

LIBOR MUSIL*

KULTURA PRACOVIŠŤ SLUŽEB SOCIÁLNÍ PRÁCE**

ABSTRACT: The goal and basic concepts of future research in culture of social-work-services are presented in the text. The question is: 'What are the basic differences in culture of social-work-services of individual working-settings?' Concepts of 'social-work-services', 'social-service-agency', 'working-setting' and 'culture of the working-setting' are defined by the author.

Cílem tohoto textu je předložit k diskusi teoretická východiska aplikovaného výzkumu, který si klade otázku: „Za jakých předpokladů jsou schopny agentury služeb sociální práce účinně pomáhat svým klientům zvládat jejich životní situace?“ Tuto otázku je podle mého názoru možné zodpovědět, pokud budeme schopni identifikovat ta pracoviště služeb sociální práce, která svým klientům poskytují kvalitní služby, odlišíme je od pracovišť, kterým se takové služby poskytovat nedaří, a porozumíme rozdílům v jejich organizaci. Teprve na tomto základě je možné formulovat návrhy zaměření a uspořádání agentur služeb sociální práce, které by byly schopny efektivně podporovat klienty při zvládnání obtížných životních situací.

Dosud však nemáme k dispozici systematické poznatky o tom, s jakými typy zaměření a uspořádání pracovišť služeb sociální práce se můžeme v České republice setkat. Je proto obtížné identifikovat vazby mezi účinností služeb sociální práce a jejich organizačním uspořádáním a je třeba nejprve zodpovědět obecnější otázku: „Čím se liší organizace pracovišť služeb sociální práce?“ Na tu se zaměřím ve svých dalších úvahách a ve výzkumu, na jehož počátku stojím. Domnívám se, že znalí odpovědi na tuto otázku budeme schopni pomocí hodnotícího výzkumu vystopovat, jaké efekty přinášejí různorodá organizační uspořádání služeb sociální práce.

Abych ozřejmil smysl, který přikládám výzkumu rozdílů v organizaci pracovišť služeb sociální práce, postupně rozpracuji pojmy „služby sociální práce“, „pracoviště služeb sociální práce“ a „kultura pracoviště služeb sociální práce“.

„Služby sociální práce“

Východiskem výzkumu, jehož cíl je uveden výše, jsou pojmy „sociální práce“ a „služby sociální práce“.

* Případnou korespondenci prosím zasílejte na adresu: Libor Musil, FSS MU, Katedra sociální politiky a sociální práce, Gorkého 7, 602 00 Brno, nebo na e-mail: musil@fss.muni.cz.

** Tento text vznikl díky podpoře Grantové agentury České republiky.

Úkolem sociální práce je podporovat klienty při řešení těch životních situací,¹ které sami nezvládají. Sociální práce ovšem není jedinou pomáhající profesí, která se podporou lidí v obtížných situacích zabývá. V čem je tedy její specifikum?

Většina pomáhajících profesí se zpravidla zabývá některou z dílčích překážek bránících člověku zvládat jeho životní situaci. Například moderní medicína se většinou zabývá zdravotním stavem pacienta a snaží se napravovat selhání jeho organismu. Psychiatrie je v dnešním pojetí specializována převážně na kompenzaci poruch nervové soustavy. Psychologie se zabývá těmi překážkami zvládnání běžných životních situací, které vyvěrají z nesouladu mezi vývojem nebo aktivitou dílčích složek osobnosti klienta. V systému státního sociálního zabezpečení působí řada úřadů, které jsou převážně (ne vždy však zcela) specializovány na kompenzaci finančních nesnází těch, kdo jsou přechodně nebo dlouhodobě znevýhodněni ekonomicky. Pracovníci sociální péče zajišťují pro lidi s postižením nebo pro seniory převážně fyzickou péči, méně často a většinou neformálně poskytují emocionální nebo duchovní podporu. Faráři se někdy starají o různorodé nesnáze svých souvěrců, zpravidla jim však poskytují zejména služby duchovního (a nepřímou také duševního) rázu. A tak dál.

Ve všech uvedených případech je obvyklé, že se specialista zaměřuje na kompenzaci nebo nápravu některé z dílčích bariér zvládnání života jedincem nebo skupinou. Není sice vyloučeno, že si všimne i bariér, které nejsou předmětem jeho specializace, zpravidla se však nepovažuje za kompetentního se jimi zabývat hlouběji a odborně v tomto smyslu intervenovat. V lepším případě odkáže na jiného specialistu. Od tohoto zaměření na dílčí dimenzi situace klienta se liší přístup sociálních pracovníků. Předmětem jejich intervence je situace klienta jako celek. Sociální pracovník by měl reflektovat celou situaci, rámcově identifikovat všechny (zdravotní,

1 Pojetí sociální práce jako profese zaměřené na „osobu v situaci“ zformulovala v roce 1917 Mary Richmondová ve své knize *Social Diagnosis* (cit. dle Gilbert, Spetch, 1976: 284, 302). Bartlettová uvádí, že „formulace Richmondové je obecně považována za první autoritativní stanovisko o sociální práci, které znamenalo počátek hledání teoretických základů této profese“ (cit. dle Gilbert, Spetch, 1976: 297). Podle této autorky vzniklo pojetí sociální práce jako práce s „osobou v situaci“ v kontextu „práce s jedincem“ spíše než v rámci zaměření na „komunitní akci“. Důvodem podle Bartlett bylo to, že v oblasti „sociální práce s případem“ (social casework) byly „zřetelně a pohotově k dispozici modely a použitelné teorie. Průkopnická formulace Richmondové [...] čerpala svá ústřední témata především ze dvou profesí, koncept sociální diagnózy z medicíny a koncept sociálního svědectví z práva. Medicína dále poskytla klinický model, který zahrnuje zkoumání, diagnózu a intervenci.“ (Cit. dle Gilbert, Spetch, 1976: 297.) Ačkoliv medicínský (klinický) model případové práce je dnes již zpochybňován, koncept „osoby v situaci“ se zdá být nadále použitelný. Domnívám se, že jsou k tomu dva důvody. Z hlediska praktického výkonu sociální práce je důležité, že pojem „situace“ jasně orientuje pozornost sociálního pracovníka na celek, vnitřně provázanou soustavu psychických, ekonomických, kulturních, sociálních, zdravotních a dalších okolností, které klientovi brání ve zvládnání problémů. Z hlediska vymezení místa sociální práce ve společnosti umožňuje pojem „situace“ odlišit sociální práci od ostatních profesí, aniž by zamlžoval návaznosti mezi jejich aktivitami (viz další text).

psychiatrické, psychologické, ekonomické, kvalifikační, duchovní, hodnotové a kulturní, hygienické, vztahové případně další) bariéry zvládnání situace klientem, postřehnout vztahy vzájemné podmíněnosti mezi těmito bariérami a sám nebo s pomocí jiných specialistů by měl podporovat klienta při postupném překonávání celého komplexu těchto překážek.²

Z uvedeného nutně vyplývá, že všichni sociální pracovníci jsou nebo mají být univerzalisté. Sociální práce se realizuje ve dvou základních podobách. Někteří sociální pracovníci se věnují primárně celé situaci svého klienta v tom smyslu, jak to bylo popsáno výše. Jiní jsou specializováni na určitou dimenzi situace svých klientů (například na jejich rodinné vztahy, na jejich ekonomickou situaci nebo na jejich sociálně právní ochranu...), snaží se však řešení předmětu své specializace vnímat jako podmíněné celkovou strukturou situace klienta. V obou případech je sociálním pracovníkům společné, že předmětem jejich pozornosti je celková situace klienta, že se snaží přímo nebo nepřímo přispět k tomu, aby klient zvládl širší škálu bariér, a že značnou část služeb, které klient potřebuje, zprostředkovávají a neposkytují je přímo sami.

Odsud plyne, že svého cíle, totiž více nebo méně komplexního zvládnutí situace klientem, nemůže sociální pracovník zpravidla dosáhnout sám bez spolupráce s dalšími specialisty – lékaři, psychiatry, psychology, soudci, policisty, administrátory dávek sociálního zabezpečení, učiteli, duchovními, pečovateli, pracovníky ústavních zařízení a tak dále. Pokud jsou některé z těchto služeb sociálním pracovníkem vědomě integrovány do systematické snahy o podporu klienta při zvládnání širší škály jeho problémů nebo znevýhodnění, budu je nazývat „službami sociální práce“. Pokud jsou služby výše uvedených specialistů prováděny samostatně a bez systematické snahy

2 Komplexnost pohledu sociálního pracovníka na situaci klienta považuje za specifikum, které odlišuje sociální práci od jiných pomáhajících profesí, již definice Úřadu pro sociální záležitosti Spojených národů z padesátých let. Tato definice, která je výsledkem mezinárodního studia výcviku sociálních pracovníků, říká, že „sociální práce se snaží pomáhat jedincům, rodinám a skupinám ve vztahu k sociálním a ekonomickým silám, které je ovlivňují, a z tohoto hlediska se liší od jiných příbuzných aktivit, jakými jsou zdravotní péče, vzdělání, náboženství a tak dále. Ty [...] ze svého specializovaného hlediska obvykle vyčleňují [...] určité dílčí aspekty sociálně-ekonomického prostředí [...]. Sociální pracovník naproti tomu nemůže ze svého zorného úhlu vyčlenit žádnou dimenzi života osoby, která u něj hledá pomoc při řešení problémů svého sociálního přizpůsobování [...] (nebo žádnou) sociální instituci, která by mohla tomuto jedinci pomoci [...]“ (Citováno dle: Wilensky, Lebeaux, 1967: 144.) Životnost tohoto pojetí sociální práce ilustrují Sjoberg, Brymer a Farris, když konstatují, že jednou z překážek, na které narážejí klienti „při své snaze porozumět normativnímu řádu byrokratických systémů“, je skutečnost, že specializovaní „úředníci [...] se zabývají pouze jednou z jejich obtíží“. Zatímco jejich „situace je složitá“ a její různé aspekty (například problémy se zaměstnáním, kvalifikací a zdravotním stavem atd.) „se složitým způsobem prolínají, [...] žádný úředník není schopen vnímat [...] klienta jako celého člověka a není mu tedy schopen poradit, jak má využít své přednosti k tomu, aby překonal své slabiny.“ (Sjoberg, Brymer, Farris, 1966: 330) Toto empiricky podložené a pravděpodobně stále platné tvrzení lze chápat jako svého druhu „objednávku“ specialistů, schopných podpořit klienta při komplexním zvládnání celé jeho složité situace.

intervenovat do širšího kontextu situace klienta, za „služby sociální práce“ je považovat nebudu, přestože mohou mít pro zvládnání situace znevýhodněnými značný význam. Samy o sobě však nemusí být dostačující. Domnívám se také, že k integraci specializovaných služeb, která je obvykle předmětem sociální práce, může dojít i bez účasti sociálního pracovníka, pokud další specialisté společně usilují o komplexní řešení situace svého společného klienta, a navážou proto spolupráci. I tímto způsobem integrované služby je možné označit jako „služby sociální práce“, pokud se v jejich rámci stávají souvislosti mezi dílčími bariérami zvládnání situace klientem předmětem jejich vědomého působení.

Z uvedeného vyplývá, že za základní rys služeb sociální práce budu považovat jejich zaměření na širší komplex charakteristik situace klienta.

„Pracoviště služeb sociální práce“

Domnívám se, že je třeba rozlišovat mezi „agenturou sociálních služeb“ a „pracovištěm služeb sociální práce“. V prvním případě jde o formálně ustavenou, zaměstnavatelskou organizaci, v jejímž rámci mohou probíhat nejrůznější aktivity, mezi nimi také služby sociální práce. Typickým příkladem takové agentury může být okresní úřad, psychiatrická klinika nebo větší charitativní organizace. Od „agentury“ je třeba odlišit skupinu specialistů nebo dobrovolníků-laiků, která se z hlediska různých pomáhajících profesí zabývá více nebo méně komplexním, ne však úzce specializovaným řešením obtížné situace těch, kdo mají potíže s jejich zvládnáním. Takovou skupinu, která poskytuje více či méně komplexně pojaté služby klientům, budu nazývat „pracoviště služeb sociální práce“.

Vztah mezi „agenturou“ a „pracovištěm“ není těsný ani jednoznačný. V rámci jedné agentury může existovat několik pracovišť a v rámci jednoho pracoviště mohou spolupracovat zaměstnanci různých agentur. V rámci agentury jsou lidé sjednoceni loajalitou ke svému zaměstnavateli, v rámci pracoviště se lidé sdružují ve snaze poskytnout určitý typ služby. Loajalita vůči požadavkům zaměstnavatele může v jednom případě bránit účasti zaměstnance agentury na činnosti pracoviště, v jiném případě ji může naopak podporovat. Podobně může identifikace s cíli pracoviště pracovníkovi komplikovat nebo naopak usnadňovat plnění očekávání zaměstnavatele. Vše závisí na míře shody nebo slučitelnosti kultury pracoviště a kultury agentury nebo agentur, ve kterých jsou zaměstnanci členové skupiny poskytující služby klientům.

Služby, které klientovi pomohou zvládat celý komplex okolností, v nichž se ocitl, neposkytují zaměstnavatelské organizace, ale kooperující skupiny sociálních pracovníků a dalších specialistů. Jinak řečeno, finálním poskytovatelem služeb sociální práce nejsou agentury sociálních služeb, ale pracoviště služeb sociální práce. Z hlediska aplikovaného výzkumu, jehož cíl je uveden na počátku tohoto článku, je proto důležité odpovědět na otázku: „Jaké organizační podmínky by měly agentury vytvářet pro existenci a efektivní působení pracovišť služeb sociální práce?“ Základní výzkum by měl k zodpovězení této otázky přispět tím, že bude zjišťovat, za jakých okolností se zaměstnanci agentur zaměřují (nebo naopak nezaměřují) na spolupráci

v rámci takových pracovišť, která svým klientům poskytují komplexně pojaté a vzhledem k situaci klientů relevantní³ služby sociální práce.

Z hlediska vnitřní struktury je zajímavé rozlišit dva typy pracovišť služeb sociální práce. Za prvé to může být ustálenými interakcemi propojená síť specialistů, jejichž strategickým a manažerským jádrem je sociální pracovník nebo skupina sociálních pracovníků. Za druhé to může být ustálenými interakcemi propojená síť specialistů, jejichž strategickým a manažerským jádrem je specialista na jinou pomáhající profesi nebo několik takových specialistů. V obou případech může jít o zaměstnance různých částí jedné agentury. Zpravidla se však do sítě spolupracovníků zapojují zaměstnanci různých státních, veřejnoprávních, nevládních nebo soukromých agentur (úřadů, poraden, nemocnic, škol, charitativních a dobrovolných organizací, středisek zřízených občanským sdružením, živnostníků, uměleckých agentur a klubů a tak dále). Je běžné, ne však nezbytné, že strategické a manažerské jádro sítě spolupracujících specialistů je situováno v agentuře, která se programově zabývá službami sociální práce.

Pojetí „organizace pracoviště služeb sociální práce“

Pro účely zde koncipovaného výzkumu je vhodné vyjít z pohledu, který umožňuje vymezit tři základní pojetí „organizace pracoviště služeb sociální práce“.⁴ První z nich je založeno na předpokladu, že jednání členů skupiny určuje přímo či nepřímo její mocenská elita a že skupina je rozdělena na podskupinu ovládajících a jednu nebo několik podskupin ovládaných. Jednotlivé podskupiny mají odlišné zájmy a vzájemně soupeří o vliv, aby své zájmy mohly prosazovat a organizaci učinit nástrojem jejich realizace. Za druhé je možné organizaci chápat jako výsledek vědomé nebo bezděčné snahy jednotlivých členů skupiny o takové vymezení vlastní pozice, které by v rámci daných podmínek vytvářelo prostor pro rozhodování v intencích jejich definice situace nebo individuálních zájmů, maximalizovalo subjektivně definovaný užitek a minimalizovalo subjektivně vnímaná rizika individuálního rozhodování. Z tohoto hledis-

- 3 Názory na to, jaké služby jsou vzhledem k situaci klientů relevantní, se liší v závislosti na řadě faktorů. Mezi nimi je třeba zmínit například ideologickou orientaci pracovníků služeb sociální práce, jejich zaměření na empiricky nebo teoreticky podložené metody práce s klientem, jejich teoretickou orientaci na jednotlivá „paradigmata“ sociální práce, platnou, případně svým kulturním vlivem přežívající sociální legislativu, kulturu agentur, ve kterých jsou tito lidé zaměstnáni, a tak dále (viz například Navrátil, 1998). Z tohoto hlediska není možné jednoznačně a nestranně určit, co je „dobrá“ nebo „špatná“ sociální práce. Úkolem výzkumu kultury pracovišť služeb sociální práce by však mělo být zjišťovat, jaké odpovědi na tuto otázku dominují na jednotlivých pracovištích služeb sociální práce.
- 4 Dále uvedené členění pojetí organizace pracoviště služeb sociální práce vychází z typologie „paradigmat sociologického myšlení“, kterou popisuje Keller. Ten rozlišuje „konsenzuální“ a „interpretativní“ sociologické teorie a sociologické „teorie konfliktu“ (Keller, 1991: 88130). Využití Kellerova schématu zde považuji za účelné, protože v jeho rámci je dobře patrná racionalita „konsenzuálního“ přístupu, z něhož vychází pojetí „kultury“, které má pro zde prezentovanou koncepci výzkumu ústřední význam.

ka je organizace nezamýšleným efektem řešení subjektivně pojatých individuálních situací množinou členů pracovní skupiny. Třetí pojetí organizace vychází z představy, že spolupráce lidí ve skupině a zaměření jejich pracovního jednání vychází z konsensu o hodnotách, cílech a průběhu vzájemných interakcí.

První výše uvedené, „konfliktualistické“ pojetí organizace, je užitečné, je-li úkolem odpovědět na otázku: „Jak ovlivňuje snaha dílčích podskupin o udržení nebo prosazování svého vlivu na rozhodování ve skupině podobou její organizace?“ Představu organizace jako souboru praktik, který je výsledkem snahy jedinců o řešení subjektivně pojatých situací, je účelné využít, pokud stojíme před otázkou: „Jaká individuální hlediska a strategie stály u zrodu existující podoby organizace a jak jejich organizační projevy ovlivňují realizaci potenciálu členů skupiny?“ Třetí, „konsensuální“ pojetí organizace, je přiměřené tehdy, vytyčil-li si výzkumník otázku: „Z jakých předpokladů (ideálů, zkušeností, pojmů, hledisek) vychází praxe dané skupiny a jaké jsou z tohoto hlediska možnosti jejího dalšího vývoje?“

Mé teoretické a ideologické orientaci vyhovuje nejlépe třetí, konsensuální pojetí výzkumné otázky.

Konsensuální představa koresponduje s mými představami o tom, jak by měla být a jak do značné míry je uspořádána společnost. Jsem přesvědčen, že dobrý život lidí je v soudobých podmínkách možné zajistit všude tam, kde se jedinci a jejich skupiny sdružují na základě otevřené výměny svých rozdílných představ o hodnotách, cílech a způsobech jejich dosahování a na základě snahy o kompromisy, která vede ke vzájemnému obrušování původně rozdílných záměrů a jejich sblížení. Domnívám se rovněž, že vedle konfliktních vztahů a konfigurací, které jsou výsledkem subjektivně zaměřeného každodenního úsilí mnoha jedinců, ve společnosti existují procesy konsensuální povahy, jejichž výsledky umožňují soužití a spolupráci lidí.

Jsem také přesvědčen, že konflikty zájmových skupin nebo úsilí jedinců o vymezení subjektivně definované pozice jsou podmíněny existencí společných představ o tom, co je žádoucí. Pokud by dvě (pod)skupiny netoužily po téže hodnotě, neměly by důvod o ni soupeřit. Pokud by různí jedinci měli principiálně odlišné strategie, těžko by se mohli při řešení svých subjektivně vymezených situací vzájemně tolerovat nebo uzavírat koalice. Jsem tedy přesvědčen, že procesy konsensuálního charakteru jsou konstitutivním prvkem života moderní společnosti, a má proto smysl je zkoumat a poukazovat na jejich průběh a výsledky. Z téhož důvodu se domnívám, že konsensuální přístup k výzkumu organizace služeb sociální práce může komunitě sociálních pracovníků a tím i celé české společnosti přinést užitečné výsledky.

Jak jsem řekl v úvodu, cílem zamýšleného výzkumu by mělo v první fázi být porozumění rozdílům v organizaci pracovišť služeb sociální práce. Z hlediska konsensuálního pojetí organizace je tohoto cíle možné dosáhnout zodpovězením tří otázek:

- „V čem se lidé na jednotlivých pracovištích služeb sociální práce shodují, pokud se týče jejich představ o klientech, jejich situacích, potřebách a službách pro ně?“
- „Jakému uspořádání interakcí mezi sebou navzájem a mezi sebou a svými klienty

dávají pracovníci jednotlivých pracovišť v návaznosti na výše zmíněné představy společně přednost?“

• „V čem se podobají nebo liší uvedené představy a preferované modely interakcí na různých pracovištích a jaké typy organizace lze na základě těchto podobností a rozdílů identifikovat?“

Formuluji-li výzkumnou otázku tímto způsobem, jsem si přitom vědom, že jiní výzkumníci by svou pozornost zaměřili spíše na rozdíly ve vztazích mezi zaměstnavateli, kteří svým podřízeným s větším či menším úspěchem vytyčují pracovní cíle a vytvářejí více nebo méně vhodné pracovní podmínky, a lépe nebo hůře organizovanými zaměstnanci, kteří svůj přístup ke klientům více či méně ochotně přizpůsobují stanoveným cílům a pracovním podmínkám. Jiní badatelé by se zase zaměřili na rozdíly v tom, jak si jedinci na jednotlivých pracovištích služeb sociální práce subjektivně definují svoji pracovní situaci, jaké strategie rozhodování z těchto definic odvozuji a jak z toho plynoucí rozdílné organizační praktiky odlišným způsobem ovlivňují využití jejich individuálního potenciálu.

„Kultura pracoviště“ a její dimenze

Z konsensuálního hlediska je důležité, že způsob, jakým jednotlivá pracoviště vykonávají služby sociální práce, je vždy ve větší nebo menší míře vykrystalizován a ustálen. Každé pracoviště postupuje při řešení situace svých klientů svým způsobem, který se po dlouhá období nemění, nebo se mění jen pozvolna a obtížně. Některé charakteristiky svého pojetí služeb sociální práce si pracoviště uchovává bez ohledu na částečnou obměnu svého personálu a navzdory tomu, že se mění osobní vztahy mezi jeho pracovníky. To je možné díky existenci vazeb, které pracovníky spojují a uchovávají se v jejich kolektivním vědomí, a díky opakujícím se interakcím mezi nimi. Soustavu těchto vazeb, která plní funkci „orientačního kódu“ pracovního jednání členů skupiny, budu nazývat „organizací“ skupiny nebo pracoviště.

Organizace skupiny podle mého názoru sestává ze dvou typů vazeb mezi jeho členy.⁵ Ti jsou k sobě za prvé vázáni společně sdílenými představami o hodnotách a cílech společné práce a o chování členů skupiny ve vzájemných interakcích, v interakcích s klienty a dalšími subjekty nebo hodnotami. Tyto vazby budu souhrnně označovat jako „kulturní vazby“ nebo jako „kulturu pracoviště“. Členové skupiny jsou za druhé vzájemně propojeni pravidelnými interakcemi, jejichž opakující se průběh zpravidla kopíruje představy zakódované v kulturních vazbách. Tuto soustavu pravidelných, opakujících se interakcí budu označovat jako „strukturu vazby“, „sociální strukturu“ nebo „strukturu pracoviště“.

Domnívám se, že k inovacím organizace skupiny může dojít tak, že její členové změni své představy o hodnotách, cílech nebo o vzájemných interakcích a poku-

5 Pojetí „organizace“, jež zde prezentuji, vychází z koncepce, kterou vypracoval dlouhodobý seminář sociologů, zajišťovaný v letech 1985 až 1990 tehdejší brněnskou pobočkou Československé sociologické společnosti při ČSAV (viz Gregor a kol., 1990).

sí se této změně přizpůsobit interakce mezi sebou. V tomto případě změna kultury vede k inovaci struktury. Zdrojem inovace však také může být rostoucí vědomí členů, že díky změnám podmínek činnosti pracoviště došlo ke spontánní změně interakcí a že je tomu třeba přizpůsobit představy o nich a o jejich smyslu. V takovém případě vede změna struktury k následné inovaci kultury pracoviště. Ať už ke změně dojde tím či oním způsobem, výsledkem je období, kdy – jak se domnívám – je organizace skupiny (pracoviště) relativně ustálená a kdy interakce mezi členy reprodukuje jejich ustálené představy o těchto interakcích a o jim odpovídajících hodnotách a cílech.

„Kulturu skupiny (pracoviště)“ tvoří dvě kategorie kulturních vazeb. Jsou to za prvé „filozofie“ pracoviště a za druhé jeho pracovníky respektovaná „pravidla interakcí“ mezi členy této pracovní skupiny a mezi nimi, jejich klienty a dalšími subjekty.

Filozofii pracoviště tvoří představy pracovníků o tom, jakou hodnotu (význam, funkci) má jejich práce pro širší společnost a pro ně samotné, a o tom, jaké cíle by si pracovníci měli v zájmu naplnění těchto hodnot při své práci klást. Součástí filozofie pracoviště jsou také představy pracovníků o tom, co je to sociální práce (služby sociální práce), co potřebují klienti a jak a proč je k nim třeba přistupovat. Pro zaměření činnosti pracovníků je přitom rozhodující ta část jejich představ o hodnotách, cílech a způsobech práce, která je jim společná a představuje pomyslný průsečík jejich individuálních představ. Odchytky od tohoto „společného jádra“ jsou někdy tak výrazné, že krystalizují v konkurenční (o vliv usilující) nebo alternativní (paralelně uplatňovanou) filozofii, a mají proto vliv na činnost části pracovníků nebo celého pracoviště.

Při zkoumání filozofie pracovišť služeb sociální práce si v návaznosti na výše uvedené budu klást následující otázky:

- „Jaké představy sdílí lidé na jednotlivých pracovištích služeb sociální práce o hodnotě, významu nebo funkci činnosti svého pracoviště pro společnost nebo její části (obec, profesní společenství, klienty a tak dále)?“
- „Jaké představy sdílí lidé na jednotlivých pracovištích služeb sociální práce o hodnotě své činnosti na pracovišti pro ně samé?“
- „Jaké představy sdílí lidé na jednotlivých pracovištích služeb sociální práce o přístupu svého pracoviště ke klientům a o způsobu práce s nimi?“
- „Jaké dlouhodobé nebo krátkodobé cíle si kladou lidé na jednotlivých pracovištích služeb sociální práce v závislosti na východiscích filozofie svého pracoviště?“

Do druhé kategorie kulturních vazeb mezi členy skupiny patří pracovníky uznávaná pravidla interakcí. Svým obsahem jsou to představy o tom, jak by měly mezi pracovníky probíhat interakce, aby bylo dosaženo uznávaných cílů a byly naplněny společně uznávané hodnoty. Tato pravidla se týkají zejména dělby práce, koordinace, vzoru „dobrého“ pracovníka a pravidel stimulace. Analogicky vznikají čtyři kategorie výzkumných otázek:

- „Jaká hlediska rozdělování úkolů mezi pracovníky považují lidé na jednotlivých pracovištích služeb sociální práce za účelná?“
- „Jaký způsob koordinace dílčích úkolů považují lidé na jednotlivých pracovištích služeb sociální práce za účelný?“
- „Jaké vlastnosti by měl podle lidí na jednotlivých pracovištích služeb sociální práce mít ‚dobrý‘ (spolu)pracovník?“
- „Jaké odměny a jaké tresty považují lidé na jednotlivých pracovištích služeb sociální práce za důležité?“

Všechny uvedené otázky je třeba dále dekomponovat a operacionalizovat. Tento krok si ovšem vyžádá delší teoretickou přípravu, která zatím byla ledva započata. Rád proto přivítám jakékoliv připomínky nebo náměty čtenářů k nastíněné koncepci výzkumu.

Summary

THE CULTURE OF SOCIAL-WORK-SERVICES

The goal and basic concepts of future research in culture of social-work-services are presented in the text. The question is: 'What are the basic differences in culture of social-work-services of individual working-settings?' The core of „social-work-services“ is conceived as a set of specialised interventions integrated by the complex view of the client situation by the author. Unlike the 'social-service-agency', which is defined as an employer-organisation, the 'working-setting' is a group of generalists, specialists or volunteers who try to offer integrated and complex social-work-services to their clients. The concept of 'culture of the working-setting' is based on consensual view of the organisation. The culture consist of the philosophy of the group (i.e. values, goals and approaches to the clients) and of the rules of interactions among members of the group (i.e. division of tasks, ways of co-operation, patterns of the 'good' worker, working incentives etc.).

Literatura

- WILENSKY, H. L., LEBEAUX, CH. N.: *Industrial Society and Social Welfare*. Free Press, Toronto 1967.
- GILBERT, N., SPETCH, H.: *The Emergence of Social Welfare and Social Work*. Peacock Publishers, Itasca 1976.
- GREGOR, M. a kol.: *Modely spolupráce v pracovních societách*. Pracovní texty symposia. ČSSS při ČSAV pobočka Brno, Brno 1990. 5 s.
- KELLER, J.: *Úvod do sociologie*. SLON, Praha 1991.
- NAVRÁTIL, P.: Sociální práce jako sociální konstrukce. *Sociologický časopis*. Vol. 34, No. 1, 1998, s. 37–50.
- SJOBERG, G., BRYMER, R. A., FARRIS, B.: Bureaucracy and the Lower Class. *Sociology and Social Research*, 50, 1966, s. 325–337.