

**MUSIL, L.: Změna klienta a změna prostředí
str. 73-86**

- ŠMAUSOVÁ, G. Současné exkluze a inkluze prostřednictvím trestního práva. In Sociální exkluze a nové třídy. Brno: Masarykova univerzita, 2000, s. 88-96.
- ŠOTOLOVÁ, E. Vzdělávání Romů. Praha: Grada, 2000.
- TEMATICKÁ INSPEKCE ČESKÉ ŠKOLNÍ INSPEKCE. Vzdělávání příslušníků národnostních menšin a etnických skupin. ČŠI Praha, 1998.
- USNESENÍ MŠMT ČR č. 210 ze dne 28. 10. 1993.
- VELKÝ SOCIOLOGICKÝ SLOVNÍK. Praha: Univerzita Karlova. Karolinum, 1996.
- VŠEOBECNÁ ENCYKLOPEDIJE. Praha: DIDEROT, 1999.

¹ Případnou korespondenci zaslajte na e-mail: petra.krausova@oku-ul.cz

² Podle Goodina (2000) představuje inkluze intervenci spočívající v tom, že těm, kdo jsou vyloučeni či marginalizováni, musí být za stejných podmínek zaručena tázá práva, která jsou již přiznána stávajícím členům komunity. Goodin mluví o právu, které ale Romové, stejně jako Neromové, v tomto případě na vzdělání, mají, a nemluví již o skutečných (neformálních) možnostech a rovných příležitostech. Svůj koncept inkluze Goodin dále rozvíjí, a to rozšířením inkluze na holou a úplnou. Cílem úplné inkluze je přivést znevýhodněné („vyloučené“) osoby do hlavního proudu společnosti – do samého středu společenského života komunity, což není podle Goodina nejlepším řešením. Autor spíše upřednostňuje inkluzi holou, tzn. pouze „ostat se přes hranici“, posunout znevýhodněné na okraj, nikoliv přímo do centra (Goodin, 2000:32).

³ Kotýnková (2000) rozlišuje tři faktory ovlivňující sociální integraci: stát (tj. legislativa), tržní hospodářství (zvláště trh práce) a občanskou společnost (tj. personální vztahy zvláště rodinné a síť dobrovolných a nestátních organizací), které tvoří tzv. trojúhelník blahobytu (wellfare triangle). Podle Kotýnkové jsou Romové oslabeni zejména ve vztahu k trhu práce, a to z důvodu nízké vzdělanosti a kvalifikace. V důsledku toho jsou ohroženi sociálním vyloučením. Integrací člověka do funkčních systémů vzdělávání, práva, politiky ad. rozumí Šmausová (2000) inkluzi, která je předpokladem všech dalších společenských inkluzí, např. také do sféry kulturní. (Inkluzi je tak možné chápat jako předstupeň integrace, která může a nemusí nastat.)

⁴ Tematickou inspekci České školní inspekce „Vzdělávání příslušníků národnostních menšin a etnických skupin“ bylo zjištěno, že v České republice bylo ve školním roce 1997/98 otevřeno celkem 47 přípravných tříd, a to při základních, zvláštních i mateřských školách. Ze 683 zapsaných dětí bylo 484 romských, tj. 75,86 % (TI ČŠI, 1998:10).

⁵ Musil i Navrátil kladou při vymezení pojmu menšina důraz na mocenské vztahy, nadřazenost či podřazenost postavení a opresi čili strukturální znevýhodnění skupin, jejichž členům jsou systematicky uprátna některá práva a možnosti, která jsou běžně dostupná většinové části společnosti nebo její elitě. Výchozí charakteristikou menšinové skupiny, ne však určující, je skutečnost, že její členové vykazují určitou tělesnou nebo kulturní odlišnost (Musil i Navrátil, 2000:130).

⁶ Podle Řiřčana není velmi nedirektivní výchova s nulovým vedením dítěte k samostatnosti a odpovědnosti samo za sebe v romské rodině zpravidla dobrou přípravou na školní práci, přičemž jen málo romských dětí dochází do mateřské školy. Dítě vychovávané v romské rodině získává zkušenost s knížkou, tužkou a papírem (mnohem častěji s televizí a videem). Chybějí omalovánky, hádanky, stavebnice (Řiřčan, 1998).

⁷ Dítě je přerazováno ze základní do zvláštní školy na základě odborného psychologického a pedagogického vyšetření – inteligenčních testů, které nezohledňují v celé šíři sociální a kulturní zkušenost vyšetřovaného dítěte. Romské děti tak neuspějí v testech školní zralosti převážně spíše z důvodu odlišného pojetí výchovy, nežli z důvodu mentálního handicapu (Balabánová, 1999).

⁸ Romský etnoletik častěji se projevuje nenormativní výslovností, přenosem hloubkové struktury romštiny (gramatické a sémantické) do povrchové struktury češtiny, chudou slovní zásobou a neadekvátní stylistikou (Hübšchmannová, 1999). Romské děti se musí ve škole učit nejen novými českými slovy, ale také pojmy, např. pro „dlouhý“, „velký“, „vysoký“ a „hluboký“ je v romštině jedno vyjádření. Dítě se pak musí naučit, že délka vlasů a velikost jablka je třeba vyjádřit různými slovy (Řiřčan, 1998).

⁹ Bernstein (viz např. Řiřčan, 1998) srovnával řeč příslušníků různých sociálních vrstev a u nižších sociálních vrstev zjistil „omezený jazykový kód“ na rozdí od rozvinutého kódu, typického pro vyšší a střední vrstvy.

¹⁰ Diaspora, rozptýlení: označení etnických a náboženských skupin žijících mimo oblast svého původu jako národní a náboženská menšina, přenesené též enkláva jakékoliv komunity, odlišující se od většinového obyvatelstva jiným smyslením, zvyky apod. (Všeobecná, 1999).

¹¹ Zastánci strukturálního modelu vidí příčinu sociálního problému v sociálním prostředí a ne v klientech, proto se domnívají, že snaha měnit klienty, kteří v tomto případě sociální problém nezpůsobili, je marná a k řešení problému nevede (Musil, Navrátil, 2000).

¹² Multikulturní prostředí spočívá ve vytvoření optimálních podmínek pro rozvoj identity osobnosti každého dítěte, každého příslušníka národnostní menšiny, jako předpoklad jeho integrace do společnosti. Současné také platí, že úspěšná integrace je podmíněna i tím, že si příslušníci národnostní menšiny osvojí kulturní a komunikační zvyklosti většinové společnosti a budou je v zájmu bezproblémového soužití respektovat (program č. 35 252/97-24 MŠMT ČR).

¹³ Do přípravné třídy jsou nejčastěji zařazeny děti s odkladem školní docházky, případně s dodatečným odkladem školní docházky, dále děti, které dovrší 6 let věku v období září- prosinec, čili bez odkladu povinné školní docházky – z podnětu rodičů a podle metodického pokynu č. 25 484/2000-22 vyjimečně také děti pětileté.

¹⁴ Problém je sociální stav nebo situace, o níž se zúčastnění domnívají, že potřebuje řešení (Velký, 1996).

¹⁵ „Riziko, možnost, že s určitou pravděpodobností vznikne událost, jež se liší od předpokládaného stavu či vývoje.“ (Všeobecná, 1999:413.) Nebo také nebezpečí nezdaru (Slovník, 1993).

¹⁶ Vzhledem k tomu, že první přípravné třídy vznikly v roce 1993 (usnesením MŠMT ČR č. 210 ze dne 28. 10.1993), je pravděpodobné, že v nejlepším případě jsou první žáci těchto tříd v tomto školním roce v devátém ročníku školy.

¹⁷ S reliabilitou je to u kvalitativního přístupu obtížnější, neboť věrohodnost výzkumu je opeřena jen o jasnou průhlednost analytické části výzkumu, která musí být předložena čtenář (Babbie, 1998).

¹⁸ Všechny rozhovory byly provedeny v prostředí přípravných tříd, a to po předběžné domluvě. Rozhovory s učitelkami a rodiči trvaly v rozmezí 40-60 minut, s dětmi a „doplňující“ rozhovory cca 15-20 min.

¹⁹ Induktivní reflexe (indukce), typ úsudku (přemýšlení) a metoda zkoumání, na základě pozorování jednotlivých případů se vyvozují všeobecné závěry, postup od zvláštního k obecnému (Slovník, 1993).

²⁰ Vzdělání spočívalo zejména v osvojení si určité profese, která určovala hierarchické postavení mezi komunitami, nebo jednotlivci v komunitě. Hübšchmannová mluví o tzv. primární sankritizaci – postoupení výš na žebříčku kastovní hierarchie spojené s osvojením si „čistší“ prestižnější práce (např. z kováře hudebník), a také čistších hodnot (např. přestat jíst „nečistá“ jídla), která je předstupněm sankritizace sekundární, totiž přestupu k prestižnějším profesím gádžovským (neromským) (Hübšchmannová, 1999: 130,131).

²¹ Práci na této stati podpořila Grantová agentura České republiky grantem číslo 403/99/0320.

Změna klienta a změna prostředí Changing Client and Changing Social Environment

Pro sociální pracovníky¹ bylo vždy charakteristické, že lidem pomáhali překonávat životní nesnáze posilováním jejich způsobilosti zvládat požadavky sociálního prostředí. Dělati to a dělati v principu třemi způsoby. Bud se snaží klientům pomoci, aby se sami dokázali přizpůsobit očekávanému okolí, nebo se snaží změnit sociální prostředí tak, aby se v něm klienti mohli lépe orientovat a prosadit, nebo kladou důraz na obojí současně. Zajímavé přitom je, že stoupenci uvedených přístupů mívají natolik rozdílné představy o možnostech klienta a o povaze sociálního prostředí, že se zdá být nemožné spojit prvky odlišných přístupů do jedné, ucelené strategie intervence. Pokud se někomu takové spojení daří koncipovat teoreticky, jeho realizace zpravidla naráží na překážky v životě organizací. Pro sociální pracovníky proto vždycky nebylo snadné koncipovat pomoc při zvládnání požadavků prostředí podle vlastních představ a vyhnout se přitom kritice kolegů, vlivných subjektů ve svém okolí nebo vlastním obtížím a pochybnostem.

Nutno podotknout, že kritické různorodých způsobů pomoci se zvládáním požadavků prostředí vyslovují jedním dechem jak námitky proti názorům na význam změny klienta a změny prostředí, tak poukazy na politickou nezodpovědnost zastánců těchto názorů. Například nesmlouvavý komentátor psychoterapeutiky zaměřené případové sociální práce North v roce 1972 napsal: „Některí sociální pracovníci si sice uvědomují absurdnost své pracovní situace a také dvojnásobnou povahu některých svých činností, přesto však četba jejich textů nevyvolává nic o tom, že by brali vážně pasivitu role, kterou sehrávají, když ve prospěch velkých byrokratických a průmyslových organizací ve společnosti vychytávají otravné mouchy. Nepovažují se za nástroje, jejichž prostřednictvím se jejich klienti smiřují s neuspokojivými podmínkami svého života, a spíše se domnívají, že jsou aktivními aktéry. Nejde mi teď o to, zda je jejich činnost dobrá, nebo špatná, žádoucí, nebo nežádoucí; chci upozornit na podporu, kterou ne-direktivní, na klienta soustředěná případová sociální práce bezděčně poskytuje dominantním silám naší společnosti tím, že klienta orientuje dovnitř, na vlastní osobu spíše než na okolí, na radikální změnu.“ (North, 1972: 86-87.)

Tento typ kritiky nerozlišuje mezi politickou odpovědností za výkon kontroly ve společnosti a snahou sociálních pracovníků podporovat změnu na straně klienta

Libor Musil

Doc. PhDr.
Libor MUSIL,
CSc.¹, působí
jako vedoucí
katedry sociální
politiky a sociální
práce Fakulty
sociálních studií
Masarykovy
univerzity
v Brně. Zabývá
se výzkumem
kultury organi-
začních služeb
sociální práce.

ABSTRAKT:
Článek se věnuje typologii zaměřenou pomoci klientům sociální práce na změnu klienta nebo na změnu jejich sociálního prostředí. Autor článku zde uvádí a diskutuje praktické koncepty, které používají organizace služeb sociální práce a které byly popsány empirickým výzkumem.

nebo změnu „neuspokojivých podmínek jejich života“. Výhodou tohoto pohledu je, že souvislost mezi metodickým zaměřením na „osobu klienta“ (případně na „okolí“) a politickou odpovědností za „smířování klienta s neuspokojivými podmínkami jeho života“ (nebo za „radikální změnu“ těchto podmínek), je patrná. Nevýhodou je, že jedno může být snadno zaměněno s druhým. Pokusím se proto metodický aspekt zaměřením na změnu klienta a změnu prostředí jasně vymezit. Za tímto účelem vymezím vztah mezi změnou klienta a změnou sociálního prostředí nejprve obecně a vzápětí popíšu škálu známých a v praxi sociální práce uplatňovaných pojetí tohoto vztahu.

„Životní situace“, „klient“ a „prostředí“

Titulek části článku není plný uvozovek náhodou. Abychom se mohli vyznat v dilematech mezi důrazem na změnu klienta a změnu prostředí, potřebujeme znát různá pojetí životní situace klientů. V praxi organizací služeb sociální práce i v doporučeních, jak ji zlepšit, se jich během dvacátého století vyvíjelo opravdu mnoho. Uvozovky nás upozorňují na skutečnost, že sice všichni mluvíme o tomtéž - o „životní situaci“, „klientech“ a „prostředí“ - skoro každý však přitom má na mysli něco jiného. Pak se snadno stane, že jeden neví, co vlastně ten druhý doporučuje nebo kritizuje. Abychom si vytvořili alespoň zdání, že víme, o čem ti druzí mluví, složitou spleť pojetí a názorů si zjednodušíme do snadno pochopitelného dilematu. Něco takového se stalo třeba v Americe 60. let. Organizace tam praktikovaly nejméně pět odlišných pojetí vztahu mezi změnou klienta a změnou prostředí, v diskusi se však skoro všichni tvářili, že se jedná o konflikt mezi psychologizujícím přizpůsobováním klienta požadavkům konzervativního prostředí a snahou o radikální změnu celé struktury americké společnosti.

Americká sociální pracovníce Bartlettová se pokusila v 60. letech dvacátého století rozpoznat společné základy praxe sociální práce. Ta se podle ní v Americe až do poloviny dvacátého století vyvíjela v několika sektorech veřejných služeb - v oblasti sociální pomoci dětem a rodinám, ve zdravotnictví, v péči o lidi s mentálními postižením, ve školství, později také ve vězeňství a organizaci sociálních služeb v obcích - odděleně (Bartlett, 1970: 22-26). Bartlettová dospěla k závěru, že sociální pracovníci se sice v návaznosti na svou specializaci věnují odlišným charakteristikám prostředí uvedených typů služeb, společně jim však je, že svou pozornost soustřeďují na „problémy, které plynou z klíčových životních situací“. Tyto situace například souvisí se zlomovými událostmi životních cyklů jedince nebo rodiny, nebo s traumatizujícími událostmi typu onemocnění, neúspěch ve škole, návrat z výkonu trestu apod. Tyto problémy sociální pracovníci „chápou jako životní úkoly“, které je třeba nějak „zvládnout“. Pojem „zvládnání“ přivádí podle Bartlettové pozornost ke snahám lidí „vypořádat se se situacemi, které bývají porůznu označovány jako sociální úkoly, životní situace nebo problémy života“ a které lidé prožívají jako „tlaky svého sociálního prostředí“. Sociální pracovníci se tedy podle Bartlettové zabývají interakcemi a rovnováhou mezi „schopností lidí zvládat“ na jedné straně a „požadavky prostředí“ na druhé straně. V této souvislosti jsou pro sociální práci zásadní následující otázky: „Nejsou požadavky prostředí neúměrné? Nemí schopnost lidí zvládat tyto požadavky nedostatečná? Pokud zde neexistuje rovnováha, jak je možné přispět k jejímu dosažení?“ (Bartlett, 1970: 93-101.)

Na jiném místě jsme s Pavlem Navrátilem popsali, jak Bartlettová uvedeně podněty systematicky rozpracovala pomocí pojmů „sociální fungování“ a „člověk v situaci“ (Navrátil, Musil, 2000: 139-142). V souladu s Bartlettovou můžeme „životní situaci“ chápat jako interakci mezi „člověkem“ a „prostředím“. V tomto rámci je za klíčovou charakteristiku člověka možné považovat jeho schopnost zvládat požadavky nebo očekávání prostředí. Sociální pracovník se v této souvislosti ptá, jak nejrůznější vlastnosti jeho klientů tuto schopnost ovlivňují.

Prostředí má podle Bartlettové dvě zásadní charakteristiky. Jsou to, za prvé, jeho

požadavky, tedy to, co prostředí od člověka očekává. Za druhé je to podpora, kterou prostředí člověku poskytuje, aby mohl jeho požadavky zvládat. Sociální pracovník se v této souvislosti ptá, zda jsou požadavky prostředí úměrné schopnosti lidí je zvládat a zda podpora, kterou prostředí poskytuje, odpovídá náročnosti požadavků nebo schopnostem člověka.

Termín „sociální fungování“ soustřeďuje pozornost na otázku, zda a proč charakterizuje životní situaci konkrétního člověka nerovnováha mezi očekáváním prostředí a schopností je zvládat, případně nerovnováha mezi náročností požadavků prostředí a podporou, kterou toto prostředí člověku poskytuje. Úkolem sociálního pracovníka je rozpoznat, proč a do jaké míry je sociální fungování člověka ohrančeno některou ze zmíněných nerovnováh, a pomoci obnovit nebo udržet jeho sociální fungování tím, že dá impuls k takové změně klienta nebo prostředí, která povede k posílení rovnováhy.

Tuto teorii vykládám studentům už několik let. Její smysl vždycky ilustruji příkladem malého Cikána ve škole. Je běžné očekávat, že Cikáně nebude zvládat požadavky učitele a bude mít škaredé známky. Na první pohled se zdá, že mám tři možnosti, jak mu pomoci. Mohu ho - a taky jeho rodiče - podněcovat k tomu, aby si uvědomil, co se po něm chce, a přizpůsobil se požadavkům školy. Pokud by to nestačilo, mohu mu poskytnout nestandardní podporu a zajistit mu doučování, aby „přestal zaostávat“. Třetí možnost je, že se pokusím přesvědčit učitelku, aby přechodně snížila nároky na školní výkon, byla alespoň zpočátku tolerantnější k nepravdělnostem v chování dezorientovaného žáčka a umožnila mu v takto upraveném prostředí „naskočit do pomalu se rozjíždějícího vláčku“.

Podmínkou uplatnění všech tří uvedených možností ovšem je, že jako sociální pracovník věřím, že můj klient může nárokům školy vůbec dostat. Já tomu třeba uvěřím, ne tak ovšem všichni učitelé a rodiče malého Cikána. Jako sociální pracovník bych tedy nejprve musel prosadit zásadnější změnu prostředí a pokusit se přesvědčit ředitele, učitelský sbor a rodiče, že malí Cikáni mohou s určitou podporou jejich nároky dříve či později zvládnout a že není třeba je rovnou posílat do „zvláštní školy“.

Ani to by ovšem nemuselo stačit. Mému, předpokládáme že vcelku úspěšnému klientovi by navzdory všem výše uvedeným změnám mohlo s přibývajícím pubertou začít vadit, že po něm ve škole celou dobu chtějí něco, co on vlastně nepotřebuje a o co se nikoho neprosil. Abych tomu předešel, musel bych se pokusit prostředí školy změnit zásadnějším způsobem a zeptat se učitelů, zda by si kromě zarputilého uplatňování svých zavedených nároků na detaily školní znalosti neměli položit otázku, co vlastně cikánské děti potřebují, aby mohly mezi námi žít šťastnější život a neměly pořád pocit, že jim nikdo nerozumí a k něčemu je nutí. Ve škole by mi na tuhle otázku asi odpověděli, že „osnovy jsou osnovy“, a s takovouhle reformou bych už možná musel někde na ministerstvo nebo meziresortní komisi. Šlo by o změnu pojetí funkce školy, která by vyžadovala jak inovaci kultury „základky“, do níž můj pubertálně laxní a životních perspektiv prostý Cikán dochází stále méně pravidelně, tak statutární rozhodnutí ústavních orgánů a dobrozdání úradů. Politikové by se jistě začali ptát, co by tomu řekli jejich voliči...

Jak je vidět na uvedeném příkladu, čtyři základní typy intervence do životní situace, totiž přizpůsobení klienta prostředí, přizpůsobení požadavků prostředí možnostem klienta, přizpůsobení podpory nárokům prostředí a přizpůsobení podpory potřebám klienta, mohou mít značně různorodou podobu. Za klienta mohu považovat jedince, jeho rodinu, určitým znakem (třeba špatným prospěchem) vymezenou sociální kategorií nebo sociální (třeba menšinovou) skupinu s její specifickou kulturou a pozicí ve společnosti. Požadavky prostředí mohu ponechat obsahově nezměněny a pouze zvyšovat nebo omezovat toleranci k odchýlkám, mohu je však také měnit obsahově a posouvat jejich funkci a smysl. Podpora se může zaměřit na zdokonalování schopností a možností jedince nebo celé skupiny, může však také spočívat ve změně zaběhaných stereotypů a pravidel, která regulují očekávání prostředí. A tak dále.

ABSTRACT:
The article is devoted to typology of helping clients of social work by changing his or her social environment. Practical concepts used by social-work-service organisations and described by empirical research are quoted and discussed by the author.

Možnosti kombinovat různorodě pojaté změny klienta nebo prostředí jsou tedy značné. Pokusím se popsat ty z nich, které našly během 20. století uplatnění v životě organizací služeb sociální práce nebo jejich kulturu a praxi ovlivňovaly nepřímo, prostřednictvím teoretické diskuse.

Jak dosáhnout rovnováhy mezi klienty a prostředím?

Různá pojetí významu změny klienta a změny prostředí, jak pro zlepšení sociálního fungování a schopnosti klientů zvládat požadavky prostředí, je možné přehledně rozdělit do kategorií podle toho, ke kterému z „paradigmat“ sociální práce mají nejlépe. Navrátil (1998; Navrátil, Musil, 2000: 143–145) rozlišuje tři tzv. „malá paradigmat“ – „terapeutické“, „reformní“ a „poradenské“. Ta se mimo jiné liší právě svým důrazem na změnu klienta a změnu prostředí.

„Terapeutické paradigma“ zdůrazňuje změnu klienta. Vychází z názoru, že příčinou nesnázi v sociálním fungování je deficit osobnosti klienta. Za toho je zde nejčastěji považován jedinec, někdy také malá skupina (například rodina). Zastánci tohoto přístupu se snaží zvládnout požadavků prostředí klienty podporovat zejména posilováním jejich duševního zdraví, vnitřní rovnováhy, rozvoje a uskutečnění osobnosti. Za rozhodující nástroj dosahování těchto cílů je v rámci terapeutického paradigmatu považován vztah pracovníka a klienta a vzájemně obohacující komunikace mezi nimi.

Změnu prostředí považuje za rozhodující prostředek posílení sociálního fungování tzv. „reformní paradigma“. Jeho stoupenci vidí hlavní příčinu nerovnováhy mezi schopnostmi klientů a požadavky prostředí v systémovém útlaku znevýhodněných, sociální nerovnosti a v kumulaci moci v rukou elity, která svým zájmem přizpůsobuje společenské instituce, včetně sociálních služeb. Individuální klient je z tohoto hlediska vnímán jako člen znevýhodněné skupiny a za rozhodující charakteristiky jeho situace jsou považovány životní podmínky a elitou zmanipulované ideologické představy, které v důsledku své mocensky podřízené pozice sdílí s ostatními lidmi své sociální vrstvy. Za předpoklad lepšího sociálního fungování klientů je považováno přizpůsobení institucí, které ovládá elita, zájmům znevýhodněných. Na této změně sociálního prostředí by se měli klienti za pomoci sociálních pracovníků aktivně podílet a díky tomu se učit lépe chápat povahu útlaku, jemuž jsou ve společnosti vystaveni.

Třetí, tzv. „poradenské“ paradigma se zaměřuje jak na změnu klienta, tak na změnu prostředí. Jeho zastánci totiž vidí příčinu špatného sociálního fungování jak v individuální neschopnosti, která klientům brání využít existující možnosti, tak v nedostatečné schopnosti institucí vstřícně reagovat na neuspokojené potřeby klienta a na jeho potíže ve styku s organizacemi. Za klienty jsou považováni jedinci a skupiny, jejichž život závisí na podmínkách v obci. V jejím rámci je proto třeba lidem poskytovat a zprostředkovávat informace, zdroje a služby umožňující zdokonalování osobních předpokladů sociálního fungování. Za podmínku dosahování tohoto cíle je považována zpětná vazba mezi klienty, jejich skupinami a organizacemi, které v obci poskytují sociální služby. Ty by se díky této zpětné vazbě měly pružně měnit a přizpůsobovat se potřebám klientů.

Navzdory značným rozdílům spojují uvedená paradigmat některé podobnosti, které jsou důležité právě z hlediska zaměření na změnu klienta a změnu prostředí. Terapeutické a poradenské paradigma spojuje zájem o individuální přizpůsobení se klienta požadavkům nebo možnostem prostředí. Společný je jim také převážující důraz na změnu podmínek sociálního fungování v rámci daného řádu společnosti. Lze říci, že zastánci těchto dvou paradigmat nejsou, až na některé výjimky, příliš radikální. Poradenské a reformní paradigma se sice liší mírou konformity nebo radikálnosti zamýšlených změn sociálního prostředí společnosti, u obou přesto nalézáme důraz na relativně rozsáhlé změny sociálního prostředí. Poradenské paradigma do svého arzenálu nezahrnuje pouze změnu prostředí jedinců a malých skupin a reformní paradigma zase neuvazuje pouze o změnách „systémového“ dosahu. Zastánci obou paradigmat se totiž shodují v potřebě měnit sociální prostředí v rámci obcí a z hlediska potřeb větších zájmových komunit. Tato orientace na změny prostředí většího dosahu vnáší do radikálního i poradenského paradigmatu potřebu projednávat změny na půdě politických institucí – v komisích a zákonodárných sborech obcí, federálních států, spolkových zemí nebo provincií, v orgánech nevládních organizací a jejich asociací a tak dále.

Abychom si o smyslu těchto obecných úvah udělali jasnější představu, budeme se nyní zabývat různými přístupy, které je možné rozeznat v rámci jednotlivých paradigmat sociální práce. Celkový přehled pojetí podpory zvládnání toho, co od klientů očekává jejich prostředí, je uveden ve schématech číslo 1 až 3. Schémata popisují příklady přístupů ke změně klientů a jejich prostředí, které jsou zachyceny v literatuře. Nejde o popis ryze teoretických koncepcí. Vybíral jsem přístupy, které podle tvrzení příslušných autorů bytí nebo jsou skutečně praktikovány v organizacích.

Pohled na schémata 1, 2 a 3 napovídá, že literatura popisuje celkem jedenáct pojetí změny klienta a změny prostředí. Ve schématu číslo 1 jsou uvedena čtyři pojetí, která se snaží vytvářet podmínky pro změnu klienta – jedince. O tu usilovala nebo usiluje morální mise „dobročinných návštěvníků“, „případové poradenství“, „socio-behaviorální přístup k případové práci“ a „podvrtná – radikální případová práce“. Schéma 2 obsahuje dalších pět pojetí, která se sice neshodují v síle důrazu na změnu příslušníků cílové populace, za její předpoklad však shodně považují změnu služeb nebo poměrů v obci. Z tohoto přístupu vycházejí nebo vycházejí „obyvatelé středisek terénní práce“, „finanční svazy obcí“, pokusy o „integraci služeb“, „komunitní péče“ a „antiopresivní práce se znevýhodněnými“. Ve schématu 3 je uvedeno desáté a jedenácté pojetí („architekti vládních reforem“ a „radikální sociální politika“). Obě se zaměřují na změnu vztahu mezi způsobem uspokojování potřeb cílové populace a fungováním celé společnosti.

Lze říci, že snaha přiřazovat uvedená pojetí změny klienta a prostředí k výše zmíněným paradigmatům sociální práce má jisté opodstatnění. Pojetí uvedená ve schématu 1 se shodují s tzv. terapeutickým paradigmatem v tom, že se buď zaměřují přímo na změnu jedince a jeho vztahu k sociálnímu prostředí („dobročinní návštěvníci“, „případové poradenství“), nebo chápou intervenci do prostředí klienta jako nástroj jeho individuální změny („socio-behaviorální přístup k případové práci“ a „podvrtná – radikální případová práce“). Důraz pojetí uvedených ve schématu 2 („obyvatelé středisek terénní práce“, „finanční svazy obcí“, „integrace služeb“, „komunitní péče“ a „antiopresivní práce se znevýhodněnými“) na změnu systému služeb nebo poměrů v obci je blízký tzv. poradenskému paradigmatu. A konečně zájem obou pojetí uvedených ve schématu 3 („architekti vládních reforem“ a „radikální sociální politika“) o souvislost mezi tím, jak jsou uspokojovány potřeby cílové populace, a tím, jak funguje celá společnost, připomíná představu tzv. reformního paradigmatu, že řešení sociálních problémů je podmíněno rozsáhlejší změnou prostředí celé společnosti.

Navzdory všem podobnostem však podrobnější rozbor praktických modelů změny klienta a změny prostředí nepotvrzuje domněnku o existenci tří paradigmat sociální práce popsaných Paynem (1991) a Navráilem (1998). Brání tomu dvě skutečnosti. Za prvé, některé přístupy zaměřené na individuální změnu („socio-behaviorální přístup k případové práci“ a „podvrtná – radikální případová práce“) využívají jako nástroj změny jedince působení na systém služeb, který je součástí prostředí klienta. S tím terapeutické paradigma, které je zaměřené na změnu osobnosti klienta pomocí vztahu s „dobročinným návštěvníkem“ (laickým dobrovolníkem) nebo „případovým poradcem“ (školeným terapeutem), nepočítá.

Laskavý čtenář mi snad odpustí, když si nyní trochu zaspěkuji a předvedu, jak se pomocí analogie dá zařadit cokoliv kamkoliv. Za změnu prostředí směřující ke změně osobnosti klienta by totiž bylo možné považovat i snahu „dobročinného návštěvníka“ nebo „případového poradce“ poskytnout klientovi akceptující vztah. Pak bychom dospěli k názoru, že jako nástroj změny osobnosti klienta používají změnu prostředí nejen „socio-behavioristé“ a „radikální případoví pracovníci“, ale také „dobročinní návštěvníci“ a „případoví poradci“. Tuto úvahu si však dovoluji odmítnout. Mezi úmysly „socio-behavioristů“ a „radikálních případových pracovníků“ na jedné straně a záměry „dobročinných návštěvníků“ a „případových poradců (terapeutů)“ na druhé straně je totiž rozdíl. První se snaží působit na systém služeb, se kterým si klient neví rady, protože jej považují za překážku uplatnění jeho osobních možností. S prostředím klienta tedy pracují proto, aby odblokovali překážky osobního růstu klienta, které podle nich v systému služeb existují. Druzí nabízejí akceptaci proto, aby odstranili morální nedostatek nebo nedostatek náhledu klienta na sebe sama. Jde jim tedy o odstranění bariéry v osobnosti klienta, která mu podle nich brání, aby pochopil a přijal očekávání svého prostředí. Nechci zde navozovat nescelou atmosféru vzájemných výpadů mezi zastánci akceptace stavu věcí klientem a těmi, kdo odmítají podřizovat klienta řádu, který je podle nich nespravedlivý (viz např. Alexander, 1982: 20–22). Chci jen upozornit, že mezi odstraňováním vnějších překážek seberealizace klienta a zdokonalováním osobní způsobilosti klienta přijmout svět kolem sebe je podstatný rozdíl.

Tím se dostávám ke druhému důvodu pochybností o možnosti rozlišit pouze tři typy přístupů ke změně klienta a změně prostředí. Různé přístupy se totiž neliší pouze tím, zda se soustřeďují na změnu jedince, změnu služeb v obci nebo celospolečenskou změnu cílů a způsobů poskytování služeb sociální práce. Liší se také tím, že za předpoklad sociálního fungování klientů považují buď přijetí a zdokonalení stávajících požadavků sociálního prostředí, nebo jejich zpochybnění a nahrazení principiálně jinými očekáváními. Právě na tento rozdíl jsem o odstavec výše poukázal rozlišením mezi působením na bariéry, které seberealizaci klienta staví systém služeb, a působením na bariéry přijetí očekávání okolí, které vězí v osobnosti klienta. Analogické příklady obou přístupů najdeme nejen ve schématu 1, ale také ve schématu 2 i 3. Kdyby to bylo úkolem tohoto pojednání, mohl bych nyní každý ze tří přístupů (změna jedince, změna systému služeb v obci, celospolečenská změna politiky sociálních služeb) rozdělit na přístupy „akceptující“, nebo „odmítající“ očekávání sociálního prostředí a rozpracovat typologii sestávající z šesti „paradigmat“. Spokojme se však s konstatováním, že typologie literaturou popsaných přístupů organizací ke změně klienta a změně prostředí

Schéma 1

Pojetí klienta, prostředí a změny v přístupech, které se snaží vytvářet podmínky pro změnu individuálního klienta a obsahují prvky, jež jsou blízké tzv. terapeutickému paradigmatu v sociální práci (u každého pojetí praxe, které je označeno tučně v levém sloupci, je v horním řádku uvedena obecná charakteristika a v dolním, rozděleném řádku pojetí klienta, pojetí prostředí a žádoucí změna)

Pojetí praxe	Pojetí klienta	Obecná charakteristika Pojetí prostředí	Žádoucí změna
„Dobročinní návštěvníci“ (druhá polovina 19. století Anglie, USA)	Příčinou závislosti městské chudiny je nestřídmost, lenost, lhostejnost a jiné vady charakteru. Je proto třeba obnovit morální vliv sousedství. To je úkolem „dobročinných hostů“, kultivovaných dobrovolníků ze střední třídy, kteří naváží přátelské vztahy s chudými rodinami a osobním příkladem dosáhnou morální regenerace chudiny. (Lubove, 1968: 12-18.)		
	demoralizovaný, a proto chudý obyvatel dělnické-ho předměstí	odosobněné předměstí, zbavené vlivu sousedství, kde působí morální příklad příčinlivých a lépe situovaných sousedů	morální regenerace chudé rodiny vyvolaná přátelským kontaktem morálně vyspělým dobrovolníkem ze střední třídy
„Případové poradenství“ (od 20. let USA)	Příčinou nerovnováhy je hlubší deficit osobnosti. Jedinec si uvědomuje jen jeho příznaky a označuje je za „problém“. Je proto třeba, aby lépe porozuměl sám sobě, odhalil příčiny svého chování (své „skutečné já“), díky tomu dokázal pochopit vnější (sociální) překážky uskutečnění své osobnosti a přizpůsobil své postoje potřebám sociální reality. Nástrojem této změny je vztah s poradcem, kontrolovaná empatie a akceptace. (North, 1972: 63-69.) Ve svých počátcích nalézá uplatnění v rámci „finančních svazů obcí“ (viz schéma 2, Lubove, 1968: 203).		
	jedinec, který za problém považuje vnější příznaky deficitu své osobnosti	očekávání okolí, jež jedinec chápe jako vnější překážku uskutečnění své osobnosti a jemuž se nedokáže přizpůsobit, protože nemá nadhled nad deficitu své osobnosti	jedinec v diskusi s akceptujícím poradcem rozezná potíže vlastní osobnosti a díky tomu nahlédne příčiny nepřijetí svého chování okolím
„Socio-behaviorální přístup k případové práci“ (ranné 20. století a 70. léta USA)	K nerovnováze vedou deficitu osobnosti a nepřehlednosti systému sociální pomoci. Případový pracovník je terapeutem, obhájcem při vyjednávání, zprostředkovatelem služeb a poradcem při tvorbě programů sociální pomoci. Podporuje sebedůvěru klienta, pomáhá mu zorientovat se v systému služeb a dává a využít jeho zdroje. Svě zkušenosti poskytuje tvůrcům programů sociální politiky. (Abel, 1994; Briar, 1976: 407-411; Briar, Briar, 1982; Hanlan, 1970: 43-45.) Nalézá uplatnění v rámci „integrace služeb“ (viz schéma 2, Pauley, 1971: 143-145).		
	dezorientovaný jedinec, který se nedokáže prosadit ve svém prostředí	nepřehledný, pro klienta neproniknutelný systém sociální pomoci	zlepšení orientace, sebedůvěry a možností klienta díky provázení systémem a vlivem změn systému vyvolaných poznatky a politickou aktivitou pracovníka
„Podvratná“, „radikální případová práce“ (70. léta USA)	Namísto přizpůsobování se pomáhá případový pracovník klientovi využít jeho osobní zdroje, aby mohl čelit pro něj nepříznivému prostředí. V byrokratické agentuře, kde pracuje, působí podvratně a pokouší se měnit její strategie a postupy. Ovlivňuje osoby, očekávání, pravidla a opatření, která v klientově prostředí přispívají k jeho potížím a podporuje klienta ve snaze změnit okolnosti jeho života. (Rein, 1976: 468, 471-472, 480; Adams, 1982: 57-60.) Může být součástí „antiopresivní práce se znevýhodněnými“ (viz schéma 2, Adams, 1982: 57-58).		
	jedinec, jehož osobní zdroje nestačí na zvládnutí potíží, protože prostředí (včetně organizace, kde pracuje sociální pracovník) jej znevýhodňuje a kontroluje, namísto aby mu vyšlo vstříc	osoby, očekávání, pravidla a opatření, která v klientově prostředí, zejména v organizaci, kde pracuje sociální pracovník, přispívají k jeho potížím	díky podpoře pracovníka a díky jeho snaze měnit strategie organizace, její očekávání, pravidla a opatření, se klient učí využívat své osobní zdroje při změně okolností vlastního života

upozorňuje na neúplnost modelu tří paradigmat sociální práce, a věnujeme se blíže otázce, jak se různé přístupy liší svým pojetím klienta, prostředí a žádoucí změny.

Přehlednou informaci o této otázce opět skýtají schémata 1, 2 a 3.

Ve schématu 1 jsou uvedeny přístupy usilující o změnu klienta, za něhož shodně považují jedince. Liší se tím, co je na tomto jedinci zajímavé. „Dobročinní návštěvníci“ a „případoví poradci“ vnímají klienta jako člověka, jemuž stav osobnosti („nedostatečná morální vyspělost“ nebo „nedostatek náhledu na sebe sama“) znemožňuje dostát očekávání prostředí. „Dobročinní návštěvníci“ byli laičtí pracovníci americké Charity Organization Society (Společnosti charitativních organizací), kteří ve druhé polovině 19. století považovali problémy s morálkou za důsledek městského prostředí, pro něž byl (a nutno poznamenat, že nadále je) příznačný omezený vliv sociální kontroly v rámci sousedství. Tento deficit prostředí chtěli „dobročinní návštěvníci“ nahradit příkladem své osobní morálky. Osobními kontakty s chudými rodinami („návštěvy“) se pokoušeli podnítit morální regeneraci obyvatel dělnických předměstí, a zachránit tak město „před zlem pauperismu a třídního antagonismu“ (Lubove, 1968: 5). „Případoví poradci“, terapeuticky zaměření profesionálové, kteří se začali v amerických organizacích prosazovat od 20. let minulého století, se soustředili a stále soustřeďují na psychické nesnáze jedinců. „Prostředí“, se kterým se jedinec potýká, zredukovali na „okolní sociální realitu“, v jejichž reakcích se jedinec nevyzná proto, že nerozumí sám sobě. Dodnes vycházejí z předpokladu, že jedinec pochopí a zvládne reakce svého okolí, pokud díky vztahu s empatickým poradcem porozumí psychickým pohnutkám svého chování a získá na ně náhled.

„Sociálně-behaviorální přístup“ a „podvratná, radikální případová práce“ chápou klienta jako osobu, která se potýká s málo vstřícným (v radikální verzi omezujícím) systémem služeb. Ten je také z hlediska těchto dvou přístupů klíčovým prvkem prostředí. Pro „sociálně-behaviorální přístup“, o kterém se uvádí, že byl rozšířen v amerických veřejných agenturách (konkrétně např. v Úřadu péče o děti, „The Children's Bureau“) před první světovou válkou (Abel, 1994), byl charakteristický důraz na posílení sebedůvěry a soběstačnosti klienta, spojený se snahou zprostředkovat mu materiální pomoc a napomoci při jednání s úřady. Případová studie dopisů sociální pracovnice Julie Lathorp a její klientky (paní C.) z roku 1915 dokládá, že zatímco paní C. „se dožadovala reform, které by zlepšily status chudých žen jako skupiny“, Lathorp se soustředila na individuální problémy paní C. a mimo jiné našla způsob, jak ekonomicky podpořit její záměr opatřit si pozemek a pěstovat na něm potraviny pro své děti. Tento přístup paní Lathorp ovšem nebránil v tom, aby zkušenosti z případu paní C. využila v rámci „úspěšné legislativní kampaně“. (Abel, 1994: 10-14.)

Přístup podobný pojetí Julie Lathorp se v 70. letech stal v Americe východiskem jednoho z pokusů řešit „krizi“ případové intervence, kterou vyvolala radikální kritika terapeutického pojetí sociální práce (Briar, 1976). V téže situaci se objevily také pokusy prosadit tzv. „podvratnou“ verzi „radikální případové práce“ (viz schéma 1). Přístup měl podobnou logiku jako „sociálně-behaviorální“ práce, jeho protagonisté se však spíše než na provázení klienta systémem soustředili na změnu praxe „byrokratické“ (rozuměj „konformní“, „elitě sloužící“) organizace, ve které působili a která podle nich přispívala ke klientovým potížím. Radikální sociální pracovníci, kteří se nechtěli dostat do otevřeného konfliktu se svým zaměstnavatelem, se údajně pokoušeli měnit strategie, očekávání a opatření své organizace okolností vlastního života (Rein, 1976: 472; Laan, 1998: 40).

Přístupy, které se zaměřují na zlepšení systému služeb v obci (viz schéma číslo 2), se opírají o principy komunitní práce. S tím souvisí doba jejich vzniku: některé z nich („integrace služeb“, „komunitní péče“, antiopresivní práce se znevýhodněnými“) přinesla vlna obnovy zájmu sociální práce o nadindividuálně, celospolečensky nebo komunitně pojatou intervenci, která začala v 60. letech dvacátého století a trvá dodnes. Historickými předchůdci tohoto přístupu byli angličtí a američtí „obyvatelé středisek terénní práce“ („settlement workers“) z přelomu 19. a 20. století (Davies, 1982; Popple, 1996: 9-11) a „finanční svazy obcí“ („community-wide financial federations“) zakládané v Americe po roce 1920 (Lubove, 1968: 183-202). Oba starší přístupy se navzájem dosti liší a dobře reprezentují dva základní proudy celého „paradigmatu“ zlepšování služeb v obci.

Cílem „hnutí obyvatel středisek terénní práce“ („settlement movement“) bylo zlepšováním životních podmínek a možností zbídačených obyvatel dělnických čtvrtí průmyslových měst ochraňovat demokracii, která se zdála být ohrožena konflikty s dělníky. Výchozí ideou hnutí tedy bylo ochraňovat určitou celospolečenskou hodnotu (v tomto případě demokracii) zpřístupněním příležitostí členům některé ze znevýhodněných skupin.

Schéma 2

Pojetí klienta, prostředí a změny v přístupech, které za předpoklad změny cílové populace považují změnu služeb nebo poměrů v obci a jsou blízké logice tzv. poradenského paradigmatu v sociální práci (u každého pojetí praxe, které je označeno tučně v levém sloupci, je v horním řádku uvedena obecná charakteristika a v dolním, rozděleném řádku pojetí klienta, pojetí prostředí a žádoucí změna)

Pojetí praxe	Pojetí klienta	Obecná charakteristika Pojetí prostředí	Žádoucí změna
„Obyvatelé středisek terénní práce“ (přelom 19. a 20. století Anglie, USA)	Konflikty vězí v podmínkách života dělnických předměstí (rozpad sousedství, nečistota, málo možností vzdělání a rozvoje dětí, zkorumpovaní místní politici a úředníci). Tyto podmínky je třeba obecně poznat a měnit kampaněmi (čištění ulic, osvěta), reformami (regulace práce dětí a žen, veřejná doprava, regulace bydlení, budování sportovišť a škol, zdravotní péče) a působením na místní politický život. (Davis, 1982, Popple, 1996: 9–11.)		
	obyvatelé dělnických předměstí, jejichž neutěšené životní podmínky je přivádějí do konfliktu s demokratickou společností	omezené podmínky života dělnických předměstí, poznamenané rozpadem sousedství, nečistotou, nedostatkem možností vzdělání a rozvoje dětí, korupcí místních politiků a úředníků	růst možností díky kampaním a reformám, které podněcují terénní pracovníci s osobní zkušeností života na předměstí, a díky jejich působení na politický život města
„Finanční svazy obcí“ (20. léta, USA)	Konkurence o přízeň dárců vede k rivalitě agentur, které sledují své zájmy, nebrání neúčelnému poskytování stejné služby více organizacemi a málo přispívá k uspokojení potřeb obce. Finanční svaz má zajistit efektivní koordinaci specializovaných agentur sociální pomoci, rovnováhu potřeb a zdrojů v obci a kontrolu standardu odbornosti poskytovaných služeb. (Lubove, 1968: 183–202.)		
	není primárním předmětem pozornosti a neuvádí se, nepřímou lze usoudit, že jde o uživatele stávajících sociálních služeb v obci	rivalitu místních agentur rozdrobený, špatně koordinovaný systém služeb v obci, který vede k neúčelnému využívání zdrojů	zajištění efektivní koordinace činnosti specializovaných agentur a zlepšení rovnováhy zdrojů a potřeb v obci finančním svazem
„Integrace služeb“ (70. léta USA a Anglie, 90. léta USA)	Roztříštěnost služeb organizací, jež v obci zajišťují různé zákony, působí potíže multiproblémovým klientům a vede k plynutí zdrojů poskytovatelů. Integrace má v obci zajistit přizpůsobení služeb potřebám klientů a efektivnější užití zdrojů. Může být administrativní (ustavení organizace poskytující komplexní služby, zavedením pravidel spolupráce agentur), správní (ustavení plánovačích a dozorčích komisí, sjednocení různých rozpočtů) a případová (integrace funkcí, ustavení role univerzálního pracovníka, případový management). (Pauley, 1971; Booth, Martin, Melotte, 1980; Randall, 1981: 129, 170, 184; Waldfoegel, 1997.) Prosazovala se s podporou vládních reforem (viz schéma 3, Waldfoegel, 1997: 464–467; Pauley, 1971: 140–141; Randall, 1981: 129, 170, 184.)		
	multiproblémoví klienti a rodiny v rámci obce	služby rozdrobené specializací agentur na realizaci dílčích zákonů v obci, zatěžuje multiproblémové klienty a vede k nespokojení jejich potřeb a plynutí zdrojů	přizpůsobení roztříštěných služeb potřebám multiproblémových klientů a efektivnější využití zdrojů díky administrativní, správní a případové integraci služeb
„Komunitní péče“ (Anglie, od 80. let, Japonsko od roku 2000)	Snaha ušetřit zdroje nahrazením ústavní péče komunálními službami byla financována z omezených místních rozpočtů. Pobyty seniorů a lidí s postižením v domácím prostředí mělo umožnit zapojení neformálních, dobrovolných pečovatelů a nestátních služeb do domácí péče. Koordinaci péče zajišťuje případový manager, jenž má individuálně posuzovat potřeby uživatelů, plánovat pro ně služby a zajišťovat pomoc pečovatelům. (Baldwin, 2000: 21–25; Craig, Glendinning, 1993; Fukasawa, 2000.) Prosazovala se s podporou vládních reforem (viz schéma 3, Baldwin, 2000: 23–25; Fukasawa, 2000.)		
	seniory a lidi s postižením, kteří mohou s dostatečnou podporou žít v domácím prostředí, neformální a dobrovolní pečovatelé	nedostatečné komunální služby a omezené rozpočty obcí brání žít méně samostatným lidem v domácím prostředí, nedovedou do péče zapojit neformální a dobrovolný sektor a nutí stát hradit dražší ústavní péči	úspora zdrojů nahrazením ústavní péče komunální péčí a její zajištění při omezeném rozpočtu obce pomocí případového managementu a zapojení a podpory neformálních a dobrovolných pečovatelů
„Anti-opresivní práce se znevýhodněnými“ (od 60. let Anglie, USA, Brazílie, Kanada)	Dominantní skupiny si kontrolou institucí a ideologickou nadvládou zajišťují ekonomické a rozvojové příležitosti. Ty upírají lidem, které na základě jejich skupinové odlišnosti (pohlaví, rasy, víry, sexuální orientace aj.) obviňují z narušování řádu. Odlišní tak ztrácejí vliv na podmínky svého života, včetně práva na jejich potřebám odpovídající služby sociálních pracovníků. Jejich úkolem proto je organizovat svépomocné aktivity, jež znevýhodněným umožní spolurozhodovat o sobě samých a o podmínkách života v obci, díky tomu porozumět institucionálním příčinám svých potíží a uspokojovat vlastní potřeby. (Adams, 1982: 61–62; Bok, 1988: 397–399; Morrissey, 1990: 193–204; Dominelli, 1991: 198–199; Mullaly, 1993: 156–160, 183; Musil, Navrátil, 1999.) Stoupenci antiopresivní sociální práce jí považují za profesionální součást politického hnutí radikální sociální politiky (viz schéma 3, Mullaly, 1993: 185; Adams, 1982: 64.)		
	lidé znevýhodnění na základě své skupinové odlišnosti, zbavení možnosti ovlivňovat podmínky svého života a práva na jejich potřebám odpovídající pomoc sociálních pracovníků, vlivem ideologie hledající vlnu za své potíže v sobě samých	společnost, kde si vládnoucí skupiny kontrolou institucí a ideologickou nadvládou zajišťují příležitosti, jež upírají jiným tím, že je pro jejich skupinovou odlišnost obviňují z narušování řádu a kontrolují pomocí veřejných služeb	porozumět znevýhodněným mocenským a institucionálním příčinám jejich potíží, dosažené díky svépomocným aktivitám, jež znevýhodněným umožní spolurozhodovat o sobě samých a o podmínkách života v obci

ných skupin (v tomto případě zbídačeným dělníkům z průmyslových předměstí). Klíčové principy „finančních svazů obcí“ byly jiné. Šlo jim o efektivní využívání v obci dostupných zdrojů (sponzorských darů) při financování obecního programu sociální pomoci.

Podobnou logiku jako „hnutí obyvatel středisek terénní práce“ sledují stoupeneci „antiopresivní práce se znevýhodněnými“. Líší se od nich tím, že za hrozbou nepovažují nespokojenost průmyslového dělnictva, které se za nedůstojných podmínek nahradilo ve velkých městech, nýbrž soustředění moci v rukou elity, která své postavení v politickém systému západní společnosti znepřívádí pro své dílčí zájmy. Jako odpůrci rasové, rodové, etnické, náboženské, sexuální nebo jiné stigmatizace a diskriminace považují za ohroženou hodnotu rovnost. Snaží se proto oponovat předsudkům a mocenským praktikám elity, které podle nich rovnost ohrožují tím, že v zájmu svých privilegií zbavují členy znevýhodněných menšin (černocho, ženy, příslušníky etnických a náboženských menšin, homosexuály aj.) možnost uspokojovat jejich autentické potřeby.

Logika přístupu „finančních svazů obcí“ je charakteristická pro přístupy nazvané „integrace služeb“ a „komunitní péče“. Ty kladou důraz na efektivnost, kterou chápou jako lepší uspokojování potřeb určité cílové populace (multiproblémových rodin, seniorů, lidí s postižením) s využitím stejného nebo dokonce zmenšujícího se objemu zdrojů.

Představy přístupů uvedených ve schématu 2 o klientech, jejich prostředích a žádoucích změnách jsou značně různorodé.

Abychom odpověděli na otázku, komu má zlepšování systému služeb v obci podle protagonistů tohoto pojetí vlastně sloužit, je třeba rozlišit tři typy klientů. „Klienty – uživatele“, to je ty, jimž mají být bezprostředně poskytnuty služby, „klienty – zadavatele“, to je ty, kteří z toho mají mít také (nebo výhradně) užitek, a „klienty – poskytovatele“, například neformální a dobrovolné pečovatele, které je třeba zapojit do systému „komunitní péče“ a poskytovat jim k tomu potřebnou podporu (viz schéma 2).

Pro „obyvatele středisek terénní práce“ byli klienty – uživateli již zmínění obyvatelé chudých dělnických čtvrtí. Za své klienty – zadavatele považovali občany a představitele organizací (zejména univerzit), kteří spolu s nimi chápali úsilí o změnu podmínek života v dělnických předměstích za službu demokracii. Ta se jim, podobně jako „obyvatelům středisek terénní práce“, zdála být ohrožena doutnajícím konflikty s dělníky.

Ústřední hodnotou „antiopresivní práce se znevýhodněnými“ je rovnost. Sociální pracovníci, kteří se pro ni snaží v obcích vytvářet podmínky, se domnívají, že rovnost ohrožuje elita. Ta podle nich drží v rukou moc, ovládá instituce a těm, kdo se liší, brání pro jejich skupinovou příslušnost v přístupu k příležitostem. Svého klienta – zadavatele proto zastávají antiopresivního přístupu nehledají u oficiálních představitelů obce a organizací, ani u bohatých sponzorů. Za zadavatele považují znevýhodněné spoluobčany. Jejich autentické potřeby chtějí v zájmu rovnosti pomáhat lépe uspokojovat. Jinak řečeno, považují za žádoucí setřít rozdíl mezi klientem – zadavatelem a klientem – uživatelem. Důraz proto kladou na takové změny vědomí klientů a jejich politického prostředí, které by jim umožnily podílet se na rozhodování o jejich životě. Spolu s nimi organizují nezávislé, svépomocné služby, v jejichž rámci se znevýhodnění klienti – uživatelé mají stát skutečnými zadavateli, podílet se na určování problémů, které mají být řešeny, i na volbě jejich řešení. Antiopresivní sociální pracovníci předpokládají, že účast na rozhodování (participace) umožní klientům pochopit skutečné, to je mocenské a institucionální příčiny jejich znevýhodnění, získat organizační schopnosti a dosáhnout sebevědomí, které je potřebné k prosazování změn vlastního života. (Morrissey, 1990: 203–204; Dominelli, 1991: 197–199.)

Pro organizátory „finančních svazů obcí“ nebyli klienty – uživateli potřební spoluobčané. Měli to být jednak sponzoři, kteří měli nabýt jistoty, že s jejich penězi se zachází hospodárně, a dále obec jako celek. Zdroje, které měla obec při řešení svých problémů k dispozici, se měly díky aktivitě finančního svazu, zefektivnění chodu služeb a posílení důvěře sponzorů zvětšit. (Lubove, 1968: 183–192.) Podobným způsobem uvažují zastánci „integrace služeb“ a „komunitní péče“. Ti kladou důraz na služby zadavatelům – obci a sponzorům. Efektivnější využití zdrojů má státní a obecní pokladně pomoci vyřešit potíže s financováním komunálních služeb.

Protagonisté „integrace služeb“ a „komunitní péče“ si ovšem – na rozdíl od organizátorů „finančních svazů obcí“ – nevšímají pouze potřeb obecní samosprávy a sponzorů. Od poloviny dvacátého století je totiž uspokojování potřeb uživatelů služeb běžně považováno za právo občanů. Soudobé komunální přístupy proto vedle úspor zdůrazňují také zlepšení služeb pro vybrané, legitimní kategorie klientů – uživatelů. Těmi jsou v případě „integrace služeb“ multiproblémoví klienti a jejich rodiny. Jejich potřeby nemožno být dobře a efektivně uspokojovány v prostředí, pro které je charakteristická rozdrobenost a specializace služeb na špatně koordinovanou realizaci jednotlivých zákonů. Předpokládá se proto, že různé způsoby propojování dílčích a vytváření komplexnějších služeb (viz schéma 2) mohou při celkově nižších nákladech umožnit vstřícnější reakci obce na různorodé potřeby individuálních uživatelů.

Schéma 3

Pojetí klienta, prostředí a změny v přístupech, které zdůrazňují změnu vztahu mezi způsobem uspokojování potřeb cílové populace a fungováním celé společnosti a jsou blízké logice tzv. reformního paradigmatu v sociální práci (u každého pojetí praxe, které je označeno tučně v levém sloupci, je v horním řádku uvedena obecná charakteristika a v dolním, rozděleném řádku pojetí klienta, pojetí prostředí a žádoucí změna)

Pojetí praxe	Pojetí klienta	Obecná charakteristika Pojetí prostředí	Žádoucí změna
„Architekti vládních reforem“ (nejvýraznější v Británii, běžně v Evropě, od 60. let v USA)	Vývoj společnosti způsobuje, že organizace veřejných služeb brzdí reakci agentur sociální práce na potřeby celých kategorií uživatelů. Vládní experti proto monitorují agentury, vytvářejí programy celonárodních změn cílů, redistribuce zdrojů a zavádění nových typů služeb, které jsou koncipovány s ohledem na jejich funkci pro další sociální, politické a ekonomické instituce společnosti. (Hanlan, 1970: 47–49; Hill, 1990: 21–39, 42–48, 60–61; Murray, 1998: 25–57; Baldwin, 2000: 23–25.)	organizace služeb, která vlivem vývoje společnosti brzdí reakci agentur sociální práce na potřeby uživatelů a ovlivňuje negativně fungování dalších sociálních, politických a ekonomických institucí společnosti	celonárodní změny cílů, redistribuce zdrojů a typů služeb, koncipované vládními experty na základě monitorování agentur s ohledem na vliv změn na další politické, ekonomické a jiné instituce společnosti
„Radikální sociální politika“ (60. léta USA, 70. léta Anglie, konec 60. let a 70. léta Nizozemí)	Sociální politika státu je nástrojem kontroly, který vyžaduje konformitu s převládajícími požadavky tržní a výkonové společnosti výměnou za sociální zabezpečení. To umožňuje mocným uchovávat svá privilegia a nutí lidi, kteří nemožou podat očekávaný výkon, aby akceptovali omezené možnosti své seberealizace. Úkolem sociálního pracovníka je zpochybnit převládající očekávání, systém sociální pomoci, který je potvrzuje, prosazovat uznání přínosu těch, kdo nemají místo na trhu, a jejich důstojné zabezpečení. Dosažení takové změny v rámci celé společnosti vyžaduje, aby sociální pracovníci překročili komunitní praxi zmocňování znevýhodněných (viz schéma 2, „antiopresivní práce se znevýhodněnými“), a stali se členy širšího hnutí, které prosazuje změnu stávajících sociálních zákonů, programů a životních podmínek. (Rein, 1976: 460–461, 464, 475–477; Adams, 1982: 63–64; Wagner, 1989; Morrissey, 1990: 191–193; Mullaly, 1993: 184–200; Laan, 1998: 38–40.)	společnost, ve které elita díky své mocenské nadvládě uplatňuje požadavky na tržní výkon, uchovává tak svá privilegia a pomocí sociální politiky nutí ty, jimž jsou v zájmu privilegií elity upírány příležitosti a kteří proto nemožou podat očekávaný výkon, aby se výměnou za nedůstojné sociální zabezpečení smířili s omezeními, která pro ně plynou z požadavků tržní a výkonové společnosti, jež ve vlastním zájmu prosazuje elita	změna výkonových očekávání a sociální pomoci, která je pomáhá prosazovat, a uznání přínosu všech, i těch, kdo nemají místo na trhu, a uznání jejich nároku na důstojné sociální zabezpečení; podmínkou je změna mocenských poměrů, k níž sociální pracovníci přispívají zmocňováním znevýhodněných v obcích a zapojením se do hnutí za změnu sociálních zákonů a podmínek

Podobně je tomu v případě „komunitní péče“. Zde jsou za klienty – uživatele považováni senioři a lidé s postižením a předpokládá se, že rozšíření palety komunálních služeb a jejich lepší koordinace jim umožní žít v domácím prostředí, místo aby využívali nákladné služby ústavní péče. Za důležité prvky jejich domácího prostředí jsou považovány neformální a dobrovolní pečovatelé. Předpokládá se, že jejich pomoc je pro uživatele pečovatelských služeb důležitá z lidského hlediska a současně je levnější a pohodovější. Neformální a dobrovolní pečovatelé se proto mají v rámci systému „komunitní péče“ stát klienty – poskytovateli a má se jim dostávat soustavně podpory sociálních pracovníků.

„Antiopresivní práce se znevýhodněnými“, „integrace služeb“ a „komunitní péče“ se liší pojetím sociálního prostředí a jeho změny. Antiopresivní přístup klade důraz na politickou a mocenskou dimenzi prostředí a za rozhodující považuje participaci a zmocnění klientů – uživatelů k tomu, aby v obci dokázali kolektivně ovlivňovat nerovné podmínky uspokojování vlastních potřeb. „Integrace služeb“ a „komunitní péče“ ztotožňuje sociální práva občanů a posílí schopnost služeb podporovat kvalitu života těch občanů, kteří v obci nedokážou žít očekávaným způsobem.

Přes tyto rozdíly mají všechny tři uvedené přístupy jeden shodný rys. Je jím sklon uvažovat o klientech – uživateli nejprve jako o kategoriích občanů se zvláštním typem potřeb („znevýhodněni“, „multiproblémoví“, „nesoběstační“) a teprve potom si všimá individuálních rozdílů v rámci těchto obecných kategorií. Sociální prostředí („znevýhodňující mocenské vztahy“ nebo „nepružný systém služeb“) se snaží nejprve přizpůsobovat potřebám celých kategorií a teprve v rámci takto změněného „systému“ hledají způsoby, jak poskytovat služby individualizovat. V rámci „antiopresivní práce se znevýhodněnými“ se má individualizace opírat zejména o účast jedince na rozhodování svépomocného kolektivu a o zásadu respektování osobní volby svépomocnou komunitou (Dominelli, 1991: 198–199). V rámci „integrace služeb“ a „komunitní péče“ má být hlavním nástrojem individualizace „případového management“, individuální „posuzování potřeb“ klienta – uživatele a individuální „plánování péče“ na základě jeho „volby“ (Waldfoegel, 1997: 467–470; Baldwin, 2000: 25–30).

Podobně jako zastánci změny služeb v rámci obce také protagonisté přístupů, které zdůrazňují změnu vztahu mezi způsobem uspokojování potřeb občanů a fungováním celé společnosti, vidí v roli klienta – uživatele rozsáhlejší cílové kategorie. Jak „architekti vládních reforem“, tak stoupenci „radikální sociální politiky“ tyto kategorie uživatelů služeb vymezují z hlediska toho, jak způsob uspokojování jejich potřeb sociálními službami ovlivňuje celou společnost. V tom se oba přístupy uvedené ve schématu 3 shodují. Liší se tím, jak tyto celospolečenské účinky způsobu uspokojování potřeb cílových populací vymezují a jak koncipují změny politiky sociálních služeb, které vyplývají z jejich hodnocení.

Na rozdíl od stoupenců „radikální sociální politiky“ „architekti vládních reforem“ zpravidla akceptují stávající sociální řád a existující očekávání společnosti vůči uživatelům sociálních služeb. Cílové populace i sociální služby proto chápou jako „subsystémy“ daného společenského celku a sledují účinek způsobu uspokojování potřeb těchto populací na další, zejména ekonomické a politické „subsystémy“ společnosti. Zpravidla v rámci vládní zakázky monitorují činnost organizací sociální práce a navrhuji celonárodní změny cílů politiky sociálních služeb, způsobu redistribuce zdrojů a typů služeb pro danou cílovou populaci. Tyto změny plánují tak, aby jejich realizace umožňovala omezit negativní dopady a posílil přínosy fungování sociálních služeb pro politické, ekonomické, případně i další instituce společnosti. (Hanlan, 1970: 47–49.)

Nejzřetelnější příklady tohoto převážně konformního přístupu k rozsáhlé změně sociálního prostředí klientů nacházíme v Británii. Hill (2000: 166–168) například popisuje, jak tam na přelomu 80. a 90. let dvacátého století řešili potíže se zajištěním péče pro dospělé osoby (seniory a lidi s postižením). Počátkem 80. let v Británii prudce vzrostl počet „nezávislých“ (soukromých a občanských) zařízení ústavní péče. Rozmach nezávislé péče umožnila vláda tím, že začala příjemcem dávek sociální pomoci (zejména starým lidem) poskytovat prostředky na úhradu nezávislých ústavních služeb. Úřad sociálního zabezpečení totiž zmínil pravidla ověřování výše příjmu těch žadatelů o dávky sociální pomoci, kteří žili v soukromých ústavních zařízeních.

Vláda považovala dotování soukromé a občanské péče za dobrou myšlenku, neodhadla však dobře dopady její realizace. Nárůst výdajů státního rozpočtu na dotace nákupu nezávislé péče jejími uživateli byl enormní. Počet nezávislých ústavních zařízení vzrostl v době, kdy se místní úřady snažily s obtížemi rozšiřovat škálu forem domácí i ústavní péče poskytované přímo v obcích a nedostávalo se jim k tomu finančních prostředků. (Ukázalo se, že systém „komunitní péče“ tento problém nevyřešil.) Změnami sociálního zabezpečení vyvolaný nárůst poptávky po službách nezávislých ústavních zařízení tuto snahu hatil. Stravalov zdravotnímu sociálního zabezpečení a snižoval poptávku po obecních službách domácí péče. Nezávislý sektor ústavní péče rostl bez ohledu na záměr veřejných činitelů udržet lidi v jejich domácím prostředí a poskytovat ústavní péči jen těm, kteří to opravdu potřebují. Kromě toho vznikla kategorie lidí, kteří sice potřebovali ústavní péči, nemohli si ji však koupit, protože nezískali k tomuto účelu přidělované, příjmové testované dávky. Sektor sociálního zabezpe-

čení se však touto otázkou nezabýval a soustředil se pouze na ověřování výše příjmu žadatelů. Růst nezávislé soukromé ústavní péče nenarušoval pouze s obtížemi budovanou rovnováhu mezi službami ústavní a domácí péče. Poptávka po službách obcí neklesala všude stejně, a vznikaly tak značné regionální rozdíly.

Základem řešení, které Hill popisuje, bylo výše charakterizované zvažování vlivu „subsystému“ sociálních služeb na další „subsystémy“ a instituce společnosti. Revizní komise vlády popsala ve své zprávě z roku 1986 vývoj nezávislých ústavních služeb jako „zvrácený důsledek politiky sociálního zabezpečení, který obrací směr dosahování správné rovnováhy mezi ústavní a komunitní péčí naruby“. V reakci na výsledky monitoringu předložila vláda v roce 1989 tzv. Bílou listinu, nazvanou „Zájem a péči lidem“. Ta obsahovala propracovaný plán reformy, která měl vzniklou situaci řešit z hlediska dopadu změn do celé řady oblastí života společnosti. Usilovala o zabezpečení kontroly vývoje výdajů při soustavné podpoře nezávislého sektoru, o celkovou racionalizaci, tržní orientaci a lepší plánování sociální péče, o zajištění spolupráce zdravotní a sociální péče, o účast uživatelů na rozhodování a o vstřícnost systému vůči přáním spotřebitelů. V roce 1990 vstoupil v platnost zákon, který určil místním úřadům povinnost posoudit potřebu péče u všech žadatelů o veřejně financované služby, rozhodnout, zda je ústavní péče nutná, či zda by místo ní neměla být poskytnuta nějaká forma domácí péče, rozhodnout, kdo tuto péči poskytne, a najmout odpovídající služby od nezávislých nebo obecních poskytovatelů.

Zastánci „radikální sociální politiky“ posuzují vliv způsobu uspokojování potřeb uživatelů služeb na společnost jinak. Jejich východiskem je odmítání existujícího společenského řádu. Cílovou populaci stávajících služeb chápe jako obět mocenského útlaku a všimají si především toho, že vládnoucí elita využívá systém sociální pomoci jako nástroj uchování svých privilegovaných možností, na úkor šancí a práv cílové populace a k udržování jejího znevýhodněného postavení. Aby napravili tento, podle nich nespravedlivý způsob distribuce přiležitostí, navrhuji změnu mocenských poměrů ve společnosti. Tu má podle nich vyvolat hnutí za práva znevýhodněných, jehož cílem je zpochybných výkonových očekávání, která znevýhodňují uživatele veřejných služeb, destrukce stávajícího systému sociálního zabezpečení a jeho nahrazení systémem, který uzná přínos všech, tedy i těch, kdo nemohou v důsledku znevýhodnění podávat ve společnosti očekávaný výkon, a mají proto omezený přístup na trh. Nový systém by jim měl přiznat nárok na důstojné sociální zabezpečení. Sociální pracovníci by se měli stát účastníky tohoto politického hnutí a k naplnění jeho cílů mimo jiné přispívat svou antiopresivní praxí, která by měla v obcích zmocňovat klienty k účasti na radikální reformě.

Názornou ukázkou pokusu o rozsáhlou, existující sociální řád odmítající změnu prostředí chudých klientů je pokus o radikální reformu amerického systému sociální pomoci, který byl v letech 1967 až 1973 cílem Národního hnutí za sociální práva (NWWO, National Welfare Rights Organization). Podle Morrissey (1990: 192–193) přijala tato organizace příjemců dávek sociální pomoci (a od roku 1969 též dalších chudých rodin), kterou vedli komunitní pracovníci, pracovníci programů boje s chudobou a radikální náboženští vůdci, plán nahrazení „netolerovatelného“ (Rein, 1976: 476) systému sociální pomoci. Autory tohoto plánu byli učitelé sociální práce Richard A. Cloward a Frances F. Piven, kteří jej pod názvem „Strategie ukončení chudoby“ začali šířit v roce 1966.

Piven a Cloward zjistili, že vedle každého příjemce dávek sociální pomoci existuje další oprávněná osoba, která zatím nepobírá dávky. Navrhli, aby organizátoři hnutí za sociální práva podněcovali hromadný vstup oprávněných osob, které dosud nepobírají dávky, do systému sociální pomoci. Podle jejich představ by prudký vzestup počtu příjemců dávek způsobil byrokratické a finanční selhání místních a státních agentur sociální pomoci. To by mělo na místní úrovni vyvolat politické napětí a rozpad schémat financování veřejné pomoci. Organizátoři NWWO by mohli využít tento okamžik zmatku a navrhnout a na federální úrovni prosazovat reformu systému sociální pomoci. Jejím cílem by mělo být odstranění chudoby zavedením zákonem garantovaného ročního příjmu, který by byl financován federální vládou. (Morrissey, 1990: 191–192.)

Stoupenci „Strategie ukončení chudoby“ šest let úspěšně pomáhali oprávněným osobám podávat žádosti o přiznání dávek a v případě potřeby organizovali nátlakové akce („obléhání úřadů“) s cílem dosáhnout jejich kladné vyřízení. NWWO přesto svého konečného cíle nikdy nedosáhla a v roce 1973 ukončila svou činnost. V 70. letech se jejími následovnicí staly radikální organizace „druhé generace“. Ty soustředily pozornost na sociální práva žen a pouze s dílčími úspěchy prosazovaly cíle blízké NWWO v rámci systémů sociálního zabezpečení některých států americké federace. (Morrissey, 1990: 192–193.)

Shrnu-li vše uvedené nejjednodušším možným způsobem, mohu konstatovat, že jsem v literatuře našel jedenáct v minulosti nebo dnes praktikovaných pojetí změny klienta a změny jeho sociálního prostředí. Těchto jedenáct pojetí je možné členit podle dvou hledisek. Z hlediska velikosti „cílového systému“ intervence na pojetí zaměřená na změnu jedince, změnu systému služeb v obci, nebo na změnu účinků fungování systému sociálních služeb na celou společnost. Z hlediska postoje ke stávajícímu řádu a existujícím požadavkům prostředí na klienty je možné všech jedenáct pojetí rozdělit na pojetí akceptující (konformní) a pojetí odmítající (radikální). Pokud tedy připustíme určitou míru zjednodušení, můžeme hovořit o šesti typech přístupů ke změně klienta

a změně prostředí.

Popsané schéma by bylo třeba zbavit jeho zjednodušující topornosti. Proto by bylo účelné sledovat dilemata, kterým jsou nebo mohou být vystaveni pracovníci organizací služeb sociální práce, kteří se jednotlivá pojetí snaží praktikovat. Těto otázky se však budu věnovat na jiném místě¹¹.

Literatura

- ABEL, E. K. Benevolence and Social Control: Advice from the Children's Bureau in the Early Twentieth Century. *Social Service Review*, 1994, Vol. 68, No. 1, pp. 1–19.
- ADAMS, P. Politics and Social Work Practice: A Radical Dilemma. In Mahaffey, M., Hanks, J. W. *Practical Politics. Social Work and Political Responsibility*. Silver Spring, Maryland: NASW, 1982, pp. 55–65.
- ALEXANDER, Ch. A. Professional Social Workers and Political Responsibility. In Mahaffey, M., Hanks, J. W. *Practical Politics. Social Work and Political Responsibility*. Silver Spring, Maryland: NASW, 1982, pp. 15–31.
- BALDWIN, M. Care Management and Community Care. *Social Work Discretion and the Construction of Policy*. Aldershot – Burlington – Singapore – Sydney: Ashgate, 2000.
- BARTLETT, H. M. *The Common Base of Social Work Practice*. Washington: NASW, 1970.
- BOK, M. The Current Status of Community Action Agencies in Connecticut. *Social Service Review*, 1988, Vol. 62, No. 3, pp. 396–410.
- BOOTH, T., MARTIN, D., MELLOTE, C. (eds.). *Specialisation, Issues in the Organisation of Social Work*. Birmingham: BASW/SSRG, 1980.
- BRIAR, S. The Current Crisis in Social Casework. In Gilbert, N., Spetch, H. *The Emergence of Social Welfare and Social Work*. Itasca: F. E. Peacock Publishers, 1976, pp. 402–414.
- BRIAR, K. H., BRIAR, S. *Clinical Social Work and Public Policies*. In Mahaffey, M., Hanks, J. W. *Practical Politics. Social Work and Political Responsibility*. Silver Spring, Maryland: NASW, 1982, pp. 45–54.
- CRAIG, G., GLENDINNING, C. Rationing versus choice: Tensions and options. *Cash and care for disabled and older people and their carers*. In Deakin, N., Page, R. (eds.). *The Costs of Welfare*. Aldershot – Brookfield USA – Hong Kong – Singapore – Sydney: Avebury, 1993, pp. 165–182.
- DAVIES, A. D. *Settlement Workers in Politics, 1890–1914*. In Mahaffey, M., Hanks, J. W. *Practical Politics. Social Work and Political Responsibility*. Silver Spring, Maryland: NASW, 1982, pp. 32–44.
- DOMINELLI, L. „Race“, Gender, and Social Work. In Davies, M. (ed.). *The Sociology of Social Work*. London – New York: Routledge, 1991, pp. 182–201.
- FUKASAWA, K. *Caring Society and Payments for Care: What types of Mixed Economy of Care do Work Well*. (Paper presented on EISS Conference on „Confidence and Changes. Managing Social Protection Systems in the New Millennium“, Götterborg, 6–10 September 2000.) 13 p.
- HANLAN, A. *From Social Work to Social Administration*. In *Social Work Practice 1970*. New York – London: NCSW – Columbia University Press, 1970, pp. 4153.
- HILL, M. *Understanding Social Policy*. Oxford: Basil Blackwell, 1990.
- HILL, M. *Understanding Social Policy*. Oxford: Basil Blackwell, 2000.
- KUHN, T. S. *Struktúra vedeckých revolúcií*. Bratislava: Pravda, 1982.
- LAAN V. d., G. *Otázky legitimace sociální práce*. Boskovice – Ostrava: Albert – ZSF OU, 1998.
- LUBOVE, R. *The Professional Altruist. The Emergence of Social Work as a Career*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press, 1968.
- MORRISSEY, M. H. *The Downtown Welfare Advocate Center: A Case Study of a Welfare Rights Organization*. *Social Service Review*, 1990, Vol. 64, No. 2, pp. 189207.
- MULLALLY, R. *Structural Social Work. Ideology, Theory and Practice*. Toronto: McClelland & Stewart Inc., 1993.
- MURRAY, Ch. *Přelíží mnoho dobra. Americká sociální politika 1950–1980*. Praha: SLON, 1998.
- MUSIL, L. *Strategie terénní práce v problémových romských komunitách aneb Jak reagovat na politiku sestěhování neplatčů?* In Sirovátka, T. (ed.). *Menšiny a marginalizované skupiny v České republice*. Brno: MÚ FSS – Georgetown 2002, s. 291–319.
- MUSIL, L., NAVRÁTIL, P. *Přístupy k práci s menšinami – dilemata a možnosti jejich řešení. Část II – Antiopresivní přístupy. Sociální práce*, 6/1999, s. 34–52.
- NAVRÁTIL, P. *Sociální práce jako sociální konstrukce. Sociologický časopis*, roč. 34, 1/1998, s. 37–50.
- NAVRÁTIL, P., MUSIL, L. *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. Sociální studia*, 5/2000, 127–163.
- NORTH, M. *The Secular Priests*. George. London: Allen & Unwin, 1972.
- PAULEY, R. M. *Redesigning a Social Service Delivery System*. In *Social Work Practice 1971*. New York – London: NASW, 1971, pp. 139–151.
- PAYNE, M. *Modern Social Work Theory: A critical introduction*. Basingstoke – London: The MacMillan Press

Ltd, 1991.

PINCUS, A., MINAHAN, A. Toward a Model for Teaching a Basic First-Year Course in Methods of Social Work Practice. In Gilbert, N., Spetch, H. The Emergence of Social Welfare and Social Work. Itasca: F. E. Peacock Publishers, 1976, pp. 432-459.

POPPLER, K. Analysing Community Work. Its Theory and Practice. Buckingham - Philadelphia: Open University Press, 1996.

RANDALL, F. British Social Services. M&E Handbooks, 1981.

REIN, M. Social Work in Search of a Radical Profession. In Gilbert, N., Spetch, H. The Emergence of Social Welfare and Social Work. Itasca: F. E. Peacock Publishers, 1976, pp. 459-484.

WAGNER, D. Radical Movements in the Social Services: A Theoretical Framework. Social Security Review, 1989, Vol. 63, No. 2, pp. 264-284.

WALDFOGEL, J. The New Wave of Service Integration. Social Security Review, 1997, Vol. 71, No. 3, pp. 462-484.

¹ Veškerou korespondenci lze posílat na adresu: Doc. Libor Musil, FSS MU, Gorkého 7, 602 00 Brno, nebo e-mailem na adresu: musil@fss.muni.cz.

² Čeština bohužel neumožňuje jednoduše a stylisticky obratně vyjádřit skutečnost, že „sociální pracovníci“ jsou ve skutečnosti „sociální pracovníci a mnohem častěji sociální pracovníce“. Prosim proto čtenáře, aby užívání termínu „sociální pracovník“ nepovažoval za výraz mého sklonu k maskulinizaci identity sociálních pracovníků a k přehlížení jejich ženskosti. Nepochybují o tom, že ženský přístup sociálních pracovníků ke světu mocně ovlivňuje kulturu pomáhající profese, která je středem pozornosti této knížky. Kdybych užíval termín „sociální pracovníceci“, asi bych byl čtenáři považován za podivína.

³ Termínem „paradigma“ je označována vnitřně sourodá soustava hodnot, hledisek, pojmů, představ a postupů, která vyjadřuje určitou tradici nebo způsob vědeckého myšlení a výkladu světa. Charakteristickou vlastností paradigmat je, že představují zásadně odlišný způsob výkladu a v návaznosti na to vedou k výrazně odlišnému obrazu světa. Paradigmata jsou tedy nesouměřitelná. V tomto smyslu zavedl termín „paradigma“ Kuhn svou práci z roku 1965 (viz Kuhn, 1981). V sociální práci jej aplikoval Payne (1991), v české sociální práci potom Navrátil (1998). Paradigmata sociální práce se ve svých obsahových východiscích sice do značné míry liší, otázkou však zůstává, zda je možné je považovat za „nesouměřitelná“ z hlediska způsobů poznávání, metody výstavby argumentů a částečně také z hlediska metod intervence. Payne a v návaznosti na něho i Navrátil proto hovoří o tzv. „malých paradigmatěch“.

⁴ Typologie, která by byla založena na kombinaci dvou hledisek rozlišení (1. změna jedince – změna služeb v rámci obce – změna způsobu uspokojování potřeb cílové populace v rámci celé společnosti, 2. akceptace – odmítnutí očekávání sociálního prostředí), by zahrnovala následujících šest „malých paradigmat“: 1. odstranění osobnostních bariér akceptace očekávání sociálního prostředí, by zahrnovala poradenství – viz schéma číslo 1), 2. odstraňování bariér, jimiž služby brání seberealizaci klienta („socio-behaviorální přístup k případové práci“, „podvratná, radikální případová práce“ – viz schéma číslo 1), 3. posílení vztahů uznávaných sociálních hodnot zlepšením funkce systému místních služeb pro cílovou populaci („obvykle středisek terénní práce“, „finanční svazy obcí“, „integrace služeb“, „komunitní péče“ – viz schéma číslo 2), 4. zmocňování znevýhodněných v obcích („antiopresivní práce se znevýhodněnými v komunitách“ – viz schéma číslo 2), 5. zlepšení interakcí mezi institucemi většinové společnosti zdokonalením způsobu uspokojování potřeb cílové populace („architektní vládníci reformem“ – viz schéma číslo 3), 6. zpočtybnění a nahrazení znevýhodňujících požadavků a principů systému sociální politiky („radikální sociální politika“ – viz schéma číslo 3).

⁵ Z podobného přístupu jako „dobročinní hosté“ dnes v České republice vycházejí programy typu LATA a Pět P. (Program Pět P, převzatý z anglosaského prostředí, je přímým dědicem více než stoleté tradice „dobročinných hostů“). V rámci těchto programů tvoří dobrovolníci a jedinci ohrožení rizikovým jednáním, dvojice kamarádů. Předpokládá se, že „problémoví“ jedinci potřebují najít morálně nebo právně akceptovatelné, nerizikové nebo nekonfliktní, „standardní“ vzory zvládnání svých životních obtíží a že lépe socializovaní dobrovolníci (často studenti) je mohou svým kamarádům zprostředkovat. Pokusy chápat jako tapající a hledající oba účastníky podněrného vztahu, dobrovolníka i ohroženého klienta, existují, v praxi se však asi prosazuje bezděčně uplatňovaná představa „mise“ ze strany lépe socializovaného dobrovolníka.

⁶ „Socio-behaviorální přístup“ je svým zaměřením na zprostředkování orientace v systému služeb a přístupu k materiální pomoci podobný českému sociálně-právnímu poradenství, které se dnes uplatňuje například v probační službě, v práci sociálních kurátorů nebo v práci s rodinou a dětmi. „Sociálně-behaviorální přístup“ je ovšem poněkud komplexnější tím, že klade větší důraz na povzbuzení sebedůvěry a soběstačnosti klienta a snaží se využívat zkušenosti z případové práce při tvorbě sociálních zákonů a programů.

⁷ Na podobné myšlenky ochrany demokracie, rovnosti a občanských práv rozšiřováním přiležitosti obyvatele problémových romských komunit je v současné době založen český projekt „romské terénní práce“ (viz Musil, 2002).

⁸ Termínem „rodová stigmatizace a diskriminace“ označují kolektivní znevýhodňování odlišných lidí založené na jejich příslušnosti k mužskému nebo ženskému rodu. Termín „rod“ používám jako český ekvivalent anglického „gender“, který označuje rozdíly kulturní orientace a sociálního postavení, jež provázejí biologické rozdíly mezi příslušníky mužského a ženského pohlaví.

⁹ Termínem „sexuální stigmatizace a diskriminace“ označují kolektivní znevýhodňování odlišných lidí založené na jejich inklinaci k heterosexuální, bisexuální nebo homosexuální orientaci.

¹⁰ Pro potřeby reflexe procesů intervence sociální práce rozlišuji Pincus a Minahan (1976: 437-440) mimo jiné „systém klienta“, „cílový systém“ a „akční systém“. Ty se mohou, ale nemusí překrývat. „Systém klienta“ je ten, kdo „najímá služby sociálního pracovníka jako agenta změny“. „Cílovým systémem“ je ten, na koho „sociální pracovník zaměřuje své úsilí o změnu“. Do „akčního systému“ zahrnuji Pincus a Minahan všechny osoby, které „působí na cílový systém“. Rozlišení těchto tří „systémů“ umožňuje odlišit: 1. „klienty – zadavatele“, kterými jsou účastníci „systému klienta“, 2. „klienty – uživatele“, jimiž jsou účastníci „cílového systému“, a 3. „klienty poskytovatele“, to je osoby, které jsou současně účastníky „cílového“ i „akčního systému“. Účelem intervence je dosažení změny „klienta – uživatele“ a splnění záležitosti „klienta – zadavatele“. Změna „klienta – poskytovatele“ může i něčím být cílem intervence, v každém případě je však jejím nástrojem. „Klienti – poskytovatelé“ jsou účastníci „akčního systému“ a sociální pracovník jim poskytuje své služby proto, aby mu pomáhali dosáhnout změny „klienta – uživatele“ a splnit tak zadání „klienta – zadavatele“.

¹¹ Originální název Bílé listiny z roku 1990 zní „Caring for People“. Anglické „caring“ přitom současně znamená „pečovat“ i „projevovat zájem a starostlivost“. Na rozdíl od angličtiny čeština neumožňuje vyjádřit jedním slovem souvislost mezi „soustředěním pozornosti a zájmu na člověka“ a „pečovatelskou službou“. Slovní hříčku, kterou v této souvislosti použila britská vláda, je tedy obtížně elegantně převést do českého jazyka.

¹² Tato stať je částí jedné z kapitol připravované knihy o dilematech práce s klienty v organizacích služeb sociální práce.

Peer program HIV/AIDS v Čechách a ve Skotsku Peer Program HIV/AIDS in Czech Republic and Scotland

V posledních letech se na poli prevence HIV/AIDS² objevil nový způsob působení, který se dříve využíval v oblasti prevence drogové. Jedná se o tak zvaný peer program, který je v naší republice teprve batoletem. Peer prevence je pokládána za jeden z nejučinnějších způsobů prevence v oblasti HIV/AIDS zvláště mezi mládeží.

Porovnání peer prevence HIV/AIDS v České republice a ve Skotsku může přinést mnoho zajímavých faktů a podnětů ke zlepšování dosavadní praxe. Ve Skotsku totiž tento druh prevence existuje déle než u nás.

Cílem tohoto textu je otázka: „Jaký je rozdíl v peer programu pro HIV/AIDS v Čechách a ve Skotsku?“, jejíž zodpovězení má poskytnout základní srovnání a informace, umožňující nalézt východiska pro hlubší výzkum, zlepšení praktického aplikování peer programů HIV/AIDS v České republice a napomůže praktické výměně mezinárodních zkušeností.

Předpokládám rozdíl především v metodách a přístupu k peer programu v těchto dvou zemích. Ve Skotsku je především větší otevřenost k této prevenci, a širší chápání, kdo je peer lektor (nejde pouze o věkového vrstevníka). Má úvodní otázka je nasměrována tak, že by měla potvrdit či vyvrátit i tuto hypotézu.

V současné době existuje velmi málo informací a literatury pojednávající o peer prevenci zaměřené na oblast HIV/AIDS. Při kvalitativní srovnávací metodě tedy vycházím především ze zkušeností organizací, které jsem osobně navštívila, a z oficiálních materiálů, které jsou v daných státech považovány za výchozí. Dále pak z instruktážních a prezentačních materiálů organizací, dostupných definic peer programu HIV/AIDS, poznatků již prováděných výzkumů a podobně (viz literatura a poznámky pod čarou).

Vymezení pojmů

Východiskem porovnání, jehož cíl je uveden výše, jsou pojmy „prevence“, „prevence HIV/AIDS“, „peer program“ a „peer lektor“.

PREVENCE

Dle slovníku ČVUT (2001): „Prevence má obecně zabraňovat nežádoucímu jevu. Zhruba od 50. let se prevence rozdělila na primární a sekundární:

Bc. Štěpánka Jakešová¹, Dis., studuje magisterský cyklus na FSS MU v Brně, obor sociální politika a sociální práce. Působila jako dobrovolník v nemocnici Mildmay Hospital – London pro lidi s HIV/AIDS a jako lektor organizace ACET. Navštívila Light House – London a WEST PHACE – Glasgow.