

zprostředkování
intermediation

Výraz zprostředkování označuje v humanitních vědách činnost spojujícího článku, který přenáší vzájemné vlivy účastníků vztahu, a umožňuje tak, aby se působení jednoho z nich projevovalo změnami u druhého účastníka a naopak (viz Amit, 2004). Význam slova zprostředkování v sociální práci je analogický, ale konkrétnější. Je-li jádrem identity sociální práce (→) pomoc se zvládnutím problémových interakcí (→) mezi klienty a jejich sociálním prostředím (→), pak zprostředkování je činnost, která přenáší vlivy účastníků problémové interakce, a umožňuje jim, aby svým vzájemným vlivům přizpůsobovali vzájemné reakce. Sociální pracovník je přitom katalyzátorem (Hartford, Seguin, in Sobey, 1977) či zprostředkovatelem (Lorenz, 2004; Oko, 2008) změn účastníků, které vedou ke změnám jejich vzájemných reakcí a vztahu mezi nimi. Zprostředkování tedy můžeme v sociální práci chápat jako cílevědomou pomáhající intervenci zaměřenou na dosažení změn průběhu, výstupů nebo prožívání problémových interakcí působením na všechny jejich účastníky, to je na lidi v nesnázích i na subjekty v jejich sociálním prostředí. Relevantní literatura pojednává o takto chápaném zprostředkování dvojitým způsobem – popisuje jeho modelové podoby a vymezuje role, ve kterých sociální pracovníci v procesu zprostředkování vystupují.

Modelové podoby zprostředkování

V literatuře je možné najít následující modely podoby zprostředkování:

- Propojování klientů s existujícími zdroji, když je potřebují, ale nedovedou je sami využít, nebo když jejich snaha využít je naráží na překážky v sociálním prostředí (Wilenski, Lebeaux, 1965; Wacker, Roberto, Piper, 2002; Musil, 2012 aj.). Zdroji mohou být služby (např. pomoc od dobrovolníka) nebo příležitosti (např. dobrovolnická činnost klienta). Zdroje mohou být formalizované (např. konzultace akreditovaného poradce) nebo neformální (např. sousedská výpomoc), statutární (např. oprávnění k finanční pomoci) nebo občanské (např. zapojení do svépomocné skupiny občanského sdružení).

- Podpora vzniku potřebných, ale dosud neexistujících služeb nebo přizpůsobení služeb, které nejsou přiměřené potřebám klientů (Payne, 2006 aj.), včetně koordinace služeb a programů v komunitě (Bartlett, in Gilbert, Spetch, 1976).
- Organizování setkávání účastníků problémových interakcí s cílem vyvolat změny jejich vzájemného vnímání a jednání. Setkávání může mít podobu řízených konzultací (např. systemická práce s interakcemi v rodinách, viz Howe, 1989), neformálních

schůzek (např. schůzky spolupracovníků s a bez zkušenosti s problémovým pitím, vedly ke změnám jejich vzájemného vnímání v organizaci, viz Shepard, in Sobey, 1977), hromadných mítinků (např. na veřejných setkání Palestinců se dařilo otevírat témata, která byla v soukromí muslimských rodin tabuizována, viz Savaya, Malkinson, 1997) nebo organizovaného provádění rekreačních aktivit (např. společné sportování či hraní divadla „náctiletých“ se seniory relativizovalo v očích mladých lidí jednoznačnost stereotypů stárnutí, viz Wacker, Roberto, Piper, 2002).

- Vytváření nebo podpora týmů nebo sítí odborné pomoci nebo svépomoci (Pincus, Minahan, in Gilbert, Spetch, 1976; Hepworth et al., 2010 aj.). Týmy či sítě mohou být oborové (Musil, 2012 aj.), v postmoderní situaci však častěji mezioborové (Payne, 2006 aj.), vnitro-organizační nebo mezi-organizační (Musil, 2012 aj.). Princip svépomoci vyžaduje omezení podpory na iniciaci, sponzorování nebo evaluaci svépomocného uskupení (Hepworth et al., 2010 aj.).
- Obhajoba nerespektovaných práv či zájmů jednotlivých klientů nebo cílových skupin v jejich interakci s jedinci, skupinami nebo organizacemi (Hepworth et al., 2010 aj.).
- Podpora sebe-organizace a veřejné participace zájmových komunit klientů při řešení vlastních problémů (Hopps, Lowe, in Rowe, Rapp-Paglicci, 2008 aj.).
- Zprostředkování řešení konfliktu (mediace) a podpora vyjednávání mezi zájmovými skupinami (Barker, 2003 aj.). Tzv. „mediace“ se využívá v rámci různých pomáhajících oborů. Z hlediska sociální práce je jedním z dílčích typů zprostředkování (Hepworth et al., 2010).

Pro všechny uvedené modely platí, že zprostředkování spočívá v působení sociálního pracovníka nejen na klienta, ale i na ostatní účastníky jejich interakcí (Matorin, in Sobey, 1977; Hepworth et al., 2010; Musil, 2012 aj.). Franklin, Gerlach, Chanmugam (in: Rowe, Rapp-Paglicci, 2008) říkají, že sociální pracovník ve škole může působit na jednotlivé studenty nebo usilovat o celkovou změnu prostředí dané školy, nejuspěšnější jsou ale intervence, které dělají obojí.

Předpokladem zprostředkování je sebereflexe sociálního pracovníka a jeho schopnost přizpůsobit svůj postup ostatním účastníkům interakce. Sociální pracovník se může setkat nejen u klienta a dalších účastníků interakcí, ale i u sebe sama se třemi typy překážek zprostředkování – s nedocenením významu změny jednání u všech účastníků, s nedostatkem motivace k účasti na změně, případně s neochotou účastníků vzájemně se kontaktovat (Musil, 2012). Oko (2012) nabádá, aby se sociální pracovníci snažili uvědomit si, s jakými předpoklady o klientech, o společnosti, o svých závazcích (vůči klientům, oboru, organizaci

nebo zákonům) se do zprostředkování pouštějí, a jak tyto jejich předpoklady ovlivnily jejich pojetí zprostředkovatelské úlohy sociálního pracovníka.

K tomu nabádá i Lorenz (2006). Sociální práce totiž podle něho získala společenské uznání v době ustavování moderních národních států proto, že se tehdy stala nástrojem ochrany představy žádoucích vlastností příslušníka moderního národa. Tu tehdy bezděčně uplatňovala politická veřejnost i sociální pracovníci, kteří díky tomu přijali veřejné očekávání, že jejich úkolem je za prvé rozpoznat ty, kdo sice přicházejí „zvenčí“ (imigranti, venkované přicházející do měst, lidé se „sociálně patologickými“ sklony), jsou však způsobilí přijmout standardy příslušníka moderního národa, a za druhé zprostředkovat přijetí národních standardů těmito jedinci. Vzniklo tak etnocentrické pojetí klienta a zprostředkování jeho interakce s normativním národním prostředím, které dodnes zůstává zakódováno v představách sociálních pracovníků – včetně těch, kteří vědomě usilují o emancipaci klientů. Etnocentrický model zprostředkování podle Lorenze selhává v postmoderní situaci, pro kterou je příznačná nedůvěra k jednotné představě žádoucího příslušníka společnosti a individualizace osobních identit. Tyto rysy postmoderní situace prohlubují diferenciaci a způsobují, že každá komunikace, tedy nejen komunikace se zjevnými „cizinci“, ale i komunikace s těmi, kdo jsou „in“, je mezikulturní. Předpokladem efektivity všech výše uvedených modelových podob zprostředkování, včetně např. zajištění přístupu k dávkám sociální pomoci, se stalo mezikulturní vyjednání jeho účelu mezi dvěma „cizinci“ – sociálním pracovníkem a jeho klientem. (Lorenz, 2006.)

Úspěch zprostředkování je za uvedených okolností podmíněn schopností sociálního pracovníka uvědomit si, v čem je ovlivněn představou, že má kontrolovat způsobilost klienta přijmout nějak definovaný standard, a případně mu pomáhat, aby se s takovým standardem osobně sžil. Přistoupit k jednání s klientem – kulturním „cizincem“ – bez uvědomění si subjektivnosti a relativnosti standardu žádoucího člena společnosti, znamená ztratit jeho důvěru dříve, než začne rozhovor.

Typy rolí sociálního pracovníka v procesu zprostředkování

Role, ve kterých podle literatury vystupují sociální pracovníci v procesu zprostředkování, je možné rozdělit do tří podskupin – role, které ke změně interakcí přispívají působením na klienta, působením na prostředí a přímým ovlivňováním průběhu interakcí.

Působením na klienta zprostředkovává sociální pracovník změnu interakcí v roli terapeuta (therapist), agenta klientova zmocnění (enabler) a trenéra aktivní adaptace (educator). Ve

všech třech rolích ovlivňuje sociální pracovník osobní předpoklady klienta pro samostatné řešení vlastních problémů v interakci s jinými subjekty.

Payneův popis terapeutického diskursu sociální práce lze chápat jako vymezení role terapeuta, ve které sociální pracovník ovlivňuje, jak klienta vnímá sebe sama, a současně díky zkušenosti s klientem mění svůj pohled na něho. Vzájemné ovlivňování umožňuje klientovi získat kontrolu nad vlastními emocemi a nad svým způsobem života. Díky tomu může získat nadhled nad svým znevýhodněním a případně je snáze překonávat. (Payne, 2006.)

Barker (2003) uvádí, že jako agent zmocnění umožňuje sociální pracovník klientovi získat schopnost vyrovnat se zátěží tím, že mu pomáhá vyjádřit přání, překonávat nechuť, zvládat emoce, rozpoznat osobní potenciál a sociální možnosti, rozčlenit problémy na zvládnutelné části, soustředit pozornost na cíle a na způsoby jejich dosažení.

Jako trenér aktivní adaptace učí sociální pracovník klienta schopnostem, které jsou předpokladem řešení důsledků nepříznivých okolností – poskytuje mu srozumitelným způsobem informace a návrhy, vymezuje možnosti a pravděpodobné důsledky jejich využití, popisuje modely chování v určitých situacích, učí technikám řešení problémů aj. (Barker, 2003).

Působení na prostředí se týkají role obhájce (advocate), plánovače změny služeb (resource developer) a tvůrce programů (policy-maker). V těchto rolích zprostředkovává sociální pracovník stanoviska, potřeby a zájmy klientů nebo poznatky o nich do vnímání a rozhodování jiných subjektů.

V roli obhájce sociální pracovník jedná ve jménu klienta s různými subjekty (jedinci nebo organizacemi), upozorňuje je na problémy klienta a mění jejich postoje, pokud jsou překážkou řešení problémů klienta. Cílem je, aby klient mohl v interakci s jinými subjekty naplňovat svá legitimní oprávnění, uspokojovat potřeby či uskutečňovat své naděje nebo aspirace. (Briar in Gilbert, Spetch, 1976; Barker, 2003; Bent-Goodley in Rowe, Rapp-Paglicci, 2008 aj.)

Jako plánovač změny služeb se sociální pracovník formálně nebo neformálně, často společně s představiteli obce nebo klientů podílí na vytváření nových nebo modifikaci existujících služeb tak, aby služby dokázaly přiměřeně reagovat na dosud neuspokojené nebo vznikající potřeby klientů (Hepworth et al., 2010). Pokud představitelé obce nebo jiných organizací změny služeb nepodporují, role plánovače změny služeb prolíná s rolí obhájce (Hopps, Lowe, in Rowe, Rapp-Paglicci, 2008; Hepworth et al., 2010).

Hopps a Lowe uvádějí, že v roli tvůrce programů se sociální pracovník podílí na změnách, které ovlivňují životní podmínky nebo pravidla jednání lidí v rámci celých organizací, obcí

nebo jejich částí, případně v rámci státu. Prosazování těchto změn zahrnuje analýzu a formulaci problému, vypracování doporučení a komunikaci o něm s vlivnými subjekty. Sociální pracovník se přitom může uplatnit jako posuzovatel existujících opatření, tvůrce návrhů, lobující, iniciátor politických koalic, expert poskytující svědectví, poradce, případně jako politický reprezentant. (Hopps, Lowe, in Rowe, Rapp-Paglicci, 2008.) Protože sociální pracovníci pracují přímo s klienty, bývají způsobilí popisovat jejich potřeby a posuzovat, jak stávající opatření podporují legitimní zájmy klientů nebo jim odporují (Hepworth et al., 2010). Tomu by odpovídala jejich účast na tvorbě programů v rolích tvůrce návrhů, experta poskytujícího svědectví nebo poradce.

Přímým ovlivňováním průběhu interakcí zprostředkovává sociální pracovník změnu interakcí v roli distributora (broker), mediátora (mediator) nebo koordinátora (facilitator, mobilizer). V těchto rolích vytváří podmínky, které usnadňují žádoucí průběh interakcí mezi klienty a dalšími subjekty. Bezprostředním účelem přitom bývá vyřešení aktuálního problému, účastníci problémové interakce se však kromě toho učí reagovat na sebe podle jiných než navyklých pravidel.

V roli distributora sociální pracovníci pomáhají klientům najít zdroje (služby nebo příležitosti) korespondující s jejich potřebami, napomáhají klientům a poskytovatelům zdrojů při navazování kontaktu, podporují jejich společné zájmy, případně provázejí klienty během využívání služeb či příležitostí (Barker, 2003; Hepworth et al., 2010 aj.).

Hepworth et al. říkají, že jako mediátor sociální pracovník trpělivě naslouchá sdělením pocitů a faktů odpůrců, aby odhalil důvody neshod mezi nimi a nezaujal přitom stanovisko ani jednoho z nich. Vytváří tak nestranný prostor a podněcuje odpůrce, aby jej využili k nalezení vzájemně uspokojivého řešení jejich problému, respektive konfliktu. (Hepworth et al., 2010). Barker uvádí, že úkolem sociálního pracovníka v roli mediátora může kromě řešení konfliktu být podpora zmenšování rozdílů mezi subjekty, kteří to považují za žádoucí (Barker, 2003).

V roli koordinátora sociální pracovník usnadňuje změnu tím, že spojuje lidi dohromady, pomáhá jim určit společné cíle a najít cesty k jejich dosažení, vytváří mezi nimi komunikační vazby, orientuje jejich aktivity a využití jejich zdrojů a pomáhá jim plánovat, usnadňuje jim využití odborných stanovisek a hledání potřebných zdrojů (Barker, 2003).

odkazy na jiná hesla v ESP: identita oboru sociální práce, interakce, sociální prostředí, systemická teorie, normalita, mediace, obhajování, vytváření sítí podpory, komunitní plánování, sociální akce

Literatura

- Amit, V. (ed.) *Biographical Dictionary of Social and Cultural Anthropology*. London – New York, Routledge, 2005.
- Barker, R.L. *The Social Work Dictionary*. Washington, NASW Press, 2003.
- Gilbert, N., Spetch, H. *The Emergence of Social Welfare and Social Work*. Itasca, F.E. Peacock Publishers, 1976.
- Hepworth, D.H., Rooney, R.H., Rooney, G.D., Strom-Gottfried, K., Larsen, J.A. *Direct Social Work Practice. Theory and Skills*. (Eighth Edition.) Belmont, Brooks/Cole, 2010.
- Howe, D. *The Consumers' View of Family Therapy*. Aldershot, Gower, 1989.
- Lorenz, W. *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, 2004, pp. 145–162.
- Lorenz, W. *Perspectives on European Social Work – From the Birth of the Nation State to the Impact of Globalisation*. Opladen, Barbara Budrich, 2006.
- Musil, L. Jak překonávat obtíže při zprostředkování souběžné pomoci pro klienta? *Sociální práce/Sociálna práca*, 1/2012, s. 52–76.
- Oko, J. *Understanding and Using Theory in Social Work*. Exeter, Learning Matters, 2008.
- Payne, M. *What is Professional Social Work?* Bristol, BASW, 2006.
- Rowe, W., Rapp-Paglicci, L.A. (eds.) *Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare, Vol. 3 Social Work Practice*. New Jersey, Wiley, 2008.
- Savaya, R., Malkinson, R.: When Clients Stay Away. *Social Service Review*, 1997, Vol. 71, No. 2, pp. 214–230.
- Sobey, F. (ed.) *Changing Roles in Social Work Practice*. Philadelphia, Temple University Press, 1977.
- Wacker, R.R., Roberto, K.A., Piper, L.E. *Community resources for older adults*. Thousand Oaks etc., Sage, 2002.
- Wilenski, H.L., Lebeaux, Ch.N. *Industrial Society and Social Welfare*. New York, Russel Sage Foundation, 1958.

Libor Musil