

## 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 žádoucího 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 přepokládá, že by nevoli sousedů a tím i pozornost rodičů mohl vyvolat závažnějším prohřeškem, a omítku proto pomaluje znovu, tentokrát vulgárními a urážlivými obrazy ...

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 událostí. 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 nepřímo – 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 zvládnání 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

## Sociální prostředí

social environment

Pojem sociální prostředí vyjadřuje snahu badatelů (Mead, 1967; Schütz, 1967) a pomáhajících pracovníků (Briar, 1976; Stockols, Clitheroe, Zmuidzinias, in Wals, Craik, Price, 2000; Urbaniak-Zajac, 2010) poznávat nebo ovlivňovat kontext, ve kterém jedná a vyvíjí se člověk a jeho vztahy. Tento kontext je v literatuře vymezován dvojím způsobem (viz Wapner, Demick, in Wals, Craik, Price, 2000; Urbaniak-Zajac, 2010).

Sociální prostředí je někdy chápáno jako soubor vnějších podmínek života člověka, které existují nezávisle na jeho prožívání a činnosti. Z tohoto hlediska bývá sociální prostředí označováno výrazem „životní podmínky“. Tento pohled zdůrazňuje optiku vnějšího pozorovatele. Tomu se kontext, jehož vlivu je člověk vystaven, jeví takový, jaký je, bez ohledu na to, jak jej člověk prožívá. Pozornost pozorovatele je zaměřena především na závislost člověka na životních podmínkách, jejichž vlivu je vystaven. Sociální pracovník v rámci tohoto pohledu hraje roli vnějšího pozorovatele, který sleduje, interpretuje a ovlivňuje působení životních podmínek na člověka.

Druhý pohled zdůrazňuje, že člověk i kontext jeho činnosti jsou součástí jednoho celku a že sociální prostředí na člověka nepůsobí takové, jaké je, ale takové, jak ho člověk prožívá. Z této perspektivy je tudíž důležitý pohled člověka zapojeného do dějů, jež se v jeho sociálním prostředí odehrávají. Člověk mění kontext svého života tím, že svou zkušenost s ním subjektivně interpretuje a jedná v jeho rámci po svém. Na své sociální prostředí reaguje podle toho, jaký obraz si o něm vytvořil. Pro autory, kteří vycházející z této perspektivy, je důležitý předpoklad, že člověk svou mentální či fyzickou aktivitou neustále přetváří jak kontext své činnosti, jehož je účastníkem, tak i sebe sama. Sociální prostředí proto označují jako sféru zkušenosti, interpretace nebo činnosti člověka, stručně řečeno jako „sféru participace“ nebo „sféru účasti“. Schütz (1967) v tomto duchu vymezuje sociální prostředí jako „oblast subjektivní zkušenosti s druhými“ a Piekarski mluví o „účasti člověka v určité sféře společenské praxe“ (Urbaniak-Zajac, 2010).

Pohledy tohoto typu zdůrazňují optiku účastníka. Role vnějšího pozorovatele se v jejich rámci jeví jako druhotná. Schütz (1967) považuje za součást určitého sociálního prostředí tzv. interpretaci prvního řádu, to je obraz, který si o svém prostředí vytváří účastník dění, které v něm probíhá. Schütz dále hovoří o tzv. interpretaci druhého řádu – obrazu, který si o prostředí účastníka vytváří jeho pozorovatel. Jeho obraz je podle Schütze druhotný proto, že 2

jej pozorovatel vytváří na základě poznání obsahu prvotní interpretace, tedy toho, jak se sociální prostředí jeví jeho účastníkům.

Prvotní i druhotná interpretace sociálního prostředí je jeho přetvářením (Urbaniak-Zajac, 2010). Z tohoto hlediska se i pozorovatel stává účastníkem. Stejně jako autor prvotní interpretace totiž prostředí, které pozoruje, svou druhotnou interpretací přetváří. Pro sociálního pracovníka to znamená, že z perspektivy sociálního prostředí chápaného jako sféra participace se při práci se sociálním prostředím ocitá v roli pozorovatele i účastníka. Pokud totiž sleduje a pojmenovává vztahy mezi klientem a dalšími účastníky jeho sociálního prostředí, stává se spolutvůrcem kontextu jeho života.

Obě uvedená pojetí sociálního prostředí zaměřují pozornost sociálního pracovníka na odlišné dimenze kontextu, ve kterém jejich klienti jednají, prožívají a řeší své problémy.

Představa sociálního prostředí jako životních podmínek uvádí sociálního pracovníka do role vnějšího pozorovatele, který sleduje, jak podmínky ovlivňují klienta nezávisle na jeho vůli. Z tohoto hlediska může sociální pracovník sledovat, v čem a jak je klient na svých životních podmínkách závislý. Mimo jeho pozornost však zůstává, jak člověk působení svých životních podmínek prožívá. Díky této jednostrannosti si sociální pracovník může paradoxně všimnout, že součástí sociálního prostředí klienta jsou subjekty, které na něj působí zprostředkovaně (viz o tom → interakce), a klient si proto jejich vliv na sebe nemusí uvědomovat. Sociální pracovník tak může klienta upozornit na zdroje nesnází nebo řešení, kterých si klient nemusí být vědom.

Zavádějící může být představa, že životní podmínky jsou nezávislé na prožívání klienta. Veden touto představou může mít sociální pracovník dojem, že určitou změnou podmínek vyvolá u klienta určitou změnu jeho chování. Mohl by přitom opomenout, že klient bude jím vyvolanou změnu životních podmínek interpretovat, a bude na ni tudíž reagovat po svém (Urbaniak-Zajac, 2010). Před tímto zjednodušením varuje půvabným způsobem G. B. Shaw ve hře Pygmalion. Tu lze mimo jiné chápat jako vyprávění o tom, že pokus kultivovat jazykové dovednosti a způsoby ženy z chudinského prostředí nácvikem ušlechtilé mluvy a změnou materiálních podmínek sice vedl k očekávané změně, experiment však přesto dopadl jinak, než jeho strůjce plánoval. „Objekt“ experimentu totiž věc prožíval po svém.

Podle druhé představy patří klient i další účastníci jeho sociálního prostředí do „oblasti klientovi subjektivní zkušenosti s druhými“. Z tohoto hlediska nepřipadá opomenutí svébytné reakce klienta na sféru jeho zkušenosti v úvahu. Sociální pracovník si všímá, jak klient prožívá počínání lidí, s nimiž má co do činění, a jak s nimi jedná na základě své osobní interpretace zkušenosti, kterou s nimi učinil. Sociální pracovník tudíž předpokládá, že nestačí všimnout si, co a jak účastníci klientova prostředí říkají, ale také, jak si to klient pro sebe „překládá“. Pozornost je zaměřena subjektivní zkušenost klienta, do zorného úhlu sociálního pracovníka se však nemusí dostat subjekty, které na klienta působí, aniž by o tom věděl. Sociální pracovník např. dobře porozumí reakcím rodičů a dítěte na prožitky s učitelkou češtiny, která své pedagogické postupy nechce přizpůsobit dyslexii dítěte. Stejně jako rodiče a dítě však sociální pracovník nemusí tušit, že dotyčná učitelka je členkou neformální skupinky kolegů, kteří se navzájem podporují v pasivní rezistenci vůči „omlouvání lenosti a morální zanedbanosti žáků psychologickými výrazy“.

Každý z obou pohledů tedy otevírá možnost dobře poznat dílčí část sociálního prostředí klienta. Perspektiva „životních podmínek“ vede k poznávání a ovlivňování subjektů a vlivů, které jsou očím klienta skryty. Perspektiva „sféry subjektivní účasti“ otevírá cestu k poznávání a ovlivňování toho, jak klient aktivně prožívá svou zkušenost s lidmi, které má ve svém zorném úhlu. Pokud chce sociální pracovník sociální prostředí svého klienta poznat uceleně, měl by na ně pohlížet jak z perspektivy vnějšího pozorovatele, který sleduje působení životních podmínek na klienta, tak z perspektivy účastníka, který svým prožíváním a jednáním ovlivňuje vztahy a lidi, kteří pro něj tvoří jeho „svět“. Z perspektivy účastníka může sociální pracovník porozumět, co od lidí ve svém prostředí očekává klient a další lidé, s nimiž má klient zkušenost, a jak tito účastníci reagují, pokud některá jejich očekávání jsou či naopak nejsou uspokojena. Z perspektivy pozorovatele může sociální pracovník vzít do úvahy různá očekávání, která jsou v daném kulturním prostředí obvyklá, a ptát se, jak na uspokojení či neuspokojení těchto očekávání klientem reagují subjekty, které mají vliv na jeho životní podmínky, i když zůstali mimo sféru jeho subjektivní zkušenosti.

Spojovat při vytváření obrazu sociálního prostředí klienta oba pohledy nemusí být snadné ze dvou důvodů. Za prvé proto, že to od sociálního pracovníka vyžaduje, aby současně myslel dvěma odlišnými způsoby. To není zcela obvyklé a chce to cvik.

Druhým důvodem obtížnosti souběžné aplikace perspektiv „životních podmínek“ a „sféry účasti“ může být myšlenková tradice, která má své kořeny v šedesátých letech 20. století. Tehdy se vynořil spor mezi tzv. reformátory, kteří zdůrazňovali řešení problémů klientů sociální práce široce pojatou změnou sociálního prostředí, zejména systému sociálního zabezpečení, a stoupenci případové, klinické praxe, kteří usilovali o přizpůsobování klienta jeho prostředí (Wilensky, Lebeaux, 1967; Reeser, Epstein, 1987). Někteří autoři sice upozorňovali, že vedle klinické práce s osobností a politické akce celospolečenského dosahu existuje i možnost působit na osobnost klienta a jeho prostředí v rámci práce s případem (Briar, 1976). Na tato upozornění však nebyl v zápalu vzájemné kritiky brán zřetel. Vzila se proto představa, že intervence do sociálního prostředí je totožná s reformní sociální akcí (→) akcí celospolečenského dosahu a případová práce s klientem znamená působení na osobnost jedince. Laan (1998) upozornil, že v Evropě šíření této představy podpořil způsob, jakým sociální pracovníci pochopili Habermasovo rozlišení mezi „systémem“ a „životním světem“ (→ viz teorie komunikativního jednání). Někteří sociální pracovníci ztotožňují působení na sociální prostředí s celospolečenskou změnou a kladou rovnítko

mezi působení na osobnost a případovou práci i dnes. Pokud uvažují tímto způsobem, snaha spojovat zprostředkované, klientem neuvědomované vlivy širšího sociálního prostředí s obsahem subjektivního svět klienta do jednoho obrazu se jim může jevit jako absurdní.

odkazy na jiná hesla v ESP: sociální akce, práce s případem, případ, zprostředkování, interakce, teorie komunikativního jednání, sociálně-ekologické teorie, systémová teorie

#### Literatura

- 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.
- Laan V. d., G. *Otázky legitimity sociální práce*. Boskovice, Albert – ZSF OU, 1998.
- Mead, G.H. *Mind, Self and Society*. Chicago, Chicago University Press, 1967.
- Reeser, L.Ch., Epstein, I. Social Workers' Attitudes toward Poverty and Social Action: 1968–1984. *Social Service Review*, 1987, Vol. 61, No. 4, pp. 610–622.
- Schütz, A *The Phenomenology of the Social World*. Evanston, Northwestern University, 1967.
- Urbaniak-Zajac, D. „Środowisko“ – historyczne czy teoretyczne pojęcie pedagogiki społecznej? In *Edukacja społeczna wobec problemów współczesnego człowieka i społeczeństwa*, Łódź, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, 2010, s. 119–140.
- Wals, W.B., Craik, K., Price, R.H. (eds.), *Person-Environment Psychology, New Directions and Perspectives*, New York etc., Taylor & Francis, 2000.
- Wilensky, H.L., Lebeaux, Ch.N. *Industrial Society and Social Welfare*. Toronto, Free Press, 1967.
- Libor Musil