

Banks konstatuje, že „všechny tři myšlenkové proudy jsou evidentně přítomné v literatuře o sociální práci i v praxi sociální práce“ a dodává, že jejich nastínění je „jako všechny způsoby o kategorizaci umělé, přesto však může sloužit jako způsob poznávání odlišných akcentů, které sociální pracovníci mohou využívat ve své praxi...“ (Banks, 2001: 145–146). Nezbyvá, než dodat, že to platí stejně v Anglii jako v České republice.

Je možné zformulovat společné pojetí sociální práce?

Zamyšlení nad typologií pojetí sociální práce mimo jiné upozorňuje, že zadavatelé mohou podmínky výkonu sociální práce jednostranně kontrolovat proto, že „sociální práce“ je v očích české společnosti něčím nezřetelným – spíše souborem zákonem regulovaných rutinních administrativních úkonů nebo každodenně vykonávaných sebe-obslužných činností než pomáhajícím oborem, jehož pracovníci něco umí lépe než ti ostatní. Domnívám se, že zadavatelům tato představa vyhovuje nejen proto, že jim připadá samozřejmá, ale také proto, že činí sociální pracovníky levnou pracovní silou, na jejíž stanoviska se není třeba příliš ohlížet. Podle mne odsud plyne, že dokud sociální pracovníci nesdělí české společnosti zřetelnou nabídku svého oboru, nemohou se stát rovnocennými partnery svých zadavatelů při rozhodování o zakázce a o výkonu sociální práce.

Předpokladem vyslovení takové nabídky je, aby se stoupenci různých pojetí sociální práce mezi sebou dohodli, co to „sociální práce“ je, případně aby se aspoň domluvili, jaký obraz svého oboru budou veřejnosti a svým zadavatelům společně prezentovat. Nevím jistě, zda sociální pracovníci něco takového chtějí udělat. Pokud ano, měli by nejprve zvážit otázku, zda a případně za jakých okolností je taková dohoda vůbec možná.

Vývoj představ o sociální práci není pro vytváření zásadnějších dohod příliš příznivý. Lorenz (2007: 69) totiž konstatuje, že jejich šíření a vzájemná izolovanost dlouhodobě narůstá.

Nejen to. Podle sociologů nejsou v soudobé, tzv. „pozdě moderní“ nebo tzv. „postmoderní“ situaci podmínky pro oslovení větších

skupin lidí zřetelnou nabídkou sociální práce příliš příznivé. Pokud vyjdeme z toho, co říkají Lyotard (1993), Giddens (1991) a Beck (1992), dosažení shody v rámci názorově tak heterogenního sociálního útvaru, jakým je pomyslná komunita českých sociálních pracovníků, nemusí být jednoduché. I kdyby se podařilo, přijetí obsahu jejich ujednání zadavateli sociální práce by rozhodně nebylo přímočarou záležitostí. V soudobé situaci podle nich totiž scházejí základní podmínky pro jakoukoliv stabilnější dohodu a pro její širší akceptaci ve společnosti.

V sociologickém myšlení má zásadní místo představa, že předpokladem dohody je „konsenzus“. Ten lze podle Petruska (1996) vymezit jako souhlas účastníků nějaké události v představách i citech, který zvyšuje pravděpodobnost, že se účastníci dané události shodnou, aniž se před tím dohodli. Jednoduše řečeno, že si budou rozumět i bez dlouhého vzájemného vysvětlování svých stanovisek. To podle Lyotarda, Giddense i Becka není v dnešní evropské společnosti dost dobře možné.

Mnozí zakladatelé sociologie se v 19. století domnívali, že konsenzus je předpokladem řádu. V posledních desetiletích však teoretické společnosti tuto představu relativizují. Pochybnost vznikla nejen o tom, že shoda představ a citů může mít podobu spontánního vzájemného „předporozumění“. Objevila se i myšlenka, že ke konsenzu se nedá propracovat ani diskusí, jejímž cílem by byla upřímně míněná snaha účastníků o vzájemné porozumění. To by znamenalo, že potenciální účastníci diskuse o společné nabídce stoupenců různých pojetí sociální práce si dnes nemohou být jisti, že se dopracují k takovému „souhlasu svých představ a citů“, který otevře cestu k jejich stabilní dohodě.

Zmíněné pochybnosti o konsenzu lze stručně vyjádřit v podobě tří tezí. První z nich říká, že „selhání příslibů lepší budoucnosti pro všechny zlikvidovalo věrohodnost představy, že se můžeme společně podílet na realizaci všelidských hodnot“. Druhá konstatuje, že „zájmová společenství jsou dnes přechodná, přeskupují se podle situace, a jsou proto založená na toliko provizorních, nikoli trvalých dohodách“. Třetí teze hovoří o tom, že

„kolektivní, velkými skupinami lidí sdílené vzory života byly nahrazeny nestejnorodou směsicí nabídek životních vzorů, což vyvolalo zásadní nárůst heterogenity životních strategií jedinců“. Lyotard, Beck i Giddens svorně uvádějí všechny tři uvedené teze. Každý z nich ovšem věnuje větší pozornost jedné z nich.

Vzhledem k tomu, že mám k dispozici omezený prostor jedné stati, v dalším textu budu sledovat pouze výklad, který podává Lyotard. Nebudu se zabývat pouze jeho názory na to, proč konsenzus není možný. V zájmu hledání možností dohody mezi stoupenci různých pojetí sociální práce se zaměřím také na otázku, na jakém základě se mohou utvářet dohody v situaci, kdy se tímto základem nemůže stát konsenzus.

Lyotard uvádí, že legitimita lidských institucí a forem společenské praxe je dosahována a uchováována sdělováním „příběhů“. Ten ukáže posluchačům smysl jejich společného úsilí tím, že se odvolává buď na minulost, nebo na budoucnost (Lyotard, 1993: 29, 52 aj.). Pokud svou legitimitu čerpá z minulosti, jedná se o „mýtus“, který se odvolává na prapočáteční, zakládající činy (např. když úkol pracovníků oboru zmírňovat utrpení zdůvodňuje odkazem na biblický příběh milosrdného Samařana). Pokud příběh čerpá svou legitimitu z budoucnosti, jedná se o „projekt“, který se odvolává na společnou vůli uskutečňovat emancipační cíle (např. když úkol pracovníků oboru zmírňovat utrpení zdůvodňuje snahou o vybudování spravedlivější společnosti).

Podle Lyotarda (1993: 29, 52 aj.) byly pro moderní společnost 19. a první poloviny 20. století charakteristické legitimizační procesy, které se opírají o „projekty“, „velké emancipační příběhy“, které popisují směřování lidské historie k lepší budoucnosti pro všechny. Příkladem takto chápaného „projektu“ je například vize „obohacení celého lidstva pokrokem kapitalistické vědotechniky“, „socialismus“ jako cesta k „emancipaci práce“, „osvícenství“ jako cesta k „emancipaci rozumu a svobody“ a další. Jejich, dnes již ztracená, uhrančivost spočívala v tom, že jejich vypravěči (filozofové a politické elity) nabízeli „Ideu“, jejíž realizaci „je třeba připravit“ a která má být „univerzální“, to je, týká se všech lidí a všech aspektů jejich života.

Lyotard vysvětluje, že „projekty“ tohoto typu ztratily věrohodnost. Stalo se tak proto, že vyprávění o lepší budoucnosti měla v očích adresátů potvrzovat úspěšná realizace „Ideje“ (např. Ideje „svobody“ nebo „většího bohatství lépe rozdělovaného“). K té ovšem může dojít až v budoucnu. Politikům tedy nezbyvá, než navozovat dojem stvrzení právoplatnosti „Ideje“ tím, že opakovaně konstatují úspěch, který je však věcí budoucnosti, a nemohl proto zatím nastat. Tento způsob potvrzování věrohodnosti „velkého příběhu“ se nevyhnutelně stává zdrojem pochybností. (Lyotard: 1993: 30, 52–53.)

„Projekty“ navíc popíraly samy sebe proto, že sice hlásaly „univerzální, všelidské Ideje“, svého legitimizujícího účinku však mohly dosáhnout jedině tak, že jejich vypravěči – ideologové a politici představitelé jednotlivých států a stran – spojovali „Ideje“, jejichž realizace měla přinést prospěch všem lidem, s osudem konkrétních skupin, zpravidla národů nebo společenských tříd. Vypravěčem a publikem „projektu“, který se odvolává na Ideu všelidského dobra, se proto obvykle stávalo „*shromáždění, které reprezentuje lid určitého jednotlivého národa*“. Uhrančivost velkých Idejí budoucnosti se pak opírala o národní mytologie. Vypravěč si na podporu univerzálního „projektu“ bral jména národních hrdinů a příklady jejich „*ušlechtilé smrti*“. Tímto způsobem deklarovali podle Lyotarda Francouzi „*Vyhlášení lidských práv*“ v roce 1789. (Lyotard: 1993: 52–53.) Analogicky, byť bez odvolání na národní mýty, si počínal Marx, když vysvětloval, že prosazení zájmů dílčí skupiny – dělnické třídy, která až dosud strádala pod jhem kapitalismu – je krokem k emancipaci všech lidí.

Extrémním příkladem vnitřně nesourodého spojení „projektu“ spravedlivé budoucnosti s mytologií dílčího národa byl podle Lyotarda německý „národní socialismus“: „*Jestliže určitá moc opírá svoji autoritu o národní [...] jméno, které je vepsáno do určitého souboru příběhů více méně vybájených, jako je germánská [...] sága, pak se to může dít jen v naprostém rozchodu s dědictvím Vyhlášení lidských práv z roku 1789.*“ Výsledkem není toliko ideový, ale také praktický rozchod s myšlenkou lidských práv, jehož tragickým symbolem je podle Lyotarda Osvětim (Lyotard, 1993: 30, 53).

Více nebo méně drastické zkušenosti tohoto typu nebyly v průběhu 20. století ojedinělé. To podle Lyotarda ve druhé polovině tohoto století vedlo k „likvidaci“ veškeré důvěry v moderní „projekty“, které se legitimizují příslibem uskutečnění univerzálních ideí v budoucnosti: „To, co se stalo, [...] nenapravitelným způsobem wpisuje do evropského vědomí [...] podezření, že universální historie nesměruje nepochybným způsobem ‚k lepšímu‘.“ (Lyotard, 1993: 53.) Zde Lyotard (1993: 97) vidí zárodek postmoderní situace, pro kterou je podle něj příznačná „nedůvěřivost“ vůči všem příběhům, které v sobě obsahují určitý výklad směřování historie.

Z hlediska příběhu, který vypráví tento článek, je důležité, že jedním z takových „výkladů o směřování historie k lepšímu“ je podle Lyotarda dnes již zdiskreditovaný příběh o „konsenzu, k němuž se dospěje diskusí“ (Lyotard: 1993: 98). Likvidace důvěry v moderní „projekty“ byla také likvidací věrohodnosti představy, že společnost může v zájmu všech překlenout svou heterogenost komunikací, která směřuje ke stabilní (dlouhodobé) shodě účastníků o významu probíhajících událostí.

Pokud nadále nemůžeme počítat se stabilitou a jednoznačností konsenzu, existuje ještě nějaká perspektiva pro ty, kteří by se rozhodli usilovat o dohodu?

V postmoderní situaci není podle Lyotarda reálné, aby velké skupiny lidí společně a dlouhodobě přisuzovaly určitým událostem stejné významy. Reálné však podle něj je, aby lidé stále znovu a znovu vytvářeli pomocí dílčích vyjednávání provizorní, přechodné a proměnlivé „díličí stability“, přičemž komunikace o nich se dnes odehrává v rámci „přediva vztahů, které je složitější a pohyblivější než kdy dřív“ (Lyotard, 1993: 98, 114–118, 175–176). Toto „předivo“ sestává z jedinců, kteří jsou nuceni se každý po svém – podle své osobní životní strategie²³ – orientovat v pestré směsici sdělení a nabídek různé povahy (Lyotard, 1993: 115, Beck: 1992: 131–137; Giddens, 1991: 80–88) a ze sítí různorodých zájmových uskupení. Ta se znovu a znovu přeskupují podle toho, jaký problém je právě předmětem diskuse²⁴ (Beck, 1992: 100–101) a jejich členové v různých situacích a při vyjednávání o různých problémech

diskutují podle měnících se pravidel (Lyotard, 1993: 175–176). Není proto možné počítat s tím, že by vyjednávací strategie všech uskupení byly reakcí na jeden, všeobecně uznávaný model pravidel komunikace. Dílčí, provizorní dohoda je nicméně možná tam, kde účastníci události a diskuse pro danou chvíli přijímají svůj, relativně ucelený soubor pravidel komunikace. (Lyotard, 1993: 175–176.)

Co by tedy Lyotard poradil sociálním pracovníkům, kteří by se chtěli domluvit na tom, co budou společně nabízet společnosti?

Asi by je varoval, aby nepropadli naději, že by je snad k dohodě o „nabídce sociální práce“ spontánně přivedlo široce sdílené předporozumění. Za bláhové by nejspíš označil očekávání, že je možné dospět k takové představě sociální práce, která by byla všemi účastníky diskuse jednoznačně a „navždy“ přijata. Byl by asi přesvědčen, že reálně by mohlo jít o představu vnitřně nestejnorodou a nestálou. Spíše o mozaiku než o jednolitou malbu s jasným ústředním motivem. Asi by považoval za možné, že by stoupence různorodých pojetí sociální práce mohl k „jednacímú stolu“ přivést společný zájem na tom, aby je zadavatelé začali respektovat a přizpůsobili svou zakázku nabídce sociálních pracovníků. (Zcela jistě by si ale nemyslel, že by zastánce různorodých pojetí sociální práce k „jednacímú stolu“ přivedly stejné motivy a stejná představa o tom, co to znamená „kontrolovat vlastní práci“.) Určitě by jim doporučil, aby se především pokusili dohodnout, podle jakých pravidel povedou diskusí, a aby byli připraveni tato pravidla po vzájemné dohodě a podle situace a měnících se podmínek upravovat. Asi by jim také poradil, aby se – kromě dohody o tom, co budou zadavatelům společně nabízet – zabývali otázkou, podle jakých pravidel s nimi budou zadavatelé (zákonodárci a zaměstnavatelé aj.) ochotni o přijetí společně zformulované, zřetelnější nabídky vyjednávat.

Pokud by se sociální pracovníci na něčem dohodli, Lyotard by je asi upozornil, že dosaženou dohodu bude třeba v měnící se situaci obnovovat a že udržování schopnosti společně prezentovat zřetelnou nabídku oboru sociální práce bude vyžadovat spíše trvalé domlouvání a hledání účinných způsobů prezentace

a vyjednávání než poklidné spoléhání se na trvalou shodu. Určitě by připustil, že by to vše mohlo pro účastníky případné dohody být příliš vyčerpávající, mohli by se proto rozhodnout jít každý svou cestou, a sociální práce by se tak zase mohla ztratit v mlhavé představě „neurčitěho pomáhání“.

Stručně řečeno, lze předpokládat, že Lyotardova rada by zněla: „Neusilujte jen o vzájemnou akceptaci a hledání společných představ o sociální práci, snažte se především domluvit, jaké strategie komunikace budete mezi sebou a vůči dalším subjektům případ od případu používat.“

„Pět KO“

Z hlediska uvedeného Lyotardova doporučení je důležitá otázka: „Jaké strategie komunikace stoupenci různorodých pojetí sociální práce v ČR využívají?“ Abych napomohl hledání odpovědi, pokusím se vyjasnit, jaké typy strategií komunikace stoupců různých pojetí sociální práce připadají teoreticky v úvahu. V návaznosti na to se na základě zamyšlení nad svou osobní zkušeností pokusím zformulovat hypotézu o stavu věci a navrhnout, jak by se dalo v zájmu vyjasnění úlohy sociální práce v české společnosti postupovat dál.

Termínem „strategie komunikace“ budu označovat „reakci účastníků určité události na zkušenost, že se jejich představy a stanoviska k tématu, které všichni vnímají jako důležité, liší“. Z hlediska této definice by se „událostí“ mohla stát diskuse českých sociálních pracovníků o obsahu druhého čísla tohoto ročníku časopisu Sociální práce/Sociální práce, přičemž „důležitým tématem“ by se pro účastníky této diskuse mohlo – přinejmenším hypoteticky – stát „pojetí sociální práce, nabídka zadavatelům a její vliv na zakázku pro sociální pracovníky“. Pokud by se takto vymezená událost odehrála, je velmi pravděpodobné, že by v jejím průběhu sociální pracovníci reagovali na zkušenost, že se jejich představy o pojetí a nabídce sociální práce i jejich názory na zakázku pro sociální pracovníky liší.

Za klíčové charakteristiky „reakce účastníků určité události na odlišnost jejich představ a stanovisek“ budu považovat za první cíle, které si účastníci v souvislosti s prožitkem názo-

rové rozdílnosti kladou, a za druhé pravidla, podle nichž je podle účastníků žádoucí o daném tématu s ohledem na různorodost názorů vyjednávat. Podle Lyotarda (1993: 117–118) tato pravidla vymezují, co je nebo není vhodné sdělovat, a způsoby, jimiž je nebo není vhodné to sdělovat. Z toho, co Lyotard říká, plyne, že tato pravidla jsou v neustálém pohybu, bývají výsledkem „zápasu“ mezi účastníky události, jsou proto v různých situacích různá a je třeba je poznávat případ od případu. Z tohoto důvodu vymezím v dalším textu různé „strategie komunikace“ pouze z hlediska toho, jaké si jejich uživatelé kladou cíle. Otázku, podle jakých pravidel se mohou tyto cíle pokoušet v průběhu různých událostí uskutečňovat, ponechám otevřenou.

Domnívám se, že škálu strategií komunikace, které se mohou v rámci diskuse o pojetí, nabídce a zakázce sociální práce objevit, lze popsat pomocí pěti slov, která shodou okolností všechna začínají dvojháskou „KO“. Jsou to „konsenzus“, „kooperace“, „koexistence“, „konkurence“ a „konflikt“. Seřazena uvedeným způsobem vymezují škálu reakcí, na které směrem doleva narůstá solidarita a směrem doprava přibývá střetávání. Pokud uvedená slova použijeme pro označení strategií komunikace, slovo „konsenzus“ bude označovat „snahu stoupců odlišných představ o dosažení souhlasu a uznání společného stanoviska“, zatímco termín „konflikt“ bude označením „snahy stoupců odlišných představ o uznání vlastních stanovisek potlačením představ ostatních účastníků události“. Škálu možných reakcí na názorové odlišnosti účastníků pomyslné diskuse o pojetí, nabídce a zakázce sociální práce charakterizuje přehledně schéma číslo 3.

Domnívám se, že vzájemnou komunikaci mezi stoupenci „administrativního“, „profesionálního“ a „filantropického“ pojetí sociální práce v české společnosti dnes charakterizuje nejvýstižněji slovo „koexistence“. Zjednodušeně lze říci, že stoupenci „administrativního“ pojetí se historicky zabydleli zejména ve státní správě, zastánci „profesionálního“ pohledu rozvíjí své představy hlavně na vysokých školách a v některých nevládních organizacích a protagonisté „filantropického“ pojetí se

Schéma číslo 3: Možné typy strategií komunikace – reakcí na odlišnost představ účastníků pomyslné diskuse o pojetí, nabídce a zakázce sociální práce

konsenzus	kooperace	koexistence	konkurence	konflikt
snaha stoupen- ců odlišných představ o dosažení souhlasu a uznání společného stanoviska	vzájemná pod- pora společného uznání různých představ všech účastníků	uplatňování vlastních představ bez snahy ovlivňovat uznání představ ostatních účastníků	snaha o uznání vlastních představ prezentací jejich předností před představami ostatních	snaha o uznání vlastních představ potlačením představ ostatních účastníků události

snaží prosazováním svých představ měnit administrativním pojetím prostoupený svět organizací sociálních služeb. Rámcově tedy lze předpokládat, že stoupenci každého z těchto názorových proudů působí v jiné institucionální sféře a díky tomu se vzájemně v každodenním životě příliš nepotkávají, nepotřebují a neohrožují.

Na základě osobní zkušenosti si troufám vyslovit domněnku, že se nejčastěji setkávají na konferencích, odborných seminářích či školeních, kde si většinou „melou každý svou“ a do vzájemného vyjasňování rozdílů svých představ se příliš nepouštějí. Pokud k němu sporadicky dojde, vznikne napětí a účastníci diskuse se po kratší názorové výměně „stáhnou“ do bezpečí vzájemné pasivní tolerance²⁵, vědomi si toho, že po návratu na své pracoviště se opět ocitnou „mezi svými“ – tedy mezi lidmi, kteří mají o sociální práci rámcově podobné představy jako oni sami.

Uvedeným způsobem skončil jediný mně osobně známý veřejný konflikt, ve kterém v roce 2000 Valná hromada Asociace vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP) vetovala žádost České asociace pečovatelské služby (ČAPS) o členství v Radě pro rozvoj sociální práce s tím, že „pečovatelská služba“ není „sociální práce“. Toto stanovisko ASVSP bylo tehdy silně ovlivněno představou „profesionálně“ chápané sociální práce. Představitelka ČAPS na postoj ASVSP reagovala nesouhlasně. Vyslovila názor, že pečovatelská služba, pro jejíž komplexnost je důležitý „*lidský vztah*“, zahrnuje činnosti případové sociální práce, konkrétně sociální šetření, řídicí práci, poraden-

ství, sociální terapii a administrativní činnosti (viz Vostrovská, 2001). Skutečnost, že na tento konflikt nenavázala diskuse stoupenců obou stanovisek, mne dodnes trápí a patří mezi motivy, které mě vedly k napsání tohoto eseje.

Domnívám se, že „koexistence“ zastánců různých pojetí sociální práce, jejíž kontury jsem se právě pokusil naznačit, brání tomu, aby čeští sociální pracovníci společně zformulovali a zadavatelům předložili jasnou nabídku sociální práce jako specifického oboru. V důsledku vzájemné pasivní tolerance a nekomunikace mezi stoupenci různých pojetí není ve společnosti subjekt, který by byl v očích zadavatelů schopen zpochybnit mlhavou definici sociální práce jako „běžné úřednické práce“ nebo „laické každodenní obsluhy“.

Dokážu si představit, že by se sociální pracovníci mohli pokusit stávající stav vzájemné pasivní tolerance překonat a dohodnout se. Otázka je, jakou strategií komunikace by mohli ve snaze vstoupit do procesu formulace zakázek s méně mlhavou nabídkou a jako respektu hodní partneři svých zadavatelů využít.

Možnost, že by se zastánci některého z pojetí sociální práce pokusili prosadit na úkor ostatních pomocí „konkurence“ nebo „konfliktu“, se mi zdá být málo pravděpodobná. Hlavním důvodem podle mne je, že ti, kdo inklinují k jednomu ze tří přístupů, se cítí relativně bezpečně ve své institucionální doméně („administrativní“ pojetí ve státní správě, „profesionální“ pojetí ve školství a „filantropické“ pojetí v sociálních službách), přičemž lze předpokládat, že pro zastánce všech tří pojetí je důležitější udržet obsazený institucionální prostor

než expandovat do zbývajících dvou. Obrazně řečeno, i když by myšlenka prosazení vlastního pojetí mohla být pro někoho lákavá, „každý si hlavně hlídá svoje“.

Za málo pravděpodobné rovněž považuji, že by zastánci odlišných představ opustili bezpečí svých institucionálních držav proto, aby hledali kompromis a pokoušeli se na základě „konsenzu“ nahradit stávající různorodost „jednou společnou představou role sociálního pracovníka“. I kdyby se jim podařilo dosáhnout shody, která by podle Lyotarda nejspíš neměla dlouhé trvání, důsledkem snahy o její prosazení v praxi by byly výrazné změny vymezení rolí sociálního pracovníka na úřadech, ve studijních materiálech škol i v zařízeních sociálních služeb. Takový vývoj by sice mohl být zajímavý, nepředpokládám však, že by mezi stoupenci různých orientací převládala touha po změně toho, na co jsou zvyklí, nad snahou zachovat existující relativně bezpečné pozice. Navíc lze předpokládat, že by se shoda o společné představě role sociálního pracovníka brzo rozpadla pod odstředivým tlakem realizačních obtíží, jejichž charakter by byl ve státní správě, ve školství a v zařízeních sociálních služeb pravděpodobně odlišný.

Zdá se tedy, že zbývá jediná možnost, a tou je „kooperace“. Protagonisté odlišných pojetí se mohou pokusit spolu komunikovat s cílem „vzájemně podporovat společné uznání svých odlišných představ o sociální práci“. Základním předpokladem takové „kooperativní komunikace“ by mohlo být vzájemné respektování odlišných pojetí, rozdílných institucionálních domén a různorodých zájmů těch, kdo jsou v nich „usazeni“. Výsledkem komunikace podle principů „kooperace“ by mohlo být široké a vnitřně diverzifikované pojetí sociální práce a role sociálního pracovníka. Jádrem takového pojetí by zřejmě mohla být dohoda o pravidlech spolupráce a komunikace mezi poskytovateli „administrativně“, „profesionálně“ a „filantropicky“ pojaté sociální práce v zájmu komplexní – funkce a výhody všech tří pojetí poskytující – nabídky různorodých služeb sociální práce jednotlivým klientům. Tato pravidla by se mohla týkat jak spolupráce mezi poskytovateli odlišně pojatých služeb sociální práce uvnitř jedné organizace, tak jejich spo-

lupráce (a předávání klientů) mezi „administrativně“, „profesionálně“ a „filantropicky“ zaměřenými organizacemi.

Závěr

V úvodu článku jsem vyslovil a v jeho textu jsem rozpracoval dvě hypotézy. První předpokládá různost pohledů na to, co může sociální práce společnosti nabídnout jiného než další pomáhající obory, druhá říká, že v dané chvíli českým sociálním pracovníkům chybí vůle hledat na tuto otázku společnou odpověď. Z toho, co bylo na předcházejících stránkách řečeno, podle mne plyne, že oba tyto předpoklady souvisí. Pokud platí to, co říká Lyotard, různost pohledů a nedostatek snahy o její překonání má společný kořen: pomyslná komunita sociálních pracovníků je – stejně jako celá společnost – rozdělena na do sebe uzavřené segmenty, jejichž členové nepředpokládají, že by v běžném životě mohli s ostatními najít společnou řeč. Různost, kterou jsem se pokusil vyjádřit pomocí typologie pojetí sociální práce, nelze za této situace překonat diskusí, která by spěla ke konsenzu.

Z tohoto důvodu nemohu vyjít vstříc těm kolegům, kteří mě během diskuse nad obsahem tohoto článku nabádali, abych předložil návrh společné definice nabídky sociální práce. Návrh, kterému já osobně věřím, mám sice k dispozici, ale nechci jej uvést, abych nevyvolával nerealistickou naději, že ho – nebo nějaký podobný – po dílčích úpravách přijmeme všichni autenticky za svůj. Věřím výše vysloveným radám Lyotarda a myslím, že taková dohoda by byla virtuální a měla jepičí život. Po příslušné konferenci bychom se sice mohli rozéjt s pocitem, že „jsme to přece vyřešili“, po návratu do svých domovských organizací bychom však nadále každý po svém praktikovali svá původní nezměněná pojetí. Zadavatelům by nadále otázkou, co může sociální práce přinést zvláštního, nepřišla na mysl a sociální pracovníky by nadále úkolovali činnostmi, které jsem výše nazval „běžným pomáháním“ nebo „všední úředničinou“.

Myslím, že rétorické divadlo, jehož výsledkem by byl virtuální konsenzus, který by nikdo nebral vážně, by naši schopnost oslovit společnost nabídkou něčeho nezastupitelného

neposílilo. Neurčitost veřejného obrazu sociální práce, která podle mne plyne z toho, že si každý své pojetí praktikuje nezávisle na ostatních, bychom snad mohli překonat pomocí strategie komunikativní kooperace, jejíž rysy jsem naznačil výše. V jejím duchu se mohou sociální pracovníci přímo v organizacích, asociacích, obcích nebo regionech, kde působí, pokoušet dohodnout, podle jakých pravidel koordinovat a zaměstnavatelům a místním politikům společně nabízet komplexně pojatou nabídku toho, co dobrého klientům v praxi přinášejí různé typy sociální práce.

Poznámky

- 1 Sociální pracovníky i sociální pracovnice budu v tomto článku v souladu s konvencemi českého jazyka označovat termínem „sociální pracovníci“. Jsem si přitom vědom, že hovořím o ženách a méně početném hloučku mužů.
- 2 Uvedená formulace navozuje dojem, že „kontrolovat podmínky vlastní práce“ znamená automaticky „zajistit podmínky pro kvalitní výkon vlastní práce“. Jsem si ovšem vědom, že by sociální pracovníci mohli kontrolu podmínek vlastní práce využívat – nebo zneužívat – pro dosažení jiných cílů, než je „kvalita“, a že „kvalitu“ je možné chápat různými způsoby.
- 3 Při psaní tohoto článku se snažím z hlediska vnějšího pozorovatele komentovat dění, kterého se se zaujetím účastním. Občas proto považuji za účelné opustit jazyk pozorovatele a dát čtenáři najevo, že problémy sociálních pracovníků, které se zde snažím „položít na stůl“, považuji za své, přesněji řečeno „naše“.
- 4 Laan (1998 135–139) upozorňuje, že termín „zřetelná nabídka“ může vyjadřovat významy. V širším smyslu je označením pro specifický „profil“ oboru, který vymezuje ta jednání, jež mají být vyhrazena pro osobu vykonávající sociální práci. V užším smyslu označuje tentýž termín představu tzv. komerčního myšlení v sociální práci, které usiluje o dodávání služby jako „produktu zcela hotového, připraveného ke spotřebě a takřka bez všeho kolem“, to je „bez diskusí o tom, jaký má klient problém a jak je možné jej pochopit“. V tomto článku mám na mysli „zřetelnou nabídku“ v širším, prvním uvedeném smyslu.
- 5 Termínem „zadavatel“ označuji subjekt (např. státní organizace, obecní úřad nebo občanské sdružení), který najímá sociální pracovníky, aby v jeho režii pomáhali řešit nějaký problém. Termínem „klient“ označuji subjekt (jedince nebo skupinu), jemuž sociální pracovník pomáhá zvládat jeho obtížnou životní situaci. Zadavatel a klient může být za určitých podmínek jeden a tentýž subjekt, není to ovšem zcela běžné.
- 6 Zadavatelé jsou často bývalými nebo aktuálními pracovníky jiných pomáhajících oborů. Jsouce pověřeni funkcemi manažerů, ve svém rozhodování o podmínkách výkonu podřízených sociálních pracovníků obvykle uplatňují ty představy o sociální práci, které jsou obvyklé v rámci komunity jejich kolegů.
- 7 Zkratkou „MPSV“ označuji Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky.
- 8 Podnětná byla diskuse s Dr. Janečkovou a Dr. Bašteckou na konferenci Rady pro rozvoj sociální práce na téma další vzdělávání v sociální práci v únoru 2006 v Brně o tom, kdo má zajišťovat kooperaci pracovníků v sociálních službách při zajišťování komplexní pomoci klientům.
- 9 Ovlivnil mě rozhovor s Dr. Bednářem, Ph.D., o tom, zda sociální práce je „moderní instituce“ nebo „tradičně chápáná pomoc bližnímu“. S doc. Chytilem jsme diskutovali, zda je účelnější prosazovat, aby sociální práce byla „profesionální“ nebo „polo-profesionální“ oborem, a zda a proč je žádoucí, aby sociální pracovníci měli zákonem vymezený monopol na poskytování určitých typů služeb. S Dr. Nečasovou, Ph.D., jsme rozebírali otázku, zda by monopol na výkon určitých činností posílil zaměření sociálních pracovníků na specifické potřeby klientů či zda by přinesl riziko, že se sociální pracovníci zaměří na své zájmy více než na zájmy klientů.
- 10 Zamýšlel jsem se, zda česky píšící autoři definují pole působnosti sociální práce jako odlišné od domény jiných pomáhajících oborů (viz např. Matoušek, 2003: 213; Chytil, Nedělníková, Příhodová; 2004; Matoušek, Kolářková, Kodymová, 2005: 14–15; Radostová, Matoušek, Holda, 2006: 130 aj.).
- 11 Jako člen Pracovní skupiny pro sociální vědy Akreditační komise ČR jsme měl možnost s řadou žadatelů o akreditaci studia sociální práce prodiskutovat vztahy mezi sociální prací, psychologii, teologií a pastorací, (sociální)

- pedagogickou, medicínou, geriatrickou péčí aj. Diskutoval jsem také se žadateli, kteří sociální práci považovali za nedefinovanou oblast, která je schopná „nasát“ cokoliv.
- 12 Během projednávání předlohy zákona o sociálních službách na MPSV ČR mě zaujala diskuse o tom, zda a za jakých podmínek mohou sociální práci vykonávat absolventi vysokoškolského studia jiných oborů. Tato diskuse se později přenesla také na jednání Asociace vzdělavatelů v sociální práci.
- 13 Na základě případových studií čtyř agentur pečovatelské služby bylo možné popsat typické charakteristiky převážně „administrativního“ (Musil, 2004a: 57–68; Musil, Hubíková, Kubalčíková, Dvořáková, 2005: 93–96) a převážně „filantropického“ (Musil, Kubalčíková, Hubíková, Nečasová, 2004: 309–311; Musil, Hubíková, Kubalčíková, Dvořáková, 2005: 93–96; Nečasová, Musil, 2006) pojetí sociální práce ve službách pro seniory. Empirickou studií pokusu o převážně profesionální pojetí sociální práce v konkrétní organizaci se mně dosud nepodařilo uskutečnit. Rysy „profesionálního“ přístupu proto odvozuji z teoretického modelu (Musil, 2004a: 15–18, 110–117).
- 14 Jakákoliv podobnost je čistě náhodná.
- 15 Označením „SP“ nahrazuji ve schématu termíny „sociální práce“ nebo „sociální pracovník“.
- 16 Označením „ŽS“ nahrazuji ve schématu termín „životní situace“.
- 17 Termínem „peer supervize“ zde označuji zprostředkovávání náhledu kolegou, který má zkušenost ze sociální práce s cílovou populací, která je podobná cílové populaci, s níž pracuje supervidovaný.
- 18 Praktická láska k bližnímu zde nutně nemusí mít explicitně náboženský význam.
- 19 Termínem „vzdělávací supervize“ zde označuji poskytování zpětné vazby, jehož cílem je podporovat schopnost učit se novým dovednostem. Termínem „manažerská supervize“ označuji poskytování zpětné vazby, jehož cílem je vytvářet předpoklady pro přijetí instrukcí lidmi v organizaci.
- 20 „Jasným rozlišením oblastí působnosti“ zde nemyslím „vytyčení nepřekročitelných hranic“. V rámci „profesionálního“ pojetí se počítá s tím, že hranice mezi obory nejsou zřetelné a jejich sféry působnosti se více nebo méně překrývají.
- „Jasným rozlišením oblastí působnosti“ se zde proto označuje snaha vymezit specifické zaměření – charakteristický předmět pozornosti a typické cíle, které se liší od charakteristického předmětu pozornosti a typických cílů jiných oborů. Předpokládá se, že specifická zaměření je možné vymezit, i když existují více nebo méně rozsáhlé „sféry doteku“.
- 21 Upozornila mě na to kolegyně Mirka Nečasová.
- 22 Pojmy, z jejichž hlediska Banks (2001: 145) popisuje rozdíly mezi „*modely praxe sociální práce*“, lze volně přeložit asi následovně: „*identita sociálního pracovníka*“, „*zdroj moci sociálního pracovníka*“, „*pojetí uživatele služby*“, „*středobod pozornosti*“, „*zdroj orientace v roli*“, „*klíčové principy*“ a „*typ organizace, který nejlépe umožňuje výkon praxe podle daného modelu*“.
- 23 „[...] k mnohosti výběru z různorodých nabídek [...] vede převaha zkušenosti zprostředkované [...] rostoucí globalizací sdělovacích prostředků [...], média, zejména elektronická, z nás činí ‚bezprostřední‘ diváky představení, která se odehrávají na místech, na nichž nemůžeme být fyzicky přítomni“ [...] *Ve světě plném alternativních možností volby stylu života se strategické životní plánování stalo obzvlášť důležité [...] stalo se prostředkem přípravy [...] vlastního životního běhu každého jedince.*“ (Giddens, 1991: 83–85.)
- 24 „[...] v závislosti na specifickém tématu, které je právě ve hře, a na specifické situaci vznikají a opět zanikají přechodné koalice různých skupin a z různých táborů [...] Jsou to pragmatické aliance [...] Individualizovaná společnost vytváří půdu pro nové a ideologicky různorodě konstituované konflikty [...], které se vymykají dříve obvyklým schématům [...] a týkají se specifických situací a osobností.“ (Beck, 1992: 100–101.)
- 25 Osobně jsem to zažil v letech 2005 až 2006 třikrát. Scénář události byl vždy přibližně stejný: Jedinec A prožil překvapení, protože svým nikoli konfrontačně míněným výrokem vyprovokoval jedince B k poměrně ostře odmítavé reakci. Následovala časově omezená výměna jednostranných argumentů („oba mleli svou“), po níž v určitém časovém odstupu následovala smířlivá snaha obou účastníků prezentovat nezaujaté stanovisko k tématu předchozí zaujaté výměny názorů. Ve všech třech případech diskuse dále nepokračovala, přestože jedinec A a jedinec B měli příležitost se setkat.

Použitá literatura

- BANKS, S.: *Ethics and Values in Social Work*. (Second Edition.) Palgrave, Basingstoke 2001.
- BECK, U.: *Risk Society. Towards a New Modernity*. Sage, London etc. 1992.
- GIDDENS, A.: *Modernity and Self-Identity. Self and Society in the Late Modern Age*. Polity Press, Oxford 1991.
- HOWE, D.: *Social Workers and their Practice in Welfare Bureaucracies*. Gower, Aldershot 1986.
- CHYTL, O., NEDĚLNÍKOVÁ, D., PŘÍHOĐOVÁ, A.: *The analysis of theoretical concepts and methods of social work in the Czech and Slovakian literature*. In: ERATH, P., LITTLECHILD, B., VORNANEN, R. (eds.), *Social Work in Europe – Description, Analysis and Theories*, ISIS, Eichstätt 2004, pp. 75–85.
- JOHNSON, T. J.: *Professions and Power*. Macmillan, London 1972.
- LAAN V. d., G.: *Otázky legitimity sociální práce*. Albert – ZSF OU, Boskovice – Ostrava 1998.
- LIPSKY, M.: *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation, New York 1980.
- LYOTARD, J.-F.: *O postmodernismu. Postmoderno vysvětlované dětem a postmoderní situace*. FÚ AV ČR, Praha 1993.
- MATOUŠEK, O.: *Slovník sociální práce*. Portál, Praha 2003.
- MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. (eds.): *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Portál, Praha 2005.
- MUSIL, L.: „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Marek Zeman, Brno 2004a.
- MUSIL, L.: *Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách*. *Sociální práce/Sociální práce*, 1/2004b, s. 53–74.
- MUSIL, L., KUBALČÍKOVÁ, K., HUBÍKOVÁ, O., DVOŘÁKOVÁ, M.: *Kvalifikační potřeby pracovníků v sociálních službách pro seniory*. (Závěrečná zpráva.) Praha: VÚPSV, 2005.
- MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., KUBALČÍKOVÁ, K., HAVLÍKOVÁ, J.: *Působení politiky sociálních služeb na kulturu poskytování osobních sociálních služeb ve vybrané OSS*. (Průběžná zpráva z první fáze výzkumu.) VÚPSV – výzkumné centrum Brno, Praha 2006. (viz: <http://www.vupsv.cz/publikování/publikace/2006>)
- MUSIL, L., KUBALČÍKOVÁ, K., HUBÍKOVÁ, O., NEČASOVÁ, M.: *Do social workers avoid the dilemmas of work with clients?* *European Journal of Social Work*, Vol. 7, No. 3, November 2004, pp. 305–319.
- NAVRÁTIL, P., MUSIL, L.: *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. In *Sociální studia*, 5, 2000, 127–163.
- NEČASOVÁ, M., MUSIL, L.: *Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. Poznatky z výzkumu charitní pečovatelské služby*. *Sociální práce/Sociální práce*, 3/2006, s. 57–71.
- PETRUSEK, M.: *Konsensus*. In: *Velký sociologický slovník*, Karolinum, Praha 1996, s. 523–524.
- RADOSTOVÁ, Z., MATOUŠEK, O., HOLDA, D.: *Absolventi katedry sociální práce FF UK Praha v praxi*. *Sociální práce/Sociální práce*, 2/2006, 114–132.
- VOSTROVSKÁ, H.: *Reálná podoba pečovatelské služby*. ČAPS, Hradec Králové 2001.