



## Vzdělávací proces pro sociální pracovníky, uživatele služeb a dobrovolníky

### Úvod

Byl jsem požádán, abych uvedl metodu CABLE používanou v práci s marginalizovanými a vyčleněnými skupinami a komunitami. Tento přístup byl vytvořen v posledních letech na mezinárodní úrovni a používá se v mnoha odlišných situacích. Dnes popíšu tuto metodu a uvedu příklady její aplikace. Zkratka CABLE znamená „Community Action Based Learning for Empowerment“ (Komunitní rozvoj zmocňování založený na metodě akčního učení). Prosím nezapomínejte se moc slovem „komunitní“, jelikož v současné době se tento postup používá v mnoha skupinách, např. u skupin vymezujících se shodnou identitou, místem bydliště, či problémy, které řeší. Je také zajímavé, že tuto metodu lze použít při školení jak profesionálů, dobrovolníků a aktivistů, tak i normálních klientů. Jsem vlastně alergický na slova typu klient, příjemce služeb a převážně cílová skupina! Důležité však zůstává, že CABLE lze směřovat jak na profesionální pracovníky, tak na lidi, se kterými oni pracují.

Metoda CABLE a s ní spojené aktivity zdůrazňují rozvoj vzdělávacího procesu a praktické vzory, které usilují o zapojení se do úsilí vedoucí ke změně a transformaci. K současnému stavu věcí a praktikám v sociální sféře, kdy důstojnost, respekt a spravedlnost jsou popírány nebo zcela mizí, bychom měli být kritičtí. Začneme z pohledu na sociálního pracovníka jako na nejdůležitější prostředek v rámci procesu usilujícího o změnu stavu marginalizovaných jedinců a komunit a budeme ho porovnávat s materiálními zdroji a infrastrukturou. Z toho plyne, že v metodě CABLE se klade velký důraz na rozvoj porozumění přístupu sociálních pracovníků k práci s lidmi a komunitami, na jejich osobní prostředky a důvody, které do oboru vnášejí. Ti, kteří se chtějí zapojit do práce na změně, musí nejprve pochopit, jak se formovala jejich vlastní identita sloužící jako zdroj a pozadí systému sociálních služeb motivujících jejich práci. Při práci na proměně jsou zásadními vlastnostmi důvěra, respekt a otevřenost vůči změně. Jsme tedy zapojeni do dvojího procesu učení, jelikož prací na přeměně se zároveň účastníme naší vlastní transformace! Pokud naši praxi vystavíme na tomto modelu profesní práce, bude bezpodmínečně také propojena s naším způsobem života. Nemůžeme praxi založit na důvěře a respektu, pokud na příklad tyto komponenty nejsou součástí systému sociálních služeb, kterým jsme sami prošli.

### Pozice sociálního pracovníka

Jako sociální pracovníci musíme reflektovat naši pozici mezi různými světy. Mám tím na mysli, že se nacházíme mezi světem nezaměstnaných a lidí na okraji, se kterými pracujeme, a mezi organizacemi a institucemi většinové společnosti. Z teoretického hlediska nám Jürgen Habermas pomohl vidět se mezi světem životů, co žijí lidé, se kterými pracujeme, a světem systému.



Místo „mezi“ je ošemetné, ale může být také velice kreativní, pokud máte důvěru ve svou vlastní identitu a motivaci k této práci. Pracovat z této pozice je, myslím, velmi důležitým prostředkem v sociální sféře, při práci s mladistvými nebo u komunitního rozvoje.

Dále musíme probrat, co slovo služba znamená! Nejméně by mělo implikovat respekt, důstojnost a konvivialitu a také naše vnitřní poznání, že jsme podivíni, kteří se dobrovolně staví do pozice mezi lidi, kteří řeší mnoho problémů a perou se s mnoha životními otázkami. Většina lidí to nedělá! Je to zálučné, protože my realitu prožíváme jiným způsobem než oni – a o to více v souvislosti s imigranty a jinými minoritními skupinami ve městech.

Samozřejmě lidé vstupují do oboru sociální práce z mnoha různých důvodů. Jsem ale zcela přesvědčen o tom, že pokud si své důvody nevyjasníte a nedáte do souvislosti se svojí vlastní životní zkušeností, pravděpodobně skončíte na nesprávném pracovišti nebo budete trpět syndromem vyhoření. Navíc, a s horším dopadem, kvůli nejasným očekáváním budete přinejmenším mást lidi, se kterými pracujete, a pravděpodobně u nich nenastane žádná přetrvávající změna. Jak jsem již zmínil, základním axiomem podtrhující tuto práci je předpoklad, že nejdůležitějším prostředkem v sociální sféře je daná osoba. Efektivní práce vedoucí ke změně by se mohla nazývat „použití sebe sama“. Nyní bych se s vámi chtěl podělit o některé tematické myšlenky.

## **Profesní praxe**

Možná vám bude připadat, že se tyto myšlenky týkají pouze odborné praxe, ale stejně tak se mohou dotýkat i běžného života!

Většina lidí se do sociální práce nebo do práce s mladistvými nezapojuje, proto musíme věnovat pozornost zvláštnostem v naší identitě a tomu, jak se liší od ostatních. Měli bychom vědět, jak je naše motivace k této práci spojena s formativními zkušenostmi. Odborná práce není pouze nebo hlavně o nástrojích a metodách! Zjistil jsem, že lidé v našem oboru mohou například velmi dobře chápat komunitní rozvoj, přesto se od nich dozvídáme, že v praxi nefunguje. Mnoho projektů začíná s velkým nadšením, postupně se však změní na nudu a rutinu. Proto jsem se nechal vést chybějícími faktory. Nedávné výzkumy kariér pracovníků s mladistvými a komunitními pracovníky ukázaly, že ti, co v práci s marginalizovanými skupinami mladistvých zůstávají dlouho, mají jasno v tom, jak je jejich práce (služby) spojena s jejich životním příběhem a jejich kořeny. Na začátku jsem říkal, že budu hovořit o profesionální práci, ale myšlenky přístupu CABLE se mohou v podstatě vztahovat i na život jako takový.

Nyní bych se rád posunul o krok vpřed k základní orientaci v profesionální práci. Postavím ji na několika fundamentálních myšlenkách. Myslím si, že efektivní profesionální práce musí obsahovat jakousi duchovnost, myšleno reflexi nejhlubších významů a hodnot, kterým věříme. Nemám na mysli duchovní svět nějakého konkrétního náboženství, může mít různé kořeny, ale na zcela základní úrovni byste měli být situací člověka dojeti, cítit svoje důvody k práci uvnitř, na emoční úrovni. To byste měli pociťovat, pokud se chcete účastnit procesu změny.

Podíváme-li se na profesionální vzory, kteří se sociálními pracovníky komunikují, jako „učitel“, „doktor“ nebo „právník“, v klasickém chápání všichni fungují podle vertikálního modelu, tedy shora dolů. To má zásadní dopad. Výzvou v našem usilování o změnu je právě budovat vztahy více na „horizontální“ než diagonální úrovni, vztahy, které budou založené na důvěře, vztažené na danou životní situaci a odbornost toho, s kým pracujeme. Víme, že zásahy shora dolů obvykle nevedou k pozitivním změnám, i pokud lidé postupují (nebo musí postupovat) podle stanovených cílů. Překonat to lze pouze tím, že si budeme uvědomovat naše vlastní kořeny a identitu, díky nimž můžeme lidem a procesům důvěřovat.

Z tohoto důvodu jsem přesvědčen, že základní orientací v naší práci není soucit (je mi tě líto), ale spíše empatie. Jak soucit, tak empatie implikují pochopení a mohou vytvořit vzájemnou souvislost, dokonce i vazbu. Soucit překonává rozdíly skrze předstíranou identifikaci, kdežto empatie se o druhou osobu zajímá z vlastního hlediska. Soucitná reakce zní „Cítím tvoji bolest“, „Vím, o čem mluvíš“. Akcentuje to, co cítím já! Empatie je náročnější, jelikož vyžaduje, aby se posluchač musel sám ze sebe vymanit. Obě jsou potřeba v různých situacích, ale soucit je založen na identifikaci s druhým, kdežto empatie na rozpoznání rozdílu. Nepředstavujeme si, že jsme „jako ten druhý“, ale spíše nás jistým způsobem zajímá. Empatie by byla velmi užitečná v politice, jelikož by lídrům pomohla ponaučit se od druhých a ne předstírat, že mluví jejich jménem! Je také nezbytná v sociální a komunitní práci, protože se v ní neustále potýkáme s rozdíly.

Kombinace empatie a důvěry vytváří nové druhy relační znalosti, která bývá opomínána v takových instrumentálních konceptech, jako je praxe založená na důkazu. Je to obtížné pojmut, ale toto nové vědomí mění život a buduje konvivialitu na základě neustálých cyklů společného učení.

Z jiného hlediska přežíváme každý den díky zvykům. Pokud něco změníme, je v našem kontextu vyvolán tlak a reakce, která následuje, vytváří změněný zvyk. Opravdová změna musí být přístupná a bezpečná, aby mohla „otřást“ našimi zarytými zvyky a stereotypním vnímáním vytvořeným naší socializací a (odvažují se říct) profesionálním školením. Později se k této otázce vrátím, ale teď bych jen rád zmínil, že velmi často vykořenění a marginalizovaní lidé jsou již otřeseni ve vztahu k hodnotám a praktikám většinové společnosti svou zkušeností s vyloučením a nedostatkem respektu.

## **Metoda CABLE**

Tyto reflexe se vztahují k metodě CABLE, která zdůrazňuje význam biografické práce, díky níž si uvědomujeme vlastní kořeny a to, jaké záchytné body v našem životě vedly k výběru této profese. Čtení našeho životopisu, reflexe zlomových okamžiků, vlivy vztahů a struktur nám napomáhají vyjasnit si naši identitu, ale také naši pracovní motivaci. To je velmi pozitivní proces, který pro nás může být příjemný a také utvrzující v tom, co děláme.

V rámci učebního procesu však také potřebujeme vytvořit situace propojené s reálným životem a praxí, které by podporovaly analýzu každodenní rutiny, předepsaných modelů chování a očekávání. Jedním z klíčových prvků naší současné situace je tlak, abychom předváděli a

neustále, do jisté míry banálním způsobem, dokazovali, že máme v práci výsledky. Z jiného hlediska jako profesionálové oddaní své práci v sociální sféře jsme samozřejmě často notoričtí pracanti a aktivní jedinci. To často plyne z našeho poslání a povolání.

Z těchto důvodů byla vytvořena myšlenka vystavit se vlivu okolí („exposure“). Základní postup je velmi jednoduchý. Ve skupině každý individuálně pracuje na své biografii a objevuje faktory, které ho v životě vedly až do současného momentu. Výsledky jsou pak sdíleny ve skupině.

Poté přichází druhý důležitý krok napomáhající procesu změny. Přístup, který nazýváme vystavení se okolí („exposure“) znamená, že skupina tráví nějakou dobu na místě (které mohou, ale nemusí znát) a jak se v prostoru pohybují, kupodivu nemají žádný úkol. Nejsou to ani profesionální pracovníci, badatelé, či turisté, jsou to jen lidé. Měli by využívat svoje smysly, aby do hloubky pozorovali místo, na které byli posláni. Stejným místem mohou projít několikrát. Měli by si zapisovat, co vidí. Důležitým aspektem tohoto přístupu je koncept prázdného prostoru, tedy ne vyplňování mezery mezi „já“ a tím, co představují zažitá již hotové koncepce a interpretace. Následně by měli provést reflexi toho, co „viděli“ a pokusit vše zredukovat na jeden symbol, který sdílí ve skupině.

Třetí krok skupinové práce zahrnuje intenzivnější výměnu informací o tom, co kdo „viděl“ a „zažil“. Skupinovým úkolem je pomoci druhému nalézt vazbu mezi tím, co viděl a zažil a co se jich a jejich života dotklo (v tento moment je již skupina se životopisem obeznámena). Tato metoda může vést až k radikálním zjištěním a významným posunům. Hlavním smyslem je objasnit mnohé týkající se norem, hodnot a dokonce očekávání, které jsou v tomto procesu zahrnuty. Účastníci „zrcadlí“ realitu skrze vlastní životní příběh a habitus. Habitem myslím hluboko skryté dispozice, vzory, tendence, tělesné projevy a také naučené zvyky. Hlavní myšlenkou je ujasnit si a porozumět hlubším kořenům motivace k sociální práci. Celý tento proces je učení podle rozdílnosti a je velmi relevantní při práci v různorodých podmínkách.

Metodou učení podle rozdílnosti (odlišnosti mezi mnou a realitami, se kterými se konfrontuji, a také například rozdíly ve věku, pohlaví, socializaci, etnické identitě, apod. ve skupině), účastníci začínají nový proces reflexe jejich profesionální práce a hluboko skrytých prvků, které bychom mohli nazvat „habitus sociální služby“ jako součást jejich celkového habitus, vysvětleného výše. Toto se může dále prozkoumávat reflexí klíčových životních událostí a symbolů a jejich opětovných interpretací.

Celý proces „vidění“, ať již jde o postup profesionálního školení, nebo o práci s marginalizovanými jedinci a skupinami, otevírá základní myšlenku odrazu o jeden krok vpřed. Jako profesionálové odrážíme očekávání širší společnosti, která se pokouší naši činnost přetvářet ve svůj obraz. A marginalizované skupiny velmi často odráží a reagují na očekávání majoritní společnosti, která pro nás pracovníky představuje zástupce dané společnosti. Toto lze vysledovat při různém posuzování skupin v odlišných kontextech ze strany dominantní společnosti. Takže na skupinu stereotypně označovanou jako líní žebráci může být v jiném kontextu nahlíženo jako na hodnotnou pracovní sílu. Na druhé straně jsou lidé často marginalizováni díky stejným očekáváním, kterým čelí i profesionál a které z nějakých důvodů také nemohou splnit. Postup práce s biografií, vystavení se okolí a jeho odrazem má přinejmenším potenciál vytvořit reciproční a dialogickou formu praxe, která lidi na okraji společnosti netlačí do kolejí zajetých systémem, ale hledá pro ně nová porozumění a praxi.

## CABLE a „uživatelé služeb“

Nyní bych se rád vrátil k diskusi o „otřesení“. Jako profesionální pracovníci musíme neustále hledat způsoby, jak se vymanit z rutinních struktur a zvyků, jelikož chápeme, že marginalizovaní jedinci a skupiny jsou hluboce otřeseni negativní zkušeností a vyloučením. Většinové společnosti a jejím hodnotám tím v podstatě nastavují zrcadlo. Zde se budeme dotýkat dvou rovin „otřesení“, jedna se týká lidí na okraji. Druhá rovina jsou zvyky marginalizovaných lidí, získané zkušeností. Podobně tak proces biografického objevování a vystavování se okolí může vytvořit druhý moment „otřesení“, který má potenciál ústít do svobody, zodpovědnosti a konviviality.

Na základě tohoto chápání ve Finsku, Nizozemí a na dalších místech byly hlavní myšlenky této metody aplikovány při práci s lidmi, kteří se běžně označují jako klienti nebo příjemci služeb.

Lidé, kteří jsou na straně přijímání sociálních služeb, jsou často klasifikováni, zkoumáni a bývají zařazováni do různých programů. Čtvrti s vysokým stupněm marginalizace jsou předmětem nekonečných krátkodobých projektů a mnohé z nich (obvykle projekty „shora dolů“) vyžadují jejich aktivní účast. Tyto krátkodobé projekty přichází a odchází, ale lidé obvykle zůstávají ve stejné situaci. Výsledkem analýzy těchto projektů je potvrzení, že se situace zhoršila, jelikož místní samosprávy a vlády kupříkladu chtějí do svých projektů zapojit celou komunitu, možná aby kompenzovaly nedostatek služeb, možná z ušlechtilějších důvodů.

Teď se dostávám k poslednímu bodu této sekce. V současné době převažuje nálada, která odmítá jakékoli vize „lepší“ budoucí společnosti, která by nabízela více možností k naplnění života, více spravedlnosti a rovnoprávnosti, nejenom vyšší konzumaci na trhu, jako utopické. Pokud půjdete krok v kroku s tímto trendem, nemá smysl přemýšlet o transformaci. Je lepší, řekneme-li to naprosto banálně, jednoduše pokračovat se snahami kopírovat systém. Znamená to adaptovat praxi sociálních pracovníků, která usiluje o asimilaci marginalizovaných skupin s většinou, ať už je důvod k jejich vyčlenění jakýkoli. Na druhé straně přístup CABLE otevírá možnosti praxe (v malém měřítku, dokonce i s jednotlivci) směřující k překonání současné situace a dokonce vedoucí k přeměně většinové společnosti. Procesy asimilace jsou odmítány, protože jsou ve většině případů založeny na mechanismech převahy a nevedou ke svobodě, odpovědnosti a konvivialitě.

Pokud vidíme smysl práce s biografií a životním příběhem a jsme si vědomi účinků metody vystavení se okolnostem („exposure“) na profesionální pracovníky v oblasti sociální práce a práce v diakoniích, lze si představit, jak by tento přístup podpořil nové způsoby práce s marginalizovanými jedinci a skupinami. Pokračovala by tak v dlouholeté tradici založené na myšlenkách Paula Freireho a ostatních, kteří se zabývali osvobozující pedagogikou. Nabídla by nový začátek pro profesionální práci, jež by se skutečně zakládala na osobní subjektivitě, empatii a důvěře.

## Kontext pro akční učení

Rád bych začal se základní myšlenkou – pokud chcete zjistit hodnoty společnosti, neměli byste se dívat na hodnoty vyjádřené v politických postojích, programových prohlášeních a podobně.

Měli byste se raději podívat na nejslabší článek společnosti v rámci daných souvislostí a zjistit, jak je s lidmi zacházeno, jaké zaujímají místo a jaké mají perspektivy. Je to velice důležitý vhled spojený s politikou, jelikož pokud se nenacházíte na tom určitém „místě“ a pouze čtete politická vyjádření vlády nebo Evropské unie, mohli byste z toho mylně vyvodit, že můžeme důvěřovat pozitivnímu vývoji do budoucna. Samozřejmě ale záleží na tom, jakým způsobem se ocitnete na příslušném místě a zda máte důvěru ve vzdělávací, analytické a transformační procesy. Podle mojí zkušenosti okrajové části společnosti mají dokonce jakýsi systém včasného varování týkající se probíhajících změn a rozvoje společnosti. Tento vhled má smysl v otázkách ekonomie, pracovního trhu, kultury a náboženství. Lze tedy tvrdit, že práce s těmi, kteří žijí v „nemocných“ částech společnosti, není pouhou prioritou determinovanou osobními hodnotami, je to také významná část pochopení reality a je také nápravným prostředkem povrchních shrnutí a statistické integrace. Práce v „místní“ komunitě tedy znamená tam, kde se rozvíjí nové znalosti, převážně pokud jsou „místní“ lidé mezi sebou více propojeni.

Shrneme-li výše řečené, skupiny a lokality na okraji společnosti jsou pro sociální a komunitní práci a práci s mladistvými prioritou z hlediska hodnot, ale jsou zároveň místem, kde se momentální hodnotové závazky většinové společnosti a ekonomie mohou objasnit. V tomto ohledu pomůže rozlišit Realitu s velkým „R“ a reality, ve kterých lidé opravdu každodenně žijí. Realitou s velkým „R“ myslím takovou realitu, o které komentátoři mluví třeba v souvislosti s „ekonomickou realitou“ nebo „politickou realitou“ či realitou finančních trhů.

Abychom toto téma trochu prohloubili, lidé tlačení na kraj společnosti získávají rozdílnou perspektivu – shora nemůžete vidět stejné věci, které vidíte a zažíváte dole. Navíc, kreativita (hudba, humor) marginalizovaných skupin, které se nakonec mohou zkomercializovat, vyjadřují energii a radost, která těm, co jsou plně zaměstnaní výkonem podle požadavků a podmínek systému, není přístupná. Tato „radost“ nemusí být kontrolovaná a může se pohybovat za statusem quo. Tyto skryté a potlačované zkušenosti mohou být také odráženy v náboženském a spirituálním chápání nebo mohou hrát významnou roli v (přínejmenším) přežití a v prostředcích přesahujících (měnících se) dehumanizační kontext. Tato pozorování tvoří jeden základ pochopení, že projekty založené na metodě sebe-pochopení CABLE a jiné podobné přístupy přinášejí „nová“ poznání.

Dialektika mezi Realitou a realitou života marginalizovaných jedinců a skupin v rámci mikro a makro chápání nám určuje velmi opatrně, jak zvolit svoji pozici, jelikož identifikujeme komplexnost pozice sociálního pracovníka. Placení pracovníci jsou obvykle nasazováni systémem, ať již místní samosprávou nebo vládou, neziskovými organizacemi nebo organizacemi spojenými s církví. Neměli bychom si dělat monolitický obrázek těchto organizací, ani bychom je neměli demonizovat. Ze strukturálního hlediska je však jasné, že větší organizace a vlády sdílí dominantní a mainstreamové hodnoty, kódy a normy Reality. Často, ale ne vždy, jsou poslíčkem myšlenek a hodnot převažujících ve společnosti. Pravidla obvykle stanovují ti, kdo jsou úspěšní na základě příslušných kulturních a ideologických norem. Není tedy překvapením, že těm, co jsou na okraji, by mělo být umožněno (nebo by měli být dotlačeni či vynuceni), aby do této soustavy zapadli. Navíc, pokud nezapadají, je to jaksi jejich problém. Proč by ale měli být všichni úspěšní podle stejného modelu? Co třeba ti, kteří z velmi konkrétních důvodů nemohou? A nebudu se opakovat, že je to zkrachovaná monokultura

centrálně plánovaných systémů v liberálním převleku? Paradoxně, v rozmanité a diverzifikované společnosti jsou myšlenky asimilace více a více zaváděny v marginalizovaných skupinách jako jsou černošské a etnické minoritní skupiny.

Skrze projekt CABLE jsme však u marginalizovaných komunit a skupin viděli „bohatý kontext pro vzdělávání“. Je to výraz s dvojitým významem. Ti, co chtějí pracovat s vyloučenými lidmi, se s nimi mohou mnohé naučit, ale také aktivním prozkoumáním jejich realit takové komunity dokáží vytvořit nové chápání reality a začít aktivity, které vyřeší nebo budou bojovat proti jejich vlastním palčivým problémům.

Vrátíme-li se tedy do první části prezentace, ve které jsme vstoupili do světa marginalizovaných nebo vyčleněných jedinců, skupin a komunit, zaujímáme v rámci naší profese značně nejednoznačnou a pravděpodobně také matoucí pozici. A proto musíme mít sami jasno. V různých kontextech musíme například počítat s odlišnými a různorodými kulturami, náboženstvími a skupinami (z nichž některé možná budou mít zázemí mimo danou lokalitu, třeba i v zahraničí). Potkáme se s různými světy, kulturami, kódy, dispozicemi a zvyky, které nejsou fixně dané a statické, ale které do jisté míry význam a historii komunit reflektují.

Oni jsou ve smyslu Realita versus opravdový život skutečné skupiny a komunity (řekněme, jsou „opravdovým životem“!). Základním dynamickým procesem, který popisuje Jürgen Habermas, je fakt, že svět systému neustále usiluje o kolonizaci a přetváření života k obrazu svému. Což znamená, že čím více života, který lze pozměnit, tím lepší a větší služby, včetně těch virtuálních, které do něho mohou vstupovat, a úspěšnější ekonomika. Přetrvávající nebezpečí je v tom, že sociální pracovníci se jednoduše stanou zprostředkovateli kolonizace života lidí a budou je asimilovat do „světa systému“.

Skrz vytváření osobních životních příběhů lidé neustále pokračují v bytí. Samozřejmě bychom to neměli idealizovat, jelikož ve fragmentující se globální ekonomice je pro převážně vyloučené komunity bělošské dělnické třídy v Evropě nebo některé vykořeněné lidi, stále obtížnější příběh udržet pohromadě a vytvořit smysl života. Může to platit také v případě válečných situací nebo občanských konfliktů. Realita „vnitřního světa života“ není transparentní a navázat důvěru a otevřenou komunikaci není snadné. Ale „prozkoumávání“ tohoto světa je velmi důležitým krokem v úsilí o zmocnění a emancipaci. Mám na mysli prozkoumávání prováděné lidmi a komunitami samotnými, akčním participačním výzkumem.

### **Být blízko každodenní realitě**

Sociální pracovník nebo pracovník s mladistvými, který usiluje o emancipaci, zmocnění a konivialitu zaujímá místo v blízkosti reálného života. V praxi to nazýváme modelem „práce venku“, jelikož pracovník je mimo danou „instituci“. Můžete si to představit jako trojúhelník.

Cílem je pracovat na vztahu mezi určitým reálným životem a systémem. Někdy jsme je nazývali jako svět A a svět B. Pracovník se nachází „mezi“ nimi – na pozici C.

Jedná se o velmi komplexní pozici, jelikož pracovníci jsou obvykle zaměstnaní nějakou složkou „systému“ nebo jsou alespoň z ní financováni. Okamžitě tím nastávají dva problémy. První

může být fakt, že systém nebude zcela otevřený induktivnímu přístupu, kde výsledky nemohou být dopředu jasně formulovány. V podstatě více a více projektů je financováno za účelem dosažení velmi specifických cílů, jako je např. snížení kriminality.

Druhým problémem je skutečnost, že lidé z okraje společnosti jsou se sociálními pracovníky z veřejných institucí velmi často v kontaktu, a tak jejich očekávání jsou již předem zformována tím, co již o lidech, jako jsme „my“, vědí. Složitost situace spočívá v tom, že zvolením této profese a tohoto místa se z vás stává exponovaný člověk, který se zcela neidentifikuje se světem „reálného života“, ani však se světem „systému“. Úsilím pracovníka je navázat přímou komunikaci mezi těmito dvěma „světy“, ne mezi nimi proplouvat nebo fungovat jako zprostředkovatel. Tomu se budeme věnovat později na semináři.

Ve smyslu přístupu k práci, je jasné, že prvním krokem by mělo být jakési „vystavení se okolnostem“ (exposure), jelikož touto metodou, která by se měla pravidelně opakovat, lze získat mnoho nevyslovených poznání. Následně pak můžeme rozlišit dva druhy výzkumu. Nejprve musí pracovník provést analýzu kontextu a také dané skupiny či skupin. Podle našeho pojetí vystavení okolí (exposure), toto znamená udělat si čas na rozbor, ale ujistit se, že pouze nepřebíráme nějaké předpoklady, nepodložené důkazy a empirické údaje v nominální hodnotě. Je to fáze založená na vhledu, který často asimilujeme se zaběhnutými významy či zařazujeme do analytických kategorií, než abychom se dívali na věc samotnou. To je jedním z problémů profesionálního vzdělávání – poskytuje nám užitečné struktury, ale také vytváří slepá místa. Lze to napravit dialogem s lidmi v daných podmínkách, což je součástí zodpovědnosti naší práce. Tady máme příklad dvojího učení, které jsem zmiňoval – pracovník se učí a ti, se kterými pracuje, se také učí a zažívají nové role.

### **Odborná kvalifikace a přímá účast**

Když jsem přemýšlel o mých prvotních zkušenostech ještě předtím, než jsem rozmyšlel o oboru, ve kterém budu chtít jednou pracovat, uvědomil jsem si, že například učitelé studenty rozdělovali do různých skupin podle toho, jak vnímali (často neobjektivně) jejich potenciální schopnosti. Není tedy překvapující, že děti, které mají například negativní nálepkou, mají také špatné výsledky. Je to aspektem stigmatizace nebo nálepkování, ale můžeme to také vnímat jako „odraz“ – „Chovám se podle toho, jak to ode mě očekáváte.“ Nebo „Chovám se tak, aby újma, kterou utrpím, pokud se nebudu chovat podle vašich kódů, byla co nejmenší.“ Sleduji také, jaký má toto dopad na profesionální, stále existující modely, které začínají seznamem nedostatků daného „klienta“ nebo jeho kulturního pozadí. V tomto případě se „klient“ chová podle očekávání profesionálního pracovníka. Zlomit tento model je velice obtížné, jelikož pokud se mu nepodřídíte vy, můžete si být téměř jisti, že daný jedinec nebo skupina z okraje společnosti se již s tímto modelem setkali u jiných lidí, „jako jste vy“. Ještě ošidnější je, když jsou tyto modely stanoveny organizací, která vás zaměstnává. Pokud v sobě tento model ukrýváte, vychází na povrch tónem hlasu, gesty a jinými nepatrnými způsoby i přesto, že jej nahlas nevyslovujete. Pravděpodobně pronikne i do konverzace, i pokud modelu sami nevěříte, ale organizace, která vás zaměstnává, a vaši spolupracovníci ano. Dále také pokud je to zároveň převažující model ve většinové společnosti. Tímto stejným mechanismem například přetrvává rasismus.



Pokud se angažujeme v práci za emancipaci, zmocnění a konvivialitu, je důležité vytvořit metodu, která se v komunitním žargonu nazývá začít v plné síle. Navíc je důležité rozpoznat odbornost těch, se kterými pracujeme. Samozřejmě předpokládáme, že sociální pracovník má profesionální kvalifikaci, ale lidé, se kterými profesionálové pracují, jsou také „odborníky“ ve své vlastní realitě. Znamená to, že jestli jako profesionálové v naší komunikaci tuto odbornost nerozeznáváme a neaplikujeme, velmi pravděpodobně nám ujde mnoho významných faktorů, na kterých je změna k lepšímu postavena. Je možné, že dokonce znehodnotíme významné strategie přežití nebo jejich význam snížíme či zcela popřeme. Je mnoho příkladů takového invaze profesionálů do světa života marginalizovaných skupin.

Modely praxe vytvořené v rámci projektu CABLE a spolu s jeho partnery kladou důraz jak na přítomnost v daném okamžiku, tak na aktivní účast. Oba aspekty jsou důležité. Začneme s přítomností. Otázka času je v případě porozumění reálného světa marginalizovaných jedinců a skupin rozhodující. Profesionální přístup vůči času je hluboce diktován požadavky systému a s ním související koncepty jak účinnosti, tak efektivity. Práce vedoucí ke změně je však založena na faktu, že čas je v rámci horizontální komunikace potřebný k vybudování důvěry. Lidé, kteří jsou marginalizováni již delší dobu, např. druhá či třetí generace nezaměstnaných čas vnímají rozdílně než ti, co mají plné diáře. Vlastně strukturování času je nástroj, který se používá k regulaci činnosti těchto lidí za účelem kontroly jejich přístupu k benefitům, které z činností vyplývají. K bližšímu porozumění reálného života jedinců a komunit, se kterými pracujeme, patří pochopení pojmu času.

Čas se stává ještě více rozhodujícím, pokud je sociální nebo komunitní práce strukturovaná jako krátkodobý zárok s přesně stanovenou délkou práce s příslušným jedincem a navíc jsou zde očekávané výsledky a dokonce i výstupy. „Čas projektu“ je v podstatě dalším utlačujícím prvkem ve vztahu k marginalizovaným lidem a skupinám. Základem metody CABLE je pracovat s jedinci a skupinami induktivně a po tak dlouhou dobu, která bude potřeba k provedení kroků založených na vzájemném rozboru situace a důvěře. V tomto ohledu modely přebrané z prostředí obchodního managementu tvoří překážku v efektivní práci, jelikož pojem účinnosti je zde chápán pouze z jedné strany.

V jádru každého systému sociálních služeb, které mají za cíl emancipaci, zmocnění a konvivialitu, leží koncept dialogu založeného na naslouchání a mluvení, stejně tak jako na neshodě a souhlasu. Vyžaduje respekt vůči „druhému“ a rozvoj procesů schopných obstát před diverzitou a rozdílností. Takto se vytváří důvěra, na základě které se vzájemné jednání může dále rozvíjet. Dialogický přístup se liší od dialektického přístupu, běžnějšího v akademických kruzích. Dialog je vzájemný proces, který není soutěží názorů, ale procesem tvoření nových myšlenek a dokonce i významů. Zde je vidět rozdíl mezi asimilací a integrací. Cílem asimilace je práce s těmi „jinými“, aby se stali stejnými jako většina. Integrovaná práce usiluje o změnu významu a chápání všech stran, včetně mainstreamové většiny. Sociální práce se tedy týká jak osobní, tak strukturální nebo systematické změny. Běžné metody se pouze snaží marginalizované skupiny začlenit do předem rozhodnutých projektů. V podstatě možná i lidi více zbavují moci nad sebou samými tím, že je ani nepodporují, ani nepřipravují na kódy používané systémem a podstatu řízení jejich programu.



Rozšíření biografického přístupu v rámci projektu CABLE při práci s uživateli služeb a členy komunitních skupin nabízí nový způsob činnosti s lidmi v jejich životní situaci a vybudování nového chápání každodenní reality, účasti a možnosti změny. Rozhodujícími zůstávají otázky důvěry, respektu a vytvoření „bezpečného prostoru“.

## **Závěr**

Dialogická metoda CABLE pro práci s lidmi pojímá lidskou důstojnost. Díky tomuto přístupu docházíme k poznání, že metody nezakládající se na dialogu jedince odrazují a dokonce i dehumanizují. Sociální práce založená na přístupu CABLE při práci s různorodými lidmi na příslušném místě nebo skupinami sdílejícími stejnou identitu nebo problém vede ke zmocnění, inovativním krokům a transformaci životů a komunit.

Tony Addy

Říjen 2015

Email:

tony@pro-vocation.org