

## Interakce

### Interaction

Slovem interakce bývá označováno vzájemné působení – řetězec vzájemných akcí a reakcí dvou nebo více zdrojů vlivu (Grossen, 2010). Pro identitu sociální práce (→) je klíčové zaměření oboru na problémové interakce. Pomoc sociálního pracovníka je tudíž podmíněna jeho porozuměním interakcím mezi lidmi a jejich sociálním prostředím – řetězcům vzájemných akcí a reakcí mezi klienty a dalšími účastníky jejich životních situací.

DeSwaan říká, že pro mezilidské interakce je vedle jejich fyzického průběhu důležitá jejich „virtuální dimenze“: Lidé své interakce aktuálně prožívají pod vlivem toho, jak si je na základě své minulé zkušenosti s lidmi kolem sebe představují. Pochopit, jak na sebe lidé vzájemně působí, znamená porozumět souladu či nesouladu mezi vzájemným chováním účastníků interakce a jeho virtuálními předobrazy. (DeSwaan, 1990.)

Při poznávání problémů, které jsou důsledkem realizace obávaného či neuskutečnění žádaného průběhu vzájemných reakcí účastníků mezilidských interakcí, můžeme využít pojmy „sociální interakce“ a „přímá a nepřímá interakce“. Pokus vymezit z hlediska těchto konceptů cíle sociální práce vede k formulaci pojmů „vzájemné nesnáze v interakcích“ a „vzájemně přijatelné reakce účastníků interakce“.

Sociální interakce je vztahem vzájemného ovlivňování, pro který je charakteristické zaměření účastníků vztahu na jimi předpokládanou interpretaci jejich chování druhým účastníkem (Grossen, 2010; Mead, 1967). První účastník anticipuje, co od něj druhý účastník interakce očekává a jak bude z hlediska tohoto očekávání chápat jeho akci. První účastník svou akci (Mead by řekl „gesto“) následně (vědomě nebo bezděčně) přizpůsobuje tak, aby u druhého účastníka vyvolal právě tu reakci, kterou považuje za přiměřenou. Reakce druhého účastníka se utváří analogickým způsobem a tak dál ... Oba účastníci interakce vycházejí ze své představy o tom, jak ten druhý pochopí jejich akci, a svým chováním se v něm snaží vyvolat takovou její interpretaci, která toho druhého přivede k chování, které první účastník očekává. Např. osamělý mladík předpokládá, že sousedé v domě očekávají, že omítka na domě zůstane čistá. Mladík je frustrován nezájmem rodičů o něj a chce připoutat jejich pozornost. Udělá tedy gesto – omítku pomaluje sprejem. Sousedé si stěžují rodičům, očekávaná reakce se však nedostaví. Rodiče sousedům slíbí, že náklady na opravu omítky uhradí. Předpokládají, že jejich domlouvání by v synovi vyvolalo jen zlobu a že by reagoval konfliktně. Tomu se chtějí vyhnout, se synem proto o věci nemluví a pouze mu stručně oznámí, že mu snižují kapesné, aby tak mohli na opravu omítky ušetřit. Zklamáný mladík předpokládá, že by nevoli sousedů a

tím i pozornost rodičů mohl vyvolat závažnějším prohřeškem, a omítku proto pomaluje znovu, tentokrát vulgárními a urážlivými obrazci ...

Ilustrativní řetězec není v tuto chvíli nutné líčit dál. Z příkladu je snad zřejmé, že účastníci sociální interakce (v daném případě syn a jeho rodiče) mohou očekávání druhého účastníka anticipovat neadekvátně, což může vést k eskalaci napětí. Pokud tedy sociální pracovníci mají lidem pomáhat zvládat jejich problémové interakce, nestačí, aby se seznámili s průběhem události. Potřebují porozumět, co od sebe navzájem účastníci problémové interakce očekávají, jaké očekávání vůči sobě u toho druhého předpokládají, a jakou reakci na své gesto by proto u něj vnímali jako přiměřenou.

Podstatné je, že účastníci sociální interakce na sebe nereagují bezprostředně podle principu „podnět a následek“, nýbrž tak, že své jednání koncipují na základě svých představ o reakci toho druhého (Mead, 1967). To má dva důsledky.

Za prvé, lidé na sebe vzájemně nereagují na základě toho, jací jsou, ale podle toho, jak si navzájem jeden druhého představují. Aby svou akci zaměřili na jiného člověka, nepotřebují s ním mít osobní zkušenost. Mohou reagovat, a často reagují, na základě ustálených představ o lidech v určitém postavení a o tom, jak tito lidé mají nebo pravděpodobně budou jednat (Goffman, 2003). Pro sociálního pracovníka to znamená, že potřebuje poznávat kulturu prostředí, ve kterém klient a další účastníci jeho životní situace prožívají své interakce.

Odpověď na otázku, proč je interakce pro její účastníky problémová, může sociální pracovník najít, pokud porozumí ustáleným představám lidí v daném kulturním prostředí o tom, co se dá od účastníků klientovi problémové interakce očekávat. Lidé totiž jejich gesta či akce interpretují z hlediska svých ustálených očekávání. Předpokládají, že další účastníci interakce chtějí dosáhnout to, co je podle nich obvyklé. Pokud některý z účastníků problémové interakce svým gestem sleduje něco neočekávaného, ostatní jeho záměru neporozumí. Přesně to se stalo výše zmíněnému sprejrovi a jeho rodičům.

Z předpokladu, že lidé své jednání koncipují na základě svých představ o reakci dalších účastníků interakce, za druhé plyne, že akce či gesta účastníků sociálních interakcí a reakce na ně se mohou odehrávat, a často se odehrávají, na jiném místě a v jiném čase (Elliot, 2006).

Giddens upozorňuje, že oddělení akce a reakce účastníků interakcí v čase a prostoru se značně rozšířilo díky používání písma a zejména zavedením knihtisku Giddens (2010). Elektronická komunikace umožnila při zkrácení časového odstupu akcí a reakcí při rozšíření jejich prostorového oddálení.

Sociologové reflektují oddělení akcí a reakcí účastníků interakcí v čase a prostoru rozlišením přímých a nepřímých interakcí (Elliot, 2006). Jako přímé označují osobní interakce, v jejichž

rámci jsou účastníci bezprostředními svědky vzájemných gest a reakcí. Za nepřímé nebo zprostředkované považují interakce, jejichž účastníci si svá gesta předávají pomocí technických pomůcek nebo prostřednictvím jiných lidí na dálku a případně také s časovým odstupem. Sociologové tím sociální pracovníky upozorňují, že účastníky životních situací a interakcí jejich klientů mohou být a často bývají lidé, které klienti osobně neznají, nepřišli s nimi do osobního styku a o jejich existenci případně ani nevědí. Klient např. může být účastníkem interakce se soudcem, který uvalil exekuci na jeho majetek. Nemusí přitom tušit, že exekuce stanovují soudci a dokonce si ani nemusí pořádně přečíst soudní výměr, kde by narazil na soudcovo jméno. Klient si přitom může – v rozporu s tím, co se v jeho kulturním prostředí běžně očekává – myslet, že před exekucí unikne, pokud se nebude zdržovat doma. Exekuce svého majetku se – v souladu s obecným očekáváním – přesto dočká, a nepřímo tak může probíhat i jeho interakce s vykonavatelem soudního rozhodnutí. Pro sociální pracovníky to znamená, že součástí jejich pomoci se stává i komunikace s účastníky nepřímých interakcí jejich klientů.

V případě soudce a exekutora se toto konstatování zdá být banální. Nepřímé interakce ovšem někdy nemusí být tak průzračné, jako v uvedeném příkladě. To se stává zvláště v případě tzv. řetězových interakcí, v jejichž průběhu jsou akce a reakce účastníků předávány prostřednictvím dalších osob. Příkladem může být např. řetězová interakce mezi klientem a členy městského zastupitelstva, kteří rozhodnou o snížení dotací pro klientem využívanou službu a souběžně zavedou povinnost klientů část nákladů na službu hradit z jejich osobních příjmů. S tímto gestem zastupitelstva je prostřednictvím zprávy z jeho zasedání seznámen manažer organizace poskytující klientovi služby, Manažer vydá pro své podřízené směrnici a ti na jejím základě začnou s klientem jednat jinak, než byl dříve zvyklý. Klient si postěžuje sociálnímu pracovníkovi, že službu nadále nemůže využívat, protože nemá na zaplacení nově zavedeného poplatku. Pokud sociální pracovník chce klientovi pomoci, součástí jeho intervence by mělo být nejen jednání s pracovníky v sociálních službách, ale také s jejich nadřízeným a se členy zastupitelstva. Stává se ovšem, že sociální pracovníci vnímají potíže svého klienta s placením nově zavedeného poplatku výhradně jako záležitost interakce mezi klientem a pracovníkem, který klientovi dosud poskytoval službu a nyní od něj vymáhá poplatek. Sociální pracovníci pak nechávají skutečnost, že potíže klienta jsou důsledkem jeho zprostředkované interakce se členy místního zastupitelstva, mimo pozornost. Jejich snaha pomoci se proto může minout účinkem.

Význam nepřímých interakcí přitom nemusí být klientovi nebo sociálnímu pracovníkovi na první pohled zřejmý. Pomoc se zvládnutím problémových interakcí klienta je tudíž podmíněna

schopností sociálních pracovníků zahrnout do obrazu životní situace klienta nejen účastníky jeho osobních, ale také účastníky jeho zprostředkovaných interakcí, včetně interakcí řetězových.

Skutečnost, že účastníci sociálních interakcí si svá gesta a reakce na ně sdělují nepřímou – na dálku nebo s časovým odstupem – v sobě skrývá nebezpečí, že význam vzájemných akcí a reakcí účastníků životní situace klienta unikne pozornosti sociálního pracovníka. Pak se může stát, že se mu životní potíže klienta budou jevit výhradně jako důsledek jeho osobní neschopnosti jednat adekvátně. Pojem sociální interakce ovšem upozorňuje, že potíže klienta jsou nebo mohou být důsledkem vzájemných akcí a reakcí různých, bezprostředně přítomných, ale také osobně nepřítomných lidí. Příčinou životních nesnází klienta proto často nejsou jen „nesnáze klienta v interakci“, ale „vzájemné nesnáze různých účastníků jeho interakcí“. Jestliže má klient nesnáze s akcí druhého účastníka jeho interakce, zpravidla to znamená, že v důsledku reakce klienta na tyto nesnáze vzniknou potíže i druhému účastníkovi. Má-li klient tedy problémovou interakci lépe zvládat, je třeba řešit potíže obou jejích účastníků. Z tohoto hlediska je úkolem sociálních pracovníků podporovat změny jednání obou účastníků tak, aby pomoc sociální práce vedla k jejich „vzájemně přijatelnějším reakcím“.

odkazy na jiná hesla ESP: identita oboru sociální práce, případ, klient, sociální prostředí

#### Literatura

Elliot, A. *Interaction*. In Turner, B.S., *The Cambridge Dictionary of Sociology*, Cambridge, Cambridge University Press, 2006, pp. 304–305.

Giddens, A. *Důsledky modernity*. Praha, Sociologické nakladatelství, 2010.

Goffman, E. *Stigma: poznámky k problému zvládnutí narušené identity*. Praha, Sociologické nakladatelství, 2003.

Grossen, M. *Interaction Analysis and Psychology: A Dialogical Perspective*. *Integrative Psychological and Behavioural Science*, 2010, 44, pp. 1–22.

Mead, G.H. *Mind, Self and Society*. Chicago, Chicago University Press, 1967.

De Swaan, A. *The Management of Normality. Critical Essays in Health and Welfare*. London, New York, Routledge, 1990.

Libor Musil