

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ
ANTROPOLOGIE

SYSTEMICKÝ PŘÍSTUP V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Bakalářská diplomová práce

Obor studia: Sociální práce

Hana Boháčová, DiS.

Vedoucí práce: Mgr. Andrea Brožová Doubková

Olomouc 2017

Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma *Systemický přístup v sociální práci* vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Turnově dne 24. února 2017

.....

Podpis

Poděkování

Děkuji vedoucí práce, paní magistře Andree Brožové Doubkové, za její volný a pozitivní přístup, dlouhodobou vstřícnost a podnětné připomínky k textu této práce. Těž velmi děkuji všem sociálním pracovníkům, kteří spolupracovali na dotazníkovém šetření a poskytli mi své odpovědi. Dík patří i PharmDr. Zuzaně Vackové, Ph.D. za společné mezioborové rozhovory o systemickém myšlení.

Závěrem děkuji za lásku, bez které by prostor pro psaní nebylo možné vytvořit, Radkovi a našim třem dětem: Amálce, Františkovi, Josífkovi...

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Filozofická fakulta

Akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Hana BOHÁČOVÁ, DiS.**

Osobní číslo: **I10118**

Studijní program: **B6703 Sociologie**

Studijní obor: **Sociální práce**

Název tématu: **SYSTEMICKÝ PŘÍSTUP V SOCIÁLNÍ PRÁCI**

Zadávací katedra: **Katedra sociologie a andragogiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cílem bakalářské práce je zmapovat využívání systemického přístupu, popsat jeho přínos i případná omezení v kontextu praxe sociální práce. V teoretické části práce budou vymezena základní teoretická východiska, pojmy, principy a zásady systemického přístupu. V praktické části práce bude prostřednictvím dotazníkového šetření zjišťováno, co bylo pro sociální pracovníky podnětem k seznámení se systemickým přístupem a zda je tento specifický přístup využíván v praxi. Praktickým výstupem bakalářské práce bude aplikace získaných poznatků v rámci vytvoření koncepce, na základě které by bylo možné představit odborné veřejnosti způsoby práce a techniky systemického přístupu.

Rozsah práce: 40 normostran, tj. 72 tisíc znaků

Rozsah grafických prací: +

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

BOBEK, M., PENÍŠKA, P. Práce s lidmi. 1. vyd. Brno: NC Publishing, 2008. 288 s. ISBN 978-80-903853-2-5.

KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. 147 s. ISBN 80-7178-429-X.

LUDEWIG, K. Základy systemické terapie. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 112 s. ISBN 978-80-247-3521-4.

MATOUŠEK, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. a kol. Sociální práce v praxi. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7367-002-X

Podpis studenta:

Podpis vedoucího práce:

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Andrea Brožová Doubková**

Datum zadání bakalářské práce: **16. dubna 2012**

Termín odevzdání bakalářské práce: **31. března 2013**

prof. PhDr. Jiří Lach, M.A., Ph.D.
děkan

L.S.

prof. PhDr. Dušan Lízaj, Dr.
vedoucí katedry

dne

Anotace

Jméno a příjmení: Hana Boháčová, DiS.

Katedra: Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie

Obor studia: Sociální práce

Obor obhajoby práce: Sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. Andrea Brožová Doubková

Rok obhajoby: 2017

Název práce: Systemický přístup v sociální práci

Anotace práce: Práce se zabývá systemickým přístupem v sociální práci. Jejím cílem je zmapovat využívání systemického přístupu a popsat jeho přínos i případná omezení v kontextu praxe sociální práce. Teoretická část práce vymezuje v obecné rovině hlavní rámec systemického přístupu, a dále jeho základní principy, hodnoty a zásady již popisuje v kontextu praxe sociální práce. Podrobněji se text zabývá systemickým rozhovorem - hlavním pracovním nástrojem sociálního pracovníka a některými systemickými způsoby práce a technikami uplatnitelnými při rozhovoru s klientem v kontextu sociální práce. Praktickou část práce tvoří empirické kvantitativní šetření. Na základě vyhodnocení jeho výsledků poskytuje text odpovědi na otázky, zdali je systemický přístup využíván sociálními pracovníky v jejich praxi, co odstartovalo zájem sociálních pracovníků o systemický přístup, zdali se sociální pracovníci ztotožňují se základními principy a hodnotami systemického přístupu a popisuje přínos a omezení systemického přístupu v kontextu praxe sociální práce. Text současně tvoří koncepci, na základě které je možné sociálním pracovníkům přiblížit téma systemického přístupu v sociální práci. Smyslem této koncepce je jednak představit sociálním pracovníkům tvořivé a změnu vyvolávající systemické způsoby myšlení a konání, které mohou být oporou pro jejich praxi a především spolupráci s klienty, a jednak podnítit zájem sociálních pracovníků o další vzdělávání v oblasti systemického přístupu v sociální práci.

Klíčová slova: rozhovor, sociální práce, systemické myšlení, systemický přístup, vzdělávání

Title of Thesis: Systemic approach in social work

Annotation: The thesis deals with systemic approach in social work. The aim is to map the use of systemic approach and to describe its benefits and possible limitations in the context of social work. The theoretical part of the theses defines the main framework of systemic approach in general, while its

basic principles, values and tenets are described in context of practical social work. The text more specifically deals with systemic interviewing – the main tool of a social worker and some systemic ways of work and techniques usable during the interview with a client in context of social work. The practical part of the theses is based on empirical quantitative research. By evaluating its results, the text brings answers to the questions whether the systemic approach is used by social workers in their work, what aroused interest of social workers in the systemic approach, whether social workers identify themselves with the basic principles and values of systemic approach and it describes the contribution and limitations of systemic approach in context of practical social work. At the same time, the text forms a conception, on the basis of which social workers can be introduced to the idea of systemic approach in social work. The purpose of this conception is to introduce social workers to creative and change-provoking systemic ways of thinking and acting, which can be a support to their practice, mainly to the co-operation with their clients, but it should also arouse interest of social workers in further education in the area of systemic social work.

Keywords: interview, social work, systemic thinking, systemic approach, education

Názvy příloh vázaných v práci:

Příloha č. 1: Průvodní e-maily a dotazník pro sociální pracovníky

Příloha č. 2: České verze škál týmu Dalet

Příloha č. 3: Význam ocenění - příklad z praxe Bena Furmana

Počet literatury a zdrojů: 18

Rozsah práce: 83 s. (119 933 znaků s mezerami)

Obsah

Úvod.....	10
TEORETICKÁ ČÁST.....	13
1 Základní teoretická východiska systemického přístupu.....	13
1.1 Zrod systemického myšlení.....	13
1.1.1 Filozofie radikálního konstruktivismu.....	14
1.1.2 Luhmannova teorie sociálních systémů.....	16
2 Systemický přístup v sociální práci.....	17
2.1 Sociální práce z pohledu systemického přístupu.....	17
2.2 Poslání a cíl systemické sociální práce.....	18
2.3 Sociální pracovník z pohledu systemického přístupu.....	18
3 Systemický rozhovor v sociální práci.....	20
3.1 Rozhovor a pět fází systemického rozhovoru.....	20
3.2 Stav mysli sociálního pracovníka během rozhovoru.....	21
3.3 Tupé prázdno a osvícené jasno sociálního pracovníka.....	22
4 Nabízení pomoci a přebírání kontroly v sociální práci.....	23
4.1 Pomoc a kontrola.....	23
4.2 Způsoby pomoci a kontroly.....	25
5 Konstruktivní otázky.....	27
5.1 Konstruktivní otázky Toma Andersena.....	28
5.2 Konstruktivní otázky Steva de Shazera a Inso Kim Bergové.....	29
6 Přístup zaměřený na řešení v sociální práci.....	31
6.1 Základní principy přístupu zaměřeného na řešení.....	31
6.2 Tři způsoby spolupráce s klientem.....	32
6.3 Jasná formulace cíle spolupráce.....	34
6.4 Techniky vycházející z přístupu zaměřeného na řešení.....	35

7	Základní systemické postoje, hodnoty a dovednosti	37
7.1	Být nakažlivě zvědavý	37
7.2	Postarat se o svůj i klientův pocit bezpečí	38
7.3	Ocenění, potvrzení a zplnomocnění klienta.....	38
7.4	Podněcovat proces změny.....	39
	PRAKTICKÁ ČÁST	42
8	Empirické kvantitativní šetření - Systemický přístup v sociální práci v rámci statutárního města Mladá Boleslav	42
8.1	Hlavní cíl a pracovní cíle empirického kvantitativního šetření	42
8.2	Předmět a objekt empirického kvantitativního šetření	43
8.3	Hypotézy a jejich operační definice	44
8.4	Popis výzkumné metody, techniky, předvýzkumu a sběru dat.....	47
8.5	Deskripce zjištěných dat	48
8.5.1	Vyhodnocení hypotéz.....	49
8.5.2	Vyhodnocení dalších výsledků z empirického šetření	60
8.5.3	Doplňující zjištění z empirického šetření	70
8.6	Shrnutí výsledků a diskuze	73
	Závěr.....	76
	Seznam literatury a internetových zdrojů.....	79
	Seznam grafů.....	81
	Seznam tabulek.....	82
	Seznam příloh.....	83

Úvod

„*Jednej vždy tak, abys zvětšoval počet možností!*“ (von Schlippe & Schweitzer, 2006, s. 84). Tento úvodem vyslovený požadavek Heinze von Foerster, jehož myšlenky jsou spojeny s filozofií radikálního konstruktivismu, nazvali současní němečtí systemici Arist von Schlippe a Jochen Schweitzer (2006, s. 84) „*etickým imperativem*“ systemického přístupu. Systemický přístup v sociální práci, jako téma bakalářské práce, vzešlo z mého zaujetí způsobem myšlení a práce, které systemický přístup přináší do pomáhajících profesí, a tedy i do oblasti sociální práce. Při volbě vstřícného tématu jsem vyšla z tvrzení, že systemický přístup je v současné době jedním z hlavních trendů v pomáhajících profesích (Macek, 2012, in Matoušek a kol., s. 222). Cílem této bakalářské práce **je zmapovat využívání systemického přístupu a popsat jeho přínos i případná omezení v kontextu praxe sociální práce**. Výzkumné otázky znějí: ***Je systemický přístup, který je v současnosti považován za jeden z hlavních trendů v sociální práci, využíván sociálními pracovníky v jejich praxi? A v čem sociální pracovníci spatřují jeho přínos i případná omezení v kontextu praxe sociální práce?***

V roce 2010 proběhlo první sociologické šetření s cílem zmapovat potenciální možnosti a skutečné využití systemického přístupu v sociální práci. Toto sociologické šetření bylo zaměřeno na kvalifikované sociální pracovníky, kteří prošli systemickým vzděláním (Šimková & Mašindová, 2010). Snahou, této bakalářské práce je zaměřit se na kvalifikované sociální pracovníky¹, kteří vykonávají sociální práci v rámci aktuálních sociálních služeb statutárního města Mladá Boleslav bez ohledu, zdali prošli či neprošli systemickým vzděláním. Předložená bakalářská práce je určena především sociálním pracovníkům² a všem, kteří se zajímají o vzdělávání v oblasti sociální práce.

¹ Ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

² Označení sociální pracovník, je v celém textu používán ve smyslu mužského i ženského rodu. I přesto, že jsem si vědoma převahy žen v oboru sociální práce, zvolila jsem pro tento text, a to z důvodu časté frekvence pojmu, pouze rodově zjednodušení sociální pracovník.

Bakalářskou práci tvoří její teoretická a praktická část. Pro naplnění cíle práce, bylo třeba nejprve v první kapitole vymezit hlavní rámec systemického přístupu. Ostatní kapitoly se systemickým přístupem zabývají již v kontextu sociální práce. Druhá kapitola ukotvuje sociální práci do systemického způsobu myšlení a vymezuje roli sociálního pracovníka z pohledu systemického přístupu. Třetí kapitola obecně definuje rozhovor, jako základní pracovní nástroj sociálního pracovníka a popisuje systemický rozhovor s jeho pěti fázemi. Současně třetí kapitola pojednává o třech stavech mysli sociálního pracovníka během rozhovoru a zmiňuje některá praktická doporučení systemického přístupu uplatnitelná i v praxi sociální práce. Ve čtvrté kapitole je pozornost věnována podstatnému systemickému způsobu práce, kterým je rozlišování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly. Pátá kapitola se zabývá konstruktivními otázkami, které jsou nedílnou součástí systemického rozhovoru, a které přibližují, na co a jak, je dobré se klienta při rozhovoru ptát. V šesté kapitole se text věnuje přístupu zaměřenému na řešení, vytvořeného kolem systemického psychoterapeuta Steva de Shazera a jeho spolupracovníků, který je jedním z možných modelů systemického přístupu. Přístup zaměřený na řešení podstatně ovlivňuje současnou podobu systemické sociální práce a poskytuje jí i řadu praktických doporučení, způsobů práce a technik. Nezbytné, pro celkovou propojenost teoretického textu, je zabývat se i základními systemickými postoji, hodnotami a dovednostmi, jejichž popis, zároveň poskytuje ještě několik inspirativních myšlenek pro sociální pracovníky. Touto sedmou kapitolou je teoretická část práce zakončena.

Praktická část práce je tvořena osmou kapitolou, která popisuje empirické kvantitativní šetření na téma systemický přístup v sociální práci ve statutárním městě Mladá Boleslav a na základě metody deskripce získaných dat shrnuje jeho výsledky. Empirické šetření zjišťuje, zdali sociální pracovníci využívají některé systemické způsoby práce či techniky ve své praxi, co odstartovalo jejich zájem o systemický přístup, zdali se ztotožňují se základními principy a hodnotami systemického přístupu. Dále se šetření zaměřuje na přínos a omezení systemického přístupu v kontextu praxe

sociální práce a zjišťuje, zdali mají sociální pracovníci zájem o teoreticky zpracované způsoby práce a techniky systemického přístupu k samostudiu.

Text práce na téma systemický přístup v sociální práci přibližuje sociálním pracovníkům směr myšlení, kterým se současná sociální práce ubírá a se kterým se může myšlení sociálních pracovníků a jejich praktické konání propojit. Případně může text inspirovat sociální pracovníky při volbě tématu v oblasti jejich dalšího vzdělávání.

„Lépe zapálit jednu svíčku, než si stěžovat na tmou.“

(lidová moudrost)

TEORETICKÁ ČÁST

1 Základní teoretická východiska systemického přístupu

První kapitola se zabývá hlavním rámcem systemického přístupu. Smyslem první kapitoly je nastínit vznik a podstatu systemického přístupu v obecné rovině, což v následujících kapitolách umožní zabývat se systemickým přístupem již v kontextu sociální práce. První kapitola se dále zabývá myšlenkami filozofie radikálního konstruktivismu a zmiňuje teorii sociálních systémů dle Luhmanna, jež se na utváření systemického přístupu významně spolupodílely.

1.1 Zrod systemického myšlení

U zrodu systemického přístupu nestála jedna významná zakládající osobnost, ale jak doslova uvádí Helm Stierlin (2006, in von Schlippe & Schweitzer, s. 11), německý systemický rodinný terapeut: „*Rozvíjel se na mnoha místech a v mnoha hlavách téměř současně nebo v rychlém sledu a je charakterizován mnoha procesy vzájemného obohacování a pronikání jednoho do druhého i vymezováním se jednoho vůči druhému, procesy, jež bude pro budoucí historiky asi obtížné vysledovat a popsat. Živnou půdou systemické teorie a praxe konce našeho století³, jsou modely a způsoby myšlení, jež nám nadělil postmoderní vědecký a filozofický duch doby, jako například modely věd o systémech rozkvetlých po druhé světové válce, jako jsou kybernetika, teorie informace, teorie komunikace, teorie her, obecná teorie systémů, teorie chaosu atd., stejně jako způsob myšlení radikálního konstruktivismu“.*

Zdeněk Macek (2012, in Matoušek a kol., s. 222), český rodinný systemický terapeut, se domnívá, že o systemickém přístupu můžeme obecně říci, že jde o komplexní a vědecky podložený přístup k člověku a společnosti v postmoderním světě. Jehož vznik byl odstartován v druhé polovině 20.

³ Doplňuji, že Stierlin míní konec 20. století.

století, a to *paradigmatickou změnou*⁴ v přírodních i společenských vědách. Označení systemický bylo v počátcích spojováno pouze s rodinnou terapií.

Kurt Ludewig (2011, s. 9), německo-chilský systemický psychoterapeut, k tomuto doplňuje, že o systemické terapii lze hovořit teprve od počátku osmdesátých let minulého století. Z pohledu psychoterapie pohlíží na pojem systemický přístup, jako na přístup, který je zakotven především ve specifickém *systemickém myšlení*.

Ivan Úlehla (2009, s. 108), český systemický psychoterapeut a supervizor, se domnívá, že systemický přístup lze v současné době považovat za ucelený vědecký systém, který má svou obecnou teorii, metodologii a klinickou praxi.

Lze říci, že systemický přístup by měl být v současné době využívaným přístupem ve většině pomáhajících profesích. Výjimku nečiní ani oblast zájmu této práce, tedy oblast sociální práce. Podstatným sdělením na tomto místě je, že *systemický přístup je především způsobem myšlení*. Zdroje tohoto specifického způsobu myšlení se mimo jiné opírají i o teorii radikálního konstruktivismu a teorii sociálních systémů. Těmto teoriím se více věnují následující dvě podkapitoly.

1.1.1 Filozofie radikálního konstruktivismu

Konstruktivistická filozofie je jedním ze základních kamenů pro teorii poznání v systemickém myšlení. Pojí se s osobnostmi, jako jsou již v úvodu zmíněný Heinz von Foerster a dále Gregory Bateson, Humberto Maturana, Francisko Varela, Ernst Glasersfeld (von Schlippe & Schweitzer, 2006, s. 63).

Podle Úlehly (2009, s. 11), je právě teorie radikálního konstruktivismu tou teorií, která umožňuje jakési účinné a užitečné propojování v obecném prostředí. Dále Úlehla dodává, že právě uvádění teorie radikálního

⁴ *Paradigmatická změna* představuje posun v celospolečensky převládajících způsobech uvažování (Matoušek, 2016, s. 131).

konstruktivismu do praxe sociální práce v našem českém prostředí se označuje jako **systemický přístup**.

Filozofie radikálního konstruktivismu přišla s tím, že svět, který tvoříme a prezentujeme ostatním je pouze naším světem. Tento náš svět následně upevňujeme přes světy druhých a vzájemně je sladujeme. Neexistuje tedy žádná správná objektivní realita, která by byla nezávislá na tom, jak ji lidé vnímají a prezentují (Macek, 2012 in Matoušek a kol., s. 222–223).

Von Schlippe a Schweitzer (2006, s. 63) použili pro porozumění tomu, co je skutečné i slov Maturany: „*Systém není Něco, co se prezentuje pozorovateli, je to Něco, co pozorovatel rozpoznává.*“ A dále i slov von Foerster: „*Prostředí, jak ho vnímáme je naší smyšlenkou.*“ Dále citují i Varelu, jehož vyslovená otázka: „*Kde se nachází to, o čem mluvím, tam venku nebo v mé hlavě?*“, směřuje k uvědomění si, že vždy se jedná pouze o možnosti našeho pochopení, nikoliv o objektivní realitu. Autoři současně zmiňují i zkušenost amerického antropologa Carlose Castanedy s indiánským léčitelem: „*První čin učitele spočívá ve vnuknutí myšlenky, že svět, o němž se domníváme, že jej vidíme, je jen způsob pohledu, popis světa. A toto přijmout je jeden z nejtěžších úkolů vůbec. Jsme samolibě zapleteni do určitého svého pohledu na svět, který nás nutí cítit a jednat, jako bychom o světě všechno věděli.*“

Filozofie radikálního konstruktivismu zaměřuje svou pozornost současně na další podstatný prvek pro vytváření konstrukcí našich světů, a tím je **jazyk** (Macek, 2012, in Matoušek a kol., s. 222). A právě jazyk je, jak uvádí Matoušek (2016, s. 88), **hlavním prostředkem konstrukce naší sociální reality**.

Von Schlippe a Schweitzer (2006, s. 67-68) uvádějí, že Maturana a Varela v tomto smyslu hovoří o tzv. „*říši jazyka*“. A dodávají k tomu, že tato říše jazyka pro nás přináší dvě rozdílné úrovně: „*věci a mluvení o věcech*“. K vzájemné komunikaci doslova uvádějí: „*To neznamena nic jiného, než že lidé si z komplexity dění cíleně vybírají to, tedy vzpomínají na to, co se hodí k jejich upřednostňovaným vzorcům konstruování smyslu (nebo řekněme*

k osobnosti, systému víry, životnímu scénáři, životnímu stylu, systému rodinných pravidel atd“ (von Schlippe & Schweitzer, 2006, s. 53).

1.1.2 Luhmannova teorie sociálních systémů

Niklas Luhmann⁵, německý sociolog, jak uvádějí čeští systemici, Vratislav Strnad a Alžběta Nejedlá (2014, s. 117), vypracoval teorii sociálních systémů koncem 80. let minulého století. Především se zabýval děním kolem vzájemného sdílení lidí. Luhmannův výraz „*být spolu*“ v sobě obsahuje: zájem, angažovanost a pocit, že to má smysl. „*Zájem dál si věci vyjasňovat, o to jde – mají-li být lidé dále spolu.*“

Ludewig (2011, s. 33) se domnívá, že sociální systémy dle Luhmanna neuspořádávají již existující prvky vzájemným propojením, ale vytvářejí prvky a vztahy ze kterých se skládají. Komunikace, vztahy a hranice sociálního systému vznikají v té chvíli, jako systém sám. „*Nejprve nic z toho neexistovalo, po zániku systému také už nic není.*“

Ludewig (2011, s. 33) též uvádí, že během ustalování Luhmannovy teorie sociálních systémů se na sociální systémy začalo nahlížet jako na **cirkulárně provázané prvky**. To přineslo velkou změnu do způsobu přemýšlení o příčinách a následcích. Ludewig poukazuje i na fakt, že Luhmann poskytl vyvíjející se systemické terapii jazyk, který byl již zakotven v sociální oblasti.

Sociálním systémem můžeme v kontextu sociální práce rozumět např. rodinu nebo manželství. Lze říci, že se systémy vytvářejí kolem něčeho třetího a proto se systémům vytvořených kolem problému, říká **problémové systémy**. Problémové systémy lidé vytvářejí s cílem odstranit problém. Problémové systémy jsou charakterizovány především komunikací o problému. Což naznačuje i možné řešení, že není potřeba změnit systém jako takový, ale jen komunikaci o problému (von Schlippe & Schweitzer, 2006, s. 71-74).

⁵ Niklas Luhmann studoval teorii systémů u Talcotta Parsonse a následně vypracoval svou vlastní teorii systémů.

Z první kapitoly vyplývá, že *systemický přístup je především způsobem myšlení a používání specifického jazyka*. Což přibližuje i uvedený příklad, jak lze přemýšlet o problémových systémech, které většinou tvoří podstatu sociální práce. První kapitola též zmiňuje osobnosti, které stály u zrození a vývoje systemického přístupu, a jejichž citované výroky mohou napomoci přiblížit způsob myšlení, z kterého vycházejí základní principy, hodnoty a postoje systemického přístupu. Některé ze jmenovaných osobností systemický přístup svou aktivitou, a to především v oblasti systemické psychoterapie, nejen utvářely, ale i nadále utvářejí. První kapitola, výkladem obecného rámce systemického přístupu, umožňuje následujícímu textu zabývat se systemickým přístupem již v kontextu sociální práce.

2 Systemický přístup v sociální práci

Druhá kapitola se zabývá ukotvením sociální práce do systemického přístupu. Zmiňuje poslání a cíl systemické sociální práce a vymezuje roli sociálního pracovníka z pohledu systemického přístupu.

2.1 Sociální práce z pohledu systemického přístupu

Lze říci, že praktikování systemického přístupu v sociální práci je méně o vědecké aplikaci teoretických základů nebo používání doporučených technik, ale více o osobě sociálního pracovníka a kontextu sociální práce (von Schlippe & Schweitzer, 2006, s. 84).

Podle Úlehly (2009, s. 11): *„Žádné konkrétní jednotlivosti našeho poznání, žádné poučky, popisy, diagnózy, návody, techniky či hodnocení neobstojí v proudu času, který je sice pomalu, ale jistě všechny semele a s tím, jak se doba mění, si vyžádá zase nové. Stále zřetelněji se ukazuje, že důležitější je umět se učit, než si trvale uchovávat již nabyté vědomosti. Je stále zřetelnější, že je třeba umět zacházet se změnou nebo s proudem změn, než jim stavět hráze. Je stále zřejmější, že právě dovednost zacházení s nejistotou dovoluje lidem nacházet nové a nové jistoty.“*

2.2 Poslání a cíl systemické sociální práce

Z pohledu systemického přístupu je posláním sociální práce, jako činnosti, kterou vykonává sociální pracovník: „*vést dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách, a tím, co si přeje klient*“ (Úlehla, 2009, s. 25).

Systemická sociální práce si klade za hlavní cíl vyvést klienta z nouze, a to především aktivací jeho vlastních sil (Úlehla, 2009, s. 40). Za dílčí cíl lze považovat: „*soustavnou koordinaci změn na straně norem i na straně klientových způsobů*“ (Úlehla, 2009, s. 25).

Pro naplnění hlavního i dílčího cíle slouží sociálním pracovníkům profesionální způsoby sociální práce, kterými jsou ***nabízení pomoci a přebírání kontroly*** (Úlehla, 2009, s. 25). O pomoci a kontrole z pohledu systemického přístupu blíže pojednává 4. kapitola.

2.3 Sociální pracovník z pohledu systemického přístupu

Sociálního pracovníka z pohledu systemického přístupu můžeme definovat jako zprostředkovatele dohody mezi normami společnosti a způsoby chování klientů. Systemický přístup klade důraz především na profesionální odbornost sociálního pracovníka. Tuto profesionální odbornost vnímá jako dovednost, na které je pro její vytvoření, udržení a rozvíjení nutné pracovat. Podstatným ukazatelem této profesionální odbornosti je *schopnost sociálního pracovníka reflektovat vlastní pozici*. Tzn.: Vím, jako sociální pracovník, co dělám, a kde se nacházím ve vztahu ke klientovým způsobům chování a normám společnosti a jsem si vědom toho, jak tato má pozice mezi klientem a normami ovlivňuje mé vlastní chování a umím s tím zacházet (Úlehla, 2009, s. 24-26).

Sociální pracovník může reflektovat vlastní pozici otázkami, které sám sobě pokládá (Úlehla, 2009, s. 26) :

- ***Přijímám zodpovědnost za to, co činím?***
- ***Co je pro mne znamením úspěchu v práci?***
- ***Vyjasňuji soustavně své poslání?***

- *Za co nesu odpovědnost a co je odpovědnost klienta?*
- *Jsem dostatečně pohyblivý, aby se mi dařilo vidět situaci z rozličných pohledů?*

Zacházení s nejistotou volby je považováno za podstatný rys profesionality sociálního pracovníka. Jak sociální pracovník při své práci s klientem volí to, co bude říkat, řešit, a jak se bude rozhodovat, není snadný úkol. Je dobré si však uvědomit, že sociální pracovník není na své volby sám, a kdykoli bude chtít, má vedle sebe klienta, kterého se může zeptat (Úlehla, 2009, s. 27).

Kdo je vlastně obecně považován z pohledu sociální práce za klienta? „Klientem je míněn subjekt, který využívá sociální služby. Může to být osoba, rodina, skupina i komunita“ (Matoušek, 2016, s. 83).

Druhá kapitola zasazuje sociální práci do systemického přístupu. Jejím podstatným sdělením je, že systemická sociální práce je postavena především na osobě sociálního pracovníka a jeho konání. Schopnost reflektovat vlastní pracovní pozici je považována za nedílnou součást profesionální odbornosti sociálního pracovníka z pohledu systemického přístupu. Praxe systemického přístupu není jen o používání naučených a osvojených systemických teorií, způsobech práce a technikách, ale o jejich propojení s osobou sociálního pracovníka a kontextem sociální práce jako takové. Pokud je cílem této bakalářské práce zmapovat využívání systemického přístupu a popsat jeho přínos i případná omezení v kontextu praxe sociální práce, bylo nezbytné vymezit sociální práci a pozici sociálního pracovníka právě z pohledu systemického přístupu. Na uvedený text navazuje třetí kapitola, zabývající se rozhovorem, jako základním pracovním nástrojem sociálního pracovníka. V první kapitole je uvedeno, že systemický přístup je především o způsobu myšlení a používání specifického jazyka. Nyní lze doplnit, že právě systemické myšlení a jazyk se přirozeně zobrazuje v systemických způsobech práce a doporučovaných systemických technikách, které jsou součástí systemického rozhovoru.

3 Systemický rozhovor v sociální práci

Třetí kapitola nejprve obecně vymezí rozhovor v sociální práci. Dále se podrobněji zabývá systemickým rozhovorem a věnuje se popisu jeho pěti fází. V závěru se třetí kapitola věnuje vzhledu do stavu mysli sociálního pracovníka během rozhovoru s klientem.

3.1 Rozhovor a pět fází systemického rozhovoru

Slovník sociální práce (Matoušek, 2016, s. 182) definuje *rozhovor* jako základní techniku práce v pomáhajících profesích užívanou v poradenství, psychoterapii a v různých formách sociální práce. Rozhovor v kontextu sociální práce je tedy považován za *základní pracovní nástroj každého sociálního pracovníka* (Úlehla, 2009, s. 15).

Ze systemického pohledu lze hovořit o pěti fázích rozhovoru, které na sebe navazují a cyklicky se opakují. Jedná se o *přípravu, otevření, dojednávání, průběh, ukončení a opět přípravu* (Úlehla, 2009, s. 15):

- *Příprava*⁶ se odehrává před samotným rozhovorem a jejím úkolem je, aby sociální pracovník znal odpověď na otázky kdo je, jaké je jeho poslání, cíl a co může klientovi nabídnout.
- *Otevření* představuje pro sociálního pracovníka otevření se spolupráci s klientem. Konkrétně lze hovořit o dojednání první schůzky, uvedení do pracovny sociálního pracovníka, první *malé povídání, neboli small talk*⁷. Jedná se tedy o začátek rozhovoru. Hlavním úkolem sociálního pracovníka v této fázi je jeho připojení se ke klientovi a vytvoření *pocitu bezpečí*⁸.

⁶ Upřesnění *přípravné fáze* nabízí podkapitola 2.3 zmiňující se o schopnosti sociálního pracovníka reflektovat vlastní profesní pozici.

⁷ *Malé povídání (small talk)* – jedná se o nenápadný, však velmi významný nástroj z dílny přístupu zaměřeného na řešení (více 6. kapitola), kdy se např. sociální pracovník svého klienta na začátku společného rozhovoru ptá na jeho zdroje, tedy na oblast toho, co klient umí, co ho baví a co ho baví, na tom, co ho baví a co mu přináší radost (Zatloukal & Vítek, 2016, s. 73-75).

⁸ Více o *pocitu bezpečí* pojednává podkapitola 7.2.

- **Dojednávání** je fází objednávky, kdy je podstatné, aby sociální pracovník i klient rozuměli tomu, co může sociální pracovník nabídnout a co si klient přeje.
- **Průběh** představuje společnou práci sociálního pracovníka a klienta na společném cíli, tedy *zakázce*⁹.
- **Ukončení** zhodnocuje společnou práci sociálního pracovníka a klienta na zakázce a ověřuje její úspěšné naplnění.
- **Příprava** představuje pro sociálního pracovníka opětovnou přípravu na následující rozhovor v rámci sebereflexe, sebevzdělávání, seberozvíjení, supervize atd.

3.2 Stav mysli sociálního pracovníka během rozhovoru

Leoš Zatloukal a Pavel Vitek (2016, s. 48-50), čeští systemičtí koučové zmiňují tři možné a střídající se stavy mysli sociálního pracovníka, které mohou nastat během vedení rozhovoru s klientem. Tento pohled jim osobně předal, jak uvádějí, Ivan Úlehla:

- **Tupé prázdno** je situace v rozhovoru, kdy sociální pracovník je tím, kdo je v rozhovoru na řadě a jediné co ví je, že neví jak pokračovat. Sebehodnocení sociálního pracovníka v tomto případě může vypadat v duchu: *jsem špatný a nemám tu co dělat*. Nevýhodou je, že tento omezující pocit se může přenést i na klienta. Situace však přináší i protiváhu, kdy přínosem pro sociálního pracovníka může být vykročení ze zažitých schémat.
- **Osvícené jasno** je situace v rozhovoru, kdy se sociální pracovník cítí plně kompetentní a je přesvědčený, že přesně ví, co bude teď říkat. Jeho sebehodnocení může znít: *jsem fakt dobrý, vše zvládám, mám to pod kontrolou*. Úskalím pro sociálního pracovníka může v tomto případě být přílišné uspokojení sebou samým a následně projevený

⁹ *Zakázce* jako významnému systemickému způsobu spolupráce sociálního pracovníka a klienta se více věnuje podkapitola 6.2.

arogantní přístup ke klientovi. Na druhou stranu může tento stav i podpořit klientovu důvěru v sociálního pracovníka.

- **Svoboda možností** je situací v rozhovoru, kdy sociálního pracovníka napadají různé možnosti, jak pokračovat dále. Sociální pracovník má tak možnost spolupracovat s klientem na základě otevřeného a tvořivého přístupu. Sociální pracovník se v tomto případě cítí pravděpodobně v klidu a je připraven na společnou tvorbu. Vzájemná spolupráce je právě tím přínosem vyplývající z této situace. Svoboda možností je stav, který stojí „*za to*“. Smyslem je vracet se do stavu svobody možností vždy, když to jen trochu lze.

Praxe ukazuje, že většina sociálních pracovníků prožívá během rozhovorů výše popsané stavy myslí. Každá situace přináší své pro i proti, ale především prostor pro sociální pracovníky stále rozvíjet a reflektovat svou profesní zkušenost a pozici (Zatloukal & Víték, 2016, s. 48-50).

3.3 Tupé prázdno a osvětlené jasno sociálního pracovníka

Vhodnou strategií, jak přistoupit ke stavu tupého prázdna, vynořeného během rozhovoru s klientem, mohou být i následující *doporučení Ivana Úlehly, Steva de Shazera a Insoo Kim Bergové*, uvedená Zatloukalem a Vítkem (2016, s. 50):

Ivan Úlehla doporučuje, něco jako *úprk zpět*:

- „*Když se ještě vrátím k tomu, o čem jsme mluvili dříve...*“.

Stev de Shazer doporučuje, *mlčet*:

- „*Když nevíte, jak dál, mlčte*“.

A Insoo Kim Bergová doporučuje, *shrnovat*:

- „*Když nevíte, jak dál, shrnujte*“.

Zatloukal a Víték (2016, s. 50) doplňují uvedená doporučení ještě o *přímé odhalení stavu tupého prázdna klientovi a přímé zeptání se klienta, zdali má*

nějaký nápad, jak pokračovat v rozhovoru dál. Dalším jejich doporučením je, *poslouchat klienta co říká a pokusit se navázat na cokoli, co zaznělo.* Případně v počátcích používání systemických způsobů práce a technik doporučují nahlédnout do vlastní připravené nápovědy s otázkami a technikami systemického přístupu.

Při stavu osvětleného jasna se doporučení obecně střetávají v uvědomění si, že existují i další způsoby pohledu na situaci. Konkrétně to znamená, cíleně hledat minimálně další dvě možnosti. Například podívat se na situaci z pohledu jiné osoby, nebo třeba vědomě odložit svůj dobrý nápad a dál zvědavě naslouchat klientovi (Zatloukal & Vítek, 2016, s. 50).

Třetí kapitola poskytla prostor pro vymezení systemického rozhovoru v sociální práci. Z výše uvedeného je zřejmé, že stavba rozhovoru je v systemickém pojetí cyklickým procesem, kterým sociální pracovník v jeho jednotlivých krocích provází klienta. Rozhovor, jako hlavní nástroj sociálního pracovníka, má sílu problémové situace a trápení klientů rozpouštět. Aby tomu tak opravdu bylo, je na sociálním pracovníkovi a jeho neutuchající touze stále pracovat na dovednosti umět vést rozhovor, který uzdravuje a napomáhá klientům ke změně jejich situace. Následující text podrobněji přiblíží velmi podstatnou součást systemického rozhovoru, a tím je systemický způsob práce – pomoc a kontrola.

4 Nabízení pomoci a přebírání kontroly v sociální práci

Čtvrtá kapitola se podrobněji věnuje systemickému způsobu práce nabízení pomoci a přebírání kontroly. Dále pak popisu jednotlivých způsobů pomoci a kontroly v kontextu sociální práce.

4.1 Pomoc a kontrola

Lze říci, že cokoliv sociální pracovník činí v rámci sociální práce s klientem, je možné přiřadit k pomoci nebo kontrole. Oba způsoby jsou součástí výbavy sociálního pracovníka a součástí rozhovoru, tudíž nelze říci, že pomoc je lepší

nebo horší než kontrola a opačně. Podstatné je, aby sociální pracovník *reflektoval*, kdy nabízí pomoc a kdy kontroluje, a oba způsoby práce měl osvojené (Úlehla, 2009, s. 20).

O pomoci hovoříme, pokud vychází ze vzájemné spolupráce s klientem a splňuje následující body (Úlehla, 2009, s. 20-21):

- Jedná se o objednávku klienta. Klient hledá pomoc.
- Jedná se o nabídku sociálního pracovníka. Sociální pracovník nabízí pomoc.
- Jedná se o dojednávání zakázky. Sociální pracovník a klient spolupracují na domluvené zakázce.

V případě kontroly dochází k naplnění pouze jednoho kroku a tím je, že sociální pracovník pracuje na zájmu, který nevychází z klientova přání, tedy objednávky. Ze zkušenosti vyplývá, že přebírání kontroly je v počátku rozhovoru, oproti nabízení pomoci a procesu dojednávání, velmi rychlé. Následně se však časová náročnost otáčí, jelikož se po velmi rychle provedené kontrole, často velmi dlouze vyjasňuje její smysl. Lze říci, že kontrola, jako profesionální způsob práce sociálního pracovníka, je potřebná a má své opodstatnění. „*To, co sociální psychologie nazývá socializací, je názorný příklad toho, jak je dítě kontrolováno, aby se zařadilo mezi lidi*“ (Úlehla, 2009, s. 22). **Kontrola** je tedy **nevyhnutelná, účelná a užitečná**, ale posunuje klienta do podřízené role (Úlehla, 2009, s. 21-23).

U nabízení pomoci může naopak dojednávání být velmi zdlouhavé a může pokrýt i celý čas pro rozhovor. Zkušenosti však naznačují, že i rozhovor strávený dojednáváním má pro klienta hojivé účinky, jelikož obsahuje **respekt, užitek a krásu**. Lze tedy říci, že **pomoc** je **užitečná, respektující a příjemná**. Pomoc je postavena na spolupráci, kde sociální pracovník a klient společně naplňují to, co si klient přeje (Úlehla, 2009, s. 22-23).

Důležité je též vědět, že není možné během rozhovoru pomáhat i kontrolovat zároveň. Sociální pracovník je vždy tím, kdo volí mezi možnostmi nabízení pomoci či přebírání kontroly. To klade na sociálního pracovníka nemalou

zodpovědnost. Lze dodat, že dovednost sociálního pracovníka reflektovat svou pozici, na základě cyklického přemýšlení a pozorování své práce, je tou podstatou profesionální sociální práce z pohledu systemického přístupu (Úlehla, 2009, s. 20–23).

4.2 Způsoby pomoci a kontroly

„Když cíl sociálního pracovníka, i ten sebeušlechtlejší, má přednost před přáním klienta, pak plně platí, že cesta do pekel je dlážděna dobrými úmysly“ (Úlehla, 2009, s. 40).

Dle Úlehly (2009, s. 33) sociální pracovník naplňuje nabízení pomoci klientovi volbou mezi: *doprovázením, vzděláváním, poradenstvím a terapií*. Přebírání kontroly nad klientem pak sociální pracovník uskutečňuje volbou mezi *opatrováním, dozorem, přesvědčováním a vyjasňováním*.

Kontrolou tedy je (Úlehla, 2009, s. 33-35):

- **Opatrování** – sociální pracovník se staví do role, ve které za klienta přebírá kompletní zodpovědnost. Sociální pracovník pohlíží na klienta, jako na člověka, který se není schopen sám o sebe postarat. Sociální pracovník je plně držitelem problému. Klient je v péči sociálního pracovníka.
- **Dozor** – sociální pracovník stanovil klientovi pravidla a kontroluje jejich dodržování. Sociální pracovník se domnívá, že se jedná o období určené k překlenutí klientových nedostatků, a že není možné nechat naplňování pravidel jen na klientovi. Sociální pracovník je tím, kdo drží problém. Klient se podřizuje pravidlům a rozhodnutím sociálního pracovníka.
- **Přesvědčování** – sociální pracovník přebírá kontrolu nad rozvojem klientových možností a rozvojem jeho motivací ke změně. Současně má sociální pracovník představu o tom, jakým způsobem pracovat na rozvoji klientových postojů, názorech a hodnotách, které hodnotí, jako nedostatečné.

Sociální pracovník je opět tím, kdo je držitelem problému. Klient vidí sociálního pracovníka jako experta.

- **Vyjasňování** – sociální pracovník se zaměřuje na společná témata a snaží se podpořit klientovy možnosti. Současně vyjasňuje svou pozici a své možnosti. Sociální pracovník vnímá klienta jako někoho, komu chce dát co nejvíce šancí uspět. Sociální pracovník je i v tomto případě držitel problému. Klient však dostal možnost zorientovat se ve vzniklé situaci.

Pomocí se rozumí (Úlehla, 2009, s. 35–41):

- **Doprovázení** – sociální pracovník spolupracuje s klientem. Doprovází klienta v jeho těžké životní situaci a poskytuje mu své schopnosti a dovednosti. Sociální pracovník si během svého pomáhání ověřuje, zda pomáhá tak, jak si klient přeje. Sociální pracovník klientovi především nabízí přijetí a poskytuje oporu a stabilitu. Klient je tím, kdo přichází za sociálním pracovníkem, jako držitel problému.
- **Vzdělávání** – sociální pracovník spolupracuje s klientem a předává mu vyžádané vědomosti. Sociální pracovník tedy poskytuje klientovi na jeho vyžádání informace, vysvětlení či potvrzení atd. Podstatné je, aby si sociální pracovník stále ověřoval, zdali poskytuje informace, které jsou pro klienta potřebné a prospěšné. Klient je držitel problému, který žádá o rozšíření svého obzoru.
- **Poradenství** – sociální pracovník spolupracuje s klientem. Klient přichází za sociálním pracovníkem a žádá ho o radu, jak využít své možnosti. Sociální pracovník spolupřetváří s klientem nápady, které jsou platné právě pro danou situaci a klienta. Klient je držitel problému.
- **Terapie** – sociální pracovník spolupracuje s klientem na otevírání nových možností. Klient přichází za sociálním pracovníkem s přáním ukončit své trápení. Vzájemnou spoluprací vytvářejí nové možnosti pro rozpuštění problému. Sociální pracovník pomáhá především tím,

že klienta na jeho cestě k cíli, kde je problém rozpuštěn, oceňuje, potvrzuje a zplnomocňuje¹⁰.

Sociální pracovník je tím, kdo má představu o tom, co vše může klientovi nabídnout. Současně je povinen znát práva a povinnosti klienta a tato práva a povinnosti klientovi předat (Úlehla, 2009, s. 39).

Čtvrtá kapitola nám sděluje, že dovednost reflektovat zdali, jako sociální pracovník, právě nabízím klientovi pomoc nebo přebírám kontrolu nad jeho osobou, a současně umím pomoc a kontrolu v praxi používat, je podstatou systemického přístupu v praxi sociální práce. V souladu s cílem práce, bylo nezbytné se pomocí a kontrolou, jako podstatným způsobem práce systemického přístupu a přínosem pro praxi sociální práce zabývat a popsat ho v jeho variantách. Následující text navazuje na pomoc a kontrolu další podstatnou součástí systemického rozhovoru, a tím jsou konstruktivní otázky.

5 Konstruktivní otázky

Pátá kapitola pojednává o systemických **konstruktivních otázkách**¹¹ uplatnitelných při vedení rozhovoru v různých oblastech sociální práce. Uvedené okruhy konstruktivních otázek jak je zmiňuje Úlehla (2009, s. 57-59), pocházejí z terapeutické praxe systemických psychoterapeutů, a to Toma Andersena, Steva de Shazera a Inso Kim Bergové.

¹⁰ Ocenění, potvrzení a zplnomocnění klienta se blíže věnuje kapitola 7.3.

¹¹ **Konstruktivní otázky** – jsou obecně nedílnou součástí systemického přístupu. Jejich smyslem není popsat problém, ale otevírat další možnosti. Klientovi napomáhají porozumět jeho světu a zplnomocňují ho pro jeho život. Častá klientova odpověď neví, je vnímána ze systemického pohledu velmi pozitivně, jelikož naznačuje, že tímto způsobem klient ještě neuvažoval (Úlehla, 2009, s. 71). Petr Parma, český systemický kouč, k použití konstruktivních otázek dodává: „*Jsou silné, mocné. Proto je s nimi třeba zacházet velmi opatrně. Od partnera (klienta) vyžadují alespoň základní kompetentnost, základní schopnosti být samostatný, sebeřídící, zodpovědný sám za sebe. Lidé, kterým život neumožnil si kompetentnost dostatečně vybudovat, mohou mít s konstruktivními otázkami docela problém. Abychom jim život ještě více nezkomplikovali, neměli bychom jim dávat zažít pocit neschopnosti a neúspěchu. Tím jim jen „pomáháme“ ještě více zapadnout tam, kde jsou...*“ (Parma, 2006, s. 84).

5.1 Konstruktivní otázky Toma Andersena

Norský systemický psychoterapeut Tom Andersen, jehož jméno se současně pojí se vznikem systemické metody *reflektující tým*¹², zformuloval, jak Úlehla uvádí (2009, s. 57), čtyři základní okruhy pro rozhovor s klientem:

- ***Jak Vás napadlo přijít sem za mnou?*** Jedná se o otázky, které mohou zmapovat cestu myšlenky přijít za sociálním pracovníkem. Jsou to např. otázky: *Kdo měl nápad sem přijít? Komu jste to řekl? Jak tomu Vy sám rozumíte? Jak to vzalo okolí? Čím jste okolí přesvědčil? Co vás přesvědčilo sem přijít?*
- ***Jak bychom měli našeho společného setkání využít?*** Tento okruh obsahuje otázky, které se zaměřují na představu užitku pro klienta. Otázky pomáhají nalézt společné téma klienta a sociálního pracovníka. Jde např. o otázky typu: *Co bychom měli společně dělat, aby to pro Vás mělo užitek? Co nejmenšího, by se dnes tady, než odejdete, mělo stát, abyste byl spokojen? Co bychom měli dělat jinak, než doposud dělali ostatní? Čím bychom měli začít?*
- ***Je to na čem teď spolupracujeme, opravdu to, co potřebujete?*** Jisté je pouze to, že jen klient je tím, kdo je schopen říci, zdali to, co mu sociální pracovník nabízí a dělá, je tím, co potřebuje. Sociální pracovník se tedy během rozhovoru má možnost doptat, zdali to co dělá, má pro klienta stále užitek. V tom mu mohou být nápomocny otázky jako: *Je to co říkám tím, co potřebujete? Co jiného bychom ještě měli dělat, než jsme dělali doposud? Je to jak mluvím, srozumitelné? Nezapomněl jsem ještě na něco podstatného?*
- ***A pokud není, jak jinak bychom měli pokračovat?*** Otázky tohoto okruhu se opírají o nastavení, že klient je tím, kdo má právo měnit směr, téma, způsob rozhovoru. Může se jednat o otázky: *Co dělat jinak, aby váš pocit ze společného setkání byl takový, jaký*

¹² *Reflektující tým* – původně psychoterapeutická metoda systemického přístupu, kdy tým, který nejprve pozoruje a naslouchá rozhovoru klienta a terapeuta za jednocestným zrcadlem se následně přesune do místnosti, kde se rozhovor odehrává a dochází k výměně rolí. Tým si vyměňuje myšlenky na základě toho, co slyšel, viděl, vypořádal a klient a terapeut se nechávají inspirovat postřehy, myšlenkami a optikou týmu (Zatloukal & Vítek 2016, s. 68).

potřebujete? Je někdo, kdo by tu měl být také? Nebylo by vhodnější skončit nebo se domluvit na něčem jiném?

5.2 Konstruktivní otázky Steva de Shazera a Inso Kim Bergové

Americký psychoterapeut Steve de Shazer a jeho žena, a celoživotní spolupracovnice korejského původu, Inso Kim Bergová jsou především spojeni se systemickým přístupem v rámci *krátké terapie zaměřené na řešení*¹³. Shazer a Bergová doporučují, jak zmiňuje Úlehla (2009, s. 58-59), rozhovor s klientem zaměřit na následující tematické okruhy:

- **Dotazovat se na změny, které nastaly již před setkáním.** Praxe ukazuje, že právě v období mezi domluvením termínu setkání a setkáním samotným se často odehrají již nepatrné posuny v problému, který klienta přivádí za sociálním pracovníkem. Tyto posuny mohou naznačit směr řešení, který přináší sám klient. Otázky mapující časový úsek od objednání do setkání mohou znít: *Co je jinak od doby, kdy jste se rozhodl sem přijít? Co je dnes jinak, než když jste se cítil nejhůř? Co Vám pomohlo to vydržet až do dnešního dne? Kdo byl tím, kdo vám pomohl? Co jste pro to musel všechno udělat? A co ještě?*
- **Dotazovat se na výjimky z problému.** Otázky tohoto okruhu se opírají o předpoklad, že žádná starost, trápení, problém netrvá nepřetržitě. Otázky se tedy zaměřují na chvíle, kdy má klient v mysli něco jiného: *Stane se někdy, že to jde? Čím to bylo, že jste se ovládl a neudeřil? Jsou chvíle, kdy na své trápení nemyslíte? Stane se Vám někdy, že na své trápení zapomenete? Co v takové chvíli děláte?*
- **Dotazovat se na dosažené úspěchy.** Otázky na dosažený úspěch se zaměřují na ty chvíle v životě klienta, které zvládl již sám dobře vyřešit. Současně má sociální pracovník možnost prostřednictvím těchto otázek klienta ocenit a posílit ho tak v řešení současné situace. Tyto otázky mohou znít: *Máte již s něčím podobným zkušenost? A jak*

¹³ O *krátké terapii zaměřené na řešení* v kontextu sociální práce více pojednává následující 6. kapitola s názvem: Přístup zaměřený na řešení v sociální práci.

jste to předtím řešil? Čím to je, že i v tak náročné situaci se Vaším dětem daří dobře, jsou zdravé a spokojené? Co ve Vás vzbudí pocit radosti, když se ohlédnete za svým životem? Co fungovalo dříve v takové situaci? A co ještě?

- **Popisovat, jak klient zvládá svou situaci.** Tento okruh otázek vychází z předpokladu, že každá situace by mohla být ještě horší než je. Současně otázky posilují klienta v tom, že on je tím, kdo se na stavu, že situace není ještě horší, aktivně svým jednáním a chováním podílí. Otázky tedy směřují k tomu, aby sociální pracovník pomohl klientovi pojmenovat způsoby, které mu pomáhají. Jedná se o otázky typu: *Jak to teď děláte, že zvládáte práci, děti, domácnost? Když Vám tolik prostoru v mysli zabere Vaše trápení, jak jste dokázal si udržet své duševní zdraví v této míře? Vaše situace je opravdu složitá, jak to dokážete vše ustát? Jak jste to dokázal, že tak tragický sled událostí, Váš život nepoznamenal ještě více?*
- **Moci se dál ptát: A co ještě...?** A co ještě? Je otázkou, kterou Shazer a Bergová doporučují používat všude tam, kde sociální pracovník cítí možnost rozvinout pro klienta užitečné téma.

Pátá kapitola představila okruhy konstruktivních otázek, které tvoří základ systemického rozhovoru, a jejichž smyslem je především napomoci otevření novým či jiným možnostem klienta. Uvedené okruhy konstruktivních otázek obsahují již některé z používaných a doporučovaných systemických technik a dalších způsobů práce, jejichž využití v kontextu praxe sociální práce tato bakalářská práce mapuje a popisuje. Další používané a doporučované systemické techniky budou popsány v rámci následující kapitoly, která přiblíží systemickou praxi Steva de Shazera a jeho spolupracovníků.

6 Přístup zaměřený na řešení v sociální práci

Šestá kapitola doplňuje text o základní principy přístupu zaměřeného na řešení, vytvořeného kolem Steva de Shazera a jeho spolupracovníků, a rozvíjí tak výklad o systemickém myšlení a praxi. Šestá kapitola se dále věnuje systemické zakázce, stížnosti a návštěvě v sociální práci, jako rozdílné formě spolupráce sociálního pracovníka a klienta. A následně se zabývá požadavky pro jasnou formulaci cíle spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem. V závěru šesté kapitoly jsou uvedeny další v praxi používané a doporučované systemické techniky, vzešlé z dílny přístupu zaměřeného na řešení.

Krátká terapie zaměřená na řešení, jak zní přesný název přístupu, je jedním z možných modelů v rámci celého systemického přístupu. Krátká terapie zaměřená na řešení je odbornou veřejností vnímána jako systemická terapie, která vzešla z rodinných terapií postavených na systemické teorii (de Shazer & Dolan a kol., 2011, s. 16-18). Tým kolegů kolem Steva de Shazera a jeho ženy Inso Kim Bergové rozvíjel tuto terapii od 80. let minulého století v Centru pro krátkou rodinnou terapii v americkém Milwaukee. Obecně lze říci, že přístup zaměřený na řešení je **pragmatický, postavený na praktickém využití a krátkodobosti spolupráce** (de Shazer & Dolan a kol., 2011, s. 15-16).

Pro účely tohoto textu je používán namísto terapeutického výrazu krátká terapie zaměřená na řešení, označení **přístup zaměřený na řešení**.

6.1 Základní principy přístupu zaměřeného na řešení

Základní principy přístupu zaměřeného na řešení vystihují následující tři výroky (de Shazer & Dolan a kol., 2011, s. 16):

- „*Nespravuj to, co není rozbité.*“
- „*Když něco funguje, dělej toho víc.*“
- „*Když to nefunguje, dělej něco jiného.*“

Přístup zaměřený na řešení pracuje dále s tím, že ***i malé posuny mohou odstartovat velké změny***, a že není nutné, aby řešení bylo v přímém vztahu

s problémem. „*Řeči o problému vytvářejí problém, řeči o řešení vytvářejí řešení*“ (von Schlippe & Schweitzer 2006, s. 27).

Sociální pracovník má možnost rozvíjet řešení tím, že se zajímá o stav, kdy bude problém vyřešen. Klienta se tedy ptá: ***Co bude jinak?*** S čímž úzce souvisí i další zásada přístupu, kdy se sociální pracovník klienta může ptát, třeba i jen na nepatrné ***výjimky z problému***¹⁴, tedy na chvíle, kdy problém není přítomen. Přístup zaměřený na řešení se především zabývá ***současností*** a ***budoucností*** klienta. A opírá se o tvrzení, že budoucnost si sami tvoříme a můžeme o ní vyjednávat (de Shazer & Dolan a kol., 2011, s. 17-18).

6.2 Tři způsoby spolupráce s klientem

Steve de Shazer a jeho spolupracovníci, jak zmiňuje Úlehla (2009, s. 84), rozlišili tři způsoby spolupráce mezi terapeutem a klientem, a to na základě rozdílné kvality spolupráce. Jedná se o ***zakázku, stížnost a návštěvu*** (Úlehla, 2009, s. 84-88):

- ***Systemická zakázka v sociální práci*** – spolupráce na základě zakázky je tím, o co sociálnímu pracovníkovi z pohledu systemického přístupu jde. Pro tuto spolupráci je typické, že během rozhovoru klient a sociální pracovník jsou schopni dojednat cíl i jednotlivé kroky k jeho naplnění, tedy zakázku společné práce. Klient sám sebe vnímá jako aktéra v procesu hledání vhodného způsobu řešení své situace a současně věří v její možnou změnu v budoucnosti. Klient je držitel problému jak v očích svých, tak v očích sociálního pracovníka. Úkolem sociálního pracovníka je udržení a rozvíjení spolupráce ve formě zakázky. Sociální pracovníci mohou často při této formě spolupráce od svých klientů slyšet (Úlehla, 2009, s. 84):
 - „*Něco se musí stát.*“
 - „*Došly mi nápady co dělat, už jsem vyzkoušel všechno.*“

¹⁴ Též viz kapitola 5.2.

- „*Něco s tím musím podniknout.*“
 - „*To musí skončit.*“
 - „*Už takhle nemůžu pokračovat.*“
- **Systemická stížnost v sociální práci** – pro tuto formu spolupráce je typické, že klient sám sebe vnímá spíše jako oběť a domnívá se, že i řešení situace je na někom jiném. Klienti v tomto případě podávají přesný popis problému a zároveň předkládají jasné důvody, proč na řešení nezačít pracovat jako první. Sociální pracovník a klient jsou schopni se domluvit sice o cíli spolupráce, nikoliv o jednotlivých krocích směřujících k možnému řešení. Úkolem sociálního pracovníka je, při této formě spolupráce, napomoci klientovi prostřednictvím **ocenění, potvrzení a zplnomocnění**¹⁵ přijmout problém za svůj. Je podstatné, aby sociální pracovník při oceňování klienta od srdce věřil, že úmysly klienta jsou poctivé, jen výstupy jeho snažení neúčinné. Pokud se klient začne vnímat, jako možný aktér řešení, může se forma spolupráce pomalu měnit ze stížnosti na zakázku. Sociální pracovník může od klienta v této situaci např. slyšet (Úlehla, 2009, s. 85):
 - „*Všechno, co jsem udělal, bylo k ničemu.*“
 - „*Co jsem dělal špatně?*“
 - **Systemická návštěva v sociální práci** – tato forma setkání se vyznačuje především tím, že klient nepřichází z vlastního popudu, ale je většinou někým poslán. Klient tedy není držitelem problému a případný problém vnímá, jako problém někoho jiného. Sociální pracovník a klient nenacházejí v rozhovoru cíl spolupráce. Sociální pracovník může v tomto případě s klientem vést rozhovor tak, aby se případné jiné cíle společné práce vynořily. Úlehla ze své praxe podotýká, že každý klient, který přichází za sociálním pracovníkem, něco požaduje, i když se jedná třeba jen o potvrzení, že dorazil. Současně doporučuje ptát se klienta na to, jakým způsobem on sám vnímá osobu, která ho poslala a považuje za velmi funkční spojit se

¹⁵ Ocenění, potvrzení a zplnomocnění klienta se více věnuje kapitola 7.3.

také s tím, kdo klienta posílá a vyptat se na jeho očekávání, která by měla vyplynout ze společné práce sociálního pracovníka a klienta. Praxe ukazuje, že bez tohoto kontaktu sociálního pracovníka a osoby, která klienta posílá, nedochází ze strany odesílající osoby k podpoře klienta v jeho případných a třeba i zjevných změnách.

Velmi zajímavý je i Úlehlův výstup ze supervizi, kdy označení nespolupracující klient, použité ze strany sociálních pracovníků, se váže především na případy s nevyjasněnou formou spolupráce. Lze tedy říci, že má svůj smysl rozlišovat, zdali jako sociální pracovník spolupracuji s klientem na základě zakázky, stížnosti či návštěvy a zároveň reflektuji, že nepracuji na zakázce, kterou jsem sám vytvořil a následně přidělil klientovi (Úlehla, 2009, s. 87).

6.3 Jasná formulace cíle spolupráce

Steve de Shazer a jeho spolupracovníci se podstatnou dobu zabývali i požadavky pro dobrou formulaci cíle společné práce terapeuta a klienta. Jelikož si byli vědomi, že pouze jasně zformulovaný cíl může být čitelným ukazatelem konce spolupráce. *Jasně zformulovaný cíl spolupráce sociálního pracovníka a klienta dle Steva de Shazera*, tak jak ho popsal Úlehla (2009, s. 80-81), má být:

1. Významný pro klienta.
2. Malý – raději více malých cílů než jeden velký.
3. Popisující konkrétní chování.
4. Popisující to, co klient chce a nikoliv to, co klient nechce.
5. Pojednávající o začátku něčeho nového.
6. Realistický – jelikož velké cíle typu „celoživotní abstinence“ přinášejí spíše oboustranné zklamání.
7. Dosažen na základě klientova úsilí, které je sociálním pracovníkem oprávněně oceněno.

Pokud je cíl společné práce dobře zformulován, lze snadno poznat, kdy je klientův problém vyřešen a zároveň kdy je společná práce sociálního pracovníka a klienta u konce.

6.4 Techniky vycházející z přístupu zaměřeného na řešení

Přístup zaměřený na řešení používá celý repertoár možných technik. Některé z nich jsou popsány již výše v textu, a to většinou v rámci uvedených doporučení, jak a na co se klienta ptát, a jak případně v určitých situacích během rozhovoru reagovat. Otázka po zázraku, škálování, konstruktivní otázky se slůvkem namísto, a něco na cestu jsou další systemické techniky přímo z dílny přístupu zaměřeného na řešení, které zatím v textu nebyly popsány.

- **Otázka po zázraku** a její použití sociálním pracovníkem umožňuje klientovi přenést se do své budoucnosti prostřednictvím fantazijní hry. Tím, že se sociální pracovník klienta ptá, co bude po zázraku, otvírá tak jeho snové představy. A otvírá tak klientovy nové možnosti (Úlehla, 2009, s. 72).
 - *„Zatímco spíte, dojde k zázraku a zázrak způsobí, že problémy, které vás sem dovedly, zmizí. Ale dojde k tomu, zatímco spíte, takže nevíte, že se to stalo. Jak vy a lidé kolem vás zjistí, že k zázraku došlo“* (de Shazer & Dolan a kol., 2011, s. 65)?
- **Škálování**¹⁶ představuje techniku, která poskytuje prostor pro tvoření otázek, které jednak mohou zprostředkovat klientovi jeho subjektivní zhodnocení, kde se ve své současné situaci nachází, a jednak co je již za ním. Zároveň použití škály je dobře uplatnitelné i pro mapování pokroku společné práce sociálního pracovníka a klienta (Úlehla, 2009, s. 73-74).

¹⁶ Viz Příloha č. 2, která představuje některé typy škál týmu Dalet, který pracuje na základě principů přístupu zaměřeného na řešení. Jeho členy jsou i Leoš Zatloukal a Pavel Vítek, kteří jsou zmiňováni v textu práce.

- „*Představte si desetibodovou stupnici, kde jedna znamená, jak jste se cítil, jak vám bylo, když vám s vaším trápením bylo nejhůř, a deset znamená, jak vám bude, až to všechno bude vyřešené. Kde se teď nacházíte*“ (Úlehla, 2009, s. 73)?
- „*Řekněme, že jedna znamená, jak vám s vaším trápením bylo, když jste sem přišel poprvé. Deset znamená, jaké to bude, až spolu skončíme. Kde mezi jedničkou a desítkou jsme nyní*“ (Úlehla, 2009, s. 74)?
- **Otázka se slůvkem namísto** vyzývá klienta k pozitivnímu popisu své budoucnosti. Klient tak má možnost zaměřit svou pozornost na to, co chce (Zatloukal & Vítek, 2016, s. 115). Otázka, položená sociálním pracovníkem, se slůvkem namísto může znít (Zatloukal & Vítek, 2016, s. 115-117):
 - „*Co bude namísto toho, co nechcete?*“
 - „*Když...zmizí, co se namísto toho objeví?*“
 - „*Když už nebudete dělat..., co budete v tom volném čase dělat namísto toho?*“
- **Něco na cestu** je technikou tzv. domácích úkolů pro klienta. Smyslem těchto úkolů je rozpustit klientovo přesvědčení, že již vše vyzkoušel a nic na jeho trápení nepomáhá (Schlippe & Schweitzer, 2006, s. 28).
 - „*Přál/a bych si, abyste od teď až do našeho příštího setkání dobře pozoroval/a, co by ve vašem životě (v manželství, v rodině, ve vztahu atd.) mělo zůstat tak, jak je tomu nyní*“ (Schlippe & Schweitzer, 2006, s. 28).
 - „*Přál/a bych si, abyste v čase mezi naším dalším společným setkáním udělal něco úplně jinak, než děláte obvykle*“ (Schlippe & Schweitzer, 2006, s. 29).

Šestá kapitola přináší sdělení, že přístup zaměřený na řešení, jeho principy jsou hojně využívány právě v oblasti sociální práce, je jedním z možných modelů systemického přístupu. Přístup zaměřený na řešení je dobře prakticky uchopitelný a postavený na krátkodobé spolupráci sociálního pracovníka a klienta. K tomu přispívá i jasná formulace cíle a reflektování toho, zdali

sociální pracovník s klientem spolupracuje na základě systemické zakázky, stížnosti či návštěvy. Uvedené techniky vycházející přímo z přístupu zaměřeného na řešení doplňují již výše uvedené systemické postupy, jejichž využívání v kontextu praxe sociální práce je předmětem tohoto textu. Osvojení si uvedených technik může být pro sociálního pracovníka oporou při rozhovoru s klientem. Oporou sociálního pracovníka mohou být i základní systemické postoje, hodnoty a dovednosti, kterým se blíže věnuje následující kapitola.

7 Základní systemické postoje, hodnoty a dovednosti

Sedmá kapitola se zabývá nakažlivou zvědavostí, bezpečím, oceněním, potvrzením, zplnomocněním klienta a změnou, procesem, který se sociální pracovník během rozhovoru snaží vyvolat. Tyto základní postoje, hodnoty a dovednosti staví systemický přístup, v rámci vztahu sociální pracovník a klient, do popředí svého zájmu.

7.1 Být nakažlivě zvědavý

V rámci systemického přístupu je zvědavost považována za základní postoj sociálního pracovníka. „*Systemická zvědavost se zaměřuje na vlastní logiku každého systému, jež není považována za dobrou nebo špatnou, nýbrž prostě za účinnou, protože se pro daný systém evolučně osvědčila*“ (von Schlippe & Schweitzer, 2006, s. 88). Lze říci, že každý systém má svou logiku a podstatné je, zda to, co se odehrává mezi sociálním pracovníkem a klientem, je účinné (von Schlippe & Schweitzer, 2006, s. 88).

Systemická terapeutka Harlene Anderson, jak uvádějí Zatloukal a Vitek (2016, s. 77), užívá pojmu **nakažlivá zvědavost**. Míni tím postoj, při kterém se sociální pracovník nechává doslova unést tím, co říká klient a odkládá tak svá předporozumění, hodnocení a teorie. Své opravdové zaujetí situací, ve které se klient nachází a zvědavost na tvořící se možnosti řešení této situace, pak sociální pracovník může přenést i na klienta samotného. Anderson se

domnívá, že právě při zaujímání postoje zvědavosti je možné mluvit o *naslouchání klientovi v pravém slova smyslu systemického přístupu*.

7.2 Postarat se o svůj i klientův pocit bezpečí

Pocit bezpečí lze považovat za základní hodnotu, se kterou sociální pracovník má možnost pracovat. Pocit bezpečí je potřebný jak pro klienta, tak pro samotného sociálního pracovníka. Pro dokreslení lze použít i Úlehlův přírůbek, který zmiňují Zatloukal a Vítek: Pokud se žena necítí dobře, tak se pravděpodobně nebude cítit dobře ani její muž. Lze tedy říci, že snad až povinností sociálního pracovníka je, cítit se během rozhovoru dobře. Pokud sociální pracovník neví, čím pomáhá, nebo žije ve stresu ze svého osobního života či pociťuje sám strach a tlak od zaměstnavatele, může přenést tento svůj stav jakési nepohody i na klienta. Pociťuje-li sociální pracovník pocit bezpečí, může se s klientem vydat i do nejistoty (Zatloukal & Vítek, 2016, s. 51).

„Čím bezpečněji se cítí sociální pracovník, tím bezpečněji se cítí klient“
(Úlehla, 2009, s. 64).

7.3 Ocenění, potvrzení a zplnomocnění klienta

Klientův pocit bezpečí i samotné připojení se ke klientovi může sociální pracovník upevnit tím, že dovede *ocenit* vše, co se klientovi v jeho životě podařilo či daří a zároveň dovede *potvrdit*, že jeho současné situaci, která ho přivádí, rozumí. Ocenění klienta sociálním pracovníkem v sobě nese vyslovenou úctu, obdiv, radost, překvapení či pochvalu za vše, co klient vlastním úsilím dokázal, změnil, zvládl a stále zvládá.¹⁷ Podstatné je, aby to co sociální pracovník oceňuje, opravdu vnímal pozitivně. Úlehla (2009, s. 61) ze své terapeutické zkušenosti doplňuje, že: *„Oč jsou klienti citlivější, o to je důležitější je chválit.“* Smyslem oceňování je pomoci klientovi cítit se dobře.

¹⁷ Význam ocenění přibližuje i příklad z praxe Bena Furmana, finského systemického psychoterapeuta a současně dalšího průkopníka přístupu zaměřeného na řešení viz Příloha č. 3.

Ocenění klienta může měnit i jeho optiku na sebe sama. Klient tak může změnit svůj pohled na své jednání a chování. Ale i zde platí podstatné systemické pravidlo, že pouze klient je tím, kdo posuzuje, v jak závažné situaci se právě teď nachází (Úlehla, 2009, s. 61).

Někdy může být vhodné propojit dovednost potvrzení s oceněním a současně použít klientův jazyk (Úlehla, 2009, s. 61-62):

- *Vidím, že vaše situace je fakt složitá. O to víc Vás obdivuji, že se snažíte s tím pohnout z místa.*
- *Po tom všem co bylo, se nedivím, že se cítíte jak vystřelená na měsíc, to by bylo asi pro každého velmi těžké. Opravdu obdivuji to, jak jste to ustála a neutekla jste. Musíte mít v sobě velkou sílu a vůli věci nevzdávat.*
- *Myslím, že málo kdo, by se s tím popasoval tak jako vy.*
- *Víte, co obdivuji? Že při tom všem, co jste prožila, máte stále vůli vstát ráno z postele.*

Pro klienta je též velmi potřebné zažít pocit, že má svůj život ve svých rukách. Tím, že sociální pracovník dokáže klienta **zplnomocnit** v tom, co se mu daří, tuto zkušenost klientovi může zprostředkovat. Zplnomocněním sociální pracovník klientovi dává najevo, že si je vědom jeho dovedností, schopností a jeho prožitých životních zkušeností. Pokud sociální pracovník s klientem rozvíjí prostřednictvím zplnomocnění to, co se daří, omezuje se tak to, co se daří méně (Úlehla, 2009, s. 89-90). „*Zabraňovat špatnému, jde totiž nejlépe rozvíjením dobrého*“ (Úlehla, 2009, s. 89).

7.4 Podněcovat proces změny

„*Jak to někteří lidé dokáží, že se nemění, nebo alespoň budí dojem, že se nemění*“ (von Schlippe & Schweitzer, 2006, s. 79). Takto položená systemická otázka je velmi zajímavá především v kontextu všudypřítomné změny. Jelikož lze říci, že žádný živý systém se nemůže neměnit (von Schlippe & Schweitzer, 2006, s. 79). Všudypřítomný proces změny je také

tím, k čemu má směřovat sociální pracovník v rozhovoru s klientem. Sociální pracovník pravděpodobně považuje změnu klientova myšlení, názorů, projevů za podstatný ukazatel smysluplnosti své práce, ale i zde platí podstatné systemické pravidlo, že změna jako taková je pouze na klientovi samotném. Sociální pracovník může svým přístupem ke klientovi jen narušit jeho zaběhlé vzorce a podnítit tak proces změny. Procesu změny napomáhá, pokud sociální pracovník ***přijímá klienta jako experta na nastalou situaci, bere v potaz klientovu pozici, jeho zdroje a především přání, nesnaží se spravovat to, co není potřeba spravovat a umí klienta ocenit, potvrdit jeho situaci a zplnomocnit ho.*** V sobě samém může sociální pracovník nalézt profesionála především v tom, jakým způsobem rozhovor vede, a jaké otázky klientovi pokládá. Tímto proces změny podněcuje a spoluutváří (Úlehla, 2009, s. 101-103).

Sedmá, závěrečná kapitola teoretické části práce, doplňuje, propojuje a vyjasňuje předešlý teoretický text, jehož smyslem bylo popsat základní způsoby systemického myšlení, práce a některé doporučované a používané techniky systemického přístupu uplatnitelné v praxi sociální práce. Těž uvedené základní postoje, hodnoty a dovednosti v této sedmé kapitole, naznačují sociálním pracovníkům systemický směr myšlení, kterým se mají možnost vydat. Je však patrné, že systemický způsob myšlení a následného konání je vždy o myšlení konkrétního sociálního pracovníka a jeho konkrétní společné práci s klientem. Systemický přístup však obecně umožňuje vnést do sociální práce ***tvůrčivost a otevřenost.***

A závěrem teoretické části ještě krátký příběh přibližující systemické myšlení: „*Ve starém čínském příběhu se vypráví o chudém zemědělci, který měl jen malý kousek země, syna a koně. Jednoho rána jeho kůň utekl do hor. Vesničané přišli za staříkem a říkali: „Ty ubohý, ty máš ale smůlu, že jsi přišel o jediného koně.“ Muž zavrtěl hlavou a odpověděl: „Jen neříkejte, člověk nikdy v tomhle životě neví, co je smůla a co štěstí.“ Po nějakém čase se kůň vrátil zpátky a přivedl s sebou celé stádo divokých koní, jeden byl krásnější než druhý. Když vesničané ty nádherné koně spatřili, záviděli: „Ty máš ale štěstí, že jsi získal tolik krásných zvířat.“ Starý muž zavrtěl znovu hlavou a*

pravil: „Jen neříkejte, člověk nikdy na tomhle světě neví, co je štěstí a co smůla.“ Jeho syn začal divoké koně krotit. Jednoho dne se jednomu z koní podařilo shodit mladíka z hřbetu s takovou silou, že si zlomil nohu a byl připoután na lůžko. Vesničané opět dorazili k zemědělci a říkali: „Ty chudáku, ty máš ale smůlu, že se tvůj syn zranil a nemůže pracovat.“ A starý muž opět zavrtěl hlavou: „Jen neříkejte, člověk nikdy v tomhle životě neví, jak vypadá smůla a jak štěstí.“ Zakrátko se v zemi rozhořela válka a všechny mladíky odvedli. Protože zemědělcův syn ještě nebyl schopen chůze, zůstal jediným, pro koho si nepřišli“ (Furman, 2015, s. 79-80).

Lze říci, že uvedená teoretická část práce popisuje spojení systemického přístupu a sociální práce jako jednoznačný **přínos pro praxi sociální práce**. Úkolem následující praktické části práce bude jednak tyto teoreticky popsané přínosy pro praxi sociální práce potvrdit a popsat i případná omezení, a jednak zmapovat využívání uvedených systemických způsobů práce a technik v praxi oslovených sociálních pracovníků v rámci empirického kvantitativního šetření. Popisem a shrnutím výsledků empirického šetření se zabývá celá následující praktická část práce.

PRAKTICKÁ ČÁST

8 Empirické kvantitativní šetření - Systemický přístup v sociální práci v rámci statutárního města Mladá Boleslav

Úkolem osmé kapitoly je vymezit hlavní cíl empirického kvantitativního šetření, pracovní cíle, výzkumný předmět a objekt. Dále stanovit hypotézy a jejich operační definice. Popsat výzkumnou metodu, techniku, předvýzkum a proces sběru dat. Součástí kapitoly je deskripce (popis) zjištěných dat, vyhodnocení hypotéz, vyhodnocení dalších a doplňujících výsledků z empirického šetření, shrnutí zjištěných výsledků a diskuze vztahující výsledky šetření k teoretické části práce.

8.1 Hlavní cíl a pracovní cíle empirického kvantitativního šetření

Hlavní cíl: Zmapovat využívání systemického přístupu a popsat jeho přínos i případná omezení v kontextu praxe sociální práce.

Pracovní cíle (PC):.

PC1: Zjistit, zdali a které systemické způsoby práce a techniky využívají sociální pracovníci ve své praxi.

PC2: Zjistit, zdali sociální pracovníci absolvovali systemický kurz/výcvik v rámci jejich dalšího vzdělávání.

PC3: Zjistit, co odstartovalo zájem sociálních pracovníků o systemický přístup.

PC4: Zjistit, zdali se sociální pracovníci ztotožňují se základními principy a hodnotami systemického myšlení.

PC5: Zjistit přínos i omezení systemického přístupu pro praxi sociální práce.

PC6: Zjistit, zdali mají sociální pracovníci zájem o teoreticky zpracované způsoby práce a techniky systemického přístupu k samostudiu.

8.2 Předmět a objekt empirického kvantitativního šetření

Předmět zkoumání (výzkumná otázka): Je systemický přístup, který je v současnosti považován za jeden z hlavních trendů v sociální práci, využíván sociálními pracovníky v jejich praxi? A v čem sociální pracovníci spatřují jeho přínos i případná omezení v kontextu praxe sociální práce?

Objekt zkoumání: kvalifikovaní sociální pracovníci¹⁸, vykonávající svou profesní pozici sociálního pracovníka v rámci organizací poskytující registrované sociální služby ve statutárním městě Mladá Boleslav.

Objekt zkoumání byl zvolen na základě účelového výběru, který Disman (2002, s. 112) definuje jako: „*Založený pouze na úsudku výzkumníka o tom, co by mělo být pozorováno a o tom, co je možné pozorovat.*“ Takto nastavený objekt zkoumání není objektem plošně reprezentativním, nýbrž účelně zacíleným na zmapování využívání systemického přístupu a popsání jeho přínosu i omezení pro praxi sociální práce v rámci statutárního města Mladá Boleslav. Objekt zkoumání byl takto určen na základě profesní zkušenosti autora práce s tímto prostředím.¹⁹ Objekt zkoumání byl osloven na základě aktuálního *Katalogu sociálních služeb a služeb návazných města Mladá Boleslav pro rok 2016/2017*²⁰. Osloveny byly všechny organizace působících v oblasti sociálních služeb v Mladé Boleslavi. Celkem bylo osloveno 23 poskytovatelů sociálních služeb z Mladé Boleslavi. Organizace poskytující sociální služby jsou registrovanými poskytovateli sociálních služeb, kteří zaměstnávají kvalifikované sociální pracovníky dle zákona č. 108/2006 o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. K objektu zkoumání je možné doplnit, že poskytovatelé sociálních služeb, jejichž prostřednictvím došlo k oslovení sociálních pracovníků, poskytují sociální služby a sociální poradenství v rámci 6 příspěvkových organizací, 16 neziskových organizací,

¹⁸ Ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁹ Tzn.: výkon zaměstnání sociálního pracovníka v rámci organizace poskytující registrované sociální služby lidem s mentálním postižením v Mladé Boleslavi, a to v rámci chráněného bydlení a týdenního stacionáře a dále pak podporovaného zaměstnávání a koordinace dobrovolníků v organizaci v letech 2004 – 2011 a s tím související aktivní zapojení do Komunitního plánování sociálních služeb města Mladá Boleslav v rámci pracovní skupiny lidé se zdravotním postižením v letech 2006 – 2011.

²⁰ Internetová verze katalogu je dostupná na adrese www.kpssmb.cz.

a 1 organizace církevní. Z každé organizace byl přímo osloven minimálně jeden sociální pracovník. Sociální pracovníci, byli požádáni o spolupráci na dotazníkovém šetření prostřednictvím průvodního e-mailu vloženého do elektronického dotazníku (viz Příloha č. 1). Součástí průvodního e-mailu byla i prosba o přeposlání elektronického dotazníku dalším sociálním pracovníkům v organizaci. K této technice sběru dat označené jako sněhová koule, Disman (2002, s. 114) uvádí: „*Technika sněhové koule spočívá na výběru jedinců, při které nás nějaký původní informátor vede k jiným členům naší cílové skupiny.*“

8.3 Hypotézy a jejich operační definice

Podle Dismana (2002, s. 76) kvantitativní výzkumu testuje hypotézy a rozeznává, zdali existuje souvislost mezi pozorovanými proměnnými. K operační definici Disman (2002, s. 79) doslova uvádí: „*V operační definici je koncept vyjádřen popisem operací, kterými bude měřen.*“

Hypotéza č. 1: *Lze předpokládat, že většina sociálních pracovníků ve své praxi využívá některé systemické způsoby práce či techniky.*

Operační definice: Využívají-li některé systemické způsoby práce či techniky:

- *Ano*
- *Ne*
- *Nevím*

Většina:

- *Většina = 51 % - 99 %*

Hypotéza č. 2: *Lze předpokládat, že méně než polovina sociálních pracovníků absolvovala systemický kurz/výcvik v rámci dalšího vzdělávání sociálních pracovníků.*

Operační definice: Absolvovalo-li systemický kurz/výcvik méně než 50 % sociálních pracovníků:

- *Ano*
- *Ne*

Hypotéza č. 3: *Lze předpokládat, že většina sociálních pracovníků, kteří absolvovali systemický kurz/výcvik v rámci dalšího vzdělávání sociálních pracovníků využívá v praxi některé systemické způsoby práce či techniky.*

Operační definice: Absolvovali-li systemický kurz/výcvik:

- *Ano*
- *Ne*

Využívají-li některé systemické způsoby práce či techniky:

- *Ano*
- *Ne*
- *Nevím*

Většina:

- *Většina = 51 % - 99 %*

Hypotéza č. 4: *Lze předpokládat, že většina sociálních pracovníků, kteří pracují v týmu, kde se systemický přístup využívá, sami ve své praxi některé systemické způsoby práce či techniky využívají.*

Operační definice: Pracují-li v týmu, který systemický přístup využívá:

- *Ano*
- *Ne*
- *Nevím*

Využívají-li některé systemické způsoby práce či techniky:

- *Ano*
- *Ne*
- *Nevím*

Většina:

- **Většina = 51 % - 99 %**

Hypotéza č. 5: Lze předpokládat, že za nejčastěji využívaný systemický způsob práce v praxi sociálních pracovníků, kteří některé systemické způsoby práce či techniky ve své praxi využívají je reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly.

Operační definice: Bude-li nejčastěji označeno u systemického způsobu práce – **reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly**:

- **tento způsob práce mám osvojen a ve své praxi ho využívám**
- *tento způsob práce znám, ale ve své praxi ho nevyžívám*
- *tento způsob práce neznám*
- *nevím*

A bude-li označeno využívání některých systemických způsobů práce či technik v praxi:

- **Ano**
- *Ne*
- *Nevím*

Hypotéza č. 6: Lze předpokládat, že za nejčastěji využívanou systemickou techniku v praxi sociálních pracovníků, kteří ve své praxi využívají některé systemické způsoby práce či techniky jsou konstruktivní otázky.

Operační definice: Budou-li nejčastěji označeny:

- **konstruktivní otázky**
- *otázka po zázraku*
- *škálování*
- *něco na cestu - domácí úkoly*

A bude-li označeno využívání některých systemických způsobů práce či technik v praxi:

- *Ano*
- *Ne*
- *Nevím*

8.4 Popis výzkumné metody, techniky, předvýzkumu a sběru dat

Výzkumná metoda: zvolena byla *deduktivní metoda*²¹, postavená na sběru dat od respondentů. Získaná data z dotazníkového šetření jsou zpracována *metodou deskripce*²².

Výzkumná technika: vybrán byl *elektronický dotazník* vytvořený prostřednictvím Formuláře Google (Forms, 2017). Přestože výzkumná technika – dotazník přináší mnohá zkruslení a celé empirické šetření je současně ohroženo nízkou návratností vyplněných dotazníků, umožnil takto vytvořený elektronický dotazník (*viz Příloha č. 1*) oslovit v jednom okamžiku všechny aktuální poskytovatele registrovaných sociálních služeb města Mladá Boleslav. Tedy organizace, kde jsou zaměstnání kvalifikovaní sociální pracovníci. Elektronický dotazník pro sociální pracovníky byl sestaven prostřednictvím 25 otázek. Z toho 16 otázek bylo sestaveno jako uzavřených, 2 jako polootevřené a 7 otevřených. Polootevřené otázky poskytly sociálním pracovníkům prostor pro uvedení vlastní možnosti odpovědi. Otevřené otázky umožnily respondentům vlastní vyjádření a této možnosti bylo i sociálními pracovníky většinou využito. Dotazník byl sestaven jako anonymní a neobsahoval žádné otázky osobní povahy.

Předvýzkum: před rozesláním elektronického dotazníku byli v rámci pilotního šetření osloveni tři kvalifikovaní sociální pracovníci a na základě jejich zpětné vazby byl upraven průvodní e-mail a srozumitelnost otázek v

²¹ „*Deduktivní metoda* vychází z teorie nebo z obecně formulovaného problému. Teoretický nebo praktický problém je přeložen do jazyka hypotéz. Hypotézy navrhuji, jaké spojení mezi proměnnými bychom měli najít, je-li naše hypotéza pravdivá. Pak následuje sběr dat. Odpovídají-li závislosti mezi sebranými daty vzorci předpovězenému v hypotézách, přijmeme hypotézy jako platné. Jinak musíme hypotézy odmítnout“ (Disman, 2002, s. 76).

²² *Metoda deskripce* - představuje popisnou metodu.

dotazníku. Jak uvádí Disman (2002, s. 122): „*Předvýzkum je testem nástrojů, které ve výzkumu hodláme použít.*“

Sběr dat: samotný sběr dat probíhal ve dnech od 22. 1. do 31. 1. 2017 v rámci prvního oslovení respondentů (viz Příloha č. 1). Dne 29. 1. 2017 bylo zahájeno druhé kolo oslovení respondentů z důvodu nízké návratnosti dotazníků (pouze 7 vyplněných a vrácených dotazníků k 29. 1. 2017). Dne 4. 2. 2017 bylo dotazníkové šetření ukončeno. Sběr dat trval celkem 14 dní. Počet vyplněných a vrácených dotazníků byl 21. Celkem bylo osloveno 23 organizací poskytující sociální služby ve městě Mladá Boleslav, které zaměstnávají kvalifikované sociální pracovníky. Získané kontakty z *Katalogu...* (Magistrát města Mladá Boleslav, 2016) byly ověřeny prostřednictvím konkrétních webových stránek poskytovatelů sociálních služeb. Pouze v jednom případě bylo zjištěno, že uvedená organizace poskytující sociální služby v oblasti občanských a lidských práv ukončila svou činnost. Tato organizace nebyla do výběru respondentů dotazníkového šetření zahrnuta.

8.5 Deskripce zjištěných dat

Podkapitola se zabývá vyhodnocením stanovených hypotéz, vyhodnocením dalších výsledků z dotazníkového šetření a vyhodnocením doplňujících informací vzešlých z dotazníkového šetření.

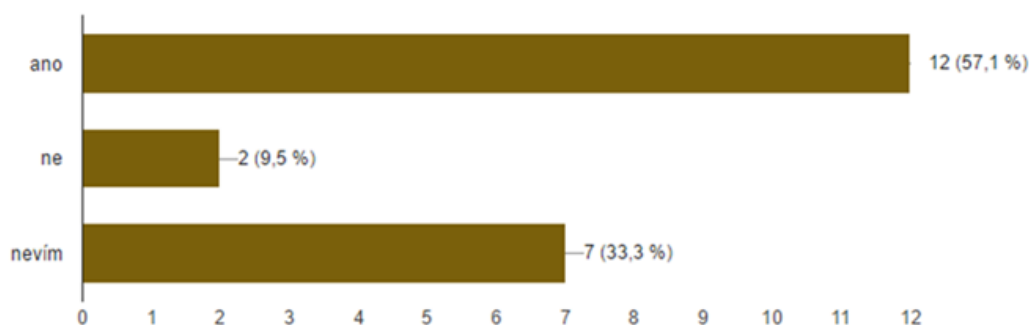
Úvodem kapitoly je třeba zmínit, že empirického dotazníkového šetření se zúčastnilo 21 sociálních pracovníků. Ne všichni sociální pracovníci však odpověděli na všechny položené otázky. Přestože ze statistického hlediska by tzv. neúplné dotazníky měly být vyřazeny, pro účel této práce byly, pro svou vypovídající hodnotu, vyhodnocovány i dotazníky, ve kterých nějaké odpovědi nebyly zodpovězeny. Na tuto skutečnost bude při vyhodnocování zjištěných dat v textu upozorňováno.

8.5.1 Vyhodnocení hypotéz

Hypotéza č. 1: Lze předpokládat, že většina sociálních pracovníků ve své praxi využívá některé systemické způsoby práce či techniky.

Z 21 sociálních pracovníků 12 sociálních pracovníků (57,1 %) v dotazníku uvedlo, že systemický přístup ve smyslu využívání některých jeho způsobů práce a technik ve své praxi využívá (viz Graf č. 1). 7 sociálních pracovníků (33,3 %) uvedlo, že nevědí, zdali systemický přístup ve své praxi využívají a 2 sociální pracovníci (9,5 %) uvedli, že systemický přístup nevyužívají. Z výše uvedeného vyplývá, že **hypotéza č. 1 byla na základě vyhodnocení odpovědí sociálních pracovníků dle nastavení operační definice potvrzena.**²³

Graf č. 1: Využívání systemických způsobů práce a technik sociálními pracovníky v jejich praxi



Zdroj: Vlastní

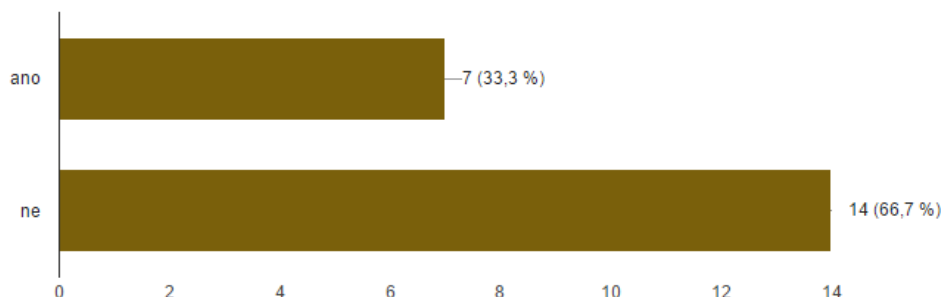
Hypotéza č. 2: Lze předpokládat, že méně než polovina sociálních pracovníků absolvovala systemický kurz/výcvik v rámci dalšího vzdělávání sociálních pracovníků.

Z 21 sociálních pracovníků 7 (33,3 %) uvedlo (viz Graf č. 2), že absolvovalo systemický kurz/výcvik v rámci dalšího vzdělávání sociálních pracovníků. 14 (66,7 %) sociálních pracovníků uvedlo, že takovýto kurz/výcvik neabsolvovalo. Zvýše uvedeného vyplývá, že **hypotéza č. 2 byla na základě**

²³ K ověření hypotézy č. 1 sloužila otázka č. 10 uvedená v dotazníku pro sociální pracovníky (viz Příloha č. 1).

vyhodnocení odpovědí sociálních pracovníků dle nastavení operační definice potvrzena.²⁴

Graf č. 2: Absolvování systemického kurzu/výcviku v rámci dalšího vzdělávání sociálních pracovníků



Zdroj: Vlastní

Hypotéza č. 3: Lze předpokládat, že většina sociálních pracovníků, kteří absolvovali systemický kurz/výcvik v rámci dalšího vzdělávání sociálních pracovníků využívá v praxi některé systemické způsoby práce či techniky.

Z 21 sociálních pracovníků 7 v dotazníku uvedlo (viz Tabulka č. 1), že absolvovali systemický kurz/výcvik v rámci dalšího vzdělávání sociálních pracovníků. Z těchto 7 (100 %) sociálních pracovníků 6 (85,7 %) uvedlo, že systemický přístup v podobě některého systemického způsobu práce či techniky ve své praxi využívají. 1 (14,3 %) sociální pracovník uvedl, že ač absolvoval systemický kurz/výcvik, *neví*, zdali některé systemické způsoby práce či techniky ve své praxi využívá. Z výše uvedeného vyplývá, že **hypotéza č. 3 byla na základě vyhodnocení odpovědí sociálních pracovníků dle nastavení operační definice potvrzena.**²⁵

²⁴ K ověření hypotézy č. 2 sloužila otázka č. 9 uvedená v dotazníku pro sociální pracovníky (viz Příloha č. 1).

²⁵ K ověření hypotézy č. 3 sloužily otázky č. 9 a č. 10 uvedené v dotazníku pro sociální pracovníky (viz Příloha č. 1).

Tabulka č. 1: Vztah mezi absolvováním systemického kurzu/výcviku a využití systemických způsobů práce či technik v praxi sociálních pracovníků

	<i>Možnosti</i>	<i>Počet</i>	<i>Využití systemických způsobů práce či technik v praxi sociálních pracovníků</i>	<i>Počet</i>
<i>Absolvování systemického kurzu/výcviku v rámci dalšího vzdělávání sociálních pracovníků</i>	<i>ano</i>	7 = 100 %	<i>Ano</i>	6 = 85,7 %
			<i>Ne</i>	0
			<i>Nevím</i>	1 = 14,3 %
	<i>ne</i>	14	<i>Ano</i>	6
			<i>Ne</i>	2
			<i>Nevím</i>	6
Celkem		21	Celkem	21

Zdroj: Vlastní

Hypotéza č. 4: Lze předpokládat, že většina sociálních pracovníků, kteří pracují v týmu, kde se systemický přístup využívá, sami ve své praxi některé systemické způsoby práce či techniky využívají.

Z 21 sociálních pracovníků 9 uvedlo, že jsou součástí pracovního týmu, ve kterém se systemický přístup využívá (viz Tabulka č. 2). Z těchto 9 (100 %) sociálních pracovníků 7 (77,8 %) uvedlo, že některé systemické způsoby práce a techniky sami ve své praxi využívají (viz Tabulka č. 2). 2 (22,2 %) sociální pracovníci uvedli, že ač jsou součástí pracovního týmu, ve kterém se systemický přístup využívá, oni sami *nevědí*, zdali nějaké systemické způsoby práce a techniky ve své praxi využívají (viz. Tabulka č. 2). Z výše uvedeného vyplývá, že **hypotéza č. 4 byla na základě vyhodnocení odpovědí sociálních pracovníků dle nastavení operační definice potvrzena.**²⁶

²⁶ K ověření hypotézy č. 4 sloužily otázky č. 21 a č. 10 uvedené v dotazníku pro sociální pracovníky (viz Příloha č. 1).

Tabulka č. 2: Vztah mezi pracovním týmem, kde se systemický přístup využívá a kterého je sociální pracovník součástí a využití systemických způsobů práce a technik u samotného sociálního pracovníka

	<i>Možnosti</i>	<i>Počet odpovědí sociálních pracovníků</i>	<i>Využití systemických způsobů práce či technik v praxi sociálních pracovníků</i>	<i>Počet</i>
<i>Sociální pracovníci součástí pracovního týmu, kde se systemický přístup využívá</i>	<i>ano</i>	9 = 100%	<i>Ano</i>	7 = 78,8 %
			<i>Ne</i>	0
			<i>Nevím</i>	2 = 22,2 %
	<i>ne</i>	8	<i>Ano</i>	4
			<i>Ne</i>	1
			<i>Nevím</i>	3
	<i>nevím</i>	4	<i>Ano</i>	1
			<i>Ne</i>	1
			<i>Nevím</i>	2
<i>Celkem</i>		21	<i>Celkem</i>	21

Zdroj: Vlastní

Hypotéza č. 5: Lze předpokládat, že za nejčastěji využívaný systemický způsob práce v praxi sociálních pracovníků, kteří některé systemické způsoby práce či techniky ve své praxi využívají je reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly.

Systemický způsob práce – **reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly** označilo z 21 sociálních pracovníků 9 sociálních pracovníků jako způsob práce, který znají a ve své praxi ho využívají (viz Tabulka č. 3). Všech 9 sociálních pracovníků současně v dotazníku uvedlo, že využívají systemické způsoby práce a techniky ve své praxi.²⁷ Procentuální využití systemického způsobu práce v praxi sociálních pracovníků –

²⁷ Otázka č. 10: *Využíváte ve své praxi nějaké systemické způsoby práce či techniky systemického přístupu?*, uvedená v dotazníku pro sociální pracovníky (viz Příloha č. 1) sloužila v tomto případě jako kontrolní otázka.

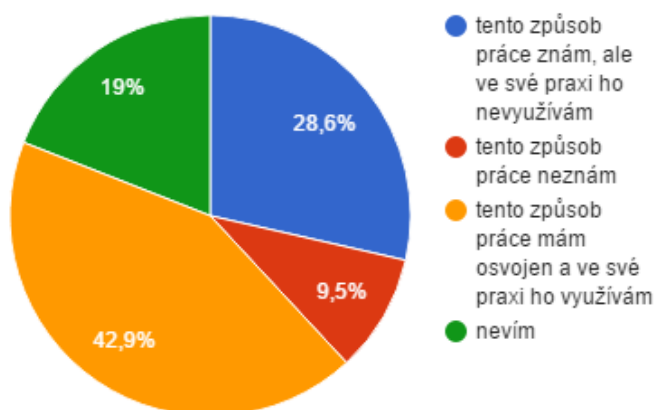
reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly v praxi sociálních pracovníků je vyjádřeno *Grafem č. 3*.

Tabulka č. 3: *Systemický způsob práce – reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly v praxi sociálních pracovníků*

	<i>Možnosti</i>	<i>Počet</i>	<i>Sociální pracovníci současně uvedli, zdali využívají systemické způsoby práce či techniky ve své praxi</i>	<i>Počet</i>
<i>Využití systemického způsobu práce - reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly v praxi sociálních pracovníků</i>	<i>tento způsob práce mám osvojen a ve své praxi ho využívám</i>	9	<i>ano</i>	9
			<i>ne</i>	0
			<i>nevím</i>	0
	<i>tento způsob práce znám, ale ve své praxi ho nevyžívám</i>	6	<i>ano</i>	3
			<i>ne</i>	0
			<i>nevím</i>	3
	<i>tento způsob práce neznám</i>	2	<i>ano</i>	0
			<i>ne</i>	2
			<i>nevím</i>	0
	<i>nevím</i>	4	<i>ano</i>	0
			<i>ne</i>	0
			<i>nevím</i>	4
Celkem		21	Celkem	21

Zdroj: Vlastní

Graf č. 3: Využití systemického způsobu práce v praxi sociálních pracovníků - reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly



Zdroj: Vlastní

Systemický způsob práce – *rozlišování spolupráce s klientem na základě zakázky, stížnosti a návštěvy* označilo z 21 sociálních pracovníků 5 sociálních pracovníků jako způsob práce, který znají a ve své praxi ho využívají (viz Tabulka č. 4). Těchto 5 sociálních pracovníků též uvedlo, že využívají systemické způsoby práce a techniky ve své praxi.²⁸ Procentuální využití systemického způsobu práce v praxi sociálních pracovníků – rozlišování spolupráce s klientem na základě zakázky, stížnosti a návštěvy je vyjádřeno Grafem č. 4.

Tabulka č. 4: Systemický způsob práce – rozlišování spolupráce s klientem na základě zakázky, stížnosti a návštěvy v praxi sociálních pracovníků

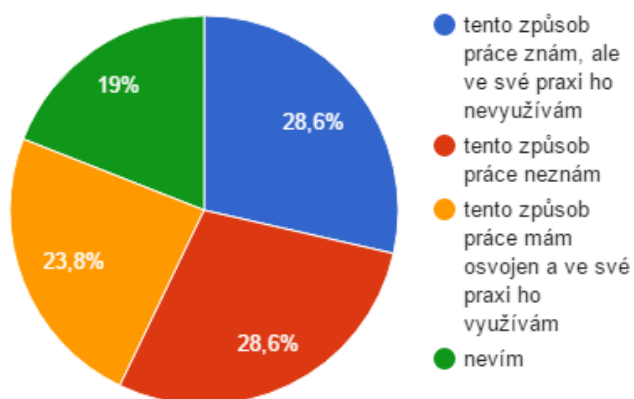
	<i>Možnosti</i>	<i>Počet</i>	<i>Sociální pracovníci současně uvedli, zdali využívají systemické způsoby</i>	<i>Počet</i>

²⁸ Otázka č. 10: *Využíváte ve své praxi nějaké systemické způsoby práce či techniky systemického přístupu?*, uvedená v dotazníku pro sociální pracovníky (viz Příloha č. 1) sloužila v tomto případě jako kontrolní otázka.

			<i>práce či techniky ve své praxi</i>	
<i>Využití systemického způsobu práce – rozlišování spolupráce s klientem na základě zakázky, stížnosti a návštěvy v praxi sociálních pracovníků</i>	<i>tento způsob práce mám osvojen a ve své praxi ho využívám</i>	<i>5</i>	<i>ano</i>	<i>5</i>
			<i>ne</i>	<i>0</i>
			<i>nevím</i>	<i>0</i>
	<i>tento způsob práce znám, ale ve své praxi ho nevyžívám</i>	<i>6</i>	<i>ano</i>	<i>4</i>
			<i>ne</i>	<i>0</i>
			<i>nevím</i>	<i>2</i>
	<i>tento způsob práce neznám</i>	<i>6</i>	<i>ano</i>	<i>2</i>
			<i>ne</i>	<i>2</i>
			<i>nevím</i>	<i>2</i>
	<i>nevím</i>	<i>4</i>	<i>ano</i>	<i>1</i>
			<i>ne</i>	<i>0</i>
			<i>nevím</i>	<i>3</i>
<i>Celkem</i>		<i>21</i>	<i>Celkem</i>	<i>21</i>

Zdroj: Vlastní

Graf č. 4: *Využití systemického způsobu práce v praxi sociálních pracovníků – rozlišování spolupráce s klientem na základě zakázky, stížnosti a návštěvy*



Zdroj: Vlastní

Systemický způsob práce – *jasně zformulovaný cíl spolupráce* označilo z 21 sociálních pracovníků 12 sociálních pracovníků jako způsob práce, který znají a ve své praxi ho využívají (viz *Tabulka č. 5*). Z těchto 12 sociálních

pracovníků 9 uvedlo, že využívají systemické způsoby práce a techniky ve své praxi a 3 sociální pracovníci uvedli, že *nevědí*, zdali ve své praxi využívají systemické způsoby práce a techniky.²⁹ Procentuální využití systemického způsobu práce v praxi sociálních pracovníků – jasně zformulovaný cíl spolupráce je vyjádřeno v *Grafu č. 5*. Z výše uvedeného vyplývá, že systemický způsob práce – reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly byl sociálními pracovníky, kteří systemický přístup ve své praxi využívají, označen stejným počtem sociálních pracovníků jako systemický způsob práce – jasně zformulovaný cíl. Způsob práce - jasně zformulovaný cíl byl označen i těmi sociálními pracovníky, kteří uvedli, že *nevědí*, zdali systemický přístup ve své praxi využívají. **Hypotéza č. 5 tedy nebyla na základě vyhodnocení odpovědí sociálních pracovníků dle nastavení operační definice potvrzena.**³⁰

Tabulka č. 5: Systemický způsob práce – jasně zformulovaný cíl v praxi sociálních pracovníků

	<i>Možnosti</i>	<i>Počet</i>	<i>Sociální pracovníci současně uvedli, zdali využívají systemické způsoby práce či technik ve své praxi</i>	<i>Počet</i>
<i>Využití systemického způsobu práce – jasně zformulovaný cíl spolupráce</i>	<i>tento způsob práce mám osvojen a ve své praxi ho využívám</i>	12	<i>ano</i>	9
			<i>ne</i>	0
			<i>nevím</i>	3
<i>práce – jasně zformulovaný cíl spolupráce</i>	<i>tento způsob práce znám, ale ve své praxi ho nevyžívám</i>	5	<i>ano</i>	3
			<i>ne</i>	0
			<i>nevím</i>	2
	<i>tento způsob práce neznám</i>	2	<i>ano</i>	0

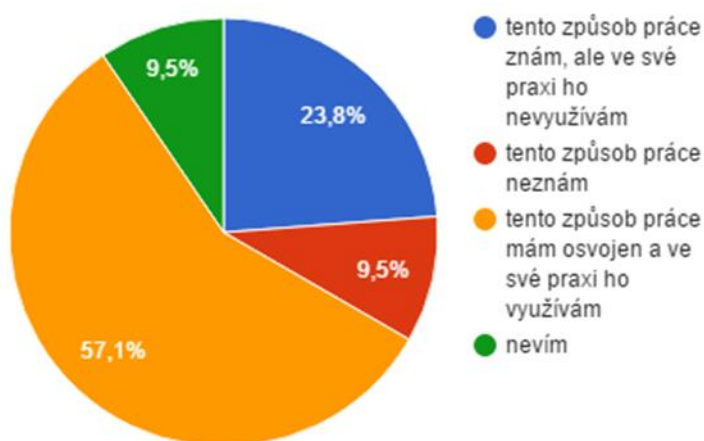
²⁹ Otázka č. 10 uvedená v dotazníku pro sociální pracovníky (viz *Příloha č. 1*) sloužila v tomto případě jako kontrolní otázka.

³⁰ K ověření hypotézy č. 5 sloužily otázky č. 10, č. 11, č. 18, č. 19 uvedené v dotazníku pro sociální pracovníky (viz *Příloha č. 1*).

<i>v praxi sociálních pracovníků</i>			<i>ne</i>	2
			<i>nevím</i>	0
	<i>nevím</i>	2	<i>ano</i>	0
			<i>ne</i>	0
			<i>nevím</i>	2
<i>Celkem</i>		21	<i>Celkem</i>	21

Zdroj: Vlastní

Graf č. 5: Využití systemického způsobu práce v praxi sociálních pracovníků – jasně zformulovaný cíl spolupráce



Zdroj: Vlastní

Hypotéza č. 6: Lze předpokládat, že za nejčastěji využívanou systemickou techniku v praxi sociálních pracovníků, kteří ve své praxi využívají některé systemické způsoby práce či techniky jsou konstruktivní otázky.

Z 21 odpovědí sociálních pracovníků 12 uvedlo, že využívají některé systemické způsoby práce a techniky ve své praxi (viz Graf č. 1). Z těchto 12 sociálních pracovníků 11 uvedlo, že nejčastěji využívanou systemickou technikou v jejich praxi jsou konstruktivní otázky (viz Tabulka č. 6). Sociální pracovníci měli na výběr prostřednictvím polootevřené otázky označit více možností z následujících systemických techniky: Konstruktivní otázky, konkrétně pak „otázku po zázraku“, škálování, něco na cestu – domácí úkoly, dále možnost nevím, zdali nějakou uvedenou systemickou techniku využívám a nevyžívám žádnou systemickou techniku. Současně měli sociální

pracovníci prostor pro vlastní odpověď. 1 sociální pracovník doplnil, že využívá ve své praxi též techniku přerámování³¹. Z uvedeného vyplývá, že **hypotéza č. 6 byla na základě vyhodnocení odpovědí sociálních pracovníků dle nastavení operační definice potvrzena.**³²

Tabulka č. 6: Nejčastěji využívaná systemická technika v praxi sociálních pracovníků, kteří některé systemické způsoby práce a techniky využívají

	Počet	Možnosti	Počet
Sociální pracovníci, kteří využívají některé systemické způsoby práce a techniky ve své praxi	12	konstruktivní otázky	11
		otázku po zázraku	4
		škálování	4
		něco na cestu (domácí úkoly)	5
		nevím, zdali nějakou uvedenou systemickou techniku využívám	0
		nevyžívám žádnou systemickou techniku	0
		jiné: přerámování	1

Zdroj: Vlastní

Doplňující informaci k využívání konkrétních konstruktivních otázek v praxi sociálních pracovníků poskytla uzavřená otázka č. 14: *Používáte některé uvedené konstruktivní otázky při rozhovoru s klienty?* Sociální pracovníci měli možnost označit více možností. Nejčastěji sociální pracovníci uvedli, že využívají otázku: *A co ještě?* A otázku: *Jak Vás napadlo přijít sem za mnou?* (viz Tabulka č. 7) A uzavřená otázka č. 15: *Používáte některé z uvedených okruhů konstruktivních otázek při rozhovoru s klienty?* V tomto případě nejčastěji sociální pracovníci uvedli, že při rozhovoru využívají *popisu, jak*

³¹ **Systemické přerámování** neboli reframing představuje techniku, která přesazuje události do jiného rámce, který zpětně mění význam události. Podstatou přerámování je narušení původního vidění klienta (von Schlippe & Schweitzer, 2006, s. 131–134).

³² K ověření hypotézy č. 6 sloužily otázky č. 10 a č. 13 uvedené v dotazníku pro sociální pracovníky (viz Příloha č. 1).

klient zvládá svou situaci a dále pak dotazy na dosažené úspěchy klienta (viz Tabulka č. 8).

Tabulka č. 7: Konstruktivní otázky využívané sociálními pracovníky při rozhovoru s klienty

	<i>Možnosti</i>	<i>Počet</i>
<i>Konstruktivní otázky využívané sociálními pracovníky při rozhovoru s klienty.</i>	<i>Jak Vás napadlo přijít sem za mnou?</i>	9
	<i>Jak bychom měli našeho společného setkání využít?</i>	8
	<i>Je to na čem teď spolupracujeme, opravdu to, co potřebujete?</i>	7
	<i>A pokud není, jak jinak bychom měli pokračovat?</i>	4
	<i>A co ještě?</i>	10
	<i>z uvedených otázek nevyužívám žádné</i>	4

Zdroj: Vlastní

Tabulka č. 8: Okruhy konstruktivních otázek využívané sociálními pracovníky při rozhovoru s klienty

	<i>Možnosti</i>	<i>Počet</i>
<i>Okruhy konstruktivních otázek využívané sociálními pracovníky při rozhovoru s klienty</i>	<i>dotazy na změny před setkáním</i>	7
	<i>dotazy na výjimky z problému</i>	5
	<i>dotazy na dosažené úspěchy klienta</i>	13
	<i>popis, jak klient zvládá svou situaci</i>	14
	<i>z uvedených okruhů nevyužívám žádný</i>	2

Zdroj: Vlastní

8.5.2 *Vyhodnocení dalších výsledků z empirického šetření*

Hypotézy, které byly stanoveny v rámci přípravy empirického šetření, vedly k naplnění především prvního pracovního cíle (**PC1**) a druhého pracovního cíle (**PC2**). Další čtyři pracovní cíle naplňuje následující vyhodnocení ostatních výsledků empirického šetření.

PC3: Zjistit, co odstartovalo zájem sociálních pracovníků o systemický přístup.

K naplnění tohoto pracovního cíle vedla polootevřená otázka č. 8: *Váš zájem o systemický přístup byl odstartován?* (viz Příloha č. 1) Na tuto otázku odpovědělo všech 21 sociálních pracovníků. Sociální pracovníci měli možnost označit více podnětů, které spustily jejich zájem o systemiku. 7x sociální pracovníci ve svých odpovědích uvedli, že jejich zájem byl odstartován absolvováním systemického kurzu/výcviku. 6x uvedli, že se systemickým přístupem se doposud neseznámili, 4x označili studium na vysoké škole a osobní setkání se systemikem. 3x bylo označeno studium na vyšší odborné škole. Dále 2x byla označena spolupráci se systemickým supervizorem a 1x spolupráce s týmovým kolegou, který systemický přístup v praxi využívá. Odstartování zájmu prostřednictvím systemické konference a samostudiem knih, časopisů, internetu nebylo sociálními pracovníky označeno (viz Tabulka č. 9 a Graf č. 6).

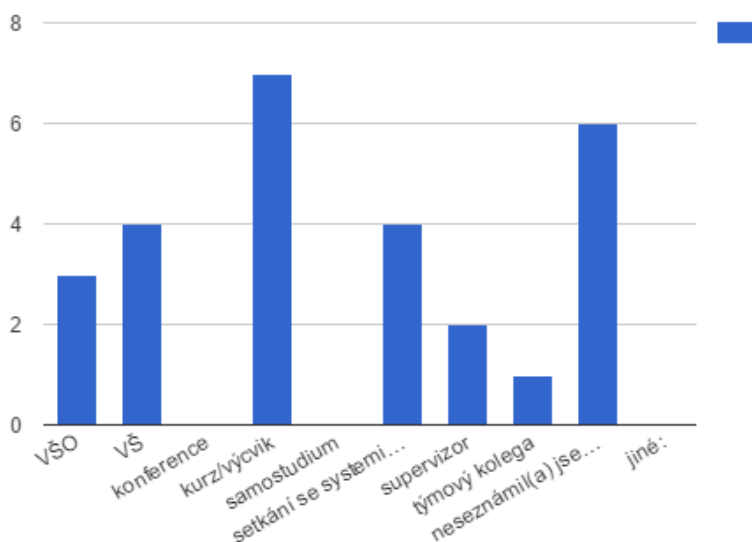
Tabulka č. 9: Odstartování zájmu o systemický přístup

	<i>Možnosti</i> (sociální pracovníci měli možnost označit více odpovědí)	Počet
<i>Odstartování zájmu o systemický přístup prostřednictvím:</i>	<i>studia na vyšší odborné škole</i>	3
	<i>studia na vysoké škole</i>	4
	<i>absolvování systemicky zaměřené konference</i>	0
	<i>absolvování systemicky zaměřeného kurzu/výcviku</i>	7
	<i>samostudia knih, časopisů, internetu</i>	0

	<i>osobního setkání se systemicky pracujícím odborníkem</i>	4
	<i>spolupráce se systemickým supervizorem</i>	2
	<i>spolupráce s týmovým kolegou, který systemický přístup v praxi využívá</i>	1
	<i>se systemickým přístupem jsem se doposud neseznámil(a)</i>	6
	<i>jiné:</i>	0

Zdroj: Vlastní

Graf č. 6: Odstartování zájmu o systemický přístup



Zdroj: Vlastní

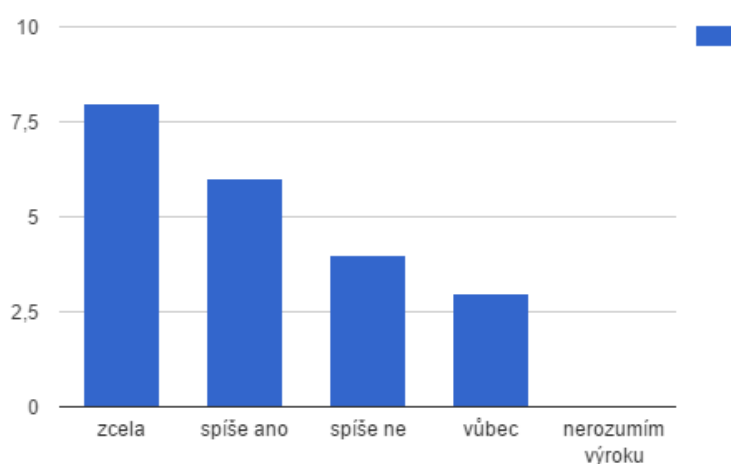
PC4: Zjistit, zdali se sociální pracovníci ztotožňují se základními principy a hodnotami systemického přístupu.

K naplnění tohoto pracovního cíle směřovala uzavřená otázka č. 5: *Do jaké míry se můžete ztotožnit s uvedeným výrokem? – Nespravuj to, co není rozbité.* Dále uzavřená otázka č. 6: *Do jaké míry se můžete ztotožnit s tímto uvedeným výrokem? – Když něco funguje, dělej toho víc.* A uzavřená otázka č. 7: *A do třetice. Do jaké míry se můžete ztotožnit s výrokem? - Když to*

nefunguje, dělej něco jiného (viz Příloha č. 1). Vyhodnocení výsledků zobrazují Grafy č. 7, č. 8 a č. 9.

S prvním systemickým výrokiem: „*nespravuj to, co není rozbité*“, se zcela ztotožnilo 8 sociálních pracovníků a 6 sociálních pracovníků uvedlo, že se s uvedeným výrokiem spíše ztotožňují (celkem 14³³ to činí 66,7 % sociálních pracovníků) 4 sociální pracovníci uvedli, že se s výrokiem spíše neztotožňují, 3 sociální pracovníci se s uvedeným výrokiem vůbec neztotožňují. Možnost odpovědi – nerozumím výroku, nebyla nikým z respondentů zvolena (viz Graf č. 7). Na tuto otázku odpovědělo všech 21 sociálních pracovníků.

Graf č. 7: Ztotožnění sociálních pracovníků se systemickým principem: „*Nespravuj to, co není rozbité.*“



Zdroj: Vlastní

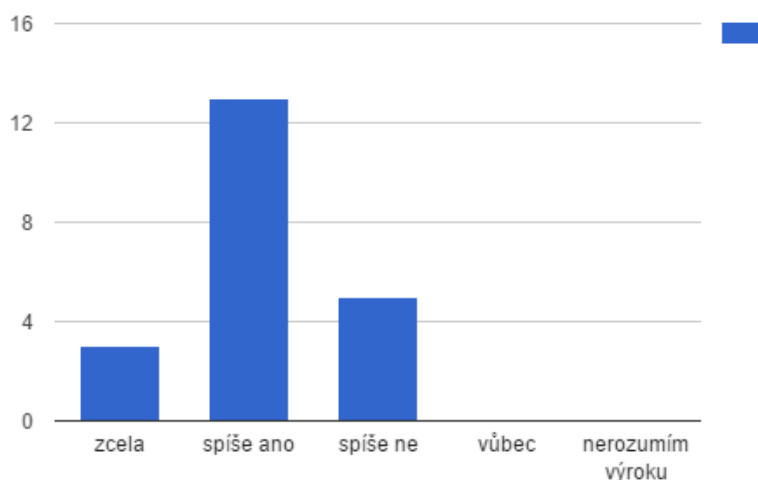
S druhým systemickým výrokiem: „*když něco funguje, dělej toho víc*“ se zcela ztotožnili 3 sociální pracovníci a 13 sociálních pracovníků uvedlo, že se s uvedeným výrokiem spíše ztotožňují (celkem 16 to činí 76,2 %³⁴ sociálních pracovníků), 5 sociálních pracovníků uvedlo, že se s výrokiem spíše neztotožňují, žádný sociální pracovník neuvedl, že se s uvedeným výrokiem

³³ Odpovědi typu *zcela* a *spíše ano* byly vyhodnoceny jako ztotožňující se s uvedeným výrokiem.

³⁴ Odpovědi typu *zcela* a *spíše ano* byly vyhodnoceny jako ztotožňující se s uvedeným výrokiem.

vůbec neztotožňuje. Také možnost odpovědi – nerozumím výroku, nebyla nikým z respondentů zvolena (viz Graf č. 8). I v tomto případě všech 21 sociálních pracovníků uvedlo své odpovědi.

Graf č. 8: Ztotožnění sociálních pracovníků se systemickým principem: „Když něco funguje, dělej toho víc.“

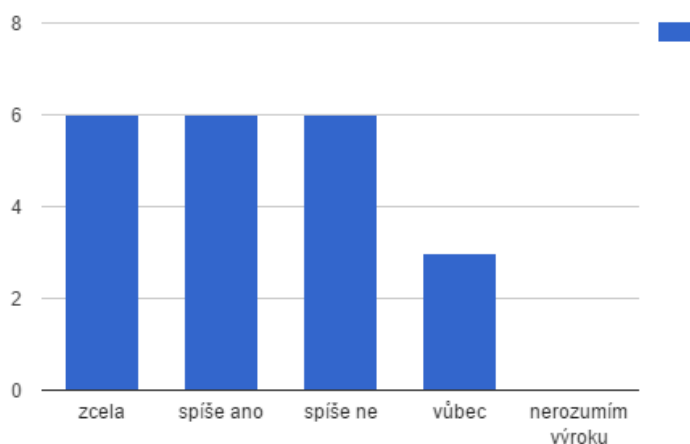


Zdroj: Vlastní

Se třetím systemickým výrokiem: „*když to nefunguje, dělej něco jiného*“ se zcela ztotožnilo 6 sociálních pracovníků a 6 sociálních pracovníků uvedlo, že se s uvedeným výrokiem spíše ztotožňují (celkem 12 to činí 57,1 % sociálních pracovníků³⁵), také 6 sociálních pracovníků uvedlo, že se s výrokiem spíše neztotožňují, 3 sociální pracovníci uvedli, že se s uvedeným výrokiem vůbec neztotožňují. I v tomto případě možnost odpovědi – nerozumím výroku, nebyla nikým z respondentů zvolena (viz Graf č. 9) a všech 21 sociálních pracovníků odpovídalo.

³⁵ Odpovědi typu *zcela* a *spíše ano* byly vyhodnoceny jako ztotožňující se s uvedeným výrokiem.

Graf č. 9: Ztotožnění sociálních pracovníků se systemickým principem: „Když to nefunguje, dělej něco jiného.“

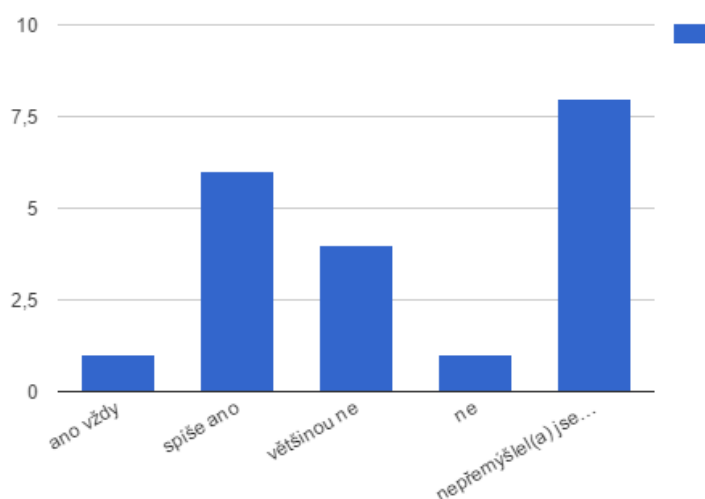


Zdroj: Vlastní

Dále byli respondenti dotazníkového šetření dotazováni uzavřenou otázkou č. 16: *Odkládáte vědomě svá předporozumění, hodnocení a teorie při rozhovoru s klienty?* (viz Příloha č. 1) Na tuto otázku odpovědělo 20 sociálních pracovníků. Z toho 1 sociální pracovník uvedl, že tak činí vždy a 6 sociálních pracovníků uvedlo, že spíše ano odkládají svá předporozumění, hodnocení a teorie (celkem 7 to činí 35 % sociálních pracovníků, kteří vědomě odkládá při rozhovoru s klientem svá předporozumění, hodnocení a teorie³⁶), 4 sociální pracovníci uvedli, možnost většinou ne, 1 sociální pracovník uvedl možnost ne a 8 sociálních pracovníků uvedlo, že o tom nikdy nepřemýšleli (viz Graf č. 10).

³⁶ Odpovědi typu *vždy* a *spíše ano* byly vyhodnoceny jako potvrzující otázku č. 16.

Graf č. 10: Vědomé odložení předporozumění, hodnocení a teorie při rozhovoru s klienty.

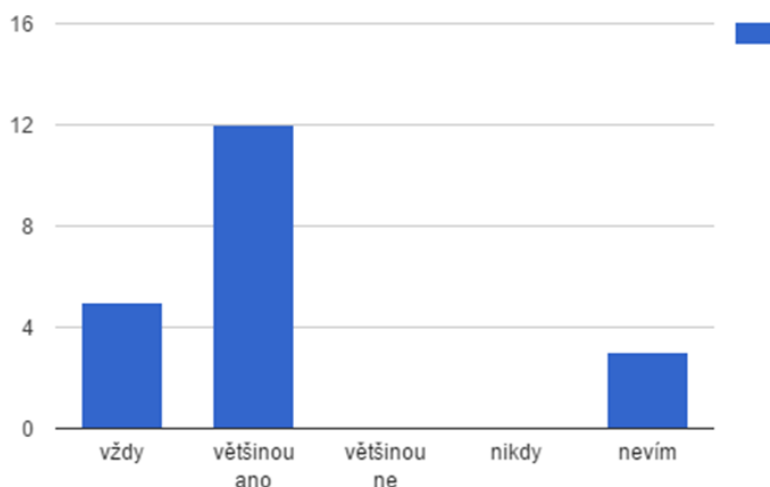


Zdroj: Vlastní

Uzavřená otázka č. 17: *Používáte ocenění, potvrzení a zplnomocnění klienta jako běžnou součást své praxe?* (viz Příloha č. 1) Na tuto otázku odpovědělo také 20 sociálních pracovníků. 5 sociálních pracovníků uvedlo, že tak činí vždy a 12 sociálních pracovníků uvedlo, že většinou ano (celkem 17³⁷ to činí, 85 % sociálních pracovníků, kteří používají jako běžnou součást své praxe ocenění, potvrzení a zplnomocnění klienta), nikdo nevyužil možnosti většinou ne a nikdy a 3 sociální pracovníci uvedli, že nevědí, zdali ocenění, potvrzení a zplnomocnění využívají (viz Graf č. 11).

³⁷ Odpovědi typu *vždy* a *spíše ano* byly vyhodnoceny jako potvrzující otázku č. 17.

Graf č. 11: Ocenění, potvrzení a zplnomocnění klienta jako běžná součást praxe sociálních pracovníků



Zdroj: Vlastní

PC5: Zjistit přínos a omezení systemického přístupu pro praxi sociální práce.

K naplnění tohoto pracovního cíle směřovaly otázky č. 12, č. 20, č. 22, č. 23 a č. 24 uvedené v dotazníku pro sociální pracovníky (viz Příloha č. 1). V otevřených otázkách, č. 23, č. 24 a č. 22 měli sociální pracovníci možnost prostřednictvím svých odpovědí vyjádřit, v čem spatřují přínos systemického přístupu pro svou praxi a naopak v čem spatřují omezení systemického přístupu pro svou praxi. A dále v otevřené otázce č. 22 doplnit, zdali se domnívají, že je nějaká oblast sociální práce, kde systemický přístup nemůže být využíván. V uzavřené otázce č. 12. měli sociální pracovníci možnost uvést, jaký přínos pro svou praxi spatřují ve využívání systemického způsobu práce – reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly. A prostřednictvím otevřené otázky č. 20 měli sociální pracovníci možnost upřesnit jaký systemický způsob práce či techniku využívají ve své praxi nejraději.³⁸

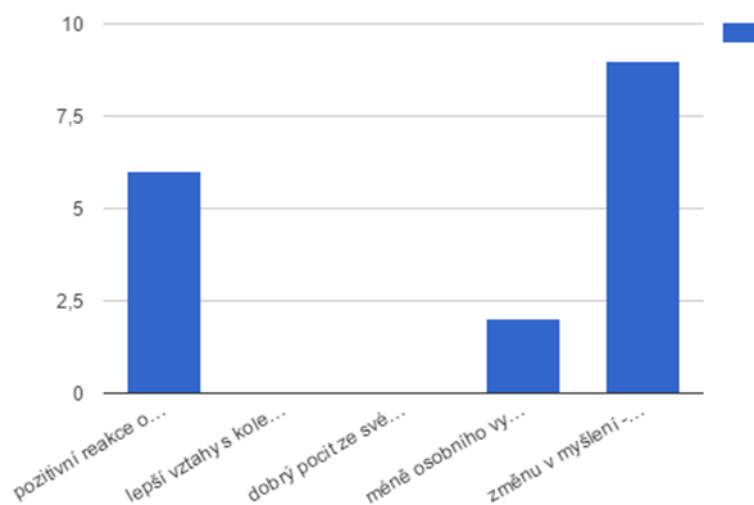
³⁸ Počet odpovědí sociálních pracovníků na uvedené otázky: o. č. 12 = 17 odpovědí, o. č. 20 = 12 odpovědí, o. č. 22 = 13 odpovědí, o. č. 23 = 13 odpovědí, o. č. 24 = 12 odpovědí.

Přínos systemického přístupu pro svou praxi sociální práce sociální pracovníci spatřují v:

- ✓ *„Zapojení klienta do procesu řešení problému. Systemický přístup "nutí" klienta přemýšlet nad svým "problémem.“*
- ✓ *„Dříve se ani nerozlišovala pomoc od kontroly, nebyly vymezené hranice klienta a sociálního pracovníka a nyní už jsou.“*
- ✓ *„V pořádku - je to prevence poškození klienta, vyhoření pracovníka a kolapsu organizací.“*
- ✓ *„Měřitelných a kontrolovatelných výsledcích.“*
- ✓ *„Struktury a celistvosti.“*
- ✓ *„Zaměření na řešení problému.“*
- ✓ *„Otevřenosti, konstruktivním přístupem, efektivnosti.“*
- ✓ *„Přínosu pro klienta.“*
- ✓ *„Maká klient víc než já – jupíí!“*
- ✓ *„Otevřenosti.“*
- ✓ *„Pomoci.“*

Dále byli sociální pracovníci prostřednictvím otázky č. 12 dotázáni, co považují za největší přínos pro praxi sociální práce plynoucí z využívání systemického způsobu práce – reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly. Na tuto uzavřenou otázku odpovědělo 17 sociálních pracovníků, kteří využili následující možnosti odpovědi: 9 sociálních pracovníků uvedlo, že za největší přínos považují změnu v myšlení - vnímám se jako více otevřený(á) a tvořivý(á) ve vztahu ke klientům, 6 sociálních pracovníků uvedlo jako největší přínos pozitivní reakce od klientů, 2 sociální pracovníci uvedli méně osobního vyčerpání. Možnosti odpovědi: lepší vztahy s kolegy a dobrý pocit ze své práce nebyly sociálními pracovníky označeny (viz Graf č. 12).

Graf č. 12: Přínos pro praxi sociálních pracovníků při využívání systemického způsobu práce – reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly



Zdroj: Vlastní

Otevřená otázka č. 20 se dotazovala na systemické způsoby práce či techniky, které sociální pracovníci používají ve své praxi nejraději (viz Příloha č. 1) Některé odpovědi zněly:

- ✓ „Zpětnou vazbu, narativní přístup³⁹.“
- ✓ „Logické účetnictví, stále potřebuji vědět, kde jsem/jsme!“
- ✓ „Systemický rozhovor.“
- ✓ „Práci se škálou, konstruktivní otázky, kontraktování.“
- ✓ „Reflektování.“
- ✓ „Zázračnou otázku. Na děti je to super finta a funguje to skvěle.“
- ✓ „Konstruktivní otázky, jak by bylo možné daný problém řešit.“

³⁹ „**Narativní systemický přístup** vychází z předpokladu, že životy lidí jsou utvářeny příběhy, které oni sami sobě (případně jiným lidem) vyprávějí...“ (Matoušek, 2016, s. 108).

Omezení systemického přístupu pro praxi sociální práce sociální pracovníci spatřují v:

- ✓ „Pokud není systemický přístup vůbec osvojen, může vzniknout pocit tzv. „přesycení“ vlastní prací.“
- ✓ „Ve škatulkování - někdy je lepší nechat věci plynout.“
- ✓ „Omezení není žádné.“
- ✓ „Některým sociálním pracovníkům systemický přístup při výkonu praxe nevyhovuje.“
- ✓ „Málo prostoru pro intuici a pro hlubší vhled do osobnosti klienta a jeho problému - mělké, technicistní.“
- ✓ „Nerada se řídím pouze jedním směrem, mám ráda pestrost.“
- ✓ „V ničem, pokud nejsem fanatik a používám i emoce.“

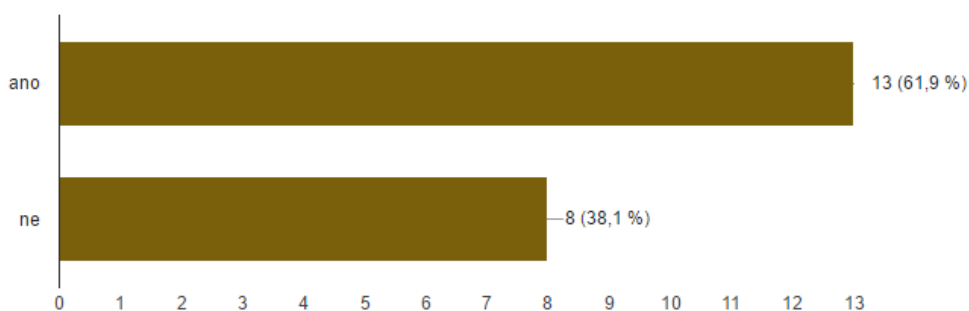
Oblastí sociální práce, kde systemický přístup nemůže být využíván, sociální pracovníci zmiňují:

- ✓ „Klienty s alkoholovou a drogovou závislostí.“
- ✓ „Obecně bych jej nevyklučoval a rovněž jej neprosazuji - za každou cenu.“
- ✓ „Telefonická krizová intervence.“
- ✓ „Neznám, kde by nešel použít.“

PC6: Zjistit, zdali mají sociální pracovníci zájem o teoreticky zpracované způsoby práce a techniky systemického přístupu k samostudiu.

K naplnění tohoto pracovního cíle směřovala otázka č. 25: *Máte zájem o teoreticky zpracované systemické způsoby práce a techniky k samostudiu?* (viz Příloha č. 1). 61,9 % (13 sociálních pracovníků) v dotazníku uvedlo, že má zájem o teoreticky zpracované systemické způsoby práce a techniky k samostudiu (viz Graf č. 13). Na tuto otázku odpovědělo všech 21 sociálních pracovníků.

Graf č. 13: Zájem sociálních pracovníků o teoreticky zpracované systemické způsoby práce a techniky k samostudiu



Zdroj: Vlastní

8.5.3 Doplnující zjištění z empirického šetření

V souvislosti s vyhodnocením třetí a čtvrté hypotézy vyvstal prostor se současně vypořádat s následujícím výstupem: ze 14 sociálních pracovníků, kteří uvedli, že neabsolvovali systemický kurz/výcvik, současně 6 sociálních pracovníků uvedlo, že ve své praxi nějaké systemické způsoby práce či techniky využívají (viz Tabulka č. 10). A z 8 sociálních pracovníků, kteří uvedli, že nejsou součástí pracovního týmu, kde se systemický přístup využívá, 4 sociální pracovníci uvedli, že ve své praxi nějaké systemické způsoby práce či techniky využívají (viz Tabulka č. 10). Spojení konkrétních odpovědí, které je též znázorněno v Tabulce č. 10 ukazuje, že sociální pracovníci, kteří uvedli, že využívají ve své praxi nějaké systemické způsoby práce či techniky (12) v 6 případech uvedli, že absolvovali systemický kurz/výcvik a v 7 případech uvedli, že jsou součástí týmu, kde se systemický přístup využívá. Z toho 3 sociální pracovníci uvedli, že absolvovali systemický kurz/výcvik i jsou součástí týmu, kde se systemický přístup využívá. Též 2 sociální pracovníci uvedli, že přestože systemický kurz/výcvik neabsolvovali a nejsou součástí týmu, kde se systemický přístup využívá, ve své praxi nějaké systemické způsoby práce či techniky sami využívají.

Tabulka č. 10: Odpovědi sociálních pracovníků na otázky č. 10, č. 9 a č. 21

Sociální pracovník	Odpovědi na otázku č. 10: Využíváte ve své praxi nějaké systemické způsoby práce či techniky systemického přístupu?	Odpovědi na otázku č. 9: Absolvoval(a) jste systemický kurz/výcvik v rámci dalšího vzdělávání sociálních pracovníků?	Odpovědi na otázku č. 21: Jste součástí pracovního týmu, kde se systemický přístup využívá?
č. 1	ano	ano	ne
č. 2	ne	ne	ne
č. 3	ano	ne	ano
č. 4	ano	ano	ano
č. 5	ano	ne	nevím
č. 6	ano	ano	ano
č. 7	ano	ano	ne
č. 8	ano	ne	ano
č. 9	ano	ne	ano
č. 10	nevím	ne	ne
č. 11	ano	ne	ano
č. 12	nevím	ano	ne
č. 13	ano	ne	ne
č. 14	ano	ano	ne
č. 15	nevím	ne	nevím
č. 16	nevím	ne	ne
č. 17	nevím	ne	ano
č. 18	nevím	ne	nevím
č. 19	ano	ano	ano
č. 20	ne	ne	nevím
č. 21	nevím	ne	ano
Celkem	12	6	7

Zdroj: Vlastní

Otevřená otázka č. 3: *Jaká je cílová skupina klientů, se kterými pracujete?*⁴⁰

Poskytla tyto, v některých případech opakující se, odpovědi:

- ✓ „*Dospělé osoby s mentálním hendikepem.*“
- ✓ „*Děti, žáci a studenti 3-26 let.*“
- ✓ „*Senioři, osoby se zdravotním postižením, rodiny s dětmi.*“
- ✓ „*Cizinci s legálním pobytem.*“
- ✓ „*Senioři, nesvéprávní, zdravotně postižení.*“
- ✓ „*Uživatelé drog, alkoholu, gambleři a jejich blízcí.*“
- ✓ „*Migranti z EU a třetích zemí.*“
- ✓ „*Lidé se závislostí, jejich rodiny a blízcí.*“
- ✓ „*Osoby s mentálním postižením.*“
- ✓ „*Neslyšící klienti a jejich rodiny.*“
- ✓ „*Zrakově postižení.*“
- ✓ „*Lidé ve věku 6 až 106 let.*“
- ✓ „*Děti, dospělí, senioři.*“
- ✓ „*Senioři.*“
- ✓ „*Neslyšící lidé, kteří hledají práci.*“

Uzavřená otázka č. 2: *Jakého typu je organizace, ve které pracujete?* Poskytla kontrolní hodnoty vztahující se k četnosti zastoupení objektu výzkumu v dotazníkovém šetření (viz *Tabulka č. 10*).⁴¹ Na tuto otázku odpovědělo všech 21 sociálních pracovníků.

⁴⁰ Otázka č. 3 měla kontrolní úlohu, a to ve smyslu zastoupení objektu výzkumu v empirickém šetření. Vyhodnocení této otázky ukázalo, že nejčetnější zastoupenou skupinou, která poskytla své odpovědi v rámci tohoto empirického šetření, jsou sociální pracovníci spolupracující s cílovou skupinou lidí se sluchovým postižením, lze předpokládat, že zde byla využita zmíněná technika sběru dat - sněhová koule. Na tuto otázku odpovědělo všech 21 sociálních pracovníků.

⁴¹ Též otevřené otázky č. 1 a č. 4 uvedené v dotazníku pro sociální pracovníky plnily kontrolní funkci (viz *Příloha č. 1*). Otázka zjišťovala: jedná-li se o sociální pracovníky a s čím si sociální pracovníci spojují systemický přístup.

Tabulka č. 11: Typy organizací, ve kterých jsou sociální pracovníci zaměstnáni

	<i>Možnosti</i>	<i>Počet sociálních pracovníků podílejících se na dotazníkovém šetření:</i>	<i>Počet organizací primárně požádaných o spolupráci</i>
<i>Typ organizace</i>	<i>nestátní nezisková organizace</i>	14	16
	<i>příspěvková organizace zřizovaná obcí, krajem, MPSV</i>	7	6
	<i>církevní organizace</i>	0	1
<i>Celkem</i>		21	23

Zdroj: Vlastní

8.6 Shrnutí výsledků a diskuze

Cílem tohoto empirického šetření bylo **zmapovat využívání systemického přístupu a popsat jeho přínos i případná omezení v kontextu praxe sociální práce**. Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na kvalifikované sociální pracovníky zaměstnané v organizacích poskytující registrované sociální služby ve statutárním městě Mladá Boleslav. Lze odhadovat, že celkový počet takto určeného objektu zkoumání činí cca 45 kvalifikovaných sociálních pracovníků. Tohoto dotazníkového šetření se zúčastnilo 21 sociálních pracovníků (předpokládejme, že méně než 50 %). Přes tento fakt a s ním spojená možná zkreslení, přineslo empirické šetření řadu potvrzujících výsledků a několik otevřených otázek pro další práci. Z empirického šetření vyplývá, že většina⁴² sociálních pracovníků systemický přístup ve své praxi v nějaké jeho podobě využívá. Ne všichni sociální pracovníci systemický přístup ve své praxi využívají však **vědomě**. Pokud sociální pracovníci absolvují systemický kurz/výcvik, vědomé využívání systemického přístupu v praxi sociálních pracovníků se zpevňuje. Systemický kurz/výcvik v rámci svého dalšího vzdělávání absolvovala třetina sociálních pracovníků. Jsou-li

⁴² 57, 1 % (Většina = 51 % - 99%).

sociální pracovníci součástí týmu, kde se systemický přístup využívá, přispívá tato skutečnost též spíše k vědomému využívání systemického přístupu v praxi samotných sociálních pracovníků. Ukázalo se, že pokud sociální pracovníci absolvovali systemický výcvik/kurz a současně pracují v týmu, kde se systemický přístup využívá i oni sami systemický přístup ve své praxi vědomě využívají. Sociální pracovníci stejně často ve své praxi vědomě využívají jak systemický způsob práce – reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly, tak systemický způsob práce – jasná formulace cíle spolupráce. Nejčastěji využívanou systemickou technikou v praxi sociálních pracovníků jsou konstruktivní otázky. Konkrétně sociální pracovníci označili, že při rozhovoru s klienty, využívají z uvedených možností nejčastěji konstruktivní otázku: *A co ještě?*, která má schopnost rozvíjet klientovy možnosti a dále pak otázku: *Jak Vás napadlo přijít sem za mnou?* V rámci uvedených doporučených okruhů konstruktivních otázek pro vedení rozhovoru s klientem bylo nejčastěji sociálními pracovníky označeno využívání *popisu, jak klient zvládá svou situaci a dotazy na dosažené úspěchy klienta*. Zájem sociálních pracovníků o systemický přístup v sociální práci byl nejčastěji odstartován právě absolvováním systemického kurzu/výcviku. Většina sociálních pracovníků se ztotožňuje se základními principy systemického přístupu zaměřeného na řešení (*Nespravuj to, co není rozbité. Když něco funguje, dělej toho víc. Když to nefunguje, dělej něco jiného.*). Většina sociálních pracovníků používá ocenění, potvrzení a zplnomocnění jako běžnou součást své praxe. Sociální pracovníci, kteří systemický přístup ve své praxi využívají, považují propojení systemického přístupu a sociální práce za přínosné spojení pro svou praxi. Přínos systemického přístupu v sociální práci vystihuje například výrok: „... *prevence poškození klienta, vyhoření pracovníka a kolapsu organizací.*“ Anebo: „*Dříve se ani nerozlišovala pomoc od kontroly, nebyly vymezené hranice klienta a sociálního pracovníka a nyní už jsou.*“ Za největší přínos pro praxi sociální práce plynoucí z reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly, sociální pracovníci považují *změnu ve svém myšlení - vnímají se jako více otevření a tvořiví ve vztahu ke klientům* a

pozitivní reakce od klientů. Omezení systemického přístupu v kontextu sociální práce lze demonstrovat na výroku: „*Pokud není systemický přístup vůbec osvojen, může vzniknout pocit tzv. „přesycení“ vlastní prací.*“ Anebo: „*Systemický přístup mi poskytuje málo prostoru pro intuici a pro hlubší vhled do osobnosti klienta a jeho problému.*“ Nebo: „*Některým sociálním pracovníkům systemický přístup při výkonu praxe nevyhovuje.*“ Většina⁴³ sociálních pracovníků projevila zájem o teoreticky zpracované systemické způsoby práce a techniky k samostudiu.

Jako zajímavé výstupy z předloženého šetření, které jsou vhodné k další diskuzi, se jeví odpovědi, ve kterých sociální pracovníci na položenou otázku ve zvýšené míře odpovídají, že **nevědí nebo o tom nikdy nepřemýšleli**. Jedná se především o výstup, kdy třetina sociálních pracovníků uvedla, že nevědí, zdali ve své praxi nějaké systemické způsoby práce či techniky využívají. Ukazuje se, že většina sociálních pracovníků systemický přístup ve své praxi v nějaké jeho podobě využívá, ale ne všichni takto činí vědomě. A právě na schopnosti vědomého konání sociálního pracovníka systemický přístup v sociální práci, ve své podstatě, staví. To, že sociální pracovník je schopen reflektovat svou i klientovu pozici a ví, co právě činí a kde, se v procesu spolupráce s klientem nachází, je základním stavebním kamenem v oblasti systemické sociální práce. Jako další zajímavý výstup hodný úvahy vychází z odpovědí, kdy více jak třetina sociálních pracovníků uvedla, že nikdy nepřemýšlela nad tím, zda vědomě odkládají svá předporozumění situaci klienta, své hodnocení a získané teorie. Tento fakt naznačuje, že tvořivost a schopnost otevírat nové úhly pohledů je možné zprostředkovat systemickým způsobem myšlení nejen klientům sociální práce, ale i samotným sociálním pracovníkům v rámci jejich celoživotního vzdělávání. Zaměření pozornosti sociálních pracovníků na dostupné a existující systemické vzdělávání v kontextu sociální práce by mohlo přispět k propojení povinnosti sociálních pracovníků vzdělávat se a současně tak otevírat nové způsoby myšlení a konání v každodenní praxi sociální práce. Téma dotýkající se dostupnosti

⁴³ 61,9 % (Většina = 51 % - 99 %). Konkrétně se jedná o 13 sociálních pracovníků.

systemického vzdělání v kontextu sociální práce v ČR a téma motivovanosti sociálních pracovníků se v tomto směru dále vzdělávat, otevírá prostor pro další práci v oblasti systemického přístupu v sociální práci.

Závěr

Bakalářská práce se zabývala systemickým přístupem v sociální práci. Jejím cílem bylo *zmapovat využívání systemického přístupu a popsat jeho přínos i případná omezení v kontextu praxe sociální práce*. Stanovený hlavní cíl i cíle dílčí byly zpracováním bakalářské práce naplněny.

Teoretická část práce se zabývala výkladem obecného rámce systemického přístupu, zasazením sociální práce do systemického přístupu a vymezením profesní pozice sociálního pracovníka. Podstatným sdělením teoretického textu bylo, že systemická sociální práce je především postavena na schopnosti sociálního pracovníka reflektovat svou pracovní pozici a konání. Text se současně věnoval systemickému rozhovoru, jako hlavnímu nástroji sociálního pracovníka a podrobněji popsal systemický způsob práce - reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly v kontextu praxe sociální práce. Uvedené okruhy konstruktivních otázek i konkrétní doporučené konstruktivní otázky, které jsou nedílnou součástí systemického rozhovoru, tvořily podstatu textu, na který bylo navázáno popisem přístupu zaměřeného na řešení. Jedná se o jeden z možných modelů systemického přístupu a jeho principy jsou dobře využitelné právě v oblasti sociální práce. Přístup zaměřený na řešení je prakticky uchopitelný a postavený na krátkodobé spolupráci sociálního pracovníka a klienta. Teoretická část práce je zakončena textem, který se zabýval základními systemickými postoji, hodnotami a dovednostmi. Je patrné, že systemický způsob myšlení a následného konání je vždy o myšlení konkrétního sociálního pracovníka a jeho konkrétní společné práci s klientem. Systemický přístup však obecně umožňuje vnést do sociální práce *tvůrčivost a otevřenost*. Uvedená teoretická část práce popisuje systemický přístup v sociální práci ve smyslu jednoznačného přínosu pro praxi sociální práce.

Úkolem praktické části práce bylo na základě kvantitativního empirického šetření tyto teoreticky popsané přínosy pro praxi sociální práce potvrdit a popsat i případná omezení. A dále zmapovat využívání systemických způsobů práce a technik v praxi oslovených sociálních pracovníků. Z empirického šetření vyplývá, že většina⁴⁴ sociálních pracovníků systemický přístup ve své praxi v nějaké jeho podobě využívá. Ne všichni sociální pracovníci systemický přístup ve své praxi však využívají vědomě. Systemický kurz/výcvik v rámci svého dalšího vzdělávání absolvovala jen třetina sociálních pracovníků. Sociální pracovníci stejně často ve své praxi vědomě využívají jak systemický způsob práce – reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly, tak systemický způsob práce – jasná formulace cíle spolupráce. Nejčastěji využívanou systemickou technikou v praxi sociálních pracovníků jsou konstruktivní otázky. Většina sociálních pracovníků se ztotožňuje se základními principy systemického přístupu zaměřeného na řešení. Většina sociálních pracovníků používá ocenění, potvrzení a zplnomocnění jako běžnou součást své praxe. Sociální pracovníci, kteří systemický přístup ve své praxi využívají, vnímají propojení systemického přístupu a sociální práce jako přínosné spojení pro svou praxi. Hlavní přínos systemického přístupu, pro praxi sociální práce, lze pozorovat v otevřenosti a tvořivosti projevené ve změně myšlení sociálního pracovníka. Za hlavní omezení lze považovat jeho nevědomé využívání.

Text práce tvoří současně koncepci, na základě které je možné sociálním pracovníkům přiblížit téma systemického přístupu v sociální práci. Smyslem koncepce je jednak představit sociálním pracovníkům tvořivé a změnu vyvolávající systemické způsoby myšlení a konání, které mohou být oporou pro jejich praxi a především spolupráci s klienty, a jednak podnítit zájem sociálních pracovníků o další vzdělávání v oblasti systemického přístupu v sociální práci. Takto nastavený praktický výstup naplňuje současně i princip vzájemné profesní vstřícnosti a pomoci.

⁴⁴ 57,1 % (Většina = 51 % - 99%).

„Vše co omezuje počet možností je v rozporu se systemickým přístupem“ (von Schlippe & Schweitzer, 2006, s. 84).

Seznam literatury a internetových zdrojů

Literatura

- De Shazer, S., & Dolan, Y., a kol. (2011). *Zázračná otázka*. Praha: Portál.
- Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost. Příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum.
- Furman, B. (2015). *Nikdy není pozdě na šťastné dětství. Jak překonat minulost*. Praha: Portál.
- Ludewig, K. (2011). *Základy systemické terapie*. Praha: Grada Publishing.
- Matoušek, O. (2016). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Macek, Z. (2012). Systemický přístup. In Matoušek, O., a kol. *Základy sociální práce (222-226)*. Praha: Portál.
- Parma, P. *Umění koučovat*. (2006). Praha: Alfa Publishing.
- Strnad, V., & Nejedlá A. (2014). *Základy narativní terapie a narativního koučinku*. Praha: Portál.
- Úlehla, I. (2009). *Umění pomáhat*. Praha: SLON.
- Von Schlippe, A., & Schweitzer, J. (2006). *Systemická terapie a poradenství*. Brno: Cesta.
- Zatloukal, L., & Vitek, P. (2016). *Koučování zaměřené na řešení. 50 klíčů pro společné otevírání nových možností*. Praha: Portál.

Tištěný zdroj

- Magistrát města Mladá Boleslav. (2016). *Katalog sociálních služeb a služeb návazných města Mladá Boleslav 2016/2017*. Mladá Boleslav: Magistrát Města Mladá Boleslav.

Internetové zdroje

- Dalet. (2017a). *Domácí stránka*. Citováno 23. února 2017. Dostupné z: <http://www.dalet.cz/index.php>
- Dalet.(2017b). *Ke stažení – terapie a poradenství. Naše texty. Česká verze škál ORS a SRS*. Citováno 31. ledna 2017. Dostupné z: <http://www.dalet.cz/Clanky/scales-CZ.pdf>
- Dalet. (2017c). *Ke stažení – terapie a poradenství. Překlady. Furman, B. Význam ocenění – příklad z praxe*. Citováno 31. ledna 2017. Dostupné z: <http://dalet.cz/Clanky/Ben03.pdf>

Forms Google. (2017). *Formuláře Google*. Citováno 5. února 2017.
Dostupné z: https://www.google.com/forms/about/?usp=about_products

Šimková, L., & Mašindová, L. (2010) „*Sociální práce a systemika 2010*“. *Sociologické šetření*. Citováno 5. února 2017. Dostupné z: <http://g-i.cz/stahnout/simkova+masindova-socialni-prace-a-systemika.pdf>

Zákon na internetu

Česko. (2017). Zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů*. Citováno 24. února 2017. Dostupné z: <http://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach/uplne/>

Seznam grafů

- Graf č. 1: Využívání systemických způsobů práce a technik sociálními pracovníky v jejich praxi
- Graf č. 2: Absolvování systemického kurzu/výcviku v rámci dalšího vzdělávání sociálních pracovníků
- Graf č. 3: Využití systemického způsobu práce v praxi sociálních pracovníků - reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly
- Graf č. 4: Využití systemického způsobu práce v praxi sociálních pracovníků – rozlišování spolupráce s klientem na základě zakázky, stížnosti a návštěvy
- Graf č. 5: Využití systemického způsobu práce v praxi sociálních pracovníků – jasně zformulovaný cíl spolupráce
- Graf č. 6: Odstartování zájmu o systemický přístup
- Graf č. 7: Ztotožnění sociálních pracovníků se systemickým principem: „Nespravuj to, co není rozbité.“
- Graf č. 8: Ztotožnění sociálních pracovníků se systemickým principem: „Když něco funguje, dělej toho víc.“
- Graf č. 9: Ztotožnění sociálních pracovníků se systemickým principem: „Když to nefunguje, dělej něco jiného.“
- Graf č. 10: Vědomé odložení předporozumění, hodnocení a teorie při rozhovoru s klienty.
- Graf č. 11: Ocenění, potvrzení a zplnomocnění klienta jako běžná součást praxe sociálních pracovníků
- Graf č. 12: Přínos pro praxi sociálních pracovníků při využívání systemického způsobu práce – reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly
- Graf č. 13: Zájem sociálních pracovníků o teoreticky zpracované systemické způsoby práce a techniky k samostudiu

Seznam tabulek

- Tabulka č. 1: Vztah mezi absolvováním systemického kurzu/výcviku a využití systemických způsobů práce či technik v praxi sociálních pracovníků
- Tabulka č. 2: Vztah mezi pracovním týmem, kde se systemický přístup využívá a kterého je sociální pracovník součástí a využití systemických způsobů práce a technik u samotného sociálního pracovníka
- Tabulka č. 3: Systemický způsobu práce – reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly v praxi sociálních pracovníků
- Tabulka č. 4: Systemický způsob práce – rozlišování spolupráce s klientem na základě zakázky, stížnosti a návštěvy v praxi sociálních pracovníků
- Tabulka č. 5: Systemický způsob práce – jasně zformulovaný cíl v praxi sociálních pracovníků
- Tabulka č. 6: Nejčastěji využívaná systemická technika v praxi sociálních pracovníků, kteří některé systemické způsoby práce a techniky využívají
- Tabulka č. 7: Konstruktivní otázky využívané sociálními pracovníky při rozhovoru s klienty
- Tabulka č. 8: Okruhy konstruktivních otázek využívané sociálními pracovníky při rozhovoru s klienty
- Tabulka č. 9: Odstartování zájmu o systemický přístup
- Tabulka č. 10: Odpovědi sociálních pracovníků na otázky č. 10, č. 9 a č. 21
- Tabulka č. 11: Typy organizací, ve kterých jsou sociální pracovníci zaměstnáni

Seznam příloh

- Příloha č. 1: Průvodní e-maily a dotazník pro sociální pracovníky
- Příloha č. 2: České verze škál týmu Dalet
- Příloha č. 3: Význam ocenění - příklad z praxe Bena Furmana

***Příloha č. 1:* PRŮVODNÍ E-MAILY A DOTAZNÍK PRO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY**

1. Průvodní e-mail č. 1⁴⁵

Dobrý den,

dotazník na téma systemický přístup v sociální práci, je určen všem kvalifikovaným sociálním pracovníkům/pracovnicím, kteří pracují v organizacích poskytující sociální služby v Mladé Boleslavi nebo na úřadech zacílených na sociální oblast v Mladé Boleslavi. Cílem mé bakalářské práce, v rámci studia na FF UPOL obor sociální práce, je zmapovat využívání systemického přístupu a popsat jeho přínos i případná omezení v kontextu praxe sociální práce.

Předem Vám velmi děkuji za čas věnovaný vyplnění a odeslání dotazníku zpět, a to ideálně do 31. 1. 2017. Současně Vás žádám o přeposlání dotazníku všem kvalifikovaným sociálním pracovníkům/pracovnicím v rámci vaší organizace, o kterých víte, že dotazník prostřednictvím e-mailu neobdrželi. V případě Vašeho zájmu, Vám ráda zašlu systemické způsoby práce a doporučované techniky zpracované v kontextu sociální práce. Též pokud projevíte zájem o závěrečné výstupy, z tohoto dotazníkového šetření, ráda Vám je zprostředkuji. V obou případech mě prosím kontaktujte prostřednictvím e-mailu: bohacovaha@gmail.com, jelikož Vámi odeslaný dotazník je anonymní a mapuje pouze počet zájemců, nikoliv konkrétního zájemce o zpracované materiály.

Děkuji Vám a s přáním dobrých dnů

Hana Boháčová, DiS.

2. Průvodní e-mail č. 2

Dobrý den, omlouvám se Vám za předešlou formulaci e-mailu k dotazníku, ze kterého vypadla úvodní věta obsahující prosbu o spolupráci. Přijměte prosím mou omluvu. I nadále Vás prosím o pomoc s dotazníkovým šetřením. Vaše zpětná vazba je jeho podstatnou součástí. Za vyplněné dotazníky, které jsem obdržela, ze srdce děkuji a o více neprosím☺.

Děkuji Vám všem ještě jednou za vstřícnost a pomoc.

Hana Boháčová

PS: Ideálně bych vyplněné dotazníky potřebovala, v rámci druhého kola, do pátku 3. 2. 2017...☺

⁴⁵ Průvodní e-maily č. 1 a č. 2 byly rozeslány jako součást e-formuláře: Dotazníku pro sociální pracovníky.

3. Dotazník pro sociální pracovníky⁴⁶

DOTAZNÍK PRO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY

Prosím o vyplnění dotazníku, jeho cílem je zmapovat využívání systemického přístupu a popsat jeho přínos i případná omezení v kontextu praxe sociální práce.

1. **Jaká je Vaše pracovní pozice?**

Vaše odpověď:

2. **Jakého typu je organizace, ve které pracujete?**

Prosím, vyplňte jednu odpověď.

- nestátní nezisková organizace
- příspěvková organizace zřizovaná obcí, krajem, MPSV
- církevní organizace

3. **Jaká je cílová skupina klientů, se kterými pracujete?**

Vaše odpověď:

4. **Co se Vám jako první vybaví, řekne-li se systemický přístup?**

Vaše odpověď:

5. **Do jaké míry se můžete ztotožnit s uvedeným výrokem? – „Nespravuj to, co není rozbité.“**

Prosím, vyplňte jednu odpověď.

- zcela
- spíše ano
- spíše ne
- vůbec
- uvedenému výroku nerozumím

6. **Do jaké míry se můžete ztotožnit s tímto uvedeným výrokem? – „Když něco funguje, dělej toho víc.“**

Prosím, vyplňte jednu odpověď.

- zcela
- spíše ano
- spíše ne
- vůbec
- uvedenému výroku nerozumím

7. **A do třetice. Do jaké míry se můžete ztotožnit s výrokem? – „Když to nefunguje, dělej něco jiného.“**

Prosím, vyplňte jednu odpověď.

- zcela

⁴⁶ Jedná se o dotazník vlastní konstrukce.

- spíše ano
- spíše ne
- vůbec
- uvedenému výroku nerozumím

8. **Váš zájem o systemický přístup byl odstartován prostřednictvím?**

Můžete označit více odpovědí.

- studia na vyšší odborné škole
- studia na vysoké škole
- absolvování systemicky zaměřené konference
- absolvování systemicky zaměřeného kurzu/výcviku
- samostudia knih, časopisů, internetu
- osobního setkání se systemicky pracujícím odborníkem
- spolupráce se systemickým supervizorem
- spolupráce s týmovým kolegou, který systemický přístup v praxi využívá
- se systemickým přístupem jsem se doposud neseznámil(a)
- Jiné:

9. **Absolvoval(a) jste systemický kurz/výcvik v rámci dalšího vzdělávání sociálních pracovníků?**

- ano
- ne

10. **Využíváte ve své praxi nějaké systemické způsoby práce či techniky systemického přístupu?**

- ano
- ne
- nevím

11. **Využíváte ve své praxi systemický způsob práce - reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly?**

- tento způsob práce mám osvojen a ve své praxi ho využívám
- tento způsob práce znám, ale ve své praxi ho nevyžívám
- tento způsob práce neznám
- nevím

12. **Co považujete z uvedených možností za největší přínos – reflektování mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly pro praxi sociální práce?**

- pozitivní reakce od klientů
- lepší vztahy s kolegy a vedením
- dobrý pocit ze své práce
- méně osobního vyčerpání
- změnu v myšlení - vnímám se jako více otevřený/á a tvořivý/á ve vztahu ke klientům

13. **Které z uvedených systemických techniky využíváte ve své praxi?**

Můžete označit více odpovědí.

- konstruktivní otázky
- "otázku po zázraku"
- škálování
- něco na cestu (domácí úkoly)
- nevím, zdali nějakou uvedenou systemickou techniku využívám
- nevyžívám žádnou systemickou techniku
- Jiné:

14. Využíváte některé uvedené konstruktivní otázky při rozhovoru s klienty?

Můžete označit více odpovědí.

- Jak Vás napadlo přijít sem za mnou?
- Jak bychom měli našeho společného setkání využít?
- Je to na čem teď spolupracujeme, opravdu to, co potřebujete?
- A pokud není, jak jinak bychom měli pokračovat?
- otázku: A co ještě?
- z uvedených otázek nevyužívám žádné

15. Využíváte některé z uvedených okruhů konstruktivních otázek při rozhovoru s klienty?

Můžete označit více odpovědí.

- dotazy na změny před setkáním
- dotazy na výjimky z problému
- dotazy na dosažené úspěchy klienta
- popis, jak klient zvládá svou situaci
- z uvedených okruhů nevyužívám žádný

16. Odkládáte vědomě svá předporozumění, hodnocení a teorie při rozhovoru s klienty?

- ano vždy
- spíše ano
- většinou ne
- ne
- nikdy jsem o tom nepřemýšlel(a)

17. Používáte ocenění, potvrzení a zplnomocnění klienta, jako běžnou součást své praxe?

- ano vždy
- většinou ano
- většinou ne
- nikdy
- nevím

18. Využíváte ve své praxi systemický způsob práce - rozlišování spolupráce s klientem na základě zakázky, stížnosti a návštěvy?

- tento způsob práce mám osvojen a ve své praxi ho využívám
- tento způsob práce znám, ale ve své praxi ho nevyužívám
- tento způsob práce neznám
- nevím

19. Využíváte ve své praxi systemický způsob práce - jasně zformulovaný cíl spolupráce?

- tento způsob práce mám osvojen a ve své praxi ho využívám
- tento způsob práce znám, ale ve své praxi ho nevyužívám
- tento způsob práce neznám
- nevím

20. Jaký systemický způsob práce nebo techniku využíváte ve své praxi nejraději?
Vaše odpověď:

21. Jste součástí pracovního týmu, kde se systemický přístup využívá?

- ano
- ne
- nevím

22. **Domníváte se, že je nějaká oblast sociální práce, kde systemický přístup nemůže být využíván?**
Vaše odpověď:
23. **V čem spatřujete přínos systemického přístupu pro vaši praxi sociální práce?**
Vaše odpověď:
24. **V čem naopak spatřujete omezení systemického přístupu pro vaši praxi sociální práce?**
Vaše odpověď:
25. **Máte zájem o teoreticky zpracované systemické způsoby práce a techniky k samostudiu?** (V případě Vašeho zájmu mě prosím kontaktujte prostřednictvím e-mailu: bohacovaha@gmail.com.)
- ano
 - ne

Moc si vážím Vaší zpětné vazby a mnohokrátě děkuji za Vaše odpovědi.

ODESLAT

Příloha č. 2: ČESKÉ VERZE ŠKÁL TÝMU DALET



Tým pracovníků Daletu – představuje tým koučů, terapeutů, supervizorů a lektorů, kteří se zabývají přístupem zaměřeným na řešení. Podstatou jejich práce je - otevírání nových možností a vytváření akceptujícího vztahu (Dalet, 2017a).

„Když chcete otevřít zamčené dveře, nepotřebujete podrobnou analýzu zámku, ale klíč, který do zámku pasuje.“ (Steve de Shazer)

Obsah:

- 1. Škála měření výsledků**
- 2. Scénář pro ústní verzi škály měření výsledků**
- 3. Škála měření výsledků pro děti**
- 4. Škála hodnocení sezení pro děti**
- 5. Škála měření výsledků pro malé děti**
- 6. Škála hodnocení sezení pro malé děti**

1. Škála měření výsledků (Dalet, 2017b)

Outcome Rating Scale (ORS) / Škála měření výsledků

Jméno _____	Věk: _____	Muž/žena: _____
Sezení: _____	Datum: _____	
Kdo vyplňuje tento formulář? Vyberte: Já sám _____	Někdo jiný _____	
Pokud někdo jiný, jaký je váš vztah k němu? _____		

Podívejte se prosím zpět na poslední týden včetně dneška a pomozte nám porozumět, jak jste se cítil(a) tím, že ohodnotíte, jak se vám dařilo v následujících oblastech vašeho života. Označení směrem vlevo znamenají nízké hodnocení a označení směrem vpravo znamenají vysoké hodnocení.
Pokud vyplňujete tento formulář za jinou osobu, vyplňte jej podle toho, jak si myslíte, že se dané osobě dařilo.

Osobně

(Osobní spokojenost)

I-----I

Ve vztazích

(Rodina, blízké vztahy)

I-----I

Ve společnosti

(Práce, škola, kamarádi)

I-----I

Celkově

(Celkový pocit spokojenosti)

I-----I

International Center for Clinical Excellence (www.scottdmiller.com)

© 2000, Scott D. Miller & Barry L. Duncan;

Česká verze: Leoš Zatloukal, Daniel Žákovský, Michal Věžník, Tomáš Řiháček, Lenka Tkadlčíková (www.dalet.cz)

2. Scénář pro ústní verzi škály měření výsledků (Dalet, 2017b)

Scénář pro ústní verzi ORS

Rád bych Vám položil nějaké otázky o čtyřech různých oblastech Vašeho života, včetně osobního, vztahového a sociálního fungování. Každá otázka je založena na stupnici od 0 do 10, kde 10 znamená vysoké hodnocení (nebo velmi dobré) a 0 znamená nízké hodnocení (nebo velmi špatné).

Když přemýšlíte o posledním týdnu (nebo o období od posledního sezení), jak byste ohodnotil(a):

1. Jak jste se **osobně** měl(a)? (Na škále od 0 do 10)
 - a. Když klient požádá o ujasnění, můžete říct “vy osobně”, “vaše osobní fungování”.
 - b. Když klient nabídne více čísel, můžete se doptat: “Které číslo chcete, abych zapsal?” nebo “Je to bliž k X nebo Y?”
 - c. Když klient navrhne jedno číslo pro jednu oblast osobního fungování a jiné číslo pro jinou oblast osobního fungování, pak vycházejte z nižšího hodnocení.
2. Jak se dařilo ve **vztazích**? (Na škále od 0 do 10)
 - a. Když klient požádá o ujasnění, můžete říct “ve vaší rodině”, “ve vašich nejbližších vztazích”
 - b. Když klient nabídne více čísel, můžete se doptat: “Které číslo chcete, abych zapsal?” nebo “Je to bliž k X nebo Y?”
 - c. Když klient navrhne jedno číslo pro jednu oblast fungování ve vztazích a jiné číslo pro jinou oblast fungování ve vztazích, pak vycházejte z nižšího hodnocení.
3. Jak se dařilo ve **společenské rovině**? (Na škále od 0 do 10)
 - a. Když klient požádá o ujasnění, můžete říct “ve vašem životě mimo doma nebo ve vaší komunitě”, “práce”, “škola”, “církev”...
 - b. Když klient nabídne více čísel, můžete se doptat: “Které číslo chcete, abych zapsal?” nebo “Je to bliž k X nebo Y?”
 - c. Když klient navrhne jedno číslo pro jednu oblast fungování ve vztazích a jiné číslo pro jinou oblast fungování ve vztazích, pak vycházejte z nižšího hodnocení.
4. Takže, když vezmeme vaše odpovědi na tyto specifické oblasti života, jak byste ohodnotil(a), že se Vám v životě daří **celkově**?

Odpovědi klientů na specifické otázky na výsledek lze využít k přechodu do terapie či poradenství. Terapeut například může identifikovat nejnižší skóre a posléze jej využít pro zkoumání této specifické oblasti klientova fungování (např. když klient označí jednotlivé položky 7, 7, 2, 5, terapeut může říci, “Z vašich odpovědí to vypadá, že máte nějaké potíže ve vztazích. Je to tak?). Poté už sezení pokračuje jako obvykle.

International Center for Clinical Excellence (www.scottdmiller.com)

© 2001 Scott D. Miller.

Česká verze: Leoš Zatloukal (www.dalet.cz)

3. Škála měření výsledků pro děti (Dalet, 2017b)

Child Outcome Rating Scale (CORS)/ Škála měření výsledků pro děti

Jméno _____ Věk: _____ Muž/žena: _____
Sezení: _____ Datum: _____
Kdo vyplňuje tento formulář? Vyberte: _____ Dítě: _____ Pečující osoba: _____
Pokud pečující osoba, jaký je váš vztah k dítěti? _____

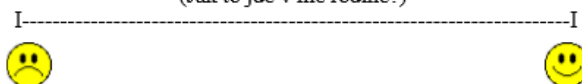
Jak se máš? Jak se daří věci ve tvém životě? Prosím, udělej značku na stupnicích. Čím blíží k usměvavému obrázku, tím jsou věci lepší. Čím blíží k zamračenému obrázku, tím jsou věci horší.

Pokud jste pečující osoba, která vyplňuje formulář, označte, jak myslíte, že se dítěti daří.

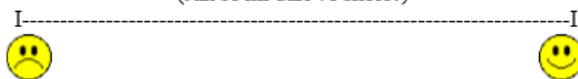
Já (Jak se mám?)



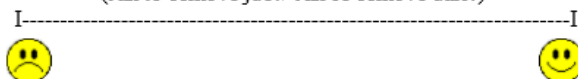
Rodina (Jak to jde v mé rodině?)



Škola (Jak se mi daří ve škole?)



Všechno (Jak to celkově jde?/ Jak se celkově daří?)



International Center for Clinical Excellence (www.scottmiller.com)
© 2000, Scott D. Miller, Barry L. Duncan & Jacqueline A. Sparks.

Česká verze: Leoš Zatloukal, Daniel Žákovský, Michal Věžník, Tomáš Řiháček, Lenka Tkadlčíková (www.dalet.cz)

4. Škála hodnocení sezení pro děti (Dalet, 2017b)

Child Session Rating Scale (CSRS)/ Škála hodnocení sezení pro děti

Jméno _____ Věk: _____
Muž/žena: _____
Sezení: _____ Datum: _____

Jaké to dnes tady bylo? Jak nám to společně šlo? Prosim, udělej značku na stupnicích podle toho, jak se cítíš.

Ne vždycky mi terapeut naslouchal.	I-----I  ----- 	Terapeut mi naslouchal.
Co jsme dělali a o čem jsme mluvili, pro mě nebylo skutečně důležité.	I-----I  ----- 	Co jsme dělali a o čem jsme mluvili, pro mě bylo důležité.
Nelíbilo se mi, co jsme dnes dělali.	I-----I  ----- 	Líbilo se mi, co jsme dnes dělali.
Přál(a) bych si dělat něco jiného.	I-----I  ----- 	Doufám, že příště budeme dělat podobné věci.

International Center for Clinical Excellence (www.scottmiller.com)
© 2000, Scott D. Miller, Barry L. Duncan & Jacqueline A. Sparks.

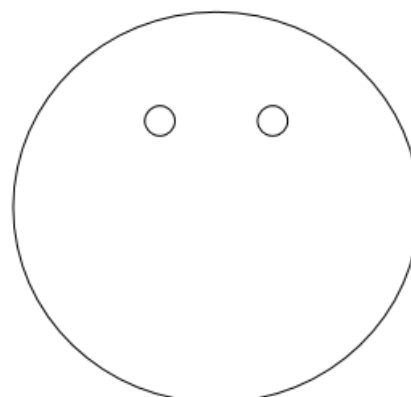
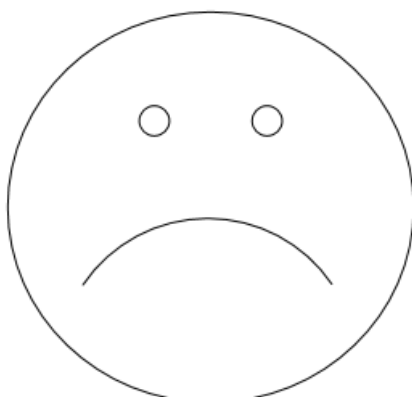
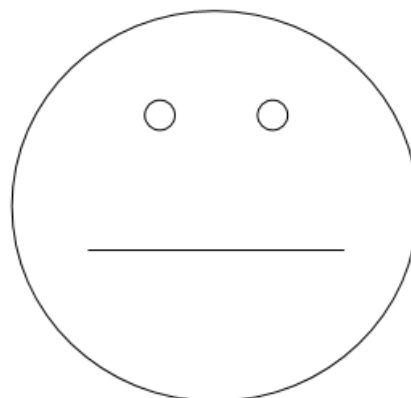
Česká verze: Leoš Zatloukal, Daniel Žákovský, Michal Věžník, Tomáš Řiháček, Lenka Tkadlčíková (www.dalet.cz)

5. Škála měření výsledků pro malé děti (Dalet, 2017b)

Young Child Outcome Rating Scale (YCORs)/ Škála měření výsledků pro malé děti

Jméno _____ Věk: ____
Muž/žena: _____
Sezení: ____ Datum: _____

Vyber jeden z obličejů, který vystihuje, jak se Ti daří. Anebo můžeš dolů namalovat nějaký jiný, který je pro Tebe ten pravý.



International Center for Clinical Excellence (www.scottdmiller.com)
© 2000, Scott D. Miller, Barry L. Duncan, Andy Huggins, and Jacqueline A. Sparks.

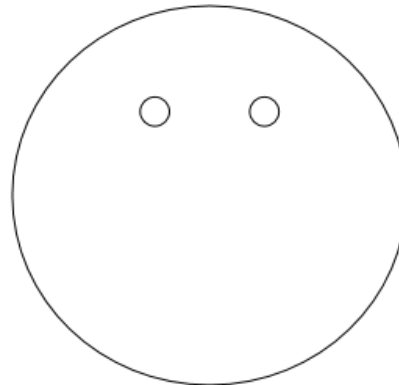
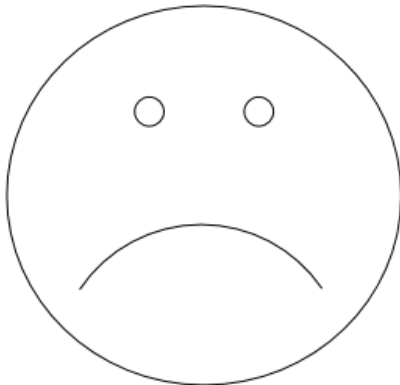
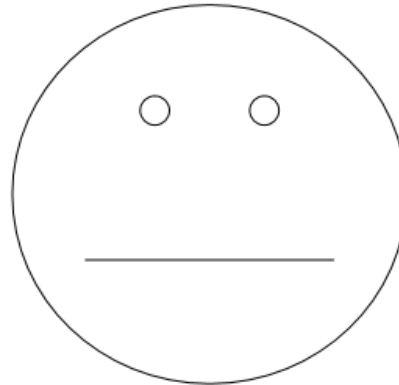
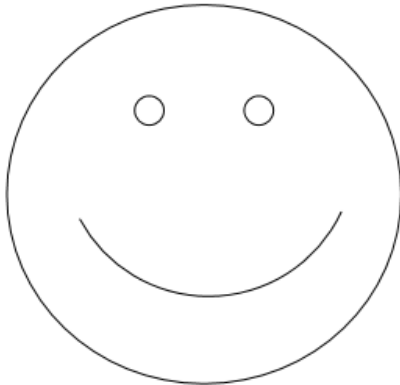
Česká verze: Leoš Zatloukal, Daniel Žákovský, Michal Věžník, Tomáš Řiháček, Lenka Tkadlčíková (www.dalet.cz)

6. Škála hodnocení sezení pro malé děti (Dalet, 2017b)

Young Child Session Rating Scale (YCSRS)/ Škála hodnocení sezení pro malé děti

Jméno _____ Věk: _____
Muž/žena: _____
Sezení: _____ Datum: _____

Vyber jeden z obličejů, který ukazuje, jaké pro Tebe bylo tady dnes být. Anebo můžeš dolů namalovat nějaký jiný, který je pro Tebe ten pravý.



International Center for Clinical Excellence (www.scottdmiller.com)
© 2000, Scott D. Miller, Barry L. Duncan, Andy Huggins and Jacqueline A. Sparks.

Česká verze: Leoš Zatloukal, Daniel Žákovský, Michal Věžník, Tomáš Řiháček, Lenka Tkadlčíková (www.dalet.cz)

Příloha č.3: VÝZNAM OCENĚNÍ - PŘÍKLAD Z PRAXE BENA FURMANA

Jedná se o příklad z praxe popsaný Benem Furmanem v překladu Leoše Zatloukala z týmu Dalet.



„Vedl jsem kurz o přístupu zaměřeném na řešení pro šest učitelů speciální školy. Většina žáků této školy měla mnohočetné problémy, a hodně z nich bydlelo v nedalekém dětském domově. Popíjeli jsme kávu ve sborovně a diskutovali, co bychom měli dělat. Jeden z učitelů navrhl jemně provokativním způsobem, že bych si měl zkusit odučit jednu hodinu v jedné z jejich tříd. Zeptal jsem se, jaký předmět. Odpověděl ještě provokativnějším způsobem: „přece musíte mít něco, co byste mohl vyučovat“. Zeptal jsem se ho: „Bylo by v pořádku, pokud bych dělal cokoli, co by potěšilo děti?“ Ochoťně souhlasil. Celá naše skupina se tedy vydala do vybrané třídy, kde bylo osm třináctiletých kluků. Začal jsem tím, že jsem se chlapcům představil a řekl, proč jsem tady. Vytvořil jsem si kontakt s chlapci tím, že jsem se učil jejich jména a trochu s nimi žertoval. Poté jsem pošeptal chlapcům, že jsem slyšel od jejich učitele, že na jaře udělali velký pokrok. Chlapci se začali po sobě dívat a usmívat jeden na druhého. Poté jsem vybral jednoho kluka a zeptal jsem se ostatních, jakého pokroku si u něj všimli. Řekli, že se zklidnil, že už nenapadá ostatní jako předtím, a že je více potichu během vyučování. Zeptal jsem se: „Myslíte tím, že už nevybuchuje tak lehce, jako předtím?“ Všichni souhlasili, že to je přesně ono. Poté jsem se zeptal chlapce, aby nám vysvětlil, co způsobilo tuto změnu. „Protože Steve se do mě přestal navážet“, řekl. „Myslíš tím, že se stal tvým kamarádem?“ „Ano, Steve mi dokonce pomáhá s matikou.“ Pak jsem se přesunul k dalšímu chlapci a dověděl se, že začal chodit do školy pravidelněji než v minulosti. Zeptal jsem se, čím to, a on mi vysvětlil, že před tím neviděl smysl v chození do školy. „A co tě přimělo změnit názor?“ „Potřebuji výstupní osvědčení.“ „K čemu jej potřebuješ?“ „Potřebuji si najít dobrou práci. Chci se stát kuchařem.“ „Tak to je velký úspěch. Mnohokrát

jsem si všiml, že když lidé začnou mít plány do budoucna, je to znak velkého pokroku. Komu by si za to připsal zásluhy? „Nevím.“ „Hm, asi jsi toho musel hodně udělat ty sám, aby si tohle dosáhl... A jak ti v tom pomohl tvůj učitel?“ „Je to zábavnější být v jeho třídě.“ „Jak to?“ „Je snadnější tady věci pochopit.“ „Jak je to možné?“ „Náš učitel nám vysvětlí věci třikrát, když nechápeme.“ „A co když i tak nechápete, znervózní ho to?“ „Ne, když se to stane, jde k tabuli a vysvětlí to ještě jednou, kreslí na tabuli.“ „Fíha, to znamená, že to je opravdu trpělivý člověk.“ Všichni kluci jednohlasně odpověděli, „ano, to je.“ „A co tvoji rodiče, co oni udělali, aby ti pomohli?“ „Více ode mě požadovali.“ „Bylo to pro tebe dobré?“ „Na začátku to nebylo to hezké, ale později, to bylo v pohodě“. Učitel dodal: „Myslím, že to byla velmi dobrá věc!“ Tímto způsobem jsem promluvil s každým chlapcem. Jedna hodina nám nestačila, tak jsme se rozhodli pokračovat po přestávce. Později, za mnou přišel učitel a poděkoval mi, řekl, že byl udiven, že kluci nejenom že mluvili, ale že dokonce mluvili otevřeně. Řekl jsem mu, že podle mé zkušenosti je většina lidí ochotná mluvit i o velmi osobních věcech, pokud se diskuse zaměřuje spíše na jejich úspěchy než na problémy.

Příklady otázek:

- *Jak by se dala tahle změna vysvětlit? Co si udělal/a sám/a? Jak k tomu přispěla tvoje rodina? Co udělali profesionálové, aby vám pomohli?*
- *Vaše dítě udělalo velký pokrok od doby co je tady na léčení. Co jste udělal/a, co by vysvětlilo tuto změnu?*
- *Představte si, že byste chtěl/a poděkovat všem lidem, kteří vám byli doposud nápomocní. Co byste každému z nich řekl/a?*
- *Představte si, že někdy v budoucnosti, až je problém nějaký čas pryč, se rozhodnete oslavit tuto změnu. Koho byste na oslavu pozval/a? Jak byste ty lidi za to ocenil/a? Jak byste jim poděkovala?*
- *Existuje někdo, o kom si myslíte, že vám nijak nepomohl v řešení vašeho problému? Je možné se na to podívat takovým způsobem, že i ta osoba nějak přispěla k vyřešení vašeho problému? Jak by si to jí nebo jemu řekl/a?“ (Dalet, 2017c).*