

Určeno pouze pro studijní účely

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 příbuznými 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 Janssena vypracovali mechanismus, který lze zřejmě lépe popsat pojmem „kolonializace“ než pojmem „ukázkování“. Ještě jednou si oživíme v paměti několik výpovědí:

„Ztratili jsme své postavení moci vůči žalobcům a stáváme čím dál tím více jejich přísluhovači (...). Jsem součástí této mašinérie (...). 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 vyluštít, co přesně Habermas pojmy „Systém“ a „životní svět“ označuje.

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 zbavit vedení rozhovoru smyslu.“

Zmíněné prameny pomoci se vztahují k uvedeným kulturně zprostředkovaným vztahovým interpretačním rámcům, které je možné použít ve snaze o konsenzus. Jako příklad uvedme 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)

Jestliže již lidé nemohou čerpat ze samozřejmostí životního světa, například pokud při rozvodu vnikne do jejich životního světa najednou „tvrdá“ společenská realita dělení majetku, svěření dětí do výchovy a majetkového práva, pak nabyvá 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 sířera intimity, bezprostřední důvěra společného života po ztroskotání vztahů, o něž se partneři opírali, promě-

nila ve zlý jed. Intimita mezi lidmi přináší shovívavost, trpělivost, přijetí zvláštností. Je-li zpřetrhána, pak se sám od sebe objevuje moment slabosti. Při rozvodu je takový obrat navenek nezbytný (...). Jestliže si manželství uhájí poslední možnosti pro zušlechťování humánních buněk v nehumánním všeobecně, pak se všeobecně pomstí svým rozpadem, tím, že se zmocní zdánlivě výjimečného, podřídí to odcizeným pořádkům práva a vlastnictví a zesměšní ty, kdo pocítovali bezpečí.“ (Aforismus č. 11, str. 291)

Tato krásná próza je výrazně poznamenána negativním zážitkem společnosti jako celku, jak je chápána frankfurtskou školou, kterou jsme vzpomínali na začátku kapitoly. Pojem životního světa by mohlo osvětlit Adornovo konstatování, že v určitých 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 jednajících osob. Proto se v této souvislosti také často hovoří o teorii jednání. Podstatné je, jaký význam má určité jednání pro toho, kdo toto jednání uskutečňuje. Vysvětlení určitých způsobů chování klientů sociální péče, zaměřené na teorii jednání, spatřujeme kromě jiného v symbolicky-interakcionisticky utvářených analýzách odchýlného chování, které je sociálním pracovníkům obecně důvěrně známé. Symbolicko-interakcionistické analýzy zneužívání drog mohou fungovat jako výstižné příklady toho, jak je chování chápáno jako „návrh“, při němž reakce člověka na určité podněty není určována ani tak podnětem samotným, jako spíše významy, které jsou s ním spojeny. Van Hoof (1973) popisuje, že zástupci symbolického interakcionismu nepokládají efekt LSD za bezprostřední reakci na braní drog. Tyto reakce jsou prý zprostředkovány zapůjčenými sociálními významy:

„Vnímání efekty, zejména záchvaty strachu, jsou psychické reakce na řadu zkušeností, jejichž příčinou byla droga. Tyto zkušenosti navozují u jedince takové pocity strachu z důvodu, že je může interpretovat pouze tak, že byl snad šilený. Šilenství je v první linii jediná definice, kterou má konzument drog k dispozici, aby mohl porozumět svým zkušenostem (...). Alternativní definice přejímá konzument především od zkušených uživatelů drog. Ti mu vštěpují, jak má užívat drogy, jak je třeba interpretovat vlastní zkušenosti a co musí podniknout proti eventuálním nežádoucím efektům.“

Subkultury tak dodávají konzumentům alternativní interpretační schémata k vyloučení psychotických reakcí. Na okraj budíž poznamenáno, že z tohoto bodu začíná být jasné, proč anti-psychiatrie kladla problém propůjčování významů do centra svého „sociálního modelu“, k psychiatrickým poruchám.

V Habermasově teoretické koncepci se životní svět skládá nejen z kulturně dochovaných interpretačních rámců, na něž se především zaměřuje symbolický interakcionismus, nýbrž i z jiných strukturálních komponent, jakými jsou například společenské 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 pojmenovat komunikativní kompetenci sociálního pracovníka. Ale k tomu se vrátíme později.

O komunikativním jednání jsme již hovořili v souvislosti s prameny pomoci, které lidé získávají z životního světa. Komunikativní jednání a životní svět se navzájem udržují v platnosti. Keulartz (1987, s. 133) se vyjadřuje následovně:

„Vždy, když se v každodenních stycích dosáhne shody v definici situace, posiluje se platnost kulturních interpretačních rámců, legitimita společenských institucí a identita osob.“

Komunikativní jednání je tedy zaměřeno na vzájemné porozumění. Vzájemné porozumění předpokládá, že se lidé navzájem berou vážně a stejně tak chápou i 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:

„že mezi účastníky interakce panuje shoda v předpokládané platnosti jejich výpovědí, znamená, že intersubjektivně uznávají vzájemné nároky na platnost.“

Habermas rozlišuje tři druhy nároků na platnost:

„Mluvíci nárokuje pravdu výpovědí nebo existenčních předpokladů, nárokuje platnost legitimně dohodnutého jednání a jeho normativního kontextu a požaduje opravdovost manifestace subjektivního prožívání.“ (s. 589)

Jestliže někdo řekne svému kolegovi: „Až půjdeš do kantýny, přines prosím tě sklenku mléka, protože mám žízeň“, pak se tento mluvčí odvolává na pravdu své „předpovědi“, že někdo druhý zamýšlí jít do kantýny, na platnost kolegiálních společenských způsobů a na opravdovost své potřeby získat sklenku mléka. Ovšem vztahy uvnitř životního světa nejsou takové, že by příslušný kolega musel tyto nároky na platnost nekriticky akceptovat. Pak by nemohla být řeč o vzájemném styku na stejné úrovni uvnitř stejného životního světa, nýbrž o vztazích moci. Jinými slovy, komunikativní jednání by pak bylo nahrazeno jednáním strategickým. Pro model komunikativního jednání je podstatné, že partner může příslušné nároky na platnost předložit k diskuzi. Takové diskuze nazývá Habermas diskurzy. Dochází v nich k výměně argumentů, které musejí dokazovat nároky na pravdu, platnost a opravdovost. Pro sociálního pracovníka má velký význam, že pak podle Habermasova názoru možná dojde k výměně, která se bude týkat nejen objektivní oblasti, ale racionálním způsobem se bude vyměňovat i morální a subjektivní oblast. Proto se často hovoří o „široké racionalitě“. Diskurzivní pokus o řešení těžkostí při jednání je možno srovnat s pojmem metakomunikace, který zavedla škola Paolo-Alto (Watzlawick a kol., 1970). K rozdílu mezi pravdou, platností a opravdovostí se vrátíme v příští kapitole. Naši předběžnou definici pojmu životní svět ukončíme poznámkou, že můžeme rozlišovat dvě formy reprodukce (udržování životního světa): jedná se o symbolickou reprodukci (myslíme tím shora uvedené interpretační rámce) a materiální reprodukci. U materiální reprodukce se podle Keulartze jedná o:

„efektivitu instrumentálního zasahování do přírody a strategického ovlivňování protihráčů v soutěži při nedostatku prostředků.“

Zde tedy můžeme hovořit o strategickém modelu jednání, který hraje klíčovou roli při zachování hospodářských a politických (sub)systémů společnosti. 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 přesnějšímu 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 společenství vyznamenal čestným občanstvím. Jménem byrokracie jí dal starosta červenou kartu. Jménem společenství 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 vrubopisu, odděluje příjem podpory od normativního úsilí 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 šanci 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. Bossman (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 sladí 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 poslední jmenovanou interakční formu, spočívá v jejím předmětu zkoumání, čímž narážíme na známou „dvojitou 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 první řadě s procesy desubjektivizace objektů, jež jsou v jejím rámci podrobovány zkoumání.

Pochopitelně nelze pominout, že škola Paolo-Alto se velmi intenzivně 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-Alto 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 Kunemann, 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:

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 vystopovat 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 Foulcaultovo 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 nápomocen 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 naději 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 mocí produkována. Nikdy předtím se lidé sexem nazabývali tak intenzívně jako v dnešní době, kdy je na jednotlivce činěn nepřetržitý nátlak, aby se v tomto ohledu co možná nejlépe vyžil. Psychoanalýza a bouřlivý příval 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, ponecháme 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. Parafrázuje k pojmu „moc pravdy“ lze u Foucaulta říci, že „moc“ „potvrdila“ Achterhuiovu 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 groningenského sociálního úřadu, uveřejněné v nizozemském týdeníku *Welzijns-weekblad* (Hesterman, 1986). Na počátku roku 1986 dal groningenský sociální úřad na vědomí, že nemateriální pomoc bude vyškrtána z nabídky služeb. „Ovládnání výrobního procesu“, „dobré vedení podniku“, „účelná organizace“, a „flexibilní personální plánování“, to byla hesla, s nimiž šla změna rámcových podmínek ruku v ruce. Zavádění 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 nasměřovaná 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 groningenském časopise *Gezinsbode* (13. 5. 1988) byla zveřejněna zpráva, že groningenský sociální úřad je jedním z nejlepších v celé zemi. Podle průzkumu v centrále uživatelů

byla groningská služebna vyzvednuta mezi 21 nizozemskými sociálními úřady zejména pro své „předávání informací klientům“.

Čím nám druhé schéma poslouží při analýze jednání tohoto sociálního pracovníka a k adekvátnímu srovnání stanovisek Janssena a Van der Meché? Ještě jednou se podrobně zamysleme nad poličky schématu.

Nejprve otázka k typu sociální skutečnosti: patří sociální práce k Systému nebo k životnímu světu? Tuto otázku můžeme zodpovědět za předpokladu, že jsou porovnání Janssena a Van der Meché výstižná. Pro jednoduchost vycházejme ze situace, že oba zastávají názor, že sociální práce patří velkým dílem do oblasti životního světa. Nakonec Van der Meché tvrdí, že není odpadlíkem od víry. Navíc se zdá, že jsou oba jednotni v názoru, že dochází k nárůstu vlivu Systému v sektoru pomoci. Pouze interpretace tohoto vlivu se totálně liší. Pokud tyto dva případy posuzujeme z perspektivy jednajících osob (tedy z vnitřní perspektivy), pak musíme konstatovat, že oba autoři jsou zastánci názoru, že je třeba uskutečňovat vlastní záměry jednání, které podle svého názoru získali v komunikaci. Je-li nám východiskem vnější perspektiva, pak můžeme konstatovat, že u Van der Meché najdeme i jiné mechanismy, které koordinují jeho jednání. Tato koordinace se uskutečňuje s přibýváním klientů a nárůstem byrokratického tlaku takřka „za jeho zády“.

Například tím, že mu přímo před očima předvedeme následky jeho jednání, jak doléhají na mašinerii sociálního úřadu, působícího jako „továrna na pomoc“, mu snad z vnější perspektivy objasníme, že on sám, přestože zcela „neodpadl od víry“, poměrně dost „zesvětštl“. Možná tento sociální pracovník ještě před čtyřmi lety patřil k pracovní skupině členů zastřešujícího svazu (1982), kteří sestavili zprávu s nadpisem „Útok na byrokraci“, v níž dospěli kromě jiného k následujícím poznatkům:

„Postoj zaměřený na pravidla“ a „postoj zaměřený na zákazníky“ se nacházejí v neustálém vztahu vzájemného napětí. Toto napětí můžeme pozorovat nejen mezi pracovníky s rozhodovací pravomocí a dohlížejícím personálem na jedné straně a sociálními pracovníky na straně druhé, ale i mezi sociálními pracovníky navzájem. Právě nedostatek solidarity mezi sociálními pracovníky vede k tomu, že je management nedostatečnou měrou nabádán k realizaci určitých změn.“

Je zajímavé posoudit, jak tento pracovní výbor v roce 1982 ještě narazil na odpor v praktické práci:

„Sociální pracovníci musejí důrazněji pracovat na své jednotě a rozhodněji se stavět proti technickým rozdělováním a ovládnutím ze strany vedení. K tomu je zapotřebí hodně porozumění a odvahy. Je nožné hledat podporu i u malých organizací a u politiků. U klientů se dá hovořit o přímém zájmu. Praxe ukazuje, že klienti tento zájem opravdu cítí a že jsou ochotni kritické sociální pracovníky podporovat. Kontakt s politiky musí být pro sociálního pracovníka, zaměstnaného na sociálním úřadě, těžkou věcí. Pracuje péče v zařízení blízko politice, v němž se neustále hledají odpovědi na společenskou problematiku. Sociální pracovník má zde specifickou zodpovědnost. Jestliže si je vědom, že rozířil poškození klientů, pak je spoluzodpovědný za vývoj situace.“

To bylo v roce 1982. Jen o dva roky později bylo na půdě zemského kontaktního úřadu, sdružujícího sociální pracovníky zaměstnané u sociálních úřadů, tedy ve vlastní sekci této profesní skupiny pracující v zastřešujícím svazu, zdůrazněno:

„Mezitím jsme se octli v roce 1984 a zjišťujeme, že sociální pracovníci jsou v posledních letech konfrontováni s narůstajícím počtem nezaměstnaných a s takovými klienty, kteří se v důsledku celostátní úsporné politiky nyní dostali do obtížné finanční situace. Sociální úřady, které se stále více podobají továrnám na sociální pomoc, mají čím dál tím méně společného s organizací zaměstnou na zákazníka, jak jsme ji očekávali v roce 1989. Osobní podpora je zákazníkovi poskytována ve stále menší míře. (...) Podrývání tohoto pracovního pole sociálního pracovníka je skutečností.“

Po dalších dvou letech se zdá, že se tento proces v Groningenu zcela uzavřel.¹⁾ Aniž bychom v této souvislosti vyslovovali přímé soudy, můžeme nyní podrobit vzájemnému srovnání příklady, které jsme představili.

Nejsme zřejmě daleko od pravdy, když tvrdíme, že Van der Meché se fakticky identifikuje s byrokratickou reakcí na příliv příjemců sociální pomoci. Kontrast oproti Graedu Janssenovi je každopádně jasný. Graed Janssen odmítá takovoto dirigování. Janssenovi kolegové z utrechtského zařízení, kteří se rozhodli, že budou dále pracovat na symptomech, zaujímají cosi jako polohu středu. Posuzují vše jako nutné zlo a v žádném případě nejdou tak daleko, že by se příliš zabývali byrokratickými problémy. Jak již bylo řečeno, chceme se zdržet hodnocení nejrůznějších „řešení“ sledujících problémový tlak. V pozdějším stádiu upozorníme na návrhy východisek z naznačených dilemat, které budou současně zohledňovat různé pozice. Nejprve si ovšem musíme dále rozšířit pojmový rámec.

Od nespokojeného kritika ke spokojenému konzumentovi

Nastal čas, abychom pojem kolonializace uvedli do souvislosti s aktuálními tendencemi v sociální oblasti, jako je například objektivizace, komercializace a tržní orientace. Tyto tendence, z nichž jsme již jmenovali řadu příkladů, můžeme popsat jako pronikání Systému do životního světa prostřednictvím médií moci a peněz. Zejména v přechodu mezi Systémem a životním světem vidíme tyto mechanismy jakoby pod zvětšovací sklem. „Sociální úřady vždy chtěly pracovat v oblasti mezi řízením péče o blahobyt a plánováním péče v původním slova smyslu,“ udávalo se ve shora citovaném zemském orgánu sekce sociálních pracovníků, zaměstnaných u sociálních úřadů. „Funkce péče o blahobyt se ovšem zvrátila v regulaci sociální pomoci.“

Tento tlak ze strany byrokracie je patrný i ve styku mezi různými zařízeními. V časopise „Marge“ (Schilder a Van der Laan, 1986) jsme kdysi poukázali na fenomén, kdy byl sociální pracovník konfrontován s praxí místních energetických závodů, při níž byl liknavým odběratelům dodáván plyn a elektrická energie teprve poté, co uzavřeli oddlužovací smlouvu se zařízením sociální práce. Sociální pracovník, který dostal přiděleného takového klienta, byl tak výrazně omezen ve vý-

¹⁾ Je zajímavé pozorovat, jak sociální úřad v Drachtenu nadále pluje proti proudu. Vypočítali zde, že jádro skupiny klientů s propojenými problémy, to znamená s žádostí o materiální i nemateriální pomoc, tvoří jen přibližně 10% celkového stavu klientů, ale současně spotřebuje 40% času příslušných sociálních pracovníků. Podle některých názorů musí začít organizační změny v sociálním úřadě efektivní pomocí tomuto jádru.

běru možného jednání. Tlakem okolností se již žádosti o pomoc a nabízená pomoc neseškávají na základě dobrovolnosti, ale tento soulad je nařízen nátlakovými byrokratickými opatřeními ze strany organizace, která se zabývá zásobováním energií. Jinak je dlužno poznamenat, že účinek takového opatření na vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem nemusí být vždy negativní. Vynucený kontakt může někdy i zapříčinit, že se klient dopracuje k určitému reálnému pohledu na vlastní situaci dříve, než by k tomu došlo s nasazením nejlepších metodických prostředků.

Jak lze výše uvedené příklady zařadit do širších souvislostí? Abychom byli schopni správně porozumět Habermasově teorii, představíme tyto širší souvislosti stručně za pomoci Keulartzova přehledu (1987). Po předložení různých návrhů na změny, pokud jde o názory sociologa Parsonse, rozčleňuje Habermas „Systém“ do hospodářských a politických subsystémů. Paralelně k těmto subsystémům existují v životním světě dva institucionální řády: „privátní sféra“ (domácnosti a privátní organizace) a „veřejná sféra“ (parlament, strany, tisk atd.). Nyní se jedná o způsob, jakým probíhá výměnný styk mezi Systémem a životním světem. Za tímto účelem rozlišujeme čtyři sociální role: v privátní sféře, jsou aktéři s hospodářským systémem ve spojení jako zaměstnanci a konzumenti: posuzováno z hlediska veřejné sféry, jsou jako občané státu a klienti v kontaktu s politickým systémem.

Samy o sobě nejsou tyto výměnné vztahy ničím znepokojivým. Podle Habermase jde pouze o nevyhnutelný následek osamostatnění hospodářství a politiky, vývoj, který Habermas vzhledem k enormnímu nárůstu efektivity v materiální reprodukci, jež byla tímto umožněna, posuzuje jako pozitivní. Habermas si ovšem dělá vážné starosti s tím, jak silně se tyto výměnné vztahy v dnešní společnosti změnily v kolonializaci životního světa, kdy tyto Systémy pronikají prostřednictvím médií moci a peněz do životního světa a nahrazují komunikativní jednání, nevyhnutelné pro symbolickou reprodukci, jednáním účelově racionálním. To v sobě skrývá nebezpečí, že kulturní tradice ztratí svou soudržnost, že se roztrhne solidarita skupin a že vykořejí procesy socializace. Kanály, po jejichž linii pronikají Systémy do životního světa, jsou podle Habermase tvořeny formou čtyř sociálních rolí, které vykrystalizovaly kolem médií moci a peněz. V této souvislosti nás přirozeně nejvíce zajímá role klientů, k čemuž Keulartz (1987) uvádí:

„Byrokratické organizace stanovují normy efektivity na základě osobní ochoty k pomoci a službě. Centralizací norem a automatizací pravidel a postupů se odstup od klienta neustále zvětšuje. Tím nastává pocit závislosti a práva jsou stále více pokládána za protěžování. Příslušná práva jsou přidělována na individuální bázi. Jsou prožívána jako strategicky jednající právní subjekt sledující výlučné vlastní zájmy.“

Průzkum centrály uživatelů, který jsme již citovali, registruje v tomto smyslu celé řady nizozemských sociálních úřadů zamýšlený efekt těchto nových objektivizačních tendencí: od nespokojeného klienta ke spokojenému konzumentovi.

Pro sociální práci má efektivní standardizace jednoho z jejích nejdůležitějších prvků ve spolupráci jeden podstatný háček. Je totiž otázkou, kam se podělí dřívější klienti sociální práce, kteří byli nuceni se vedle svých materiálních problémů týkat i s problémy nemateriálními. Zdá se být pravděpodobným, že část z nich

zaklepe na dveře místní sociální práce a zdravotních úřadů. Zde mohou nalézt pomoc formou rozhovoru o vlastních nemateriálních problémech. Nelze vyloučit, že dojde k rozdělení statků, kdy sociální úřad bude fungovat jako továrna na výrobu péče o konzumenta a psychosociální pomoc jako terapeutikum pro klienta. Všeobecně se Habermas k těmto otázkám již mnohokrát vyjádřil. Nedostatek byrokratických organizací bude podle jeho názoru vyřešen poskytnutím terapeutických forem pomoci. Důležitý bod jeho argumentace spočívá v tvrzení, že tento rozpor může sociální pracovník řešit pouze komunikativními prostředky (které čerpají z životního světa) tím, že jedná strategicky (tedy prostřednictvím systémové logiky). A to je přesně ten bod, proti kterému se ohradil Graed Janssen. Přál si zůstat věrný nutnosti „terapeutické“ pomoci v tom smyslu, že chtěl v přímém vztahu k materiální pomoci poskytnout „pomoc ke svépomoci“. S tímto východiskem nechtěl manipulovat. Přesně tak se nechtěl nechat přeměnit v kolečko byrokratického soukolí, protože by tím popřel svůj obor.

Kolonializace a ukáznování

Nastává čas pro předběžné bilancování rivalizujících pozic příznivců „moderny“ (Habermas) a „postmoderny“ (Foucault, Castel a také Lyotard) v návaznosti na diskuzi o tom, zda má sociální sektor charakter Systému či životního světa. Nejprve musíme učinit relativizující prohlášení. Jak později uvidíme, mezi uvedenými pozicemi zjevně existují větší shody, než se na mnoha místech tvrdí, přesně tak, jako uvnitř postmoderního tábora existují větší rozdíly, než jsme dosud postulovali. Keulartz a Kunneman (1983) se pokusili srovnat Foucaultovy a Habermasovy pojmy ohledně role klienta. Dospěli k následujícím závěrům:

„Teze sociálního ukáznování může být podle našeho názoru nově formulována jako ona část procesu kolonializace, která probíhá přes roli klienta. Kolonializace životního světa je podle Habermase všeobecně popisována jako zrušení platnosti komunikativních forem koordinace jednání prostřednictvím monetarizace a byrokratizace stávajících sociálních poměrů. Zúčastnění jsou přitom tlačeni do rolí klientů či konzumentů, čímž se znemožňuje argumentace a kritika.“

Foucaultovi podle jejich názoru chybí „vnitřní perspektiva, z níž se jeví společnost jako životní svět malé skupiny.“ V reakci na tento pokus zastává Laermans (1984) názor, že pojmy kolonializace a ukáznování jsou od sebe „na hony vzdáleny“. Pokouší se reprodukovat Foucaultovu pozici za pomoci Habermasových pojmů.

„Moc jako disciplína se nezabývá pouze v rovině určitého subsystému – ‚státu‘, nýbrž prolíná ‚systémem‘ a ‚životním světem‘. Životní svět, tedy mikrorovina, není enkláva, která by byla potenciálně zbavena moci, která by snad byla kolonializována administrativním systémem jednání, a poté by ztratila svůj ‚nevinny charakter‘. Stát není žádný ‚supersubjekt‘, který vlastní veškerou moc a kolonializuje ostatní společenské sektory v jejich rozvoji. Naopak: stát mnohem více bazíruje na daných dispozitivích a strategích, které se budují ‚od základu‘.“

Odhlédneme-li od běžně se vyskytující chyby, kdy bývá životní svět ztotožňován s mikrosociální rovinou, pak je zde k dispozici status subjektu. Ve své odpovědi popírají Keulartz a Kunneman fakt, že by se u Habermase dalo hovořit o subjektu moci.

„Můžeme hovořit o funkčních propojeních, která zúčastnění nejsou schopni prohlédnout. To je jeden ze zásadních rozdílů mezi Systémem a životním světem. (...) Žádná orientace nemůže být pokládána za základ účelnosti reakcí Systému.“

V tomto ohledu podle jejich názoru nevzniká žádný podstatný rozdíl mezi Habermasem a Foucaultem. Velký rozdíl bychom zde ovšem snad mohli najít, a sice v tom:

„že Habermas oproti Foucaultovi explicitně vyslovuje, že vlastní dynamika osamostatněných subsystémů by mohla být podrobena normativním restrikcím životního světa.“

Diskuzi zakončují poznámkou, že při podrobnějším zkoumání by se i u Foucaulta – i kdyby to mělo být jen implicitně – dal najít určitý typ období k Habermasově analýze životního světa. I my nyní necháme tuto diskuzi otevřenou a v příští kapitole se zaměříme na bližší prozkoumání sociální práce jako „středního a malého podniku“ oblasti sociálních věcí. S pomocí této charakteristiky budeme na základě případové studie zkoumat, do jaké míry se shora uvedené pojmy prokáží jako užitečné, jestliže půjde o prolomení bariéry jednání mezi klientem a osobou poskytující pomoc.

Sociální práce jako malý podnik sociální oblasti

V první kapitole jsme okrajově popsali mechanismus, který je důležitý pro naše další posuzování sociální práce. Jedná se o regulaci blízkosti a odstupu. Předvedli jsme, jak Graed Janssen a jeho kolegové na základě velkého zájmu o sociální nouzi svých klientů, zřídili informační stanici snadné dostupnosti. Dosáhli tím však opaku předpokládaného cíle: „V průběhu velice krátké doby jsme měli čekárnu plnou lidí a zřídili jsme si tatáž okénka, jak je mají na sociálním úřadě!“ Tento příklad ukazuje, jak těžké je uvnitř praktické sociální práce regulovat známý konflikt mezi odstupem a blízkostí.

V následujícím textu uvedeme další příklad. Na rozdíl od předchozí události se zde velký zájem příslušné pracovnice nezměnil v abstraktně distancovaný postoj. Tato žena byla naopak ve svém zájmu neustále vtahována do problémové situace. Takové vysávání souvisí s organizací práce. Případ, o který v této kapitole především jde, je součástí práce v městském obvodu.

Sociální práce v městských obvodech se v řadě nizozemských velkoměst vyvíjela na základě potřeby zmenšit odstup mezi těmi, kdo hledají pomoc a nabídkou pomoci. I na venkově se rozvíjely srovnatelné místní iniciativy. Šlo o pokus pojmout ty lidi, pro něž by byla centrální zařízení nedostupná, formou přehledné organizační formy práce, pomoci v rámci životního světa, formou pomoci, kdy byly potenciálním klientům nabízeny metodicky flexibilní způsoby práce. Tento přístup měl sociálnímu pracovníkovi posloužit i k tomu, aby se podrobněji zamyslel nad typem klientů a aby získal přehled o společenských faktorech, které ovlivňují problémovou situaci. Snaha učinit pomoc dosažitelnou pro ty lidi, kteří to nejvíce potřebují, má však i svou odvrácenou stránku. Profesionální organizační stupeň práce se odpovídajícím způsobem snižuje. Pomáhající pracovníci, kteří často operují na samostatném postu v městském obvodu, nedokáží využít systematiku charakteristickou pro velká zařízení. Neexistuje zde žádná správní pracovnice, která by vyřizovala telefonáty, přijímala klienty a ukazovala jim cestu do čekárny. V blízkosti nejsou žádní kolegové, kteří by příslušnému pracovníkovi poskytli kolegiální prověření a kteří by mu byli emocionální oporou. Pořadníky, přijímací kritéria a standardní pracovní způsoby se zamítají. Jinými slovy, zmenšením vzdálenosti mezi klientem a sociálním pracovníkem se ztrácí profesionální odstup. Sociální pracovník a klient sdílejí narůstající měrou tentýž životní svět. To se ve své době přesně shodovalo s cíli romantického pojetí přístupu k práci v obcích, kolem poloviny 80. let byly ovšem toto pojetí podstatně relativizováno. Ve sčejším svazku časopisu *Marge* (Vlottes, 1984) byla pod heslem „Mýtus sousedství“ vydána celá řada příspěvků, v nichž bylo ostře kritizováno nostalgicky romantické