

Výzvy postmoderní institucionalizace pro vzdělávání v sociální práci

(Nepublikovaný rukopis, pouze pro studijní účely.)

Libor Musil

Sociální práce zůstává v očích české společnosti nevyhraněnou institucí s nejasným účelem a zamlženým statutem. Na rozdíl od sociální práce v řadě jiných zemí to však není důsledek její deprofesionalizace a postmoderní problematizace dříve jasnější domény (viz např. Clark, Newman, 1997; Laan v. d., 1998, Harris, 2003; Dustin, 2007 aj.). Česká sociální práce v moderní minulosti zřetelné rysy profesionálního oboru (Wilensky, 1965: 283–308; Greenwood, 1976; Howe, 1986: 114–122) nenabyla, a nebyla tedy akceptována jako pomáhající profese s vyhraněnou doménou (Musil, 2008). Dlouhodobé zúčastněné pozorování vede k domněnce, že pod označením „sociální práce“ se v české společnosti legitimně a rutinně nabízí sociální služby a podpora příjmu. Ty jsou chápány jako vhodné nástroje „sociální práce“, jejímž účelem má být kompenzování osobních deficitů¹, pokud jedincům brání uspokojovat osobní potřeby, případně potřeby jejich rodin (Musil, 2010). Takto pojatá „sociální práce“ může být těžko uznána za pomáhající obor se specifickou doménou, protože veřejnost za odborníky na pomoc s osobními deficity považuje také pracovníky moderním způsobem etablovaných profesí (zejména psychology, psychiatry, lékaře, speciální pedagogy nebo právníky aj.) nebo také pracovníky neprofesionálních oborů typu pečovatelských, osobní asistence apod.

Diskuse o potřebě ustavení sociální práce by byla zbytečná, pokud by důvodem životních obtíží příjemců pomoci pomáhajících oborů byly výhradně jejich osobní deficity. Domnívám se, že zaměření české „sociální práce“ na ně odsouvá na okraj pozornosti nesnáze související s problémovými interakcemi mezi jedinci a subjekty v jejich sociálním prostředí. Problémy v interakcích jsou totiž v české společnosti rutinně chápány jako důsledek osobních deficitů. Ty jsou považovány za původce životních nesnází, důraz se proto „logicky“ klade na pomoc s jejich zvládnutím. Problémy v interakcích zůstávají mimo pozornost a pomoc s jejich zvládnutím se v případě potřeby nedostává dvěma typům lidí. Těm, kterým problémy v interakcích s jejich sociálním prostředím způsobují obtíže při zvládnutí života s osobním

¹ Za osobní deficity jedinců, které je obvyklé kompenzovat pomocí sociálních služeb nebo podpory příjmu, jsou považovány zejména nesoběstačnost způsobená zdravotním omezením, postižením, psychickým onemocněním nebo nestabilitou osobnosti, nedostatek osobní kompetence nebo kvalifikace, chudoba, závislost na návykových látkách, sklon k deviaci apod.

deficitem. A dále lidem, jimž problémy v interakcích způsobují těžko zvladatelné potíže, aniž by žili s osobním deficitem².

Pomoc se zvládáním problémových interakcí, která – jak dále ukážu – bývá chápána jako vyhraněná doména sociální práce (Wilensky, Lebeaux, 1965, 286, 288–291, 315–316; Bartlett, 1970; Laan v.d., 1998; Lorenz, 2004: 146–147, 2006; Payne, 2006; Musil, 2013a), se tak v českém prostředí lidem, kteří mohou pociťovat její potřebu, často nedostává. Dostupná bývá nahodile a nelze ji očekávat jako rutinní součást běžné nabídky pomáhajících organizací. Jejich manažeři a sociální pracovníci nabídku pomoci s nesnázemi v interakcích často neanticipují, a příjemci pomoci ji (tudíž) neočekávají.

Zaplnit tuto mezeru v nabídce pomáhající práce v české společnosti ovšem neznamena prostě usilovat o uznání a praktickou realizaci odborné pomoci s nesnázemi v interakcích. Vzhledem k výše uvedeným historickým okolnostem to znamená pokoušet se získat uznání sociální práce jako oboru zaměřeného na pomoc s nesnázemi v interakcích v postmoderních podmínkách.

Tomuto úkolu je podle mého názoru třeba přizpůsobit obsah vzdělávání v sociální práci. Předpokládám, že jeho absolventi by měli získávat pro svůj obor uznání tím, že budou účastníky životních situací příjemců své pomoci pomáhat řešit nesnáze ve vzájemných interakcích. V postmoderních podmínkách jsou z tohoto hlediska podle mě klíčová dvě témata vzdělávání sociálních pracovníků. Prvním je identita oboru, druhým vyjednávání vlastní role sociálním pracovníkem. Ve snaze zdůvodnit význam těchto témat a přesněji je zformulovat, se v následujícím textu pokusím odpovědět na otázku: „Která témata vzdělávání jsou z hlediska konceptu postmoderní institucionalizace klíčová pro kultivaci schopnosti sociálních pracovníků poskytovat specifický typ pomoci, a získávat tak ve společnosti uznání pro jeho rutinní využití?“

Na následujících stránkách bude východiskem odpovědi na uvedenou otázku rámcové vymezení pojmu „institucionalizace pomáhajícího oboru“ a podrobnější popis „moderní“ a „postmoderní“ institucionalizace sociální práce. Význam témat identity a vyjednávání role pro nabytí schopnosti sociálního pracovníka získávat uznání pro svůj obor zdůvodním charakteristikami postmoderní institucionalizace sociální práce. Nakonec nabídnou tři scénáře postmoderní institucionalizace ve společnosti, kde se neuskutečnila moderní profesionalizace.

² Pokud problémy v interakcích přinášejí těžko zvladatelné potíže jedincům bez osobního deficitu, laici i pomáhající pracovníci, kteří předpokládají, že příčinou potíží v interakcích je osobní deficit, jim pomoc se zvládáním problémů v interakcích neposkytnou. Místo toho u nich hledají osobní deficit, aby si dokázali existenci jejich nesnází vysvětlit, případně proto, aby jim s osobním deficitem mohli pomoci.

Nastíním tak kontexty, ve kterých podle mně známých předpokladů může dojít k případné realizaci návrhu integrovat studium vědění a „technické“ vybavy sociální práce s reflexí její identity a s výcvikem její improvizované aplikace při vyjednávání v postmoderním kontextu víceoborových sítí.

1. Sociální instituce a institucionální pomáhajícího oboru

V této kapitole vymezím pojem sociální instituce a s jeho pomocí následně pojetí institucionální pomáhajícího oboru tak, aby bylo účelným východiskem pro popis moderního a postmoderního pojetí institucionální práce.

1.1 Instituce

Sociologové chápou sociální instituci jako ustálený vzor jednání a interakcí členů skupiny, jehož uplatňováním lidé vyjadřují prakticky nebo symbolicky³ vztah k významům uznávaným v kultuře jejich skupin⁴ (Keller, 1991: 54–56; Colyvas, Jonsson, 2011: 39–40 aj.).

Definičními znaky takto chápané sociální instituce jsou podle teorie za prvé významy

³ Vyjádřit vztah k významům uznávaným v kultuře skupiny prakticky, znamená věcně přispět využitím určitého institucionalizovaného vzoru jednání k dosažení něčeho, co je někým ve skupině považováno za důležité (např. příspěvkem do charitativní sbírky pomoci uspokojit potřeby lidí s postižením), nebo dosažení toho, co je podle někoho ve skupině důležité, věcně omezit či ohrozit (např. spácháním krádeže v sídle nadace ochudit fond, ze kterého má být podporováno uspokojování potřeb lidí s postižením). Vyjádřit vztah k významům uznávaným v kultuře skupiny symbolicky, znamená dát využitím určitého institucionalizovaného vzoru jednání najevo příznivý nebo odmítavý vztah k tomu, co je někým ve skupině považováno za důležité (např. každoročním neokázalým uvítáním tříkrálových koledníků veřejně manifestovat podporu potřebným, nebo pravidelnou účastí na koncertech hudební skupiny, jejíž texty hlásají čistotu rasy, dát veřejně najevo nechuť k podporování slabých a znevýhodněných). Využitím určitého institucionalizovaného vzoru jednání lze současně vyjádřit vztah k něčemu, co je lidmi ve skupině považováno za důležité, prakticky i symbolicky (příspěvek známé osobnosti do charitativní sbírky může být nejen štědrý, ale i mediálně okázalý, krádež může mít nejen finanční dopad, ale může také zpochybnit důvěryhodnost nadace a jejich cílů).

⁴ Keller (1991: 55–56) rozlišuje funkcionální a antropologické pojetí instituce. Podle funkcionalistického pojetí je institucionalizované jednání orientované na významy důležité pro celou skupinu (např. poměrně komplexní vzor jednání a vztahů, kterému říkáme „škola“, je pro členy skupiny nástrojem socializace a pokračování kulturních tradic skupiny), kdežto antropologické pojetí připouští, že ustálené vzory jednání a vztahů mohou vyjadřovat osobní významy konkrétních lidí (např. škola, která skupině slouží jako nástroj kulturní reprodukce, může týranému dítěti sloužit jako nástroj jeho osobního úniku před nezaměstnaným pedofilním otcem). Abychom překlenuli rozdíl obou Kellerem uvedených pojetí vztahu mezi vzorem jednání a významem jeho uplatňování, říkáme, že „uplatňováním institucionalizovaného jednání lidé vyjadřují vztah k významům uznávaným v kultuře jejich skupiny“. Tato formulace připouští jak funkcionalistický výklad (lidé mohou uplatňováním vzorů jednání vyjadřovat vztah k tomu, co je důležité pro celou skupinu – posíláním dětí do školy se účastnit na kulturní reprodukci skupiny), tak antropologický výklad (lidé mohou uplatňováním vzorů jednání vyjadřovat vztah k tomu, co je důležité pro ně osobně, pro dílčí sub-skupinu nebo pro celou skupinu – např. rodiče mohou tím, že neposílají děti do školy a podepisují jim omluvenky, využívat instituci záškoláctví k tomu, aby dávali najevo nechuť člena menšinové sub-skupiny k účasti na kulturní reprodukci skupiny; jejich děti mohou využívat tutéž instituci, totiž rodiče podporované záškoláctví, k tomu, aby demonstrovaly svou osobní touhu dělat si, co se jim zamane nebo daly průchod své osobní touze unikat před káráním ze strany učitele).

ustálených vzorů jednání a interakcí pro ty, kdo je uplatňují, a za druhé předpoklady reprodukce institucionalizovaných vzorů jednání⁵.

Z hlediska významů pro členy lidských skupin definuje sociální instituci Keller. Instituce jsou podle něj způsoby uspokojování potřeb nebo řešení nějakého reálného nebo fiktivního problému (Keller, 1991: 54–55). Pokud budeme chápat neuspokojení potřeb jako synonymum problému, můžeme říci, že význam uplatňování institucionalizovaných vzorů jednání spočívá v tom, že lidem umožňují nebo usnadňují řešit problémy s naplňováním potřeb nebo dosahováním hodnot, které jsou pro ně osobně, pro skupiny nebo části skupin, jichž jsou členy, důležité.

Za instituce nelze považovat všechny vzory jednání používané za účelem zvládnutí problémů. Z nepřeberné škály takto používaných vzorů jednání lze za instituce považovat ty, které lze označit jako standardizované (Keller, 1991: 54–56; Colyvas, Jonsson, 2011: 38) a současně jsou přijaty jako legitimní způsoby zvládnutí určitého problému (Keller, 1991: 56). Standardizaci, legitimitu a jejich vzájemnou provázanost prezentují výše citovaní autoři jako předpoklady reprodukce abstraktních vzorů jednání. Slovo standardizace lze přitom chápat jako souhrnné označení pro přenositelnost, zvnějšnění a rutinizaci, tedy pro charakteristik způsobů užívání vzorů. Slovo legitimita je souhrnným označením pro uznání a vědomé přijetí vzoru, tedy pro charakteristiky způsobu jeho prožívání.

Určitý vzor se stává institucí, pokud je pro něj charakteristické jednání a typické interakce přenositelné (Colyvas, Jonsson, 2011: 38–45). To znamená, že vzorem předpokládané jednání a interakce mohou být napodobovány a opakovaně užívány v ubíhajícím čase, různými aktéry a na různých místech, aniž by se přitom změnilo určitým okruhem lidí přijaté pojetí daného vzoru (Zucker, 1977: 728). Institucí je např. škola. Tento vzor vymezuje jako charakteristické jednání předávání kulturních obsahů a jako typické interakce určuje vzájemné jednání mezi učiteli a žáky. Různorodé kulturní obsahy byly a jsou předávány prostřednictvím interakcí mezi učiteli a žáky po staletí v mnoha školách různého typu na celém světě, aniž by základní kontury tohoto vzoru byly zásadně změněny.

Předpokladem takto chápané přenositelnosti je za prvé zvnějšnění. To znamená, že představa o jednání a interakcích považovaných za charakteristické pro daný vzor, je

⁵ Protože interakce lze chápat jako řetězce vzájemného jednání lidí (Grossen, 2010: 2–4), výrazy „ustálený vzor jednání a interakcí“, „institucionalizované jednání“ nebo „institucionalizovaný vzor jednání“ je možné považovat za souznačné, a v dalším textu je proto budeme používat jako synonyma.

předávána prostřednictvím symbolické komunikace⁶ (Keller, 1991: 56) mezi členy skupiny, a je jimi proto⁷ vnímána jako samozřejmá součást vnějšího světa. (Zucker, 1997: 728.)

Druhým předpokladem přenositelnosti je rutinizace. Určitý vzor jednání a interakcí je institucionalizován, pokud je „po ruce“ (Zucker, 1997: 728) – z hlediska jeho (potenciálních) uživatelů je k dispozici k okamžitému užití a v případě užití je jimi opakován bez potřeby uvažovat o tom, jak má jednání probíhat. Předpokladem rutinního uplatňování vzorů jednání a interakcí je výše zmíněné zvnějšnění. Podmínkou rutinizace je předávání představ o nich prostřednictvím symbolické komunikace. Vzory jednání jsou pak – říká Zucker – vnímány jako pravidla daná zvenčí, která jsou samozřejmou součástí světa kolem a určují, co je možné a racionální (Zucker, 1997: 728). Jejich užití při řešení určitého typu problému se proto od členů skupiny rutinně očekává (Keller, 1991: 58).

Jak je uvedeno výše, Keller (1991: 56) označuje institucionalizované jednání jako „standardizované“. Domnívám se, že tímto označením lze shrnout tři dosud uvedené definiční charakteristiky institucionalizovaných vzorů jednání. Pro to je příznačné, že je současně přenositelné, zvnějšněné a rutinní a že se tyto tři jeho charakteristiky vzájemně podmiňují.

Vedle standardizace je druhou podmínkou reprodukce institucionalizovaného jednání jeho legitimita. Legitimitu instituce můžeme v návaznosti na Schumana (1995, in Colyvas a Jonsson, 2011: 39–40) vymezit jako ve skupině rozšířenou představu, že jednání podle určitého vzoru je přiměřené z hlediska určitého sociálně konstruovaného rámce hodnot, pravidel, představ a definic (stručně řečeno, „kulturního rámce“). Tuto definici legitimacy považujeme za dostatečně abstraktní, aby pod ni bylo možné zahrnout jak funkcionalistické, tak antropologické pojetí legitimacy institucí, která rozlišuje Keller (1991: 56).

Funkcionalisté podle Kellera považují za legitimní ty vzory jednání, které jsou „schválené a sankcionované“ z hlediska významů důležitých pro celou skupinu (např. příbuzenství je

⁶ Symbolická komunikace je forma jednání, pro kterou je charakteristické sdělování nebo výměna informací, významů a jejich interpretací prostřednictvím symbolů. Symboly jsou znaky, které působí jako podnět se zástupnou funkcí, to je znaků, které znamenají něco jiného, než co přímo vyjadřují, resp. ze kterých může být vyvozeno něco kromě toho, co přímo vyjadřují (Nakonečný, 1996: 1255). Keller uvádí, že jde o specificky lidskou formu komunikace, která umožňuje získávat informace o věcech, událostech a myšlenkách prostorově i časově vzdálených. Člověk se díky symbolické komunikaci dokáže učit z minulosti, představovat si budoucnost a žít ve světě abstrakcí. (Keller, 1991: 36–37.) Právě možnost učit se díky symbolické komunikaci z minulosti a porozumět díky ní abstrakcím je klíčová pro předávání a opakování vzorů jednání a interakce mezi lidmi ve skupinách.

⁷ Funkci znaku mohou v symbolické komunikaci plnit gesta, zvuky, vyobrazení, věci, děje nebo barvy (Nakonečný, 1996: 1255). Odsud plyne, že přejímání sdělení o abstraktním (neměnicím se) obsahu institucionalizovaných vzorů jednání lidmi není zprostředkováno toliko vysloveným nebo psaným slovem (artikulovaným zvukem nebo obrazcem), ale že bývá zprostředkováno pozorováním každodenního jednání lidí a jejich interakcí, průběhu všedních událostí apod. Jinak řečeno, sdělení o institucionalizovaných vzorech jednání jsou z hlediska příjemce symbolizována celým jeho běžným sociálním prostředím. Takto předávané vzory jednání se tak mohou jevit jako „samozřejmá součást vnějšího světa“.

žadoucí z hlediska zajištění biologické, ekonomické i kulturní reprodukce skupiny). V očích funkcionalistů je tedy zdrojem legitimacy kulturní rámec, z jehož perspektivy jsou určité vzory jednání a interakcí vnímány jako přiměřené reakce na problémy a potřeby, které jsou konstruovány jako důležité pro celou skupinu. Stoupenci antropologického pojetí chápou instituce jako formy jednání, které jsou obecně uznávány v mezilidském styku, protože člověka zbavují nutnosti stále znovu hledat a vymýšlet optimální postupy uspokojování každé potřeby. Z tohoto hlediska je možné jako legitimní označit vzory jednání, které lidem ve skupině usnadňují uspokojování jejich skupinových nebo individuálních potřeb, i když jsou tyto potřeby prožívány jako žádoucí jen částí skupiny, resp. jsou větší nebo menší částí skupiny chápány jako nežádoucí (např. nesezdané soužití). Za zdroj legitimacy jsou v tomto případě považovány různé kulturní rámce, které vyjadřují, co je žádoucí z hlediska problémů nebo potřeb různých subjektů v rámci skupiny. Antropologické pojetí mimo jiné umožňuje odlišit vzory jednání přiměřené z hlediska problémů a potřeb důležitých pro celou skupinu od vzorů jednání přiměřených z hlediska potřeb, které jsou konstruovány dominantní částí skupiny jako důležité pro celou skupinu.

Colyvas a Jonsson upozorňují, že určitý vzor jednání se stává institucí, pokud je vztah mezi jeho legitimitou a standardizací vzájemně podpůrný. Tedy, pokud legitimita odůvodňuje v očích těch, kdo uplatňují standardizovaný vzor jednání, jeho přenositelnost a opakování, a pokud rutina a opakování obdařuje zvnějšněné praktiky hodnotou něčeho navyklého, která přesahuje jejich bezprostřední užitečnost. (Colyvas, Jonsson, 2011: 40.)

Způsob uznání institucionalizovaného jednání komentuje Keller. Upozorňuje, že autoři, kteří se zabývají institucemi (např. Sumner), rozlišují instituce a zvyky. Zvyk je elementární forma jednání, která je prožívána jako závazná a lidé ji respektují a svým jednáním reprodukují, aniž by si toho byli nutně vědomi. Instituce jsou naproti tomu uvědomované zvyky, u nichž je snaha závaznost dodatečně rozumově zdůvodnit. (Keller, 1991: 56.) Z tohoto hlediska je zvykem např. spontánní sklon dospělých ukazovat a pojmenovávat dětem věci kolem nich. Školu by bylo možné chápat jako instituci, ve které je původní zvykové jednání dospělých uvědoměle uspořádáno a rozvinuto do komplexní soustavy interakcí mezi učiteli a žáky, jejichž závazná účast na interakcích s učiteli může být rozumově odůvodněna např. potřebou kultivovat kvalifikovanou pracovní sílu, potřebou předávat kulturní tradice národa apod.

Rozlišení zvyků a institucí vede k myšlence, že instituce se ustavují dodatečným uvědomováním a odůvodňováním původně neuvědomovaných zvyků.

Shrneme-li výše uvedené znaky sociální instituce, můžeme ji definovat jako standardizovaný (to je přenositelný, zvěcnělý a rutinně uplatňovaný) vzor jednání a s ním souvisejících interakcí, jehož uplatňování od sebe vzájemně rutinně očekávají lidé (jedinci, skupiny nebo jejich části), kterých se týká určitý problém s uspokojováním potřeb nebo naplňováním hodnot a kteří daný vzor jednání a interakcí uznávají z hlediska jimi sociálně konstruovaného rámce hodnot, pravidel, představ a definic jako přiměřený nástroj řešení tohoto problému.

Standardizovaný vzor jednání a interakcí obvykle zahrnuje také abstraktní představu o struktuře personálu instituce. Z hlediska zaměření tohoto článku na institucionalizaci pomáhajícího oboru je účelné rozlišovat dva typy abstraktních představ o personálu. V prvním případě tvoří personál instituce jen její uživatelé – ti, kdo ji primárně⁸ využívají jako nástroj řešení svých problémů. Např. institucionalizovaný vzor označovaný výrazem „svěpomocná skupina“ předpokládá, že uživateli a současně výhradními členy personálu určité svěpomocné skupiny budou lidé, kteří se osobně potýkají se stejným problémem. Podle druhé představy tvoří personál instituce dvě skupiny lidí – uživatelé instituce a výkonný personál s autonomní organizací. Např. institucionalizovaný vzor označovaný obvykle výrazem „rodinné poradenství“ předpokládá, že uživateli této instituce budou lidé s problémy v rodinných vztazích a výkonným personálem budou pracovníci rodinné poradny, případně další odborníci na problematiku rodiny, kteří s nimi spolupracují.

Podle Kellera je důležité nezaměňovat „instituci“, resp. institucionalizovaný vzor jednání, který je uznanou a standardizovanou abstraktní představou, a „organizaci“. Ta je konkrétní sítí lidí, kteří na určitém místě a v určitém čase jednají a uspořádávají své vztahy podle uznané a standardizované abstraktní představy. (Keller, 1991: 56.) Ve výše uvedených příkladech hovoříme o představě struktury personálu, která je součástí abstraktního vzoru „svěpomocné skupiny“ nebo „rodinného poradenství“. „Svěpomocná skupina“ nebo „rodinné poradenství“ jsou v těchto příkladech institucemi, podle nichž své interakce uspořádali členové konkrétních organizací. Např. svěpomocné skupiny lidí s diabetes melitus při fakultní nemocnici v Praze a pracovníci a příjemci pomoci nestátní rodinné poradny „Srdce na dlani, o.p.s.“ v určitém městě v České republice. Pokud v tomto článku hovořím o institucionalizaci sociální práce, mám na mysli projasnění a přijetí abstraktního vzoru, podle kterého by

⁸ Výrazem „primární uživatelé“ označuji subjekty, jejichž problémy má instituce v souladu se svým očekávaným posláním pomoci zvládat. Pokud vzor instituce zahrnuje představu výkonného personálu, který má svou činností toto poslání naplňovat a s nímž jsou primární uživatelé za účelem přijetí pomoci s řešením svých problémů v interakci, může se stát, že tento výkonný personál využívá instituci místo k řešení problémů primárních uživatelů jako nástroj řešení svých problémů. Pokud k tomu dojde, výkonný personál nepovažujeme za primárního, ale za „sekundárního uživatele“ instituce.

následně lidé s problémy v interakcích na různých místech v české společnosti rutinně využívali podporu autonomně organizovaných specialistů na pomoc se zvládnutím těchto problémů.

Pokud v české (či jiné) společnosti ojediněle a nesystematicky působí organizace, které lidem pomoc s nesnázemi v interakcích nabízí, nutně to neznamená, že zde byla sociální práce přijata jako legitimní, standardizovaný, a tedy rutinně využívaný způsob řešení problémů s interakcemi. Účinná, byť ojedinělá pomoc sociálních pracovníků může povzbudit zájem médií, veřejnosti, zadavatelů a potenciálních příjemců pomoci o zobecněnou představu odborné pomoci s problémy v interakcích. Dokud však určitá část společnosti nepřijme srozumitelný a abstraktní vzor „sociální práce“, zůstanou dílčí případy pomoci sociálních pracovníků ojedinělými příklady vzoru převzatého pravděpodobně ze zahraničí, nikoliv rutinními příklady různorodých aplikací legitimního vzoru řešení problémů, které lidé ve společnosti prožívají v osobních vztazích nebo ve vztazích s různými organizacemi.

1.2 Institucionalizace

Institucionalizaci chápou jako proces, ve kterém určitý abstraktní vzor jednání a interakcí postupně nabývá charakteristiky sociální instituce. To znamená, že významná část určité sociální skupiny si začíná uvědomovat a pojmenovává neuspokojivě řešený nebo nový, dosud neřešený problém. Současně formuluje vzor jednání a interakcí tak, že reinterpretuje zavedený zvyk nebo vzor přijatý z prostředí skupiny. Daný vzor začíná užívat standardizovaným způsobem jako nástroj řešení problému a v návaznosti na to vědomě přijímá představu, že daný vzor jednání a interakcí je přiměřeným způsobem zvládnutí tohoto problému. Uvedené dílčí procesy, to je pojmenování problému, formulace vzoru, užívání vzoru při řešení problému, standardizace užívání vzoru a vědomé přijetí vzoru jako způsobu řešení problému, se v toku procesu institucionalizace stimulují navzájem (Colyvas, Jonsson, 2011: 38–45; De Swaan, 1990), a často tudíž probíhají souběžně.

Přesto je s určitou opatrností možné hypoteticky uvažovat o rámcové návaznosti uvedených dílčích a vzájemně se podporujících procesů. De Swaan (1990) pojednal zrod psychoterapie jako proces institucionalizace pomáhajícího oboru. Zrod psychoterapie přitom jako součást širšího procesu, ve které se analogickým způsobem ustavovaly a vzájemně vymezovaly různé moderní profese včetně sociální práce (De Swaan, 1990: 14). Z tohoto hlediska je možné DeSwaanovo pojetí vzniku psychoterapie chápat jako modelovou předlohu moderní institucionalizace všech pomáhajících profesí. Tuto modelovou předlohu se pokusím z DeSwaanova pojednání vyabstrahovat. Odhlédnu přitom od moderních detailů formulace,

standardizace a legitimizace psychoterapie a pozornost soustředím na De Swaanem předpokládanou rámcovou návaznost dílčích procesů institucionalizace. Níže uvedenou interpretaci De Swaanova pojetí zrodu psychoterapie proto budu považovat za popis rámcového model institucionalizace pomáhajícího oboru.

Dle toho, co uvádí De Swaan (1990), lze předpokládat, že výchozí body procesu institucionalizace pomáhajícího oboru jsou dva, respektive tři. Prvním je specifický kontext, ze kterého vycházejí impulsy k formulaci a aplikaci nového vzoru jednání (např. psychoterapie aj.). Jako specifickou součást tohoto kontextu líčí De Swaan prožívání dříve neznámého typu nesnází lidmi, kteří v daném sociálním kontextu žijí. Zkušenost s tímto dříve neznámým typem nesnází proto budu považovat za druhý, relativně samostatný výchozí bod zrodu instituce. Třetím východiskem je formulace nového, respektive reformulace staršího vzoru jednání.

Úlohu zásadního impulsu k dalšímu vývoji nové instituce přisuzuje De Swaan pojmenování prožívaných nesnází jako problému, který je řešitelný pomocí dosud ne zcela vyzkoušeného vzoru jednání. Díky jeho, zprvu ojedinelému využívání a pozvolna se šířící obeznámenosti s ním se lidé učí své nesnáze (např. obtíže spojené s prožíváním intimity nebo s opuštěním intimity vstupem do veřejného prostoru) pojmenovávat jako problémy (úzkost, neuróza, deprese aj.), který mají být zvládnutelné aplikací nového vzoru (psychoterapie). De Swaan rozebírá úlohu pojmenování životních nesnází jako problému opakovaně. Budí to dojem, že impulsem k institucionalizaci podle něj nutně není zkušenost s dříve nebývalým typem nesnází, ale především nové označení určitých nesnází, které mohly být dříve neznámé nebo neodhalené. Nové označení nesnází jako problému přitom De Swaan chápe jako součást nového vzoru jednání.

Snaha zvládat nově pojmenovaný problém se stává podnětem ke standardizaci užívání nového vzoru a podporuje jeho legitimitu. Postupná standardizace užívání vzoru spolu s pojmenováním problému může vyústit v uvědomělé přijetí vzoru jako nástroje řešení problému. To může znovu podpořit jeho legitimitu a další standardizaci. Standardizaci a legitimizaci nového vzoru jednání přitom De Swaan líčí jako proces prohlubujícího se poznávání, a tedy uvědomování si, pojmů a jazyka, který vyjadřuje účel a pravidla využívání dané instituce.

Domnívám se, že uvedenou hypotetickou návaznost dílčích procesů nelze chápat ani jako algoritmus institucionalizace pomáhající profese ani jako měřitelný sled událostí očekávaných v jejím průběhu. Chápu ji jako popis rámcového modelu vzájemného podněcování dílčích dějů v procesu institucionalizace pomáhajících oborů. Model odvozený z pojednání De

Swaana použiji jako východisko pro kladení otázek o institucionalizaci sociální práce. Ty se textu dalších podkapitol týkají za prvé, kontextu formulace nového vzoru jednání, totiž sociální práce, za druhé obsahu tohoto vzoru, tedy pojetí sociální práce, a za třetí způsobu legitimizace a standardizace nového vzoru. Odpovědi na tyto otázky v moderním a postmoderním kontextu se budu zabývat v následující, druhé podkapitole.

2. Moderní a postmoderní institucionalizace sociální práce

Pojmy instituce a institucionalizace se v literatuře o oboru sociální práce téměř nevyskytují. Badatelé popisují procesy utváření, standardizace a legitimizace abstraktních vzorů jednání sociálních pracovníků s klienty a dalšími subjekty pomocí pojmů profese a profesionalizace. Výrazem „profese“ (nebo „profesionální obor“) přitom označují organizovanou skupinu specialistů, která vykazuje určité kulturní, organizační a ekonomické znaky (Wilensky, Lebeaux, 1965: 283–308; Greenwood, 1976; Howe, 1986: 114–118; aj.). Slovem „profesionalizace“ pak obvykle označují proces, ve kterém skupina specialistů tyto znaky nabývá (Wilensky, Lebeaux, 1965: 283). Za kulturní znaky profese považují uvedení autoři étos preferující zájmy klienta a teoreticky zdůvodněné pojetí (zejména doménu, účel a způsob) pomoci. Organizačními znaky profese podle nich mimo jiné jsou autonomní oborová asociace a zákonná garance kontroly odborné kompetence členů touto asociací. Jako klíčový ekonomický znak profese uvádějí citovaní autoři monopol skupiny specialistů daného oboru na výkon určitého typu činnosti.

Uvedené znaky byly vnímány jako přiměřené v podmínkách moderní společnosti. A v jejím kontextu také tyto znaky nabývaly dnes existující profese, mezi nimi v některých zemích i sociální práce (Wilensky, Lebeaux, 1965; Lorenz, 2006 aj.).

Payne, Lorenz nebo Howe upozorňují, že postmoderní vývoj uvedl dříve respektované charakteristiky moderně pojatých pomáhajících profesionálních oborů v pochybnost. V posledních dekádách dvacátého století pozbyval legitimitu důraz na úzkou specializaci a důvěru začaly ztrácet universální, málo diferencující představy o tom, co potřebují příjemci pomoci a jak jim pomáhat. Moderní představa, že odpověď na otázku, s čím a jak pomáhat, má určovat uzavřená skupina odborníků bez účasti klientů nebo představitelů jejich zájmových skupin, vyvolává podezření, že odborníci nevezmou dostatečně v úvahu různorodost problémů lidí, jejich kulturní diferenciaci, ani zájmy dalších sociálních skupin. Toto podezření skýtá legitimitu snahám o tzv. deprofesionalizaci, kterou prosazují elity v obavě, že uzavřenost a autonomie profesí může ohrožovat jejich ekonomické a politické zájmy. (Payne, 2006: 141–162; Lorenz, 2007: 65–67.) V kontextu nedůvěry ke snahám

prosazovat jednu monopolní pravdu a pod vlivem hnutí za práva různých skupin klientů sociálního státu vzala za své idea všeobecného teoretického východiska sociální práce (Howe, 1994: 524–525; Lorenz, 2007: 65–67). Howe je ve své interpretaci těchto zjištění jednoznačnější než jiní autoři a hovoří o rozpadu sociální práce do rozmanitých částí, které jdou svou vlastní cestou. Jejich nezávislé vědění se diferencuje a naznačuje rozpad pokusů sociální práce sjednotit se filosoficky, teoreticky, profesionálně, z hlediska vzdělávání a organizačně. (Howe, 1994: 525.)

Prezentovat sociální práci jako vnitřně soudržnou a organizovanou skupinu s jasným posláním, a garantovat tak důvěryhodnost jejích členů v očích zákonodárců, veřejnosti a příjemců pomoci, přestává být za Howem uvedených okolností zvládnutelné, pokud ne nemožné. Uspořádání a znaky profese přestávají skýtat činnosti pomáhajících specialistů legitimitu. Pracovníci profesí, které se staly standardními v minulosti, provozují dále navyklé rituály, ale narážejí přitom na nedůvěru významné části politiků, veřejnosti nebo příjemců pomoci. Obory, které se v minulosti jako profese neustavily, se už jimi – v moderním smyslu slova „profese“ – nemohou stát, respektive se o to mohou pokoušet jen s velkými obtížemi. To vede k domněnce, že pojem profesionalizace přestává v soudobé společnosti být přiměřeným nástrojem poznávání procesů utváření, standardizace a legitimizace abstraktních vzorů jednání sociálních pracovníků v interakcích s příjemci pomoci a dalšími subjekty. Zdá se, že pojem profesionalizace označuje dobový, tedy moderní průběh uvedených procesů. Může proto být překážkou rozpoznávání toho, jak sociální pracovníci získávají pro svůj specifický způsob pomáhání uznání v postmoderní společnosti.

Jako přiměřenější nástroj poznávání procesů utváření, standardizace a legitimizace sociální práce se mně proto jeví pojem institucionalizace. Z jeho perspektivy je možné rozlišit moderní pojetí institucionalizace sociální práce, pro které je typická perspektiva „profesionalizace“, a postmoderní pojetí institucionalizace sociální práce, jehož přiměřené vyjádření hledám na dalších stránkách této kapitoly. Obě pojetí dále typologicky popíšu.

Pokusím se reprodukovat pojmy a klíčové argumenty, s jejichž pomocí relevantní autoři vyjadřují představy o procesech institucionalizace sociální práce v moderních a postmoderních podmínkách. Za relevantní zde přitom považuji vybrané autory, kteří se explicitně zabývají utvářením sociální práce jako profesionálního nebo jiným způsobem konstruovaného oboru. Jejich argumentaci budu interpretovat z hlediska výše uvedeného konceptu institucionalizace pomáhajícího oboru. Postupně tak sestavím obrisy moderního a postmoderního obrazu sociálního kontextu, ve kterém probíhají odlišně konstruované procesy

formulace, legitimizace a standardizace abstraktního vzoru jednání sociálních pracovníků s příjemci jejich pomoci a s dalšími subjekty ve společnosti.

2.1 Sociální kontext institucionalizace sociální práce

Institucionalizace je výše popsána jako proces, ve kterém je určitý vzor jednání a interakcí lidmi ve společnosti uznán jako přiměřený způsob zvládnání určitého problému, resp. uspokojování určité potřeby. Položím si tudíž otázku, jak si relevantní autoři představují moderní a postmoderní podmínky uznání sociální práce lidmi ve společnosti.

2.1.1 Kontext národního státu – moderní pohled a postmoderní reflexe moderní situace

Moderní (Wilensky, Lebeaux, 1965 aj.) i postmoderní (Lorenz, 2006; Howe, 1994: 517–519 aj.) výklady situují vznik sociální práce do kontextu národního státu konce 19. a první poloviny 20. století. Oba výklady označují za předpoklad uznání sociální práce národní konsensus. Liší se ale způsobem jeho interpretace. Wilensky a Lebeaux (1965: 338–341) považují celonárodní konsensus za trvalý a neodmyslitelný rys společnosti a nezvažují možnost, že by mohl být přechodným jevem. Lorenz (2006: 31) chápe národní konsensus jako pomíjivý „projekt“, tedy jako elitou šířenou a loajálními občany přijímanou vizi kulturně homogenní společnosti rodícího se národního státu. Wilensky a Lebeaux popisují okolnosti vzniku sociální práce ve Spojených Státech Amerických (dále jen „v Americe“), Lorenz poukazuje na analogické podmínky ustavení sociální práce v Evropě. Shodují se v tom, že výrazným impulsem vzniku sociální práce byla obava z destabilizace národní společnosti „cizinci“, za které byli považováni imigranti a dále migranti za prací a „outsideři“ z vlastních řad.

Moderní výklad moderního kontextu vzniku sociální práce

Wilensky a Lebeaux popisují americký národní stát jako „*industriální společnosti*“. Tímto termínem označují národní ekonomiky s vysokým stupněm mechanizace, byrokratizace a hlavně specializace a z ní vyplývající diferenciací rolí. Industriální společnosti jsou podle nich vnitřně rozděleny na skupinu mocných s vysokým statusem a skupinu závislých, mezi nimiž je většina těch, kdo prodávají svou práci, ne však její výsledek. Soudržnost této specializací a podílem na moci rozčleněné společnosti podle citované dvojice autorů zajišťuje jednak vzájemná, peněžní směnou zprostředkovaná ekonomická závislost jedinců a organizací, dále národní stát a rovněž rámcový národní konsensus. Mezi obvyklými principy konsensu národních společností industriálního typu autoři uvádějí ekonomický individualismus,

toleranci, snahu jednat vhodně podle očekávání osvojených v procesu socializace, loajalitu vůči národnímu státu a rezervovanost k cizincům. (Wilensky, Lebeaux, 1965: 45–48, 338–341 aj.)

Sociální práci chápou Wilensky a Lebeaux jako jeden z výsledků procesu specializace. Ta kromě přínosů přináší také nové problémy, které se stávají impulsem vzniku specializovaných skupin, které tyto problémy řeší. Impulsem ke vzniku sociální práce se podle Wilenskyho a Lebeauxa stala specializace tím, že zplodila složitost soustavy specializovaných organizací. Problémem se stal nedostatek orientace v této soustavě, který Wilensky a Lebeaux charakterizují výrokem: „*Potřebujeme ... průvodce novým typem civilizované džungle.*“ Ta vyvolává poptávku po zprostředkování kontaktů, jehož je sociální práce „*excelentním příkladem*“, protože „*velká část její činnosti je věnována propojování lidí se zdroji komunity, které lidé potřebují, ale sotva je dokážou pojmenovat, natož pak je vyhledat.*“ (Wilensky, Lebeaux, 1965: 286.)

Potřeba zprostředkovat orientaci v „džungli“ velkých měst sílila v Americe na přelomu 19. a 20. století s přílivem imigrantů ze zámoří a později s migrací Mexičanů, Portorikánců a jižanských Afro-Američanů či bělochů „*z farem do továren*“. Nesnáze s orientací měly obě uvedené skupiny. „*Jejich problém přizpůsobit se ... vytvářel poptávku po službách sociální pomoci*“. (Wilensky, Lebeaux, 1965: 54–55.)

Vznik sociální práce je sice podle Wilenskyho a Lebeauxa reakcí na funkční potřebu zprostředkování orientace v soustavě organizací. Existence této potřeby však není dostatečným předpokladem uznání sociální práce jako specializované profese. Aby se její pracovníci mohli na uspokojování této funkční potřeby specializovat, musí nejprve získat renomé⁹. K tomu může podle Wilenskyho a Lebeauxa (1965: 284–285, 340) dojít proto, že v industriální společnosti dle jejich předpokladů existuje rámcový národní konsensus o standardu žádoucího jednání člena profese. Za tohoto předpokladu mohou sociální pracovníci renomé získat, pokud vytvoří autonomní profesní organizaci a přesvědčí veřejnost a elitu, že její členové jednají ve shodě s tím, co se od nich očekává z hlediska národního standardu žádoucího jednání člena profese. (O těchto očekáváních pojednám níže v souvislosti s otázkou legitimizace sociální práce.) Pokud se jim to podaří, a existence národního konsensu k tomu vytváří předpoklady, získají renomé, jako organizovaná profese obdrží zákonné oprávnění k

⁹ Wilensky a Lebeaux slovo „renomé“ nepoužívají. Popisují vliv technických a sociálních charakteristik pracovníků profese na veřejné mínění, které slovem „renomé“ označil DeSwaan (1990) ve své teorii vzniku psychoterapie. Význam sdělení autorů obou teoretických výkladů je analogický, označení tohoto významu DeSwaanem je výstižnější. Proto jsme si ho dovolil implantovat do výkladu teorie Wilenskyho a Lebeauxa.

výkonu své specializace, a získají tak právní garanci monopolu na provozování své specifické činnosti. (Wilensky, Lebeauxa, 1965: 284–285.)

Postmoderní výklad moderního kontextu vzniku sociální práce

Kontext vzniku sociální práce v Evropě popisuje z postmoderní perspektivy Lorenz (2006, 28–44 ad.). Sociální práce se podle něj ustavovala na přelomu 19. a 20. století v souvislosti s potřebou elity rodičích se evropských národních států zajistit loajalitu jejich kulturně heterogenních populací. Reakcí na problém kulturní nestejnorodosti byla podpora identifikace občanů s představou standardu žádoucího jednání člena národa. Národní standard žádoucího jednání přitom nebyl občany konkrétních států prožíván jako oficiální, úředně podporovaný vzor, nýbrž jako „*samozřejmá*“, „*nezpochybňovaná*“ představa žádoucího jednání každého člověka (Lorenz, 2006: 33, 36, 38 aj.).

V evropských zemích se podle Lorenze tato představa stala „*kritériem, podle něhož bylo možné rozhodnout, kdo patří k národu*“ (Lorenz, 2006: 31). Současně sloužila jako východisko pro posouzení, jak reagovat na lidi, kteří se svou chudobou, postižením nebo nedostatky v chování vymykali národnímu standardu. Zda jim pomoci zvládnout tento standard a začlenit se, nebo je izolovat umístěním do ústavního zařízení, např. do azylu, léčebny nebo věznic. (Lorenz, 2006: 44.) Tento postup podle Lorenze (2006: 36) uplatňovaly vzdělávací a pomáhající organizace s cílem „*dorovnávat rozdíly*“ ve standardech jednání.

Selektivní praxi kulturní homogenizace populací rodičích se národních států označuje Lorenz (2006: 31) jako „*projekt vytváření národního dědictví standardizovaného chování*“. Říká, že aktéry tohoto „projektu“ se stali také sociální pracovníci, resp. jejich ranní předchůdci (Lorenz, 2006: 44). Ti se podíleli na „profesionálně věcném“ a na odborně zdůvodněných kritériích založeném (Lorenz, 2006: 31–34) rozhodování, zda budou zdroje veřejné či občanské pomoci využity ve prospěch začleňování nebo k sociální izolaci klientů, kteří standardy žádoucího chování nenaplňovali. Těmi nebyli pouze cizinci, ale všichni, kdo standardům žádoucího chování nedostáli v důsledku poškození jejich mentálních funkcí nebo pro nedostatek porozumění národnímu standardu. Pokud bylo za důvod odchylky od standardu označeno porušení mentálních funkcí, mělo se za to, že potřebují léčbu a případně trvalou péči. Bylo-li shledáno, že odchylka od standardu je důsledkem nedostatku porozumění, předpokládalo se, že potřebují vzdělání. (Lorenz, 2006: 33.)

Howe popisuje podobnou představu o roli sociálního pracovníka v moderní společnosti jako Lorenz. Na rozdíl od Lorenze však sociální pracovníky neprezentuje jako věcně jednajících profesionály. Howe říká, že východiskem pro hodnocení jednání klientů sociálními

pracovníky byly „*systémy morálky a zákony, které je vyjadřují*“. Z tohoto hlediska se podle něj sociální pracovníci do národního projektu zapojovali jako přímí vykonavatelé „*zákonů o sociální pomoci, které definují, kteří lidé jsou problém a kteří lidé mají problém. Tyto zákony také určují, postupy, které mají sociální pracovníci k dispozici, když mají co do činění s potížisty nebo se strádajícími.*“ (Howe, 1994: 519.)

Přes výše již zmíněné odlišnosti, líčí uvedené výklady některé klíčové prvky moderního kontextu vzniku sociální práce obdobně. Předpokladem uznání sociální práce je podle nich národní shoda o standardech žádoucího jednání občanů. (U Wilenskyho a Lebeauxe se tento standard týká orientace občanův síti specializovaných organizací, u Lorenze naplňování vize národní identity.) Oba výklady ukazují, že sociální práce získala uznání jako reakce na nedostatek předpokladů části populace, zejména imigrantů, ale také lidí migrujících z venkova do měst nebo lidí „nezpůsobilých“ z jiných důvodů, k jednání podle národního standardu. Wilensky a Lebeaux zdůrazňují národní konsensus o standardu žádoucího jednání pracovníků oboru. Lorenze o této dimenzi kontextu uznání sociální práce hovoří, když ukazuje, že sociální pracovníci dodávají svému rozhodování o způsobilosti lidí dostat národnímu standardu legitimitu tím, že národní standard uplatňují s profesionální věcností.

Řečeno obecnějším jazykem. Pro moderní perspektivu, kterou prezentují Wilensky a Lebeaux, jsou charakteristické čtyři představy. Za prvé, představa, že proces uznání sociální práce probíhá v kontextu velké sociální skupiny. Za druhé, představa, že předpokladem uznání sociální práce je existence kolektivní identity této velké skupiny – národa. Za třetí, představa, že předpokladem uznání sociální práce je schopnost organizované skupiny sociálních pracovníků uspokojit konsensuální očekávání této velké skupiny. Za čtvrté, představa, že schopnost organizované skupiny sociálních pracovníků uspokojit konsensuální očekávání národa je předpokladem pro formální uznání sociální práce státní mocí.

Lorenz potvrzuje, že výše uvedené představy jsou pro porozumění procesu vzniku sociální práce v kontextu moderny relevantní. Protože svůj výklad formuluje z postmoderní perspektivy, dodává, že pro moderní pojetí institucionalizace sociální práce je charakteristická pátá představa. Podle ní je předpokladem uznání sociální práce důvěra v tzv. „velké projekty“ – elitami formulované vize lepší budoucnosti pro všechny (Lyotard, 1993). Sociální práce podle Lorenze získávala v době zrodu národních států uznání díky tomu, že občané uvěřili vizi národa, který bude úspěšný, pokud bude homogenní skupinou lidí jednajících žádoucím způsobem. Národní stát nebyl „*uskutečněním dávných snů, které čekaly na příhodný historický okamžik*“. Ke snaze prezentovat moderní formu státního uspořádání

národa a jeho teritoria jako „výraz *historického osudu*“ vedla potřeba elity národních států vytvářet loajální populaci identifikovanou s vizí úspěšného národa. (Lorenz, 2006: 28–29.)

2.1.2 Postmoderní podmínky uznání sociální práce

Z postmoderní perspektivy se výše uvedené moderní charakteristiky kontextu, ve kterém sociální práce získávala uznání ve svých počátcích, staly iluzí minulosti. Lidé přestaly důvěřovat „velkým projektům“ lepší budoucnosti pro celý národ, a kolektivní identity národů a jiných velkých skupin ztratily půdu pod nohama (Lorenz, 2006: 79–85, 99–104; Musil, 2008: 71–74; Nečasová, Dohnalová, Rídlová, 2012: 15–16). V důsledku toho se vytratila konsensuální očekávání velkých skupin vůči sociálním pracovníkům a jiným profesionálním skupinám, které se mohly za účelem naplňování těchto očekávání sebe-organizovat, nabízet svá odborně zdůvodněná přispění k realizaci příslibů budoucnosti, a získávat tak reputaci (Payne, 2006: 141–162, 185; Payne, 2012; Witkin, Iversen, 2008; Růžičková, Musil, 2009). Protože globalizace omezila suverenitu národních států, a protože se rozplynula konsensuální očekávání žádoucího jednání sociálních pracovníků, ochabla i schopnost národního státu tato neexistující očekávání uzákonit a mocensky garantovat jejich naplňování (Lorenz, 2006: 84–85 ad.; Musil, 2011).

Z postmoderní perspektivy se tedy moderní předpoklady institucionalizace sociální práce jako specializovaného oboru vytratily. Pokud se v některé zemi stalo, že sociální práce nebyla v moderních podmínkách uznána jako standardní způsob řešení určitého problému, vzniká otázka, zda a jak se jím může stát v postmoderním kontextu. Když relevantní autoři postmoderní kontext popisují, ukazují, že na sociální práci mají vliv¹⁰ zejména následující charakteristiky soudobé společnosti: přechodnost sociálních sítí, individualizace identit, platnost, a tudíž relativizace všech interpretací, mezikulturní charakter komunikace, permanentní vyjednávání, podmíněnost důvěry možností kontrolovat pravidla diskuse, nejistota a návraty k universálním „pravdám“ a bipolárnímu myšlení modernity.

¹⁰ Relevantní autoři si otázku, zda a jak může k institucionalizaci sociální práce dojít v postmoderní situaci, obvykle nekladou. Zabývají se totiž otázkou „*reprofesionalizace*“ nebo „*rekonstrukce*“ (Lymbery, 2001: 378) profesionálního jednání sociálních pracovníků v postmoderních (Lorenz, 2006; Witkin, Iversen, 2008; Navrátil, Navrátilová, 2008; Nečasová, Dohnalová, Rídlová, 2012) nebo quasi tržních podmínkách (Chytil, 2007; Dewe, Otto, 2011a, 2011b), případně v obou těchto kontextech (Lymbery, 2001; Payne, 2006; Fook, Gardner, 2007: 3–11). Zkoumají tedy re-institucionalizaci sociální práce, a k otázce ustavení tohoto oboru v postmoderním kontextu se tudíž vyslovují nepřímo tím, že popisují soudobé podmínky existence sociální práce a jejich působení na sociální práci. Howe (1994: 530, viz též 524–525) je k re-institucionalizaci sociální práce jako oboru vyjadřuje zdrženlivě a klade otázku: „*Je-li ... projekt modernity na ústupu, může diskurs sociální práce ve své původní podobě přežít?*“

Přechodnost sociálních sítí

Musil (2008: 73) upozorňuje, že jak absence národního konsensu o standardech žádoucího jednání sociálních pracovníků, tak nedostatek porozumění o pojetí sociální práce uvnitř oborové komunity souvisí s charakterem sociální struktury postmoderní společnosti. Nevelký počet velkých a kulturně homogenních skupin typu národa nebo oboru byl nahrazen množstvím proměnlivých a dočasných sociálních sítí. Podle Lyotarda (1993: 98, 114–118) lidé v soudobé společnosti vytvářejí při vyjednávání o dílčích tématech provizorní, přechodné a proměnlivé sociální sítě a tímto způsobem vzniká „*předivo vztahů, které je složitější a pohyblivější než kdy dřív*“. Přechodné sítě, jejichž členy spojuje vazba „*pragmatické aliance*“, se znovu a znovu přeskupují podle toho, jaký problém je právě předmětem diskuse (Beck, 1992: 100–101)¹¹. V rámci sítí se v různých situacích a při vyjednávání o různých problémech diskutuje podle měnících se pravidel (Lyotard, 1993: 175–176). V kontextu těchto přechodných sociálních struktur je málo pravděpodobné, aby velké skupiny lidí dlouhodobě přisuzovaly určitým událostem stejné významy.

Individualizace identit

Navrátil a Navrátilová (2008) si kladou otázku, co pro pojetí sociální práce znamená, že zeslábla externí strukturace individuálních identit lidí a že „já“ se stalo individualizovaným projektem. Giddens (1991: 83–85) říká, že rozšíření elektronické komunikace zpřístupnilo a rozhojnilo nabídky alternativních možností volby identity a stylu života. Každý se musí po svém – podle své osobní životní strategie – orientovat v pestré směsici nabídek různé povahy. Individualizované životní plánování se proto stalo prostředkem přípravy a naplnění vlastního životního běhu každého jedince. (Viz též Beck, 1992: 131–137; Lyotard, 1993: 115; Lorenz, 2006: 101.) Navrátil a Navrátilová (2008) proto navrhuji, aby se klíčovým tématem sociální práce stala podpora životního plánování.

Změny provázející přechodnost sítí a individualizaci identit

Proměnlivost přediva sociálních sítí a individualizace identit mění podmínky pro uznání sociální práce jako legitimního vzoru řešení určitého problému. Za prvé totiž nastolují platnost všech interpretací, a tím je všechny relativizují (Nečasová, Dohnalová, Rídlová, 2012: 17). Za druhé, způsobují, že veškerá komunikace je mezikulturní (Lorenz, 2006: 101–115). Za

¹¹ Beck (1992) a Giddens (1991) se domnívají, že charakteristiky společnosti závěru 20. století nejsou projevem radikální přeměny a postmodernity, nýbrž dotažením nebo vyhocením principů moderní společnosti. Proto společnost závěru 20. století označují výrazem „*pozdně moderní*“. Pokud cituji tyto dva autory, činím tak v případě, že ve svých textech líčí vybrané rysy společnosti své doby podobným způsobem jako Lyotard (1993).

třetí vyvolávají nezbytnost permanentního vyjednávání o identitách, rolích (Lorenz, 2006: 99; Payne, 2006: 157–159; Payne, 2012) a o pravidlech diskuse (Lyotard, 1993: 175–176; Růžičková, Musil, 2009: 88).

Platnost, a tudíž relativizace všech interpretací

Podle Nečasové s Dohnalovou a Rídlovou (2012: 16–18, 20–21; viz též Fook, Garder, 2007: 4–11) je vývoj pojetí sociální práce a diskuse o něm reakcí na nejistotu, která plyne z relativizace interpretací všech účastníků. Různorodé názory, mínění, tvrzení a interpretace „jsou pro svou vzájemnou odlišnost chápány jako platné“, což znamená, že „všechny jsou relativní“ (Nečasová, Dohnalová, Rídlová, 2012: 17; viz též Howe, 1994: 525). Pro sociální pracovníky proto přestává být samozřejmé, že jejich pohled na věc je v diskusi nebo během rozhodování vnímán jako legitimní a může pro ně být obtížné udržet si autoritu rovnocenného účastníka komunikace s příjemci pomoci (Nečasová, Dohnalová, Rídlová, 2012: 20–21; Lymbery, 2001: 378; Witkin, Iversen, 2008: 489), s veřejností (Růžičková, Musil, 2009: 84, 86), s manažery (Fook a Garder, 2007: 4–5), se sponzory (Witkin, Iversen, 2008: 489), se členy týmu z jiných moderních profesí (Payne, 2006: 157–159), s ostatními sociálními pracovníky (Musil, 2008: 71–72; Růžičková, Musil, 2009: 83) nebo se členy skupin, „*kteří sami sebe konstruují jako ‚pomáhající profesionály‘ a pronikají svou promluvou nebo činností do historického teritoria profese sociální práce*“ (Witkin, Iversen, 2008: 489). Z hlediska podmínek uznání sociální práce to podle mě znamená, že sociální pracovníci nemohou očekávat, že příjemci pomoci, manažeři, sponzoři, členové týmu z jiných oborů, nebo konkurenti budou respektovat monopol sociální práce, respektive, jakkoliv vymezené výsadní „teritorium“ činnosti tohoto oboru.

Witkin a Iversen (2008: 489) se domnívají, že sociální pracovníci prožívají nedostatek autority svého pohledu a odsud plynoucí nerespektování domény sociální práce jako „ohrožení“. V české společnosti zaznamenala Gojová (2013: 64–67, 82–90), že sociální pracovníci reagují pocity bezmocnosti na nedostatek respektu veřejnosti, příjemců pomoci a manažerů k jejich stanoviskům a na nedostatek důvěry aktérů státní a obecní sociální politiky v jejich odborné kompetence. Negativní reakce na ztrátu monopolu však v české společnosti zjištěna nebyla. To se zdá být logickým důsledkem skutečnosti, že čeští sociální pracovníci nikdy nežili s pocitem, že mají veřejným míněním nebo zákonem garantovaný monopol na určitou sféru činnosti. Tuto interpretaci je ovšem třeba zatím vyslovovat opatrně, protože reakci českých sociálních pracovníků na neexistenci monopolu jejich oboru nikdo nezjišťoval.

Což je pravděpodobně rovněž důsledek skutečnosti, že čeští sociální pracovníci nikdy nežili s pocitem, že jim někdo účinně garantuje nějak vymezené „teritorium“.

Mezikulturní charakter komunikace

Relativizace všech interpretací, která provází individualizaci identit, se týká všech, a tedy i „dobře zavedených“ (Nečasová, Dohnalová, Rídlová, 2012: 16–17) a „zevšeobecňujících“ (Lorenz, 2007: 65–67) myšlenkových rámců, typu „národní homogenity“ nebo „standardu žádoucího příslušníka národa“ (Lorenz, 2006: 68). Menšiny a občanská hnutí hájící občanská práva těch, kdo jsou stigmatizováni pro svou odlišnost, vyjadřují specifickou identitu klientů sociální práce zřetelněji a rázněji než dříve (Howe, 1994: 524; Lorenz, 2006: 69; 2007: 66). Platnost a jednoznačnost standardů žádoucího jednání, o které byli sociální pracovníci zvyklí opírat své klasifikace klientů, se rozplývá (Lorenz, 2006: 21–22, 73–74). Vzhledem k relativnosti, a tudíž platnosti všech interpretací, a následkem veřejné artikulace různorodých identit, nabývají na váze individualizované osobní identity a interpretace příjemců pomoci (Nečasová, Dohnalová, Rídlová, 2012: 18; Lorenz, 2007: 65–66). Za těchto okolností sociální pracovníci „přestávají být výhradní autoritou, která rozhoduje o významu událostí“ (Howe, 1994: 525). Tuší nebo reflektují platnost příjemci pomoci uplatňovaných osobních hledisek a jejich způsobů vnímání. Jejich komunikace s příjemci pomoci se tudíž přestává lišit podle toho, zda probíhá s někým, kdo se nachází uvnitř, nebo s někým, kdo se nachází vně kultury sociálního pracovníka. Každá komunikace se totiž podle Lorenze stává mezikulturní komunikací lidí s odlišnou identitou a odlišným způsobem chápání tématu, které je předmětem jejich pozornosti (Lorenz, 2006: 63, 83–84, 101 aj.). Jestliže není uznána žádná privilegovaná perspektiva, říká Howe, pravda se stává výsledkem „autorství založeného na spolupráci“ a „participativní konverzace“.

„Porozumění přestává být věcí vědění a stává se věcí dialogu.“ (Howe, 1994: 525.)

Permanentní vyjednávání

Shrňme-li dosud uvedené, můžeme říci, že sociální pracovníci při své práci vstupují s příjemci pomoci, spolupracovníky, manažery, úředníky a pracovníky jiných pomáhajících oborů přechodně do různých pragmatických aliancí, ve kterých s nimi vedou mezikulturní komunikaci. Znamená to, že sociální pracovníci, stejně jako všichni lidé v postmoderní společnosti, přecházejí z jedné sítě do druhé, aby tam komunikovali s lidmi, pro něž je pohled sociálních pracovníků zpochybnitelný, jejichž osobitému náhledu musí porozumět a které musí opakovaně přesvědčovat o relevanci svých myšlenkových rámců. Přechodný a

mezikulturní charakter spolupráce způsobuje, že chtějí-li pro sebe, pro příjemce své pomoci či někoho jiného něčeho dosáhnout, musí s účastníky přechodných sítí znovu a znovu všem, co je pro ně důležité, vyjednávat. Proměnlivost sociálních vztahů a individualizace identit jejich účastníků mají za následek, že předpokladem uznání sociální práce je v postmoderních podmínkách „*permanentní vyjednávání*“ (Payne, 2012) nebo konstantní vyjednávání odlišností (Lorenz, 2006: 99).

Podmíněnost důvěry možností kontrolovat pravidla diskuse

Otázka je, jakými pravidly se v rámci přechodných pragmatických aliancí řídí komunikace, jejímž obsahem je konstantní vyjednávání odlišností? Růžičková a Musil (2009: 87–89) zjistili, že jimi oslovení sociální pracovníci vyjádřili vizi klientů, kteří by měli možnost zažít, že „*sociální pracovník pro ně je kompetentní člověk, který jim kvalifikovaně pomáhá*“. Nevěřili však, že by snaha naplnit tuto vizi mohla oslovit všechny sociální pracovníky, a že by o tom mohla v rámci celé obce sociálních pracovníků proběhnout podle všem vyhovujících pravidel korektní diskuse: „*Každý má jinou představu, co to sociální práce je*“, ale „*už nevidí, že to dělá v rámci svého paradigmatu a že by měl uznávat jinou organizaci, kde na to jdou jinak*.“ Současně vyjádřili představu, že vizi příjemce pomoci, který na základě osobní zkušenosti očekává od sociálního pracovníka kvalifikovanou a účinnou pomoc, mohou sociální pracovníci rozvíjet a uskutečnit v rámci menších sítí lidí z různých oborů, kteří chtějí společně pomáhat lidem z určité cílové skupiny, např. uživatelům drog, dlouhodobě nezaměstnaným, klientům s psychiatrickou diagnózou, Romům aj. Spolupráci v rámci takových sítí popsali jako protiklad sociální práce na úřadě a prožívali ji jako prostor „*bez úředníků*“, kde mohou věci dělat po svém. Říkali, že sociální pracovníci z úřadů „*neberou tu naši službu vážně*“, kdežto na setkáních s lidmi ze své sítě „*cítí ... spřízněnost*“ a mohou se „*radit, co s těma úřadama, jak se k nim vymezit, co s úřadem práce a jak to funguje ...*“.

Růžičková s Musilem (2009: 88–89) se domnívají, že způsob, jakým výše citovaní sociální pracovníci konstruují svou identitu člena sítě lidí, kteří chtějí pomáhat určité cílové skupině, odpovídá Lyotardovu popisu seskupování lidí v postmoderní situaci. Lyotard říká, že lidé dnes nevěří velkým projektům, které ve jménu ušlechtilé ideje slibují lepší budoucnost pro všechny. Místo toho se přechodně sdružují do menších zájmových sítí. Činí tak především proto, že v jejich rámci mohou o problémech, které jsou pro ně aktuální, diskutovat podle vlastních, autonomně a průběžně vyjednávaných pravidel. (Lyotard, 1993: 175–176.) To podle mě znamená, že předpokladem uznání sociální práce v postmoderních podmínkách je její přijetí členy pragmatických aliancí, kteří věří, že praktický přínos sociálních pracovníků a

jejich myšlenkové rámce akceptovali během diskuse, jejíž pravidla měli, stejně jako sociální pracovníci, pod kontrolou.

Nejistota a návraty k universálním „pravdám“ a bipolárnímu myšlení modernity

Dosud popsany obraz postmoderního kontextu uznání sociální práce se zdá být tím, jak zdůrazňuje pomíjivost a relativitu nesourodných myšlenkových rámců, až příliš ucelený. Vše se zdá být přechodné a zpochybnitelné a o všem je třeba neustále, v rámci přechodných pragmatických aliancí mezikulturně vyjednávat. Výsledkem tohoto vyjednávání jsou vzory řešení problémů, které členové aliancí sice vnímají jako legitimní instituce, ale opět přechodně. Později nebo souběžně se vynoří jiné problémy a členové stávajících zájmových sítí se kvůli každému z nich přeskupí do nových aliancí. V jejich rámci přechodně vyjednávají jiná pravidla vyjednávání a mezikulturně vyjednávají jiné, přechodně legitimní vzory řešení dalších problémů ...

Obraz zdůrazňující relativitu stanovisek a pomíjivost výsledků vyjednávání dotahují relevantní autoři do důsledku tím, že relativizují i jeho jednoznačnost. Říkají, že relativní neplatnost stanovisek a pomíjivost dohod vyvolává v lidech postmoderní doby nejistotu, před níž se snaží uniknout návraty k jednoznačné platnosti vzorů modernity. Do přediva nesourodých představ a nespolehlivých dohod se vždy nesnaží vnést řád vzájemným mezikulturním vyjasňováním. Místo toho někdy pocitu chaosu čelí tím, že postulují samozřejmé a jednoznačné představy o tom, co je žádoucí. Podle Lorenze se tak snaží zpochybnit, že problém vzájemného porozumění vůbec existuje. Postulují „*všeobecnou platnost*“ hodnot úspěšné společnosti a z tohoto hlediska pak klasifikují lidi kolem na „dobré“ a „špatné“. Odlišnosti „špatných“ se pak případně snaží jednostranně potlačovat nebo tlumit, často přesvědčení, že tak činí „*pro jejich vlastní dobro*“. (Lorenz. 2006: 111.)

Ve srovnání s předpoklady moderního pohledu na věc je zde ovšem podstatný rozdíl. Zaujetím jednoznačných stanovisek se stoupenci všeplatných představ o žádoucím nestávají součástí velkých skupin lidí, s nimiž by své jednoznačné stanovisko bytostně a dlouhodobě sdíleli. Do repertoáru jednoznačných představ, které pro svou „všeplatnost“ ztratily důvěru veřejnosti, sahají jako do nepřeborné zásobárny vzorů. Surfují v ní jako v internetovém vyhledávači, aby v ní našli jasné stanovisko, a z jeho perspektivy mohli pro sebe „uspořádat“ chaotický svět, a zmírnit tak své osobní nejistoty. Pokud třeba sociální pracovnice sáhne do standardu žádoucího jednání svého národa, aby v něm třeba našla „pracovitost“ a mohla z jejího hlediska klienty rozdělit na „zasluhující si pracanty“ a „beznadějně lenochy“, nevytváří tím nový národ pracovitých. Vyhýbá se tím chaosu, který by

před ní vyvstal, pokud by každého příjemce pomoci respektovala jako autentickou osobnost s její individuální životní strategií. Případně s několika kolegy na pracovišti vytvoří pragmatickou alianci, aby si ve snaze zvládnout nesourodé požadavky manažerů, předpisů a příjemců pomoci klientů navzájem potvrzovali platnost představy, že „pracantům je třeba věnovat více času, kdežto případy lenochů je třeba toliko úředně zpracovat“.

Relevantní autoři popisují sklon sahat ve snaze o zvládnání nejistoty do repertoáru „universálně platných“ vzorů modernity u manažerů i u sociálních pracovníků. Podle Dustin (2007: 13–30) se manažeři snaží pomocí fordistických¹² metod řízení omezovat nejistotu, kterou v nich vyvolává tendence sociálních pracovníků vycházet z myšlenkových rámců jejich oboru. Ty nekladou důraz na výstupy, které jsou prioritou manažerů, ale na proces interakce s příjemcem pomoci (Lymbery, 2001: 380; Dustin, 2007: 29). Sociální pracovníci tudíž uvádějí manažery v nejistotu tím, že se odklánějí od výkonových cílů organizace. Manažeři se proto snaží výkonové cíle prosazovat rutinizací pracovních postupů a standardizací indikátorů výkonnosti. (Dustin, 2007: 28–30.)

Fook a Gardner (2007: 7–9) popisují, jak uvedenou reakci manažerů prožívají sociální pracovníci, a dodávají, že pro ty je zdrojem nejistoty právě fordismus manažerů. Sociální pracovníci říkají, že důraz manažerů na procedury, administrativu, dílčí fragmenty problémů a na výstupy uvádí v pochybnost jejich představy, jak vykonávat svou práci. Witkin a Iversen (2008) a Nečasová, Dohnalová a Rídlová (2012) popisují, jak se sociální pracovníci s touto nejistotou vyrovnávají.

Witkin a Iversen říkají, že z hlediska postavení svého oboru ve společnosti se někteří sociální pracovníci obracejí k moderním vzorům kontroly svých pozic. Zdůrazňují proto „vědeckost“ sociální práce, výlučnost oborového vědění a terminologie a kontrolu profesních asociací nad vstupem do povolání (Witkin, Iversen, 2008: 489).

Nečasová, Dohnalová a Rídlová (2012) řeší otázku, jak sociální pracovníci zvládají nejistotu ve vztahu s příjemci pomoci. Říkají, že vzor „kompetentní profesionál – nekompetentní laik“, podle něhož se v moderním kontextu utvářel vztah pracovníka s klienty, vystřídal v postmoderní situaci mezikulturních interakcí¹³ vzor „kompetentní expert –

¹² Pro „fordismus“ je podle Dustin (2007: xi) charakteristické užití moderní racionality, či vědeckého řízení při vytváření efektivní organizace, která hromadně produkuje hmotné výrobky. Pro fordistickou organizaci jsou příznačné standardizované a nediferencované produkty, masová spotřeba, vertikální hierarchické řízení, centralizovaná byrokracie, zřetelné ohraničení specializací s jasně vymezenými činnostmi a rolovými očekáváními dělníků a kolektivní filosofie.

¹³ To, co Lorenz (2006) označuje jako všeobecnou přítomnost mezikulturní komunikace, je podle mého názoru „lícem mince“, jejíž „rub“ popisují Nečasová, Dohnalová a Rídlová (2012) jako „relativizace platnosti všech myšlenkových rámců“. Z tohoto důvodu jsem si dovoluji do teze Nečasové a Dohnalové s Rídlovou dosadit pojem „mezikulturní komunikace“, přestože jej citované autorky explicitně neuvádějí.

kompetentní expert“ (Nečasová, Dohnalová, Rídlová, 2012: 14–15, 18–20). Sociálním pracovníkům to přináší nejistotu tím, že ve vztahu „dvou expertů“ získává příjemce pomoci legitimně moc, kterou může použít jednostranným způsobem. Sociální pracovníci se proto „*mohou uchýlovat k paternalističtějším vzorům sociální práce, které by jim mohly poskytovat kýžené hranice, v nichž by se mohli se cítit bezpečně.*“ (Nečasová, Dohnalová, Rídlová, 2012: 21.)

2.2 Utváření nového vzoru jednání a interakcí

Tato podkapitola je věnována otázce, jak si relevantní autoři představují nebo jak si na základě jejich argumentace lze představit podněty vzniku a typické rysy abstraktního vzoru jednání a interakcí, pro který se v moderním kontextu vžilo označení „sociální práce“. Impuls vzniku a typické rysy abstraktního vzoru popíšu zvlášť pro moderní a postmoderní dobu.

Věc značně zjednoduším tím, že nebudu popisovat rozvětvené zákruty vývoje sociální práce¹⁴. Argumenty citovaných autorů budu interpretovat typologicky, a soustředím se tudíž na pomyslný „okamžik zrodu“ moderní představy „sociální práce“ na přelomu 19. a 20. století a na pomyslný „moment“ iniciace postmoderní představy „sociální práce“ v soudobé společnosti. Rozdílné charakteristiky moderní a postmoderní podoby abstraktního vzoru sociální práce v „okamžiku“ jejich pomyslného zrodu popíšu typologicky ze čtyř hledisek. Z hlediska impulsu, který v daném kontextu vedl nebo vede k formulaci abstraktní představy sociální práce. Z hlediska pojetí problému, který by měla sociální práce řešit. Z hlediska představy o způsobu reakce na tento problém. A z hlediska představ o typické podobě interakce mezi poskytovateli a příjemci pomoci.

2.2.1 „Umývání černých“ – představa o sociální práci v moderním kontextu

Představu sociální práce, která se podle relevantních autorů zrodila v moderním kontextu, vyjádřil metaforicky v šedesátých letech 20. století černošský sociální pracovník Dodson (1970: 89–96). Metaforu o „umývání černých“ vyslovil v době, kdy hnutí za práva znevýhodněných začala veřejně relativizovat platnost národních standardů žádoucího jednání, o které byli sociální pracovníci zvyklí opírat své klasifikace klientů. Řekl, že jeho kolegové obvykle nepochybují, že chudé černochy „*není možné přimět ke spolupráci*“. Připouštějí ovšem, že někteří chudí černoši „*mohou růst*“. Tím o nich podle Dodsona říkají, že jsou

¹⁴ Popis vývoje sociální práce jako instituce by vyžadoval samostatné pojednání, které zde nemohu nabídnout. Základní představu podle nás nabízejí práce Luboveho (1968), Davise (1982), Abel (1994), Partona (1994) a Lorenze (2006, 2007) aj.

ochotni se nechat „umýt“, „projít přeměnou v obstojnou napodobeninu člena dominantní skupiny“, což v Americe znamenalo stát se „černými Anglo-Sasy“.

Impuls

Dodsonovo anekdotické vyjádření Lorenzova výkladu účasti sociálních pracovníků v „projektu“ kulturní homogenizace populace národního státu (viz výše 2.1.1) upozorňuje, že vznik sociální práce souvisel s tím, jak byla v moderní době chápána odlišnost. Podle výše uvedených výkladů moderního kontextu vzniku sociální práce byla impulsem k utváření představy tohoto specializovaného oboru kulturní nestejnorodost populací národních států, respektive potřeba kulturní homogenizace jejich obyvatelstva.

Autoři se liší ve výkladu pohnutek, které potřebu kulturní homogenizace vyvolávaly. Funkcionalisté Wilensky a Lebeaux (1965: 54, 181–187, 286) považovali kulturní homogenizaci za potřebu systému společenského celku. Etnická a náboženská pestrost přistěhovalců zvyklých žít v agrárních poměrech podle funkcionalistů nepřála vzniku motivované pracovní síly v průmyslu. Bylo proto třeba podporovat jejich orientaci na vzory jednání, které byly žádoucí v kontextu průmyslu a urbanizovaných sídel. (Wilensky, Lebeaux, 1965: 54.) Foucaultovské výklady interpretují snahu o kulturní homogenizaci jako výraz zájmu elit zajistit kulturní předpoklady vládnutí (Parton, 1994: 14–19; Howe, 1994: 517; Lorenz, 2006).

Přes tyto interpretační rozdíly uvedení autoři shodně popisují, že sociální práce byla reakcí na problémy vyvolané odlišnostmi mezi těmi, kdo v rámci moderního národního státu naplňovali a nenaplňovali představy o „normalitě“. Bez „kulturně standardizované“ populace, která byla původně plná „odlišných“, nemohl fungovat moderní průmysl a nebylo možné zajistit loajalitu občanů (Lorenz, 2006: 31). Podle tohoto výkladu vznikla sociální práce jako reakce na obavy z přemíry odlišnosti a z jejich důsledků. Byla vyvolána v život a získala uznání jako aktér kulturní homogenizace.

Problém, který měla sociální práce řešit

Sociální pracovníci nebyli jedinými aktéry homogenizační mise. Kromě představitelů elit se na ní podíleli vzdělavatelé, lékaři, psychologové, cvičitelé sportu, pracovníci sociálních služeb nebo administrátoři sociálních dávek aj. (Lorenz, 2006: 31–36). Každá z těchto skupin měla v rámci homogenizační mise specifickou funkci. Od sociálních pracovníků se očekávalo, že budou řešit problémy, které se týkaly interakce „odlišných“ s lidmi a organizacemi působícími v moderní, resp. industriální společnosti. Podle relevantních autorů prožívaly elity

a občané žijící podle uznávaných konvencí jako problematické zejména interakce mezi „odlišnými“ a jejich komunitou a dále interakce mezi soukromím „odlišných“ a sférou veřejného života.

Problémů v interakci mezi „odlišnými“ a komunitou si všímají Wilensky a Lebeaux. Ukazují, že etnická a náboženská pestrost přistěhovalců, navyklých na agrární poměry, znesnadňovala jejich orientaci v pomyslné „džungli“ specializovaných organizací (Wilensky, Lebeaux, 1965: 286). Současně také snižovala schopnost komunit velkých měst oceňovat konvenční a korigovat „deviantní“ chování (Wilensky, Lebeaux, 1965: 181–187). Interakce mezi „odlišnými“ a komunitou tedy byla obtížná pro obě strany. Pro „odlišné“ bylo obtížné se orientovat a pro zavedené obyvatele komunity bylo těžké korigovat důsledky jejich dezorientace.

Na problémy v interakci mezi soukromím „odlišných“ a sférou veřejného života poukazuje Parton. Uvádí, že vznik sociální práce byl ve své době součástí řešení neřešitelného problému, jak učinit péči o děti veřejnou záležitostí, aniž by byl narušen ideál rodiny a její autonomie. Na jedné straně bylo třeba respektovat autonomii soukromého života rodiny. Na druhé straně bylo třeba umožnit, aby veřejné subjekty regulovaly dopady nevhodné péče o děti na jejich aktuální nebo potenciálně antisociální jednání v dospělosti. Veřejnému publiku byly otázky tohoto typu předkládány z hlediska sociálního celku – státu nebo komunity. Opatření veřejné politiky měla prosazovat zájmy, které byly prezentovány jako zájmy celku. Neobešla se tudíž bez přímého zasahování veřejných subjektů do života rodin „odlišných“. Jejich soukromí bylo ovšem chráněno široce uznávaným ideálem autonomní rodiny. (Parton, 1994: 16–17.) Interakce mezi veřejnou sférou a soukromím rodin proto byla choulostivá.

V představách elit a veřejnosti postupně vykrytalizoval problém obtížné interakce „odlišných“ s veřejnou sférou a komunitou, který byl dílčím aspektem širšího problému kulturní heterogenity populace moderní společnosti. Vzniká otázka, co vedlo k jeho vydělení. Proč elity a veřejnost považovaly za vhodné, vyčlenit obtíže v interakcích „odlišných“ s veřejnou sférou a komunitou ze širšího problému kulturní heterogenity a na tyto obtíže reagovat odděleně? Odpověď, že to bylo přirozené, literatura neuvádí. Relevantní autoři totiž vycházejí z předpokladu, že vyčlenění dílčí části problému bylo „přirozené“ z tehdy platných hledisek.

O jaká hlediska šlo? Wilensky a Lebeaux (1965: 249–250) říkají, že některé specializace „jsou pravděpodobně výsledkem úvah o profesní pravomoci a výsadách profese, a ne aktuálních zlepšení efektivity“, která se v moderní společnosti od ustavení specializace obvykle očekává. Hlediska, ze kterých se v moderním kontextu jeví jako přirozené, aby byl

problém kulturní heterogenity dále členěn, byla tedy podle dobových autorů dvě. Za prvé, to bylo přesvědčení, že zvládnání užšího problému je efektivnější. Za druhé, se jako samozřejmé jevílo, že se na řešení vymezeného problému snaží získat monopol skupina specialistů.

Wilensky a Lebeaux sice upozorňují, že obě hlediska nemusí být vždy v souladu. Z dlouhodobého hlediska se však podle nich přínosy aplikace obou hledisek pro sociální celek pravděpodobně setkají.

Vznik specializace na dílčí problém z důvodů, které s efektivitou nesouvisí, totiž podle Wilenskyho a Lebeauxe (1965: 249–250) nebrání, aby její ustavení přineslo výhody jinak těžko dosažitelné. Zúžení předmětu specializované činnosti na dílčí aspekt komplexnějšího problému sice někdy způsobuje potíže při koordinaci. Z technického hlediska má však toto zúžení umožnit, aby se specialista nemusel zabývat povahou komplexního problému a mohl se soustředit na jeho část. Díky tomu může při řešení části celku nabýt značného mistrovství. (Wilensky, Lebeaux, 1965: 258.) Zúžení problému navíc umožňuje, aby na jeho řešení získala monopol organizovaná skupina specialistů, která zajistí, že problém budou zvládat výhradně k tomu školení specialisté. Ti přitom budou respektovat určité etické normy, a díky tomu budou kvalitně provádět činnost specializovanou na parciální část problému. (Wilensky, Lebeaux, 1965: 283–285.)

Lze tedy říci, že aktéři formulace problému s interakcemi „odlišných“ ve své době spontánně považovali vynětí této dílčí části za samozřejmý krok k efektivnímu zvládnutí komplexního problému kulturní heterogenity. Zúžení navíc pravděpodobně podporovali sociální pracovníci, kteří usilovali o získání statusu profesionálního oboru. Zužování problému jim mimo jiné umožňovalo prezentovat vědeckost používaného postupu řešení, a tím pro svůj obor získávat prestiž. Tuto domněnku podporuje Lubove. Američtí sociální pracovníci podle něj ve dvacátých letech 20. století narazili na nedostatek vědecky podložené teorie působení na interakce mezi klienty a jejich sociálním prostředím. Obavy z dopadu nedostatku vědecky zdůvodněného vědění na status oboru řešili příklonem k psychiatrii a zúžením předmětu své pozornosti na předpoklady osobnosti klienta pro jednání v interakcích s prostředím. (Lubove, 1968: 86.)

Proces zužování představy o problému, který měla v prvních dekádách 20. století řešit sociální práce, byl v předcházejících odstavcích prezentován příkladem vývoje zaměření moderní sociální práce Americe. Ten pravděpodobně ilustruje způsob, který byl při vymezování předmět pozornosti sociální práce i dalších pomáhajících profesí v moderním kontextu uplatňován nejen v Americe, ale i v Evropě. Domnívám se, že pro tento moderní způsobu vymezování problému, resp. předmětu specializace bylo charakteristické zaměření na

dílčí aspekt komplexnějšího problému. Moderní pomáhající profese se, pravděpodobně z důvodů, které výše uvádí Wilensky a Lebeaux, orientovaly na problémy, které by Barbier (2006) označila jako „stanovené“. Význam pojmu „stanovený problém“ vyplývá z výkladu typologie předmětu pozornosti odborníka, kterou zformulovala citovaná autorka.

Barbier rozlišuje dva typy problémů¹⁵, na které zaměřují odborníci svou pozornost. Na jedné straně je podle ní problém, který je „*stanoven*“ na základě určité specializované teorie. Na druhé straně je „*přirozený*“ problém, který před odborníkem vyvstává tak, jak ho přináší běh života nebo vývoj situace. Pozornost odborníka, který se zabývá přirozeným problémem, je zaměřena na vzájemné ovlivňování několika různých dílčích aspektů tohoto problému. Pokud je problém „stanoven“, předmětem pozornosti odborníka se stává jeden dílčí aspekt „přirozeného“ problému. (Barbier, 2006: 36–37.) Z výkladu Barbier podle nás vyplývá, že odborník na dílčí aspekt „přirozeného“ problému soustřeďuje svou pozornost a stává se pronikavým specialistou na jeho poznávání a řešení. (Tuto představu uvádí výše Wilensky a Lebeaux.) Pokud vývoj situace přináší nové a nové „přirozené“ problémy, specialista může „svůj dílčí aspekt“ opakovaně rozpoznat a soustředěně se jím zabývat v rámci každého z nich. Problém, na který se specializuje, je totiž součástí všech „přirozených“ problémů.

Podle Barbier jsou tedy „stanovené“ problémy konstruovány jako parciální, „přirozené“ problémy jsou konstruovány jako komplexnější. Pozornost odborníka na „přirozený“ problém je zaměřena na souvislosti mezi dílčími aspekty tohoto problému. Pokud jsou tyto aspekty ze vzájemných souvislostí vyčleněny, stávají se předmětem úzce specializované a pronikavé pozornosti odborníků na problémy, které byly „stanoveny“. (Barbier, 2006: 36–37.)

Z hlediska uvedené typologie je možné říci, že problém obtížné interakce „odlišných“ s veřejnou sférou a komunitou byl ve své době „stanoven“ jako dílčí aspekt tehdy aktuálního, „přirozeného“ a komplexnějšího problému kulturní heterogenity populace národní společnosti. Domnívám se, že tento způsob vymezení problémů, na které se má podle očekávání elit a veřejnosti zaměřit moderní pomáhající profese, byl pro moderní proces institucionalizace typický.

Můžeme se tedy domnívat, že v moderním kontextu vzniklo očekávání, že sociální pracovník bude specialistou na pomoc se zvládnutím dílčího aspektu komplexního problému

¹⁵ Barbier se zabývá vzděláváním jako poznávací aktivitou, a nehovoří proto o „problému“, ale „předmětu pozornosti“ (Barbier, 2006: 35–37). Vzhledem k tomu, že její typologii aplikuji při interpretaci procesu konstrukce „problémů“, na něž se v procesu institucionalizace oboru zaměřovala pozornost sociálních pracovníků, považuji v daném kontextu výrazy „předmět pozornosti“ a „problém“ za synonyma.

kulturní heterogenity. Tento dílčí aspekt je možné stručně označit jako obtíže „odlišných“ v interakcích s komunitou a se subjekty veřejné správy.

Představa o reakci sociálního pracovníka na obtíže „odlišných“ v interakci s veřejnou správou a komunitou

Od sociálních pracovníků se očekávalo, že budou na výše zmíněné obtíže v interakcích reagovat jako zprostředkovatelé. Relevantní autoři popisují moderní pojetí jejich zprostředkovatelské úlohy dvěma způsoby – jako nástroj uspokojování potřeb společenského systému nebo jako technologii vládnutí.

Funkcionalisté Wilensky a Lebaux chápou zprostředkování, které podle nich sociální pracovníci běžně vykonávali, jako nástroj uspokojování potřeb společenského systému, např. jeho potřebu integrace nebo trvání. Sociální práce má napomáhat integraci a trvání systému tím, že zprostředkovává v komunitě dostupné zdroje (morální vzory, informace, příležitosti, služby nebo podporu) jednotlivcům a rodinám, kterým se těchto zdrojů nedostává. (Wilensky, Lebaux, 1965: 286).

Autoři, kteří o věci uvažují z Foucaultovské perspektivy interpretují zprostředkování jako nástroj zajištění vládnutí působením státní moci a veřejných subjektů na „odlišné“. Jak jsem uvedl výše, toto působení nebylo možné zajistit, aniž by aktéři vládnutí vstoupili do soukromí rodin, které však bylo chráněno ideálem autonomie rodiny. Nástrojem překonávání této choulostivé bariéry se stala sociální práce, jejímž úkolem bylo zprostředkování působení veřejných opatření do mikrosféry každodenního soukromého života konkrétních rodin a jedinců (Parton, 1994: 15–17; Howe, 1994: 517–519; Lorenz, 2006: 41–44).

Z perspektivy, která sociální práci interpretuje jako „technologie vládnutí“, je zprostředkování zdrojů „odlišným“ přisuzována role nástroje moci. Parton (1994: 19) proto zprostředkování zdrojů označuje výrazem „*investice do individuálních životů*“. Od sociálních pracovníků se z tohoto hlediska očekávalo, že zprostředkování zdrojů rodinám a jedincům využijí jako nástroj vlivu očekávání veřejných subjektů na jednání občanů v soukromí. Pomocí zprostředkování zdrojů a diskursů různých organizací do života konkrétních rodin a jedinců se měla sociální práce snažit propojovat osobní projekty jedinců a rodin s představami o sociálním řádu, šířit žádoucí pravidla životního stylu, vyvolávat změny chování a podněcovat rodiny, aby překonávaly svá morální selhání. (Parton, 1994: 17–19; viz též Howe, 1994: 517–519.)

Zpřístupnění zdrojů a podpora při integraci měla přitom záviset na úsudku sociálních pracovníků, zda konkrétní jedinci patří mezi ty „odlišné“, které je možné (re)integrovat, nebo

mezi ty „odlišné“, které (re)integrovat nelze (Lorenz, 2006: 43–44; Howe, 1994: 517–519). Dodson by řekl, že přístup odlišných k pomoci závisel na úsudku sociálních pracovníků o tom, zda jejich klienti „mohou růst“ nebo „nemohou růst“, či zda se „chtějí“ nebo „nechtějí“ nechat „umýt“. Ty, kteří „mohou a chtějí“, bylo třeba „umýt“, tedy pomoci jim, aby se svým chováním přiblížili národnímu standardu, a mohli tak překonávat překážky interakcí s různými subjekty. Zejména s veřejnými a soukromými organizacemi a s lidmi, kteří žili podle národního standardu a zavedeným způsobem života. U těch, kdo „se umýt nemohou nebo nechtějí“, měl sociální pracovník podle očekávání zajistit kontrolu tím, že jim zprostředkuje zázemí k životu a přiměřenou formu péče. Lorenz (2006: 44) uvádí, že veřejné subjekty i občané si tuto přiměřenou formu péče často představovali jako azyl – pracovní útulek, ústav nebo vězení (Lorenz, 2006: 44).

Představa o interakci sociálních pracovníků a příjemců pomoci

Podobně jako je tomu u jiných institucí, i abstraktní vzor způsobu řešení problému v interakcích mezi „odlišnými“ a komunitou či veřejnou správou zahrnuje pojetí personálu instituce. Pojetí personálu obvykle sestává ze dvou představ. Z představy o abstraktně, neosobně pojatých typech účastníků způsobu řešení daného problému. A z představy o očekávaném průběhu vzájemných interakcí mezi těmito typy účastníků. Na základě toho, co říká relevantní literatura, je možné říci, že v moderním kontextu se ustálila představa, podle níž personál sociální práce tvoří dva typy účastníků procesu pomoci.

Jedním je sociální pracovník, o němž se předpokládá, že je zaměstnanec občanské nebo státem zřízené organizace, jejímž posláním je naplňovat filantropické cíle nebo jednat s občany ve věcech veřejné správy. Autoři se shodují, že předchůdci sociálních pracovníků byli převážně dobrovolníci, kteří, zejména v závěru 19. století, působili ve filantropických spolcích. Záhy se ovšem sociální pracovníci stávali zaměstnanci občanských nebo státních organizací (Lubove, 1968: 1–21; Parton, 1994: 16–18; Lorenz, 2006: 45 ad.; aj.). Domnívám se, že souběžně s tím se začala utvářet představa, že sociální pracovník svou práci obvykle vykonává v námezdním poměru. Na tom pravděpodobně nic neměnila skutečnost, že v různých zemích se odlišně vyvíjelo pojetí participace občanských organizací a jejich zaměstnanců na realizaci státem uzákoněných sociálních práv občanů (Lorenz, 2006: 45 ad.).

Lze proto usuzovat, že v národních státech, kde stát svěřoval poskytování uzákoněných dávek nebo služeb do rukou státních úřadů a státem zřízených organizací, mohl být sociální pracovník typově chápán spíše jako zaměstnanec státní organizace. V národních státech, kde stát do poskytování uzákoněných dávek nebo služeb zapojoval i občanské organizace, mohl

být sociální pracovník typově chápán spíše jako zaměstnanec občanské organizace. Případně jako zaměstnanec, lhostejno, zda v občanském nebo státním sektoru. Tak, či onak, představa sociálního pracovníka pravděpodobně nebyla spojována s obrazem dobrovolníka, kterého Lorenz (2006: 44) označil jako „*před-profesionální předchůdce*“ sociálních pracovníků. Nevíme ovšem, zda tím chtěl Lorenz říci, že sociální pracovníci byli, na rozdíl od svých předchůdců, „profesionály“ v tom smyslu, že byli zaměstnanci, ne však dobrovolníci, nebo v tom smyslu, že byli školenými odborníky, identifikovanými s kulturou svého oboru a s kolegy, sdruženými v jedné profesní organizaci?

Literatura, která hovoří o zrodu představy sociální práce na konci 19. a v prvních dekádách 20. století, popisuje postupný nárůst odborně školených sociálních pracovníků (např. Lubove, 1968: 22–54; Wilensky, Lebeaux, 1965: 291–298; McLaughlin, 2008: 4–5). Nezmiňuje se však o tom, že by sociální pracovníci tehdy byli členy profesních asociací či komor. Ty totiž začaly vznikat až později v souvislosti se dílčími úspěchy snahy sociálních pracovníků získat pro své povolání status profesionálního oboru. Rozpoznat, zda a kdy se součástí abstraktní představy sociálního pracovníka stalo mínění, že sociální pracovník není toliko „zaměstnanec“, ale „zaměstnanec organizovaný v profesním sdružení“, je obtížné. Lorenz i další autoři anglosaské literatury, ze které, až na výjimky, čerpám, totiž bez rozlišení používají výraz „profesionál“ ve dvou významech. Za prvé pro označení pracovníka „profesionálního oboru“ (viz Greenwood, 1976 a úvod podkapitoly 2) a za druhé pro označení člověka, který svou práci vykonává jako zaměstnanec, tedy v námezdním poměru.

Vedle sociálního pracovníka je podle moderní představy druhým typem účastníka řešení daného problému jedinec nebo rodina, kteří jsou „odlišní“, protože jejich jednání neodpovídá samozřejmé představě člověka vymezené národním standardem.

Na základě toho, co o moderním pojetí vztahu sociálního pracovníka s příjemcem jeho pomoci říká literatura, lze usuzovat, že interakce mezi nimi by podle dobových představ měla probíhat podle vzoru „expert – klient“. Nečasová, Dohnalová a Rídlová uvádějí, že z perspektivy tohoto vzoru byl sociální pracovník chápán jako kompetentní a schopný řešit problémy klienta, o kterém se předpokládá, že je nekompetentní laik. Aby „bezradnému“ klientovi pomohl, sociální pracovník v roli experta shromažďuje data o jeho situaci, provádí diagnózu, formuluje představu o řešení, provádí terapii a celou proceduru vyhodnocuje. Představu o jeho interakci s klientem je možné souhrnně označit jako „katalytickou“ – sociální pracovník je chápán jako „katalyzátor“, který vyvolává určité reakce klienta, aniž by se přitom sám jakkoliv měnil. (Nečasová, Dohnalová, Rídlová, 2012: 14.)

Lze usuzovat, že popsaný model interakce „kompetentního experta“ s „nekompetentním klientem“ koresponduje s výše popsanou představou sociálního pracovníka jako aktéra kulturní homogenizace. Podle této představy posuzuje sociální pracovník způsobilost k integraci u „odlišných“, které považuje ve věci národního standardu za nekompetentní.

2.2.2 V arénách vyjednávání – představa sociální práce v postmoderním kontextu

Fawcett (2012) rozlišuje „*postmoderní*“ a „*kritické postmoderní*“ perspektivy, protože podle ní odlišně reagují na relativizaci všech stanovisek a myšlenkových rámců. Říká, že „postmoderní“ perspektivy různé myšlenkové rámce dekonstruují, zbavují je tím privilegovaných pozic a současně zpochybňují možnost akceptovat některý z nich jako adekvátní. I „kritické postmoderní“ perspektivy chápou dekonstrukci jako předpoklad neprivilegovanosti různých myšlenkových rámců. Nejde jim však o relativizaci obecně, nýbrž o relativizaci myšlenkových rámců účastníků určitého kontextu nebo situace. Předpokládají, že vzájemný respekt účastníků situace, který z takto pojaté relativizace plyne, může být východiskem vyjednávání. Účastníci situace při něm mohou vzít v úvahu ty ze svých identit a stanovisek, která jsou podle nich pro danou situaci relevantní, a proto je v daném kontextu prezentují. Díky tomu podle Fawcett mohou vyjednáváním společně rozlišovat postupy, které jsou v daném situačním kontextu akceptovatelné a neakceptovatelné (Fawcett, 2012).

Pojem „relativizace, která otevírá prostor pro vyjednávání o situaci“, který Fawcett odlišuje od „proste relativizace“, je podle našeho názoru analogický s představou Lyotarda o přechodné stabilizaci pravidel diskuse situačním vyjednáváním. Lyotard má na mysli vyjednávání mezi lidmi, kteří nedůvěřují „vyprávěním“, jež líčí dnešní dění jako proces směřující k budoucímu, prozatím ovšem neuskutečněnému naplnění nějaké obecně uznávané hodnoty. Tito lidé nemají k dispozici sjednocující ideje. Pokud před nimi vyvstane určitý problém, vytvoří pragmatickou alianci s těmi, kdo při jeho řešení chtějí, vedeni odlišnými motivy, prosazovat určitý zájem. To činí stále znovu tak, jak se před nimi se změnou situace vynořují nové a nové problémy. Vytvářejí tak přechodné a tematicky, tedy na určitý problém zaměřené sítě, v jejichž rámci vyjednávají o pravidlech, podle kterých mají v úmyslu diskutovat své téma. Diskusi o něm pak mohou vést podle vlastních pravidel, která jim v dané chvíli vyhovují. (Lyotard, 1993: 175–176.)

Pokud je něco sjednocuje, je to představa, že chtějí mít pod kontrolou pravidla diskuse, na které se účastní. Tuto představu se jim podle Lyotarda daří uskutečňovat v zájmovém uskupení, které podle vlastních pravidel diskuse hledá způsob, jak zformulovat a vyjádřit společný zájem, pro který se v dané situaci dali přechodně dohromady. Fawcett analogicky

formuluje představu vyjednávání, při němž relativizace všech stanovisek umožňuje účastníkům brát navzájem v úvahu svá stanoviska, a díky tomu dospět k názoru, že pro danou situaci je určitý postup adekvátní. Podobnou představu podle nás označuje výrazem „*permanentní vyjednávání*“ Payne (2012) nebo označením „*participativní konverzace*“ Howe (1994: 525). Lorenz analogicky hovoří o konstantním vyjednávání rozdílů.

Představy Lyotarda a Fawcett i dalších uvedených autorů podle mě upozorňují, že postmoderní relativizace a de-hierarchizace paralelních myšlenkových rámců vyvolává funkční nezbytnost situačního, a tudíž s každým dalším tématem či problémem znovu začínajícího vyjednávání o pravidlech diskuse a o představě účastníků, jak postupovat v dané situaci. Provizorní, a tudíž s každou novou situací znovu začínající vyjednávání je podle uvedených autorů pro sociální práci „funkčně nezbytné“. Za prvé proto, že jiným způsobem není v podmínkách postmoderní relativizace různých pohledů možné dosíci ani dohody o společném postupu v určité situaci, ani uznání relevance specifického přínosu sociální práce pro řešení konkrétních situací (Lorenz, 2006: 99; Payne, 2012). Za druhé proto, že užitečnost sociální práce, a tím také uznání jejího přínosu, je z hlediska kritických postmoderních perspektiv podmíněno uplatňováním participativní strategie¹⁶. Ta je totiž podle autorů, kteří uvažují v intencích kritických postmoderních perspektiv, neodmyslitelným principem vyjednávání v podmínkách relativizace, a tudíž platnosti paralelních myšlenkových rámců (Howe, 1994: 525; Fawcett, 2012: 171–172).

Představa funkční nezbytnosti permanentního vyjednávání mě přivádí k domněnce, že permanentní situační vyjednávání je klíčovým předpokladem institucionalizace sociální práce v postmoderní společnosti. Respektive klíčovým kontextem, ve kterém se institucionalizace sociální práce v postmoderní společnosti odehrává či může odehrávat. Opakovaným uplatňováním vlastního myšlenkového rámce při vyjednávání s ostatními účastníky každé nové situace sociální pracovníci v postmoderních podmínkách získávají (Payne, 2006: 154–159, 2012; Růžičková, Musil, 2009) nebo mohou získávat (Lorenz, 2006: 99) přechodně, ale opakovaně uznání svého pohledu na aktuální problémy a svého přínosu pro jejich řešení. Payne (2012) konstatuje, že „*permanentním vyjednáváním sociální pracovníci konstruují své role, svou identitu a hranice mezi pomáhajícími obory uvnitř i vně organizací, kde jsou zaměstnání*“.

¹⁶ Vedle funkční nezbytnosti někteří autoři explicitně zdůrazňují (Fawcett, 2012; Howe 1994) a další nepřímo oceňují (Lorenz, 2006; Payne, 2012), že participativnost permanentního situačního vyjednávání koinciduje s hodnotovým důrazem sociální práce na respekt vůči stanoviskům příjemců pomoci a dalších účastníků jejich životních situací nebo dalších aktérů procesu pomoci.

Je-li permanentní situační vyjednávání klíčovým předpokladem uznání sociální práce, pak kontextem, ve kterém se dnes insitucionalizace sociální práce odehrává nebo může odehrát, jsou „*arény vyjednávání*“, v nichž sociální pracovníci podle Paynea (2012) vyjednávají své role, identity a hranice s jinými obory. Podle Paynea (2012) jsou pro sociální práci relevantní zejména tři takové arény. Pro první z nich je charakteristické vyjednávání mezi příjemci pomoci, sociálním pracovníkem a zaměstnavatelskou organizací. Druhá aréna je vymezena vyjednáváním mezi stoupenci politických zájmů, autoritami, které prosazují určitá pravidla sociálního řádu (mimo jiné sociálního státu), a účastníky ideologických diskursů. Třetí arénu permanentního vyjednávání rolí, identit a hranic sociální práce jsou podle Paynea interakce mezi zaměstnavatelskou organizací a profesí. Na jiném místě označuje Payne (2006: 154–158; viz též Růžičková, Musil: 2009) čtvrtou arénu, pro kterou je charakteristické vyjednávání pojetí tématu (případu nebo situace) a jeho řešení v mezioborovém kontextu. Někde v těchto arénách působí impulsy, které vyvolávají nebo mohou vyvolávat do nekonečna se opakující procesy provizorní formulace, legitimizace a standardizace vzorů řešení problémů, které jsou specifické pro sociální práci.

Impuls

Vycházím z výše zdůvodněného předpokladu relevantních autorů, že moderní doba přinesla problém kulturní nestejnorodost populací národních států a sociální práce se v jeho rámci ustavila jako způsob zvládnání problémů v interakcích mezi „odlišnými“ na jedné straně a komunitou a subjekty veřejné správy na druhé straně. Zajímá mě, co je nebo může být impulsem analogického procesu v takové postmoderní společnosti, ve které k ustavení instituce prostředníka mezi konformní většinou a „odlišnými“ v moderní době nedošlo.

Připouštím, že postmoderní analogie moderní insitucionalizace sociální práce nemusí v soudobém kontextu proběhnout vůbec. Nicméně vývoj společností moderního typu vedl ke vzniku specifického oboru činnosti zaměřené na problémy v interakcích. Kladu si tudíž otázku, zda lidé v postmoderní společnosti konstruují analogický, byť odlišně strukturovaný problém. Krystalizuje v postmoderních podmínkách abstraktní představa činnosti zaměřené na problém analogický modernímu problému interakcí s „odlišnými“, aniž by byla inspirována předlohou z moderní doby? Relevantní autoři se neptají, „zda“, ale „v jaké podobě“ bude zprostředkovatelská role sociální práce v postmoderních podmínkách pokračovat (viz např. Parton, 1994: 29; Lymbery, 2001: 380; Lorenz, 2006: 101 aj.). Znamená to, že předpokládají pokračování vlivu moderního vzoru, nebo se domnívají, že analogický vzor vznikne v postmoderních podmínkách znovu jiným způsobem a v jiné podobě, nezávisle

na existenci moderní předlohy? Na tyto otázky neznám odpověď. S vědomím rizika omylu proto budu vycházet z předpokladu, že v postmoderní společnosti existují impulsy¹⁷ vzniku nějaké analogie představy problému v interakcích a způsobů jeho zvládnání. Kladu si tudíž otázku, jaké důvody to podle relevantní literatury jsou.

Relevantní autoři uvádějí tři takové impulsy. Za první, podmíněnost fungování institucí mezikulturním porozuměním (Lorenz, 2006: 115). Za druhé, podmíněnost zvládnání života v postmoderních podmínkách individualizovaným životním plánováním (Navrátil, Navrátilová, 2008; Lorenz, 2006: 101–104). Za třetí, dopady manažerismu v pomáhajících organizacích na život uživatelů pomoci (Parton, 1994: 29; Dustin, 2007 aj.).

Podle Lorenze se ve společnosti mnohočetných identit, kde není možné počítat s porozuměním vycházejícím ze široce sdíleného standardu, změnila podmínky fungování institucí. Komunikace v rámci určité kultury se stala mezikulturní komunikací lidí s individualizovanou identitou (Lorenz, 2006: 106). Ti, dodejme, sledují a vyjadřují situační zájmy formulované přechodně v rámci tematicky zaměřených sítí či pragmatických aliancí (Lyotard, 1993: 175–176). Individualizace, přechodnost a situační charakter osobních perspektiv způsobují, že spolu jen vzácně komunikují lidé, kteří by obsah a téma hovoru interpretovali stejným způsobem.

Podle Lorenze se za těchto okolností změnila podmínky využívání běžných institucí. To je podmíněno mezikulturním porozuměním. Bez něho nejsou lidé s odlišnými identitami a s přechodnými, situačně podmíněnými zájmy schopni využívat instituce, jako je např. pomoc při zajišťování věcných podmínek života, zajišťování lidských práv a zákonných oprávnění, navazování vazeb, jejichž účastníci mohou spoléhat na vzájemnou zodpovědnost, apod. Schopnost lidí s odlišnými identitami a přechodnými, situačně podmíněnými zájmy využívat uvedené nebo další instituce závisí na jejich vzájemném porozumění, jehož východiskem je přijetí předpokladu, že ostatní jsou odlišní. (Lorenz, 2006: 101–115.)

Lorenz (2006: 101) interpretuje mezikulturní charakter veškeré komunikace a jeho vliv na využívání institucí jako impuls ke změně sociální práce. Ta se podle něj má stát nebo stává prostředníkem mezikulturního porozumění, které se stalo součástí každé interakce.

¹⁷ Abstraktní představa sociální práce může být samozřejmě přijata z jiného kulturního prostředí. Vycházím ovšem z předpokladu, že podmínkou jejího uznání za prakticky využitelný nástroj řešení problému je zkušenost společnosti, která abstraktní představu přijímá, s tímto problémem, respektive se situacemi, ve kterých lidé tento problém prožívají (viz Berger, Luckmann, 1991: 75). Abstraktní představa způsobu řešení, která je převzata z jiného kulturního prostředí, může přivést k danému problému pozornost nebo podnítit sklon jej sociálně konstruovat. K tomu ovšem může kolektivně dojít za předpokladu, že lidé mají s daným problémem zkušenost, případně že jsou přesvědčeni, že takovou zkušenost mají.

Předpoklad, že fungování institucí je podmíněno porozuměním mezi lidmi s odlišnými perspektivami, platí i v postmoderní společnosti, kde se dříve moderní představa sociálního pracovníka – zprostředkovatele příliš neujala. Mnohočetnost identit zde omezuje porozumění mezi těmi, kdo jednají podle zavedených vzorů interakce. Předpokládáme tedy, že snaha překonávat tento typ omezení může být impulsem k formulaci představy prostředníka, který lidem pomáhá vyjednávat porozumění, když jim jeho nedostatek brání navázat nebo prožívat vztahy podle běžných vzorů interakce. Ať už jde o vzory osobní, pomáhající, veřejné, administrativní, obchodní nebo jiného typu interakce.

S tématem individualizace identity souvisí i další předpokládaný impuls ke vzniku sociální práce. Výše, v podkapitole 2.1.2 je uvedeno, že relativizace kolektivních vzorů identity a rozšíření nabídky různých identit zejména elektronickou cestou, způsobilo, že prostředkem přípravy a naplnění vlastního životního běhu každého jedince se stalo individualizované životní plánování. Lorenz (2006: 102) a Navrátil s Navrátilovou (2008: 126–127) upozorňují, že tato situace ponechává lidi bez tradičních, autoritami potvrzovaných vzorů, které lidem dříve skýtaly a „předepisovaly“ jasnou orientaci. Navrátil a Navrátilová se proto domnívají, že sociální práce by měla přijmout úkol pomáhat se životním plánováním lidem, pro něž je vytváření a uskutečňování osobní životní strategie bez autoritativních vzorů obtížné. Pro řadu lidí není totiž snadné vybírat z chaotické nabídky životních vzorů. Zvažovat rizika jejich výběru. Založit na osobním výběru a vlastním dotváření vybraných vzorů osobní strategii vlastního života. Rozhodovat se podle ní. Vyjednávat o uspořádání vztahů s lidmi a organizacemi tak, aby tyto vztahy alespoň nebránily uskutečnění jejich osobního plánu života. (Navrátil, Navrátilová, 2008.)

Navrátil s Navrátilovou chápou tyto nesnáze jako důvod k přizpůsobení sociální práce novým okolnostem života. Kladu si otázku, co existence nesnází se životním plánováním znamená z hlediska utváření a přijetí představy sociálního pracovníka ve společnosti, která pro takovou představu nemá k dispozici vlastní historickou předlohu. Domnívám se, že z tohoto hlediska se nesnáze s osobním plánováním vlastního života v kulturně nestejnorodém prostředí mohou stát impulsem vzniku a přijetí představy facilitátora vytváření a realizace životních strategií v interakci s kulturně heterogenním prostředím.

Parton a Dustin inspirují k položení další otázky: Mohou impulsy ke krystalizaci představy zprostředkovatelské role sociálního pracovníka vznikat jako reakce na důsledky procedurální pojetí¹⁸ distribuce sociálních služeb pro jejich příjemce? V zemích, kde byla sociální práce

¹⁸ Sociální pracovník, který uplatňuje procedurální přístup, očekává, že se na něj příjemce služby, obrátí s jasně formulovaným požadavkem, který se týká předem definovaného problému. Pracovník považuje za vhodné

jako obor ustavena v moderním kontextu, se procedurální přístup prosazuje od sedmdesátých let 20. století v souvislosti s manažerismem. Parton (1994)¹⁹ a Dustin (2007) interpretují tento proces jako součást postmoderního vývoje.

Parton chápe kontext, ve kterém se proceduralizace sociální práce prosazovala, jako důsledek kritiky diskursu sociálního státu, tzv. „*welfarismu*“ (Parton, 1994: 24). Ta podle něj byla ovlivněna politickým neo-liberalismem, jehož teze se shodovaly s argumenty dalších kritiků „*welfarismu*“, např. volnomyšlenkářů, akademiků, feministek, socialistů, etnických menšin a dalších zájmových skupin, kteří by se sotva sami hlásili k nové pravici nebo neoliberalismu (Parton, 1994: 25). Tato kritika z různých stran podle Partona vedla ke zpochybnění autority myšlenkového rámce sociální práce, který zdůrazňoval „rehabilitující intervenci“. Rehabilitující přístup podle kritiků nepřinášel, co jeho stoupenci slibovali, a selhával při kontrole rizik, kterým byly vystaveny zejména děti a mladí lidé.

Na úkor autority rehabilitujícího pojetí sociální práce se začal prosazovat diskurs, pro který Parton použil od Johnsona převzaté označení „*welfare pluralismus*“. Z hlediska tohoto diskursu kladli aktéři politiky sociálních služeb a nadřazení sociálních pracovníků důraz na monitoring rizik jednání a odpovědnosti jedinců a rodin. Jádrem role sociální práce se postupně stalo posuzování rizik a individualizované využívání vzácných zdrojů, za účelem kontroly nebezpečných a podpory izolovaných a zanedbávaných. Ve sféře sociálních služeb se prosadil důraz na pluralitu poskytovatelů, minimalizaci poskytování služeb státem, využívání neformálních zdrojů péče, smluvní vztahy, inspekci a účast tzv. spotřebitelů na rozhodování. Politika služeb se podle Partona stala arénou pro škálu stoupců lokálních a dílčích zájmů, uplatňovaných prostřednictvím lokálních a dílčích strategií. Role sociálních pracovníků se přesunula od poskytování pomoci k tzv. managementu péče. (Parton, 1994: 25–30).

reagovat na problém předem určeným způsobem, tedy provedením stanovené procedury, nebo provedením procedury, kterou vybere z několika stanovených postupů. Pokud se požadavek klienta netýká problému, který je stanoven pravidly, pracovník považuje za vhodné věnovat pozornost pouze pravidly určenému problému, zredukovat požadavek klienta na tento problém a zbývající část požadavku klienta, tedy jeho ostatní problémy, ponechat mimo pozornost. (Musil, 2013b.)

¹⁹ Partonovu postmodernistickou interpretaci proceduralizace sociální práce v Anglii odmítají Smith a White (1997). Autorky uvádějí, jak chápou jednotlivé postmodernistické teze Partona, a uvádějí zpochybňující argumenty vůči nim. Proceduralizaci sociální práce v Anglii interpretují jako důsledek diktátu centrální státní moci a její politiky prodchnuté ekonomickým liberalismem. Sociální práci v Anglii interpretují jako akceschopnou profesi. Na rozdíl od Partona, který uplatňuje tezi o relativizaci autority vědění sociální práce v kontextu (nejen neoliberální) kritiky jejího rehabilitativního přístupu z různých stran (Parton, 1994: 22–29), nevysvětlují, proč sociální pracovníci nedokážou jejich údajnou akceschopnost účinně uplatnit. Argumenty Smith a White vůči jednotlivým tezím Partona jsou nepochybně hodny diskuse, která ovšem tematicky přesahuje rámec této kapitoly.

Management péče charakterizuje Dustin jako nákup sociálních služeb z veřejného rozpočtu za účelem uspokojení uznatelných potřeb spotřebitele a za přijatelné náklady pořízení služeb na trhu. Nákup provádí manažer péče, který podle kritérií stanovených zaměstnavatelem posuzuje potřeby spotřebitele a rozhoduje, které z nich je podle stanovených kritérií odůvodnitelné uspokojovat. Stanovuje individuální „balík služeb“, který by měl uspokojit uznané potřeby daného spotřebitele a umožnit, aby náklady na nákup služeb byly přijatelné pro příslušný rozpočet. Navržený balík služeb obvykle schvaluje nadřízený, a manažer péče pak ze škály organizací státního, nevládního i soukromého sektoru vybírá poskytovatele a smluvně zajišťuje dodávku služeb spotřebiteli. Průběžně a standardizovaným způsobem přitom elektronicky eviduje vykonávané činnosti a podle stanovených norem zaznamenává jejich časovou a ekonomickou náročnost. (Dustin, 2007: ix–xvii, 37–68 ad.)

Dustin na základě vlastního výzkumu dokládá, že role manažera péče v každodenní praxi zcela neodpovídá výše popsanému očekávání nadřízených. Zjistila, že manažeři péče skutečně posuzují potřeby spotřebitelů podle stanovených kritérií, v rámci rozpočtových omezení nakupují předem definované typy služeb a tráví čas vykazováním předepsaných činností a finančních nákladů na ně. Současně však poskytují spotřebitelům pomoc, kterou by podle představ jejich nadřízených měli vykonávat smluvně najatí poskytovatelé služeb. Manažeři péče zprostředkovávali interakce spotřebitelů s poskytovateli, zastupovali spotřebitele, když vyjednávali se „strážci rozpočtu“ o zařazení služeb do „balíku“, zajišťovali integraci služeb různých poskytovatelů, zastupovali spotřebitele při jednáním s nimi a vykonávali dohled nad kvalitou a uceleností služeb poskytovaných konkrétnímu spotřebiteli. (Dustin, 2007: 57–119.)

Z hlediska předpokladů o postmoderním kontextu institucionalizace sociální práce lze poznatky Dustin interpretovat jako projev relativizace platnosti myšlenkových rámců všech zúčastněných: zatímco nadřízení relativizují odborné představy sociálních pracovníků o pomoci spotřebitelům, spotřebitelé a sociální pracovníci v roli manažerů péče relativizují jednoznačnou platnost očekávání nadřízených. Manažeři péče to podle zjištění Dustin dělají proto, že „spotřebitele“ chápou jako „klienty“, to je lidi, kteří potřebují pomoci. Klienti podle nich mají v důsledku nadřízených, kteří šetří náklady, příliš omezenou možnost výběru služeb. Potřebují pomoc, když si ujasňují své potřeby, pomoc při rozhodování o nabídnutých možnostech, potřebují se dozvědět, jaká mají práva a pomoci je uplatnit, potřebují pomoci akceptovat změnu ... atd. (Dustin, 2007: 81–100).

Jinak řečeno, manažeři péče se na základě zkušenosti s reakcemi spotřebitelů myslí, že spotřebitelé potřebují provázet procesem zprostředkování služeb, této pomoci se jim však nedostává. Tento typ zkušenosti může pravděpodobně být pro manažery péče i pro jejich

„klienty“ impulsem k úvahám o roli sociálního pracovníka, který by byl průvodcem procesem zprostředkování služeb.

Tato domněnka je ovšem diskutabilní. Podle Dustin totiž manažery péče vede k úvahám o tom, že spotřebitelé jsou vlastně „klienti“, kteří potřebují provázet, to, že znají představu případového sociálního pracovníka. Mnozí z nich učinili s touto představou v minulosti praktickou osobní zkušenost. Jinak řečeno, mezer v systému managementu péče si všimají díky tomu, že představa sociálního pracovníka – průvodce byla ve společnosti, kde žijí, již dříve uznána a oni mají k dispozici její abstraktní předlohu. Přes tuto výhradu se domnívám, že zkušenost s reakcemi klientů na mezery procedurálního pojetí distribuce sociálních služeb může vést k úvahám o provázení procesem zprostředkování i ve společnosti, v níž abstraktní předloha sociálního pracovníka – průvodce není příliš známa. V České republice např. existují skupiny pomáhajících pracovníků z různých organizací a oborů, kteří se scházejí, aby diskutovali o způsobech zprostředkování komplexní pomoci klientům a hledali cesty, jak překonávat administrativní a organizační překážky poskytování tohoto typu pomoci (Růžičková, Musil, 2009: 86–87; Nepustil, 2011: 77 ad.).

Problém, který má sociální práce řešit

Představu o problému či problémech, které by měla sociální práce v postmoderním kontextu řešit, lze na základě relevantní literatury charakterizovat ze dvou hledisek. Jednak z hlediska věcné povahy problémů. Za druhé z hlediska způsobu, jakým sociální pracovníci na problémy věcné povahy v postmoderním kontextu pohlížejí.

Z věcného hlediska poukazují autoři relevantní literatury na problémy sociálního vyloučení. K tomu podle nich může docházet ze tří důvodů. Ohrožení sociálním vyloučením může být způsobeno za prvé, nedostatkem komunikativní kompetence jedinců v mezikulturním vyjednávání. Za druhé může k sociálnímu vyloučení vést nedostatek schopnosti lidí vytvořit si vlastní představu o svém žádoucím životě. Za třetí může být sociální vyloučení důsledkem proceduralizace poskytování pomoci. Tyto tři důvody sociálního vyloučení spolu v postmoderním kontextu souvisí.

Jak je uvedeno výše, Lorenz hovoří o podmíněnosti fungování institucí mezikulturním porozuměním. To je podle něj dosažitelné prostřednictvím mezikulturní komunikace. Pokud jí účastníci interakce nejsou schopni, vzniká problém:

„Jestliže není možné překonat rozdíly kulturně zakotvených stanovisek pomoci komunikace, přestává být možné, aby byli jedinci propojeni ve společnost tak, že bude zachována jejich vlastní identita, a těmto jedincům přitom bude ponechána svoboda být jiný než ostatní.“ (Lorenz, 2006: 106.)

Řečeno jazykem teorie postmoderní společnosti to podle mě znamená následující: Omezit možnost jedince řídit se vlastními představami o svém žádoucím životě, by mu ve společnosti plné mnohočetných nabídek, v níž nemají důvěru autoritativní vzory života, znemožnilo vybírat nabídky, situačně vyjednávat role a vztahy a naplňovat přechodná ujednání o nich. Jedinec by byl zbaven možnosti vstupovat do arén vyjednávání, a byl by tudíž sociálně vyloučen. Sociálnímu vyloučení ovšem nemusí být způsobeno vnějším omezením individuální volby. Může k němu také vést nedostatečná komunikativní schopnost jedince vyjasňovat si s ostatními vzájemné odlišnosti a díky tomu vyjednávat realizaci vlastních představ o svém životě ve vztazích s lidmi. Nedostatek této schopnosti by způsobil sociální vyloučení i v případě, že by možnost jedince vyjednávat nebyla zvenčí omezena. Lorenz tedy podle mě výše uvedeným citátem formuluje problém, který lze označit jako „sociální vyloučení v důsledku nedostatku komunikativní kompetence v mezikulturním vyjednávání“.

Pokud by se neschopnost konstantně vyjednávat a chápat rozdíly mezi sebou týkala většího počtu jedinců, společnost by čelila problému „dezintegrace v důsledku nedostatku komunikativní kompetence v mezikulturním vyjednávání“: „*Nebylo by možné pomoci komunikace dosáhnout dostatečnou úroveň vzájemné odpovědnosti jedinců a solidarity zjevně rozdílných lidí*“ (Lorenz, 2006: 106)²⁰.

K sociálnímu vyloučení v důsledku nedostatku komunikativní kompetence v mezikulturním vyjednávání dochází, pokud si lidé nedovedou navzájem ozřejmit rozdíly mezi vlastními představami o svém žádoucím životě a nedokážou si navzájem vyjasnit důsledky těchto rozdílů. Vlastní představy o svém žádoucím životě mají, nedovedou je však uskutečnit v interakci se svým sociálním prostředím.

²⁰ Na tomto místě by mohla vzniknout domněnka, že Lorenzova interpretace není v pravém smyslu slova postmoderní. Lorenz totiž explicitně vychází z habermasovské představy integrace komunity prostřednictvím komunikace (Lorenz, 2006: 104). Lyotard upozorňuje, že uvedená Habermasova představa je moderní povahy, protože sleduje hegelovskou logiku začlenění všech prvků každodenního života a myšlení do organického celku nebo kantovskou logiku syntézy řečových her poznání, etiky a politiky do celku jiného řádu (Lyotard, 1993: 18–19). Pokud by Lorenzova vize vytváření solidarity mezikulturní komunikací sledovala tuto habermasovskou logiku, nebyla by konzistentní s předpoklady relativizace všech myšlenkových rámců, fragmentace a individualizace identit, o které Lorenz opírá svou tezi o propojení intra a interkulturní komunikaci (Lorenz, 2006: 104–106). Tato inkonsistence však podle nás není Lorenzově argumentaci vlastní. Lorenz cituje Lyotardovu kritiku Habermase (Lorenz, 2006: 109) a vytváření solidarity mezikulturní komunikací chápe situačně. Jeho představa je tudíž konzistentní spíše s výše zmíněnou Lyotardovou představou přechodné stabilizaci pravidel diskuse situačním vyjednáváním (Lyotard, 1993: 175–176), než s hegelovskou představou organického celku nebo kantovskou představou syntézy řečových her odlišného typu do celku jiného řádu. K této domněnce mě mimo jiné vede výrok Lorenze, podle něhož „*nutnost utvoření komunity [skrze komunikaci] skýtá minimální naději, že úkol ukotvit já bez odvolávání se na esencialismus, by mohl být úspěšný*“ (Lorenz, 2006: 104). Domnívám se, že Lorenz zde inklinuje k výše zmíněné optice „kritického postmodernismu“ a situační participace (viz Facettw, 2012).

Existují ovšem lidé, kteří nemají vlastní představy o svém žádoucím životě ujasněné. Navrátil a Navrátilová (2008: 131) upozorňují, že někteří lidé jsou sociálním vyloučením ohroženi proto, že sami nedovedou odpovědět na otázku, „*jak žít a prožívat autentický a snad i šťastný život*“. Jejich sociální začlenění není omezeno tím, že si s ostatními nedovedou vyjasňovat vzájemné rozdíly. Tito lidé jsou ohroženi vyloučením proto, že nedovedou vytvořit nebo ujasnit vlastní představy o svém žádoucím životě, a nemají tudíž v interakci s ostatními co vyjasňovat.

Na lidi, kterým činí potíže vytvořit si vlastní představy o svém žádoucím životě nebo případně nesvedou realizaci těchto představ vyjednávat v mezikulturní komunikaci, číhá další nástraha. Pokud se s řešením důsledků svých potíží v životním plánování a v mezikulturním vyjednávání obrátí o pomoc na pomáhající pracovníky, mohou se dozvědět, že tento typ pomoci neposkytují. Jejich zaměstnavatelé od nich neočekávají, že budou usilovat o mezikulturní porozumění, které lidem poptávajícím pomoc umožní ujasnit si, co je pro ně důležité a s čím potřebují pomoci. Ani po nich nevyžadují, aby toto porozumění zprostředkovali dalším lidem, např. poskytovatelům služeb aj. Zjistí, že úkolem pomáhajících je posoudit rizika, která provázejí jednání žadatele o pomoc, tato rizika případně omezit nějakým zásahem a sledovat, zda byl zásah úspěšný (Parton, 1994: 24–30). Případně zjistí, že úkolem pomáhajících pracovníků je co nejlevněji nasmlouvat předem určené služby, a uspokojit tak předem vymezené, to je uznatelné potřeby. Nikoli tedy nutně všechny potřeby, jejichž uspokojení žadatel o pomoc očekává a případně neumí vyjednat. (Dustin, 2007: ix–xvii, 37–68 ad.) Pokud jsou role pomáhajících pracovníků pojaty způsobem, který popisuje Parton a Dustin, lidem se zpravidla nedostane pomoci s překonáváním nedostatku jejich životní orientace, nedostatku jejich komunikačních schopností nebo nedostatku porozumění s jinými lidmi a organizacemi (např. s dalšími poskytovateli pomoci). V takovém případě proceduralizovaná pomoc potvrdí vyloučení těch, kteří se na ni kvůli svému vyloučení obrátili.

Před sociálními pracovníky se tak rýsuje problém „nedostatku zprostředkování mezikulturního porozumění mezi žadateli o pomoc a poskytovateli této pomoci“. Pokud je zprostředkování mezikulturního porozumění předpokladem sociálního začlenění, jeho nedostatek je možné chápat jako faktor vedoucí k sociálnímu vyloučení. Parton tento problém charakterizuje pomocí citátu Baumana, podle něhož je v postmoderních podmínkách nezřetelnějším typem sociálního rozdělení napětí mezi „*autonomně pojatou sebe-definicí a vnucenou kategorizací, která je prožívána jako omezující a zneschopňující*“ (Parton, 1994: 29). Nezbyván než připomenout, co už bylo řečeno. Baumanem zmíněná omezující kategorizace se podle relevantních autorů v pomáhajících organizacích často objevuje,

protože sociální pracovníci nebo jejich nadřízení se snaží zvládat nejistotu, která plyne z relativizace jejich stanovisek, návratem k bipolárnímu myšlení moderny (Dustin, 2007: 28–30; Witkin, Iversen, 2008: 489; Nečasová, Dohnalová, Rídlová, 2012: 14–15, 18–20; viz výše podkapitola 2.1.2).

Uvedené problémy nedostatku životní orientace, obtíží v mezikulturní komunikaci a nedostatečného porozumění s jinými v kulturně fragmetarizovaném prostředí, jsou v literatuře formulovány způsobem, který odpovídá výše uvedené, moderní představě „stanoveného“ problému (viz výše 2.2.1). Jsou konstruovány z hlediska specializované teorie, zaměřené na pomoc s problémy v interakcích. Jejich konstrukce orientuje pozornost odborníka na mezikulturní interakci jako na dílčí aspekt komplexnějšího, „přirozeného“ problému sociálního vyloučení. Jsou formulovány tak, aby se týkaly zavedeného zaměření sociální práce na problémy v interakcích a aby se (potenciální) sociální pracovníci díky tomu mohli na podporu interakcí kulturně fragmetarizovaném prostředí specializovat.

Takové vymezení ovšem není v souladu se zjištěními Růžičkové a Musila o tom, jak sociální pracovníci v postmoderním kontextu vymezují předmět své pozornosti. Sociální pracovníci, s nimiž hovořili na jaře 2009²¹, uváděli, že chtějí společně s lidmi z různých organizací řešit „určitou problematiku“ bez ohledu, „jestli jsou psychologové nebo sociální pracovníci“, případně „psychiatři“ nebo další pomáhající pracovníci. Výrazem „určitá problematika“ označovali aktuální problémy určité cílové skupiny (např. uživatelů drog aj.) nebo aktuální nedostatek určitého typu pomoci (např. případové integrace apod.). Tato zjištění je možné interpretovat jako příznak sklonu dotázaných sociálních pracovníků zaměřit se na problémy, které by výše již citovaná Barbier (2006: 36–37) označila jako „přirozené“. Jejich zájem „radit“ se o těchto problémech spolu s psychology, psychiatry nebo dalšími pomáhajícími pracovníky atd. lze chápat jako nepřímou indikaci snahy zabývat se souvislostmi mezi dílčími aspekty, které jsou patrné z perspektivy lidí s odlišnými obory kvalifikace. (Růžičková, Musil, 2009: 83, 86–87.)

Představu společného zaměření na různé aspekty „přirozených“ problémů podle mě vyjadřuje také Payneova ilustrace konstrukce role sociálních pracovníků ve zdravotnickém zařízení. Payne (2006: 154–159; 2012) říká, že sociální pracovníci vyjednávají svou roli

²¹ Růžičková s Musilem (2009: 3) uskutečnili nestandardizované, hloubkové rozhovory se třinácti pomáhajícími pracovníky, kteří měli odbornou kvalifikaci v oboru sociální práce a v době šetření byli zaměstnáni na pozici „sociální pracovník“ nebo se za sociálního pracovníka považovali. Cílem zkoumání bylo zodpovědět otázku, jakým způsobem dotázaní sociální pracovníci uvažují o možnosti sledovat kolektivně jako sociální pracovníci společný cíl.

znovu a znovu, případ od případu v mnohaoborových sítích spolupráce. Ty se podle Paynea ustavují uvnitř organizací „za chodu“, aby jejich účastníci z různých oborů (např. sociální pracovníci, ošetřovatelé a psychologové) společně využívali své odlišné vědění při řešení vzájemně souvisejících aspektů každodenních problémů. Sociální pracovníci, stejně jako pracovníci jiných pomáhajících oborů podle Paynea obohacují společný přístup k problému svým specifickým vědění, expertizou a dovednostmi. Praxe každého z nich se podle Paynea stává alternativou, které navzájem vyvažují.

Uvedená interpretace zjištění Růžičkové s Musilem a poznatků Paynea mě vede k domněnce, že v postmoderním kontextu se projevuje sklon lidí se specializovaným vzděláním chápat problém, kterým se zabývají z hlediska oboru své kvalifikace, jako dílčí aspekt komplexnějšího, přirozeného problému. Myslím, že tuto domněnku podporuje předpoklad Lyotarda (1993: 175–176), že v kontextu relativizace všech perspektiv se odborníci nesdružují na základě své inklinace k určité autoritativní pravdě nebo perspektivě, ale situačně, podle toho, které téma je pro ně aktuální.

Typologicky řečeno, domnívám se, že v postmoderním kontextu se projevuje sklon vymezovat problémy, které má řešit sociální práce, jako dílčí aspekty komplexnějších, tzv. přirozených problémů. Tato domněnka sice koinciduje s výše uvedenými předpoklady teorie postmoderní situace, bude ji však třeba empiricky ověřit.

Představa o roli sociálního pracovníka

Relevantní literatura vymezuje dva odlišné typy představ o roli sociálního pracovníka v postmoderní společnosti. Jeden typ je popisem pojetí sociální práce v pomáhajících organizacích, které jsou ovlivněny výše zmíněným diskursem „welfare pluralismu“. Tento typ budu v návaznosti na Partona (1994: 26) označovat jako „představu manažera péče a rodinného života“. Druhý typ představy o roli sociálního pracovníka je výsledkem reflexe problémů lidí, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením v důsledku omezené kapacity vyjednávat v prostředí individualizovaných identit a mnohanásobných nabídek. Pro jeho označení budu používat výraz „představa facilitátora mezikulturního vyjednávání“.

Literatura obsahuje empirický popis kombinací obou uvedených typů představ o roli sociálního pracovníka (Dustin, 2007, viz výše; Musil, Janská, 2011 aj.). Je proto možné chápat je jako limitní typy²² a předpokládat, že v praxi představy obou typů soupeří, případně

²² Výrazem „typ“ označuji krystalickou formulaci specifické konfigurace charakteristik, které se společně a s různou intenzitou projevují v empiricky zaznamenaných případech. Výrazem „limitní typy“ označuji dvě nebo více krystalických formulací odlišných konfigurací charakteristik, které v očích jejich autora představují hraniční

se uskutečňují snahy je různorodými způsoby propojovat. Popisem dvou typů se tedy snažíme vyjádřit myšlenku, že v postmoderním prostoru jsou představy role sociálního pracovníka výsledkem vyjednávání, ve kterém se kombinují nebo spolu soupeří odlišná pojetí.

Představu manažera péče a rodinného života popsal typologicky Parton. Říká, že v kontextu „welfare pluralismu“ nejsou sociální pracovníci konstruováni jako případoví pracovníci (Parton, 1994: 26; viz též Dustin, 2007: 4). Podle Partona se pro ně stala rozhodující znalost zdrojů a sítí a hlavními činnostmi toho, kdo by měl být sociálním pracovníkem, se staly ...

„ ... monitoring a přezkoumávání ..., posuzování [rizik nebo potřeb²³], plánování, management péče, vyjednávání [a] koordinace [balíků služeb], využívání informačních technologií a aplikace zákonů a procedur ... stále více času se věnuje administrativní činnosti, schůzím, psaní zpráv a zprostředkování přístupu ke [vzácným] zdrojům – na úkor přímé práce s klienty nebo, jak jsou nyní konstruováni, s uživateli či spotřebiteli ... management informací se stal ústředním principem politiky i praxe všech od ústřední správy až po profesionály v přímém kontaktu s uživateli“ (Parton, 1994: 24, 26).

Rysy představy sociálního pracovníka jako facilitátora mezikulturního vyjednávání nalezneme u Navrátila s Navrátilovou a u Lorenze (2006). Tito autoři formulují představy o úkolech sociální práce, která by lidem pomáhala překonávat nedostatek kompetencí pro interakci s fragmentárním sociálním prostředím, a omezit tak jejich sociální vyloučení, které tento nedostatek provází. Navrátil a Navrátilová (2008: 132–133) formulují představu pomoci lidem, jejichž orientaci v parciálních nabídkách a v rizicích rozhodování o nich omezuje nedostatek schopnosti vytvářet vlastní představy o svém žádoucím životě. Lorenz (2006: 99, 175) zdůvodňuje vizi skloubení solidarity s respektem k rozdílům identity. Nepřímo přitom navrhuje představu pomoci pro ty, kteří sice mají vlastní představy o svém žádoucím životě, nedovedou je však uplatit, protože se jim nedostává komunikativní kompetence vstupovat do arén vyjednávání a mezikulturně v nich vyjednávat.

Spojení představ Navrátila s Navrátilovou a Lorenze vede k představě role sociálního pracovníka, který dvěma způsoby pomáhá lidem vyjednávat využití parciálních nabídek při realizaci jejich životních plánů. Na jedné straně podporuje jedince, aby byl schopen

body předpokládaného prostoru, v němž se pravděpodobně vyskytuje různorodá škála empirických konfigurací, které různými způsoby spojují s různorodou intenzitou přítomné charakteristiky zahrnuté do krystalicky zformulovaných konfigurací umístěných v předpokládaných hraničních bodech.

²³ Dustin (2007: 6) říká, že ochrana před rizikem je z hlediska managementu péče „konstruována jako jeden z možných typů potřeb“. Jestliže manažer péče během procesu posouzení zjistí, že dítě potřebuje ochranu před rizikem, zprostředkuje uspokojení této potřeby preventivní prací, kterou poskytuje zdravotní péče, vzdělávací služby a dobrovolný sektor.

zformulovat vizi sebe sama. Na druhé straně pomáhá vytvářet podmínky, ve kterých je individualizované situační vyjednávání využití konkrétních nabídek uskutečnitelné.

Navrátil a Navrátilová předpokládají, že sociální pracovník má jedincům pomáhat s jejich životní orientací. Očekávají proto od něj, že lidem pomůže „*plánovat jejich životní dráhu v síti příležitostí a rizik*“ a zvládat tak nejistotu, kterou v nich vyvolává tlak možností nebo nedostatek zdrojů (Navrátil, Navrátilová, 2008: 132–133). Lorenz (2006: 175) chápe pomoc se životním plánováním jako dílčí část podpory „*osobní obratnosti*“ jedince. Za její součást dále považuje podporu „*komunikativní kompetence v každé interakci*“, přičemž tato kompetence se v kontextu individualizace identit a relativizace všech myšlenkových rámců týká mezikulturní komunikace (Lorenz, 2006: 101, 98–115).

Výše zmíněnou Lorenzovi vizi skloubení solidarity a respektu k rozdílům identity lze chápat jako formulaci představy, že součástí role sociálního pracovníka, bude, kromě podpory osobní schopnosti lidí orientovat se v síti příležitostí a rizik, také podpora jejich práva být odlišný a současně být respektován jako rovnocenný. Tomu je podle Lorenze třeba napomáhat dvojitým způsobem – jednak v rámci případu, ale také z hlediska integrace lidí v komunitě.

V rámci jednotlivých případů by sociální pracovníci měli facilitovat situační a přechodná ujednání o významu individualizované identity konkrétních jedinců a o významu kulturních rozdílů mezi nimi. Tato ujednání jsou podle Lorenze předpokladem úspěchu každé pomáhající intervence. Bez vzájemného porozumění individualizovaným perspektivám a situačním zájmům pomáhajícího, příjemce pomoci a dalších účastníků jeho interakcí totiž není možné vyjednat užitečný cíl a způsob pomoci. Např. uspokojování věcných potřeb formou péče se může zcela minout účinkem, pokud mezi poskytovatelem a příjemcem služby není vyjednáno porozumění o potřebách příjemce a možnostech poskytovatele. Ve světě individualizovaných identit totiž nelze spoléhat na vzájemné předporozumění, které by se např. opíralo o nějakou obecně uznávanou představu o tom, co potřebuje příjemce péče. Jakýkoliv „obecný“ předpoklad se totiž s velkou pravděpodobností mine s individualizovaným očekáváním někoho, kdo žije svůj plán života. To platí jak pro pomoc spočívající v poskytování dávek sociální pomoci, tak třeba pro obhajobu práv příjemce pomoci na úřadě nebo v obchodním styku apod. (Lorenz, 2006: 98–115, 175.)

Z hlediska interakce lidí v komunitě nelze v postmoderním kontextu předpokládat, že se lidé s individualizovanou identitou mohou integrovat do komunity tím, že bez vzájemného přizpůsobení přijmou hodnoty ostatních. Sociální pracovníci by proto měli vstupovat do vyjednávání komunitních vazeb, které se týkají zájmů příjemců jejich pomoci, a případ od případu usilovat, aby tyto vazby byly založeny na situačně a přechodně ujednaných

představách o vzájemné odpovědnosti a oprávnění účastníků. Tímto způsobem mohou sociální pracovníci podporovat schopnost lidí zvládat vzájemné rozdíly při veřejném i neveřejném vyjednávání o konkrétních tématech v komunitě. Současně mohou předcházet vzniku pravidel interakce, která neberou v úvahu práva, morální pravidla a individualizované zájmy lidí v komunitě. (Lorenz, 2006: 99, 175.)

Dustin empiricky popsala pojetí role sociálního pracovníka, které spojuje výše uvedená charakteristiky role „manažera péče a rodinného života“ s rysy „facilitátora mezikulturního vyjednávání“. Manažeri péče, s nimiž hovořila v letech 1998 až 2000, posuzovali – v duchu představ „welfare pluralismu“ – podle stanovených kritérií potřeby spotřebitelů, nakupovali v rámci rozpočtových omezení předem definované typy služeb apod. Současně – v intencích představy facilitátora mezikulturního vyjednávání – provázeli spotřebitele při vyjednávání se „strážci rozpočtu“ a s poskytovateli smluvně zajištěných služeb, aby spotřebitelům pomohli ujasnit a vyjádřit jejich práva a potřeby a poskytovatelům umožnili porozumět potřebám spotřebitelů jejich služeb. (Dustin, 2007: 57–119, viz výše.) Jako sociální pracovníci, oficiálně v roli manažera péče, tedy v praxi, „za chodu“ – během vyjednávání o zájmech konkrétních spotřebitelů zformulovali komplexnější představu manažera péče. Ten facilituje porozumění a vyjednávání mezi spotřebitelem a poskytovateli o účelu a způsobu využití těch služeb, které sociální pracovník v roli manažera péče spotřebiteli zprostředkoval.

Payne (2006: 4–12) je přesvědčen, že existuje nekonečná řada představ role sociálního pracovníka, které jsou založeny na kombinování charakteristik odlišných pojetí sociální práce. Říká, že „každý případ a jakákoliv akce sociální práce obsahuje prvky [různých²⁴] pohledů“ (Payne, 2006: 18). Podle nás tím dává najevo, že pojetí sociální práce jsou podle něj v soudobém kontextu situační, respektive situačně vyjednaná a přechodná. Sociální pracovníci, kteří oficiálně působí v roli manažera péče, vytvářejí některé z pomyslně nekonečné řady představ o své roli nezávisle na svých nadřízených (např. Dustin, 2007: 66–67, 70; White, 2009 aj.), jiné s jejich podporou (např. Dustin, 2007: 68, 87, 97; Evans, 2009; aj.) a další oběma uvedenými způsoby současně (např. Clark, Newman, 1997: 95–120; Musil, Janská, 2011; aj.).

²⁴ Payne (2006: 12–20) používá trojčlennou typologii „*terapeutických*“, „*transformačních*“ a „*sociální řád zdůrazňujících*“ pohledů na sociální práci, které se podle něj v praxi prolínají. Tato typologie reflektuje dlouhodobé tradice sociální práce, a z věcného hlediska tudíž není zaměřena na reflexi reakce sociální práce na problémy postmoderní společnosti. Proto ji pro účely našeho pojednání nemohu přímočaře využít. Za reakci na postmoderní kontext ovšem považuji pojetí vztahu mezi uvedenými třemi typy pohledů. Payne (2006: 15, 18) říká, že „*tyto odlišné pohledy do sebe v praxi sociální práce zapadají nebo spolu soupeří*“ a „*každý případ a jakákoliv akce sociální práce obsahuje prvky všech tří pohledů*“.

Představa o interakci sociálních pracovníků a příjemců pomoci

Představy role sociálního pracovníka jako manažera péče a rodinného života (zkráceně „manažera“) a facilitátora mezikulturního vyjednávání (zkráceně „facilitátora“) se liší pojetím interakce mezi pomáhajícím a příjemcem pomoci. Kombinovat obě představy znamená řešit otázku, zda a případně jak skloubit jednostrannost, typickou pro představu manažera, se symetrickým pojetím interakce mezi pomáhajícím a příjemcem pomoci, které patří k představě facilitátora.

Typologicky čisté pojetí jednostranné interakce mezi manažerem péče a rodinného života a příjemcem pomoci popisuje Dustin. Případná otevřenost vůči představám tzv. spotřebitele, jak je nazýván příjemce pomoci poskytované manažerem péče, je zpravidla omezena očekáváními nadřízených. Ti očekávají, že manažeři péče budou smluvně zprostředkovávat výhradně uspokojení uznatelných, tedy předem, zákonem nebo nařízením představených definovaných potřeb spotřebitele. Přitom očekávají, že manažer péče nepřekročí stanovené limity nákladů na úhradu za služby, které mají uznatelné potřeby uspokojit. Očekávají také, že manažeři péče budou služby nakupovat u poskytovatelů, s nimiž nadřízení předem a z jejich hlediska výhodně sjednali hromadný kontrakt. Uvedená očekávání podle Dustin způsobují, že se spíše přizpůsobuje vymezení potřeb uživatele dostupným zdrojům, než naopak. (Dustin, 2007: ix–xvii, 37–68 ad.)

Za daných okolností sociální pracovníci v roli manažerů péče sice respektují, že spotřebitelé vycházejí z osobního pojetí svých neuspokojených potřeb, považují však za dané, že některé z jejich potřeb nebude možné uspokojit. Připouští si sice otázku, jak uspokojit potřeby spotřebitelů. Primární však pro ně je otázka, jak spotřebitelům pomoci rozhodovat se v rámci omezených možností. (Tedy, když není možné uspokojovat tři typy potřeb. Potřeby, které se vymykají definici uznatelných potřeb. Potřeby, jejichž naplnění by bylo „příliš nákladné“. Nebo potřeby, které služby nakoupené hromadným kontraktem nedokážou uspokojit.) Řeší pak otázku, jak zvládat situace, kdy by bylo třeba říci: „*Ach, promiňte, tohle není možné.*“ (Dustin, 2007: 86–88).

Lze tedy říci, že nadřízení od manažerů péče očekávají, že budou vycházet z předem definované škály možností a zařídí, aby spotřebitelé akceptovali nakoupené služby, i když jejich potřeby nebudou uspokojeny. Manažeři péče vyslovují k tomuto zadání výhrady. Při sestavování individuálního balíku služeb však vycházejí ze své znalosti možností rámovaných očekáváními zaměstnavatele a osobní pojetí neuspokojených potřeb spotřebitele pro ně není rozhodující. V tom je jejich pojetí interakce se spotřebiteli jednostranné. Sami to komentují

výrokem: „*Měli bychom používat výraz ‚partner‘, ale systémy nedovedou zařídit, aby lidé cítili, že jsou partneři.*“ (Dustin, 2007: 97.)

Jednostranný přístup k pojetí situace a potřeb rodiny předpokládá rovněž představa „manažera rodinného života“. Pro tu je podle Partona (1994: 24) příznačné očekávání, že sociální pracovníci budou za svůj primární úkol považovat posouzení a omezení rizik, která provázejí jednání členů rodin. Úkolem sociálního pracovníka v takto chápané roli je posuzovat podle předem daných instrukcí rizikovost, a tudíž vhodnost či nevhodnost jednání členů rodiny (Parton, 1994: 25–26).

Jednostranné pojetí interakce „manažera péče a rodinného života“ s příjemci pomoci, které se vyvinulo v praxi, neodpovídá tomu, jak pojetí téže role deklarovali proponenti „welfare pluralismu“. Ti podle Partona (1994: 25) dávali najevo, že „*účast spotřebitelů na rozhodování o budoucích plánech by měla být klíčová*“. Dle Dustin (2007: 81 ad.) bylo deklarovaným záměrem posílit možnosti volby spotřebitelů. Výzkumy však ukázaly, že tento záměr nebylo možné ve větším rozsahu uskutečnit, protože od manažerů péče se očekává, že budou „*současně posuzovat potřeby a zastupovat ...financování nákladů na služby*“. Tyto dva aspekty jejich role se podle zjištění Dustin dostaly do konfliktu. Ten manažeri péče formulovali jako konflikt mezi tím, co si mysleli, že se od nich očekává, a tím, co dělají. Jejich role byla omezena na posuzování uznatelných potřeb a na nákup služeb. Dostali se do role nákupčího, a očekávalo se od nich proto, že svou pozornost soustředí na služby, nikoliv na jejich uživatele. Úměrně tomu byla omezena doba kontaktu se spotřebiteli a na diskusi o využitelných službách a právech spotřebitelů, která by vytvořila podmínky pro jejich rozhodování, se nedostávalo času. Možnosti volby spotřebitelů byly omezeny hromadnými kontrakty s velkými dodavateli levnějších, ale standardizovaných, méně přizpůsobitelných služeb. Neuspokojené potřeby nebyly evidovány, takže nebyly k dispozici podklady pro zřizování služeb, které nebyly k dispozici. Potřebné služby proto někdy „*nebyly na jídelníčku*“. Deklarace proponentů „welfare pluralismu“ o uživateli, který spolurozhoduje, tak vedly ke vzniku „*mylného dojmu ‚zmocněného uživatele‘*“. Tzv. spotřebitelé se nestali partnery. (Dustin, 2007: 69–99; viz též Nečasová, Dohnalová, Rídlová, 2012: 15.)

Popsané napětí mezi oficiálně deklarovaným a žitým pojetím interakce s příjemci pomoci zvládají účastníci výzkumu Dustinové tak, že příjemce pomoci považují za „*klienty*“. To znamená, že je chápou jako lidi, kteří „*potřebují pomáhat*“. Interakci s nimi tedy manažeri péče koncipují jako mocensky nevyvážený vztah „*experta*“ a toho, „*kdo má tak tíživý problém, že o něm není schopen sám učinit volbu nebo se této volby vzdá*“. (Dustin, 2007: 95–

97.) Tím se „vracejí“ k modernímu, jednostrannému pojetí vztahu „kompetentního experta s nekompetentním klientem“ (viz o tom výše podkapitulu 2.2.1).

Z hlediska teorie postmoderny je tento „návrát“ možné interpretovat jako snahu manažerů péče zvládat nejistotu. Tu v nich vyvolává napětí mezi oficiálně deklarovaným pojetím spotřebitele jako partnera, a tlakem zaměstnavatelů, aby škálu potřeb domnělých spotřebitelů redukovali bez ohledu na jejich přání. Příklon k moderní představě vztahu pomáhajícího experta a nekompetentního klienta vzbuzuje v manažerech péče naději, že jako „mocní experti“ pomohou bezmocným klientům zvládat napětí mezi jejich potřebami a omezenou nabídkou služeb. Zbývá upozornit, že návrat manažerů péče k představě experta je reakcí na snahu jejich nadřízených zvládat jejich vlastní obavy. Ty v nich podřízení manažeri péče vyvolávají tím, že kladou důraz spíše na proces interakce se spotřebiteli než na ekonomickou hodnotu výstupů své práce. Zaměstnavatelé se obávají, že tento sklon manažerů péče zhorší bilanci nákladů a zisku, která je středem jejich pozornosti.

„Ti dole“ vyvolávají nejistotu „těch nahoře“, přičemž zvládání nejistoty „těmi nahoře“ způsobuje nejistotu „těch dole“, kteří jsou zaskočeni tím, že se jim se spotřebiteli nedaří jednat podle oficiální doktríny, tedy jako s partnery při rozhodování. „Ti dole“, tedy manažeri péče, na to reagují „návrátem“ k jednostrannému přístupu experta, což jim paradoxně umožňuje vyhybat se ještě jednostrannějšímu potlačování individualizovaných perspektiv uživatelů služeb. Pokud se totiž manažeri péče považují za experty, pokoušejí se spotřebitele provázet procesem vyjednávání, a případ od případu měnit jak rozhodnutí nadřízených o uznatelnosti potřeb, tak přístup poskytovatelů k jejich uspokojování.

Pokud právě uvedená interpretace vyvolala v čtenáři dojem chaosu, splnila svůj účel. Zprostředkovala mu totiž zkušenost, že známé a vcelku jasně formulované ideje mohou v kontextu relativizace perspektiv nabývat nečekané významy. Z hlediska pojetí interakce pomáhajícího a příjemce pomoci zde považují za pozoruhodné zejména to, že jednostranné pojetí, v němž je sociální pracovník „expertem“, se může stát nástrojem uplatnění individualizované osobní perspektivy „klienta“.

A právě uplatnění individualizované osobní perspektivy příjemce pomoci je důležitou součástí toho pojetí interakce mezi pomáhajícím a adresátem jeho pomoci, které formulují autoři představy „facilitátora mezikulturního vyjednávání“. Mezikulturní vyjednávání totiž podle nich vyžaduje, aby interakce mezi pomáhajícím a příjemcem pomoci byla symetrická (Navrátil, Navrátilová, 2008: 133; Lorenz, 2006: 106–108). Tedy, aby příjemci pomoci byli chápáni jako „*experti na svůj život*“ nebo „*experti na základě zkušenosti*“, a proces pomoci byl proto pojat jako komunikace dvou expertů (Nečasová, Dohnalová, Rídlová, 2012: 15, 18).

V tomto pojetí je příjemce pomoci považován za experta, který má dostatek informací o svém životě. Přesto, že je svém životě informován lépe než jiní, může se mu nedostávat instrukce k náležitému jednání a může mít nedostatek zdrojů k využití svých informací. Poskytnout nebo zprostředkovat tyto „přísady“ je proto úkolem pomáhajícího expert. (Nečasová, Dohnalová, Rídlová, 2012: 18–19). Nečasová s Dohnalovou a Rídlovou (2012: 18) považují pojetí interakce pomáhajícího a příjemce pomoci jako dvou expertů za přiměřené kontextu, ve kterém relativizace všech myškových rámců podporuje jejich souběžnou platnost a respekt k „jinakosti“ (viz též Lorenz, 2006: 107).

Představa spolupráce dvou expertů může v praxi narážet na výše popsanou snahu zaměstnavatelů proceduralizovat jednání sociálních pracovníků s příjemci pomoci, a předcházet tak časově náročné, a tudíž také nákladné, mezikulturní komunikaci mezi nimi. Představa symetrie může také narážet na výše popsaný sklon manažerů péče zvládat důsledky proceduralizace jejich rozhodování následováním vzoru experta, který pomáhá bezmocnému klientovi. Kromě toho se může představa partnerské spolupráce dvou expertů dostat do kolize s obavou sociálních pracovníků, že příjemci pomoci zneužijí moc, kterou jim partnerství skýtá, k jednostrannému jednání. Vedeni touto obavou se sociální pracovníci mohou uchýlovat k paternalističtějším vzorům jednání, v jejichž rámci by se mohli cítit před případným jednostranným jednáním příjemců pomoci v relativním bezpečí. (Nečasová, Dohnalová, Rídlová, 2012: 21.)

Lze proto předpokládat, že přímočaré následování některého ze dvou typologicky čistých vzorů interakce sociálního pracovníka a příjemce pomoci je málo pravděpodobné. Jak jednostranné, tak symetrické pojetí této interakce naráží v konkrétních situacích na okolnosti, které vyvolávají pochybnosti (např. sklon příjemce pomoci k nátlakovému jednání, nebo naopak jeho sklon k dohodě, nekompromisnost nadřízeného, nebo naopak jeho otevřenost vyjednávání aj.). Tyto a podobné okolnosti se v různých situacích liší. Každý případ nebo jakákoliv akce sociálního pracovníka se tak může stát arénou, jejíž účastníci za chodu situačně vyjednávají různé kombinace odlišných pojetí interakce mezi pomáhajícím a adresátem jeho pomoci.

2.3 Legitimizace a standardizace abstraktní představy sociální práce

Výše popsané vzory jednání, pro jejichž kulturně různorodé variace se vžilo označení „sociální práce“, se týkají zvládnání vlivu interakcí mezi lidmi s odlišnou kulturní orientací na společnost nebo na život lidí v ní. Stojíme před otázkou, jak podle relevantních autorů moderní a postmoderní verze těchto vzorů nabývaly, nabývají nebo mohou nabývat legitimitu

a stávat se standardními způsoby zvládnání zmíněných problémů. Jinak řečeno, jak se v moderní a postmoderní společnosti šířila, šíří nebo může šířit představa, že jednání podle vzoru interakcí s označením „sociální práce“ je přiměřené z hlediska hodnot, pravidel a dalších představ uznávaných jedinci a skupinami ve společnosti. A jak se jednání podle zmíněných vzorů pro tyto jedince a skupiny stávalo, stává nebo může stávat napodobovanou, samozřejmou a rutinní součástí života.

Oporou legitimacy a zdrojem standardizace obvykle bývá obsahová, řekněme věcná kompatibilita příslušného vzoru zvládnání problémů, které je třeba řešit, s představami lidí o těchto problémech. Respektive přesvědčení lidí o návaznosti mezi vzorem řešení a jejich představami o problémech. Touto, věcnou část výkladu legitimacy a standardizace jsem se zabýval výše v podkapitole 2.2, když jsme hovořili o impulsech a problémech, které vedly nebo vedou ke vzniku vzoru jednání označovaného výrazem „sociální práce“. V této podkapitole se budu zabývat představami relevantních autorů o procesech, které v moderní nebo postmoderní společnosti vedly, vedou nebo mohou vést k přesvědčení lidí, že příslušný vzor či v zory jsou přiměřeným a rutinním způsobem řešení jimi konstruovaných problémů. Budeme se tedy zabývat způsobem utváření legitimacy a standardizace moderního vzoru „zprostředkovatele interakcí odlišných s veřejnou sférou a komunitou“ (viz 2.3.1) a následně postmoderních kombinací vzorů „manažera péče a rodinného života“ a „facilitátora mezikulturního vyjednávání“ (viz 2.3.2).

Představy relevantních autorů o legitimizaci a standardizaci těchto vzorů navzájem souvisí (viz výše podkapitola 1). Budu je proto popisovat souběžně.

2.3.1 Moderní verze: legitimizace a standardizace vzoru zprostředkovatele interakcí odlišných s veřejnou sférou a komunitou

Východiskem moderní představy o způsobu legitimizace a standardizace vzoru zprostředkovatele interakcí odlišných s veřejnou sférou a komunitou je pojem konsensus. Moderní autoři jsou přesvědčeni o jeho spontánní přítomnosti v předivu společenských vazeb (Wilensky a Lebeaux, Lubove), postmoderní komentátoři moderního vývoje (DeSwaan, Parton, Howe, Lorenz) jej chápou jako sociální konstrukci, jejíž vznik byl stimulován elitami, a hovoří o něm proto, jako by to byl něčí „projekt“.

V podkapitole 2.1.1 je uvedeno, že sociální práce byla podle Wilenskyho a Lebeauxa reakcí na věcnou („funkční“) potřebu zprostředkovat imigrantům a dalším „odlišným“ orientaci v národním konsensu a v „džungli“ specializovaných organizací. Tato funkční potřeba vedla podle Wilenskyho a Lebeauxa ke vzniku specializované činnosti,

kteřou jsme v podkapitole 2.2.1 označili jako zprostředkování interakcí odlišných s veřejnou sférou a komunitou (dále jen „zprostředkování interakcí ‚odlišných‘“). Zdá se, že právě výše zmíněná potřeba orientace v národním konsensu a v „džungli“ specializovaných organizací byla impulsem ke vzniku vzoru zprostředkovatele interakcí „odlišných“. Podle Wilenskyho a Lebeauxa však nebyla dostatečným předpokladem uznání tohoto vzoru jednání za vhodný nástroj zvládnání problému kulturní nesourodosti industriální společnosti.

Aby se zprostředkovatelé interakcí „odlišných“ mohli na uspokojování dané funkční potřeby specializovat, museli nejprve získat renomé jako členové specializované profese. Výchozím předpokladem nabytí renomé tohoto typu je v očích Wilenskyho a Lebeauxa rámcový konsensus národní industriální společnosti o žádoucím standardu jednání člena jakékoli profese. Vzor zprostředkovatele interakcí „odlišných“ se podle citované dvojice autorů může stát legitimním, pokud lidé, kteří se na zprostředkovávání interakcí odlišných chtějí specializovat, vytvoří autonomní oborovou organizaci. Ta musí jasně delimitovat specifickou činnost svých členů a regulovat přístup k jejímu výkonu způsobem, který zajistí, že pracovníci oboru budou jednat v souladu s obecně uznávanými standardy žádoucího jednání profesionála. Profesní organizace se díky tomu stane v očích veřejnosti a elity zárukou, že její členové budou jednat podle konsensuálních očekávání národní společnosti. Za těchto okolností vytváří existence národního konsensu předpoklady k tomu, aby specialisté na zprostředkování interakcí odlišných získali patřičné renomé a jako organizovaná profese získali zákonné oprávnění k výkonu své specializace a právní garanci monopolu na provozování své specifické činnosti. (Wilensky, Lebeaux, 1965: 283–285, 299.)

Mezi standardy žádoucího jednání člena profese podle Wilenskyho a Lebeauxa (1965: 285) patří za první, technická kompetence, to je výlučné zvládnání vědecky zdůvodněného a specializovaného vědění a dovedností, které jsou chápány jako předpoklad poskytování služeb vysoké kvality. Za druhé, dodržování očekávaných principů jednání s klienty. Těmi jsou jednak „*neosobní*“ jednání, které se vyhýbá citové angažovanosti. Dále „*nezaujatost*“, spočívající v poskytování kvalitní služby všem bez ohledu na osobní sympatie sociálního pracovníka. A nakonec motivace „*ideálem služby*“, podle kterého pracovník dává přednost zájmům klienta před jinými zájmy, pokud se dostanou do konfliktu. Wilensky a Lebeaux (1965: 298–303) upozorňují na analogii uvedených standardů žádoucího jednání pro medicínu i sociální práci ve Spojených státech poloviny 20. století.

Za pozornost podle mě stojí zejména dvě charakteristiky výše uvedených představ o legitimizaci sociální práce v moderní společnosti. Těmi jsou za první, význam konformity vůči konsensuálním očekáváním a za druhé, relevance statusu oboru jako znaku legitimacy.

Výše uvedený výklad za prvé upozorňuje, že pojetí moderní společnosti jako společnosti založené na „rámcovém konsensu“, vede k představě, že legitimizace sociální práce jako specializované profese je podmíněna konformitou vůči celonárodním konsensuálním očekáváním. Případně, že legitimita profese sociální práce je s uvedeným typem konformity (logicky sice nesprávně, ale z hlediska prožívání přiměřeně) ztotožňována. Důraz na konformitu se může lidem, kteří si společnost představují jako konsensuální útvar, zdát banální.

Naprostou samozřejmost konformity pro legitimizaci ovšem relativizují předpoklady o postmoderní společnosti. Ty říkají, že sociální pracovníci by měli o legitimizaci své činnosti usilovat ve fragmentarizované společnosti, kde namísto „velkých“ konsensů existuje přehršel dílčích situačních konsensů. Z této perspektivy vyvstává domněnka, že pojetí legitimacy jako konformity může být přiměřené právě jen pro společnost moderního typu, ve které lidé důvěřují dominantním výkladům světa a budoucnosti²⁵. Zdá se tedy, že pojem „konformita“ může být užitečným nástrojem porozumění procesům legitimizace sociální práce právě jen v moderním kontextu.

Výklad Wilenskyho a Lebeauxe dále upozorňuje, že moderní teorie profesionalismu zahrnuje předpoklad, že výrazem legitimacy a konformity vůči celonárodním konsensuálním očekáváním či standardům, jsou určité statusové znaky (Wilensky, Lebeaux, 1965: 283). Dle Wilenskyho a Lebeauxe mohou sociální pracovníci, kteří přesvědčí veřejnost a elity, že jednají podle standardu člena profese, získat prestiž a zákonnou garanci monopolu pro svou specializaci. A monopol souvisí podle předpokladů Wilenskyho a Lebeauxe (1965: 283) s mocí a příjmem. Domnívám se, že stoupenci konsensuálního výkladu mohou předpoklad o těsné vazbě legitimacy, konformity a statusu uplatňovat s takovou samozřejmostí, že mohou legitimitu a status zaměňovat.

Záměna či ztotožnění představ o legitimitě, konformitě a statusu může být zavádějící i v moderní společnosti, kde (podle předpokladů teorie) lidé důvěřují dominantním výkladům světa a budoucnosti. V moderní společnosti integrované národním konsensem mohou mít vliv lidé s nekonformním jednáním, které vykazuje toliko image legitimacy. Případně se v takové společnosti může nekonformní jednání stát natolik běžným, že se nedostatek jeho legitimacy

²⁵ Domnívám se, že důvěra v dominantní výklady světa a budoucnosti je vlastní pro autory funkcionalistických i konfliktualistických teorií moderního typu. Obrazně řečeno, jak pro Parsonse, z něhož vycházejí Wilensky a Lebeaux, tak pro Marxe je přiměřená představa, že společnost může jako celek „fungovat“, pokud je jí vlastní konformita (normálních) lidí s řádem, v jehož hodnoty a pravidla (normální) lidé důvěřují. Z tohoto hlediska se funkcionalisté a konfliktualisté liší svými představami, jak takový řád ve společnosti vzniká, a svým hodnocením legitimacy řádu kapitalistické společnosti. Neliší se ovšem představou, že zdravá společnost se neobejde bez řádu akceptovaného a následovaného většinou, která nevykazuje příznaky sociálního nepřizpůsobení.

ztratí ze zřetele účastníků každodenního běhu života. Vždy zde ovšem zůstává možnost poukazovat na konsensuálně přijaté představy o žádoucím jednání.

Tato možnost v postmoderním kontextu, podle předpokladů teorie, chybí. Není zde totiž k dispozici konsensus, z jehož perspektivy by lidé mohli uznávat jako žádoucí jeden a tentýž standard jednání, shodně oceňovat konformitu s ním, a hromadně proto přiznávat vliv těm, kdo jednají konformně. Vliv plynoucí z uznání určitého způsobu jednání a jeho očekávaných přínosů je zde respektován přechodně. Uznává jej jen omezený okruh členů jedné z dlouhé řady zájmových aliancí, kteří se spojili, aby spolu řešili dílčí situaci. Konformita s tímto situačně uznaným způsobem jednání tedy zpravidla není zdrojem uznání a vlivu v očích aktérů jiných zájmových a situačních aliancí. Členové každé z nich společně vyjednávají řešení určité situace, a na všechny kolem se tudíž přechodně dívají z perspektivy toho řešení dané situace, které přechodně vyjednali. V danou chvíli mají tudíž sklon považovat jednání, které mezi sebou v rámci jedné aliance vyjednali jako žádoucí pro danou situaci, za standard žádoucího jednání všech lidí – tedy i členů jiných přechodných aliancí.

Proto se stává pravidlem, že aktéři jedné situační aliance (budeme jí říkat aliance A) mohou získávat ve společnosti moc a odsud plynoucí statusové znaky jednáním, které aktéři jiných situačních aliancí (budeme jim říkat OSTATNÍ aliance) nepovažují z hlediska svých představ o žádoucím jednání za legitimní. Konformita členů aliance A s jednáním, které se členům OSTATNÍCH aliancí jeví jako nelegitimní, může členům aliance A přinášet moc a další statusové znaky. Kdežto konformita se standardy žádoucího jednání vyjednanými v OSTATNÍCH aliancích, podobný vliv a statusové znaky přinášet nemusí. Jednoduchou ilustrací může být úspěšnost účastníků fiktivní aliance A, kteří sázejí na kvantitativně pojatou prezentaci svých projektů, v grantových řízeních, která ovládají stoupenci kvantitativně pojatého výzkumu. Postup členů aliance A i přístup (fiktivní) výběrové komise se může jevit členům jiných aliancí, kteří považují za přiměřené, používat kvantitativní nebo kvalitativní pojetí výzkumu podle toho, co je předmětem výzkumu, jako nelegitimní. Přístup, který považují za problémový, nicméně přináší výzkumům členům aliance A finanční podporu a následně prestiž atd.

Konformita, legitimita a status se tedy rozpojují, jedno přestává být předpokladem druhého nebo třetího. Z hlediska snahy porozumět postmoderním procesům legitimizace sociální práce by tedy mohl být bezděčný sklon předpokládat těsnou vazbu mezi legitimitou, konformitou a statusem matoucí.

Moderní výklad legitimizace sociální práce ovšem vychází z předpokladu, že legitimita, konformita a status těsně souvisí. To podle mě vysvětluje, proč moderní výklady kladou důraz

na organizační sjednocení sociálních pracovníků, které považují za předpoklad nabytí statusových znaků (renomé a právních záruk monopolu) oborem. Organizační sjednocení má podle nich zajistit, aby se jednání pracovníků oboru stalo standardním a konformním z hlediska očekávání celonárodního konsensu. Anglosaská literatura popisuje dva modely organizačního sjednocení, které v minulosti posílilo konformitu sociálních pracovníků vůči celonárodnímu konsensuálnímu očekávání, a přineslo jim tak uznání a moc. V první modelu je nástrojem sjednocení sociálních pracovníků vytvoření jejich autonomní profesní asociace. V rámci druhého modelu je nástrojem sjednocení sociálních pracovníků státem provedená reorganizace podmínek výkonu povolání sociálního pracovníka, která provázela změnu pojetí funkce státem zřízených úřadů.

Vliv sjednocení prostřednictvím autonomní profesní asociace popisuje Lubove (1968: 131):

„... profesionální skupina by nedokázala udržet solidaritu nebo důvěru veřejnosti, pokud by byly postupy výcviku, minimální úroveň technické kompetence a mravy ponechány na jednotlivých pracovnících. [Americká] asociace [sociálních pracovníků ustavená v roce 1921] určila nárůst požadavků na výcvik a personální požadavky [...] koordinovala snahu přesvědčovat veřejnost o profesionálním charakteru sociální práce a posilovala uvědomění sociálních pracovníků jako členek profesionální komunity [...] potvrdila potřebnost etického kodexu [...] vyjádřila zájem o [...] mzdy, příležitosti kariérního postupu a personální politiku organizací [...] Vytvářet navzdory velké různorodosti skupinovou identitu [...], nebylo o nic menším soustem [...] než [...] akulturace a kontrola.“

Analogické změny jednání sociálních pracovníků a jejich statusu přineslo podle dvojice McBeath a Webb (1991: 747–748) sjednocení sociálních pracovníků, které vyvolala státem provedená reorganizace výkonu jejich povolání ve státních úřadech. Tato reorganizace přinesla v Anglii sedmdesátých let 20. století „triumf“ universálního pojetí (vzdělávání) sociálního pracovníka jako „polyfunkčního kvalifikovaného agenta zmocnění a koordinátora“. Universální pojetí se tehdy prosadilo v souvislosti s organizačním sjednocením sociálních pracovníků pod hlavičkou tzv. Úřadů sociálních služeb. Sociální pracovníci dříve působili ve specializovaných úřadech jako administrátoři dílčích zákonů o pomoci dílčím cílovým skupinám. Po reorganizaci měli jako zaměstnanci místních úřadů sociálních služeb klientům s různými problémy poskytovat komplexní pomoc provázející různá a specializovaná zákonná ustanovení. Prosazení universálního pojetí bylo podle McBeatha a Webba „důležité tím, že posílilo profesionalismus ... a identitu v rámci sociální práce.“ Sjednocení přístupu podle nich pomohlo, aby sociální pracovníci, „jakmile se stali sjednocenou skupinou, získali moc a

status, přijali zodpovědnost za profesionální standardy, etické jednání a závazky vůči klientům ...“.

Lubove i McBeath a Webb interpretují organizační a ideové sjednocování jako krok ke standardizaci jednání, posílení důvěry veřejnosti a zlepšení statusu sociálních pracovníků. Domníváme se, že souběh těchto změn lze v souladu s výše uvedenými předpoklady Wilenskyho a Lebauxe vysvětlit tak, že organizační sjednocení umožnilo, aby byl veřejnosti prezentován ucelenější obraz sociálního pracovníka, jehož konformita vůči celonárodnímu konsensu o standardech jednání profesionála ve službách veřejnosti byla garantována jeho příslušností k důvěryhodné organizaci. Tou se mohl stát národní profesní asociace nebo státní úřad.

Lorenz se z perspektivy postmoderního pozorovatele podrobněji zabývá legitimizačním významem té části standardů žádoucího jednání člena profese, kterou Wilensky a Lebeauxa výše označují výrazem „technická kompetence“. Hovoří o předpokladech legitimacy rozhodování sociálních pracovníků o způsobilosti „odlišných“ dostát standardům žádoucího jednání člena moderního národa. Uznání elitami a veřejností je podle něj podmíněno schopností sociálních pracovníků převést národní standard do odborného jazyka (Lorenz, 2006: 33). Za jeden ze standardů technické kompetence člena profese tedy označil způsob, jakým sociální pracovník formuloval standard jednání člena národa.

Rozhodování sociálních pracovníků bylo elitou a veřejností vnímáno jako legitimní, pokud standard žádoucího jednání člena národa převedli do soustavy odborně zdůvodněných kritérií a pokud podle nich rozhodovali „věcně“. Sociální pracovníci přitom podle Lorenze vycházeli z představy „normality“, definované jako „mentální zdraví“ a „sociální přizpůsobení“. Oba tyto projevy normality chápali jako stavy, jejichž definice a příznaky byly určeny na základě systematického pozorování příslušného chování. Z tohoto hlediska bylo „mentální zdraví“ a „sociální přizpůsobení“ považováno za jevy, které je možné věcně rozpoznat podle prokazatelně zjištěných příznaků. Na základě znalosti těchto příznaků bylo možné stanovit kritéria a sociální pracovníci podle nich byli schopni „věcně“ odpovídat na otázku: Je vhodné „odlišné“ léčit a pečovat o ně, protože se od standardu odchylojí v důsledku narušení mentálního zdraví, nebo je vzdělávat a kulturně integrovat, protože odchylka jejich jednání od standardu je důsledkem nedostatku sociálního přizpůsobení? (Lorenz, 2006: 31–34 ad.)

Rozpoznávání okolností způsobujících „odlišnost“ podle příznaků stanovených pozorováním, umožnilo, aby veřejnost i sociální pracovníci žili v přesvědčení, že příznaky více či méně úplného „mentálního zdraví“ nebo „sociálního přizpůsobení“ jsou u klientů

zjišťovány „věcně“ a „nezaujatě“ (Lorenz, 2006: 33). Že má jejich usuzování charakter hodnocení, resp. poměrování představou něčeho žádoucího, mohlo unikát, a také unikalo jejich pozornosti. „Mentální zdraví“ a „sociální přizpůsobení“ bylo totiž chápáno jako předpoklad naplnění standardu žádoucího jednání člena národní komunity. A ten nebyl v moderním kontextu vnímán jako specifická národní konvence, kterou podle Lorenze byl. Veřejnost i sociální pracovníci tuto konvenci považovali za samozřejmou představu žádoucího jednání každého člověka. Nikoliv za konstrukci, která byla za účelem posílení loajality občanů národního státu odvozena z (více nebo méně autentické) národní tradice. (Lorenz, 2006: 28, 31–36 aj.).

Lorenz předpokládá, že odborné představy o příznacích „normality“, „mentálního zdraví“ a „sociálního přizpůsobení“ a o přístupech k jejich zvládnutí, které používali sociální pracovníci, se pro občany národních států staly samozřejmou a rutinní součástí obrazu člověka a společnosti moderní doby. Lorenz, ani další relevantní literatura však explicitně nepojednává otázku, jak k tomu v případě sociální práce došlo. Domníváme se, že výklady legitimizace sociální práce v moderním kontextu zahrnují nevyslovený předpoklad, že přijetí odborných představ o normalitě a souvisejících pojmech nastalo jaksi automaticky, protože pomáhající profesionálové a veřejnost byli vybaveni společným předporozuměním. O něm Lorenz (2006: 31–33) předpokládá, že bylo zakořeněno v obecně přijímaném obrazu národních standardů žádoucího jednání, v rozšířené představě o problematičnosti kulturní heterogenity, resp. o ohrožení ze strany „odlišných“, a ve víře, že účast profesionálů na projektu kulturní homogenizace je nebo má být „*funkcí rozumu*“.

Tento Lorenzův předpoklad by mohl být oprávněný, zdá se však být neúplný. Na jedné straně je pravděpodobné, že odborné představy sociálních pracovníků o normalitě a přístupu k práci s ní mohly být odborným „překladem“ obecně sdílených, a laikům tudíž známých standardů jednání a postojů k „odlišným“. Lze proto předpokládat, že veřejnost díky předporozumění, které vycházelo z postojů sdílených laiky i profesionály, odborné představy o normalitě spontánně přijala. Tento předpoklad ovšem, na druhé straně, nevysvětluje, jak se veřejnost s odborným překladem a praktickou aplikací svých běžných představ seznámila, a mohla tak nabýt přesvědčení, že sociální pracovníci posuzují normalitu a její příznaky „věcně“. To znamená racionálně a na základě zdůvodněných předpokladů, bez moralizování (Lorenz, 2006: 33; Lubove, 1968: 97) či bez předsudečného usuzování (Lubove, 1968: 103–105, 112). Tedy nezávisle na ustálených představách, jejichž zdůvodnění není v okamžiku jejich aplikace známo.

Teorie předpokládá, že legitimizace určitého vzoru jednání se v procesu jeho institucionalizace navzájem stimuluje s jeho standardizací (viz výše podkapitola 1). To znamená, že lidé uznají a vědomě přijmou určitý vzoru jednání, pokud jej začnou prožívat jako samozřejmou součást života ve společnosti a pokud si zvyknou jej v situacích určitého typu rutinně využívat. (A naopak, pokud lidé uznají užitečnosti určitého vzoru, podporuje to jejich sklon podle něj rutinně jednat.) Z tohoto hlediska by naplnění teze badatelů moderní profesionalizace, že legitimizace vzoru zprostředkovatele interakcí „odlišných“ je podmíněna vědeckostí a racionalitou jeho aplikace (Wilensky, Lebeaux, 1965: 284; Lubove, 1968: 106 ad.; Lorenz, 2006: 33 aj.), záviselo na uskutečnění dvou předpokladů. Za prvé, že laická veřejnost konsensuálně očekává a snad i chce uvěřit, že sociální pracovníci posuzují normalitu racionálně či věcně. Za druhé, že se laická veřejnost seznámila s argumentací sociálních pracovníků a učiní s racionalitou a věcností její praktické aplikace osobní nebo komunikací zprostředkovanou zkušenost.

O prvním z obou těchto předpokladů byla řeč výše. Odpověď na otázku, jak se mohl naplnit (byl-li někdy naplněn) druhý z uvedených předpokladů, nabízí DeSwaan. Ten popisuje proces přijetí pohledu pomáhajících profesionálů laiky a označuje jej výrazem „*proto-profesionalizace*“ (DeSwaan, 1990: 99–108 aj.). Domnívám se, že v jejím kontextu se mohla moderní laická veřejnost seznámovat s pojmy a způsoby klasifikace, které (podle Lorenze věcně) používali sociální pracovníci, naučit se podle nich orientovat v běžném životě a kategorizovat podle nich každodenní zkušenost.

De Swaan tvrdí, že pracovníci určité specializace začnou v procesu své profesionalizace určité „*životní nesnáze*“ lidí interpretovat jako „*problémy*“, jimiž se zabývají jako profesionálové. Vytvoří teorie, aby tyto problémy mohli popsat a klasifikovat, a zkonstruují metody jejich odborného zvládnání. Zavedou školení, aby o svých teoriích a postupech mohli učit, a ustaví organizace, které regulují profesionální praxi a spolupráci při zvládnání daných problémů. (DeSwaan, 1990: 100.) Analogicky tedy můžeme předpokládat, že specialisté na zprostředkování interakcí odlišných začali nesnáze lidí s „odlišnými“ označovat jako problémy s „normalitou“. Vypracovali nebo pro své potřeby upravili teorie „*sociální patologie*“ (Lorenz, 2006: 35), aby s jejich pomocí mohli problémy s normalitou klasifikovat na problémy „*mentálního zdraví*“ a „*sociálního přizpůsobení*“. Zkonstruovali metody „*integrace*“ sociálně nepřizpůsobených a postupy „*péče*“ o lidi s mentálním deficitem. Založili výcvikové kursy a později školy sociální práce. A ustavili dobrovolnické sbory, občanské organizace a s podporou státu vytvářeli organizace, které začaly zprostředkovatele interakcí „odlišných“ zaměstnávat.

Profesionalizace podle DeSwaana pokračuje tím, že „*profesionální klasifikace a pojetí životních nesnází jako problémů, které mohou členové dané profese s pomocí těchto klasifikací a pojetí kategorizovat a odborně zvládat, jsou následně přijímány laiky*“. Nejprve k tomu dochází u laiků, kteří mají s pracovníky dané profese těsný kontakt, např. u pracovníků blízkých profesí, asistentů a klientů. Jejich vhléd do jazyka dané profese se šíří mezi laiky dále prostřednictvím osobní konverzace, četbou a vzděláváním. Laici si touto cestou „*osvojí principiální stanoviska a základní pojmy*“, které používají pracovníci dané profese. „*Své životní nesnáze začnou pojmenovávat jako ... problémy vhodné k odbornému ošetření [pracovníky dané profese]*“. Dělna práce, která se mezi pomáhajícími profesemi ustavila, se pro ně stane návodem, jak třídit své každodenní nesnáze. Tímto způsobem se laici stanou „*proto-profesionály*“ a celý proces je možné analogicky označit výrazem „*proto-profesionalizace*“. (DeSwaan, 1990: 100–101.)

Proto-profesionalizace napomáhá legitimizaci profese bezprostředně tím, že veřejnost se v jejím průběhu učí pojmenovávat, vnímat a prožívat každodenní zkušenost způsobem, který respektuje profesionály zkonstruované vymezení problémů a způsobů jejich zvládnutí. Z hlediska legitimizace sociální práce by to znamenalo, že se moderní veřejnost učila chápat každodenní nesnáze s „odlišnými“ jako problémy „normality“. Zjistila by tak, že potíže s „odlišnými“, na které lidé běžně reagují spíše emotivně, je možné „věcně“ pojmenovat jako důsledky „mentální dysfunkce“ nebo „sociálního nepřizpůsobení“. Laická veřejnost by si takto osvojila jazyk sociální práce a její reakce na projevy „mentální dysfunkce“ nebo „sociálního nepřizpůsobení“ by díky tomu mohla začít považovat za smysluplné.

Proto-profesionalizace napomáhá legitimizaci moderních profesí také nepřímou tím, že laici podle De Swaana (1990: 101–108) začínají chápat přejaté způsoby pojmenování a klasifikace každodenních nesnází jako „*samozřejmé*“ a „*nepopiratelné*“. Některá doporučení pracovníků profese se mění v každodenní zvyky laiků. (Někteří laici si např. „*začnou dávat pozor, aby se při zvládnutí konfliktů více řídili obecně uznávanými pravidly a nejen přímo svými zájmy a pocity*“.) Roste také pravděpodobnost, že laici budou odborný zásah pracovníků dané profese považovat za rutinní reakci na příslušné typy problémů. Laici přitom začínají uznávat nejen potřebu pomoci dané profese, ale i obecnou potřebu jakékoliv odborné pomoci, ať už se týká jakéhokoliv problému (začínají se považovat za „*klienty*“).

Stručně řečeno, obraz každodenní zkušenosti laiků a obraz problémů, z něhož vychází určitá profese, se v procesu proto-profesionalizace stávají „*reciprokými*“ (Berger, Luckmann, 1991: 74–77). A totéž se v procesu proto-profesionalizace děje s představami laiků a profesionálů o způsobu řešení každodenních nesnází lidí. Pokud jsou představy o problému a

o jednání, které má vést k jeho řešení, reciproké, lidé je podle Bergera s Luckmannem (1991: 74–77) začínají vnímat jako standardní, samozřejmou a rutinní součást světa kolem. Pokud přijmeme DeSwaanem popsanou představu proto-profesionalizace, můžeme předpokládat, že jejím prostřednictvím se představa „normality“, která vznikla převedením národního standardu žádoucího jednání do sady „věcně popsaných“ příznaků „mentálního zdraví“ a „sociálního přizpůsobení“ proměnila ve standardní (opakovatelnou, samozřejmou, rutinní) součástí obrazu světa moderních lidí.

2.3.2 Postmoderní verze: legitimizace a standardizace situačním vyjednáváním vzorů jednání sociálního pracovníka

Výše jsme uvedli, že z hlediska teorie moderní profesionalizace se obor jeví jako legitimní, pokud jeho pracovníci přesvědčí veřejnost a elity, že nabízejí užitečný způsob řešení závažného problému. Veřejnost k tomuto přesvědčení údajně v moderní minulosti dospěla tím, že pracovníci oboru předávali klientům a následně širšímu okruhu jejich blízkých, známých a dalšímu okruhu zainteresovaných lidí oborově specifický způsob pojmenování problému a postupu jeho řešení. Přesvědčení veřejnosti o užitečnosti oborem nabízeného způsobu řešení daného problému otevřelo dveře ideologické a legislativní diskusi aktérů veřejné politiky národního státu, v jejímž průběhu byl oboru a jeho pracovníkům přiznán (státem potvrzený) monopol na řešení daného problému způsobem, který je pro oboru specifický. Obor a jeho pracovníci tak získávali vliv a další statusové znaky, ke kterým monopol (po)otevřel cestu.

Jak jsem upozornil výše (viz 2.3.1), tento typ výkladu moderní profesionalizace podle nás spojuje, či téměř ztotožňuje legitimizaci sociální práce se získáváním statusových znaků profesionálního oboru. Z tohoto hlediska se jako klíčová aréna vyjednávání legitimacy sociální práci jeví veřejná a zákonodárna diskuse o přiznání monopolu a dalších statusových znaků. Payne ale upozorňuje, že tento předpoklad teorie moderní profesionalizace přestává být oprávněný:

„Ve 20. století byla sociální práce vtažena do diskursu profesionalizace, ale chápání výhod a nevýhod ustavení profese se změnilo. Zaměření diskursu se proto odklonilo od vytváření profesionálního statusu a pozornost se přesunula ke způsobům, jak využívat vědění a vztahy s jinými profesemi ... Důležité je analyzovat diskursy o tom, jak probíhají interakce určité profese s jinými profesemi.“ (Payne, 2006: 185–186; viz též Witkin, Iversen, 2008: 492.)

Klíčovou arénou pro vyjednávání legitimacy sociální práce se staly „víceoborová uspořádání spolupráce“ (Payne, 2006: 159).

Růžičková a Musil výše již citovaným výzkumem zjistili, že sociálním pracovníkům, s nimiž hovořili, nepřipadá realistická představa kolektivní akce všech sociálních pracovníků. Za žádoucí považovali, „*aby lidi získali zkušenost, že sociální pracovník je [...] kompetentní člověk, který by jim kvalifikovaně pomohl*“. Nevěřili však, že by v rámci celé obce sociálních pracovníků mohla podle všem vyhovujících pravidel proběhnout korektní diskuse, která by vedla k dosažení uvedeného žádoucího stavu. O ten raději usilovali společně s lidmi z různých organizací a s odlišnými obory kvalifikace (psychology, psychiatry, lékaři aj.), s nimiž je spojoval zájem pomáhat lidem z určité cílové skupiny. Za smysluplné považovali „*radit se*“ s těmito lidmi o tématech, která se týkala (způsobu) pomoci dané cílové skupině. Důraz kladli na diskusi podle pravidel, jejichž formulování a dodržování měli možnost kontrolovat. V této souvislosti uváděli pravidlo vzájemného respektu zastánců odlišných stanovisek, pravidlo společného výběru projednávaných témat, pravidlo věcné diskuse aj. (Růžičková, Musil, 2009: 88–89.)

Lze říci, že účastníci výzkumu Růžičkové a Musila popsali jako arénu pro vyjednávání legitimacy sociální práce sociální útvary, pro které podle nich byla charakteristická jednak specializace na (způsoby) řešení problémů určité cílové skupiny (tedy tzv. „přirozených problémů“ – viz výše podkapitola 2.2) a dále spolupráce odborníků s odlišnými obory kvalifikace. Payne (2006: 159), jak jsem již uvedl, tyto sociální útvary označuje výrazem „*multi profesní uspořádání spolupráce*“. Abych se vyhnul modernímu pojmu „profesní“, budu je v dalším textu je budu označovat výrazem „víceoborové sítě“.

Ty mohou nabývat různých tvarů a podob. Jako východisko popisu jejich různorodosti navrhuje rozlišovat dva typy – „případové“ a „tematické“ víceoborové sítě.

Složení „případové víceoborové sítě“ se mění případ od případu, podle toho, jaké typy specializovaného vědění a pomoci uznají aktéři sítě za vhodné zapojit do řešení konkrétní situace. Charakteristickým předmětem pozornosti tohoto typu víceoborové sítě je „případ“ a pracovníky s odlišnými obory kvalifikace do ní přivádí účast na řešení případu, resp. konkrétní situace. Příklad sítě tohoto typu, kterou v rámci jedné organizace vytvářejí lékař, ošetřovatelka, sociální pracovnice, pacient hospicu a jeho manželka, uvádí Payne (2006: 158–159). Do případových víceoborových sítí vstupují kromě příjemců pomoci pomáhající pracovníci jedné organizace nebo více organizací (Musil, 2012: 69–70).

Od případové víceoborové sítě je podle nás vhodné odlišit „tematickou všeoborovou síť“. V jejím rámci pracovníci s různými typy specializovaného vědění společně diskutují teoretické, metodické, strategické, ekonomické nebo další otázky práce s určitou cílovou skupinou, případně určitého způsobu poskytování pomoci. Charakteristickým předmětem

pozornosti tohoto typu víceoborové sítě není případ, ale komplex otázek, které se týkají určitého tématu. Pracovníky s odlišnými obory kvalifikace do tematické oborové sítě přivádí různorodě motivovaný zájem zapojit se do diskuse o určitém tématu. Zkušenosti s účastí v tematické víceoborové síti popisují výše sociální pracovníci, s nimiž hovořili Růžičková a Musil.

Předpokládáme, že existují nebo mohou existovat víceoborové sítě, které charakteristiky případového a tematického uspořádání kombinují.

Růžičková a Musil (2009: 86–87) hovořili se členy několika tematických víceoborových sítí. Ti své sítě označovali slovem „*obor*“ nebo výrazem „*profesní organizace*“ a uváděli, že s jejich členy „*cítí oborovou spřízněnost*“. Jeden z nich uvedl: „[...] *spíš se cítím ne jak sociální pracovník, ale spíš se identifikuji s tou adiktologickou profesí [...] jsem saturovanej tím svým oborem, že nemám už potřebu setkávat se [se sociálními pracovníky].*“ Tematická víceoborová síť je tedy pro oslovené sociální pracovníky mimo jiné arénou pro vyjednávání vlastní identity. Na základě sdělení účastníků těchto sítí lze formulovat předpoklad, že identita, kterou sociální pracovník vyjednávána v tematické síti zahrnuje dvě dimenze. Jednak identifikaci s diskursem sociální práce a dále identifikaci s „oborem“, za který účastníci výzkumu Růžičkové s Musilem označovali skupinu lidí z jejich účastnické tematické sítě diskurs vyjednáváný touto skupinou.

Svou identifikaci se sociální prací vyjádřili dotázaní tím, že si přáli, aby klienti získali zkušenost, že sociální pracovník je kompetentní člověk (měl by mít „*minimálně ty tři roky pomaturitního studia v oblasti sociální práce*“), který by jim kvalifikovaně pomohl. Říkali, že sociální pracovníci by díky tomu mohli získat „*respekt*“, který by jim „*pomohl ujistit se, že naše práce má smysl*“. (Růžičková, Musil, 2009: 86.) Lze tedy říci, že se cítili být sociálními pracovníky, kteří chtěli pro svůj obor získat uznání a pro sebe existenciální uspokojení.

Identifikaci s „oborem“, za který považovali svou tematickou víceoborovou síť, podle nás vyjádřili tím, že tvrdili, že „*se profilují spíš podle toho oboru, než podle toho, jestli jsou psychologové nebo sociální pracovníci*“, a je pro ně důležité „*potkávat se svými kolegy z celé republiky, protože od toho nějak odvozují tu svoji identitu*“. (Růžičková, Musil, 2009: 86–87.)

Význam setkávání v tematické víceoborové síti („oboru“) pro utváření jejich identity dotázaní nedokázali sami vyjádřit. Jak je uvedeno výše, svou identitu z něj podle vlastních slov odvozují „*nějak*“. Domnívám se, že tímto neurčitým výrazem chtěli sdělit, že mezioborová síť má pro ně význam jako aréna vyjednávání o uplatnění vlastního diskursu pomoci, ve které mohou pro tento specifický diskurs získat „*respekt*“ a sami najít „*smysl*“. V tematické všeoborové síti se mohou „*radit*“ s lidmi s odlišnými diskursy pomoci, od nichž

Lze očekávat, že si budou vážit snahy pomoci lidem z „jejich“ cílové skupiny a mít uznání pro specifický vklad sociálních pracovníků do společně vyjednaného diskursu nebo do praxe pomoci této skupině. S těmito lidmi mohou v různých situacích vyjednávat, čím a jak mohou jako sociální pracovníci přispět k řešení problémů dané cílové skupiny. Díky tomu si mohou sami uvědomit, čím se jejich příspěvek do situačně vyjednaného řešení určitého tématu liší od příspěvku ostatních. Mohou tak získat uznání pro specifické vědění svého oboru kvalifikace a uvědomit si sami sebe a svou roli v komplexním procesu řešení přirozených problémů cílové skupiny, která je zajímavá.

Podle zjištění Dustin nezískává sociální práce renomé jen v tematických, ale také v případových víceborových sítích. Dustin (2007: 103) uvádí, že manažeři v některých organizacích vyslovili názorem, že „*ve víceborovém uspořádání spolupráce vidím jasně, že lékaři, vedoucí ošetrovatelky a další lidé považují sociální pracovníky za profesionální kolegy*“. Jeden ze sociálních pracovníků vyjádřil analogickou zkušenost následovně: „*Když dáváme dohromady psychologa, poradce, psychiatra a ergoterapeuta, jak bychom tuhle roli mohli sehrávat, kdybychom sami nebyli profesionálové*“ (Dustin, 2007: 104).

Lze tedy formulovat domněnku, že v postmoderním kontextu získávají sociální pracovníci legitimitu pro svůj specifický způsob pomoci vyjednáváním svého vkladu do diskursu víceborových sítí. Tato cesta k uznání má typologicky dvě základní podoby, které se, jak předpokládám, mohou během kariéry konkrétního sociálního pracovníka různými způsoby kombinovat. První typ vede k uznání specifického vkladu sociální práce přes vyjednávání přínosu sociálního pracovníka do diskursu určité tematické sítě. Druhý typ cesty k uznání specifického vkladu sociální práce spočívá v postupném vyjednávání přínosu k řešení série konkrétních situací v případových sítích. Složení tematických i případových sítí je přechodné a proměnlivé a sociální pracovník se může během své kariéry zapojit do řady sítí obojího typu. Přechodnost a proměnlivost případových sítí je však patrnější, protože situace konkrétních příjemců pomoci bývají proměnlivé, a různé případy proto mohou vyžadovat zapojení odborníků s odlišným specifickým věděním. Některé případy mohou vyžadovat účast lékaře, jiné právníka a další třeba ergoterapeuta nebo faráře. Tyto obměny skladby případových všeoborových sítí mohou následovat v poměrně rychlém sledu. Uznání specifického přínosu sociální práce v těchto proměnlivých strukturách je proto podmíněno značnou adaptabilitou a improvizací schopností sociálního pracovníka.

Proces legitimizaci sociální práce ve víceborových sítích popisuje Payne, který o aktérech víceborových sítí, včetně sociálních pracovníků říká:

„[...] v každém víceoborovém uspořádání jsou sférou jejich praxe všichni [zúčastnění] profesionálové; přináší nejen označení profese, které vymezuje oblast odpovědnosti, přináší nejen své propracované vědění, expertizu a dovednosti, jejich praxe kromě toho představují alternativy, které se vyvažují navzájem. Zastupují svou profesi tím, co dělají.“ (Payne, 2006: 159.) „[...] ve vzájemných vztazích vytvářejí společně vědění, takže se stávají účastníky cesty k porozumění, a spíše než obsah sociální práce je přitom oceňována sociální práce jako proces.“ (Payne, 2006: 158.)²⁶

Pro tento způsob legitimizace je charakteristické, že se děje v rámci „každodenního vyjednávání“ o určitém případě nebo tématu, tedy o konkrétní situaci. Přínos sociálního pracovníka do společného diskursu účastníků víceoborové sítě je přitom zakotven v jeho specializovaném vědění, bezprostředně se však neodvíjí od ustáleného obsahu tohoto vědění, nýbrž spíše od zkušenosti s tím, „co se podařilo“ (Payne, 2012). Tuto Payneovu myšlenku podle mě vyjadřuje výše uvedená věta, že „spíše než obsah sociální práce je oceňována sociální práce jako proces“. Sociální práce nezískává ve víceoborové síti uznání přesvědčivostí svého pojmosloví a svého kánonu vědění, ale pružností a účelností jeho situační aplikace.

Uvedeným způsobem se legitimním stává ten vzor jednání sociálního pracovníka, který byl účastníky víceoborové sítě vyjednaný a shledán jako přiměřený tomu, jak společně porozuměli řešené situaci (případu nebo tématu). Takto vyjednaný vzor jednání sociálního pracovníka se stává institucí, pokud sociální pracovník i ostatní účastníci sítě vzájemně očekávají, že by mohl být opětovně úspěšný v analogické situaci (při řešení podobného případu nebo tématu). To ovšem neznamená, že bude napříště, při vyjednávání o analogických situacích chápán jako autoritativní a platný bez další modifikace. Je pravděpodobné, že účastníci (více nebo méně obměněné) sítě jej budou chápat jako jednu z alternativ, jejíž platnost je relativní a o jejíž aplikaci je podle nich třeba znovu diskutovat. Pravděpodobně vyjednají nové a odlišné porozumění nové, byť analogické situaci. Sociální pracovník bude tudíž nucen o nové aplikaci dříve „ověřeného“ vzoru znovu vyjednávat a reformulovat ho tak, aby byl v diskusi s ostatními účastníky shledán přiměřeným nové situaci (případu nebo tématu).

²⁶ Výňatek z Payneovi věty ze strany 158 doslova zní: „[...] ve vzájemných vztazích vytvářet společně vědění, a stát se účastníky cesty k porozumění [...]“ (Payne, 2006: 158). Text je ovšem koncipován tak, že Payne nejprve dává uvedené doporučení převzaté od Healy („vytvářet společně vědění, a stát se účastníky cesty k porozumění“) a následně dokládá příkladem, že sociální pracovníci v praxi podle tohoto doporučení jednají (Payne, 2006: 158–159). Tímto doložením vyvolává ve čtenáři záměrně dojem, že sociální pracovníci skutečně „ve vzájemných vztazích s ostatními profesionály vytvářejí společně vědění, takže se stávají účastníky cesty k porozumění“. Proto jsme si dovolili umístit větu ze strany 158 až za větu ze strany 159 a zformulovat ji jako empirické tvrzení, nikoliv jako doporučení. Umožnilo nám to odhlížet od některých Payneem uvedených detailů a soustředit pozornost na jeho výklad procesu legitimizace sociální práce v rámci všeoborového uspořádání spolupráce.

Domnívám se, že z uvedené perspektivy je možné formulovat dva typy předpokladů legitimacy sociální práce v postmoderním kontextu. První z nich se týká přínosu sociálního pracovníka k řešení situace, kterou se zabývá víceoborová síť. Druhý typ předpokladů se týká jednání sociálního pracovníka v rámci víceoborové sítě.

Uznání přínosu sociálního pracovníka pro řešení situace

Podle Paynea je předpokladem uznání postupu sociálního pracovníka, že k řešení situace, kterou se spolu s ostatními účastníky víceoborové sítě právě zabývá, přispěje něčím, co bude zpětně hodnoceno jako to, „*co se podařilo*“ (Payne, 2012, viz výše). Respektive něčím, o čem sociální pracovník přesvědčí ostatní, že se může podařit, a co ostatní následně ocení jako zdařilé, protože de to podle nich opravdu podaří.

Co se podařilo, hodnotí každá víceoborová síť podle vlastních hledisek, která si její účastníci formulují sami. Pokud vezmeme v úvahu přechodnost způsobů těchto hodnocení, které jednotlivé, případ od případu se měnící sítě vyjednávají pro každou situaci znovu a znovu, jejich variabilita se zdá být nekonečná. Obsah relevantní literatury lze ovšem interpretovat tak, že tato variabilita se během situačního vyjednávání vytváří v pomyslném prostoru, který ohraničuje přinejmenším následujících pět typů kritérií hodnocení toho, co se podařilo:

- podařilo se prakticky pomoci konkrétním lidem,
- podařilo se zprostředkovat interakce, které probíhaly problémově,
- podařilo se naplnit požadavky výkonnosti, účinnosti a kontroly rozpočtu,
- podařilo se zajistit žádoucí průběh chování neukázněných, a tím dosaženo omezení neurčitosti a výskytu rizik
- podařilo se prezentovat vlastní specifické vědění a originální přínos pro řešení aktuální situace způsobem, který účastníci sítě uznávají.

Podle toho, co říká relevantní literatura, hodnotí v postmoderním kontextu různí aktéři víceoborových sítí, co se podařilo, podle jednoho, často však podle více než jednoho z uvedených pěti typů kritérií.

Předpoklad, že aktéři víceoborových sítí posuzují, co se podařilo, z hlediska otázky, zda se konkrétním lidem dostalo praktické pomoci, formulují McBeath a Webb. Vysvětlují, že praktická pomoc je v postmoderním kontextu chápána jako pomoc konkrétním lidem, která nemusí být a není zdůvodňována poskytováním služby ve jménu společnosti a státu. V postmoderní sociální práci se podle této dvojice autorů považuje za „*nejpříjemnější uspokojovat potřeby a přání těch, kdo je vyjadřují*“. (McBeath, Webb, 1991: 759.) Další

autoři dokládají, že tuto optiku uplatňují účastníci víceoborových sítí i sociální pracovníci. Payne (2006: 158–159) ukazuje, že účastníci víceoborových sítí považují za zdařilé, pokud sociální pracovníci přispějí svým specifickým a pro ostatní neobvyklým věděním ke společnému porozumění a praktickému řešení lidských nesnází. (Payne tento argument ilustruje příkladem uznání, kterého se sociální pracovníci dostalo od lékaře a ošetřovatelek za příspěvek k praktickému řešení dilematu manželů, kteří chtěli prožít období po závažném onemocnění manžela doma a současně se obávali, že manželka nezvládne zdravotní péči.) Růžičková s Musilem (2009: 85–86) zjistili, že jimi oslovení sociální pracovníci považovali „*snahu pomoci nějakým způsobem tomu klientovi*“ za jeden z předpokladů legitimacy svého přínosu pro činnost víceoborových sítí.

Důvody předpokládat, že pro aktéry víceoborových sítí je důležité, zda se podařilo zprostředkovat interakce, které probíhaly problémově, nalézáme Dustinové (2007: 129, 134–139) a Lorenze (2006: 115). Podle Dustin (2007: 129, 134) zachovávají případoví manažeři navzdory proceduralizaci své role „*prvky tradiční sociální práce, jimiž jsou zprostředkování, vyjednávání, zastupování, integrace a dohled*“. Lze tudíž předpokládat, že případoví manažeři budou zdařilost svého vyjednávání s uživateli a poskytovateli pomoci mimo jiné hodnotit podle toho, jaké změny interakcí se podařilo mezi nimi zprostředkovat. Dustin (2007: 134–139) uvádí, že někteří případoví manažeři považují za zdařilé, pokud se jim podaří navzájem vyladit potřeby uživatelů na jedné straně a nabídku poskytovatelů, koordinaci služeb a rozpočtová rozhodnutí svých nadřízených na druhé straně. Z hlediska toho, co uvádí Lorenz (2006: 115) není v kontextu individualizace a relativizace všech perspektiv možné, aby jedinec při realizaci svého osobního životního plánu využil určitou nabídku, pokud se nepodaří zprostředkovat vzájemné mezikulturní porozumění záměrům toho, kdo chce nabídku využít, a zájmům těch, kdo tuto nabídku nabízejí nebo mají vliv na podmínky přístupu k ní. Analogicky lze předpokládat, že není možné koordinovat očekávání uživatelů s nabídkou poskytovatelů, pokud se nepodaří zprostředkovat vzájemné porozumění odlišným pohledům uživatelů, správců rozpočtů a poskytovatelů pomoci na potřeby uživatelů, způsoby jejich uspokojování a na možnosti jejich financování. Případoví manažeři mají zkušenost s důsledky rozdílů perspektiv uživatelů, správců rozpočtů a poskytovatelů (Dustin, 2006: 84–90, 134–139 aj.), a lze proto předpokládat, že součástí jejich představy o zdařilém zprostředkování je úspěch v tzv. mezikulturním vyjednávání.

Na další typ hledisek posuzování toho, co se podařilo, upozorňují McBeath a Webb (1991: 759) a Dustin (2007: 129–134). Říkají, že v postmoderním kontextu se klade důraz na schopnost sociálních pracovníků naplňovat požadavky na výkonnost, účinnost, kontrolu

rozpočtu, a tudíž také na kalkulovatelnost. Z těchto hledisek se za zdařilou považuje sociální práce, pokud ušetří peníze, nebo za utracené peníze získá co největší užitek. K tomu podle představ zaměstnavatelů sociálních pracovníků dojde, pokud při své práci naplní časové limity pro výkon činností a limity nákladů na nákup služeb, reagují pouze na potřeby uvedené v kontrolním seznamu, věnují pozornost a čas pouze těm vstupům a výstupům, které je možné monitorovat a podrobit auditu, a tyto vstupy a výstupy vykazují kalkulovatelným způsobem.

Čtvrtým hlediskem hodnocení toho, co se podařilo, je otázka, zda byla zajištěna kontrola chování neukázněných, omezena neurčitost jejich reakcí a utlumena rizika, která mohou reakce neukázněných provázet (Howe, 1994: 527–530; Partona, 1994: 25 aj.). Tato kritéria zdařilé sociální práce se začala pod tlakem médií a tvůrců sociální legislativy prosazovat nejdříve v práci s rodinou a dětmi, později se uplatnila také v práci s delikventy (Howe, 1994: 529) a s lidmi s mentálním postižením (McLaughlin, 2008: 81–99). Dustin (2007: 88–90) uvádí, že případoví manažeři nesli nelibě, když byli nuceni omezovat vymezení potřeb uživatelů tak, aby nevybočovalo z rozpočtových limitů organizace. Toto zjištění lze podle nás interpretovat tak, že jedním z úkolů případových manažerů je regulovat rizika, která by mohla neurčitost chování všech uživatelů služeb při vyjednávání zakázky přinést pro stabilitu rozpočtu organizace. Howe (1994: 527–530) vysvětluje, že pojem „kontrola chování“ není v tomto kontextu chápán jako modifikace nežádoucího chování působením na jeho příčiny. Podle tohoto autora jde o „*nápravu akce spíše než jejího aktéra, nápravu přestupku spíše než viníka [...] Změna [...] má být dosažena vnějškovým naplněním očekávání, ne však vnitřním porozuměním. Od neukázněných se prostě vyžaduje konformita. Splnění povinností jedincem je vše, oč běží.*“ (Howe, 1994: 527.) Z této perspektivy se za zdařilé považuje, pokud sociální pracovník s neukázněným vyjedná (smluvní) podmínky, za kterých bude jednat konformně (Howe, 1994: 528.)

Uznání, že navrhované vymezení situace a jemu odpovídající postup jejího řešení se může podařit, nezávisí pouze na tom, co sociální pracovník navrhuje. Závisí také na tom, jak to navrhuje. Pokud chce sociální pracovník dosáhnout uznání svého specifické vědění o aktuální situaci a svého přínosu pro její řešení, musí své návrhy prezentovat způsobem, který účastníci sítě považují za legitimní. Případně musí účastníky sítě přesvědčit, že způsob, kterým své náměty prezentuje, je přiměřený jejich obsahu a hodný respektu. Typologicky řečeno, sociální pracovník se může v konkrétní síti setkat s účastníky, kteří uznávají tři typy argumentace²⁷.

²⁷ Uvedená typologie je založená na poznatcích diskuse o přiměřenosti tzv. praxe založená na důkazech pro sociální práci (Witkin, Iversen, 2008: 478–483; Dewe, Otto, 2011b; viz též Lorenz, 2004). Pro podrobnější rozvedení a interpretaci této diskuse není v tomto textu prostor.

Jedni uznávají „argumentaci založenou na důkazech“, které byly získány vnějším pozorovatelem, a jsou považovány za platné pro všechny situace určité kategorie. Jiní uznávají „argumentaci založenou na interpretaci dané situace jejími účastníky“, a je považována za porozumění platné jen pro tuto situaci. Další, uznávají argumentaci založenou na určité kombinaci argumentace obou výše uvedených typů. Lze předpokládat, že účastníci sítě, kteří posuzují, co se daří, podle naplnění požadavků na účinnost a kalkulovatelnosti nebo podle omezení rizik, uznávají spíše argumentaci založenou na důkazech. Lze také předpokládat, že účastníci sítě, kteří posuzují, co se daří, podle poskytnutí praktické pomoci konkrétním lidem nebo podle zprostředkování problémových interakcí, berou v úvahu argumentaci založenou na interpretaci situace jejími účastníky.

K formulaci uvedených předpokladů mě inspiroval přehled diskuse o přiměřenosti praxe založené na důkazech, který uvádějí Witkin a Iversen (2008: 480–483). Podle sdělení, je pro zmíněnou diskusi důležitá představa, že argumentace založená na důkazech podporuje proceduralizaci a omezení participace příjemců pomoci, zatímco argumentace založená na interpretaci situace jejími účastníky umožňuje participaci a podporuje zohlednění situačního kontextu při hledání řešení určité situace. To vede k domněnce, že způsob argumentace, který sociální pracovníci používají při vyjednávání své role ve víceoborových sítích a který jsou případně nuceni pod vlivem očekávání ostatních účastníků sítě volit, má vliv na proto-profesionalizaci veřejnosti. Pokud sociální pracovníci používají argumenty založené na důkazech, zdrojem těchto argumentů nejsou účastníci situace, ale autoři publikovaných výzkumů a metodik. Příjemci pomoci se proto nepodílejí na formulaci představy účastníků sítě o situaci příjemců pomoci a o jejím řešení. Nestávají s účastníky sítě, a s pojmoslovím sociální práce se proto seznamují „pouze“ pracovníci jiných oborů. Pokud sociální pracovníci používají argumenty založené na interpretaci vyjednávané situace jejími účastníky, zdrojem těchto argumentů jsou příjemci pomoci. To se podílejí na formulaci představy účastníků sítě o situaci příjemců pomoci a o jejím řešení. Zapojují se tedy do sítě, a pojmosloví sociální práce je tudíž předáváno také jim. Schopnost rozpoznat, jaký z výše uvedených způsobů argumentace ostatní účastníci sítě uznávají, a schopnost odpovídajícím způsobem modifikovat nebo obhájit svůj způsob argumentace může tedy být důležitá jak pro uznání a uplatnění přínosu sociálního pracovníka v síti, tak pro předávání specifického vědění sociální práce veřejnosti.

Běžné je, že aktéři víceoborových sítí při hodnocení toho, co se podařilo, řeší otázku, jak ve svých představách o žádoucím přínosu jednotlivých účastníků sítě skloubit více navzájem nesourodých typů z výše uvedených a občas i dalších kritérií. Sociálními pracovníky

vyjednaná situační představa o tom, co se má podařit, proto bývá výsledkem kompromisu mezi obtížně slučitelnými typy očekávání.

Např. Dustin (2007: 133–136) zjistila, že případový manažeři prožívají „*konflikt*“ mezi svým zaměřením na zájmy jednotlivých uživatelů služeb a důrazem nadřízených na využití dostupných zdrojů všemi členy cílové skupiny. Nadřízení se podle zjištění Dustin snaží stanovit kritéria oprávněnosti uživatelů k využití služby tak, aby dostupné zdroje byly rozděleny rovnoměrně všem jedincům. Řadoví sociální pracovníci však uvažují individuálně o zájmech konkrétních uživatelů, které zastupují, a snaží se je vnímat jako „celou osobu“, ne jako rozdrobenou sadu dílčích potřeb „typického člena skupiny“. To podle nás znamená, že případový manažeři v konkrétních situacích vyjednávají a uplatňují takové představy o tom, čeho je třeba dosáhnout, které různými způsoby kombinují kritéria „naplnění požadavků kontroly rozpočtu“ a „pomoci konkrétním lidem“.

Na kombinování různých typů kritérií upozorňuje také Lymbery. Říká, že sociální pracovníci musí v zájmu získání důvěryhodnosti vykonávat své úkoly procedurálně a neosobně, jak to od nich vyžadují nadřízení, a současně musí v zájmu své věrohodnosti v očích uživatelů rozpoznávat nevýhody nařízených postupů a podporovat alternativní pohledy na organizování služeb (Lymbery, 2001: 379–380). Můžeme tedy předpokládat, že sociální pracovníci řeší napětí mezi očekáváním nadřízených a uživatelů kombinováním požadavků na účinnost a omezování rizik na jedné straně a očekávání praktické pomoci nebo zprostředkování na druhé straně.

Uvedené ilustrace kombinování různých kritérií posuzování toho, co se podařilo, upozorňují, že sociální pracovník nemůže předpokládat, že zdařilost jeho jednání bude posuzována podle stále stejných kritérií. Měl by předpokládat, že svůj přínos bude při vyjednávání v měnících se situacích doladovat podle toho, jaká různorodá kritérií hodnocení budou vůči jeho postupu uplatňovat ostatní účastníci té či oné sítě. Institucí z tohoto hlediska v postmoderním kontextu není určité a neměnné pojetí specializované role sociálního pracovníka. Institucí se stává situační vyjednávání stále nových variací této role a přínosu jejího pojetí v měnících se situacích. Uznání přínosu sociální práce nedosáhne sociální pracovník, který něco umí dělat. Uznání svého přínosu dosáhne sociální pracovník, který umí vyjednat situační podobu toho, co umí dělat, a bere přitom v úvahu, co od něj očekávají ostatní účastníci víceborových sítí.

Předpoklady sociálního pracovníka pro situační vyjednávání role

Jednání sociálního pracovníka v rámci víceborové sítě charakterizují Witkin a Iversen. Ti se zabývají otázkou, jak může sociální práce získat uznání v situaci, kdy žádná odpověď není bez dalšího vyjednávání považována za „tu“ správnou nebo nejlepší. Za těchto okolností je podle nich předpokladem legitimacy postupu sociálního pracovníka jeho schopnost pomocí improvizace „řešit situaci za chodu prostřednictvím dialogu a vztahů“. K tomu potřebuje „všestrannost“ a schopnost „reagovat [...] s představitostí na životní okolnosti bez pocitu jistoty, záruk a směrnic“. (Witkin, Iversen, 2008: 492.) Jinak řečeno, předpokladem legitimacy postupu sociálního pracovníka je jeho schopnost opakovaně vyjednávat a realizovat roli, kterou má sehrát v různorodých situacích – při řešení konkrétních případů nebo hledání přístupu k určitým tématům.

Na potřebu vyjednávat za chodu a v měnících se situacích vlastní roli upozorňuje výše Payne. Witkin a Iversen dodávají, že se přitom sociální pracovník musí spoléhat sám na sebe. Své specifické vědění uplatňuje a uznání svého přínosu může dosáhnout tak, že reaguje na stále nové situace (případy nebo témata) a jejich vymezení a řešení vyjednává s účastníky sítě, jejichž složení se s novou situací obvykle mění. Pokud má za těchto okolností v dialogu s ostatními účastníky sítě a s přihlédnutím k aktuálním vztahům mezi nimi vyjednávat řešení měnících se situací, musí spoléhat na vlastní představitost a improvizaci a nemůže mechanicky a bez rozmyslu jednat podle ustálených směrnic, zaběhaných procedur nebo „zaručeně“ osvědčených vzorů. Ty je třeba případ od případu přizpůsobovat charakteristikám konkrétní situace a interpretaci této situace, kterou mezi sebou za chodu vyjednávají účastníci víceborové sítě.

Fragmentarizace

Na základě dosud uvedeného lze předpokládat, že legitimizace přínosu sociální práce vyjednáváním v případových nebo tematických víceborových sítích probíhá fragmentárně. Sociální pracovníci vyjednávají své role a svůj přínos oddělena ve specializovaných, a tudíž diferencovaných prostředích jednotlivých sítí. To vede k legitimizaci různorodých vzorů jednání. Tyto vzory se ustavují jako dílčí prvky komplexních reakcí různorodě zaměřených víceborových sítí na konkrétní přirozené problémy. Jsou tudíž koncipovány s přihlédnutím k víceborovému a komplexnějšímu diskursu určité sítě a situace, a nevycházejí výhradně z obecných hledisek nebo teorií sociální práce. Ta snad mohou existovat a dokonce být respektována, i tak jsou ale v sítích aplikována a modifikována v interakci s věděním specialistů jiné orientace. To znamená, že legitimizace vzorů jednání sociálních pracovníků

neprobíhá uceleně v uzavřeném, specializovaném prostředí „profese“, ale separovaně v různorodých, zpravidla víceborových sítích.

Fragmetarizaci, která je následkem tohoto způsobu legitimizace vzorů jednání sociálních pracovníků, popisuje Howe:

„Sociální práci se otevírá prostor, aby se rozpadla na různé části, které se odtrhnou a pokračují svojí vlastní cestou. Každá část se vyvíjí a inovuje pod vlivem organizační moci své vlastní filosofie a hodnot. Vědění, které inspiruje každou z částí, se také diferencuje, stává se nezávislým, a naznačuje tak pravděpodobný rozpad [...] pokusů sociální práce sjednotit se filosoficky, teoreticky, profesionálně, z hlediska vzdělávání a organizačně.“ (Howe, 1994: 524–525).

Howe tento popis fragmentace sociální práce formuloval z hlediska Foucaultovské představy o sjednocujícím působení diskursu (státní) moci. Fragmentaci proto nechápe jako následek separovaného vyjednávání legitimacy vzorů sociální práce v přechodných víceborových sítích. Považuje ji za následek oslabení sjednocující moci zákonodárství a veřejné politiky sociálního státu, která slábne v důsledku všeobecné relativizace autority universálních teorií a pravd. Než k této relativizaci došlo, lidé ještě důvěřovali představě obecně platné nebo dominantní pravdy. Universální teorie sociální práce proto podle Howea mohly v ruce tvůrců sociální legislativy sehrávat roli východisek diskursu sociálního státu, který svou mocí předurčoval jazyk a představy sociálních pracovníků ze všech resortů osobních sociálních služeb. Z tohoto hlediska Howe předpokládá, že oslabení diskursivní moci sociální politiky státu způsobilo odtržení částí původního diskursivního celku. Výrazem „odtržené části“ proto označuje sociální práci vykonávanou v různých resortech sociálního státu, jejichž diskursy se bez sjednocujícího působení diskursu státní politiky odpojily. Resorty (práce s rodinou s dětmi, s delikventy, s lidmi s mentálním a tělesným postižením, se seniory, imigranty atd.) nadále existují v administrativním smyslu, jejich diskursy se však podle Howea rozrůznily.

V rámci mého výkladu postmoderní legitimizace vzorů jednání sociálních pracovníků nepovažují fragmentaci za důsledek oslabení sjednocující moci sociálního státu. (Omezení vlivu státu podle nás není příčinou diferenciací. Spíše se domnívám, že utlumilo potřebu víceborových sítí a dalších aktérů občanské společnosti jednat autonomně navzdory státu.) Předpokládám, že k fragmentaci vede separované situační vyjednávání přínosu sociální práce při řešení konkrétních přirozených problémů v různorodých víceborových sítích. I tak ovšem považujeme Howeho popis fragmentace za vystižné vyjádření štěpení diskursů sociální práce. Představu o impulsu máme sice odlišnou, naše představa o postmoderní fragmentaci sociální práce je však analogická.

Z mého hlediska má ovšem odlišný význam výraz „odtržená část“. Howe tímto výrazem označuje rozpojené diskursy „resortů“ sociální práce, které dříve existovaly jako integrální součást konsensuálně pojatého sociálního státu. Za „odtržené“ či spíše „vynořující se“ části sociální práce považují tematické víceoborové sítě, které krystalizují „zdola“ a nezávisle na státu. V české společnosti je méně obvyklé, aby tyto tematické sítě zaměřovali svou pozornost na dříve existující „sektory“ sociálního státu. Spíše se orientují na přirozené a nově se vynořující problémy cílových skupin, kterým podle členů tematických sítí veřejná správa dříve nevěnovala žádnou nebo jim dnes nevěnuje přiměřenou pozornost. Jedná se např. o problémy takových cílových skupin, jako jsou uživatelé drog, cizinci, některé menšiny, klienti léčebných zařízení, lidi s mnohočetnými problémy aj. (viz Růžičková, Musil, 2009: 86–87).

Pokud jsou výše uvedené předpoklady o fragmentarizaci sociální práce oprávněné, znamená to, že sociální pracovníci nemohou očekávat, že jiní sociální pracovníci vycházejí ze stejných představ o své roli. Pokud se v určité víceoborové síti setkají se sociálními pracovníky z jiných „resortů“ veřejné správy nebo z jiných tematických sítí, musí s nimi svůj přínos a svou roli situačně vyjednat stejně, jako třeba s lékaři, psychology, právníky, ošetřovateli nebo pečovateli. Představa sítě sociálních pracovníků, kteří vycházejí z oborově homogenního vědění a při vyjednávání své role a svého přínosu k řešení situace uplatňují shodný diskurs, přestává být realistická. (Z hlediska zkušenosti s nedostatkem moderní institucionalizace sociální práce v české společnosti se vkrádá poznámka: „Pokud kdy vůbec realistická byla“.) Sociální pracovníci se pravděpodobně stali (pokud někdy nebyli) nehomogenní skupinou lidí, kteří svůj osobitý diskurs pomocí aplikují různorodým způsobem. Legitimitu své role a svou identitu hledají v mezi těmi, kdo řeší konkrétní problémy. „Oborem“ pro ně primárně není sociální práce, jejíž diskurs zprostředkování interakcí více nebo méně využívají, ale tematické sítě s komplexnějšími, a tudíž odlišnými diskursy.

Tato situace vyvolává u některých sociálních pracovníků pocity nejistoty, který se podle Witkin a Iversen snaží eliminovat návraty k moderním vzorům kontroly svého statusu. Zdůrazňují proto „vědeckost“ sociální práce, výlučnost oborového vědění a terminologie sociální práce, kontrolu profesních asociací nad vstupem do povolání apod. (Witkin, Iversen, 2008: 489). Příkladem snahy o konstruování jistoty v nejisté situaci je podle nás argumentace Smith a White (1997), které zpochybňují obraz fragmentace sociální práce zformulovaný souběžně Howem (1994) a Partonem (1994), a deklarují, že sociální práce je nadále silná profese. McLaughlin (2008: 122–126 ad.) upozorňuje, že na obavy a pocity nejistoty pomocí moderních nástrojů regulace profese reagují nejen sociální pracovníci, ale také představitelé (britského) státu. Ti podle McLaughlina začali v postmoderním kontextu vnímat sociální

pracovníky a jejich jednání s příjemci pomoci jako riziko, a zpřísnili proto legislativní podmínky povinné registrace sociálních pracovníků. Z hlediska toho, co výše říká Howe tak učinili v situaci, kdy sjednocující síla zákonodárství a veřejné politiky sociálního státu zeslábla pod vlivem relativizace autority universálních představ o sociální práci.

3. Témata vzdělávání a příprava sociálních pracovníků na postmoderní institucionalizaci

Dostáváme se ke klíčové otázce této kapitoly: „Na jaká témata by se mělo zaměřit vzdělávání sociálních pracovníků, aby byli schopni ve víceoborových sítích vyjednávat a realizovat svůj specifický přínos k řešení aktuálních témat a situací příjemců pomoci, a získávat tak v postmoderní společnosti uznání pro rutinní využívání sociální práce?“ Domnívám se, že z výše uvedeného pojetí postmoderní institucionalizace sociální práce vyplývá potřeba společně se studenty kultivovat témata, která se týkají spolupráce sociálního pracovníka s dalšími účastníky víceoborových sítí. Jsou to podle mě především dvě témata: „identita sociální práce a její poslání v postmoderní společnosti“ a „vyjednávání role a přínosu sociálního pracovníka s dalšími účastníky víceoborových sítí“. Za další účastníky víceoborových sítí, přitom z hlediska argumentace uvedené výše považuji, jednak příjemce pomoci, dále pracovníky v jiných pomáhajících oborech a také sociální pracovníky, kteří vycházejí z navzájem odlišných diskursů.

Důraz na dvě uvedená témata podle mě nic nemění na potřebě učit sociální pracovníky, jak pomáhat těm, kdo jejich pomoc potřebují. Tzn. kultivovat spolu se studenty jejich specifické vědění a „technickou“ výbavu sociálního pracovníka. Toto téma je podle mých zkušeností obvyklým středem pozornosti těch, kdo koncipují a realizují studijní programy sociální práce. Domnívám se, že méně soustředěná pozornost bývá věnována souvislostem vědění a „technické“ výbavy absolventa s jeho schopností improvizovat, a samostatně aplikovat specifické oborové vědění v situačních, na přirozené problémy orientovaných kontextech víceoborových sítí.

Předpokladem improvizace, bez níž pravděpodobně nelze ve světě sítí a situačního vyjednávání získat uznání ani pro sebe, ani pro sociální práci, je pevné ukotvení, na jehož základě je možné s určitou dovedností pohotově rozvíjet variace.

Sociální pracovník, který by si nebyl jistý, v čem spočívá jeho specifické poslání, a nevěděl, co může nabídnout jiného než ostatní, by měl v interakci s pracovníky jiných pomáhajících oborů tendenci identifikovat se s posláním některého z nich. Příjemcům pomoci

by nedokázal nabídnout nic, pokud by nebyl veden nějakou směrnicí, s čímž se ale v kontextu situačního vyjednávání nepočítá. Pokud by sám nevěděl, který aspekt problému chce na rozdíl od ostatních „vložit“ do společně vytvářeného obrazu situace, jež je předmětem řešení, stal by se pravděpodobně neúplně kvalifikovaným pomocníkem při realizaci cílů pracovníků jiných oborů. (Což se sociálním pracovníkům poměrně často stává např. ve vztahu s lékaři – viz Simpkin, 2005.) To by ovšem mělo dva důsledky. Z krátkodobého hlediska by byl obraz situace, kterou se daná síť právě zabývá, i způsob jejího řešení nevědomky ochuzen o dimenzi nebo dimenze, jimiž se zabývá sociální práce. Řešení by bylo méně komplexní a příjemci pomoci by se dostalo méně kvalitní služby. Z dlouhodobého hlediska by účastníkům dané sítě nebyl nabídnut specifický příspěvek sociálního pracovníka, a sociální práce by v dané síti nezískala ani zlomek legitimacy.

Improvizace situačního vyjednávání proto podle mě vyžaduje, aby sociální pracovník vycházel z ujasněné představy své identity a sledovat vědomě určité poslání, měl tudíž představu o tom, na co zaměřit pozornost ostatních účastníků sítě a za jakým účelem spolu s nimi improvizovaně aplikovat svou technickou dovednost. Reflexe možných pojetí sociální práce a pokud možno jasná představa o identitě sociální práce a jejího poslání v postmoderní společnosti by se mu proto měla stát výchozím tématem studia i praxe. Z perspektivy své reflexe identity sociální práce totiž může pohotově rozvíjet variace daného tématu přiměřené situaci, která je předmětem vyjednávání, a vztahům v dané síti.

Aby sociální pracovník dokázal variace na jím uznávané ústřední téma a poslání sociální práce pohotově rozvíjet, potřebuje uplatnit řadu dovedností: Interpretovat situaci, která je předmětem řešení ze svého hlediska, tedy z hlediska sociální práce. Porozumět perspektivám a interpretacím situace ostatních účastníků sítě a odlišnostem mezi nimi. Porozumět, jak ostatní konstruují svou představu toho, co se má podařit, a tudíž tomu, co od něj ostatní očekávají. Rozpoznat případná napětí mezi svou interpretací dané situace a interpretacemi ostatních. Rozpoznat případná napětí mezi svou představou toho, co se má podařit, a tím, co očekávají ostatní. Rozpoznat uspořádání vztahů mezi účastníky, např. rozložení osobní autority účastníků a jejich tendence k dominanci a neústupnosti, nebo k partnerství a vstřícnosti, odhadnout vliv vzájemných formálních i neformálních závazků, které regulují vztahy mezi členy mimo síť, na jejich chování v síti atp. Rozhodnout se, zda akceptuje představy a očekávání ostatních nebo se je pokusí modifikovat. Na základě všech uvedených, a případně dalších postřehů, pozorování a rozhodnutí, zformulovat a průběžně dotvářet nabídku svého příspěvku k řešení situace tak, aby byla přiměřená situaci a měla přitom šanci se prosadit. Zvolit, realizovat a průběžně dotvářet svou komunikační strategii v síti. Atd.

To vše by měl být sociální pracovník činit pohotově – v závislosti na účastníky uznané představě o postupu práce ve větší nebo menší časové tísní. Např. Payne (2006: 158) uvádí, že pracovníci jiných oborů i příjemci pomoci mají sklon zpochybňovat technické vědění sociálních pracovníků, protože je „*vnímají jako netechnické*“. Pokud tato situace nastane, sociální pracovník musí počítat s tím, že otázky, které on bude považovat za složité, budou jiní chápat jako banální, a nebudou jim proto ochotni věnovat čas a pozornost.

Má-li tedy sociální pracovník roli účastníka situačního vyjednávání zvládat, měl by v ní být školen. Pokud se tak nestane, jeho šance osobně se prosadit, a získat přitom uznání pro příspěvek sociální práce k řešení postupně přicházejících situací, bude závislá výhradně na jeho osobnostních předpokladech. Lze očekávat, že ty jsou velmi diferencované, a mohou proto být (a pravděpodobně jsou) pro legitimizaci a standardizaci sociální práce příliš vrtkavou základnou.

Orientaci v otázkách identity sociální práce a věcnou a komunikační zběhlost v jejich situační aplikaci považují za předpoklady schopnosti sociálního pracovníka obohatit obraz a pojetí řešení situace, kterou účastníci sítě aktuálně řeší. Jde o to, aby sociální pracovník byl s přispěním svého vzdělání identifikován s určitým posláním, uměl ho vyjádřit jazykem popisu řešené situace a ten dovedl srozumitelně sdělit. Pak podle mého názoru dokáže připoutat pozornost ostatních k těm aspektům řešené situace, které vyjadřují poslaní a vědění sociální práce, a unikají přitom pozornosti lidí s odlišnou osobní nebo odbornou perspektivou. Obohatí tak přístup k řešení konkrétních situací a pomůže lidem, kteří jsou v nesnázích, zvládat život v soudobé společnosti. Pokud vzdělání pomůže, aby to vše sociální pracovník činil opakovaně, může jeho osobní odborná seberealizace přispět k legitimizaci sociální práce jako specifické součásti víceoborových diskursů pomoci.

4. Závěr – nejasná otázka postmoderního zrodu specifické vědění a identity

Součástí úvah výše citovaných relevantních autorů je samozřejmý předpoklad, že v postmoderním kontextu existuje a uplatňuje se specifická identita, specifické vědění nebo specifický přínos sociální práce. Payne se domnívá, že specifická identita a specifické vědění sociální práce je zdrojem jejího specifického přínosu pro činnost víceoborových sítí (Payne, 2006: 156, 184 aj.).

Pokud srovnáme výše uvedené teoretické konstrukce abstraktního vzoru sociální práce v moderním a postmoderním kontextu (viz výše 2.2.1 a 2.2.2), zjistíme, že citovaní autoři sice konstruují oba kontexty odlišně, identitu či specifické zaměření sociální práce však chápou

kontinuálně. Jejich představy o moderní i postmoderní identitě totiž zahrnují shodné prvky. Prvním je zaměření na zprostředkování problémových interakcí. Druhým je očekávání, že sociální pracovníci pomohou zvládat ty překážky oboustranně přijatelného průběhu interakcí, které vyplývají z kulturních rozdílů mezi jejich účastníky. Domnívám se tudíž, že tyto dva aspekty jsou jádrem představ citovaných autorů o specifické identitě a specifickém vědění sociální práce i o specifickém přínosu sociálních pracovníků k postmoderním diskursům pomáhající práce. Lze předpokládat, že různorodým odnožím sociální práce přisuzují, i přes její fragmentaci, společné zaměření na zprostředkování problémových interakcí, jehož součástí se v případě potřeby stává modifikace kulturních překážek řešení věcných²⁸ problémů účastníky interakcí.

Předpoklad, že samozřejmým specifikem sociální práce je zaměření na zprostředkování problémových interakcí a případně na modifikaci kulturních překážek jejich průběhu, je pravděpodobně dědictvím vývoje sociální práce jako moderní profese. Autoři ze zemí, kde se sociální práce během 20. století jako moderní profese ustavila, považují otázku specifického vkladu sociální práce do postmoderních diskursů pomáhající práce za zodpovězenou nebo zodpověditelnou. Otázku, odkud a jak se specifikum sociální práce v postmoderním kontextu vynoří, pokud tam již není přítomno, si nekladou.

Tato otázka vystává např. v české společnosti, a případně v dalších společnostech, kde moderní profesionalizace sociální práce neproběhla. Slovo sociální práce se zde sice používá, jeho ideový i praktický význam však zůstal neujasněný a rozmazaný. Představa specifické identity a specifického vědění sociální práce nebyla ve společnostech tohoto typu nikdy zformulována a nevžila se. Někteří sociální pracovníci se sice zapojují do víceoborových sítí, často si však nejsou příliš jisti, v čem má spočívat jejich specifický přínos do jejich diskursu. Pokud se pokoušejí navázat na výše uvedené, literaturou popsané tradice moderní profese sociální práce, narážejí na to, že ani účastníci sítí s jinými obory kvalifikace, ani příjemci pomoci často neočekávají, že by sociální pracovníci mohli nebo měli nějaký specifický vklad do řešení problémů, které „leží na stole“, přinést.

Jestliže lidé ve společnostech, kde k moderní profesionalizaci sociální práce nedošlo, prožívají nesnáze, s jejichž zvládnutím jinde pomáhá sociální práce, popsaná situace může přinášet obtíže jak těm, kdo si s těmito nesnázemi nedokážou poradit sami, tak celé

²⁸ Modifikace kulturních překážek vzájemných přijatelných reakcí účastníků není v argumentaci výše citovaných autorů chápána jako redukce zprostředkování interakcí na jeho kulturní dimenzi. Lorenz (viz výše podkapitola 2.2.2) považuje modifikaci kulturních překážek za předpoklad řešení věcného obsahu problémových interakcí. Za účel zprostředkování změny interakcí přitom považuje věcné řešení, které mohlo být mimo jiné blokováno kulturními rozdíly.

společnosti. Je možné, že někde k moderní profesionalizaci sociální práce nedošlo proto, že společnost má k dispozici jiné instituce, s jejichž pomocí obtíže, které jsou jinde delegované na sociální práci, zvládá. Pokud tomu tak není, je podle nás na místě položit otázku, zda a jak se může popsaná situace změnit: „Jak se stane, pokud se tak stane, že se v postmoderním kontextu vynoří, bude přijata a rutinně využívána dříve neexistující představa specifického zaměření sociální práce?“

Domnívám se, že je přiměřené zformulovat tři scénáře vývoje představ o specifické identitě, vědění a přínosu sociální práce ve společnostech, kde k modernímu uznání profese sociální práce nedošlo. Tyto scénáře budu označovat výrazy „nulový“, „souběžný“ a „smíšený“.

Nulový scénář vychází z předpokladu závislosti postmoderního vývoje na minulosti a z nevysloveného předpokladu výše citovaných autorů, že sociální pracovníci odvozují svůj specifický vklad do postmoderních diskursů pomáhající práce z moderní universální představy o specifickém zaměření a roli sociální práce ve společnosti. Tato představa se ustavila cestou moderní profesionalizace a veřejnost ji přijala v době, kdy lidé ještě důvěřovali představě jedné pravdy. Sociální pracovníci a postmoderní veřejnost tuto ucelenou představu uznávají ze setrvačnosti, a fragmentární vývoj tudíž nevede k její destrukci, nýbrž k její vnitřní diferenciaci. Postmoderní fragmentarizace sice vede k rozrůznění „odtržených částí“ sociální práce, ty se však stále pohybují v rámci dříve, moderním způsobem ustaveného zaměření na zprostředkování problémových interakcí. Sociální pracovníci s různou profilací z něj mohou čerpat své představy o svém specifickém vkladu diskursu víceoborových sítí.

Tento scénář se ovšem nemůže uskutečnit ve společnostech, kde moderní profesionalizace neproběhla, abstraktní představa sociální práce nebyla uznána, a sociální pracovníci tudíž nemají na co navazovat. Fragmentární pokusy o formulaci specifického přínosu sociální práce zde probíhají v kontextu všeobecné nejasnosti významu výrazu „sociální práce“, se kterým lidé spojují nevyhraněné, a tedy nespecifické představy. (Např. výrazem „sociální práce“ označují sociální služby, které nejsou oborově specifické, protože se na jejich realizaci podílejí pracovníci různých pomáhajících oborů apod.) Za těchto okolností nemohou fragmentární představy o specifickém přínosu sociální práce, které podle předpokladů nulového scénáře potřebují historicky ustavenou starší předlohu, vznikat. Představa uznávaného specifika sociální práce zůstává nulová, protože fragmentární pokusy neměly k dispozici ucelený rámec, a vydaly se proto každý zcela jinou cestou. Případně sociální pracovníci své specifikum nenašli proto, že namísto své vlastní, nezformulované identity

přijali zavedené představy o specifickém přínosu jiných, dříve ustavených moderních oborů (např. psychologie, psychiatrie, práva apod.).

„Souběžný“ scénář vychází z předpokladu diskontinuity. To znamená, že podmínky moderní profesionalizace byly radikálně nahrazeny postmoderním kontextem a specifikum sociální práce je třeba hledat bez odvolání se na dříve ustavené vzory, jejichž universální platnost přestala být hodna důvěry. Z tohoto hlediska probíhá vývoj „typologicky čistě“ podle logiky postmoderní institucionalizace. Sociální pracovníci vyjednávají v odlišných víceoborových sítích každý svou cestu vlastní a původní specifický přínos. Reagují přitom ovšem na analogické impulsy a problémy, které před ně staví tatáž postmoderní společnost. Svůj příspěvek k řešení těchto impulsů a problémů zprostředkovávají ostatním pomáhajícím pracovníkům a příjemcům pomoci během vyjednávání v jednotlivých sítích. Přirozené problémy různých cílových skupin a jedinců, na které sociální pracovníci reagují, mají některé společné charakteristiky – např. souvisí s mezikulturním nedorozuměním mezi lidmi s individualizovanou identitou apod. To znamená, že sociální pracovníci sice – každý svou cestou – hledají vlastní přínos v jiném víceoborovém a tematickém kontextu, všichni však reagují na analogické impulsy a problémy. Nezávisle na sobě a souběžně proto dojdou k analogické formulaci specifického přínosu sociální práce. Příjemci pomoci a pomáhající pracovníci s jiným oborem kvalifikace se s ním postupně seznamují díky tomu, že se sociálními pracovníky vyjednávání řešení problémů a praktickou podobu jejich přínosu vidí během společné praktické realizace výsledků tohoto vyjednávání.

Východiskem „smíšeného“ scénáře je předpoklad, že institucionalizace sociální práce neprobíhá v typologicky „čistém“ kontextu. Ve společnosti s postmoderními rysy se vynořují odlišné identity sociální práce vyjednávané v různých víceoborových tematických sítích. Tato diferenciací identit potvrzuje všeobecnou nejasnost představ o sociální práci, kterou ve společnosti zanechala neuskutečněná moderní profesionalizace oborů. Veřejnost je navyklá na – z jejího hlediska samozřejmé – monolitické a dávno ustavené moderní profese typu medicína nebo právo, a nebere tudíž vážně něco tak nezřetelného a rozmazaného, jako je sociální práce. Potřeba prosadit se vedle profesí s moderním statutem může u sociálních pracovníků, kteří působí nezávisle na sobě v různých víceoborových sítích, vyvolávat snahu inzerovat jasnou a universální definici sociálního práce. Sociální práce se spontánně ustavuje fragmentárními cestami, sociální pracovníci však přesto začnou hledat způsob, jak ve snaze stát se samozřejmou součástí každodenního světa lidí předložit veřejnosti jasnou sebedefinici.

Literatura nenabízí argumenty podporující kterýkoliv ze tří uvedených scénářů. Nevíme, zda se vývoj bude ubírat cestou některého z nich.

Z hlediska účelu výše uvedeného návrhu integrovat studium vědění a „technické“ výbavy s reflexí identity sociální práce a s výcvikem její improvizované aplikace při vyjednávání ve víceoborových sítích se zdá být nejméně příznivý nulový scénář. Očekávám, že případné uskutečnění navržené tematické skladby studia sociální práce podpoří legitimizaci a rutinizaci využívání způsobů pomoci, jimiž mohou do diskursu pomoci víceoborových sítí přispět absolventi modifikovaného studia. Lidem v obtížných situacích by se díky tomu mohlo rutinně dostávat pomoci, která jim není dostupná vůbec nebo je jim dostupná nahodile. Nulový scénář by tento účel neumožnil naplnit. To ovšem neznamená, že výchozí předpoklady nulového scénáře nejsou oprávněné.

Použitá literatura

- ABEL, E. K. (1994) Benevolence and Social Control: Advice from the Children's Bureau in the Early Twentieth Century. **Social Service Review**, Vol. 68, No. 1, pp. 1–19.
- BARBIER, J.-M. (2006) **Działanie w kształceniu i pracy socjalnej. Analiza podejść.** [*Action in education and social work. Analysis of approaches.*] Katowice: Śląsk.
- BARTLETT, H. (1970) **The Common Base of Social Work Practice.** New York: NASW.
- BECK, U. (1992) **Risk Society. Towards a New Modernity.** London etc.: Sage.
- BERGER, P. L., LUCKMANN, T. (1991) **The Social Construction of Reality. A Treatise in Sociology of Knowledge.** London: Penguin Books.
- CLARK, J., NEWMAN, J. (1997) **The Managerial State.** London: Sage.
- COLYVAS, J. A., JONSSON, S. (2011) Ubiquity and Legitimacy: Disentangling Diffusion and Institutionalization. **Sociological Theory**, Vol. 21, Issue 1, pp. 27–53.
- CHYTIL, O. (2007) Důsledky modernizace pro sociální práci. [*The Consequences of Modernisation for Social Work.*] **Sociální práce/Sociálna práca**, ročník 7, č. 4, pp. 64–71.
- DAVIES, A. D. (1982) **Settlement Workers in Politics, 1890–1914.** In: Mahaffey, M., Hanks, J.W., Practical Politics, Social Work and Political Responsibility, Silver Spring, Maryland: NASW, pp. 32–44.
- DEWE, B., OTTO, H.-U. (2011a) **Profession.** In: Otto, H.-U., Thiersch, H. (eds.), Handbuch Soziale Arbeit, Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik, München: Ernst Reinhard Verlag, S. 1131–1142.
- DEWE, B., OTTO, H.-U. (2011b) **Professionalität.** In: Otto, H.-U., Thiersch, H. (eds.), Handbuch Soziale Arbeit, Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik, München: Ernst Reinhard Verlag, S. 1143–1153.
- DODSON, D. W. (1970) **Institutional Racism in Social Welfare Agencies.** In: The Social Welfare Forum 1970, New York–London: NCSW–Columbia University Press, pp. 88–98.
- DUSTIN, D. (2007) **The McDonaldization of Social Work.** Ashgate: Aldershot – Burlington.
- EVANS, T. (2009) **Managing to be professional? Team managers and practitioners in modernised social work.** In: Harris, J., White, V. (eds.), Modernising Social Work, Critical Considerations, Bristol: Policy Press, pp. 145–164.
- FAWCETT, B. (2012) **Postmodernizm.** In: Grey, M., Webb, S. A., Praca socjalna, Teorie i metody, [*Social Work. Theories and Methods.*], Podręcznik akademicki, Warszawa: Wydawnictwo naukowe PWN, s. 164–176.

- FOOK, J., GARDNER, F. (2007) **Practicing Critical Reflection: A Resource Handbook**. Maidenhead: Open University Press.
- GIDDENS, A. (1991) **Modernity and Self-Identity. Self and Society in the Late Modern Age**. Oxford: Polity Press.
- GILBERT, N., SPETCH, H. (1976) **The Emergence of Social Welfare and Social Work**, Itasca: F. E. Peacock Publishers.
- GOJOVÁ, A. (2013) **(Bez)mocná sociální práce? [Power(less) Social Work.]** (Habilitationní práce. [Thesis.]) Ostrava: FSS OU.
- GREENWOOD, E. (1976) **Attributes of Profession**. In Gilbert, N., Spetch, H., *The Emergence of Social Welfare and Social Work*, Itasca: F.E. Peacock Publishers, pp. 302–318.
- GROSSEN, M. (2010) Interaction Analysis and Psychology: A Dialogical Perspective. **Integrative Psychological and Behavioral Science**, Vol. 44, Issue 1, pp. 1–22.
- HARRIS, J. (2003) **The Social Work Business**. London – New York: Routledge.
- HOWE, D.: (1986) **Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies**. Aldershot–Vermont: Gower.
- HOWE, D. (1994) Modernity, Postmodernity and Social Work. **British Journal of Social work**, Vol. 24, Issue 5, pp. 513–532.
- KELLER, J. (1991) **Úvod do sociologie [Introduction to Sociology]**. Praha: Slon.
- LAAN van der, G. (1998) **Otázky legitimity sociální práce [Questions of Social Work Legitimacy]**. Boskovice: Albert.
- LORENZ, W. (2004) **Research as an Element in Social Work's Ongoing Search for Identity**. In: Lovelock, R., Lyons, K., Powel, J., *Reflecting on Social Work – Discipline and Profession*, Aldershot – Burlington: Ashgate, pp. 145–162.
- LORENZ, W. (2006) **Perspectives on European Social Work – From the Birth of the Nation State to the Impact of Globalisation**. Opladen: Barbara Budrich.
- LORENZ, W. (2007) Teorie a metody sociální práce v Evropě – profesní profil sociálních pracovníků [*Social work theories and methods in Europe – the professional profile of social workers*]. **Sociální práce/Sociálna práca**, ročník 7, č. 1, s. 62–71.
- LUBOVE, R. (1968) **The Professional Altruist. The Emergence of Social Work as a Career**. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- LYMBERY, M. (2001) Social Work at the Crossroads. **British Journal of Social work**, Vol. 31, Issue 3, pp. 369–384.
- LYOTARD, J.-F. (1993) **O postmodernismu. Postmoderno vysvětlované dětem a Postmoderní situace**. [*On Postmodernism. The Postmodern Explained to Children and Postmodern Situation.*] Praha: FÚ AV ČR.
- McBEATH, G. B., WEBB, S. A. (1991) 'Social work, modernity and postmodernity'. **Sociological Review**, Vol. 39, Issue 4, pp. 745–762.
- McLAUGHLIN, K. (2008) **Social work, politics and society. From radicalism to orthodoxy**. Bristol: Policy Press.
- MUSIL, L. (2008) Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“ [*Diversity of Concepts, Unclear Supply and Control of the Exercise of “Social Work”*]. **Sociální práce/Sociálna práca**, ročník 8, číslo 2, s. 60–79.
- MUSIL, L. (2010) **Tři pohledy na budoucnost sociální práce [Three Views of the Future of Social Work]**. In Seibel, F., Truhlářová, Z., Smutek, M. (eds.), *Rizika sociální práce*, Hradec Králové: Gaudeamus, s. 11–25.
- MUSIL, L. (2012) Jak překonávat obtíže při zprostředkování souběžné pomoci pro klienta? [*How to Overcome Obstacles in Mediating Parallel Help for Client?*] **Sociální práce/Sociálna práca**, ročník 12, číslo 1, s. 52–76.

- MUSIL, L. (2013a) **Identita oboru/profese sociální práce** [*Identity of Social Work occupation/profession*]. In: Matoušek, O. (ed.), Encyklopedie sociální práce, Praha: Portál, 512–514.
- MUSIL, L. (2013b) **Administrativní přístup, procedurální přístup.** [*Administrative approach, procedural approach.*] In: Matoušek, O. (ed.), Encyklopedie sociální práce, Praha: Portál, 104–106.
- MUSIL, L., JANSKÁ, V. (2011) **Dilema ‚loajálního úředníka a empatického pomocníka‘ a akceptace změn.** [*Dilemma of ‚loyal clerk and empathic helper‘ and acceptance of a change.*] In: Winkler, J., Žižlavský, M. (eds.), Institucionální změna a veřejná politika, Analýza politiky zaměstnanosti, Brno: Masarykova univerzita – muniPRESS, s. 123–149.
- NAKONEČNÝ, M. (1996) **Symbol.** In: Velký sociologický slovník, Praha: Karolinum, s. 1255–1256.
- NAVRÁTIL, P., NAVRÁTILOVÁ, J. (2008) Postmodernita jako prostor pro existenciálně citlivou sociální práci. [*Postmodernity as the Area for Existentially Sensitive Social Work.*] **Sociální práce/Sociálna práca**, ročník 8, č. 4, s. 124–135.
- NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., RÍDLOVÁ, R. (2012) User of Social Services in Postmodern Times. **Czech and Slovak Social Work**, Vol. 12, Issue 5, pp. 13–23.
- NEPUŠTIL, P. (2011) Případové vedení/case management ve světle postmoderního kolaborativního přístupu. [*Case Management in the Light of Postmodern Collaborative Approach.*] **Sociální práce/Sociálna práca**, ročník 11, č. 1, s. 74–80.
- PAYNE, M. (2006) **What is Professional Social Work?** Bristol: BASW.
- PAYNE, M. (2012) **Social Workers' Changing Identities and Social Roles.** (Lecture held on March 20 2012.) Brno, FSS MU.
- PARTON, N. (1994) 'Problematics of Government' (Post) Modernity and Social Work. **British Journal of Social Work**, Vol. 24, Issue 1, pp. 9–32.
- RANDALL, F.: **British Social Services.** M&E Handbooks, 1981.
- RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. (2009) Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? (*Do Social Workers Seek for their „Collective Identity“?*), **Sociální práce/Sociálna práca**, ročník 9, č. 3, s. 79–92.
- SIMPKIN, M. (2005) **Holistic Health Care and Professional Values.** In: Shardlow, S. (ed.), *The Values of Change in Social Work*, London-New York, Tavistock: Routledge, p. 57–76.
- SMITH, C., WHITE, S. (1997) Parton, Howe and Postmodernity: A Critical Comment on Mistaken Identity. **British Journal of Social Work**, Vol. 27, Issue 2, pp. 275–295.
- De SWAAN, A. (1990) **The Management of Normality. Critical Essays in Health and Welfare.** London, New York: Routledge.
- WHITE, V. (2009) **Quiet challenges? Professional practice in modernised social work.** In: Harris, J., White, V. (eds.), *Modernising Social Work, Critical Considerations*, Bristol: Policy Press, pp. 129–144.
- WILENSKY, H. L., LEBEAUX, Ch. N. (1965) **Industrial Society and Social Welfare.** New York: Russel Sage Foundation.
- WITKIN, S. L., IVERSEN, R. R. (2008) **Issues in Social Work.** In: White, B.W. (ed.), *Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare. Volume 1 – The Profession of Social Work*, New Jersey: Wiley, pp. 467–496.
- ZUCKER, L. G. (1977) The Role of Institutionalization in Cultural Persistence. **American Sociological Review**, Vol. 42, Issue 5, pp. 726–743.