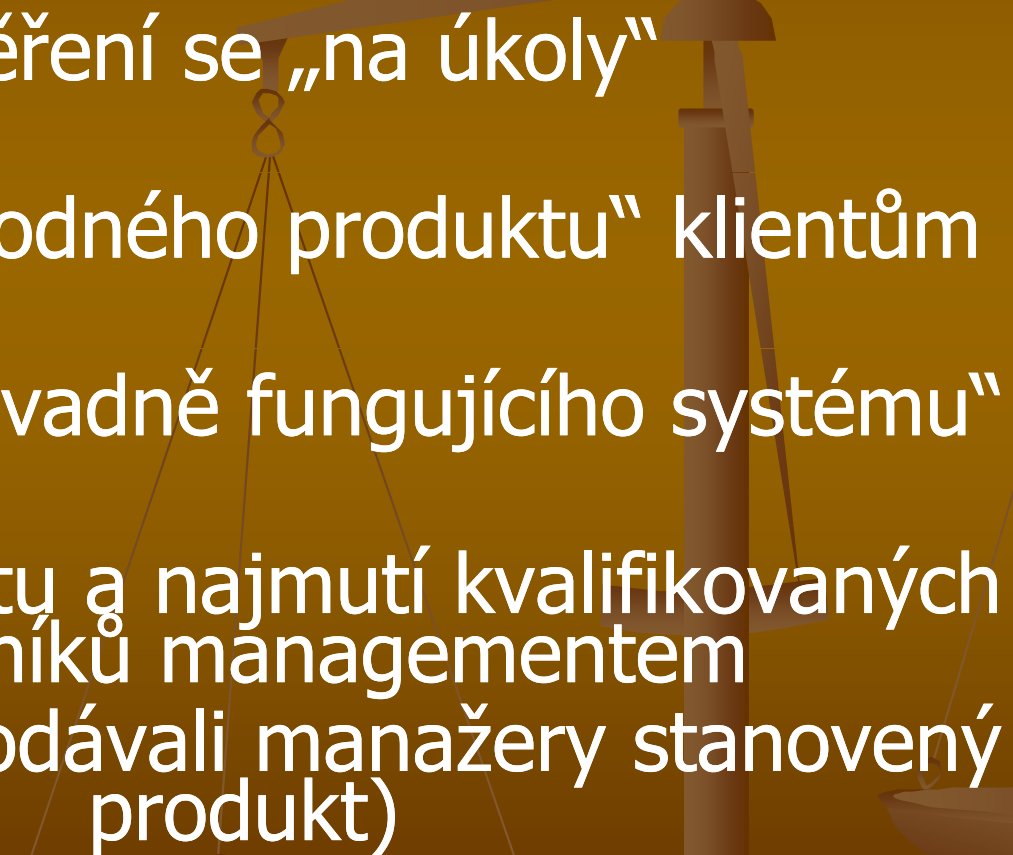
Ad2) Zakotvení identity v „systému“ *(80. léta)*

= kultura útěku do „systému“

**Nahlížíme na „systém“ jeho vlastní
„vnější“, perspektivou, která „vidí
pouze společenské systémové
mechanismy“**



Projevy kultury útěku do systému *(„ideologie nové věčnosti“)*

- zaměření se „na úkoly“
 - nabídnutí „vhodného produktu“ klientům
 - vytvoření „bezvadně fungujícího systému“
 - určení produktu a najmutí kvalifikovaných pracovníků managementem
(aby klientům dodávali manažery stanovený produkt)
- 

Ad3) Přijetí „dvojí perspektivy“

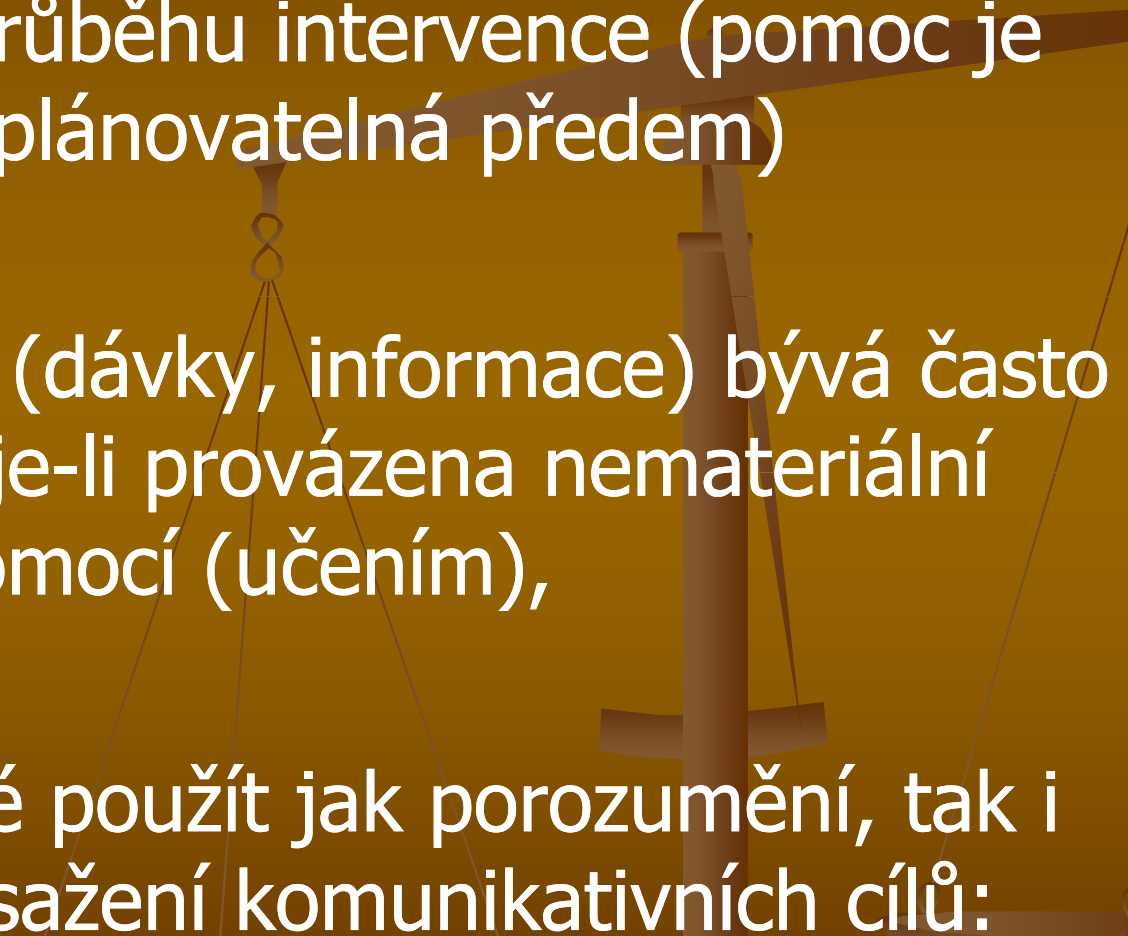
= přijetí principů profesionální pomoci

pohlížení na „*životní svět*“ perspektivou
„*systemu*“ a současně

pohlížení na „*system*“ perspektivou
„*životního světa*“



Co musí reflektovat principy profesionální pomoci

- cíle se mění v průběhu intervence (pomoc je těžko naplánovatelná předem)
 - materiální pomoc (dávky, informace) bývá často účinná pouze je-li provázena nemateriální pomocí (učením),
 - někdy je důležité použít jak porozumění, tak i donucení k dosažení komunikativních cílů:
- 

ambivalenci „dvojí vazby“ je možné akceptovat a naučit se s dvojí vazbou „zodpovědně zacházet“

předpokladem 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).

Co umožňuje přijetí dvojí perspektivy ?

(Laan 1998: 225)

- akceptovat ambivalenci, která dřímá v roli pracovníka
- brát vážně pohled klienta a pracovat na jeho emancipaci a současně akceptovat skutečnost, že emancipace je možné pouze v rámci společnosti
- předávat klientovi zprávu „dvojího významu“: *„V téže 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.“*