

**LAAN, G.: Otázky legitimace sociální práce
str. 42-53, 133-143**

Geert
van der Laan

Otázky
legitimace
sociální
práce

strakce, a jejich bezprostřední aplikaci na sociální péči. Zejména doslovná aplikace pojmu ukázkování na praktické situace nevedla k lepšímu pochopení sociální práce.

Mezitím by snad mohl čtenář dospět k závěru, že máme silné pochybnosti, pokud se týká povrchní výměny mezi teorií a praxí, přičemž se nabízí otázka, nakolik je konfrontace Foucaultových interpretací v rámci sociální práce a Habermasovým myšlenkovým pojetím vhodná. Zejména z důvodu, že sám Habermas používá pojem „kolonializace“, srovnatelný s pojmem ukázkování. Ačkoliv se jeho pojmový rámec jeví být méně jednostranný než pojmový rámec „panoptických teoretiků“, v konkrétní analýze společenských fenoménů dochází ke srovnatelně ponurým závěrům v hodnocení změnitelnosti stávajících poměrů.

Ostatně i u Foucaulta je poukazováno na protiklady mezi přibuznými teoretickými pojmy a jeho postojem ke konkrétním společenským fenoménům. Tak je například známo, že se angažoval v boji o reformy vězeňství, přestože se to vzhledem k jeho teoretickému stylu přímo neočekávalo. Keulartz a Kunneman (1984) v této souvislosti zdůrazňují, že u Foucaulta:

„nelze na úrovni jeho základních pojmů nalézt tento boj explicitně jako konstitutivní element moderního sociálního řádu.“

Vztah mezi teorií a praxí není u těchto autorů vždy jasný. Proto se pokusíme realizovat tento vztah opatrně a iterativně, to znamená, že nebudeme praxi zatěžovat pojmovou šablonou. Stejně jako v předchozí části textu vždy uvedeme příklady z praxe a pokusíme se o jejich zasazení do širšího rámce. Za tímto účelem zazní některé teoretické otázky, o nichž se domníváme, že vykazují určitý vztah k praktickým problémům. Nakonec se pokusíme o aktuální propojení obou druhů problémů. Předem bereme na vědomí, že při tomto pokusu nepůjde o vyčerpávající záběr tematiky. Zde nám nejde především o konečně platnou aplikaci Habermasovy teorie, ale o diskuzi k „samozřejmému balíku“ sociálního myšlení v nizozemské sociální péči.

Nejprve se musíme vrátit k myšlenkám posledního odstavce, kde Keulartz a Kunneman poznamenávají, že myšlenkové propojení „both ways“ by mělo velký význam. To znamená, že k lepšímu porozumění popisované problematiky použijeme jak vnější, tak i vnitřní perspektivy. U Habermase nalezneme tyto dvě perspektivy ve spojení s pojmy „Systém“ a „životní svět“. Abychom neztratili kontakt s praktickou sociální prací, vracíme se vždy tam, kde jsme zůstali s případem stát.

V podstatě jsme za pomoci zprávy Graeda Janssen vypracovali mechanismus, který lze zřejmě lépe popsat pojmem „kolonializace“ než pojmem „ukázkování“. Ještě jednou si oživíme v paměti několik výpovědí:

„Ztratili jsme své postavení mocí vůči žalobcům a stáváme čím dál tím více jejich přísluhovači (...). Jsem součástí této mašinerie (...). Úředníka ze sociálního úřadu mám stokrát na telefonu. Stávají se z nás dobří přátelé. Je možné pro zákazníka něco vydobýt, ale vše se odehrává uvnitř rámce, který vymezila sociální práce.“

Habermas spouje pojem kolonializace s „médii“ moci a peněz. Definuje kolonializaci jako pronikání médií společenského Systému do životního světa lidí. Dříve než se dostaneme k bližšímu popisu pojmu kolonializace, bude důležité vylišit, co přesně Habermas pojmy „Systém“ a „životní svět“ označuje.

System a životní svět

Životní svět si můžeme představit jako prostor k jednání, ve kterém lidé komunikativně jednají na pozadí sdíleného a zúčastněnými upřednostňovaného konsenzu. Životní svět není nějaká prostorově ohraničená oblast, jako například „rodná hrouda“, ale:

„celek kulturně zprostředkovaných interpretačních rámců, který je řečově organizovaný.“ Tento celek tvoří neproblematické pozadí, z něhož se čerpá, pokud to má význam pro definici specifické situace.“ (Habermas – Kunneman, 1983, s. 101)

Pojmem „řečově“ se zde míní „prostředky řeči: Slovem „neproblematické“ se naznačuje, že existují určité samozřejmé významy jistých vyjádření v určitých (sub)kulturách, a že je znám způsob, jakým je možné dojít k určitým společným definicím situací. Pojem životní svět se vztahuje k pramenům pomoci, které mohou lidé použít k dosažení „vzájemného porozumění“, nebo, jak to nazývá Habermas, ke „komunikativnímu jednání“. K tomu je vlastně zapotřebí „ideální situace rozhovoru“, v níž je možné se nerušeně sjednotit na způsobu jednání. Jinými slovy jde o to, jak uvést do vzájemného souladu jednání různých lidí. Ideální situace rozhovoru samozřejmě ve skutečnosti neexistuje, je však podle Habermasova názoru více či méně tichým axiomem každé formy komunikace. Van der Burg a Van Reijen (1988, s. 15) objasňují tento často nesrozumitelný věcný obsah následujícím způsobem:

„Užijeme-li k ilustraci poněkud přehnané teze, dalo by se říci, že základem každého rozhovoru je (kontrafaktický) předpoklad, že partneři rozhovoru nelžou. To platí, přestože víme, že každý z nás občas lže. Představa, že lhaní nebo nelhaní není pro lidi podstatná, by mohla zhabit vedění rozhovoru smyslu.“

Zmíněné prameny pomoci se vztahují k uvedeným kulturně zprostředkovaným vztahovým interpretačním rámcům, které je možné použít ve snaze o konsenzus. Jako příklad uveďme rodinu, a to nikoliv proto, že bychom museli primárně asociovat životní svět s mikrosociální rovinou, ale z důvodu, že rodina je důležitým objektem snah sociální práce, k nimž se ještě několikrát vrátíme. V jedné sbírce aforismů (1971) Adorno výstižným způsobem zobrazil, jak se rodina nalézá na hranici mezi Systémem a životním světem. Perspektivu životního světa pojímá následujícími slovy:

„Řádné manželství by bylo teprve takové, v němž by oba partneři měli svůj vlastní nezávislý život, aniž by došlo k fúzi, jejíž příčinou je ekonomicky vynucené společenství zájmů. Zato by ale ze svobodné vůle brali na sebe zodpovědnost jeden za druhého.“ (Aforismus č. 10, s. 29)

Ještěže již lidé nemohou čerpat ze samozřejmostí životního světa, například pokud při rozvodu vznikne do jejich životního světa najednou „tvrdá“ společenská realita dělení majetku, svěření dětí do výchovy a majetkového práva, pak nadývá systémová perspektiva jasných obrysů:

„Jakmile se lidé rozvádějí, a může jít i o lidi dobromyslné, přátelské a vzdělané, začíná se zvedat oblak prachu, který pokrývá a zabarvuje vše, s čím se dostávají do styku. Je to jakoby se stěra intimity, bezprostřední důvěra společného života po ztroskotání vztahů, o něž se partneři opírali, promě-

nila ve zly jed. Intimita mezi lidmi přináší shovívavost, trpělivost, přijetí zvláštností. Je-li zptřeháná, pak se sám od sebe objevuje moment slabosti. Při rozvodu je takový obrat navonek nezbytný (...). Jestliže si manželství uhlí poslední možnosti pro zusechčování humanitních buněk v nehumánním všobecnou, pak se všeobecnou pomstí svým rozpadem, tím, že se zmocní zdánlivě vyjimečnosti, pod- č. 11, str. 291)

Tato krásná próza je výrazně poznamenaná negativním zážitkem společnosti jako celku, jak je chápana frankfurtskou školou, kterou jsme vzpomínali na začátku kapitoly. Pojem životního světa by mohl osvětlit Adornovo konstatování, že v ur- čitých mezilidských vztazích lze hovořit o určitých společenských způsobech, které se vymykají právu a majetkovým vztahům.

Jestliže asociujeme pojem životního světa s vnitřní perspektivou, znamená to že argumentujeme z hlediska jednatelích osob. Proto se v této souvislosti také často hovoří o teorii jedání. Podstatné je, jaký vyznam má určitě jedání pro toho, kdo zaměření na teorii jedání, spatřujeme kromě jiného v symbolicky-interakcionis- ticksy utvářených analýzách odchýlného chování, které je sociálním pracovním obecně dříve známe. Symbolicko-interakcionistické analýzy zneuzívají drog mhou fungovat jako výstřední příklady toho, jak je chováni chápáno jako „návrh“, při němž reakce člověka na určité podněty není určována ani tak podnětem samot- ným, jako spíše vyznamy, které jsou s ním spojeny. Van Hoof (1973) popisuje, že zástupci symbolického interakcionismu nepokládají efekt LSD za bezprostřední reakci na brání drog. Tyto reakce jsou pry zprostředkovány zapůččenými sociálními vyznamy.

„Vnitřně efekty, zejména zachvaty strachu, jsou psychické reakce na radu zkušenosti, jejíž příčinou byla droga. Tyto zkušenosti navozují u jedince takové počty strachu z důvodu, že je nade interpretovat pouze tak, že byl snad šlepen. Sílensví je v první linii jediná definice, kterou má kon- zument především od zkušených uživatelů drog. Tím vštepěji, jak má užívat drogy, jak je třeba interpretovat vlastní zkušenosti a co musí podniknout proti eventálním nežádoucím efektům.“

Subkultury tak dodávají konzumentům alternativní interpretaci schémata k vy- loučení psychotických reakcí. Na okraj budíž poznámenáno, že z tohoto bodu začíná být jasné, proč anti-psychiatrie kdala problém propůččování vyznamů do centra svého „sociálního modelu“, k psychiatrickým poruchám.

V Habermasově teoretické koncepci se životní svět skládá nejen z kulturně do- chovaných interpretací rámeců, na něž se především zaměřuje symbolický inter- akcionismus, nýbrž i z jiných strukturálních komponent, jakými jsou například spo- lečenské instituce, které regulují vzájemnou solidaritu a soudržnost lidí. Skládá se i z kompetentních osob, které disponují určitými komunikativními schopnostmi. Pro nás jsou zajímavá zejména dvě poslední hesla, neboť stojíme před otázkou, do- jaké míry představuje organizovaná sociální práce instituci a jak je třeba pojmeno- vat komunikativní kompetenci sociálního pracovníka. Ale k tomu se vrátíme poz- ději.

O komunikativním jedání jsme již hovořili v souvislosti s prameny pomoci, které lidé získávají z životního světa. Komunikativní jedání a životní svět se na- vzájem udržují v pltnosti. Kurlantz (1987, s. 133) se vyjadřuje následovně: „Vždy, když se v každodenních sycích dosáhne shody v definici sinace, posílje se pltnost kulturních interpretací rámeců, legitimnía společenských institucí a identita osob.“

Komunikativní jedání je tedy zaměřeno na vzájemné porozumění. Vzájemné porozumění předpokládá, že se lidé navzájem berou vážně a stejně tak chápu- í kontext, v němž spolu partneři v jedné rovině přicházejí do vzájemného styku. To znamená, že partneři rozhovoru vedou symetrický vztah. Podle Habermase (1984, str. 588) působí shoda následovně: „ze mezi účastníky interakce panuje shoda v předpokládané pltnosti jejich výpovědi, znamená, že intersubjektívně uznávají vzájemně nároky na pltnost.“

Habermas rozlišuje tři druhy nároků na pltnost: „Mluvíci narokuje pravdu výpovědi nebo existenčních předpokladů, narokuje pltnost legitimně dohodnutého jedání a jeho normativního kontextu a požaduje opravdovost manifestace subjektivního prožítí“ (s. 589)

Jestliže někdo řekne svému kolegovi: „Až půjdeš do kantýny, přines prosím té sklenku mléka, protože mám žízeň“, pak se tento mluvčí odvolává na pravdu své „předpovědi“, že někdo druhý zamýšlí jít do kantýny, na pltnost kolegiálních spo- lečenských způsobů a na opravdovost své potřeby získat sklenku mléka. Ovšem vztahy uvnitř životního světa nejsou takové, že by příslušný kolega musel tyto ná- roky na pltnost nekriticky akceptovat. Pak by nemohla být řeč o vzájemném styku na stejné úrovni uvnitř stejného životního světa, nýbrž o vztazích moci. Jinými slovy, komunikativní jedání by pak bylo nahrazeno jedním strategickým. Pro model komunikativního jedání je podstatné, že partneři může přislusně nároky na pltnost předložit k diskusi. Takové diskuze nazývá Habermas diskurz. Dochází v nich k výměně argumentů, které musejí dokazovat nároky na pravdu, pltnost a opravdovost. Pro sociálního pracovníka má velký vyznam, že pak podle Haber- masova názoru možná dojde k výměně, která se bude týkat nejen objektivní oblasti, ale racionalním způsobem se bude vyměňovat i morální a subjektivní oblasti. Proto se často hovoří o „široké racionalitě“. Diskurzivní pokus o řešení těžkosti při jed- nání je možno srovnat s pojmem metakomunikace, který zavedla škola Paolo-Alto (Watzlawick a kol., 1970). K rozdílu mezi pravdou, pltností a opravdovostí se vrátíme v příští kapitole. Naši předběžnou definici pojmu životní svět ukončíme poznámkou, že můžeme rozlišovat dvě formy reprodukce (udržování životního světa): jedna se o symbolickou reprodukci (mýstíme tím shora uvedené interpre- tační rámce) a materiální reprodukci. U materiální reprodukce se podle Kurlantze jedná o: „efektivitu instrumentálního zasahování do přírody a strategického ovlivňování protíhráčů v sou- teži při nedostatku prostředků.“

Zde tedy můžeme hovořit o strategickém modelu jednání, který hraje klíčovou roli při zachování hospodářských a politických (sub)systémů společností. Tyto subsystémy jsou regulovány médii peněz a moci. Nelze hovořit o symetrických vztazích, jde naopak o vztahy asymetrické. Komunikativní jednání v nich hraje podřadnou roli. Můžeme hovořit o technické účelové racionalitě.

S pojmem „Systém“ jsou proto spojeny zcela jiné pojmy než s pojmem životní svět. Systém je tedy vhodný k označení vnější perspektivy. Interakce jednotlivců je posuzována zvnějšku. Z tohoto úhlu posuzování nebude jednání aktérů sladováno ke vzájemné shodě prostřednictvím vlastního názoru, nýbrž za zády aktérů za pomoci anonymních mechanismů.

V systémových teoriích je zpravidla málo prostoru k vytváření společných situačních definicí aktérů, kteří se vzájemně setkávají na stejné rovině. Tak budou například podnikoví sociologové při popisu způsobů chování jednotlivců v podniku inklinovat k používání jiného hlediska než hlediska právě jmenovaného, jež nazýváme hledisko symbolicko-interakcionistické. Jejich objekt zkoumání se nakonec spíše bude hodit k použití „systémových brýlí“, protože výrobní systém vytváří mnohem silnější vliv na vzájemný soulad jednání členů skupiny, než je tomu u proměnlivých interakčních vzorů neformální kultury mládeže. Příznivci symbolického interakcionismu se sice pokoušeli popisovat organizace čistě za pomoci pojmů „joint actions“, to znamená na základě kolektivního jednání lidí, kteří se pokoušejí dospět ke shodě obsahů svých rolí a kteří chtějí realizovat vlastní cíle. Časem budou ovšem ve svých průzkumech přímo na místě nuceni k přesnějšmu posuzování strukturálního pozadí interakce (Van Hoof, 1973).

Na tomto pozadí Habermas prosazuje pojem jednání místo pojmu „Systém“, aby tak mohl ohodnotit strukturální faktory jako například moc. Výstižným příkladem působení jednotlivých mechanismů je i trh: na základě tlaku, vyvolaného těsnou rezervou, se zájemci přizpůsobují zákonům nabídky a poptávky. De Vries popisuje tržní princip následujícím způsobem:

„Ke koordinaci jednání zde tedy nedochází na základě racionálního konsenzu, nýbrž na pozadí anonymních hospodářských zákonitostí. Vyjádřeno Habermasovou terminologií, v tomto případě nastává soulad jednání prostřednictvím systémových mechanismů.“

Tím lze vysvětlit nutnost systémové teorie k popisu takových mechanismů (z vnější perspektivy). Abychom se vrátili k našemu úvodu: řídíme-li se Achterhiovým tvrzením, že pro sociální péči 70. let byl charakteristický „trh s blahobytem a štěstím“, pak je možné tato slova interpretovat jako pokus o popis sociální péče z vnější perspektivy. Vedle trhu je jedním z fenoménů, které Habermas na mnoha místech přičítá systému, i byrokracie. Rozdíl mezi životním světem a Systémem můžeme ilustrovat s pomocí příkladu ze světa sportu. Závodní cyklistka Monique Knolová získala na olympijských hrách v Soulu zlatou medaili. Po svém návratu byla přijata jako královna, později však našla ve schránce dopis ze sociálního úřadu, že jí byla odebrána sociální dávka, protože se příliš dlouho zdržovala v zahraničí. Počítači nebo osobě, která ho obsluhovala, zcela unikly různé důvody, které může mít člověk k tomu, aby pobýval v zahraničí. Racionalita byrokracie v tomto

okamžiku nevykazovala shodu se svým nejvyšším představitelem, se starostou města, který během oslav cyklistku pochopitelně jménem celého místního občanství vyznamenal čestným občanstvím. Jménem byrokracie jí dal starosta červenou kartu. Jménem občanství dostala medaili. Vyjádřeno obrazem z bible: jedna ruka neví, co činí druhá. Systémová racionalita má jiné uspořádání než racionalita životního světa. To ovšem v žádném případě neznamená, že by systémová racionalita musela být sama o sobě hodnocena negativně. Zůstaňme ještě u sociálního úřadu: proti negativním efektům byrokracie stojí skutečnost, že občan s oprávněním na podporu může toto právo také uplatňovat. Jak zdůrazňuje De Vries (1983), nemusí každá objektivizace znamenat zhoršení. V ironické poznámce k Habermasovu přístupu podotýká:

„Opravdovým pocitem, které byly i díky Habermasovi opět stylizovány jako hodně diskutované filozofické téma, se daří především tam, kde proudí peníze. Peníze totiž umožňují navzájem oddělovat věci a osoby. I byrokracie funguje na základě tohoto rozdílu. To může vést k odcizení, ale jsou zde i světlé stránky. Kdo je dnes nezaměstnaný, nemusí si už osobně chodit pro svůj talíř polévky. Naprosto abstraktně a neosobně, aniž by bylo nutné dostat se do kontaktu s příslušným úředníkem, může být podpora vyřizována prostřednictvím konta. Abstrakce, kterou s sebou přináší styk formou vrubopisů, odděluje příjem podpory od normativního úsili a osobních pocitů.“

To, co pro jednoho člověka představuje problém (Graed Janssen: „Už jsem nemluvil o osobě, ale o záležitosti“), může být pro jiného řešením (De Vries: „Peníze umožňují navzájem oddělovat věci a osoby“).

Tak, jak je životní svět kladen do souvislosti s komunikativním jednáním, je pojem „Systém“ asociován se strategickým jednáním. Strategické jednání není zaměřeno na shodu, ale i na dosažení určitých efektů chování u jiné osoby. K tomu je nutné použít prostředky tak, aby se pravděpodobnost nástupu určitého efektu maximalizovala. Mezilidský vztah zde dosáhne charakter „prostředku k účelovému vztahu“. Abychom mohli blíže určit pojem strategické jednání, uijeme zde další příklad ze světa sportu. Příklad se týká aféry z poloviny 80. let, jež se odehrála mezi třemi sportovci. Tenkrát šlo o tři přátele, ruského krasobruslaře G. a norské krasobruslaře K. a A., pro něž bylo samozřejmé, že Nor K. bez váhání vyhověl prosbě ruského kolegy, aby jeho jménem předal balíček norskému příteli A. Při rutinní prohlídce na letišti v Göteborgu ovšem celníci k velkému překvapení sportovce K. objevili v uvedeném balíčku velkou zásobu anabolik. K. byl tedy s nárokem na samozřejmost přátelských vztahů zneužit jako kurýr pro více či méně obchodní nebo dokonce ilegální transakci. Alespoň jestliže bereme v úvahu vysvětlení ze strany K. policii, neměl prý ani tušení, jaký je obsah balíčku. Model jednání ruského krasobruslaře můžeme tedy charakterizovat jako strategický model jednání. Ve smyslu strategické optimalizace šancí věděl více či méně jistě, že předpokládaného efektu dosáhne. Zvláštnost tohoto případu spočívá v tom, že se týká speciální varianty strategického jednání, označované za „latentní strategické jednání“. Ruský krasobruslař zachoval zdání komunikativní situace a usiloval při tom o skryté strategické cíle. Parazitoval tedy na zdrojích životního světa. Přestože samozřejmě existují nesčetné formy „otevřeného strategického jednání“, jmenovali jsme právě latentní

strategické jednání, protože kritika sektoru pomoci směřovala především k odhalení skrytých strategií moci, které se obvykle uskutečňují pod záminkou „otevřené“ komunikace. Pojmový rámec, který jsme doposud uváděli, je možné schematizovat následujícím způsobem:

1. schéma: *Habermasův pojmový rámec*

Životní svět	Systém
komunikativní jednání	- strategické jednání
symetrie	- asymetrie
teorie jednání	- systémová teorie
řečová shoda (diskurz)	- regulace médií (peníze a moc)
společná definice situace	- jednostranná definice situace
nároky na platnost lze podrobit kritice	- negace nároků na platnost
široká racionalita	- účelová racionalita

Systém a komunikace

Pojem „Systém“ znají sociální pracovníci většinou z oblasti rodinné terapie a ze systémové a komunikační teorie školy Paolo-Alto (Watzlawick, Beavin a Jackson, 1970). Pojmové rámce školy Paolo-Alto a Habermasovy pojmové rámce jsou v mnoha ohledech vzájemně srovnatelné. V této souvislosti nemůžeme zacházet do detailů, ale v zájmu porozumění je nezbytné krátce se dotknout několika otázek. Habermas odpovídajícím způsobem spojuje koncepty „Systém“ a „životní svět“ s pojmy „strategické“ a „komunikativní jednání“, a sice v tom smyslu, že strategické jednání, které míří k dosažení nějakého výsledku, zapřičiňuje reprodukci Systému, zatímco komunikativní jednání zachovává a obnovuje životní svět.

Watzlawick a kol. hovoří o „pragmatických aspektech lidské komunikace“. Tím směřují k donucovacímu charakteru určitých komunikačních forem. Ve své teorii vytvářejí spojení mezi systémovou a komunikativní teorií. Posuzováno z hlediska Habermasovy teorie se jeví toto spojení jako zmatené, ale oba přístupy je možno navzájem srovnávat. V obou teoriích lze hovořit o zkoumání patologických jevů, a to u Habermase především na rovině makro, zatímco u školy Paolo-Alto se jedná hlavně o rovinu mikro. Jak jsme již dříve uvedli, privátní kontakty na rovině mikro nemusíme ztotožňovat s životním světem. Tuto oblast je stejně tak možné analyzovat na základě systémové perspektivy. A to přesně dělá škola Paolo-Alto. Watzlawick a jeho příznivci se podstatě pokoušejí inventarizovat strategie moci uvnitř mikrosystému (rodina). V tomto smyslu je užití pojmu „Systém“ vhodné. Bosman (1985) poukazuje na skutečnost, že škola Paolo-Alto se soustřeďuje především na

„systematické momenty koordinace lidského jednání“. Proto se podle jeho názoru zdá, jako by ve formě „životního světa“ nebo i „jednání“ v obecné rovině nebyl znám žádný protikladný pojem k pojmu Systému. Subjekt zaniká ve struktuře vztahů. Pojem „životní svět“ je tedy u Habermase napojen na kompetentní aktéry, na záměrně jednající subjekty, které na základě společné definice situace navzájem sladují své jednání. Skutečnost se má tak, že Watzlawick a jeho spolupracovníci se vůbec nezajímají o úmysly či intence lidí (Watzlawick a kol., 1970, s. 43).

V reakci na Bosmanovu kritiku jsme popsali (van der Laan, 1986), že je třeba vyslovit otázku, zda životnímu světu v pojetí školy Paolo-Alto skutečně chybí komunikativní orientace. Nakonec tato škola jasně rozlišuje mezi kongruentní komunikací, kdy v centru pozornosti stojí snaha o všestranné porozumění, a formami komunikace, při nichž člověk záměrně (a často tajně) kontroluje chování jiných. Hlavním důvodem, proč existuje zájem o tuto posledně jmenovanou interakční formu, spočívá v jejím předmětu zkoumání, čímž narážíme na známou „dvojí vazbu“ (van der Laan a Spangenberg, 1982). Stejně je možné relativizovat kritiku Bosmana, že Watzlawick a jeho příznivci nemají zájem o subjektivitu jiných aktérů, tvrdím, že lidé, kteří jsou dlouhou dobu negováni a zneuznáváni ve své subjektivitě, vykazují postupně symptomy ztráty identity. „Desubjektivizace“ uvnitř systémové teorie souvisí tedy v prvé řadě s procesy desubjektivizace objektů, jež jsou v jejím rámci podrobovány zkoumání.

Pochopitelně nelze pominout, že škola Paolo-Alto se velmi intenzívně zabývala systémy a strategickým jednáním. Ve svých počátcích zkoumala pod vedením Gregoryho Batesona především patologické situace v rodinách a vyhledávala zde „systematicky narušenou komunikaci“. Aniž by to bylo takto explicitně pojmenováno, pozornost byla soustředěna na zkoumání strategických manévrů mezi jednotlivými členy rodiny, které sledovaly udržení existujících vztahů (moci) uvnitř rodinného systému. Ve svých předběžných studiích ke knize o komunikativním jednání (1984) se Habermas touto teorií komunikace školy Paolo-Alto velmi podrobně zabýval. Je zřejmé, že tato škola odkrývá pouze část spektra, jehož zkoumání Habermas provádí. To lze ilustrovat na základě 2. schématu, v němž autor popisuje své spektrum zkoumání (Habermas, 1981, s. 446).

2. schéma: *Formy jednání podle Habermase*

komunikativní jednání	sociální jednání	
	strategické	jednání
	skryté (latentní)	otevřené
	nevědomé klamání	vědomé klamání
	(systematicky narušená komunikace)	(manipulace)

U příkladu ruského krasobruslaře můžeme hovořit o manipulaci. Naproti tomu škola Paolo-Aito se ve svých pracích k patologickým vzorům vztahů zabývá výlučně systematicky narušenou komunikací. Pojem „komunikace“ tedy nesmí být v této souvislosti chápán jako „komunikativní jednání“, ale je třeba ho chápat jako „strategické jednání“.

Různé oblasti a perspektivy

Jistě tomu není tak, že by Habermas sám vymyslel nebo konstruoval pojmy „Systém“ a „životní svět“. Narazil na ně podle vlastních slov v „dějinách sociologie“ formou protikladu mezi systémovou teorií a teorií jednání (Korthals a Kuneman, 1983). Pro toto hledisko je charakteristické, že systémová teorie přijímá objektivizující postoj (odsud pak pojem vnější perspektiva), zatímco teorie jednání vycházejí z perspektivy zúčastněných (vnitřní perspektiva).

Habermas se ovšem domnívá, že obě teorie vypovídají pouze polovinu skutečného příběhu. Jedná se mu o „interferenci mezi Systémem a životním světem“ v tom smyslu, že pojímá společnost současně jako Systém a životní svět (Habermas, 1989, strana 160). Zde je možno se připojit k citátu, který vyslovili Keulartz a Kunemann, kde se praví, že Habermas umožňuje myšlení ve smyslu „both ways“.

V čem spočívají obě zmíněné cesty? A kam vedou? K zodpovězení této otázky ještě nemáme dostatečné množství podkladů. Situace se má totiž tak, že jsme dosud v podstatě neustále používali dvě věci ve vzájemném propojení:

- za prvé jsou to pojmy „Systém“ a „životní svět“ jako „oblasti skutečnosti“, o nichž činíme výpovědi a do nichž je možné začlenit nejrůznější fenomény: patří nějaká věc (například sociální práce) k životnímu světu či k Systému?
- za druhé jsou to pojmy „Systém“ a „životní svět“ jako „perspektivy“, jako zabarvené brýle, které si můžeme nasadit k pozorování skutečnosti: můžeme jeden a tentýž fenomén posuzovat jak v perspektivě Systému, tak i v perspektivě životního světa?

Významná příčina pochybení při analýze sociálních fenoménů často spočívá v záměně obou těchto významů. Jak uvidíme, ani Habermas není v tomto ohledu bez výjimky jednoznačný. Pro přesnost uvedme tyto dva významy společně ve třetím schématu. Učiníme tak s odkazem na Bosmana (1987), který poukazuje na fakt, že Habermas dokáže posuzovat „jak životní svět tak i systém z perspektivy životního světa stejně jako ze systémové perspektivy.“ Tomu odpovídá následující schéma:

3. schéma: *Systém a životní svět jako perspektiva a skutečnost*

perspektiva	perspektiva životního světa (vnitřní)	perspektiva Systému (vnější)
sociální skutečnost		
životní svět	A	B
	perspektiva životního světa vzhledem k životnímu světu	systémová perspektiva vzhledem k životnímu světu
	C	D
Systém	perspektiva životního světa k Systému	systémová perspektiva k Systému

Ve shora uvedeném schématu jsou „výstižná“ políčka A a D. Určitý fenomén skutečnosti se přičítá k životnímu světu. Jedná se například o skupinu týmových rozhovorů v rámci určitého zařízení sociální práce, v němž se lidé, stojící na stejné úrovni, podporují v praktické práci a kdy je pozornost věnována pouze procesům, „bez obsahu moci“, ke kterým v této skupině dochází (A). Nebo posuzujeme tým manažerů stejného zařízení jako součást systému a pozornost věnujeme pouze strategickým hrám, které se zde odvíjejí (D). Bossman (1987, s. 105) poznamenává, že v odděleních C a B:

„...narážíme na dilemata a paradoxy moci, která vyznačují hranice perspektivy sociální skutečnosti (...). Obě perspektivy obstarávají pochopení stejných sociálních fenoménů a obě perspektivy nejsou samy o sobě schopné objasnit všechny aspekty těchto sociálních fenoménů.“

Jestliže chceme výstoupovat interpretace, jež nám nejsou jasné, můžeme tedy i změnit perspektivu. Při posuzování skupiny týmových rozhovorů můžeme věnovat pozornost „skrytým hrám moci“ (B), které se zde odehrávají a v případě týmu manažerů je možné se orientovat na momenty, v nichž se zaměříme na dosažení konsenzu v obsahové argumentaci (C). Pak bychom v případě potřeby mohli Foucaultovo a Achterhovo dílo zařadit do jednoho z políček (B). Řečeno ve zkratce směřuje jejich domněnka nakonec až tam, že sebepojetí pomáhajících typu: „vedu se svým klientem otevřenou, čestnou komunikací, v níž se bez ohledu na vlastní zájmy pokouším být mu nápomocem v souladu s jeho vlastními potřebami a hodnotami při znovunalezení sebe sama“, kdy je východiskem vnější perspektiva, nepředstavuje nic jiného než subtilní vykonávání moci.

Také Lasch formuluje totéž podobnými slovy:

„Při aktuálním zkoumání ‚profesionalizace‘ se ukázalo, že odborníci 19. a 20. století se neformovali na základě zřetelných společenských potřeb. Naopak, nová povolání sama vytvořila mnohé z potřeb, jejichž uspokojování předstírají.“

Zároveň se tato povolání podle jeho názoru pokoušejí o etablování asymetrických vztahů.

„To, co společenské vědy posuzují jako bežešvou tkaninu ‚vzájemných závislostí‘, znamená ve skutečnosti, že jednotlivec je závislý na organizaci, občan na státu, pracovník na manažerovi a rodiče na ‚pracovnících poskytujících pomoc‘.“

Nyní by se mohlo zdát zdálo, že Lasch snad směřoval svou nadějí směrem, který inspirován životním světem antikultury „Aquariánů“ byl v 70. letech známý pod pojmem „alternativní pomoc“. Omyl. Keulartz (1987) konstatuje:

„Celá ‚takzvaná‘ antikultura, jejíž součástí je hnutí růstu, podle Laschova názoru podkopává svou kritikou rodiny a propagací alternativních forem vztahů (‚otevřené manželství‘, ‚oddělené soužití, životní společenství atd.) jakýkoliv pocit povinnosti a současně podporuje vývoj k narcistickému a materialistickému životnímu stylu, který je perfektně naladěný na funkční požadavky konzumního kapitalismu.“

Abychom dali najevo, že při tak kritických přístupech máme co do činění nejen s povrchní kritikou, vycházející ze systémové perspektivy, ale i se zásadním odhalením perspektivy životního světa, vracíme se ještě jednou k Foucaultovi. Van den Berg (1988) poukazuje na to, že Foucault dokonce ani sexualitu neposuzuje:

„jako něco autentického, co je působením moci odsouváno jako druhořadé, nikoliv, sexualita je moci produkována. Nikdy předtím se lidé sexem nazabývali tak intenzivně jako v dnešní době, kdy je na jednotlivce činěn nepřetržitý nátlak, aby se v tomto ohledu co možná nejlépe vyžil. Psychoanalýza a bouřlivý přívál moderních terapií vyslovují ‚pravdu sexu‘, případně ‚pravdu o nás samotných‘. Nikdy nekončící rozhovor o sexu nabízí moci prostor pro útok na stále jemnější regulaci sexuálního chování. To vše se děje v rámci rozšiřování a intenzifikace moci, kterou Foucault kdysi označil za populační politiku.“

Možná by se dalo na základě shora uvedených faktů tvrdit, že Foucault nejen používá systémovou perspektivu k životnímu světu, ale že inklinuje k popírání existence životního světa jako takového. Tvrdí, že subjekt, pokud existuje, je produkován mocí.

Na druhé straně existuje bezpočet sociálních pracovníků a terapeutů, kteří v pohledu na Systém používají perspektivu životního světa (oddíl C) nebo dokonce popírají existenci systémových mechanismů. K této variantě můžeme přiřadit již dříve jmenované hnutí „Aquariánů“ v oblasti terapeutické pomoci (Jacoby, 1978).

Jiná, často citovaná varianta, obsahuje čistě teoretické zhodnocení perspektivy životního světa při současném zhodnocení omezení aktérů jednajících v rámci pokusů. Vidíme, že Goffman (1977) věnuje „totální instituci“ podstatně více pozornosti, než by se dalo očekávat od zástupce symbolického interakcionismu. Pojem „totální instituce“ v nás vyvolává spíše asociace Foucaultovy systémové perspektivy než perspektivy životního světa interakcionisty.

Pro poslední poznámku se vrátíme zpět k pojmu trhu. Zde spatřujeme ilustraci rozdílu mezi systémem a životním světem jak ve formě „perspektivy“, tak i v „oblasti skutečnosti“. Achterhuis vlastně uskutečňuje v první linii záměnu od perspektivy životního světa k systémové perspektivě: zatímco profesionální pomáhající se domnívají, že jsou součástí životního světa, poukazuje Achterhuis na fakt, že jsou ve skutečnosti prodlouženou rukou systémových mechanismů. Pojem trhu zde slouží takřka jako kritický pojem. Důsledek jeho argumentace spočívá ovšem v tom, že inklinuje k úniku do životního světa. Pouze v oblasti životního světa je ještě možná solidarita (Gouws, 1987). Neokonzervatismus oproti tomu hledá jistotu v Systému. Konkrétně se pokouší v rámci ohraničené oblasti skutečnosti nahradit koordinační mechanismy životního světa (jednání až ke shodě) koordinačními mechanismy

Systému, jakými jsou například trh a soutěž. Do jaké míry k tomuto převratu přispěl Achterhuis, ponechejme bez komentáře. Omezíme se na konstatování, že Achterhuis (nezáměrně) diskreditoval komunikativní model jednání a že toho „nová věcnost“ ve své obraně strategického modelu jednání v sociální oblasti vděčně využila. Parafrazí k pojmu „moc pravdy“ lze u Foucaulta říci, že „moc“ „potvrdila“ Achterhuisovu teorii.

Vraťme se zpět k povolání sociálního pracovníka. Znova předvedeme řadu situací ze života společnosti, abychom ozřejmili význam rozdílů ve třetím schématu. V prvním případě poznáme sociálního pracovníka, který bude mít na dilema mezi materiální a nemateriální pomocí zcela jiný názor než Graed Janssen. K analýze Janssenovy zprávy nepotřebujeme podrobnosti shora uvedeného schématu, protože se nám nabízí samotná perspektiva životního světa. Tím, že Janssen odešel od (placené) sociální práce a že se jakoby stáhl do životního světa, není nutné hned hovořit o perspektivě životního světa. Kromě toho zaujímal jednoznačné stanovisko v pohledu na oblast, k níž má podle něj patřit sociální práce, a sice k životnímu světu. V následujícím případě se věc jeví již poněkud komplikovaněji.

A znovu: materiální a nemateriální pomoc

Jedná se zde o interview s Joopem Van der Meché, sociálním pracovníkem z groningského sociálního úřadu, uveřejněné v nizozemském týdeníku *Welzijns-weekblad* (Hesterman, 1986). Na počátku roku 1986 dal groningský sociální úřad na vědomí, že nemateriální pomoc bude vyškrtuta z nabídky služeb. „Ovládání výrobního procesu“, „dobré vedení podniku“, „účelná organizace“, a „flexibilní personální plánování“, to byla hesla, s nimiž šla změna rámcových podmínek ruku v ruce. Zavedení nového plánování mělo příčinu v masovém přílivu klientů, který vedl k „neudržitelným situacím“, při nichž podle názoru dotazovaných „se u jedněch projevovala deprese, u druhých zase agrese“. Paralelně s tímto přílivem se změnil i názor Joopa Van der Meché na vztah mezi materiální a nemateriální pomocí. „Před osmi lety mi byl bližší pohled tábora, jehož zastánci tvrdili, že se materiální a nemateriální pomoc nemá navzájem oddělovat.“ Mezitím dospěl ke stanovisku, že vzestup klientů svědčí o nutnosti nalézt nový přístup: „Je nutné, abychom zvládli celou tu velkou skupinu klientů, proudící denně do budovy.“ To ovšem neposuzuje jako radikální obrát o 180°.

„Ne, nejsem odpadlík od víry. Stále ještě si myslím, že mám velmi pěkné zaměstnání. Pouze moje anténa je teď nasměrovaná jiným směrem. Moje péče o situace, v nichž se jedná o velké skupiny klientů, nyní proudí jiným kanálem. Akcenty se přesunuly jiným směrem. Materiální pomoc pokládám za stejně důležitou jako pomoc nemateriální. Odstraněním nemateriální pomoci může dojít ke zvýšení kvality materiální péče. Chceme poskytnout lepší služby.“

Mezitím přinesla nová věcnost u sociálního úřadu své ovoce. V groningském časopise *Gezinsbode* (13. 5. 1988) byla zveřejněna zpráva, že groningský sociální úřad je jedním z nejlepších v celé zemi. Podle průzkumu v centrále uživatelů

Reprofesionalizace vycházející ze dvou perspektiv

V úvodu této knihy jsme hovořili o příležitostné kombinaci dvou trendů v sociální práci. Jednalo se o komercializaci a reprofesionalizaci. Tuto „směs“ bychom rádi v této kapitole osvětlili jak z vnitřní, tak i z vnější perspektivy. Ve druhé části kapitoly použijeme vnitřní perspektivu. Zde nahlédneme pod pokličku hnutí působícího uvnitř sociální práce, které dalo přednost reprofesionalizaci, vycházející z profesních argumentů. V první části této kapitoly chceme ukázat, že „profesně obsahový směr“ bývá občas překonán proudem, ochotným činit pod tlakem okolností, v zájmu přežití svého pracovního úseku, velmi rozsáhlé „profesně obsahové“ ústupky. V každém případě na základě vnitřní perspektivy. Nemůžeme se zde zabývat metodologickými problémy a k interpretačním možnostmi, a proto se omezíme pouze na několik poznámek.

Vnitřní perspektivu spojujeme s 1. osobou, s „osobou Já“. Jestliže pozorovatel používá vnější perspektivu, pak je tato perspektiva zaměřena na vystopování vlastních interpretací „osoby Já“. Vnitřní perspektiva je tedy synonymní s účastnickou perspektivou. Vnější perspektiva je spojena se třetí osobou, proto hovoříme o perspektivě diváka. Od této perspektivy se očekává schopnost vycítit na základě vlastní soudnosti za zády jednající osoby externí (systémové) mechanismy, které koordinují její jednání.

Účastnická perspektiva však nevede k neuváženému nebo nekritickému přejímání autoportrétu zúčastněného. Jak udává Schnädelbach (1986), znamená to svým způsobem „účastnickou perspektivu z perspektivy diváka.“ V souladu s tím lze hovořit o účastníkovi, který je pozorován divákem, o „pozorovaném účastníkovi“. Přísně vzato se tak zvyšuje pravděpodobnost libovůle v interpretaci vztahů v tomto smyslu, že interpretace sociálních pracovníků na základě jejich vlastního jednání (nároků na platnost) jednou budeme akceptovat jako aspekty životního světa, podruhé je budeme negovat tím, že jim za jejich zády propůjčíme ve světle zjištěného systémového tlaku jiný smysl. Jinými slovy, rozhodnout se pro jednu perspektivu znamená rozhodnout o tom, které nároky budou pokládány za platné a které za neplatné. Nakonec v této souvislosti nemůžeme přímo diskutovat se zúčastněnými jednajícími osobami, k tomu máme jiné příležitosti. Jako pozorovatelé můžeme tedy posoudit výrok sociálního pracovníka „přimlouvám se za reprofesionalizaci“ jednou jako vyjádření jeho přímého zájmu o znevýhodněné členy společnosti, podruhé za strategický manévr k zajištění vlastní pozice. Méně často je druh obalu závislý na úsudku diváka ohledně záměrů postižené osoby. Těch se člověk může dopátrat jako účastník diskuzí o sociální práci tím, že se dotazuje zainteresovaných osob na důvody, které je vedly k určitým stanoviskům k budoucnosti práce. Jako přihlížející můžeme získat zkušenosti jedině

tím, činíme-li pozorování, při nichž se vysvětlí přítomnost určitých záměrů. S postupem doby budeme pohlížet na úspěchanost, s níž byl stanoven profil profese, za indicii skutečnosti, že strategické úvahy stojí nad obsahovými argumenty. K takovým poznámkám nabádá rovněž analýza obsahů argumentací a druhu argumentací. Je ovšem jasné, že se zde setkáváme s nepříjemnými interpretačními problémy, které, jak formuluje Schädelbach, souvisejí s normativním hodnocením pozorovatele. Do jaké míry byl úsudek záměrný, si může čtenář knihy prověřit v praxi. Tak vyhledáme pokus dopomoci v této kapitole oběma perspektivám k jejich právu. Přesně jako v kapitolách o převádění do roviny práva pracujeme „zvnějšku“ směrem „dovnitř“.

Reprofesionalizace ve vnější perspektivě: naléhavá záležitost

To, co při náhlém výkvětu komerčního myšlení v sociální práci v polovině 80. let většinou odpadá, je dynamický elán, s nímž jsou prezentovány různé věci. Členové projekčních skupin Hens a Walport (1986) tak v měsíčníku *Welzijnsmaandblad* píší o zřízení projekční skupiny, jež se měla zabývat profesně stavovými otázkami sociální práce:

„Vedoucí ředitelství pro sociální otázky pan Gijsbers sestavil skupinu, zabývající se profesními otázkami v sociální práci. Ještě téhož dne se konal první pracovní pohovor.“

Od tohoto momentu se události kolem uskutečňování profesního profilu, jehož podstatu musíme označit za „obchodní a chladnou“, začaly odvíjet v rychlém tempu. Jmenování autoři s radostí konstatovali, „že tento bod profesního pole je zjevně živý“, „dá se říci, že každý, koho se to týká, naskočil do tohoto vlaku“ a „okamžitě byla založena projekční skupina z 10 celostátních organizací sociální práce“. Tato projekční skupina, která „nejrychleji vyrukovala s konceptem profesního profilu“, organizovala přímo po letních prázdninách, 19. září 1986, kongres ke zmíněnému „konceptu, který se nevyhýbá žádné otázce“. „Přesně podle časového plánu“ měli účastníci tohoto hodnoščího kola v poštovní schránce koncept, který předpokládal, že kongres a dílny budou mít vedle formování smyslu, který utváří mínění, také „motivující účinek“. Autoři zde podrobně popsali skutečnost, že známí průkopníci poválečné historie sociální práce v Nizozemí jako Kamphuis a Jensová prý již měli možnost na kongres zareagovat, a jejich komentáře jsou co možná nejpodrobněji zpracovány.

Toto zpracování se zjevně dost dobře nepodařilo. Jensová se jen stěží mohla zdržet poznámek v úvodu kongresu, kterým vyjádřila nespokojenost s kvalitou konceptu. Jak můžeme číst v kongresové zprávě v měsíčníku sociální práce *Welzijnsmaandblad* z října 1986, byla Jensová dost zklamaná způsobem, jakým bylo naloženo s jejím komentářem dřívějších verzí profilu, které zaslala v letních měsících.¹⁾ Dynamický způsob, charakteristický pro nový image sociální práce, ještě nevedl ke „kon-

krétnímu produktu“. Účastníci kongresu měli možnost si přečíst v „konceptu textu k profesnímu profilu“ následující úvodní větu:

„Ve společnosti lidé neustále prožívají vzájemné působení mezi svou vlastní osobností a osobami ze svého okolí. Toto okolí se mění vždy podle aktivity, podle místa a postavení, ve kterém se osoba nachází. Tím se mění i vzájemné působení.“

O dvě věty dál koncept pokračuje:

„V tomto vztahu hrají roli všechny normativní hodnoty, jež se mění podle pozice, kterou osoba v určitém momentě zastává.“

Tyto úvodní věty nám dovoluují se domnívat, že vzájemné působení mezi projekční skupinou a odborníky, kteří byli přizváni jako poradci, se poněkud minulo účinkem. Přestože je možné, že tyto odstavce vytvořili příslušní odborníci, vzbuzovaly u přihlížejícího neúmyslně dojem, že ze strany projekční skupiny se více „korespondovalo“ než „působilo“. Jinými slovy – z vnější perspektivy mohl člověk získat dojem, že projekční skupině ani tak příliš nešlo o obsahovou diskuzi, ale spíše o dosažení strategického cíle, autorizace profilu ze strany uznávaných odborníků. Abychom mohli prozkoumat, zda jsme vycházejíce z vnější perspektivy zdůraznili správné prvky, musíme prověřit, do jaké míry se tyto strategické cíle staly funkčními v kontextu sociální práce oné doby.

Externí tlak jako legitimace pro interní reorganizaci

Ani veřejnosti, ani samotným profesním praktikům není dosud zcela jasné, „za čím vlastně profese stojí“, tvrdí Jensová a Walport (1986). V úvodu této knihy jsme již v hrubých rysech zdůraznili, jaká politika vyvolala tato a podobná zjištění v oblasti sociální práce. Hlavním bodem zde byl obrat o 180° od sociální péče ke zdravotní péči. Aby bylo možné porozumět této změně, je důležité podat krátký přehled externí situace v sociální práci v polovině 80. let (van der Laan, Schilder a Tempel, 1986). V této situaci se objevila celá řada dominantních faktorů.

Nejprve probíhala diskuze o možném přijetí sociální práce pod ochranná křídla zdravotnického zákonodárství, kde měla být uspořádána povolání zahrnující individuální péči. Různé podněty dávají vzniknout domněnkám, že uvnitř řídicího výboru existovalo silné hnutí, které toto přijetí zákonodárství platného pro zdravotnictví prosazovalo. To tenkrát mohlo znamenat zákonné uznání profese „sociální pracovník“. Nutným předpokladem k tomu ovšem měl být profesní profil. Výsledkem našeho dotazování u ministerstva bylo zjištění, že by zde mělo být přinejmenším popsáno, která jednání jsou vyhrazena pro osobu vykonávající tuto profesi. Kromě toho by zde musely být dány disciplinárně právní možnosti zásahu a měl by zde být založen rejstřík, v jehož rámci by pracovníci vykonávali popsaná jednání. Zajímavá jsou kritéria pro přijetí do oblasti zákonodárství platného pro zdravotní péči, jako orientace na individuálního pacienta a míra samostatného vystupování (na rozdíl od jiných profesních skupin), jak je to patrné například i z dohody se zdravotními pojišťovnami. V těchto

¹⁾ K rekonstrukci tohoto vývoje odkazujeme na *Welzijnsweekblad* (van der Laan, Schilder a Tempel, 1986).

souvislostech bylo znané plánování profesních sil. Toto plánování má pochopitelně bezprostřední vztah ke vzdělávacím kapacitám, které jsou nutné, popřípadě které jsou k dispozici. Kromě toho musíme mít na paměti, že plánování jde všeobecně ruku v ruce se zákonně garantovanými informačními proudy, s registrací jednání a s dohodami mezi financujícími subjekty a profesními skupinami. „Národní rada pro společenskou sociální péči“ (NRMV), respektive její stálý parlamentní výbor, k tomu napsali následující: „Kvantitativní informace je nutná,“ „a tato informace sociální práci chybí.“¹⁾ V této souvislosti je zajímavé, že po několika klidných letech v minulém desetiletí se začalo znova v sociální práci experimentovat s modelem, založeným na časových normách, jehož základem je Hulshoffův model technické vysoké školy Twente (1980). Programové předsednictvo sociální práce (PCMD) jako financující subjekt tohoto nového pokusu ve svém plánu úkolů na rok 1986²⁾ přesně konstatovalo, že „aritmické jednotky musejí být přímo v čase napojitelné na správní systém zařízení sociální práce.“ Že tento vývoj v sociální práci povede k návaznosti na registraci klientů, časové normování a k plánování formací, jsme ostatně předpověděli již v roce 1982 (Musch a kol. 1982).

Za druhé se sociální práce potýkala se známým dilematem osla, který se nemůže rozhodnout mezi dvěma koryty, která v tomto případě představovala „zákon o sociální péči“ a „zákonodárství pro zdravotnictví“. V polovině 80. let to již vypadalo tak, že zákon o sociální péči přinese pouze „úzké“ regulace (aniž by zohledňoval ostatní disciplíny, k nimž mají klienti přímý přístup), např. bez centrálního řízení normou vzdělávání. Důsledkem začlenění sociální práce do zákona o sociální péči by bylo, že by se znemožnilo řízení kvantity a kvality zařízení. To by bylo možné pouze za okolnosti, kdy by byl zákon o sociální péči v decentralizované formě doplněn o centrální normy řízení. V roce 1986 prohlásil ministr³⁾, že uveřejní návrhy týkající se souvislostí ambulantní péče a tím i regulace oblastí práce, které byly dosud přiděleny do celostátní kompetence. Zde hrálo svou roli zřízení „komise Dekker“, která měla přijít s návrhy na strukturu a financování oblasti zdravotnictví. Toto doporučení mělo být spolurozhodující pro postavení ambulantních disciplín, jakými je i sociální práce. Na tento podnět začalo docházet k naléhavým pokusům ze strany sociální práce ovlivnit práci komise Dekker. Přitom figurovaly jako důležité opce financování z jednoho pramene a centrální řízení sociální práce v hlavních bodech kvantity i kvality.

Třetí bod byl zaměřen na způsoby vzdělávání, k nimž podáme krátký výklad. Walport o této otázce podrobně informoval čtenáře měsíčníku *Welzijnsmaandblad* (Jol a Walport, 1985). V této době existoval zákonný rámec pro vzájemné ovlivňování pracovního pole a vzdělávání, rámcový zákon pro vysoké školy. Walport k němu dodává:

„To tedy znamená, že pracovní oblast sociální práce a profesní sdružení sociálních pracovníků byly zákonem postaveny do situace, kdy měly ovlivňovat vzdělávání.“

K tomu byl tedy zapotřebí určitý profil, ale současně i profesní sdružení.

Dopis NRMW z 29. 8. 1996 k plánování profesních sil ve zdravotnictví a sociální pomoci adresovaný stálému parlamentnímu výboru pro veřejné blaho, zdraví lidu a kulturu.

Dopis PCMD k plánu výdajů z 1. 7. 1996.

Brinkman: Dopis adresovaný parlamentu z 28. 8. 1996.

Tak se dostáváme ke čtvrtému bodu postavení Zastřešujícího svazu všech zaměstnanců oblasti sociální péče a k pokusům o přestavbu tohoto svazu za účelem profilování jednotlivých disciplín. Zastřešující svaz, který jak již bylo řečeno vznikl kdysi fúzí zemského sdružení sociálních pracovníků, obecních pracovníků a sociálních pomocníků, měl být pomalu ale jistě rozdroben. Představu o této situaci můžeme získat po přečtení Walportova článku (1985):

„Všechna čest sociální práci v Zastřešujícím svazu. Tato sekce dává stále zřetelněji najevo, že je zde proto, aby zastupovala profesní zájmy sociálních pracovníků. V podstatě hodnotím tuto sekci jako „národní profesní sdružení sociálních pracovníků.“

Z krátkého popisu souvislostí, v nichž si sociální práce musela určit strategii svého přežití, by zřejmě mohlo jasně vyplynout, že v diskuzi o identitě bylo od počátku jasné, že musela ztratit image „nepřesnosti“, „nekonkrétnosti“ a „měkkosti“. Myšlenka široké sociální péče, pokusy o urovnání bariér mezi disciplínami, jež byly východiskem pro fúzi v zastřešující svaz, byly touto strategií boje o přežití pohřbeny. Na místo staré ideologie měla nastoupit „nová profesionalita“. Racionalitu bez veškeré nepřesnosti, která je totálně charakteristická pro novou komercionalizační tendenci, trefně charakterizoval Van Doorn (1989):

„Technická racionalita je v naší společnosti poměrně nesporná. Organizované jednání je pokládáno za jednání vyšší hodnoty než neorganizovaná akce a model plánování je zahalen auru triumfální modernity, která zatím poněkud vybledla.“

Podle Van Doornova názoru je to patrné již na užívání jazyka.

„Měkké“ sektory ve společnosti se týkají – oproti „tvrdým“ – aktivit, které se buď vůbec nedají, nebo jen těžko dají racionálně organizovat, jsou přímo nepřístupné kvantitativnímu měření, ve svých nákladech jsou neovladatelné a jejich hospodářský efekt je zanedbatelný. „Měkký“ je proto totéž co „diskvalifikace.“ (str. 45)

Znamení nové věcnosti

Formy vyjádření nové věcnosti, objektivizační tendence nebo i komercionalizace sociální práce ukazují nejen tematicky, ale i ve vyjadřování velkou shodu. Jensová a Walport (1986) začínají svůj článek následující větou: „Také sociální péče objevila ‚novou věcnost‘.“ Vedoucí dozoru nad vzděláváním Van der Berg řekl během konference zastřešujícího svazu 18. 4. 1986 následující slova: „Na všech rovinách v rámci vysokoškolského školství (...) se pracuje s novým elánem, za jehož pomoci má být racionálně zahájena nová věc.“ Zahajující řeč předsedy Zastřešujícího svazu Van der Ploega na téže konferenci byla pouze variantou na totéž téma: „Chceme být střízlivější, kontrolovatelnější, ovladatelnější a efektivnější.“ Konference měla pak jako pracovní titul formulaci, která dostala tomuto obsahu: „Od staré ideologie k nové profesionalitě.“

Zdá se, že sama o sobě jsou to vyloženě neškodná přání manažerů, kteří se konečně chtějí chopit příležitosti dát do pořádku výstřelky sociální práce v sociální oblasti z 60. a 70. let. Za předpokladu, že vycházíme z vnitřní perspektivy, je jasné,

že demokratizace v sociální oblasti naložila příliš velké břímě na životní svět. Tím, že bylo vše neustále na všech úrovních předkládáno k diskusi, byla v sociální péči vyvolána poziční válka, která vedla k nejrůznějším krizovým jevům. Proti formě racionalizace, v níž byla řada byrokratických a finančních otázek přenechána expertům a v rámci jejich moci převedena na manažery, je velmi obtížné vést stížnosti. Věcnost je zpravidla užitečná, pokud se dotýká věcných otázek. Jak jsme již ukázali v úvodu, o tendenci k objektivizaci nebo komercializaci hovoříme pouze v tom případě, jestliže (nová) věcnost překročí svou oblast. Van der Burgh a Van Reijen (1988) to popsali slovy:

„Zobjektivizování je redukce jednání, kterému se dostává jeho práv teprve tím, že je mu dán smysl a normativní legitimita k čistě cílenému, efektivnímu jednání.“ (str. 21)

Konečně se zde dostáváme k otázce, o jaké „pořádkové koště“ jde. Jestliže chceme přiměřeně zhodnotit fenomén „nové věcnosti“, musíme zjistit, do jaké míry má tento fenomén za následek nepřijatelnou redukci obsahu práce. V konceptu profesního profilu nacházíme některé odkazy k vlivům tohoto myšlení na obsah disciplíny, a to především v odstavci, v němž je definována metodika:

„Každý metodický přístup je založen na logicky konzistentním systému výpovědi a předpokladů a souvislosti příčin a účinků psychosociálních problémů.“

Možná se z této definice dá vyčíst rukopis lékaře doktora Kessnera, předsedy profesní skupiny, který měl zřejmě na mysli „protokolární zdravotní péči“, citovanou v předchozích kapitolách. Na jiném místě této knihy jsme podrobně vyličili (myslíme tím paní De Molovou v 3. kapitole), proč mají sociální pracovníci v tomto druhu definice při provozování své profese jen malou oporu. Naštěstí byla zmíněná definice metodiky v poslední verzi profilu škrtnuta.

Jiný náznak myšlenky, že zde nejde jen o nevinnou rétoriku mezi manažery, nýbrž že se jedná o jádro povolání, nalezneme ve změněném pojetí supervize. Pod nadpisem: „Supervize: růst osobnosti, nebo-li nejefektivnější pomoc, popisuje Bais (1986), ak byl na jedné konferenci supervizorů v centru pozornosti problém, že:

„Oblast sociální péče a zdravotní péče operují se stále výraznějším zaměřením na trh a vedení různých zařízení čím dál více orientují své myšlenky na podniky, což je v protikladu k názorům na vlastní profesionalitu.“

Centrální otázka konference spočívala v tom, jak se má supervizor chovat. „Má mít především na paměti vývoj studenta v profesní sílu, nebo zdůrazňuje pozici studenta jako zaměstnance podniku? Ve svém interview, které provedl Bais s jedním supervizorem, se ukázalo, že tento supervizor se přibližně před deseti lety pokládal za někoho, kdo se zaměřuje na osobní růst supervizora.

„Dříve jsem byl spokojený, když někdo objevil mnohé sám v sobě, ať už to bylo cokoli. Nyní je o jinak. Nyní pracuji tak, že dávám do souvislosti přímo danou osobu, její práci v pracovním procesu a problémy související s cílovými předsevzetími daného podniku (...). Proto věnuji pozornost i strategickému jednání a technice prodeje jednotlivce. V tomto ohledu tedy pracuji více tržně orientovaně.“

I v informaci o práci vidíme asi v polovině 80. let zřetelný obrat. Na přední straně časopisu *Welzijnsweekblad* (29. 4. 1988) čteme následující:

„Před deseti lety existoval velký rozdíl mezi špatnou veřejnou prací a čestnou informací, dnes se již nemusí stydět nikdo, kdo by dával do souvislosti sociální péči s marketingem. Naopak, marketing musí být.“

V tomtéž vydání zveřejňuje své názory i Zpravodaj zastřešujícího svazu, jehož vyjádření jsme představili již v úvodu. Sociální práce má „příliš jasné image sociální péče“ místo „image zdravotnictví“, což by se nyní mohlo hodit mnohem lépe. Citovali jsme i úvodní slova bývalého předsedy bývalého Zastřešujícího svazu, která pronesl na úvod kongresu *Od staré ideologie k nové věcnosti*. V novém Zastřešujícím svazu z jara 1987 (Van der Ploeg, 1987) ještě jednou v krátkém článku pod titulem *Zlepšení produktu* popsal, jak lze legitimovat přechod od staré ideologie k nové profesionalitě. Začíná s útokem na starou známou tendenci sociální péče vidět a pojímat věci „široce“. Pokračuje pak slovy:

„Tato šíře, často našeptávaná idealismem, nám nepřipadá být právě vhodná, jestliže chceme pomýšlet na ‚zlepšování produktu‘ nebo na jiné horké železko, ‚zlepšování kvality‘. V naší práci hrají větší roli spíše racionální přístupy. Více než dříve hovoříme o postupech, úkolech, zodpovědnosti, infrastrukturách, organizačních strukturách, managementu, výrobě atd.“

Vychází najevo, že je zastáncem názoru, že tento věcný způsob myšlení by lépe uspokojil žádost o pomoc ze strany klienta:

„Již nehledají kolegy k řešení problémů nebo diskuzní kroužky, aby spolu přišli na to, že mají problém. Stále více se zde prosazuje společenská tendence hledání vhodného produktu. Návštěvníci-klienti – nic takového nemají, v každém případě ještě méně chtějí slyšet o schopnostech pochopit problém, ale požadují zřetelnou odpověď, doporučení, radu, převedení, konkrétní postoj pomoci. Právě kulturní vývoj nutí naši práci více než dříve k dodání produktu zcela hotového, připraveného ke spotřebě a takřka beze všeho kolem. Pomocný systém musí být bezvadně fungujícím systémem, který bezvadně pomáhá, dodává produkty šité na míru a zprostředkovává jasno místo nějakých podvědomých příběhů, analýz a diagnóz.“

Van der Ploeg definuje svůj přístup jako přechod od „kultury, orientované na osobu ke kultuře orientované k úkolům“. Tvrdí, že ve staré kultuře sociální práce, která byla orientovaná na osobu, bylo vykonávání moci přípustné pouze tehdy, jestliže byli v otázce moci všichni jednotni. Osobní vliv byl při tom mnohem důležitější než formální legitimace. Chtěl dospět ke kultuře roli s oddělenou zodpovědností managementu a praktické práce:

„Zařízení najímá odborně kvalifikovaného pracovníka, aby uskutečnil produkt zprostředkovávaný zařízením. Pojetí, že zařízení je ‚vlastnictvím‘ pracovníků, je založeno na nedorozumění, a sice na takovém nedorozumění, že sociální zodpovědnost za funkci zařízení ze strany představenstva je identická se zodpovědností pracovníků.“

Na tomto místě zanecháme přehledných úvah o nové věcnosti v sociální práci. V následujících odstavcích krátce naznačíme, ve kterých oblastech lze kritizovat nároky na platnost tohoto hnutí.

Nová věcnost jako nová ideologie?

Za prvé je nápadné, jak otevřeně se někteří zasazují o přechod od komunikativního modelu jednání ke strategickému modelu jednání. Je to nápadné, protože v „kulturní řeči“ v rámci sociální péče bylo na pojmy jako „trh“, „moc“ a „peníze“ po léta kladeno tabu. Již jsme zjistili, že toto tabu vyplývalo z příliš doslovné aplikace komunikativního modelu jednání, což souviselo s nedorozuměním typickým pro kulturu sociální péče těch let. V demokracii je moc legitimní pouze tehdy, jestliže panuje na tomto poli shoda. Tato slova v předchozím citátu poznamenává předseda Zastřešujícího svazu, i když to myslel jinak. Pochopitelně se můžeme domnívat, že to ještě nemusí znamenat, že moc je v demokratických poměrech tabu. Znamená to pouze, že moc musí být kontrolovatelná a že se v určité době musí legitimovat. Co bylo boji proti autoritativním vztahům na mnoha vysokých školách pokládáno za demokracii, to se ve většině případů shodovalo se situací nevměšování. Restaurací „pověstných linií“ v mnoha zařízeních sociální péče v 80. letech se dostává nová věcnost o nebezpečí, že bude upadat z jedné chyby do druhé. V tomto ohledu se v pojetí Van der Ploega o oddělené zodpovědnosti managementu a praktické práce bez povšimnutí souvívají stranou důležité výdobytky periody demokratizace. Jak ličí Van Doorn (1989, str. 177) ve své knize s příznačným titulem *Rozum a moc*, byly v 70. a 80. letech konečně zohledněny požadavky demokratizace:

„... aby demokraticky spravované společnosti formulovaly oprávněnou otázku, proč se formálně morálně uznávané hodnoty participace a shody nedají aplikovat pro cílové organizace, v nichž členové těchto demokratických společností strávili velkou část svého života.“

Dále musíme konstatovat, že se zavedením podnikově hospodářského oborového řádu se musíme zmínit o zásadním myšlení ohledně našeho společenského řádu. Moc, tržní orientace a konkurence jsou v nizozemské tradici sociální péče řídicí mechanismy, s nimiž ještě skutečně nikdo nemá dostatek zkušeností. Přebíráním různých řídicích principů z obchodu a průmyslu propadá sociální péče chybě, že „vytváří komunikativní dítě i s vaničkou“. Nepředvídané následky příliš rychlého zavádění tržního myšlení se v 90. letech jistě vymstí.

Nemůžeme se ubránit dojmům, že příznivci nové věcnosti takový nedostatek sebevědomí a sebevědomí v sociální práci spíše kultivovali, než aby nad ním zvítězili. Zřejmě nebyl nikdo schopen zpracovat a předložit ke kontrole oprávněnou externí kritiku komunikativního modelu jednání. Jak se dá jinak vysvětlit, že hlasy volajícíci „komunikací“, které jsme mohli slyšet již od počátku 60. let (a nejen tehdy), měly jako mávnutím kouzelného proutku. Pochopitelně musí být na nadšení pro novou věcnost pohlíženo jako na reakci na předchozí fázi, pro kterou byl charakteristický přímo nevěcný přístup. Ideologický náboj velké části argumentace ovšem důležitě vyvolává vzpomínky na Soetenhorstovu kritiku (1987), kdy byla řeč spíše o nové ideologii než o nové věcnosti.

Je důležité si rovněž povšimnout, jaký vliv měla nová věcnost na obsah práce. Změnili jsme již celou řadu příkladů jako např. definici metodiky a pojetí supervize a formace. Tato pojetí reprezentují instrumentální přístup jednání sociálních pra-

covníků. V tomto smyslu se Van der Burgovi a Van Reijeni (1988) již dříve citovanou definicí zvěčňování, to znamená komercionalizační tendence, podařilo trefit do černého: „Je to redukce jednání, kterému se dostává jeho práva teprve tím, že dojde k smyslu a normativního oprávnění k čistě účelově orientovanému jednání.“ V Habermasově teorii lze hovořit o redukci k objektivizujícímu postoji, přičemž se úsečně odděluje původně volný přechod mezi kognitivními, normativními a expresivními aspekty ve vztahu mezi klientem a pomáhajícím (a mezi pomáhajícími navzájem).

Další kritickou poznámku můžeme udělit náchylnosti „měkké oblasti“ (van der Laan, 1988) k trendům. Právě v neokonzervativním klimatu by se dalo od sociální péče očekávat, že budou hledány cesty, jak bránit životní svět vůči kolonializaci. V tom má tato práce velkou tradici. Je velmi poučné konstatovat, jak jednoduše se v periodách neúspěchu mění hranice. Klíčovou otázkou zůstává, jaké naléhavé důvody existovaly k tomu, aby se upustilo od velké části tradice této práce.

Tím se dostáváme k poslednímu bodu diskuze, kdy se vracíme k naší charakteristice sociální práce jako „středního a malého podniku sociálního sektoru“. Pracovníci oborového svazu Hens a Walport (1986) se silně zasazovali za návrat k „řemeslu“ a tento návrat spojovali s novou věcností. Je vlastně toto spojení přijatelné? Ve třetí kapitole jsme za pomoci rozdílných pojmů *System* a *životní svět* poukázali na fakt, že lze jedním dechem hovořit o příslušnosti k profesi a o sjednocení neprofitní oblasti, která je řízena zdánlivě odbornými hledisky. Za tímto účelem jsme uvedli názory přednášejícího profesora podnikové ekonomiky Nootbooma (1987), abychom mohli vycházet z Habermasovy teorie podrobně prozkoumat „staré hodnoty příslušnosti k profesi, osobnosti a samostatnosti“. Ještě jednou opakujeme centrální tezi podnikatele v malém a středním podniku:

„Pokud se týká rozhodnutí podnikatele, je zde méně cílové a více hodnotové racionality. Jeho způsob práce je méně kognitivní/instrumentální a více praktický/expresivní. Rozhodnutí a jednání podnikatele jsou inspirována životním světem.“

Jestliže dáme do souvislosti klíčová slova předsedy Zastřešujícího svazu z minulého odstavce se slovy profesora hospodářských věd, pak se ukáže, že Van der Ploeg hovoří o postupech, úkolech, zodpovědnosti, infrastrukturách, organizačních strukturách, managementu, produkci a kultuře rolí místo o personálně orientované kultuře.

Oproti tomu Nootboom hovoří o hodnotové racionalitě, praktickém/expresivním, o životním světě, dále o orientaci na vnitřní hodnotu produktu nebo služby, na neexistenci postupů, pravidel a potlačování osobních sil zákonů nabídky a poptávky.

Existují skutečné důvody k tomu, abychom mohli brát vážně nároky na platnost pana Van der Ploega, jestliže se nechová katoličtější než (podnikově hospodářský) papež? Již dříve jsme se zmínili, že demokratizační vlna v sociální péči kladla velký důraz na životní svět a podrobně se jím zabývala. Mnohé ovšem naznačuje, že reakce nové věcnosti je příliš ukvapenou reakcí v tom smyslu, že zvažuje možnost provozování sociální péče bez ohledu na životní svět. Zájem o postupy, struktury a formalizace v každém případě ukazuje tímto směrem.

Nebyly zde žádné rezistenční síly? Určitě ano, především v praktické práci. Ve vedoucích funkcích sociální práce bylo možné se s nimi setkat už méně často. Abychom se přesto mohli na ně zaměřit, změníme nyní perspektivu.