

Pár slov překladatele.

Gale Miller mě potěšil svým etnograficko sociologickým zájmem o zvláštní skupinu lidských bytostí, které se vyznačují tím, že pracují v zařízení služeb lidem a nabízejí tam krátkou terapii. Pohled zvenku je v naší profesi velmi zřídka a proto považuji za velmi potřebné uveřejnit Millerovy texty.

Opět jako jindy, jsem z několika Millerových textů vypsals části, které mne zaujaly a které mi dávají dohromady určitý tvar. První část překladu je z knížky, v rámci vybraných textů nejmladší. Protože v této knížce autor použil vypravěčskou Ich formu, dovolil jsem si i ostatních textech, psaných spíše akademickým jazykem, tuto formu zachovat.

Jazyk sociologa, který sám sebe definuje jako konstruktivistu, je složitý a obtížný právě proto, že mnohé věci je nucen opsat velmi názorně, aby bylo zřejmé, jak slova používá, čili jaký jim dává význam.

Obsahově považuji za hlavní dvě věci. Předně Millerův poukaz na aktivní roli pracovníků služeb lidem při vzniku či stvoření problému. Poukaz na to, že problém je stvoření v jazyce a že jeho stvoření má smysluplné souvislosti s výkonem profese a existencí daného zařízení. Souvisí to pro mne s úvahami o podílu pracovníků služeb lidem na duchovním klimatu společnosti a tvorbě společensky žádoucích témat. Připustit sám sobě pohledy Gale Milera, vyžaduje odvahu podívat se na sebe jinými očima, očima sociologa. Odvaha se vyplatí, zdá se mi, že mi otevírá svobody volby a zodpovědnosti ve vztahu k dopadům mé práce na společnost.

Druhou zásadní věcí je nástin myšlenkových proudů a škol, které souvisejí s Millerovým pojetím sociologie práce z hlediska konstruktivistického. V našich zemích máme jen málokdy přístup k pramenům, jež jsou jinde ve světě předmětem diskusí a akademických sporů, o to méně proběhly spory již v minulosti.

Ivan Úlehla

Gale Miller

Professor of Social and Cultural Sciences

P.O.Box 1881, Marquette University, Milwaukee, Wisconsin 53201-1881.

Becoming Miracle Workers

Language and Meaning in Brief Therapy

Aldine de Gruyter, NY, 1997

Tato kniha je příkladem toho, jak se jako sociologové můžeme snášet s psychology, sociálními pracovníky, psychiatry a dalšími, kdo pracují jako profesionálové ve službách lidem, s nimiž, jak se občas říká, soupeříme. Naše přiblížení je možné díky tomu, že každý z nás ve své době a svým způsobem rozvíjí navzájem se doplňující pojetí jazyka, významu a lidských problémů. Odborníci na krátkou terapii vystavěli postup řešení problémů na aplikaci stejných idejí, které utvářely konstruktivistickou sociologii - obor, který nejvíce ovlivnil mou práci, přinejmenším od doby, kdy jsem opustil vysokou školu. Odborníci na krátkou terapii a konstruktivistický sociolog se od sebe liší, ale mohou se od sebe učit. Proto také v této knize neprobírám rozdíly sociologie a krátké terapie. Rozdíly jsou mezi těmi, kdo se věnují krátké terapii a těmi kdo vykonávají rodinnou terapii [...]

Profesionálové krátké terapie jsou radikálové terapeutické profese. Nutí ostatní, aby znovu promýšleli svá konvenční východiska a postupy. A sami rozvinuli alternativní techniky a strategie vedení nekonvenční terapie.

Této knize je možné rozumět jako zprávě o tom, co jsem se naučil od pracovníků v krátké terapii [...].

Všechny terapie nevyhnutelně obsahují více než jen techniky léčení lidského trápení. Vždy zahrnují i teorie o problémech a lidském trápení či předpoklady o nich, stejně jako obsahují slovníky používané k popisu lidí a jejich problémů. To vše je nepochybně navzájem propojeno, protože terapeutický postup nabývá smyslu jedině v kontextu těchto teorií, předpokladů a slovníků. [...] Jinak řečeno, jedná se o vztah mezi jazykem a významem na jedné straně a terapeutickou praxí na straně druhé. Terapie je způsob tvorby významu, zahrnující jazyk a sociální interakce. Nehledě na svou školu, je zkušený a úspěšný terapeut mistr v tvoření významů a využití jazyka při kontaktu s klientem. Můj vlastní zájem o jazyk a význam v terapii je stejně akademický jako praktický. Zajímám se o obratnost využití jazyka při práci. Terapeuti s klienty používají jazyk při vytváření terapeutických významů, včetně praktických důsledků jež mají pro terapeuta i klienta. Mám zájem o interakční a výkladové dovednosti obou, pracovníka i klienta. Přestože jsou často brány za samozřejmost, jsou to životně důležité dovednosti pro všechny terapeutické vztahy a zásahy. Terapeuti s klienti ve vzájemné spolupráci konstruují významy svých vzájemných interakcí a takto vzniklý význam má vliv na to, jak jsou klientovy problémy nejprve definovány a posléze ošetřeny. Tento pohled je základem celé mé studie a pohledu na terapii. Vycházím z toho aspektu sociologie, který zkoumá jak je naše poznání světa, a vztahů k němu, utvářeno jazykem a sociální interakcí. [...]

Přistupuji ke krátké terapii v Northland Clinic¹ podle Wittgensteinova (1958) doporučení, že historii nějaké skupiny lze nejlépe porozumět rozborem způsobů jimiž členové této skupiny používají jazyk. [...] Vlastně je to etnografická studie institucionálního diskurzu terapie. Institucionální diskurz tvoří předpoklady a očekávání vztažené k sociální realitě, slovník k jejímu zachycení a v této souvislosti obvykle používané způsoby komunikace. Tyto způsoby jsou strategiemi jimiž se dobíráme smyslu v praktických, etických a filosofických otázkách i v jejich řešeních. Institucionální diskurz zahrnuje specializovaný jazyk včetně repertoáru explicitních vysvětlení či potvrzení a implicitně zabudované teorie vysvětlující proč lidé jednají, jak jednají. Institucionální diskurzy jsou tedy strategiemi konstruování sebe i života, včetně konstrukce různých typů vlastního trápení a životních problémů.

Etnografie je často spojována se zvykem antropologů cestovat do vzdálených zemí a pozorovat podivné cizí lidi, kteří tam žijí a posléze publikovat výčet dojmů z této "cizí" kultury. Výčet zaměřený na cizokrajné a "exotické" hodnoty, instituce a rituály studovaných národů. Sociologové si přizpůsobili tuto výzkumnou strategii ke studiu svých vlastních společností, k pozorování a studiu "exotických" subkultur uvnitř západní, industriální společnosti. Etnografie institucionálního diskurzu se těmito výzkumnými strategiím podobá ve svém důrazu na pozorování. Je to empirický přístup k všednímu životu a vztahům.

Etnografie institucionálního diskurzu se od ostatních forem etnografie ovšem odlišuje přinejmenším dvěma způsoby. Za prvé se etnografie institucionálního diskurzu zaměřuje na obyčejné či běžné jevy každodenního života. Obrací tradiční etnografický zájem k chování, které se obvykle popisuje jako všední a triviální spíše než komplexní a fascinující. Jinými slovy to znamená vzít známé jako zcela cizí. Toto zaměření na všední život je užitečné tím, že nám umožňuje vidět a ocenit množství přehlížených způsobů, jimiž rutinně konstruujeme a udržujeme sociální reality. Konstruování sociálních realit je znovuobjevené jednání obyčejných lidí, v obyčejných situacích a vztazích.

¹ Jméno Northland Clinic je pseudonym, který používám k ochraně pracovníků a jejich klientů. pozn. autora. (Pro zasloužení je zřejmé, že touto klinikou je Brief Therapy Center v Milwaukee, tedy zařízení, kde pracuje také Steve de Shazer a Insoo Kim Berg. pozn. překladatele)

Druhou odlišností mezi etnografií institucionálních diskurzů a jinými etnografickými postupy je ve zvláštním důrazu na užívání jazyka jako samostatného předmětu studia. Etnografové institucionálního diskurzu zkoumají jak používáme jazyk ke konstruování a udržování sociálních realit. Děláme to například tím, když píšeme o světě, který předpokládáme vně toho textu (jako to dělám já v této knize) anebo se účastníme debat o tomto světě. To i ono užití jazyka je politickou aktivitou protože znamená zaujmout postoj vůči tomu, co je reálné (přinejmenším reálné ze současných důvodů) a jsou to aktivity přesvědčovací. Lingvisticky vytvářené reality jsou nabízeny jako platné reprezentace sociální reality jimž jsou stejně tak mluvící a píšící vyzváni se podvolit. (str. 9 – 11)

Producing Family Problems

Organization and Uses of the Family Perspective and Rhetoric in Family Therapy
Symbolic Interaction, vol. 10, No 2, p: 245 – 265, 1987

Rodina jako rétorika

Lidé využívají rodinný náhled jako způsob uvědomování si skutečnosti. Mohou jej použít k utřídění svých zkušeností či zatřídění lidí do různých sociálních rolí a postavení, a to včetně příslušných vztahů, závazků a očekávání. Rodinný náhled se také používá jako pozadí či kontext při hodnocení lidského jednání. V tomto náhledu se jednání hodnotí ve vztahu k těm ostatním, kteří jsou členy rodiny. Rodinný náhled může být také postaven a použit jako ideál rodiny – jejich rolí, postavení a vztahů. Jeho využitím jsou propojovány do té doby nespojité momenty života, které tímto dostávají nový význam.

I když rodinný náhled může být ustaven a použit různými způsoby, vždy je vyjadřován jako rétorika¹. Člověk používá obraz rodiny k vysvětlení a ospravedlnění toho vlastního porozumění věcem o něž se jedná, kterému dává přednost. Stejně tak jej používá k třídění lidí a jejich jednání tím, že jim přisuzuje sociální totožnost (identitu) [...] Pracovníci a klienti používají rodinnou rétoriku a konstruují skrze ni obraz rodiny ve smyslu uspořádané sociální jednotky, charakterizované pozorovatelnými a opakujícími se rolemi, vztahy a činnostmi.

Rodinný náhled používaný terapeuti při plnění jejich profesionálních povinností je jeden z řady náhledů. Dva další náhledy či rétoriky pojmají trápení klienta jako pracovní resp. právní problém. Terapeuti používají takové formulace klientových problémů k vysvětlení a potvrzení odlišného přístupu vůči klientům a otázkám, kterými se zabývají. Pracovní rétoriku používají terapeuti např. aby vysvětlili a ospravedlnili vyloučení některého člena rodiny (zvláště dětí a někdy i partnera) z terapeutického sezení. Formulování klientova problému jako právního bývá používáno k vyslovení ústředního tématu o něž se jedná v terapeutickém vztahu jako: „jak to uděláme, abyste nemusel před soud“. [...]

Diskuse a závěry

Zkoumal jsem jak byl v terapeutických sezeních s rodinami používán rodinný náhled pro porozumění klientovým vyprávěním a k formulování terapeutova pojetí kontextu klientova problému. Náhled byl rétoricky vyjadřován v rámci terapeutovy snahy přesvědčit ostatní terapeuti

¹ Použit koncept rétoriky, který vytvořil Kenneth Burke: A Rhetoric of Motives, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1950, podle něž je rétorika komunikace, která (1) chce přesvědčit ostatní, aby přijali preferované porozumění sociální realitě a jednali podle něj a (2) určuje totožnost. [...] Druhé znamená postupy jimiž je rétorika použita ke klasifikaci sociální reality tak, aby vyznačila podobnosti a odlišnosti mezi dosud nespojitými jevy této reality.

a klienty aby jednali jím preferovaným způsobem. [...] Závěry mohou být dále rozvíjeny následovně:

Rétorika služeb lidem

Východiskem mého zkoumání je pojetí rodinné terapie a dalších forem služeb lidem jako politické a rétorické aktivity představující aplikaci preferovaného náhledu na události, které ve středu pracovníkova zájmu. Pracovník náhledy používá k uspořádání věcí, určení totožnosti (identity) jejich součástí a k přesvědčení ostatních, aby přijali jeho porozumění a jednali podle jeho preferencí. Jednou z možností jak dál rozvíjet tento pohled je jeho spojení s politickým pohledem na instituce služeb lidem, který dovoluje pojmout institucionální náhled jako ideologii. Z tohoto pohledu je pak rétorika pracovníků služeb lidem součástí nepřetržité ideologické práce určené k vytvoření vazby mezi preferovaným abstraktním obrazem skutečnosti a konkrétními událostmi jež přináší život. Takové ideologie a rétoriky lze dále rozdělit na konzervativní a radikální podle toho, zda pracovníci nahlízejí klientovy problémy jako přiměřeně ošetřitelné konvenčními postupy instituce, anebo vyžadující alternativní postupy.

S tím souvisí další téma: vztah rétoriky pracovníků služeb lidem k jejich schopnostem či vůli využívat postavení své instituce pro šíření vlastního náhledu. Terapeuti v méj studii se snažili rozvíjet „kooperativní“ vztahy s klienty. Hledali takové odpovědi na problémy, které byly přijatelné jak pro ně, tak pro klienty. Většina jejich rétoriky tedy byla používána v rámci hledání jak přesvědčit klienta, aby jednal preferovaným způsobem. Za jiných okolností však jsou pracovníci služeb lidem mnohem náchylnější svůj preferovaný náhled klientovi předepsat. Například jsem studoval Work Incentive Program (1983), kde se zpočátku pracovníci také pokoušeli klienty označené za potíživé přesvědčit ke spolupráci. Ovšem klientům, kteří nepřijali náhled pracovníků, bylo řečeno, že musí spolupracovat, jinak ztratí všechny, nebo část svých výhod. Taková rétorika je do značné míry ceremoniální, protože je v rámci klientových problémů použita k objasnění a ospravedlnění institucionální reakce, kterou klient nemůže ovlivnit. Shrnuto, jednou z cest jak dále zkoumat je analyzovat ceremoniální a neceremoniální rodinnou rétoriku institucí sloužících lidem.

Rodinné pojetí práce služeb lidem

Ve studovaném zařízení se rodinný náhled vyslovoval a používal jako klinické porozumění kontextu klientova problému. Pracovníci popisovali rodinu jako systém a při vyučování ve výcviku, rozvíjeli tento náhled rozebíráním struktur a procesů uvnitř rodinného systému. Ovšem rodinný náhled lze rozvíjet a používán ještě jinými způsoby. Vedle klinické existuje i laická teorie lidských organizací a problémů.

Ačkoli to nebylo předmětem studie, pozoroval jsem jak klienti používali rodinný náhled při popisu svých problémů. Obraz „dobré“ a „normální“ rodiny jim sloužil k vysvětlení a potvrzení popisů osob a událostí jako problémů, právě tak jako k potvrzení, že rodinné vztahy jsou příčinami i příznaky jejich vlastních problémů. Je tedy další cesta jak rozvinout výzkum – zkoumáním jak je rodinný náhled používán v rámci laické teorie k porozumění vlastním problémům a k definování třetí strany, k níž se lze obrátit o pomoc. Oba tyto aspekty laické konstrukce problému a řešení mohou zahrnovat rodinnou rétoriku zaměřenou na sociální světy druhých lidí.

Human Service Practice as Social Problems Work

Current Research on Occupations and Professions, Volume 7, pages 3-21. Copyright 1992 by JAI Press Inc.

ISBN: 1-55938-528-6

Shrnutí

V této sociologické studii popisují¹ organizaci a výkon profese služeb lidem². Zabývám se cestami jimiž postupují pracovníci služeb lidem při práci se sociálními problémy, práci při níž vztahují třídy sociálních problémů na konkrétní realie života. Tyto postupy pracovníků pojmám jako postupy výkladu, jímž vytvářejí kulturu a sociální problémy. Má práce vychází z teorie sociálních problémů, etnometodologie a Durkheimovské sociologie, které se mi při popisu práce se sociálními problémy navzájem užitečně doplňují. Ve studii používám a rozšiřuji pojmy *institucionální myšlení* a *diskurz* pojaté podle Mary Douglasové. Ta považuje institucionalizované kategorie a identity za kolektivní předpoklady, které pracovníci služeb lidem formulují a používají v průběhu své práce proto, aby porozuměli situaci a mohli na ni reagovat. Závěrem diskutuji některé důsledky tohoto pohledu pro interaktivní rozbor profese služeb lidem.

Úvod

V této kapitole nastiňuji sociologický popis toho, jak jsou udržovány služby lidem a jak se poskytují. Rozvijím a obohacuji sociologii práce o teorii sociálních problémů. Práce se sociálními problémy, jak jí rozumím, je středem pozornosti pracovníků sociálních služeb a je také jejich nejčastější činnost. Práci se sociálními problémy popisují jako postupy jimiž jsou osoby, vztahy a události přiřazovány ke kulturně standardizovaným a sdíleným třídám sociálních problémů, jakými jsou např. zločin, mentální či duševní choroba, poruchy učení či nezaviněná chudoba (Miller a Holstein 1989). Přiřazování pro mne znamená spojit dosud nespojité osoby, vztahy a události do souvislostí a prohlásit právě tuto souvislost za věc, s níž je nutné něco udělat.

V této studii se odlišuji od většiny současných sociologických studií profesí, které spíše zdůrazňují korporativní uspořádání organizací sociálních služeb a podobných profesí. Příkladem může být rozbor snahy profesních sdružení kontrolovat trh ve prospěch vlastních členů, minimalizovat přítomnost konkurenci či alternativní nabídky a ospravedlnit vlastní dozor nad profesí. Sdružení toho docilují tím, že popisují své členy jako nositele privilegovaného vědění, které je nedostupné státním úředníkům, klientům, či komukoli, kdo by volal tyto členy k zodpovědnosti. Místo toho jsem se zaměřil na hlavní činnost pracovníků služeb lidem - práci se sociálními problémy. Zvláště pak na vznik a udržování postupů jimiž pracovníci v rámci vlastního profesního světa zacházejí s druhými lidmi.

Zařízení služeb lidem včetně škol, poskytovatelů sociální péče, zdravotnických organizací, psychologických center či humanitárních center stojí na práci se sociálními problémy. Ta spočívá ve *výběru* některých událostí a vztahů a *rozhodnutí* zda budou pasovány na sociální problémy. Takové posuzování je závažná činnost s praktickými dopady. Vykreslit události a vztahy tak, že představují reálné sociální problémy totiž ospravedlňuje pracovníky těchto zařízení přiřknout lidem označení klientů a tím pádem zasahovat do jejich života. Lipsky (1980) by řekl, že práce se sociálními problémy, kterou provádějí pracovníci sociálních služeb, představuje víc než pouhé naplnění politiky veřejného pořádku – je jedním ze způsobů vytváření této politiky.

Účel a rozdělení studie

Ačkoli se ve studii soustřeďuji na profesi pracovníků služeb lidem, jde mi o můj širší zájem o vytváření a udržování kultury v oblasti profesních světů. Zaměřuji se proto na každodenní postupy

¹ Pozn. překladatele: v zájmu čitelnosti a srozumitelnosti jsem si dovolil neslýchanou drzost a převedl jsem akademickou řeč autora do Ich formy. Omlouvám se tímto všem za větší volnost práce s jazykem při překladu, ke které jsem sáhl v zájmu zpřístupnění. Navíc tím navazuji na autorův jazyk, který použil v textu knížky *Becoming Miracle Workes*, která je psaná v první osobě

² human services

pracovníků služeb lidem a jiných pracovníků jimiž konstruují sociální vztahy a hodnoty. Současně poukazují na způsoby jimiž pracovníci služeb lidem a jim podobní užívají jazyk. (G.Miller 1990) Užívání jazyka prostupuje prakticky všechny činnosti pracovníků služeb lidem, od setkání s klienty a jejich trápením, až k vyhodnocení přiměřenosti vlastního zásahu. (Miller a Holstein 1991). Zvláštní pozornost v této studii věnuji těm způsobům užívání jazyka., které pracovníkům slouží k vytvoření sociálních problémů.

Vycházím z několika různých pohledů na sociální problémy, na užívání jazyka a na kulturu: z popisu sociální problémy popisuje jako vznášení nároků¹ (Spector a Kitsuse 1977), používám prvky etnometodologie (Gariinkel 1967) a používám i neo-durkheimovský pohled na kulturu a sociální problémy (Douglasová 1977). Jazyk je pro všechny tyto přístupy kulturní zdroj, který lidé² používají při smysluplném výkladu vlastní prožívané zkušenosti, při řízení svého chování a k ukotvení vlastního sociálního světa. Všemi těmito činnostmi zároveň produkují a reprodukují kulturní kategorie, hodnoty a vysvětlení včetně sociálních problémů jejich kategorií a vysvětlení s nimi spojených. Sociologie práce mi dovoluje studovat užívání jazyka při práci se sociálními problémy v zařízeních služeb lidem i studovat jak tato práce přispívá k utváření společnosti a kultury. Ačkoli v této studii vycházím z jiných teoretických zdrojů, než které použil Huges se svými studenty v rámci „Chicagské sociologické školy“ práce, ztotožňuji se s Chicagskými studiiemi v zájmu o komparativní zkoumání pracovních procesů a realit. Jak tvrdí Huges (1971:420): „Základ komparativního rámce je v hledání rozdílů jimiž jsou pojmenovávány dimenze všem případům společného“. Komparativní rámec rozvíjím při rozboru postupů jimiž pracovníci vytvářejí třídy, tedy postupů jimiž pracovníci dávají význam životním událostem svým i druhých lidí a řadí je do typů.

V profesním světě služeb lidem představují sociální problémy kategorie, jejichž užíváním se pracovníci vztahují k jiným lidem. Krokům a smyslu těchto postupů rozumím jako konstruování takových sociálních světů v nichž jsou služby lidem oprávněné. Pracovníci služeb lidem (a jim podobní) konstruují své sociální světy tím, že události, které přináší život, popisují jako něco, čemu pracovníci služeb lidem rozumějí a mohou to zlepšit.

[...]

Teorie vznášení nároků a kolektivních předpokladů

Spector a Kitsuse (1977) svým pojetím sociálních problémů jako *vznášení nároků* překročili konvence sociální vědy, která pojímala sociální problémy jako objektivně existující a v principu nepřijatelné skutečnosti. Ačkoli by i v konvenčním pojetí nemuselo být jasné v jaké míře jsou dané podmínky „skutečné“ a „skutečně“ sociálními problémy, nikdy nebyl zpochybněn ontologický status sociálních podmínek či problémů. Spector a Kitsuse oponují této konvenční analýze³ a pojímají realie sociálního problému jako sociální konstrukt, který je vytvořen v jazyce tak, že jedinci či skupiny popisují sociální reality spolu s apelem na potřebu jednat. Vznášení nároků zahrnuje činnosti jako:

¹ claimsmaking

² interactants

³ „Sociologie sociálních problémů se během posledních dvaceti pěti let proěmnila příchodem konstruktivismu, který pohlíží na sociální problémy jako na vznášení nároků. (Spector a Kitsuse 1987) Tím je míněno vyjádření skupinové nespokojenosti s údajnými sociálními podmínkami spolu se vznesením požadavku je změnit. Pro ty kdo vznášejí požadavky, udávané podmínky existují nezávisle na jejich interpretaci. Jsou skutečnými sociálními problémy. Konstruktivistická sociologie naopak zkoumá jak ti, kdo vznášejí požadavky konstruují sociální problémy. Takové činnosti jsou stejně tak společenské aktivity jako způsoby vytváření sociálních realit.(p.p. cit. z Miller Gale: Becoming Miracle Workers, Aldine de Gruyter, NY 1997)

„vyžadování pomoci, vyplňování formulářů, shromažďování stížností, vedení soudních sporů, svolávání tiskových konferencí, psaní protestních dopisů, prosazování rezolucí, publikování stanovisek, uveřejňování inzerce, podporu či odmítání státní správy či politiky, demonstrace nebo bojkot ...“ (Spector a Kitsuse 1977 str. 79)

Vznášení nároků je aktivní snaha přesvědčit druhé, aby jednali požadovanými způsoby. Tím je současně činností, která produkuje a reprodukuje realitu (Heritage 1984; G.Miller 1990). Sociální reality jsou konstruovány rétorikou vykladačů nároků, kteří spojují dosud nespojitě skutečnosti života do vztahů a souvislostí. Tímto způsobem konstruují realie, které sami chtějí ošetřovat. Vykladači nároků udržují sociální reality opakovaným vysvětlováním závažnosti kategorií, které sdílejí, pro otázky, o které jim jde. Tím zároveň předjímají odmítnutí alternativní reality, která by mohla povstat, kdyby nějaký jiný vykladač nároků nabídl alternativní výčet okolností, událostí a jejich souvislostí (Pollner 1987).

Služby lidem jako vytváření sociálních problémů

Vznášení nároků je možné rozšířit o Durkheimovu (1965) analýzu společenské solidarity a kolektivních předpokladů¹. Durkheim pokazuje na to, že sociální reality jsou utvářeny a udržovány tím, jak členové skupiny vyslovují představy své skupiny a aplikují je na jevy běžného života (Gubrium 1988). Kolektivní předpoklady jsou veřejné a standardizované myšlenky, smysluplná vysvětlení, (či schémata vysvětlování), které si členové skupiny osvojují a používají je v rámci svých běžných pracovních činností (Schutz 1970). Členové skupiny používají kolektivní představy k vysvětlení nastalých životních událostí a propojují přitom vlastní zkušenost se společně sdíleným vysvětlením.

Nerozlišitelný propletenec kultury a prožívané zkušenosti vzniká tím, že členové skupiny označují vlastní zkušenosti obecnými kulturními pojmy (bez nichž by zůstaly bezesmyslné) a naopak, když jinak obecným a kulturním pojmům rozumí jako konkrétním a reálným zážitkům z vlastního života. Například všeobecné kulturní pojetí pohlaví existuje pouze a skrze to, jak je příslušníky skupiny používáno v rozhodování o vlastním vzhledu či chování a k vysvětlení chování vlastního i druhých (Kessler a McKenna 1978). Takovými kroky se stejně tak potvrzuje očekávání jednotlivých členů skupiny, že pohlavnost je skutečný rys všech lidských bytostí, jako se ospravedlňuje rozlišování ostatních i sebe podle kategorií pohlaví.

Nahlíženo z durkheimovské perspektivy, Spector & Kitsuse umožnili svým pojetím sociálních problémů dále zkoumat jak se kolektivní předpoklady vytvářejí a udržují. Pojali totiž vznášení nároků jako proceduru prosazování vyvoleného obrazu sociálních krizí a legitimizaci osobních a skupinových preferencí jejich ošetření. Ještě jinak, vznášení nároků můžeme brát jako kroky vysvětlování jimiž se formulace kulturně sdílených tříd významů přiřazují k vybraným realitám. Vysvětlování je důležité, protože existuje množství způsobů jimiž lze kolektivní předpoklady aplikovat a definovat jimi realie. Rozbor práce se sociálními problémy musí brát v úvahu obratnost a metodičnost s nimiž vykladači nároků vybírají jednu či několik kategorií sociálních problémů, aby je aplikovali na uvažované realie.

Práce se sociálními problémy, vznášení nároků a institucionální myšlení

Při výzkumu práce se sociálními případy jsem dále rozšířil a přeformuloval vznášení nároků tak, že jde o otázku jak se vyslovované třídy sociálních problémů aplikují na uvažované realie. Většina současných studií zkoumá aktivity pracovníků služeb lidem zaměřené na jejich vnitřní organizaci. Některé například analyzují sociální uspořádání zaměstnanců, v jehož rámci hodnotí a třídí problémy svých klientů (Buckholdt & Gubrium 1979; G. Miller 1991). Způsoby vedení záznamů například obsahují postupy posuzování a třídění problémů (Loseke 1989, 1992) Lze také zkoumat která je interakce mezi pracovníkem a klientem vedená snahou vyloučit informace o klientových

¹ collective representations

problémech, či snahou posoudit účinnost předchozích zásahů nebo snahou sdělit hodnocení klientových problémů. (Darrrough 1984; Silverman 1987)

Ke svému rozboru práce se sociálními problémy připojují navíc osvětlení a zdůraznění poststrukturalistických¹ předpokladů spojených se vznášením nároků. Podle Harlanda (1987) je poststrukturalismus intelektuální trend, který zahrnuje řadu zdánlivě neslučitelných přístupů, včetně těch, které zastávali Durkheim, Levi-Strauss, Althusser, Lacan, Barthes, Foucault a Derrida. Přes všechny odlišnosti tyto teorie spojuje snaha zpochybnit (a vyvrátit) zjevené a samozřejmé předpoklady o sociální realitě, včetně pedestalů na nichž spočívají. Všichni poststrukturalisté například zpochybňují a vyvracejí samozřejmé a všudypřítomné vědecké tvrzení, že příroda existuje prvotně a nezávisle na kultuře, nebo že individuum existuje prvotně a nezávisle na společnosti.

Spector & Kitsuse jsou poststrukturalisté protože převracejí konvenční pojetí vztahu mezi označováním problémů a okolnostmi. Dokazují, že realie sociálního problému jsou kulturní artefakty vznášení nároků a zamítají předpoklad, že sociální podmínky existují dříve než jsou vzneseny nároky a nezávisle na tomto vznášení. Z tohoto úhlu pohledu je práce se sociálními problémy vytvářením sociálních reálií, které ospravedlňují zásahy pracovníků do života druhých. Tím neříkám, že by klienti služeb lidem nikdy nezažívali nebo neoznačovali momenty svého života, jako trápení, nýbrž poukazují na to, jak se pracovníci služeb lidem svou prací zapojují do sociálních konstrukcí reálií a problémů.

Tato zkoumání dále rozšiřují o neo-durkheimovský přístup, kterým Douglasová (1986) zkoumá institucionální² třídění a rozhodování, nebo, jak to sama nazývá, institucionální myšlení. Zatímco terminologie Douglasové může připomínat kognitivně psychologizující přístup k institucionálním procesům, přeci jen je zásadně odlišná. Svě pojetí označuje jako „spor o sociální kontrolu poznání“ (Douglasová 1986) a dále vysvětluje, že:

Jedinci v krizi nerozhodují o svém životě a smrti podle svého. Kdo bude zachráněn a kdo zemře je řešeno institucemi. Řečeno ještě tvrději, individuální logika ani nemůže takový problém řešit. Řešení je jediné tehdy správné, když již v mysli individua, které se pokouší rozhodnout je zahrnuto institucionální myšlení (Douglasová 1986).

Pojetí Douglasové je podle mne konzistentní s Foucaultovým zaměřením na diskurz – pojetím, které Foucault používá k analýze historických a institucionálních pravidel jimiž v institucích úředníci & spol., vykreslují sociální realitu. Douglasová i Foucault považují myšlení za společenskou a diskurzivní zvyklost vycházející z institucí. Myšlenky jedince „známe“ jediné skrze jeho diskurzivní užívání jazyka. Ve smyslu Douglasové zaměřuji rozbor institucionálního myšlení na konstrukci diskurzivních zvyklostí v sociálním kontextu organizace. Ukazuje se, že institucionalizovaný diskurz formuje vnímání a popis osobně zažívaných zkušeností a starostí. [...] Podle Douglasové instituce myslí tím, že vybavují jedince společnými a standardními kategoriemi, které pak dodávají smysl událostem vyvstávajícím v jeho životě, formulují odezvy na tyto události a vyvolávají solidaritu. Tím zpochybňuje a převrací obvyklé pojetí myšlení ve smyslu individualizovaného procesu, který vyvstává jedinci v hlavě a nesouvisí s tím jak jedinec používá jazyk. Právě tak obvyklé bylo pojetí jazyka jako transparentního media (nebo prostředku) přenosu myšlenek ostatním, na rozdíl od jeho pojetí jako integrální součásti myšlenkového procesu. Douglasová popisuje jak jsou institucionální myšlení a diskurz formovány do podoby typických a rutinních způsobů mluvení a psaní o sociální realitě.

Douglasová převrací konvenční, individualistické a racionalistické pojetí podstaty člověka a společnosti, kde jedinec je suverén, který na jedné straně společnost tvoří ale na druhé straně existuje a jedná nezávisle na ní. V takových pojetích bývá suverén vypočítavá a sobecká bytost, která posuzuje okolnosti a volí své jednání nezávisle na kulturním omezení a ohledu. Kultura je

¹ superstructuralist

² Je třeba chápat instituce nikoli jen jako kamené budovy a podobná zařízená, ale také a především jako formu uspořádání sociálního světa

v takovém pojetí souhrnem rozličných individuálních sklonů, kalkulací a rozhodnutí, které „neviditelnou ruku“ koordinují sociální poměry. Douglasová napadá tento předpoklad i teorie a ukazuje, že veřejně standardizované kategorie (Durkheimovy kolektivní předpoklady) jsou sociálními fakty a slouží k udržení sociálního pořádku.

Douglasová rozšiřuje tento pohled o tvrzení, že nemůžeme myslet, mluvit a psát aniž bychom se obraceli ke standardizovaným kategoriím:

Všechny klasifikace, které máme na to abychom jimi mysleli jsou k dispozici již hotové v našem sociálním životě. Při uvažování o společnosti máme k dispozici kategorie, které používáme jako členové společnosti, když spolu a o sobě mluvíme. Takové kategorie používáme na všech úrovních. Na vrchu budou nejobecnější a naspodu zcela specifická sociální pravidla... V každém případě, přejímáme kategorie, které se používají při výběru daní, sčítání lidu a přípravě rozpočtu pro školy či vězení. Naše myšlení vždy postupuje vyšlapanými cestami. (Douglas 1986 str. 99)

To jak Douglasová reaguje na přeindividualizované a přeracionalizované teorie ovšem neznamená, že popírá čínorodou obratnost potřebnou k aplikaci kulturních kategorií na události života. Spíše, podobně jako etnometodologové, zdůrazňuje složitost takové činnosti obsahující množství (přiznávaných i nepřiznávaných) aplikačních dovedností a postupů. Využitím těchto dovedností a postupů pracovníci služeb lidem utvářejí, používají a ospravedlňují institucionální myšlení a diskurz. Právě tak konstruují a ospravedlňují dojem, že standardizované kulturní kategorie jsou přesný a objektivní obraz sociální reality. Tímto způsobem pracovníci služeb lidem vytvářejí sociální podmínky v nichž mohou zacházet s vlastním institucionálním diskurzem jako s popisem skutečností, které existují nezávisle na jejich interpretaci a dávají jim oprávnění zasahovat.

Práce se sociálními problémy jako institucionální diskurz

Douglasová tvrdí, že práce se sociálními problémy ve službách lidem produkuje kulturu (udržuje realitu). Pracovníci při aplikaci tradičně sdílených a standardizovaných kategorií problémů na události života, naplňují tyto kategorie obsahem a utvrzují tak sdílenou představu, že objektivní existence sociálních realit je nepochybná. Zároveň si vytvářejí kontext v jehož rámci přijímají a vykonávají rozhodnutí. Zasazení do tohoto kontextu jim dovoluje vyjádřit nutnost posuzovat a rozhodovat o nejvhodnějším zásahu. Institucionální myšlení kontextu i posuzování se projevuje v tom, že navržené výklady událostí jsou považovány za správné teprve tehdy, když odpovídají institucionálně schváleným postupům jak problémy popisovat a řešit.

Institucionálního myšlení a práce se sociálními problémy se nejvíce různí v třídách používaných ke kontextualizaci událostí a výběru přiměřených reakcí. Institucionální myšlení pracovníka může kupříkladu zahrnovat medicínské, právní, mravní anebo psychoterapeutické kategorie a pohledy. Množství těchto kategorií a přístupů také částečně osvětluje různorodost s níž v diskurzu konstruují události běžného života do podoby předmětu veřejného zájmu. Vysvětluje současně šíři možných odpovědí na tyto události, odpovědí, které pracovníci mohou využívat k udržení svého institucionálního myšlení a tedy práce, kterou dělají při výběru a aplikaci kategorií sociálních problémů na životní události.

Práce se sociálními problémy a institucionální diskurz jsou si i přes tuto různost podobné ve způsobech jimiž pracovníci uspořádávají a propojují třídy sociálních problémů. Podle Douglasové institucionální třídy obvykle slouží k uspořádání kulturních kategorií do vztahu vzájemného protikladu. Takovými třídami jsou například protipóly dobra a zla, nadbytku a nedostatku, mužů a žen. Protikladnost zahrnuje i vzájemné propojení kategorií, protože pojetí dobra, nadbytku a mužství, nelze rozumět bez znalosti jejich vztahu k pojetí zla, nedostatku či ženství. Tím jak pracovníci uspořádávají životní události do vzájemně vylučných či protichůdných typů, vzniká polarita tříd sociálních problémů.

Může se projevat v přístupech k praktickým otázkám nebo jako implicitní předpoklad ospravedlňující záměry a zájmy. Mnoho pracovníků, například, má při jednání s klienty potřebu rozlišit fikce od skutečnosti, aneb dobrat se pravdy, jak často sami říkají. V takové potřebě

nejsou fakta a fikce brána jako různá možná vysvětlení, ale jako vzájemně se vylučující a proti sobě stojící způsoby vysvětlování. Zájem pracovníků rozlišit fakta od fikcí se prozrazuje ve způsobech, jak vytvářejí oficiální dokumenty. Jak poukazuje Zimmerman (1969), tato potřeba dobrat se pravdy také přispívá k všeobecně a rozšířené neochotě pracovníků sestavovat dokumenty o klientech a jejich problémech.

Ačkoli i pro strukturalismus je důležitý důraz na kulturní protiklady bylo by chybou takto označovat i pojem institucionálního myšlení Douglasové. Ta, jak poznamenávají Rather a Wuthnow (1984), spíše používá prvky strukturální teorie k rozvinutí vlastního pojetí neodurkheimovských systémů klasifikace pojatých jako sociální reality. V tomto pojetí jsou kulturní protiklady významné nikoli proto, že by byly vlastnostmi univerzálně platné kultury či poznání, ale protože jsou jednou z cest, kterou lidé v každodenním životě používají k formulaci a popisu praktických otázek. Pro mne je dostačující pozorovat a zkoumat, jak pracovníci služeb lidem ve své práci formulují kolektivní představy jako protiklady a používají je k vytváření sociálních problémů.

Formulace protikladů a použití kolektivních předpokladů jsou hlavním rysem práce se sociálními problémy prováděné pracovníky služeb lidem. Je to postup, jehož pomocí se dostávají ke klasifikaci a tím k odlišení událostí na problematické a nikoli. Stanovit takové rozlišení je velmi důležitou součástí jejich praxe, protože se týká rozhodování a jednání, které od jistého momentu musí být nesporné. I když pracovníci mohou například rozvažovat nad mírou problémů, které má dítě se čtením, nebo mírou v níž klient vykazuje známky duševní nemoci, musí se neodvolatelně rozhodnout zda potíže o něž se jedná vyžadují zásah. Musí odpovědět ano či ne, a nemohou odpovědět částečně ano či částečně ne. Kromě toho, že pracovníci touto svou odpovědí na danou věc klasifikují klienta, také definují jeho problémy a současně konstruují sociální vazby včetně konfliktů.

Pro pracovníky služeb lidem je polarita dobře – špatně nejdůležitější právě při hodnocení událostí a volbě intervence, protože z nich dělá mravní problém. Pracovníci postupují tak, že podle svého zaměření označují v rozhovoru některá stanoviska za mravně přiměřená a proto jimi ospravedlňují své jednání jehož smyslem je podpořit argumentaci proti alternativní, „špatné“ pozici. Rozlišení dobře – špatně je tedy výkladovou konstrukcí umožňující porozumění úkolům a uspořádání sociálních vztahů. Ovšem, jak dodává Douglasová, protiklad dobra a zla je pouze jednou z možností jak formulovat praktické záležitosti. Význam toho, co bylo zformulováno jako mravní problém se náhle promění jakmile je to samé pojato jako otázka zdraví a nemoci.

Rozborem práce se sociálními problémy ve službách lidem se mi ukázalo, že zatímco Douglasová zdůrazňuje binární protikladnost při vzniku a používání kolektivních předpokladů, ne vždy jsou sociální kategorie takto formulovány. Kategorie protikladů může zahrnovat ještě třetí, doplňkový typ, který pracovníci služeb lidem používají ke kategorizaci lidí, událostí a vztahů, a to míru v níž odpovídají resp. neodpovídají očekávaným či preferovaným třídám. Emerson (1969) například rozebírá, jak zaměstnanci soudu pro mladistvé rozdělují mladistvé pachatele na normální, recidivisty a narušené, a používají tuto klasifikaci k ospravedlnění svých vlastních preferovaných reakcí na jednotlivé případy.

Poukazem na konzistenci jednání mladistvých a jejich životní dráhy, pracovníci soudu rozvíjejí a ospravedlňují svůj popis normálních a recidivujících mladistvých. Normální delikvenci vykreslují jako relativně nezávažné útoky vysvětlitelné motivy a zájmy jaké má shodně většina mladistvých. Recidivující delikventi naopak mají bohatý rejstřík v němž jsou zapsány závažné přečiny k nimž vedly zlovolnými motivy. Takovými popisy odlišují pracovníci normální a delikventní mladistvé stojící před soudem. Vytvářejí tím sociální kontext pro většinu svých rozhodnutí v projednávaných případech. Rozhodnutí pak závisí na tom zda se projednávaný případ týká normálních nebo recidivujících delikventů.

Naopak třetí kategorii mladistvých – narušených odlišují poukazem na nekonzistenci motivů jejich jednání a biografie. Jednou z cest jako to dělat je vykreslit jednání mladistvého jako impulzivní,

nekontrolované a se závažnými důsledky, tedy takové, které se na základě jejich životopisu nedá předvídat. Pracovníci soudu pak takovéto mladistvé popisují jako nenormální, „strhávané k bezsmyslnému a iracionálnímu jednání obskurními motivy nebo vnitřními impulzy“ (Emerson 1969). Takovýto popisem pracovníci soudu přidávají k polární klasifikaci mladistvých doplňkovou kategorii narušenosti - nezapadají do konstruktů očekávaných kategorií - a ospravedlňují touto kategorií, způsoby jimiž zacházejí s životy a problémy takto popsanych mladistvých - tedy v rámci nového institucionálního diskurzu zahrnujícího psychiatrické kategorie a teorie, pro které odesílají tyto mladistvé k psychiatrickému posouzení.

Shrnuto, kulturní polarita jsou produkovány a reprodukovány v diskurzu; konkrétně v popisech sociálních světů a praktických otázek o nichž lidé rozhodují v běžném životě. Jsou to rétorické konvence na institucionálním základě, sloužící k typologickému dělení osob a jejich činů. Kulturní protiklady jsou rétorické protože jsou východiskem snahy pracovníků služeb lidem přesvědčit ostatní (získat je pro vlastní pohled) a potvrdit tím identitu sobě i před druhými.

Institucionální kategorie a identita

pracovníci určují identitu sobě a ostatním tím, že používají institucionální kategorie ke třídění a rozlišují jednotlivé typy lidí, jejich jednání a sklonů. Institucionální kategorie jsou kolektivní předpoklady. Jejich aplikací na události života, pracovníci stvrzují sdílené kulturní významy sociální reality, včetně zaměřenosti na binární či složitější protiklady. Jinak řečeno pracovníci služeb lidem používají kolektivní předpoklady k rétorické konstrukci vlastního pracovního světa, který reprezentuje kulturně standardní lidi, postoje a vztahy. Pracovníci služeb lidem používají tyto konstrukce k vysvětlení a ospravedlnění vlastního jednání a postojů vůči lidem s nimiž pracují, právě tak jako ke kritice těch, kdo nesouhlasí. V otázce myšlení a diskurzu institucí jsou zvláště důležité způsoby jimiž pracovníci služeb lidem přiřazují identitu polárně sobě a druhým. Toto přiřazování je jednou z cest vedoucí k tomu, že pracovníci služeb lidem konstruují své pracovní světy, jako světy plné napětí, dilemat a konfliktů, jak konstatuje Lipsky (1980) u nízkoprahových zařízení. Pracovníci v nich mnohdy popisují v rámci vlastního pracovního světa své interakce s klienty či dalšími lidmi jako skutečné či potenciální spory. (G. Miller 1991) Takto uspořádané jsou vzájemné interakce vykresleny jako konflikty zájmů či potřeb a zdroj potíží pracovníků. Takové popisy pracovních vztahů používají pracovníci k vysvětlení a ospravedlnění vlastní snahy přesvědčit problémotvorné druhé aby jednali podle způsobů, které pracovníci preferují; to znamená, že svou rétorikou chtějí anticipovat budoucí konflikty a předejít jim.

Stejně tak pracovníci používají polární identifikaci aby sebe popsali jako oběť nadřazených, klientů anebo všeobecné politiky či systému organizace (Holstein a Miller 1990; G. Miller 1991) Vykreslují je jako zdroje záměrné či bezděčné diskriminace jíž jsou vystaveni. Polarita oběť – utlačovatel je středem popisů jimiž se pracovníci služeb lidem vykreslují jako štvance zahlcené pracovními úkoly, které se pokoušejí zvládat. Pracovníci služeb lidem se touto polaritou rovněž morálně distancují od těch vlastních činností, které považují za zbytečné, neprofesionální a kontraproduktivní. Srovnajte například sami následující slova pracovníka během interview: „*V téhle práci je spousta papírování... Spousta odpovědnosti a nejsem si jist jestli to všechno má cenu kterou nás to stojí. Jen mi to ubírá spoustu času, kterou potřebuji na jinou práci s klientem... Pochopitelně existuje nějaká míra, pochopitelně nemůžete mít programy aniž byste ověřovali, zda dělají to, kvůli čemu se platí... Ale jsou chvíle, kdy je to nepřiměřené a nedá se to zvládnout.* (Dressel 1984)

Citovaná pracovnice tím, že popisuje a vysvětluje papírování, jako problém vnucený zvenku finančními zdroji (jejími pronásledovateli) hodnotí své vlastní jednání jako úsilí zvládnout problematické podmínky, které stojí mimo ni. Takové vysvětlení je pokus přesvědčit ostatní (tazatele a čtenáře) že papírování, nutné v její práci je nepřiměřené, nejsou kvůli němu naplněny klientovy potřeby a ona je frustrovaná pracovnice služeb lidem. Pracovnice používá toto stížnost

k potvrzení své preferované identity, vyhlášení loajality k těm, kdo staví péči o klienta nad papírování.

Pracovníci si identitu přivlastňují také tím, že rozlišují mezi svou profesionální filosofií a filosofií jiných zařízení a profesí. Taková rozlišení jsou výklady, které slouží k definování jiného zařízení či profese služeb lidem, jako soupeřící ideologie. Takto vykresleny se běžné aspekty činností služeb lidem stávají politicky a ideologicky významné, protože jsou vloženy a začleněny do filosofií. Všeobecně tím pracovníci služeb lidem vytvářejí ze svých pracovních světů arény ideologických soubojů, protože rozlišují „my“ a „oni“. Dělalji to tak, že popisují sebe a ty, kteří mají stejný pohled, jako členy komunity sdílející stejné postoje a preference, jež se ovšem liší od těch, jež sdílejí „oni“.

[...]

Pro porozumění práci se sociálními problémy jsou pro mne zřejmě nejdůležitější způsoby jimiž pracovníci přiřazují identity svým klientům. Takové přiřazení totožnosti je sled činností zaměřený na dvojí: na definování klientových problémů a na ospravedlnění upřednostňovaných způsobů reakcí na ně. (Emerson a Messinger 1977). Jednodušeji, jde o proces rozhodování, který klient má „skutečné“ problémy opravňující zásah pracovníků, a který nikoli. V praxi je tento postup zajisté složitější, protože posuzování problémů pracovníky služeb lidem se odehrává na pozadí nevyslovovaných předpokladů, které jsou konstruovány jako kulturní protiklady. Takové předpoklady slouží pracovníkům k rozlišení do té doby nerozlišených klientů, událostí a potíží.

Pracovníci to dělají tak, že popisují události v sociálním kontextu, který jim slouží jednak k uchopení různých, (někdy protichůdných) významů klientova minulého jednání a jednak k ospravedlnění pracovníkova budoucího jednání. Takováto rozlišení, vysvětlení a ospravedlnění, mají zásadní praktický dopad, protože na jejich základě pracovníci služeb lidem reagují různě na klienty klasifikované různými kategoriemi. Například Emerson (1969) analyzuje jak pracovníci soudu pro mladistvé reagují na problémy mladistvých podle klasifikace jejich rodin na dobré a špatné. Zaujetí takovou klasifikací vychází z předpokladu, že podmínky v rodině mladistvého jsou zdrojem a příčinou jeho delikvence. Pracovníci soudu používají takové klasifikace, aby ospravedlnili své zásahy do života některých mladistvých, zatímco do života jiných nikoli.

Ačkoli kategorie sociálních problémů a identit které pracovníci služeb lidem vytvářejí a používají, mají praktické (někdy zhoubné) konsekvence pro ně samotné i pro ostatní, kategorie a identity jako takové, jsou historicky podmíněné a proto potenciálně připravené na změnu. Douglasová popisuje trvání a změny kulturních kategorií jako výsledek institucionální paměti nebo přesněji, jako příklady pamatování a zapominání institucí.

Paměť institucí

Institucionální paměť pracovníků služeb lidem spočívá v soustavném užívání některých kategorií sociálních problémů k definování a řešení praktických úkolů a nevyužívání jiných. Historie psychiatrie je například plná poruch a jejich léčení, které se již nepoužívají a proto nejsou pamatovány. Jednou z těchto kategorií je „Negritida“ kterou Benjamin Rush – nestor americké psychiatrie – odhalil jako projev malomocenství. Podle Szasze (1970) byla tato nemoc způsobem jímž Rush a jeho žáci řešili dilema své doby (počátek 19. stol.) tj. jejich sociálních tříd. Obsahuje na jednu stranu Rushovu oddanost individuální svobodě, na druhou paternalistický vztah k černým otrokům.

Ačkoli s Negritidou se již dávno nezachází jako s psychiatrickou kategorií, její zkoumání objasňuje vliv kulturních, politických a ekonomických procesů na kategorie sociálních problémů. Podle Douglasové (1986), trvá kategorie v paměti instituce, dokud odpovídá společně sdíleným kulturním zájmům, podobně jako Negritida byla spojena s předpoklady a přesvědčeními lékařů 19. stol. Nemělo by proto překvapovat, že většina dnešního vznášení nároků týkajících se únosů dětí, zdůrazňuje hrozbu, kterou pro děti představují zákešní a neznámí lidé a nikoli kterou představují odloučení rodiče (Best 1987, 1989). Představa nebezpečí a násilí totiž neodpovídá

standardizovanému kulturnímu obrazu rodiny - sociální jednotky, která je ve své idealizované podobě soustředěním lásky a opatrování. (L.Miller 1990).

Paměť a zapomínání zahrnují ještě něco více než jen historické a kulturní. Sociální podmínky pamatování a zapomínání jsou produktem všedního života a všedních interakcí včetně těch, které se odehrávají v profesním světě pracovníků služeb lidem. V tomto smyslu jsou kulturními tématy a institucionálními kategorie ustanovovány prací se sociálními problémy v organizacích služeb lidem. Součástí institucionální paměti pracovníků služeb lidem je výklad přiměřenosti s níž kategorie sociálních problémů odpovídají konkrétním okolnostem. Pracovníci služeb lidem tuto relevanci dokazují popisují životní události právě jako konkrétní manifestaci těchto kategorií a tím, že to dělají, zároveň opravňují své intervence do života klientů.

[...]

Součástí tématu institucionální paměti je i vysvětlení, jak použít institucionální kategorie ke sloučení zdánlivě diskrepantních událostí, které nově vysvětleny, mohou být ospravedlňujícím důkazem. Takovým vysvětlením zdánlivě diskrepantních okolností, pracovníci služeb lidem udržují institucionální reality a identity, včetně své vlastní profesní identity. Například Loseke (1992) ukazuje jak členové týmu v útulku pro bité ženy reagují na „nespolupracující“ klientky. Udržují organizaci preferovaná vysvětlení klientčina chování a postojů. Členové týmu to dělají tak, že nezdůrazňují (zapomínají) nekooperativní jednání klientek v útulku a zdůrazňují (pamatují si) jejich statut oběti fyzického týrání. Institucionální pamatování a zapomínání členů týmu tak slouží k udržení preferovaného obrazu útulku jako jedinečně lidské služby lidem a obrazu členů týmu jako spolupracujících s (nekooperujícími) klienty.

Shrnuto, institucionální paměť je sociologicky významný jev v práci se sociálními problémy, kterou dělají pracovníci služeb lidem, protože uspořádává a potvrzuje institucionální kategorie a diskurzy. Institutní paměť nejen nastoluje profesionálně preferované kulturní kategorie jako žádoucí porozumění a postupy, ale současně produkuje sociální podmínky pro jejich řešení jako jediné vhodné porozumění a postupy pracovníků služeb lidem v jejich reakcích na události života. Institucionální paměť je tedy rétorika již pracovníci služeb lidem anticipují kritiku svých rozhodnutí či postupů jednání a vzdorují této kritice.

Shrnutí a diskuse

V tomto eseji rozebírám dvě témata. Zaprvé vytváření sociálních problémů jako hlavní činnost pracovníků služeb lidem. Zaměřuji se postupy pracovníků služeb lidem jimiž produkují a reprodukují kategorie sociálních problémů vlastní profesionální aktivitou, včetně vytváření typologie lidí spojených se sociálně problémovými kategoriemi. Produkce a reprodukce kategorií a typů je základem udržení organizace služeb lidem v chodu a základem ospravedlňujícím tvrzení pracovníků služeb lidem, že jejich služba je žádoucí odpovědí na objektivní podmínky a problémy. Druhé téma využívá pojmy institucionální myšlení (podle Douglasové) a diskurz pro analýzu práce se sociálními problémy, kterou provádějí pracovníci služeb lidem. Tento pohled zdůrazňuje jak se práce pracovníků služeb lidem organizuje a udržuje kolem sdílených kulturních porozumění konstrukcím konkrétních okolností.

To vše má přinejmenším dva důsledky pro sociology práce, zvláště pro ty, kteří se zajímají o aplikaci Hughesova pojetí. Zaprvé slibuje nově definovat vztah mezi tím, jak pracovníci služeb definují co klienti chtějí (a potřebují) a službami, které jim nabízejí. „The wants services nexus“ byl příznačný pro Hughese (1971) protože: „profese nejen poskytují služby, ony definují konkrétní potřeby jimž slouží.“ Zadruhé tento přístup osvětluje nové aspekty sociálního dramatu práce. Uzavírám esej krátkým posouzením jak rozbor práce se sociálními problémy jakožto institucionálními diskurzy rozšiřuje možnosti teoretizování na daná témata.

Uspokojování potřeb je z tohoto úhlu ideologií prosazující zájem pracovníků služeb lidem mít a udržet si kontrolu nad vybranými problémy a činnostmi. Pracovníci tedy přesvědčují státní a obecní představitele, že společnost má potřeby, které nejlépe ošetří právě zásah pracovníků služeb lidem.

Uspokojování potřeb pak tedy závisí na schopnosti profesionálů přesvědčit ostatní, že by měli chtít jimi nabízené služby a stejně tak, že by měli pracovníkům služeb lidem dát plnou důvěru, že uspokojí potřeby a přání svých klientů společensky odpovědnými způsoby.

Rozvíjím pohled, kterým pojmám definici veřejných potřeb a přání jako kolektivní předpoklady. Definice jsou in situ formulovány tím, jak pracovníci služeb a jim podobní přikládají smysl životním událostem a reagují na ně. Z tohoto důvodu by kolektivní předpoklady neměly být brány jako abstraktní či idealizovaný obraz sociální reality. Lidé dávají kolektivním předpokladům konkrétní formu tím, jak je používají ke smysluplnému výkladu jevů všedního života a k uspořádání vlastního jednání. Jak říká Douglasová, kolektivní předpoklady se stávají realitou skrze institutní myšlení a diskurz, které jsou udržovány soustavným užíváním kolektivních předpokladů k organizaci praktických otázek a vytváření vlastního sociálního světa.

Tento aspekt práce se sociálními problémy jsem rozvinul rozbořením formulace a využívání kolektivních předpokladů právě v organizacích služeb lidem. Konkrétně kolektivních předpokladů používaných pracovníky k vytváření sociálních problémů a přidělování identit. Rozebral jsem také jak místní podmínky ovlivňují typy kategorií sociálních problémů používaných pracovníky služeb lidem. Nakonec jsem poukázal na podmínky spojené s použitím kolektivních předpokladů jako protikladů.

Jiný pohled na práci se sociálními problémy a institucionální diskurz je sociální drama. Pro Hugese se drama práce točí kolem problematiky vztahu pracovníka a ostatních v rámci jejich pracovního světa, kolem rozličnosti protichůdných sociálních a osobních zájmů, které jsou v sázce v průběhu práce, včetně pracovníkovy potřeby naplnit požadavek vlastní osobní důstojnosti a žádoucího sociálního postavení. Huges (1971) dále říká:

„V některých zaměstnáních je nejdůležitější vztah se spolupracovníky. Jsou to právě oni, kteří mohou ze života udělat peklo nebo rajskou zahradu. Ovšem často jsou to lidé nesoucí určité postavení. A mezi mnohými zde je kategorie lidí, kteří jsou, tak řečeno, konzumenty této práce a služeb. Součástí psychologického problému zaměstnání je udržení přiměřené sociální distance od lidí, kteří jsou nevyhnutelně a důvěrně spojeni s výkonem práce.“

Pojetí sociálního drama považuji za zvláště vhodné pro sociologický rozbor sociálních služeb, které jak ukazuje Lipsky (1980), obsahují řadu dilemat a konfliktů s „problémovými“ supervizory, klienty a kolegy. Posiluje zájem o to jak jsou do služeb lidem zahrnuty problémy, drama a konflikty. Ty jsou potenciálními prvky práce se sociálními problémy, protože jakýkoli popis je napadnutelný (nyní či v budoucnu) kýmkoli kdo se dožaduje přesného vysvětlení nebo nabízí alternativní vysvětlení.

Obecně mi šlo o způsoby jimiž práce služeb lidem používá cesty výkladu k vytváření sociálních realit. Disputace o tom, které kategorie je nejlépe aplikovat na konkrétní okolnosti je sporem o realitu v němž pracovníci služeb lidem formulují a vyjadřují své soupeřící zájmy a představy. Takový spor často závisí na schopnosti účastníka přesvědčivě vysvětlit a obhájit vlastní pozici, která jak ukazuje Atkinson (1984a, b) na analýze podobného soupeření profesionálních politiků, často zahrnuje kulturní protiklady. Účastníci sporu používají kulturní protiklady, aby vykreslili téma jakoby limitované vzájemně se vylučujícími možnostmi a označili protivníka jako toho, kdo volí špatně.

Všechny načrtnuté pohledy na práci se sociálními problémy a institucionální diskurz ukazují aspekty práce pracovníků služeb lidem a jejich vztahů, které jsou v současné sociologii práce dalece opomíjeny. Především v zaměření na sociální organizaci užívání jazyka pracovníky služeb lidem k definování a zvládnutí své práce i k posílení sdílených kulturních kategorií. Tím totiž diskurzivně produkují své světy práce a sebe samotné.

Literatura

- Atkinson, J.M.: Public Speaking and Audience Responses. Pages 346-369 in Structures of Social Action. edited by J.M. Anderson and J. Heritage. Cambridge. MA. Cambridge University Press. 1984a
- Our Masrers' voices. London: Methuen. 1984b
- Best, J.: Rhetoric in Claims-Making. Social Problems 34: 101-121. 1987
- Dark Figures and Child Victims. Pages 21-38 in Images of Issues. edited by J. Best. New York: Aldine de Gruyter. 1987
- Buckholdt, D.R., and J.F. Gubrium: Careraters. Beverly Hills. CA: Sage Publications. 1979
- Caws, P.: Srrucruralism. New Jersey: Humanities Press International. Inc. 1988
- Darrough, W.D.: In the Best Interest of the Child. Urbarn Life 13: 123-153. 1984
- Douglas, M: How Instituions Think, Syracuse, NY: Syracuse University Press. 1986
- Durkheim. E.: The Elementary Forms of the Religious Life. Yew York: The Free Press. 1965
- Emerson, R. M: Judging Delinquents. Chicago, IL: Aldine Publishing. 1969
- Emerson, R.M., and S.L. Messinger: The Micro-Politics of Trouble. Social Problems 25: I21-135. 1977
- Foucault, Michel: The Archaeology of Knowledge. Translated by A.M.S. Smith. New York: Harper & Row. 1972
- Garfinkel, H.: Studies in Ethnomethodology. Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall. 1967
- Gubrium, J.F.: Analyzing Field Reality. Beverly Hills, CA: Sage Publications.1988
- Local Cultures and Service Policy. Page 94-112 in The Politics of Field Research. edited by J.F. Gubrium and D. Silverman. London: Sage Publications. 1989
- Harland, R.: Superstrucruralism. London: Routledge. 1989
- Heritage, J.: Garfinkel and Ethnomethodology. Cambridge, MA : Polity Press. 1984
- Holstein, J.A., and G. Miller. 1990. Rethinking Victimization. Symbolic Interaction 13: 101-120, 1990
- Hughes, E.C.: The Sociological Eye. Chicago, IL: University of Chicago Press. 1971
- Kessler, S.J. and W. McKenna: Gender. Chicago, IL: Universiry of Chicago Press. 1978
- Lipsky, M.: Street-Level Bureaucracy. New York: Russell Sage. 1980
- Loseke. D.R.: Creating Clients. Perspectives off Social Problems I: 173-194. 1989
- The Barrered Woman and Shelters. Albany, NY: SUNY Press. 1992
- Miller, G., and J.A. Holstein: On the Sociology of Social Problems. Perspectives on Social Problems 1: 1-16. 1989
- Social Problems Work in Street-Level Bureaucracies. Pages 177-199 in Studies in Organizational Sociology, edited by G. Miller. Greenwich, CT: JAI Press. 1991
- Miller. G.: Work as Reality Maintaining Activity. Current Research on Occupations and professions 5: 163-184. 1990
- Enforcing the Work Ethic. Albany, NY: SUNY Press. 1991
- Miller. L.: Safe Home, Dangerous Street. Perspectives on Social Problems 2: 45-67. 1990
- Pollner, M.: Mundane Reason. Cambridge, MA: Cambridge University Press.1987
- Schutz, A.: On Phenomenology and Social Relations. Edited and translated by Helmut Wagner. Chicago: University of Chicago Press.1970
- Silverman, D.: Communication and Medical Practice. Beverly Hills, CA: Sage Publications. 1987
- Spector. M., and J.I.Kitsuse: Constructing Social Problems. Menlo Park, CA: Cummings. 1977
- Szasz. T.S.: The Manufacture of Madness. New York: Harper & Row. 1970
- Wuthnow, R., J.D. Hunter, A. Bergesen and E. Kurzweil: Cultural Analysis. London: Routledge and Kegan Paul. 1984
- Zimmerman, D.H.: Record-Keeping and the Intake Process in a Public Welfare Agency. Pages 319-354 in On Record. edited by S. Wheeler. New York: Russell Sage Foundation. 1969