

Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“

Different conceptions, unclear offer and verification of achievement of „social work“

Libor Musil

Prof. PhDr. Libor Musil, CSc., je vedoucím katedry sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně, kde vyučuje kursy zaměřené na teorii a organizační kulturu sociální práce a metodické kursy k psaní závěrečných prací. Zabývá se výzkumem utváření přístupu sociálních pracovníků k práci s klienty v organizacích.

Abstrakt

Autor se zabývá otázkou, jako mohou čeští sociální pracovníci postupovat, pokud by se rozhodli přesvědčit zadavatele o tom, že sociální práce může občanům nabídnout specifické služby, které neposkytují pracovníci jiných pomáhajících oborů. Na základě rozboru současné situace komunity sociálních pracovníků a s využitím teze Lyotarda o možnosti přechodných a proměnlivých dohod navrhuje strategii komunikace o pravidlech praktické spolupráce stoupců různých pojetí sociální práce.

Abstract

The author deals the question: "What can Czech social workers do when they like to persuade their job-givers that they are able to offer specific services that the other helping jobs do not accomplish?" Following the analysis of the current situation of social workers community and using the argument on the temporary and changeable agreements by Lyotard he proposes the strategy of communication on rules that would govern the cooperation of proponents of different concepts of social work in practice.

Se souslovím „sociální práce“ spojují lidé různé představy. Na tom není nic divného. V kulturně pestré společnosti je obraz toho, čemu lidé říkají „sociální práce“, různorodý. „Různorodost“ může ovšem znamenat jak „bohatost“, která skýtá „příležitost k volbě“, tak „rozplizlost“, jejímž důsledkem je „zmatek“ a „neúplnost“. Předpokládám, že v soudobé české společnosti přináší různost představ o sociální práci obojí.

Na jedné straně dnes lidé s označením „sociální práce“ spojují nabídku mnohem pestřejší škály typů pomoci a služeb než třeba v roce 1990. Nad tím se můžeme radovat.

Na druhé straně se domnívám, že tato pestrost je tak bezbřehá, že se v ní sociální práce ztrácí jako v mlze. Málokdo tuší, že by sociální pracovníci¹ mohli v souladu s tradicemi svého oboru společnosti nabídnout něco, čemu

ostatní – psychologové, právníci, ošetřovatelky, organizátoři volného času, ochránci lidských práv atd. – většinou nevěnují pozornost, protože to nepovažují za náplň své práce. Za těchto okolností je za „sociálního pracovníka“ považován každý, kdo pomáhá, a současně nikdo – vždyť přece pomáhají psychologové, právníci, ošetřovatelky, organizátoři volného času, ochránci lidských práv atd. Lidé, kteří sociální práci považují za bližší nespécifikované – a z hlediska nákladů na mzdy tudíž poměrně laciné – „pomáhání“, zpravidla nemají představu, co zvláštního by jim mohli sociální pracovníci nabídnout, a tudíž si o to nemohou říci. To se týká klientů i místních politiků, zaměstnavatelů sociálních pracovníků i tvůrců sociálních zákonů, pracovníků různých pomáhajících oborů i dobrovolníků ... a často i sociálních pracovníků samotných.

Teorie praví, že pokud chtějí pracovníci nějakého oboru zajistit podmínky pro kvalitní výkon své činnosti, musí být schopni přesvědčit společnost, že jí dokážou nabídnout něco, co je užitečné a co „ostatní“ (laici a pracovníci jiných oborů) nedovedou (Howe, 1986: 115). Podle Johnsona stoupají šance pracovníků určitého oboru kontrolovat podmínky² výkonu vlastní práce, pokud ukážou, že umí něco, čemu ti ostatní dobře nerozumějí, a že jsou díky tomu schopni v určitých situacích zmírňovat nejistotu společnosti a bezradnost lidí. Za těchto okolností mají pracovníci oboru více možností vstupovat jako rovnocenní partneři do vztahů se skupinami, které chtějí ve vlastním zájmu podmínky výkonu jejich práce kontrolovat. (Johnson, 1972: 90). Aby se tak stalo, musí být pracovníci oboru – mimo jiné – schopni najít a předložit společnosti odpověď na otázku: „V čem dokážeme lidem pomáhat jinak než ti ostatní?“ a mít vůli a schopnost tuto odpověď společně nabízet a uplatňovat v praxi (Howe, 1986: 120–121).

Myslím, že po letech diskusí a hledání odpovědi na uvedenou otázku (mimo jiné viz Musil, 2004a, 2004b, Navrátil, Musil, 2000) mohu vyslovit dvě hypotézy. Za prvé, odpovědi na otázku, v čem dokážeme³ lidem pomáhat jinak než ti ostatní, existuje mezi českými sociálními pracovníky několik. Za druhé se domnívám, že sociálním pracovníkům v české společnosti chybí vůle domlouvat se a nějakou společnou odpověď klientům, veřejnosti, politikům, zaměstnavatelům a dalšími zájmovým skupinám nabízet. Obě uvedené domněnky se pokusím rozpracovat tak, abych mohl v závěru tohoto článku předložit k diskusi odpověď na otázku: „Jak v současné situaci posílit schopnost českých sociálních pracovníků sdílet české společnosti, v čem mohou sociální pracovníci lidem pomáhat jinak než ostatní obory a skupiny?“

Odpověď začnu hledat tím, že uvedu, co mám na mysli, když říkám, že „by sociální pracovníci měli kontrolovat podmínky výkonu vlastní práce“. Pak položím otázku: „Jaká je současná situace pomyslné komunity českých sociálních pracovníků z hlediska jejich schopnosti společně říci, v čem dokážeme lidem pomáhat jinak než ostatní?“ Různorodost chápání sociální práce, kterou považují za výchozí

bod rozboru situace našeho oboru, nastíním pomocí typologie „administrativního“, „profesionálního“ a „filantropického“ pojetí sociální práce. Při vytváření obrazu dané situace podle mne nelze pominout skutečnost, že sociologie i teorie sociální práce jsou vůči možnosti pracovníků našeho oboru „zformulovat společnou nabídku“ skeptické. Zmíním se proto o důvodech této skepse a zamyslím se nad jejími důsledky pro možnost vyjádřit specifickou nabídku sociální práce. Za klíčovou charakteristiku situace naší oborové komunity považují také vzájemné vztahy mezi stoupenci různých pojetí sociální práce. Hypotetický obraz těchto vztahů naznačím pomocí tzv. „škály pěti KO“. Ta vymezuje pět strategií komunikace („konsenzus“, „kooperace“, „koexistence“, „konkurence“ a „konflikt“), které mohou stoupenci různých pojetí sociální práce navzájem uplatňovat. Na základě osobních zkušeností zformuluji hypotézu o tom, kterou z uvedených strategií zastánci odlišných pojetí sociální práce u nás v současnosti uplatňují, a v návaznosti na to se pokusím navrhnout strategii komunikace, kterou bychom mohli zvolit, abychom dokázali najít společnou řeč a společnosti sdílet, v čem sociální pracovníci mohou lidem pomáhat jinak než ostatní obory a skupiny.

Považuji za nutné zdůraznit, že nemám v úmyslu navrhnout pojetí sociální práce, které se mně osobně líbí a které bych chtěl vnucovat ostatním kolegům a kolegyním z oboru. Mým cílem je zdůvodnit a k diskusi předložit strategii vzájemného chování, s jejíž pomocí by se mohli stoupenci různých představ o sociální práci pokusit společně zformulovat nabídku, která by:

- se lišila od nabídky jiných pomáhajících oborů a umožnila s nimi na základě jasněji vymezené dělby práce rovnocenně spolupracovat v rámci týmů nebo při vzájemném předávání klientů,
- umožnila nahradit rozplizlý obraz sociální práce zřetelnou⁴ (i když asi vnitřně diferencovanou) nabídkou,
- ukázala klientům, zákonodárcům a zaměstnavatelům, že sociální pracovníci mohou nabídnout služby, které jsou v ČR dosud využívány jen ojedinele,
- dala sociálním pracovníkům naději na získání „jejich“ specifické zakázky, které se

jim od těch, kteří by jejich služby mohli potřebovat (to je od zadavatelů a klientů⁵), dosud často nedostává.

Kontrola podmínek výkonu vlastní práce

Budu rozlišovat dva pojmy: „kontrola podmínek výkonu sociální práce“ a „kontrola výkonu sociální práce“. První pojem je širší a druhý užší, což ale neznamená, že je méně důležitý.

„Kontrolovat podmínky výkonu sociální práce“ znamená mít vliv na formulaci a uplatňování psaných i nepsaných pravidel, podle nichž se ve společnosti a v organizaci rozhoduje o přidělování zdrojů (např. peněz, informací, pravomocí a oprávnění, pracovních kapacit, poptávky a zakázek atd.), jejichž užívání je předpokladem pro výkon sociální práce. V souladu s tím, co uvádí Howe (1986: 116–118), lze říci, že předpokladem schopnosti kontrolovat různorodé podmínky výkonu sociální práce je „schopnost kontrolovat výkon sociální práce“, což podle tohoto autora znamená určovat „kdo, jak, komu a co (které služby)“ v rámci výkonu sociální práce poskytné.

Otázka zní, kdo by měl kontrolovat výkon a v návaznosti na to i podmínky výkonu sociální práce a z jakých důvodů by o tento typ kontroly případně měli usilovat sociální pracovníci.

Rámec pro odpověď na otázku, „kdo“, nabízí Johnson (1972). V souladu s jeho poznatky lze říci, že výkon sociální práce mohou kontrolovat jednak sami sociální pracovníci a dále vlivní klienti nebo „třetí osoba“. Termínem „sociální pracovníci“ se zde označuje organizované společenství pracovníků tohoto oboru a loajální členové takového společenství. Synonymem pro „vlivného klienta“ je „mecenáš“. „Třetí osobou“ mohou být různé typy zadavatelů – obvykle volení nebo jiným způsobem pověření zástupci organizované veřejnosti (zákonodárci a jimi pověření státní úředníci, místní zastupitelé a jimi pověření zaměstnavatelé sociálních pracovníků, členové občanského sdružení a jimi pověření manažeři zařízení služeb sociální práce apod.).

I když si dokážu představit klienta (jedince v obtížné životní situaci), který z pozice mecenáše vytváří podmínky pro práci sociálního

pracovníka a očekává od něj, že bude vycházet vstříc vkusu svého dobrodince, nemyslím, že by tento způsob kontroly výkonu sociální práce byl v české společnosti výrazněji zastoupen. Budu proto předpokládat, že v našich podmínkách zní otázka, „kdo“, následovně: „Mají výkon sociální práce kontrolovat organizovaní sociální pracovníci nebo zadavatelé jejich práce?“ Nabízí se tři možné odpovědi: Buď jedni, nebo druzí nebo obojí současně.

Domnívám se, že v české společnosti lidé zpravidla považují za legitimní, aby výkon toho, co považují za sociální práci, kontrolovali jednostranně zadavatelé – politici a manažeři⁶, a že se tak v praxi také velmi často děje. Tuto hypotézu by bylo nutno ověřit poměrně rozsáhlým výzkumem, který v ČR, pokud vím, dosud nikdo neprovedl. Nicméně se domnívám, že by každý čtenář tohoto článku ve vlastní zkušenosti našel příklad, který by domněnku, že podmínky výkonu sociální práce u nás obvykle kontrolovali politici a manažeři, podpořil. Jeden z takových příkladů nabízí případová studie procesu rozhodování o komunitním plánu, kterou jsme uskutečnili v nejmenovaném městě v ČR v roce 2005 (viz Musil, Hubíková, Kubalčíková, Havlíková, 2006).

Naše výzkumná zpráva konstatuje, že v daném městě vznikly obtíže při naplňování příslibu metodik MPSV⁷ z let 2002 a 2004, že v procesu utváření systému sociálních služeb v obci mají mít stejnou váhu cíle a zájmy „zadavatelů“, „poskytovatelů“ a „uživatelů“ sociálních služeb. Z rozhovorů s účastníky komunitního plánování totiž vyplynulo, že „došlo ke sporu mezi zástupci zadavatele a poskytovatelů ohledně míry a způsobu zapojení uživatelů. Zatímco zadavatel údajně považoval za vhodné zapojit uživatele až v pozdější fázi procesu, přičemž spíše pochyboval o jejich možném přínosu pro komunitní plánování, poskytovatelé naopak vnímali zapojení uživatelů do celého procesu, má-li mít úspěch, jako nezbytné. Z rozhovorů vyplývá, že v praxi se prosadilo pojetí zadavatele...“ (Musil, Hubíková, Kubalčíková, Havlíková, 2006: 11.) „...důraz na komunitní prvek byl kladen především v rovině ideové a verbální, v rovině konkrétní činnosti a rozhodování pak převažoval prvek „centrálního plánování““ (Musil, Hubíková,

Kubalčíková, Havlíková, 2006: 14.) Zástupci poskytovatelů ostře odmítali přístup politiků k uživatelům: „*Přihlásil se uživatel: „No já bych tam chtěl napsat tohle ... ‘Stoupne politik: „To už ne, to tam nepište’ [...] uživatelé už po druhý nevstali, nic neřekli a po druhý už nepřišli.*“ (Musil, Hubíková, Kubalčíková, Havlíková, 2006: 43.) K úřednici, která byla zadavatelem pověřena koordinací tvorby komunitního plánu, naopak chovali poskytovatelé důvěru a považovali ji za spojence (Musil, Hubíková, Kubalčíková, Havlíková, 2006: 51).

Uvedený příklad sice nemůže sehrát roli vyčerpávajícího důkazu o platnosti výše zmíněné hypotézy, nicméně se domnívám, že v krystalické podobě vyjadřuje logiku pravidel, podle nichž se dnes v české společnosti často rozhoduje o přidělování zdrojů potřebných pro výkon sociální práce. Tato pravidla podle mne zní následovně: „Účast klientů na rozhodování považují politici za nerealistickou a nepotřebnou komplikaci. Poskytovatelé služeb – mezi nimi i sociální pracovníci – bývají přizváni a své zájmy se snaží prosadit mimo jiné tím, že se staví za zájmy klientů. Zástupci poskytovatelů si často (ne ovšem vždy) vcelku dobře rozumí s úředníky, s nimiž bezprostředně spolupracují. Politici však jejich zájmy a jejich expertní stanoviska při vlastním rozhodování neberou na zřetel.“ Osobně jsem tento model rozhodování zažil jako účastník procesu tvorby zákona o sociálních službách.

Určitě nejde o model jediný. Sociální pracovníci z jedné nevládní organizace mně v roce 2003 vyprávěli, že když jim řadové úřednice nechtěly poskytovat pravdivé informace o situaci jejich klientů, museli je „*přeskakovat*“: nevyjednávali s nimi, ale s politickými představiteli obce. Myslim, že takové chování je v našich podmínkách vnímáno spíše jako výjimečné a možná trochu „*divoké*“. Dotyční sociální pracovníci sami netoužili po tom, aby museli s politiky vyjednávat často. Stačilo jim, že úřednice z příslušného oddělení změnilly postoj: „*Už volí slova opatrně, nepouští informace, které nejsou pravda.*“ Titíž sociální pracovníci v jiné souvislosti kritizovali celkovou neutěšenost situace, ve které politici nerespektují ani zájmy jejich klientů, ani doporučení sociálních pracovníků, protože by si tím mohli „*pokazit svoji reputaci*“.

Občas se setkávám s názorem, že model jednostranné kontroly podmínek výkonu sociální práce volenými politickými reprezentanty, který je u nás pravděpodobně nejběžnější, je zcela legitimní, protože odpovídá zásadám zastupitelské demokracie. Tento výklad vychází z představy, že pro zastupitelskou demokracii platí pouze dvě zásady: Za prvé: „*Zvolte,*“ a za druhé: „*Respektujte rozhodnutí vámi zvolených zástupců.*“ Z hlediska tohoto výkladu by snaha sociálních pracovníků o podíl na kontrole podmínek výkonu vlastní práce nebyla v demokratickém politickém systému legitimní. Domnívám se ovšem, že by to nebylo namístě, protože uvedený výklad není úplný. Zastupitelská demokracie totiž uznává ještě třetí zásadu, podle níž „*jsou zástupci po svém zvolení povinni hájit veřejné zájmy.*“ (V případě, že tak nečiní, jsou sesaditelní.) Tato zásada vytváří prostor pro poskytování legitimní zpětné vazby všemi, kdo jsou schopni veřejné zájmy vyjadřovat a přispívat k tomu, aby politická rozhodnutí tyto zájmy podporovala nebo nepoškozovala. Mezi tyto subjekty mohou patřit také sociální pracovníci.

Občas také slyším názor, že se sociální pracovníci mohou pokoušet prosazovat své názory výhradně jako „*občané*“, nikoliv jako „*zaměstnanci*“. Platnost tohoto názoru je podle mého názoru rovněž omezena výše zmíněnou zásadou obhajoby veřejných zájmů. Volení zástupci totiž část svých rozhodovacích pravomocí delegují na manažery nebo úředníky, kteří své politické představitele v roli zadavatele služeb sociální práce zastupují, a jsou tudíž povinni ve svém rozhodování respektovat veřejné zájmy stejně jako oni. Z hlediska zastupitelské demokracie tedy považuji za legitimní, aby sociální pracovníci poskytovali zpětnou vazbu i těm subjektům (mimo jiné svým nadřízeným), jejichž oprávnění rozhodovat o podmínkách výkonu sociální práce jsou odvozena z pravomocí politiků, kteří je pověřili.

Pokud vyjdeme z výše uvedeného, existuje legitimní politický prostor k tomu, aby se sociální pracovníci podíleli (zejména v obcích a organizacích, ale i v širším rámci) na určování pravidel, podle nichž probíhá alokace předpokladů pro výkon sociální práce, a byli přitom respektováni jako rovnocenní partneři zadavatelů.

V české společnosti to sice není příliš zvykem, důvodů, proč by tento prostor měli sociální pracovníci využívat, může nicméně být celá řada. Pro začátek stojí za úvahu přinejmenším čtyři následující:

- zájem klientů, aby politici a jimi pověřeni manažeři při zadávání zakázek pro sociální pracovníky neopomíjeli ty problémy komunit a potíže klientů, jejichž řešení jiné pomáhající obory nevěnují soustavnou pozornost (viz Musil, 2004a: 16–17),
- zájem klientů vytvořit podmínky pro kvalitní výkon těch činností sociální práce (viz Musil, 2004b: 54–56), které jsou současnými zakázkami politiků a manažerů opomíjeny a kterých se klientům v důsledku toho nedostává,
- zájem klientů i sociálních pracovníků čelit jednostrannému tlaku politiků na posílení úzce chápané kontrolní funkce sociální práce v české společnosti (viz o tom Šveřepa v tomto čísle časopisu Sociální práce/Sociální práca),
- zájem sociálních pracovníků, aby jejich schopnost odolávat pracovní zátěži byla posílena formulací zakázek, jejichž realizace může sociálním pracovníkům poskytnout příležitost k naplnění jejich „ideálů služby“ (viz Lipsky, 1980: 71–82, 144),

Sociální pracovníci nemohou uvedené (a další) zájmy své i svých klientů účinně prosazovat, pokud nebudou zadavateli své práce respektováni jako rovnocenní partneři. V úvodu tohoto eseje jsem vyslovil přesvědčení, že získat tento respekt mohou, pokud společnost osloví zřetelnou nabídkou a přesvědčí ji, že umí něco, čemu ostatní dobře nerozumějí, a že jsou díky tomu schopni v určitých situacích zmírňovat nejistotu společnosti a bezradnost lidí.

Otázka je, zda je v soudobé společnosti vůbec možné takovou kolektivní nabídku zformulovat. Pokud se rozhodneme o to pokusit, budeme muset překonávat minimálně tři překážky. Za prvé existující různorodost představ členů pomyslné komunity sociálních pracovníků o tom, co to je „sociální práce“. Za druhé všeobecný sklon soudobé společnosti – a v jejím rámci pravděpodobně i sociálních pracovníků – opouštět kolektivní identity a sklon

ke štěpení a vzájemné izolovanosti představ. Za třetí sklon stoupců různých představ o sociální práci v české společnosti navzájem nespolutracovat. Těmto třem překážkám budu dále věnovat podrobnější pozornost.

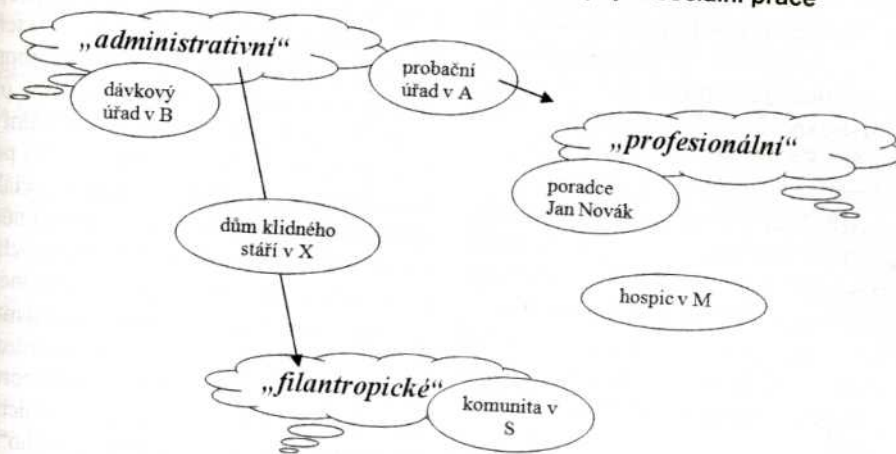
„Administrativní“, „profesionální“ a „filantropické“ pojetí sociální práce

Různé představy jednotlivců, dílčích skupin i personálu celých organizací o sociální práci jsem začal soustavně sledovat zhruba od roku 2000. Všiml jsem si toho, co kolegové a kolegyně o sociální práci říkají na odborných setkáních⁸, promýšlel jsem náměty z osobních rozhovorů⁹, četl jsem definice sociální práce uvedené v odborných textech¹⁰, diskutoval jsem s autory žádostí českých vysokých škol o akreditaci studia oboru sociální práce¹¹, hledal jsem kompromisy s lidmi z pracovní skupiny MPSV, která navrhovala předlohu neuskutečněného zákona o sociální práci¹², a kladl jsem si otázku, jaké představy mají o sociální práci účastníci výzkumů, na kterých jsem se podílel jako výzkumník¹³. Ve změní různých pohledů jsem postupně začal rozpoznávat určité „orientační body“ – typy pojetí sociální práce. Dospěl jsem k hypotéze, že pestrý prostor, ve kterém se v ČR v praxi a při tvorbě politiky sociálních služeb potkávají, střetávají a míjejí různorodé představy o sociální práci, lze ohraničit třemi typy, které budu označovat jako „administrativní“, „profesionální“ a „filantropické“ pojetí.

Nemám v úmyslu tvrdit, že se všechny představy o sociální práci dají jednoznačně rozdělit do tří „škatulek“. Domnívám se, že tři pojetí, která dále popíšu, mohou představovat tři „myšlenkové orientační body“, o něž se s různou intenzitou a různými způsoby „opírají“ představy různých jedinců a skupin. Ti z nich „vybírají“ dílčí myšlenky, propojují je a tímto způsobem vytvářejí různé kombinace. Když porozumíme tomu, jak se lze na sociální práci dívat z perspektivy oněch „orientačních bodů“, můžeme porozumět jak představám zastáncům jejich „čistokrevných“ variant (typů), tak také představám těch, kdo je v praxi různými způsoby propojují.

Když tedy popisují „typy pojetí sociální práce“, nechci vytvořit „třídící stroj“. Místo toho

Schéma číslo 1: Vymezení pomyslného prostoru, ve kterém se nalézají specifická pojetí různých jedinců a organizací, pomocí tří „čistých“ typů pojetí sociální práce



se snažím krystalicky vyjádřit pozorovatelné tendence uvažování o sociální práci a porozumět jim v naději, že když porozumíme „typům“, budeme také schopni porozumět představám, které jsou smíšené či méně vyhraněné, případně také představám, které jsou v pohybu od jednoho typu ke druhému. Pro názornost si to zjednodušeně představuji tak, jak je uvedeno ve schématu číslo 1.

Oblaka na obrázku představují hypotetické „čisté typy“, které považuji za výsledek mého zúčastněného pozorování. Elipsy znázorňují pozici fiktivních organizací a jedinců¹⁴ v pomyslném prostoru mezi „čistými typy“. Pojetí sociální práce na „dávkovém úřadu v B“, v „komunitě v S“ a u „poradce Jana Nováka“ vykazuje poměrně zřetelné rysy „čistých typů“. „Hospic v M“ je pevně ukotven v představě, která kombinuje prvky „profesionálního“ a „filantropického“ pojetí. Personál „domu klidného stáří v X“ směřuje od původně „administrativního“ pojetí k přístupu „filantropickému“. Na „probačním úřadu v A“ chápou sociální práci „administrativním“ způsobem a někteří pracovníci začínají uplatňovat některé prvky „profesionálního“ pojetí. Uvádím jen několik málo fiktivních příkladů. Domnívám se, že v praxi existuje elipsa, a tedy různých variant pojetí sociální práce mnohem více. Co organizace, to originál. Co jedinec, to větší či menší odchylka z obecného trendu jeho pracoviště.

Předpokládám, že zastánci každého z různorodých, typologicky čistých nebo smíšených pojetí sociální práce považují za nejlepší to „svoje“ pojetí. Proto podle mne nemá smysl některé z nich bez další diskuse považovat za „vhodnější“ nebo „méně vhodné“. K takovému hodnocení by mohli dojít protagonisté různých pohledů, pokud by společně diskutovali různé účely užití různých přístupů v praxi, včetně jejich předností a rizik. Osobně jsem stoupencem tzv. „profesionálního“ přístupu, nechci a nemohu však být arbitrem rozhodnutí, která je třeba učinit společně. Nebudu tedy uvedená pojetí sociální práce hodnotit. Budu je porovnávat. Prosím čtenáře, aby se při čtení následujících řádků snažili o totéž. Jsem přesvědčen, že každé pojetí sociální práce nabízí klientům i sociálním pracovníkům něco dobrého a každé pojetí sociální práce přináší v určitých situacích rizika. Domnívám se proto, že nemá smysl diskutovat o tom, které pojetí je „lepší“ nebo „horší“. Za vhodnější považují otázku: „Co může každé z pojetí nabídnout užitečného a jakým způsobem přínosy jednotlivých pojetí kombinovat ve snaze vyhnout se rizikům jednostranného uplatnění některého z nich?“ Na takto položenou otázku mohou stoupenci různých představ odpovědět společně, protože každý z nás vidí hlavně výhody svého pojetí, zatímco jeho rizik si zpravidla lépe všimnou zastánci těch ostatních, odlišných pohledů na věc.

Představy, které jsou podle mých pozorování typické pro „administrativní“, „profesionální“ a „filantropické“ pojetí sociální práce, nyní popíšu ze dvou hledisek. Z hlediska představ o roli sociálního pracovníka a z hlediska představ o vztahu sociální práce k jiným pomáhajícím oborům. Ke každému ze tří pojetí připojím pro ilustraci příklad jedné z jeho výhod a jednoho z rizik jeho jednostranného uplatnění. Výhodami a riziky se ovšem dále podrobněji zabývat nebudu. Jako stoupenec „profesionálního“ pojetí bych měl určitě sklon přeceňovat jeho výhody a zveličovat nevýhody odlišných pojetí. Bude tedy lépe, když rizika a výhody učiní předmětem společné diskuse stoupeneci různých pohledů.

Představy, které považuji za typické pro jednotlivá pojetí sociální práce, uvádí přehledně schéma číslo 2.

Z hlediska „administrativního“ pojetí sociální práce se očekává, že sociální pracovník bude úředníkem, který předem daným postupem vyřizuje ustálený soubor žádostí a rozhodnutí, jejichž existence a obsah je předepsán příslušnými normativními akty – nejčastěji sociálními zákony a k nim přidruženými předpisy. Za součást takto pojaté role sociálního pracovníka se někdy považuje poskytování informací a stanovisek subjektům, které jsou určeny zákonem (např. soudům).

V organizaci, kde zdomácnělo „administrativní“ pojetí, zpravidla nikoho neudivuje, že sociální pracovníci-administrátoři v rámci své organizační jednotky (oddělení, referátu apod.) formulují vlastní výklad norem a předpisů, které vymezují „jejich“ agendu. Tento výklad bývá v organizaci považován za „nezkreslený obsah litery zákona“. Očekává se také, že sociální pracovník má při vyřizování „své“ agendy možnost zvážit, zda konkrétnímu žadateli „nad rámec“ toho, co podle uznávaného výkladu požadují normy, poskytne nebo neposkytne, obšírnější nebo méně obšírné poradenství ve věci jeho zákonných oprávnění, dostupných služeb nebo způsobů úspěšného podávání žádostí.

Za základní předpoklad k výkonu „administrativně“ pojaté role sociálního pracovníka považují stoupeneci tohoto pohledu loajalitu a obeznamenost s tou částí legislativy, jejíž

administrace je mu úřadem svěřena. Očekává se rovněž, že sociální pracovník ovládne postup vyřizování svěřené agendy a že je schopen zvládat osobní kontakt s klienty, kteří se nechovají „vyhovujícím“ způsobem. Stoupeneci „administrativního“ pojetí sociální práce zpravidla nijak nelpí na tom, aby sociální pracovník získal vzdělání v oboru sociální práce. Bez ohledu na platnost zákona o sociálních službách považuje většina z těch zaměstnavatelů sociálních pracovníků, kteří vycházejí z „administrativního“ pojetí, za vhodné, aby sociální pracovník-úředník absolvoval maturitu. Jen někteří dávali již před schválením zmíněného zákona přednost vyššímu odbornému nebo bakalářskému vzdělání sociálních pracovníků. Z hlediska „administrativního“ pojetí se od sociálního pracovníka obvykle očekává absolvování dalšího vzdělávání, pokud je to závazně stanoveno. Za nástroj zajištění kvality práce se v kontextu tohoto pojetí sociální práce považují zejména instrukce a dohled. Na supervizi proto nebývá kladen velký důraz.

V rámci „profesionálního“ pojetí sociální práce se od sociálního pracovníka očekává, že bude specialistou, který se zaměřuje na komplexní posouzení různorodých a individuálně specifických okolností, které klientovi (jedinci nebo skupině) brání zvládat jeho interakce se sociálním prostředím. Výsledky takového posouzení by sociálnímu pracovníkovi měly umožnit, aby v zájmu posilování schopnosti klienta zvládat obtížnou životní situaci koncipoval, realizoval a vyhodnocoval účinnost dlouhodobě pojaté intervence.

I v případě, že je řadovým pracovníkem, se od sociálního pracovníka-profesionála očekává, že uvedené úkoly a činnosti vykonává samostatně a zprostředkovává přitom spolupráci pracovníků jiných pomáhajících oborů nebo jejich zaměstnavatelských organizací při řešení různorodých nesnází konkrétních klientů.

Z hlediska „profesionálního“ pojetí se od sociálního pracovníka očekává, že je absolventem vyšší odborné, lépe však vysoké školy v oboru sociální práce. Předpokládá se, že specializovaným studiem svého oboru získal schopnost koncipovat a realizovat intervenci, která je přiměřenou reakcí na specifické potíže a osobitě rysy životní situace konkrétního klienta. Jako

Schéma číslo 2: Představy o roli sociálního pracovníka a o vztahu sociální práce k jiným pomáhajícím oborům, které jsou typické pro různá pojetí sociální práce

pojetí SP ¹⁵	„administrativní“	„profesionální“	„filantropické“
představy o roli sociálního pracovníka			
ideál role	úředník	specialista	člověk
úkol SP	daným postupem vyřizovat žádosti, volit z daných variant opatření	koncipovat, realizovat a vyhodnocovat dlouhodobě pojatou intervenci	poskytnout potřebnému to, co právě potřebuje, zejména vztah
předmět působení SP	dílčí, zákonem určená a předpisy upřesněná agenda	unikátní a komplexní životní situace konkrétního klienta	akutní biologické, praktické, emoční, duchovní potřeby určitého klienta
v čem má být SP autonomní	ve výkladu norem a v poskytování poradenství nad rámec agendy podle vlastního úsudku	v plném rozsahu úkolu	v empatickém poznávání potřeb a v prožívání vztahu s klientem
kvalifikace, předpoklady výkonu role SP	SŠ, někdy VOŠ, loajalita, zvládnutí agendy, daných procedur a obtížného kontaktu	VOŠ, lépe VŠ v oboru SP, respekt, schopnost posoudit ŽS ¹⁶ , koncipovat a realizovat přiměřenou intervenci	vůle využít jakoukoliv kvalifikaci při realizaci altruistických hodnot, altruismus, schopnost navázat vztah
supervize	neočekává se, důraz se klade na instrukce a dohled	očekává se „peer supervize“	vzdělávací a manažerská supervize je důležitější než formální kvalifikace
další vzdělávání	v (zákonem) předepsaném rozsahu	odborná specializace a samostudium	kultivace dílčích psycho-sociálních dovedností
představy o vztahu sociální práce k jiným pomáhajícím oborům			
rozdílení oborů	vyřizování specifické, sociální agendy se řídí obecnými principy jakékoliv úřední práce	odlišné zaměření oboru je důležité a vyžaduje také odlišné způsoby práce s klienty	důležitá je schopnost navázat vztah s klientem, ne obor
způsob spolupráce	poskytování informací a stanovisek subjektům, které jsou určeny zákonem	zprostředkování služeb pracovníků jiných oborů a jejich koordinace při práci s klientem	manažer koordinuje spontánní spolupráci lidí v organizaci s klientem a jeho blízkými
příklady výhod a rizik			
výhoda	rychlé poskytnutí praktické pomoci aj.	řešení vzájemně se podmiňujících potíží aj.	empatie, vstřícnost, účast aj.
riziko jednostranné aplikace	řešení stále téhož, dílčího problému a opomíjení dalších problémů nebo potíží klientů aj.	řešení problémů, které vyžadují „odborný um“ SP, a opomíjení klientů, jejichž potíže lze zvládat „jednodušeji“ aj.	empatie zužuje pozornost na řešení problémů, k nimž je SP sám citlivý, a vede k opomíjení klientů s jinými problémy aj.

„profesionál“ by také měl být schopen na základě zkušeností z praxe a s pomocí „peer supervize“¹⁷, dalšího vzdělávání a samostudia prohlubovat svoji specializaci pro určitou oblast sociální práce.

Podle „filantropického“ pojetí nemá sociální pracovník být ani úředníkem, ani specialistou. Má být především člověkem, který potřebnému poskytuje právě to, co podle sociálního pracovníka potřebuje. Sociální pracovník tohoto typu má být empatický a vnímavý k široké škále specifických potřeb každého klienta, včetně jeho potřeby zvládat emoční stres a obtíže v osobních vztazích. Spontánní lidský vztah sociálního pracovníka ke klientovi je v rámci tohoto pojetí považován za základní nástroj pomoci. Předpokládá se, že empatické porozumění a navazování vztahu je prostorem, v němž se filantropický sociální pracovník dává vést vlastním úsudkem a svými osobními prožitky.

Za klíčový prvek kvalifikace sociálního pracovníka se proto z hlediska „filantropického“ pojetí považuje jeho altruismus a praktická láska k bližnímu¹⁸, empatie a ochota využít právě tu (libovolnou) kvalifikaci, kterou má k dispozici, při uskutečňování těchto hodnot. Důraz se někdy klade na vzdělávací nebo manažerskou¹⁹ supervizi, která v rámci tohoto přístupu bývá – spolu se spíše krátkodobým školením ve specifických psycho-sociálních dovednostech – považována za důležitější než formální kvalifikace v sociální práci.

Při poskytování „filantropicky“ chápané pomoci má sociální pracovník spontánně spolupracovat jak s lidmi v organizaci a dalšími kolegy, tak s klientem a jeho blízkými. Důsledně vzato, všichni tito lidé – pokud se aktivně podílejí na poskytování pomoci – jsou v daném kontextu považováni za svého druhu „sociální pracovníky“. Předpokládá se, že za koordinování spontánního proudu „filantropicky“ pojaté pomoci odpovídá manažer.

Pokud jde o důraz na rozlišování mezi oblastí působnosti různých pomáhajících oborů, zastánci „administrativního“ pojetí sociální práce nebývají jednoznační. Na jedné straně bývají zvyklí zřetelně odlišovat sociální a jiné agendy, za svou doménu zpravidla považují výkon ustanovení sociální legislativy, a nelibě

nesou, jsou-li jim úřadem svěřovány agendy jiného typu. Na druhé straně chápou vyřizování sociálních agend jako „administraci žádostí“ nebo „vyřizování spisů“ a často jim připadá přirozené, že se příliš neliší od úřednické práce vykonavatelů jiných agend. Stanoviska stoupenců „profesionálního“ a „filantropického“ pojetí k rozlišování mezi pomáhajícími obory bývají jednoznačnější. Zatímco zastánci „profesionálního“ pojetí kladou důraz na jasné rozlišení oblastí působnosti²⁰ a pojetí pomoci v sociální práci a v dalších pomáhajících oborech, zastánci „filantropického“ přístupu se na věc dívají právě opačným způsobem. Důraz kladou na to, co podle nich mají různé typy pomáhající práce společné – na to, že pomoc, ať už jakákoliv, je a má být poskytována prostřednictvím vztahu. Z tohoto hlediska jsou pro ně rozdíly mezi oblastmi působnosti různých pomáhajících oborů – s výjimkou medicíny – nepodstatné. Jakákoliv pomáhající práce je pro ně svého druhu „sociální prací“, protože ten, kdo pomáhá, navazuje s klientem, jehož potřeby pomáhá uspokojovat, lidský vztah. Lze proto říci, že z hlediska „filantropického“ pojetí jsou pojmy „sociální práce“ a „pomáhající práce“ totožné.

Pokud zadavatelé sociální práce v ČR – zejména tvůrci české sociální legislativy a zaměstnavatelé sociálních pracovníků – formulují zakázku pro sociální pracovníky, v naprosté většině případů při tom vycházejí z „administrativního“ nebo z „filantropického“ pojetí. Tedy z těch dvou pojetí sociální práce, jejichž zastánci nekladou zásadní důraz na jasné odlišení oblasti působnosti (domény) sociální práce a jiných pomáhajících oborů. Ať už si to zákonodárci a tajemníci obecních úřadů či magistrátů uvědomují nebo ne, skutečnost, že svou zakázku formulují nejednoznačně a při její formulaci nerozlišují mezi „sociální prací“, „poskytováním sociálních služeb“ a „vyřizováním žádostí“, jim umožňuje kontrolovat podmínky výkonu sociální práce.

Domnívám se, že jim to především umožňuje dvě věci. Diktovat sociálním pracovníkům bez diskuse s nimi, jak, komu a co mají poskytovat, a v návaznosti na to sociální pracovníky udržovat ve mzdových kategoriích, které jsou obecně určeny pro úředníky a poskytovatele

služeb s kvalifikací „SŠ“ a nižší. Nezamyšle-
ným, ale ne nepodstatným důsledkem toho je,
že se klientům sociálních pracovníků dostává
pouze část pomoci, kterou by jim mohli so-
ciální pracovníci nabídnout. Vykonavatelé „ad-
ministrativně“ pojatých zakázek mohou klien-
tům poskytnout rychlou praktickou pomoc.
Sociální pracovníci, kteří se podílejí na reali-
zaci „filantropicky“ pojatých zakázek, mohou
klientům nabízet empatii, vstřícnost a účast.
Takové služby, jako je komplexní posuzování
životních situací, koncipování, realizace a vy-
hodnocování dlouhodobě pojaté intervence,
naši zadavatelé u sociálních pracovníků objed-
návají jen sporadicky. Klienti, kteří podle Stan-
dardů kvality sociálních služeb uzavírají smlou-
vy se svými poskytovateli, proto ani netuší, že
by něco takového mohli požadovat. A sociální
pracovníci jim to zpravidla nenabízejí.

Zaměření českých zadavatelů sociální prá-
ce na „administrativně“ a „filantropicky“ po-
jaté zakázky, a to, že mnozí sociální pracovníci
tyto typy zakázek přijímají jako samozřejmost,
pravděpodobně způsobilo, že se u nás výzku-
mem podařilo zaznamenat „administrativně“
a „filantropicky“ pojatou praxi sociální práce,
zatímco praxe s prvky „profesionálního“ poje-
tí sociální práce pozornosti výzkumníků uniká.
V roce 2004 jsme uskutečnili případové studie
rolí sociálních pracovníků ve dvou domovech
důchodců (viz Musil, Hubíková, Kubalčíková,
Dvořáková, 2005: 93–96). Narazili jsme tehdy
právě a jen na „administrativně“ a „filantro-
picky“ laděné pojetí těchto rolí.

Pomocí rozhovorů se sociálními pracovní-
ci a jejich vedoucími jsme zjistili, že v obou
domovech chápaly činnosti sociální pracovní-
ce jako dílčí a krátkodobé úkoly. Tento pohled
se lišil od očekávání stoupenců „profesionální-
ho“ pojetí, podle něhož má sociální práce být
dlouhodobým procesem poznávání životní si-
tuace klienta, její změny nebo stabilizace.

Krátkodobě pojetí a izolované vnímání se
ovšem v obou domovech týkalo částečně odliš-
né škály činností. V obou domovech očekávala
vedoucí, že sociální pracovnice bude:

- vyřizovat agendy spojené s důchody, finan-
cemi, příjmem a úmrtím klientů,
- vyřizovat nebo pomáhat s vyřizováním
na úřadech a v dalších organizacích a v této

souvislosti zprostředkovávat kontakty s or-
ganizacemi a s rodinou,

- pomáhat s vyřizováním „osobních věcí“ kli-
entů (např. „pokud někdo potřebuje vyřídit
dopisy“).

V domově, který jsme označili jménem
„PRCEK“, protože byl z hlediska počtu klien-
tů menší, očekávala vedoucí od sociální pra-
covnice, že bude kromě uvedeného zajišťovat
aktivizační činnost pro větší skupiny klientů.
Sociální pracovnice se k těmto očekáváním
své vedoucí přiklání, navíc však uvedla, že
za svůj úkol považuje poskytovat klientům
psychickou podporu. Domnívali jsme se, že
by v důsledku rozdílu mezi očekáváním ve-
doucí a svou představou mohla pociťovat na-
pětí. Na otázku, zda jí při plnění úkolů na něco
nezbývá čas, odpověděla: „*Tak to si myslím, že
ne.*“ V jejím případě to znamenalo, že když jí
něco brání poskytnout nemateriální péči, spo-
kojí se s vyřizováním agend, které od ní očeká-
vá vedoucí.

V domově, který jsme pojmenovali „GI-
GANT“, protože byl z hlediska počtu klientů
větší, očekávala vedoucí, že sociální pracovni-
ce bude kromě výše uvedeného:

- zastávat roli klíčového pracovníka, který
věnuje pozornost zejména nemateriálním
potřebám klientů („*dělá něco, co se týká
psychiky, co se týká srdíčka těch lidí [...] té
dušičky*“),
- poskytovat psychickou podporu a lidský
kontakt („*aby s nima někdo mluvil, si [...] k
němu sednout a trochu si s ním povyprávět,
pohladit*“),
- samostatně rozhodovat o struktuře využití
svého pracovního času a o činnostech, kte-
rým se bude věnovat,
- zprostředkovávat služby externích specia-
listů (např. právníka),
- v případě potřeby a po dohodě s vedoucí
jezdit s klienty na víkendové akce („*V sobo-
tu [...] zkusíme, abysme ty klienty dostaly
do těch míst, odkud k nám přišli*“).

Vedoucí od sociální pracovnice očekávala pře-
devším zaměření na uspokojování nemateriál-
ních potřeb klientů, pracovnice však dávala
najevo, že v praxi se toto očekávání dostává

do konfliktu s předpokladem, že má zajišťovat také administrativní činnosti („na ty lidi se snažím ten čas udělat [...] pak to zase honím na těch papírech“). Příčinu tohoto napětí viděla v tom, že „je strašně moc té papírové práce. Protože je jedna pracovnice tady na sto lidí, což je teda moc málo“. O stejném problému se zmínila i vedoucí: „...málokdy ty návštěvy dojdou [...] ten kontakt s rodinou nemají, takže my bysme toto všechno měly vlastně nahradit. Ale pořád je tu ten problém časové tísně.“ Napětí mezi plněním administrativních úkolů a prostorem pro přímou práci s lidmi, které sociální pracovnice prožívala, tedy nebylo důsledkem toho, že by její nadřazená preferovala zaměření na sociální agendy. Sociální pracovnice se toto napětí snažila řešit návrhem, aby část práce s agendami „přešla na jiného pracovníka“ a ona by se díky tomu „mohla věnovat víc těm lidem“.

Vedoucí obou domovů zdůrazňovaly, že posláním sociální pracovnice je nahradit klientům domov a vytvořit jim podmínky pro důstojné prožití stáří. Obě v této souvislosti hovořily o uspokojování takových nemateriálních potřeb klientů, jako je touha po mezilidském kontaktu nebo chuť pohovořit si s někým, případně o vnímavosti vůči „méně viditelným“ potřebám obyvatel domova.

Lze tedy říci, že v obou domovech byl deklarován důraz na nemateriální potřeby klientů a na výkon dílčích a krátkodobě chápaných úkolů. Lišil se ovšem důraz na praktický výkon nemateriální pomoci, pestrost představ o tomto typu pomoci a intenzita prožívání napětí, které provázelo nenaplnění očekáváním výkonu nemateriální pomoci. Sociální pracovnice domova PRCEK se těmto činnostem věnovala méně a nepocítovala v této souvislosti výrazné obtíže. Sociální pracovnice domova GIGANT těmto činnostem věnovala více pozornosti a času a hledala způsob, jak překlenout nedostatek času pro nemateriální pomoc.

Nezanedbatelnou součástí představ o roli sociální pracovnice byl v obou domovech důraz na zajištění úředních agend. Rozdíl byl v tom, že v domově PRCEK byl tento „administrativní prvek“ považován za jádro věci, kdežto v domově GIGANT byl vnímán současně jako důležitá věc i jako překážka poskytova-

ní nemateriální pomoci. Lze tedy říci na rozdíl od domova PRCEK bylo v domově GIGANT vnímání role sociálního pracovníka primárně „filantropické“.

Uvedená typologie se opírá o mé dlouholeté zkušenosti a diskuse s lidmi v oboru a podporují ji i dílčí výsledky výzkumu. Přesto se jedná o typologii hypotetickou. Domněnku, že by mohla vcelku přiměřeně vystihovat skutečně existující představy, podporuje skutečnost, že podobnou typologii vytvořila na základě anglické zkušenosti Banks (2001: 144–148)²¹. Ta popsala tři „modely praxe sociální práce“, které označila jako „profesionální“, „technicko-byrokratický“ a „odhodlaný a radikální“.

Zatímco mne při vytváření výše uvedené typologie především zajímala různá pojetí role sociálního pracovníka v praxi, předmětem zájmu Banks byly zdroje etických postojů sociálních pracovníků. Při vymezování uvedených „modelů“ proto vyšla z jiných hledisek²², než která jsem při formulování jednotlivých typů pojetí sociální práce použil já. I tak Banks při vymezování svých „modelů“ používá podobné pojmy jako já. Říká například, že „profesionální model“ chápe sociálního pracovníka jako „autonomního odborníka se specializovanou kvalifikací nabytou vzděláním“, který si při práci s klientem ponechává „značnou nezávislost“, i když je zaměstnancem agentury. Při své práci se přednostně neřídí pravidly zaměstnavatelské organizace, ale „etickým kódem své profese“. Z hlediska „technicko-byrokratického modelu“ je podle Banks sociální pracovník „především pracovníkem své organizace a jeho povinností je vykonávat úkoly a role, které mu předepisuje tato organizace“. Při své práci se přednostně neřídí ani odbornými postupy, ani etickými zásadami svého oboru, ale „pravidly a procedurami, které určuje zaměstnavatelská organizace“. Z hlediska „modelu odhodlaného nebo radikálního poskytovatele pomoci“ je sociální pracovník „člověk, kterého k jeho práci přivedlo osobní odhodlání nebo ideologicky motivovaný zápal pro uskutečňování změny“. V závislosti na tom, zda je motivován „službou lásky“ nebo „marxismem, feminismem či antisocialistickým přístupem“, typickým nástrojem změny pro něj je „empatie“ nebo „kolektivní akce“ (Banks, 2001: 145–146.)