

Univerzita Palackého v Olomouci

**Cyrlometodějská teologická
fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Diplomová práce

2017

Milan Martinec

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
CYRILOMETODĚJSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Milan Martinec

*Přínos terapeutických dovedností ze systemického
přístupu sociálními pracovníky v praxi*

Vedoucí práce: Mgr. Leoš Zatloukal Ph.D. et Ph.D.

2017

Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem práci vypracoval samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedl v seznamu literatury.“

V Olomouci dne: 15.9.2017

Milan Martinec

Poděkování

Děkuji MUDr. Olze Kunertové a Mgr. Barboře Hruškové za jejich vedení.

Stejně tak vedoucímu práce Mgr. Leoši Zatloukalovi Ph.D. et Ph.D. za jeho výstižné podněty a připomínky, stejně tak za vedení práce a trpělivost s typem studenta jako jsem já.

Děkuji také Mgr. Lence Tkadlčikové a Mgr. Pavlíně Valouchové za jejich cenné rady, náměty a připomínky k předchozí bakalářské a absolventské práci, z nichž čerpám inspiraci dodnes. Poděkování patří i participantům z výzkumného souboru za jejich ochotu a čas.

Obsah

Úvod	6
1. Pojem psychoterapie	7
1.1 Psychoterapie jako obor	7
1.2 Psychoterapie jako léčebná činnost	8
1.3 Cíle psychoterapie	9
1.4 Druhy psychoterapie	10
1.5 Současné směry v psychoterapii	11
2. Sociální práce	12
2.1 Definice pojmu sociální práce	12
2.2 Cíle sociální práce	14
2.3 Paradigmata sociální práce	15
2.4 Dilemata v současné sociální práci	17
2.5 Teorie významné pro sociální práci	19
2.5.1 Psychoanalýza	19
2.5.2 Humanistické teorie	20
2.5.3 Kognitivně-behaviorální terapie	20
2.5.4 Antiopresivní přístup	21
2.5.5 Rodinná terapie neboli systémový přístup	21
2.6 Psychoterapie v sociální práci	22
3. Systemický přístup	23
3.1 Základní charakteristika systemického myšlení	23
3.1.1 Základní pojmy	23
3.2 Systemické myšlení	25
3.3 Druhy pojetí systemického myšlení	26
3.3.1 Konstruktivismus	26
3.3.2 Narativní pojetí	27

3.3.3 Kybernetika prvního a druhého řádu.....	30
3.4 Systemické dotazování.....	31
3.4.1 Úvodní a závěrečné dotazy.....	32
3.4.2 Cirkulární dotazování.....	33
3.4.3 Otázky orientované na řešení.....	33
3.4.4 Zázračná otázka.....	35
3.4.5 Otázky ke konstruování skutečnosti.....	36
4. Výzkum.....	37
4.1 Výzkumná otázka.....	37
4.2 Cíle výzkumu.....	38
4.3 Metodologie.....	39
4.3.1 Pozice výzkumníka.....	40
4.3.2 Výzkumný soubor.....	42
4.3.3 Metoda sběru dat.....	44
4.3.4 Narativní rozhovor.....	45
4.3.5 Analýza dat.....	46
4.4. Kategoriálně-obsahová analýza.....	47
4.4.1 Analýza transkriptů jednotlivých respondentů.....	49
4.4.2 Analýza transkriptů všech participantů.....	59
4.4.3 Rekonstrukce jednotlivých rozhovorů.....	62
5. Diskuze.....	76
Závěr.....	81
Literatura.....	83
Internetové zdroje.....	85
Seznam grafů a tabulek.....	86
Anotace.....	87
Abstract.....	87

Úvod

„Můj seberozvoj zaznamenal v době výcviku obrovský růst, a udělalo to ze mne lepšího člověka... a to samozřejmě také odráží svůj podíl do mé práce.“

(Závěr transkriptu respondenta Jana)

Ukázka z rekonstrukce rozhovoru je úvodem do diplomové práce, jež si klade za cíl zkoumat, zdali absolvování psychoterapeutického výcviku systemického směru může obohatit praxi pracovníka v oboru sociální práce. Autor výzkumu by rád skrze výzkumný soubor zjistil nejen zmíněnou možnost obohacení, ale případně i ve kterých konkrétních aspektech sociální práce je přínos vnímán. Mezi vhodné respondenty tedy byli zařazeni jedinci, kteří jednak absolvovali výše zmíněný psychoterapeutický výcvik, a současně pracují (nebo následně po ukončení výcviku pracovali) v oblasti sociální práce.

Tento materiál je výsledkem výzkumu, jenž byl realizován v mezidobí let 2016–2017 v prostředí hlavního města Prahy. Vznikl především z popudu zvědavosti výzkumníka a jeho zájmu o prolínání se oborových světů psychologie a sociální práce, neboť sám pracuje v sociální sféře a aktivně se zajímá o možnosti zvyšování kvality svých dovedností a doplňujícího vzdělávání. Před nastoupením do psychoterapeutického výcviku se tedy intenzivně angažoval ve zkoumání možných dopadů této skutečnosti do praxe jeho práce, dokud se z těchto úvah nezrodila zakládající myšlenka pro tento výzkum, podporovaná také malou dostupností materiálů na toto téma. Výzkum by tak kromě přehledu o vnímání přínosu do sociální oblasti po absolvování výcviku jednotlivými respondenty mohl napomoci sociálním pracovníkům zvažujícím participaci v některém z psychoterapeutických kurzů se lépe orientovat ohledně možných důsledků a přínosů pro jejich praxi sociální práce, stejně tak organizacím či zaměstnavatelům v lepším pochopení kvalit takového zaměstnance.

Terminologická poznámka: pojmy psychoterapeutický výcvik a výcvik, dále sociální pracovník a pracovník mají v této práci stejný význam. Respondent a participant taktéž mají v této práci stejný význam.

1. Pojem psychoterapie

Nadcházejícími řádky bude přiblíženo pojetí psychoterapie jako celku, včetně různých náhledů na definice. Pojem psychoterapie je používán především v rámci dvou základních významů, tzv. nadřazených pojmů. Jedná se o slova obor a činnost. (Kratochvíl, 2006, str. 14).

Vymětal uvádí (1997), že pojem samotný pochází z řečtiny a je složen z výrazů „psýché“ a „therapón“. První varianta označuje duši, a to ve formě životní síly, jenž má zdroj sám v sobě. Původně toto slovo znamenalo motýl. Řecké slovo „psychein“ označující sloveso dýchat, bere jako poukazující synonymum skutečnosti ohledně nezbytnosti dýchání k projevu života a zároveň jeho podstatnou podmínku. V dnešním století význam duševní označuje stav psychický, a je tedy vyjádřením pro projevy lidské subjektivity a vědomí, případně prožívání. Jako therapón byl označován služebník božský, či opatrovník bohů. Ve slovesném přenesení (therapeuó) je projevem péče o někoho, či mu sloužit, ale i léčit jej. Doslovným překladem je tedy vyjádření péče o duši. V dnešní době tuto funkci zastávají obory psychologie (Vymětal, 1997, str. 13).

1.1 Psychoterapie jako obor

Z pohledu oboru je psychoterapie vědní disciplína, jak empirická, tak aplikovaná věda. Vzhledem k zasahování do oblastí medicíny a psychologie, je oborem interdisciplinárním. Skládá se, podobně jako jiné klinické obory zabývající se léčbou nemocí a poruch, z části obecné a speciální. Do obecné části náleží teorie, výzkumná data a metody, kdežto do speciální aplikace náležící jednotlivým formám poruch. Empiricky opírající se věda o poznatky získané zkušenostmi, jenž následovně zohledňuje do hypotéz a aplikovaně směřuje jejich využití pro pracovníky v praxi. Nutno podotknout, že v současné době nemá psychoterapie ze svých poznatků jednotnou, obecně přijímanou teorii, nýbrž je v existenci zhruba deset uznávaných přístupů a směrů, z nichž systémově má každý samostatně vymezené teorie osobnosti, poruch, terapeutického procesu a obsahu, stejně tak vlastní výcvikové programy, metody a techniky (Kratochvíl, 2006, str. 14.)

Plevová (2013) doplňuje, že významným zdrojem psychoterapie je také filozofie, neboť ta učí kritickému myšlení, a poukazuje na meze a možnosti lidského poznání, stejně tak zahrnuje do interdisciplinarity i etiku k vymezení co je v procesech žádoucí a co již ne. Sama označuje psychoterapii za obor transdisciplinární, neboť nachází dle jejich slov uplatnění napříč lékařskými (psychiatrie), tak i nelékařskými obory jakožto sociální psychologie, speciální pedagogika apod. (Plevová, 2013, str. 9-10).

1.2 Psychoterapie jako léčebná činnost

Kratochvíl (2012) rozděluje psychoterapii v rámci činnosti do několika směrů, s ohledem na odlišení se vůči ostatním činnostem celkově. Směry vykládá podle toho, čím psychoterapie působí, na co působí, čeho se má dosáhnout, co se při procesu odehrává a kdo působí. Na tyto otázky pak sám dodává odpověď.

Psychoterapie je záměrné léčebné působení pomocí psychologických prostředků, při kterém vzniká pomocí rozhovorů, slov a procesu učení terapeutický vztah mezi pracovníkem a klientem. Jedná se tedy o plánovité léčebné působení cílené na nemoc, anomálii, či poruchu, s vizí upravování narušených činností organismu. Působí se na duševní procesy, které zmíněné stavy a poruchy vyvolávají, a ovlivňuje se tak trpící osoba, jenž hledá pomoc. Hlediskem jsou stavy, duševní funkce, osobnost a činitele poruch jedince. Toto působení má odstranit nebo zmírnit potíže, které se v danou situaci či u konkrétního jedince vyskytují, a ideálně (či dle možností) odstranit i jejich příčinu, a to ve směru, na kterém se klient domluví s terapeutem. Výstupem by měl být pocit naplňování životního smyslu, spokojenosti a seberealizace, vedoucí k pocitu vyrovnanosti. V průběhu procesu pak dochází ke změnám jak v chování, tak v prožívání klienta. Získává se naděje, nastává sebeexplorace, konfrontace s problémy, získává se náhled a zpětná vazba, stejně tak nové informace, jež mohou vést k učení se novým sociálním dovednostem a chování, či sebeprojevení. Na závěr je dodáno, že psychoterapii provádí kvalifikovaná osoba. Za ně jsou považovány osoby s ukončeným lékařským nebo psychologickým vzděláním, stejně tak vyškolené zdravotní sestry nebo sociální pracovníci. K provádění vyloženě odborné a systematické terapie je požadován speciální výcvik (Kratochvíl, 2012, str. 15-16).

Vymětal (1997) ve své knize vymezuje pojetí psychoterapie následující definicí:

„Psychoterapie je především léčbou, ale i profylaxí (primární prevencí) a rehabilitací (terciální prevencí) poruch zdraví, která se uskutečňuje výhradně psychologickými prostředky, tedy prostředky komunikační a vztahové povahy. Psychoterapie představuje zvláštní druh psychologické intervence působící na duševní život, chování člověka, jeho mezosobní vztahy i tělesné procesy tím způsobem, že navozuje žádoucí změny a tak podporuje uzdravu či znesnadňuje vznik a rozvoj určité poruchy zdraví, Vlastní psychoterapie probíhá jako vědomá, záměrná, strukturovaná a vědecky podložená interakce mezi terapeutem a pacientem.“ (Vymětal, J. a kol., 1997, str. 14).

1.3 Cíle psychoterapie

Plevová (2013) stanovuje jako cíl psychoterapie obnovu zdraví člověka. Zdraví zde definuje jako *„Stav úplné tělesné, duševní i sociální pohody.“* (Plevová, 2013, str.11). Současně tedy podrobněji dodává, že cíle terapie vidí jako změny osobnosti a chování jedince, včetně změn týkajících se jeho sociálních vztahů a těchto změn je dosahováno pomocí psychologických prostředků v procesu terapie. Dle jejich slov nejčastějším cílem bývá změna osobnostní, která je podmíněná sebezpoznaním klienta. Ten je veden k sebeakceptaci, kongruenci a korekci jeho případných nepřiměřených postojů. Stejně tak je cílem psychoterapie pomoc s adaptací na nové podněty a podmínky, či podpora v krizové situaci (Plevová, 2013, str. 11–12).

Naproti tomu Kratochvíl (2012) rozepisuje, že existuje dvojí výrazně odlišná definice cílů psychoterapie:

Jako první cíl uvádí možnost odstranění chorobných příznaků, kdy klient či pacient přichází za pracovníkem s nějakými obtížemi a úkolem pracovníka je těchto obtíží jej zbavit, ať už se jedná čistě o zbavení symptomů obtíží, nebo ideálněji odstraněním příčiny obtíží. Tak či tak účelu je dosaženo v momentě, kdy zmizí bariéry, které tomuto bránily.

Jako druhý cíl představuje reedukaci, resocializaci, reorganizaci, restrukturuaci, rozvoj či integraci pacientovy osobnosti skrze psychoterapii. Podle příslušného směru a přístupu v ní se sledují patologické stereotypy v např. interpersonálních

vztazích, různé intrapsychické konflikty, či fixace libida. Následně se usiluje o korekci těchto postojů, osobnost se přetváří ve směru zrání a adaptace, jedinec by se měl přibližovat svému individuálnímu životnímu poslání. Skrze tuto praxi se odstranění symptomů bere spíše jako vedlejší důsledek, hlavní podstatou je stupeň dosažených osobnostních změn, nikoliv kolísání či změny v symptomech (Kratochvíl, 2012, str. 19).

Vymětal (1997) vysvětluje k čemu vlastně cíle v psychoterapii jsou jaké mají být, tj. cíl má být tedy předem daný, jasně zformulovaný, racionálně zdůvodněný a průběžně sledovaný. Od takového cíle se posléze odlišují více či méně doopravdy dosažené výsledky a výstupy z psychoterapie (Vymětal, 1997, str. 30).

1.4 Druhy psychoterapie

Kratochvíl (2012) velice přehledně rozděluje různé formy a druhy terapií, byť připouští, že se logicky dají dělit ze spousty různých hledisek.

Rozlišuje psychoterapii direktivní, ve které působí terapeut na klienta přímým usměrňováním jeho myšlenkových pochodů, postojů a jeho chování. Dává mu rady, někdy i příkazy, vyžaduje splnění určitých úkolů a cvičení. Opakem této formy je terapie nedirektivní. V této terapeut plní roli jakéhosi neutrálního katalytického činitele, který svým neutrálním postojem podněcuje klienta ke slovní nebo emoční produkci, snaží se o vytváření příznivé atmosféry pro klientovu seberealizaci a sebeexploraci a současně se vyhýbá udělování rad či sugescí, stejně tak projevování vlastního názoru. Extrémnější případy nedirektivní terapie byly nazývány jako „mhm psychoterapie“, kdy terapeut nesděloval klientovy ani ano, ani ne, pouze abstraktně nejednoznačné „mhm“.

Psychoterapie symptomatická se zaměřuje na chorobné příznaky, kdežto psychoterapie kauzální se snaží odhalit a následně odstranit příčinu obtíží. K symptomatické terapii se mnohé směry (především hlubinné a dynamické) stavějí velice kriticky, kdy dokládají, že účinek takového přístupu je jen zdánlivý. Ve skutečnosti se však v některých případech bez symptomatické terapie není možné obejít, ať už pro nedostatek času nebo hlavně pro neodstranitelnost kauzálních faktorů. Nicméně, přestane-li mít klient potíže, může se snáze vyrovnávat s problémy.

Podpůrná psychoterapie je zaměřena na porozumění a podporu osobnosti takové, jaká je, nesnaží se osobnost měnit. Zdůrazňuje klientovy pozitivní rysy, snaží se vést k pozitivnímu myšlení a důvěře ve vlastní síly a zvládnutí aktuálních situací a problémů. Naproti tomu rekonstrukční terapie usiluje především o přestavbu osobnosti, a to s pomocí závažnějších zásahů do postojů, motivací a hodnotového systému daného jedince.

Psychoterapie by se dala taktéž dělit na terapie náhledové, které podporují objasnění a porozumění, a tzv. terapie akční, jejichž součástí je podpora náviku potřebných dovedností a učení zvládání problémů (Kratochvíl, 2012, str. 17-18).

Skrze rozdělení dle Plékové (2013) lze např. taktéž technicky dělit psychoterapii na individuální, skupinovou a hromadnou. Individuální, kdy se procesu terapie účastní pouze klient a pracovník, je v praxi nejběžnější a nejrozšířenější formou. Mezi oběma účastníky zmíněného procesu vzniká poměrně intenzivní vtaž, který se samozřejmě odráží jak od nastavení klienta, tak především od osobnosti terapeuta a jeho způsobu práce. Skupinová pracuje se skupinou klientů, a těží především z dynamiky vztahů skupiny vznikající (plánovitě) mezi členy skupiny. Hromadná je naproti tomu postup, kdy pracovník působí na několik či více klientů současně, nevyužívá však již řečené skupinové dynamiky vztahů mezi jednotlivými klienty.

Pléková ještě doplňuje možnostmi moderní doby o terapie či intervence přes internet, ať už s užitím např. aplikace skype, či formou elektronického dopisování nebo skrze telefonní hovor, kdy i tyto formy psychoterapie uvádí jako velice důvěrné a silně osobní (Pléková, 2013, str. 14).

1.5 Současné směry v psychoterapii

Vymětal (1997) popisuje složitost uchopení procesu popsání lidské psychiky, neboť je pozorovatelná jen ve svých projevech, a tudíž je pohled na možnosti jejího popisování značně nejednotný. V důsledku této skutečnosti pak vzniklo mnoho různých směrů psychologických přístupů a psychoterapeutických škol. Nicméně dodává, že v dnešních dobách převládají tendence smíšeného či eklektického používání různých přístupů a směrů, stejně tak se začíná formovat snaha o jejich teoretickou integraci (Vymětal, 1997, str. 32).

Kratochvíl (2006) doplňuje výše uvedené svým popisem, že v současné době neexistuje jednotná teorie psychoterapie. Různé školy představily světu svůj vlastní výklad mechanismů ohledně vzniku psychogenních poruch, vytvořily vlastní metodologii a dokonce i vlastní terminologii. Současně vysvětluje těžkosti při snaze o komplexní klasifikaci všech v současnosti využívaných teoretických přístupů, které s sebou jednoznačně nesou nutnost zjednodušující schematizace. V ní mohou nastat situace, kdy nezdá se, že jsou do stejného směru přiřazeni autoři, kteří by s takovýmto přiřazením zdaleka nemuseli vůbec souhlasit, ovšem schematizace z hlediska větší přehlednosti je dle jeho slov nutná. Proto rozděluje současné směry do deseti různých kategorií na:

hlubinnou psychoterapii, dynamickou psychoterapii, rogersovskou psychoterapii, behaviorální psychoterapii, kognitivní psychoterapii, komunikační psychoterapii, Gestalt terapii, existencionální a humanistickou psychoterapii, dále rozlišuje tzv. jiné přístupy a eklektická a integrativní pojetí (Kratochvíl, 2006, str. 21).

Autor této práce vzhledem ke specifickému pojetí výzkumu nepovažoval za nutné vícero se rozepisovat o jednotlivých směrech a přístupech v psychoterapii jiných než týkající se systemické školy, neboť k tomuto dozajista slouží jiné odbornější teze a práce, ve kterých se případní zainteresovaní čtenáři mohou jistě lépe zorientovat v přehledu a schematizaci jednotlivých rozmanitých psychoterapeutických škol. Podrobný pohled na systemický směr čtenáři mohou nalézt ve třetí kapitole *Systemický přístup*.

2. Sociální práce

2.1 Definice pojmu sociální práce

Matoušek (2001) velice precizně definuje sociální práci následujícím způsobem: *Sociální práce je společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální*

pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života. (Matoušek a kol., 2001, str. 10).

Sociální pracovník pracuje s různými variacemi klientů, kdy může pracovat i s jejich rodinami, příp. za svůj případ může považovat i celou rodinu, je zde také možnost jeho účasti a práce s přirozenými skupinami, např. jako s partami mládeže na městském sídlišti, či opačně s uměle vytvořenými skupinami, jakými jsou např. školní třídy nebo skupiny lidí trávící život v ústavu institucionální či sociální péče nebo ve vězení.

Sociální pracovník dále kooperuje a spolupracuje s organizacemi, nebo dokonce řídí činnost agentur poskytujících sociální služby, nebo vstupuje jako expert do organizací a pomáhá v nich řešit problémy (vůči kterým je kompetentní je řešit), např. formou supervize. Je v kontaktu i s místními komunitami, může působit jako expert i při přípravě některých zákonů a vyhlášek, jindy může určitým způsobem již vzniklé zákony a vyhlášky kritizovat (ať už pozitivně, nebo negativně). Jak je vidno, záběr sociálního pracovníka je poměrně široký.

Ke všemu výše zmíněnému popisuje Matoušek (2008) jistou nutnost disponovat znalostí metod sociální práce. Vytýčenému pojmu metody sociální práce dle jeho slov rozumí většina západních autorit i našich odborníků jakožto určitým vázaným postupům na jednak cílový subjekt (ať už se jedná o práci s jednotlivcem, skupinou, rodinou, komunitou atd.) a současně na jeho aktuální situaci (zdali subjekt mohl být např. sociálně znevýhodněn apod.), stejně tak na relevantní vztahový kontext (jací jsou jeho vrstevníci, vztahy v rodině atd.), někdy se zaměřením i na systémové vazby subjektu (jaká je regionální, národní, či i mezinárodní politika).

V metodách sociální práce je poměrně volné spojení mezi teorií a praxí, jenž ve svých důsledcích praxi sociální práce nadřazuje teoriím. Sociální práce se také na rozdíl od mnoha jiných odborných disciplín zatím příliš nesespecializuje. V rámci vzdělávání sociálních pracovníků se klade důraz na podporu většiny kompetencí, i když samozřejmě je všeobecně uznáváno, že pro náročnější profesní úkony (např. poskytování supervize, výzkumná činnost v oboru ve velkém měřítku nebo řízení a

management sociálních služeb) by měl být daný pracovník vždy to nejvyšší možné vzdělání (Matoušek, 2008, str. 13)

Úlehla (2009) doplňuje, že základním nástrojem sociální práce je především rozhovor (stejně jako u psychoterapie) a uvádí jeho podstatné fáze:

Fáze přípravy, která znamená to vše podstatné, co se děje před samotným pohovorem s klientem, kdy je nutné si pro sociálního pracovníka uvědomit jakou roli bude v intervenci zastávat a čím může pomáhat.

Fáze otevření, v níž se jedná o sjednávání schůzky, pozvání do pracovny, úvodní věty, počátky rozhovoru atd. Jejím cílem je vytvořit pro klienta skrze připojení se bezpečné a přirozené prostředí.

Fáze dojednávání, ve které si klient spolu s pracovníkem vyjasňují nejen formulaci zakázky klienta jako takové, ale i to, co vše může pro klienta dotyčný pracovník udělat a co vše mu může nabídnout.

Následuje průběh rozhovorů, který udržuje pracovní vztahy s cílem řešení klientových obtíží.

Fáze ukončení staví na ověření úspěchu intervence a zpětné vazby ku zhodnocení společné spolupráce.

Následuje další příprava sociálního pracovníka, ať už v podobě seberozvoje, vzdělávání, supervize apod. (Úlehla, 2009, str. 15).

2.2 Cíle sociální práce

Navrátil rozpracovává koncept hlavních znaků sociální práce pomocí Jordana (1987) a skrze ně popisuje možné cíle oboru sociální práce, kdy celkem paradoxně je jedna strana sociální práce vymezena pomocí jejich účastníků, kteří věří, že nejvlastnějším cílem sociální práce je pomáhat, kdežto na straně druhé považují určité skupiny lidí, zejména politikové za cíl sociální práce především sociální kontrolu (Navrátil, 2001, str. 11).

Dle Úlehly (2009) je cílem sociální práce zejména vedení dialogu mezi tím, co si normami společnost vyžaduje, a tím, co jsou přání a tužby klienta. Dialog je přitom nutno rozvíjet formou spolupráce a dodržovat zásady rovnocennosti, sociální

pracovník obzvláště by měl v tomto dialogu zastřešovat pozici prostředníka mezi zmíněnými účastníky (Úlehla, 2009, str. 25).

V současné době je možno se setkat s vymezením cíle sociální práce, jenž je opřené o koncept tzv. sociálního fungování. Navrátíme-li se např. k Navrátilovi, tak dle jeho slov je cílem sociální práce především podpora sociálního fungování klienta v těch situacích, kdy je tato potřeba vnímána a vyjádřena (ať už individuálním či skupinovým způsobem). Sociální práce se primárně a profesionálně zabývá lidskými vztahy, a to skrze souvislosti výkonů tzv. sociálních rolí, resp. sociálního fungování, kdy sociální fungování označuje vztah mezi očekáváním klienta a očekáváním jeho sociálního prostředí (Navrátil, 2001, str. 12).

Praktické cíle moderní sociální práce tkví především v podpoře klienta v jeho schopnosti vyřešit své obtíže, adaptovat se na nároky společnosti a průběžně s nimi se vyvíjet. Tomu se dopomáhá i zprostředkováním kontaktu klientovi s organizacemi, které mu mohou poskytnout zdroje a potřebné služby. Současně sociální práce má napomáhat těmto organizacím a systémům podpory tak, aby pracovali humánně a efektivně, a to ať už prostřednictvím řízení těchto služeb kvalitními a kompetentními pracovníky, jejich supervizí, nebo působením na rozvíjení sociální politiky (Matoušek, 2008, str. 13-14).

2.3 Paradigmata sociální práce

V této podkapitole bude podrobněji vysvětlen ústřední koncept sociální práce, tzv. „sociální fungování“ a to skrze rámec tří zásadně odlišných přístupů k tomuto konceptu.

Navrátil (2001) odkazuje na krystalizaci tzv. „malých paradigmat“ sociální práce ve 20. století skrze tvorbu Payna (1997) a provádí reflexi toho, co z nich plyne pro pojetí sociálního fungování klienta a jeho životní situace.

První z těchto paradigmat označuje jako terapeutickou pomoc (tedy tzv. terapeutické paradigma), kdy za hlavní faktor sociálního fungování je považováno duševní zdraví a pohoda člověka a sociální práce je tudíž v tomto pojetí chápána jako služba a pomoc prováděná především prostřednictvím psychoterapie. Cíl zastánců tohoto paradigmatu je spatřován ve snaze zabezpečit psychickou a sociální pohodu ať už jednotlivcům, skupinám, či komunitám. Současně se bere v potaz, jak moc je

sociální fungování klienta omezováno jeho osobnostními nedostatky. Obraz jeho životní situace je tak určitým způsobem redukován na jeho vnitřní psychologické rozpoložení a stavy jeho psychiky, případně na jejich důsledky (těchto stavů) v rámci schopnosti klienta vypořádat se s nároky a očekáváním jeho okolí. Principem a základním kamenem je tedy důraz na komunikaci a vztah, a to i v případě ve spolupráci klienta se sociálním pracovníkem, kdy zde je očekávána vzájemná interakce takového rázu, že se nepředpokládá změna pouze na straně klienta, ale i na straně samotného sociálního pracovníka. Tento proces ovlivňování, které probíhá simultánně je chápán jako žádoucí a sebe rozvíjející. Komunikace je vnímána jakožto prostředek, kterým klienti mohou získat více kontroly nad vlastními pocity a způsobem uvažování, či chování. Nezbytnou výbavou sociálního pracovníka pro výkon své profese v tomto paradigmatu se jeví být psychologické znalosti a psychoterapeutický výcvik.

Druhé paradigma je označováno jako paradigma reformní, neboť usiluje o reformu společenského prostředí. Zde se představa sociálního fungování pojí s vizí společenské rovnosti i přes různé společenské vrstvy. Klíčovou mantrou se jeví být tzv. postup „zmocňování“ klientů, což znamená podporovat je v jejich možnosti aktivně se podílet na změnách institucí a skrze tuto podporu a solidaritu je dosaženo většího vlivu utlačovaných na vlastní životy. Podle představitelů tohoto filozofického směru totiž nejde pro určité skupiny vrstev ve společnosti (tedy těch utlačovaných) dosáhnout osobního a sociálního rozvoje skrze paradigma terapeutické, kvůli nerovnosti společenského prostředí a nerovnostářsky nastavených podmínek. Aby se tedy sociální a osobní rozvoj mohl uskutečnit, je třeba docílit signifikantní společenské reformy. Výbava sociálního pracovníka pro naplňování cílů sociální práce a potřeb klientů v tomto směru tkví především ve vzdělanosti týkající se politologie, sociologie a sociální filozofie.

Třetí paradigma, označované jako sociálně právní pomoc (poradenské paradigma) osciluje kolem schopnosti klienta zvládat své problémy skrze přístup k odpovídajícím informacím a službám. Sociální práce je zde chápán jako prvek sociálních služeb. V tomto pojetí se tedy vychází vstříc klientovým potřebám co nejvíce, ba řečeno až „na míru“ a současně se kontinuálně usiluje o zlepšování systému nabízených služeb. V rámci metodologie se jedná především o poskytování relevantních informací klientům skrze kvalifikované poradenství, zpřístupňování

zdrojů a mediací, kontaktů a celkové zprostředkování další pomoci a služeb. I u tohoto je pojetí je viditelná snaha o změnu společnosti a systému institucí, aby lépe odpovídali potřebám jejich klientů. V praxi se však sociální pracovníci tohoto paradigmatu uchylují k podpoře kumulací spíše vícero menších změn v životě klienta, které obvykle nevedou k větší sociální reformě. Za klasický případ druhu této sociální práce se dá považovat např. rodinné nebo občanské poradenství. Teoretické zázemí sociálního pracovníka je poskytováno v celkem vyvážené míře oborů práva, sociologie a psychologie.

Byť každé z uvedených paradigmat chápe koncept sociálního fungování vlastním směrem a jejich zastánci mohou být vůči sobě i dostatečně kritičtí, přesto jsou v těchto třech konceptech určité podobnosti, např. tristní skutečnost, že těžší z konceptu změny a rozvoje. Mezi sociálními pracovníky navíc v současné době narůstá zájem o eklektické tendence využívání rozmanitosti oboru sociální práce, a to i včetně skrze kombinace paradigmatických odlišností (Navrátil, 2000, str. 121-123).

2.4 Dilemata v současné sociální práci

Matoušek (2001) také čtenáři předkládá popis soudobých dilemat v sociální práci, které vykrytalizovaly skrze vývoj oboru od 19. do 20. století prostřednictvím rozvinutí se určitých protichůdných tendencí. V první řadě uvádí formalizaci a deformalizaci. Sociální práce jako taková se ve svém vývoji k etablované disciplíně v procesu institucionalizace silně navázala finančně i organizačně na státní správu. Pokud ještě v 19. století byla sociální práce převážně iniciativou církevních organizací, tak již ve zmíněném 20. století byla doménou v tomto oboru státní správa skrze jí organizované služby. Proces formalizace však nikdy nenabyl na úplnosti, respektive nikdy se sociální práce nepřevedla čistě jen do rukou veřejných, samosprávních či státních institucí. V průběhu vývoje sociální práce totiž vznikla pochybnost, zdali státem organizovaná forma sociální práce může nabývat takové efektivity, jako by mohla prostřednictvím zainteresovaných soukromých osob. Takto vznikla snaha o deformalizaci. Ta je charakterizována návratem sociální práce přímo do rukou sociálního pracovníka, který ji vykonává skrze určitou licenci, a pomoc klientům se zajišťuje více v jejich přirozeném prostředí. Na příkladu České republiky by se dal uvést princip rozvoje nestátního neziskového sektoru v devadesátých letech 20. století. Lidé touto formou vykonávají sociální práci jedna jako vzdělání a

specializovaní profesionálové, tak i jako občané vedeni vzájemnou solidaritou. Jak formalizovaná, tak neformalizovaná sociální práce se neustále vyvíjejí současně, a převaha jednoho, nebo druhého směru vždy záleží na aktuální politické situaci.

Následuje profesionalizace a deprofesionalizace, kdy na jedné straně se v rámci oboru sociální práce vyzdvihnula tzv. profesionální skupina pracovníků a započala snahu kontrolovat, typizovat a standardizovat své kompetence v okruhu sociální práce, a na straně druhé se skrze protikladné tendence objevili přívrženci alternativního přístupu sociální práce ke klientům, a to formou zpřístupnění oboru i laikům.

V rámci normativnosti se sociální práce ustanovila jakožto profese pomáhající lidem stojícím tzv. mimo většinou společnost a to tak, aby se této majoritní společnosti dokázali přizpůsobit. Tímto trendem se poměrně znejasnilo pojetí sociální práce, neboť doposud byla chápána jako profese, která poukazuje a definuje sociální problémy a navrhuje možnosti jejich řešení, toto pojetí však bylo redefinováno na boj proti etablované majoritní společnosti. Sociální pracovník však v této rovině přistupuje ke klientovi z určité hodnotové pozice dané normami náležící jeho sociální skupině, ze které sociální pracovník pochází. Opakem je nenormativnost, respektive forma partnerství mezi klientem a sociálním pracovníkem, kdy pracovník podporuje klienta bez jakýchkoli hodnotových podmínek spolupráce.

Polyvalence je situace, kdy sociální pracovník poskytuje služby klientům v nejrozmanitějších životních situacích a skladba jeho klientů je tedy tak vysoce pestrá (senioři, teenageři, lidé s handicapem apod.), kdežto u specializace se sociální pracovník zabývá pouze určitým aspektem sociálního problému, nebo spolupracuje pouze s určitou skupinou klientů (např. manželské poradenství).

Dilema pomoci oproti kontrole již bylo v této práci mírně nastíněno při snaze o definici pojmu sociální práce. Sociální pracovník považuje za stěžejní ve svém oboru klientovi pomoci, kdežto jiné společenské vrstvy (např. politici) se na sociální práci mohou dívat jakožto na nástroj sociální kontroly (Matoušek, 2001, str. 189-192).

2.5 Teorie významné pro sociální práci

V této podkapitole budou představeny hlavní proudy teorie, skrze které se formovala soudobá podoba sociální práce. Jak píše Levická (2003), tak v současné době existuje již přes sto různých teoretických východisek pro sociální práci a „*Táto skutočnosť – ako upozorňujú Engelke, Lussi, S. Staub-Bernasconi, Holstein-Brinkman, Thackeray, Skidmore a ďalší – je prirodzeným dôsledkom rozvoja vedeckého poznania v dvadsiatom storočí. Ale aby som bola aj konkrétna, najrozšírenejšou a najakceptovanejšou teóriou v sociálnej práci je v súčasnosti systémová teória. K ďalším teóriám patria napr. organizačné teórie, ekosociálne teórie, behaviorálne teórie (kam sa zaraďuje napr. aj behaviorálne teória sociálnej práce) apod.*“ (Levická, 2003, str. 3).

Zpracování všech těchto teoretických směrů by samozřejmě vyšlo na několik vědeckých statí samostatně, proto bude pro lepší orientaci čtenáře uveden základní rámec těch, které podobu sociální práce ovlivňovaly nejvíce. Současně se tyto hlavní přístupy více či méně překrývají s hlavními teoretickými východisky, jež se formovaly v psychoterapii (je to logické, skrze počáteční historii 20. století psychoterapie modifikovala sociální práci a tyto obory byly velice provázané). Veškeré sumarizace níže uvedených přístupů byly až na poslední zpracovány dle Navrátila (2001).

2.5.1 Psychoanalýza

Tato psychodynamická perspektiva čerpající z díla Freuda ovlivnila počátkem 20. století nejen sociální práci, ale i kulturu a společenské vědy obecně (byť v současné sociální práci se již příliš neuplatňuje). Jejím principem je především navracení se do minulosti (zvláště do dětství), kde je hledána hlavní příčina problému. Spolupracuje se s poznáním nevědomých prvků, vlastně jde o protipól terapie realitou, klade důraz na otevřené a tolerantní naslouchání.

Psychoanalýza samotná staví na třech základních předpokladech. Zaprvé, lidské jednání (v pojetí tzv. psychického determinismu) je v zásadní míře ovlivněno intrapsychickými procesy. Zadruhé, rozhodujícím pro člověka jsou především fyziologické potřeby, celý jeho život je v pojetí psychoanalýzy vlastně neustálým bojem o udržení rovnováhy vůči nim. Zatřetí, část mentálních procesů probíhá mimo naše vědomí, existuje tedy tzv. nevědomí.

Tímto přístupem se řeší především deprese, poruchy osobnosti, či např. syndrom vyhoření. Koncepty psychoanalýzy pomohly výrazně nárůstu zájmu sociální práce o mentální nemoci (Navrátil, 2001, str. 35-40).

2.5.2 Humanistické teorie

Humanistické směry zdůrazňují spíše pozitivní aspekty lidské přirozenosti, jakožto např. altruismus, lásku či seberealizaci, zajímají se o potenciál člověka v jeho osobním růstu. Vycházejí z podstaty předpokladu, že lidé jsou si rovni a člověk je svobodný, racionálně uvažující jedinec, který se dokáže smysluplně rozhodovat.

Skrze postavu Rogerse vznikl na člověka zaměřený přístup, který tvrdí, že klient ví, jakou změnu potřebuje, a i jakým způsobem se k ní ubírat, lidé mají vrozenou tendenci ke zralosti, růstu a pozitivní změně. Úkolem pracovníka je vytvořit v intervenci atmosféru podporující osobní růst a pozitivní sebepřijetí. Přístup spolupracuje s autentickým prožíváním pocitů účastníků, bezpodmínečným přijetím klienta pracovníkem a jeho empatickým porozuměním. Důležitým pojmem, se kterým pracuje je kongruence, tedy i cílový stav, kdy nastává shoda mezi vnitřním prožíváním klienta a jeho chováním navenek.

Přístup pracovníka ke klientovi je nedirektivní, plný respektu a snahy o naprostou akceptaci klienta takového jaký je (Navrátil, 2001, str. 50-55).

2.5.3 Kognitivně-behaviorální terapie

Tento přístup vlastně vznikl v 70. letech spojením behaviorální a kognitivní teorie. Behaviorální přístup vychází z empirismu, dle něho může být veškeré poznání uskutečněno výhradě prostřednictvím smyslů, zabývá se proto podrobným pozorováním a analýzou chování jedince v určitých problémových situacích. Cílem přístupu je změna daného problémového chování a jeho nahrazení chováním žádoucím. Přístup se opírá o poznatky teorie učení.

Kognitivní teorie vychází naproti tomu z racionalismu, tvrdí, že pro poznání je nesmírně důležitou součástí rozum a k učení dochází na základě interpretace dějů z prostředí. Přístup se tedy zaměřuje na analýzu myšlení a cílem je změnit nefunkční postoje a vzorce myšlení klienta na vzorce žádoucí a funkční.

Hlavními rysy KBT jsou její krátkodobost a časová omezenost (minimálně jedno a maximálně dvacet sezení), intervence je velmi strukturovaná a vyžaduje aktivní a otevřenou spolupráci klienta. Zaměřuje se na přítomnost a specifické problémy, forma práce je spíše direktivní (terapeut zde přebírá roli experta). Výstupním cílem intervence je co největší soběstačnost klienta (Navrátil, 2001, str. 99-106).

2.5.4 Antiopresivní přístup

Tento směr vznikl za účelem čelení problémů vznikajících při strukturálním znevýhodňování menšin ve společnosti (jev nazývaný pojmem oprese). Cílem bylo redukovat diskriminaci a odstraňovat opresi podle principů spravedlnosti, rovnosti a spoluúčasti (participace klienta). Sociální pracovník se skrze svou intervenci snažil o tzv. zmocňování klienta, což znamenalo snahu pomoci jim o získání větší kontroly a moci nad svým vlastním životem a životními podmínkami.

Typickým případem spolupráce mohlo být např. osvojení nových dovedností apod. Základní charakteristikou antiopresivního přístupu bylo pojetí chápání diskriminace jako takové, neboť v něm byla vnímána jako ústřední situace, se kterou sociální pracovník přichází do styku. Bylo také dbáno opatrnosti, aby sociální pracovník případnou opresi klienta ještě více neprohloubil svým jednáním (Navrátil, 2001, str. 139-142).

2.5.5 Rodinná terapie neboli systémový přístup

V 50. letech 20. století se započala vznikat tzv. systémová teorie, zabývající se rodinnými problémy (přístup vnímal rodinu jako systém), které se snažila překonat pomocí dosáhnoutí harmonického fungování celé rodiny. Přístup přinesl novou myšlenku spolupráce celé rodiny při intervenci se sociálním pracovníkem, který současně ke každému členovi rodiny navíc přistupoval jako k dílčí součásti rodinného systému. V problémech systému byly hledány souvislosti s celkovým nastavením a fungováním rodiny.

Přístup se orientoval na práci týkající se především obtíží rodičů s dětmi, či případně i třígeneračních vztahů v rodině. V pojetí systémového přístupu bylo problémové chování jednoho člena rodiny chápáno jako výraz narušených vztahů v celém systému rodiny. Cílem intervence tedy bylo dosáhnoutí systémových změn, ty

posléze vedly ke změnám i u jednotlivých členů rodiny. Změn bylo dosahováno především formou změny komunikace v rámci rodiny jako takové. (Kratochvíl, 2006, str. 253-254). Z toho přístupu následně vzešlo systemické pojetí světa, které bude podrobněji popsáno v kapitole *Systemický přístup*.

2.6 Psychoterapie v sociální práci

Z doposud uvedené teorie dle autora této práce vychází, že nejen v rámci terapeutického paradigmatu je nutné pro sociálního pracovníka být expertem na komunikaci. Sociální pracovník by měl mít přinejmenším také přehled o psychologii a znalostech alespoň jednoho terapeutického směru, neboť se často dostává do situací, kde se tyto znalosti, nebo určité prvky terapeutického vedení rozhovoru mohou vyžadovat, případně být v danou chvíli pro klienta velice přínosné (např. jedná-li pracovník s depresivním klientem, úzkostným či dokonce agresivním). Nehledě na skutečnost, jak moc přínosné dozajista může být pomoc s řešením tzv. praktických problémů (pomoc vyřídít dávky, nalezení uspokojujícího bydlení či práce), vedení rozhovoru je klíčovým prvkem možnosti navázat vztah s klientem a k vytvoření bezpečné a přirozené atmosféry spějící důvěře klienta sociálnímu pracovníkovi. Pokud sociální pracovník má přehled o psychologii a prvcích psychoterapeutických přístupů, povede to k lepšímu rozvoji výše zmíněného, navíc mu bude usnadněna práce s dalším důležitým a ba i klíčovým stavebním kamenem práce sociálního pracovníka, a tou je empatie. Jak píše Fischer (2008), z psychoterapeutických postupů pro sociální práce lze především doporučit naslouchání a nedirektivní rozhovor. Na druhou stranu u sociálního pracovníka, který zná prvky psychoterapeutického směru (nebo směrů) a lépe se mu tedy tímto pádem komunikuje a pracuje s klienty, by se mohlo zvyšovat riziko manipulace či zneužití klienta, už tak podporované mocenskou nevyrovnaností rolí účastníků intervence sociální práce (kdy klient může býti na sociálním pracovníkovi závislý, a sociální pracovník má tu moc rozhodovat o dalším postupu a způsobu řešení aktuální životní situace klienta), je zde samozřejmě na místě tedy využívat dostupných přínosů např. supervize či znalostí etiky (Fischer a kol., 2008, str. 177-178).

Levická (2003) se vyjadřuje na otázku, zdali chápe sociální práci spíše jako poradenství nebo terapii takto „*Osobne by som nestavala otázku takto. Oboje má v sociálnej práci svoje miesto. Ak by sme sa rozhodovali podľa objemu vykonanej*

práce, asi by to bolo poradenstvo. Našťastie. To ale neznamená, že terapia by nemala mať rovnocenné miesto v praxi sociálnej práce. Z definícií sociálnej práce môžete vidieť, že táto profesia sa orientuje na podporu, sprevádzanie, vedenie klienta a tiež na praktickú pomoc. Nedá sa teda tvrdiť, že sociálna práca by bola viac poradenstvom, či terapiou.“ (Levická, 2003, str. 3).

Pavlíková a Honzárková (2010) taktéž uvádzajú pri svojom popisu sanace rodiny v sociálnej práci, že ta môže nabývať rôznych foriem podob, od podpory rodiny skrze zaškoleného dobrovoľníka, až po psychoterapie poskytované odborným pracovníkom celej rodiny či jednotlivým jejím členom (Pavlíková, Honzárková, 2010, str. 140).

3. Systemický prístup

V této kapitole budou představeny hlavní rysy systemického přístupu a taktéž uvedeny filozofické směry, ze kterých tyto rysy vycházejí. Následně budou nastíněny hlavní prvky systemické terapie a poradenství, spolu s ukázkou možností systemického dotazování.

3.1 Základní charakteristika systemického myšlení

Pro lepší orientaci čtenáře v textu budou vymezeny základní pojmy, které se budou frekventovaně vyskytovat v následujících podkapitolách a které současně znázorňují jedny z prvních prvků systemického přístupu, které budou představeny v této práci. Těmito pojmy se rozumí „systém“, dále „systemický“ a posléze vymezení pojmu „problém“ z hlediska systemického vnímání této kauzality.

3.1.1 Základní pojmy

Adjektivum „systemický“ je sám o sobě poměrně velice obecný význam odvolávající se ke všemu, co může souviset s výrazem „systém“. Aby došlo tedy ke zpřesnění vymezení myšlenkového kontextu, je vždy zapotřebí mít přesnou definici daného typu systému, který máme na mysli a současně je nutno vědět, v jakém myšlenkovém kontextu se v rámci používání tohoto pojmu pohybujeme.

Např. Ludewig (2011) polemizuje, že při užití pojmu „systemické myšlení“ narážíme na odkaz ze systemické teorie, která vyšla z poznatků systémové vědy, a předmětem systemického myšlení jsou základní otázky lidské existence, především týkající se problémů lidského poznání a bytí. Ve svém psaní často odkazuje na

Maturanu (2002) a jeho teorii biologických systémů, proto budou pro přehled základy jeho práce shrnuty (Ludewig, 2011, str. 14-18).

Maturana tvrdí, že člověk je jedinec tvořený operačně a funkčně uzavřeným nervovým systémem, který není schopen rozlišit mezi vnitřními a vnějšími spouštěči, tedy respektive že vnímání člověka, či určité iluze, vnější nebo vnitřní podněty, to vše je pro náš lidský nervový systém v podstatě neodlišitelná věc. A to proto, že lidské poznání je dáno jeho biologickou náturou, není tudíž určováno objekty vnějšího světa kolem nás, ale strukturou našeho organismu skrze náš biologický fenomén: stručně řečeno, člověk vidí to, co vidí a vnímá to, co vnímá, slyší a chápe to, co slyší a chápe. Aby toho nebylo málo, dalším prvkem lidského poznání je kromě výkonu našeho organismu jeho vázanost na subjekt, tedy poznání jako takové je nepřenosné. Nikdo z nás doopravdy neví, jak vnímají svět ostatní jedinci, můžeme o tom akorát komunikovat skrze náš jazyk, nicméně a opětovně to, zdali dotyčný pochopí, co mu zrovna skrze komunikaci předáváme tak, jak jsme to mysleli už zase jistě vědět nemůžeme (Maturana, 2002, str. 5-34).

Von Schlippe a Schweitzer (2006, str. 45) k tomuto tvrdí, že systém se pozorovateli sám neprezentuje, ale pozorovatel jej sám objevuje. Vyjádřeno citací Konečného (2007, str. 93) *„každý aktuální okamžitý stav systému popsany pozorovatelem není ničím více ani méně než iluzí jediné alternativy danou zorným úhlem pozorovatele“*.

Kratochvíl (2006, str. 270) přidává informaci, že „systém“ vlastně ani objektivně neexistuje, nachází se pouze v myšlenkách a výrocích pozorovatele. Důležitějším faktem pro něho však je skutečnost, že systemické uvažování obrací dosavadní zkušenost s vnímáním pojmu „problém“, neboť dřívější teze systémové teorie „systém vytváří problém“ otáčí formou „problém vytváří systém“.

Dalším zajímavým pojmem o pohledu na vnímání systémů by mohla být „puntuace“. Gjuričová a Kubička (2003) tento jev rozepisují jako členění vnímaných systémů na širší systémy, podsystémy a subsystémy. Přirovnávají tento proces k tvoření souvětí pomocí vět, které tvoříme pomocí slov (Gjuričová, Kubička, 2003, str. 17)

3.2 Systemické myšlení

Ludewig (1994) co se týče systemického myšlení, jej schopně shrnul do šesti tezí: 1. Vše, co je vyřčeno, je vyřčeno pozorovatelem. 2. Tento pozorovatel je živý jedinec, používající své výroky jako jazyk sobě vlastní. 3. Vše vyřčené je tvořeno prostřednictvím jazyka (tzv. „jazykováním“). 4. Realita jako taková je vlastně pouhý argument v každé samostatné konverzaci. 5. Systémy jsou komplexní jednotky utvářené prostřednictvím komunikace (jazykování). 6. Systemicky uvažovat, znamená se na tyto systémy zaměřovat (Ludewig, 1994, str. 30-38).

Ve své jiné knize Ludewig (2011) více rozvádí výše zmíněné myšlenky. Opětovně odkazuje na Maturanu (2002) a přibližuje biologické zákonitosti k bližšímu pochopení systemického uvažování. Biologická autonomie člověka je daná, činí ho nepřístupným intervencím vnějšího světa, výjimkou vlivů, které jsou pro náš organismus přínosné. Ovšem zde je podstatné to, že právě tento živý organismus určuje, zdali tyto příznivé vlivy mohou být na nás účinné, nikoliv vlivy samotné (samozřejmě na člověka mohou působit i jiné vlivy než jen pozitivní, ovšem i v případě destruktivních vlivů je to ve výsledku opět biologická struktura živého organismu, která určí, zdali tyto vlivy dokáží narušit či přetížít jeho schopnosti). Odlišnou formou k těmto fyzikálním a biologickým fenoménům se však v našem světě vyskytuje komunikace. Komunikace jako proces existuje vlastně jen v časové dimenzi, nikoliv ve fyzikálním prostoru, musí být tedy neustále obnovována, aby nezanikla. Z této skutečnosti plyne zásadní aspekt, a to že komunikace je tedy každým okamžikem otevřená změnám.

Pro lepší orientaci čtenáře v textu bude následovat malé shrnutí. Systemické myšlení považuje člověka, tj. pozorovatele za zdroj veškerého poznání, a tedy i veškeré reality. Vzhledem k tomu, že pozorovatelé (lidé) nejsou na světě sami a jsou to sociální bytosti, je nutno brát v potaz i jejich sociální existenci, naplňovanou skrze jazyk a komunikaci (Ludewig, 2011, str. 17-21).

Kratochvíl (2006, str. 270) souhlasí a doplňuje, že ona „realita“ doopravdy žádnou realitou být nemusí, vše je tvořeno pouze komunikací mezi jednotlivými pozorovateli a jak již bylo výše popsáno, ti nemají žádný řádný způsob k objektivnímu poznání skutečného světa kolem nich, a navíc se nemohou utvrdit jinak než přes to, co si sami sdělují. Každý další pokus o snahu objektivizace může

vést maximálně k souhlasu ostatních pozorovatelů, ale ne k nezávislému a faktickému poznání reality.

Jak tedy Ludewig (1994, str. 43) píše, komunikace a jazyk je klíč a pomocí jazyka lidé popisují a vytváří vše okolo sebe. Paradoxně však pokaždé, kdy se jedinec pokusí popsat nějaký prvek lidmi naprosto nedotčený, vede tato snaha pouze k dalšímu popisu, a je tudíž marná. Člověk tak zůstává navždy zachycený v éře popisu. „*Jako osamělý tvůrce svých realit je člověk vyloučen právě tak z nezávislého objektivního světa jako z psychiky druhých lidí. Může se ovšem chápat (a popisovat sebe) jako komunikativní bytost, a tak poznávat, že existují druzí lidé strukturálně stejného druhu, se kterými komunikuje.*“ (Ludewig, 1994, str. 44). Podle této citace lze komunikaci pojmut jako možnost kooperativního zvládnání problému, což je jedním z hlavních prvků intervence jak u psychoterapie, tak v sociální práci.

Některé teze systemického myšlení byly ve své době samozřejmě poměrně radikální. Např. tvrzení dvou systemických průkopníků (S. Shazer, Kim Insoo Bergová), že terapeut je sám aktivním participantem v probíhající terapii, a nemůže být tedy vždy objektivní, nestranný a nezaujatý. Společně, jak terapeut, tak klient vytvářejí prostor pro změnu, ovšem zdali to bude vytvořený prostor pro pozitivní změnu nebo negativní, to už je pouze na tom, jak si to tito dva účastníci individuálně uspořádají. Dalším poměrně radikálním tvrzením na tehdejší dobu mohla být teze neexistence nespolupracujících klientů. S. de Shazer a jeho společníci tvrdili, že klient je vždy připraven spolupracovat, ovšem jen ne vždy podle představ terapeuta či sociálního pracovníka (Zatloukal 2009, str. 3).

3.3 Druhy pojetí systemického myšlení.

K lepšímu pochopení systemického myšlení však nestačí jen stručná charakterizace od různých autorů. V této podkapitole jsou proto představeny hlavní směry, ze kterých systemický přístup postupně přijímal či eklekticky vybíral myšlenky, ideje a filozofie. Zároveň slouží jako možnost doplnění celistvosti obrazu o vývoji systemického myšlení do současné podoby.

3.3.1 Konstruktivismus

Z trochu jiného úhlu pohledu se na systemické uvažování snaží dívat Zatloukal (2007, str. 188) a při popisu jeho historického vývoje uvádí hlavní dvě teze, ze

kterých vzešlo, a těmi jsou radikální a sociální konstruktivismus. Oba tyto filozofické proudy mohou být stručně popsány pomocí Kratochvíla (2006), který popisuje radikální konstruktivismus jako myšlenkový proud dle, kterého lidé neodhalují svět skrze své poznávání, nýbrž si jej sami vytvářejí, respektive realita je individuální konstrukcí (přesněji systémem) každého jedince. Kdežto sociální konstruktivismus předkládá pojetí světa spíše jako sociální konstrukt, nikoliv pouze individuální, neboť to, co je pro nás skutečné se spoluvytváří shodou více jedinců, prostřednictvím komunikace v jazyku (Kratochvíl, 2006, str. 270).

Von Schlippe a Schweitzer (2006, str. 64) by k sociálnímu konstruktivismu mohli doplnit, že to, co považujeme za realitu kolem nás, jsme se naučili vnímat jako skutečné během neutuchajícího a dlouhého procesu socializace.

Excelentní příklad této socializace prezentuje Gjuričová a Kubička (2003, str. 30), kdy v textu vytyčí imaginární situaci setkání ženy a muže z naprosto odlišných světů. Následně pak na jejich setkání ukazují postup, v jakém smyslu fungují naše sociální přesvědčení o realitě – muž a žena spolu nezbytně začnou žít, neboť jsou izolovaní od okolního světa, a v praktickém zájmu si rozdělí své aktivity a činnosti. Tyto mohou kdykoliv změnit, i jejich způsob realizace. Nicméně, pro jejich děti, tj. druhou generaci jsou již tyto činnosti rozdělené „dle zvyku“ skrze princip „takto to dělali rodiče“. Pro potenciální vnuky a vnučky (třetí generaci) dotyčného muže a ženy je již význam zvyku dokonce odosobněný, neboť „takto se to v naší společnosti přeci dělá“, pro následující generace je toto rozdělení již znakem reality, pro ně „už takto funguje svět“. Předáváním tradic, zvyků a dalších socializačních prvků se vytrácí povědomí o původním poslání těchto sociálních činností, za jaké funkce tyto interakce vznikaly a pomalu se jim přisuzuje jiný, nový význam, který získává status faktu, tedy obecně přijímané pravdy a objektivní reality (Gjuričová, Kubička 2003, str. 30).

3.3.2 Narativní pojetí

Vzhledem k použití narativní formy rozhovoru v tomto výzkumu je více než přínosné, pokud v tomto oddílu bude zpracován teoretický základ narativního pojetí, který je navíc dalším důležitým proudem vycházejícím ze systemického myšlení.

Dle Gjuričové a Kubičky se s konstruktivismem právě pojí i používání tzv. narativních metod či metafor (Gjuričová, Kubička, 2003, str. 29). Představují stručně

historické hledisko o vždy vnímané síle slova, a především lidských příběhů, a dodává, že teprve až koncem 20. století začal odborný svět hledat inspiraci i také v narativním pojetí poznávání. Definují narativní přístup jako určitou formu převypravování životních příběhů konkrétních jedinců, která se právě opírá především o konstruktivistickou praxi systemického myšlení, v níž se však nové diskurzy zde objevené považují za vytvářené, nikoliv objeované – ve vztazích obecně si dle narativního přístupu neustále konstruujeme představy o našich blízkých, a podle těchto vztahů jednáme (Gjuričová, Kubička 2003, str. 37).

Kratochvíl (2006) rozebírá narativní pojetí jakožto princip, který pracuje s lidskými osudy spíše formou příběhů skrze vypravování, a jak jsou tyto příběhy pojímány se může různě měnit v časovém horizontu i v závislosti na daném vypravěči, posluchači či čtenáři. Co je však podstatné, jedinec svým vyprávěním přiřazuje k určitým událostem nebo aktérům v něm nějaký konkrétní význam. Vypravěč však nevypráví jenom své osobě. Naopak, většinou své zážitky s někým sdílí (rodina, přátelé, členové společenství), touto cestou se tak vytváří společná sociální realita. Příběh se následovně s každým novým převyprávěním pozměňuje. Toto jsou hlavní principy narativní přístupu, neboť např. v narativní terapii jde o jakousi dekonstrukci původních významů, či pro klienta zdánlivě nevyvratných přesvědčení. Zároveň se hledají nové významy a nové souvislosti, díky kterým může nastat „rekonstrukce“ těchto starých významů, a touto formou je možno pomoci klientovi překonat jeho obtíže. Takto se naskýtají nové možnosti pro další vývoj vnímání klienta a jeho celková situace se tak stává perspektivnější. Terapeuti se stávají namísto znalců spíše prostředníky, či lépe tzv. spoluautory příběhu, jejichž expertízou je vytváření podmínek pro změnu (Kratochvíl 2006, str. 271).

Navážeme-li zpět na Gjuričovou a Kubičku (2003), tak ti sumarizují, že narativní přístup pojímá lidskou identitu jako tvořenou v sociálních diskurzech, a tedy s možností proměňovat se v nich a nabývat nových hodnot. Narativní terapie může být prostředím, kde se tyto hodnoty mohou dekonstruovat, a klienti tak mohou nabývat nových přesvědčení, nebo informací o sobě samých. Terapeut či sociální pracovník pracuje s výjimečnými událostmi, snaží se spíše vzdalovat od obtíží klienta, zajímavou technikou je např. kladení tzv. nevědomých dotazů (opak rétorického dotazování), v nichž má klient nebo jiná daná osoba uhádnout správnou odpověď. Nevědoucí otázky otevírají témata nepředvídaná a nepoznaná, a mohou

tudíž vyvolávat příběh, jenž obsahuje odpověď na otázku, která je zároveň klíčem k porozumění. Podstatou narativního přístupu je proces práce s jazykem, neboť vyjadřování vlastními slovy nám ukazuje možnou podobu našeho vlastního života, který máme vysněný a jemuž dáváme přednost. Ovšem pracujeme-li s tímto jazykovým diskurzem, poté jej svým způsobem začínáme uskutečňovat, a dáváme mu tak naši narativní realitu (Gjuričová, Kubička, 2003, str. 38-39).

Von Schlippe a Schweitzer (2006, str. 64) doplňují, že to, co považujeme za skutečné, jsme se naučili vnímat jako skutečné během neutuchajícího a kontinuálního procesu socializace po velmi dlouhou dobu. Lidé nežijí osamoceně, ale vždy v nějakých sociálních souvislostech. Shrnuto Brunerem (1991, str. 4), lidé organizují své zkušenosti a vzpomínky na události především pomocí narativního procesu.

Kratochvíl dodává, že člověk je bytost narativní (má tendenci k vyprávění příběhů) a své příběhy vytváří skládáním jednotlivých zážitků a zkušeností ze sledu svých životních událostí. Nejenom vyprávěním samotným, ale právě pomocí skrze sdělené významy v příběhu člověk spolu s ostatními vypravěči vytváří společnou sociální realitu (narativní přístup vychází ze směru zvaného sociální konstruktivismus, který chápe tvoření reality světa jako neindividuální, ale společensky sociální proces – skutečnost a vnímání reality se utváří shodou vícero pozorovatelů, a prostřednictvím sdělování a sdílení informací v rozhovorech). (Kratochvíl 2012, str. 271).

Vzhledem ke skutečnosti, že v rámci výzkumu byla použita forma narativního rozhovoru s participanty, je zde narativnímu přístupu věnováno více prostoru pro lepší možnost orientace ve výzkumné části této práce. Níže budou uvedena přímo specifikace týkající se principu narativní rozhovoru.

Podstatou narativního rozhovoru je tedy nahlížení na zkoumané skutečnosti z hlediska narativní perspektivy: *„každá metaforická perspektiva něco osvětluje a něco zakrývá, či takříkajíc na něco zaostřuje...tímto způsobem je možné říci, že narativní perspektiva zaostřuje na prožívanou biografickou zkušenost a její význam“* (Čermák, 2002, str. 426). Důležitým principem narativního rozhovoru je i další skutečnost, která by neměla být opomenuta, a tou je aktivita výzkumníka, neboť co se týče strukturalizace, je velice omezená (ba minimální) tím pádem je zde sice vytvářen prostor pro spontánní zprostředkování respondentových zkušeností, ovšem

Čermák dodává, že narativní rozhovor má participační povahu, tedy že výzkumník samotný se podílí na spoluvytváření daného vyprávění, a jeho následné interpretaci (Čermák, 2002, str. 429-430). Problematika interpretací dat výzkumníkem je podrobněji nastíněna v kapitole Diskuze.

Hlouběji zpracovaná hlavní myšlenka narativního rozhovoru se nachází v knize *Interviewing as qualitative research*, která formou literární citace zní: „*at the very heart of what it means to be human is the ability of people to symbolize their experience through language*“ což v překladu znamená „*v samém jádru toho, co znamená být člověkem, je schopnost lidí symbolizovat své zkušenosti prostřednictvím jazyka*“ (Seidman, 2006, str. 8).

Slovy L. Zatloukala je k tématu objektivity takového narativního rozhovoru možno dodat informaci, že narativní zkoumání se oprošťuje (vlivem narativního vnímání reality) od chápání jednotlivých událostí modelem lineární kauzality (A je příčinou B), a nahrazuje jej modelem kauzality cirkulární (změna A ovlivňuje B, změna B zpětně ovlivňuje A, a takto stále dokola). Tato skutečnost je další možné plus, vzhledem ke komplexnosti příčin, činitelů a faktorů ovlivňujících získávání zkušeností jednotlivých respondentů skrze absolvování výcviku a následného ovlivňování jejich pracovní praxe těmito zkušenostmi (Zatloukal, 2007, str. 76).

3.3.3 Kybernetika prvního a druhého řádu.

Podle von Schlippeho a Schweitzera (2006, str. 40) se pod pojmem kybernetika skrývá jakýsi program k popisu regulace a řízení systémů. Kybernetika prvního řádu se zabývá vývojem teorií o těchto pozorovaných systémech, kdežto kybernetika druhého řádu se zaměřuje na vývoj teorií o pozorovatelích, kteří tento systém pozorují. Tyto teze a jejich směřování se velice rychle ujaly v myšlenkových proudech druhé poloviny 20. století, a především se uchytily v rodinné terapii.

Kratochvíl (2006, str. 270) dodává, že systemický přístup sám o sobě, je kybernetika druhého řádu. Dále rozvádí, že se odlišuje od kybernetiky prvního řádu (systémového přístupu) zaměřováním právě kyberneticky na kybernetiku jako takovou. Snaží se přijít na to, jakým způsobem kyberneticky funguje lidské poznání (Kratochvíl 2006, str. 270).

Schlippe a Schweitzer (2006, str. 40) by k výše uvedenému mohli přispět svým příkladem, kdy popisují, že vlastně dochází k vytváření systému i v situaci, kdy spolu terapeut či sociální pracovník a klient hovoří o svém problému (o svých systémech). Terapeut se stává jedním z aktérů tohoto systému.

Je také důležité rozlišovat pojmy systémový přístup a systemický přístup píše Konečný (2007), což jde právě pomocí principů kybernetik prvního a druhého řádu - systémový přístup nahlíží na rodinu jako na systém, který je otevřený. Terapeut či pracovník, je v pozici experta na komunikaci, který může zvenčí zasahovat pomocí intervence, a tím pádem měnit probíhající vzorce chování prostřednictvím vnášení nových informací. Kybernetika prvního řádu v intervenci sociálního pracovníka bude představovat spíše direktivnější přístup (Konečný 2007, str. 92).

Systemický přístup naproti tomu vnímá rodinu jako uzavřený systém, a vnášet do něho informace ke zprostředkování změny je nebezpečné, a nese s sebou velikou zodpovědnost, neboť podle systemického myšlení není možné předpovědět, jak bude informace rodinnými příslušníky zpracována, a nikdo tím pádem netuší, jaká bude následná reakce, včetně sociálního pracovníka samotného. V tomto případě je východiskem změna definic obtíží, a hledání jiných úhlů pohledu a kontextů (Konečný 2007, tamtéž).

Cílem systémové terapie je tedy změna prvního řádu, což znamená změnu v systému, díky které se opustí symptom obtíží. Na příkladu rodiny terapeut pomocí intervencí zapříčiní, že rodina už daný symptom nebude nadále vyhledávat. U systemické terapie je cílem změna druhého řádu, a to prostřednictvím rozhovorů, (tzv. jazykováním), což „vyvrcholí“ redefinicí daných obtíží, a dá průchod novému pohledu na systém. Terapeut zde je expertem na komunikaci. Na rozdíl od kybernetiky prvního řádu, kybernetika druhého řádu se orientuje převážně na kauzalitu cirkulární. Forma cirkulárního dotazování v systemickém přístupu bude představena v následující podkapitole (Konečný, 2007, str. 98).

3.4 Systemické dotazování

V této podkapitole bude uveden stručný přehled možností systemického dotazování. Z teorie pro autora této práce vyplynulo, že jak v psychoterapii, tak v sociální práci během intervence pracovníka s klientem hraje klíčovou roli

schopnost naslouchání a vedení rozhovoru. Systemický přístup skrze svá různá pojetí technik dotazování nabízí excelentní příležitost, jak rozvíjet komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem, s ohledem na výstup informací, které může pracovník od klienta touto formou získat, stejně tak přínosné jsou tyto druhy dotazování i pro klienta, neboť mu určitou formou rozšiřují nahlédnutí nad svou vlastní aktuální situací a motivují jej k většímu přemýšlení o ní.

Tyto autorem výše vyvstanuvší teze podporují Schlippe a Schweitzer (2006) popisem významné role otázek samotných při jejich použití v intervenci, neboť dle nich je nemožné klást otázky tak, aniž by se nevyvolaly u tázané osoby její vlastní myšlenky. V systemických přístupech nejsou tedy otázky jen pouhým způsobem získávání informací, ale pomocí nich se další informace mohou vytvářet a vznikat. Každá otázka je vykonstruována a kladena takovým způsobem, aby potenciálně mohla narušit obvyklý způsob vnímání skutečností klientem, a ponoukala jej k novým úhlům pohledu na jeho situaci (Schlippe, Schweitzer 2006, str. 99-100).

3.4.1 Úvodní a závěrečné dotazy

Úvodní otázky jsou základním klíčem z hlediska možností ubírání se rozhovoru a mohou tudíž ovlivnit, jestli rozhovor povede do např. slepé uličky (či nikoliv), nebo bude-li se ubírat společnou cestou nalézání řešení obtíží klienta. Pro lepší představu čtenáře budou v textu vždy k dané podkapitole uvedeny příklady konkrétního systemického dotazování. Tyto dotazy byly vždy čerpány z absolventské práce Martince (2014) nebude-li tomu uvedeno jinak, který tyto dotazy konstruoval pomocí vedení textu od Schlippeho a Schweitzera (2006). Autor této práce pak dotyčné dotazy vždy trochu více přizpůsobil této konkrétní diplomové práci, např. záměna termínu terapie na spolupráce apod.

Úvodní dotazy tedy mohou nabývat např. těchto podob: *Co by se dnes muselo stát, aby toto sezení rovnou bylo to poslední? Kterou otázku si přejete dostat jako první? Komu z rodiny se v uplynulé době vedlo nejlépe? Co by se dnes mělo stát, aby to byl dobrý rozhovor?*

Závěrečné dotazy pak: *Co si myslíte, jak dlouho nás ještě budete potřebovat? Předpokládejme, že by dnes naše spolupráce z nějakého důvodu musela být ukončena, co byste pak dělal? Jak dlouho byste se chtěl v budoucnu scházet – rok, dva roky, pět let nebo dvacet let?* (Martinec, 2014, str. 22).

Schlippe, Schweitzer (2006) dodávají, že do úvodních dotazů se často mohou napasovat otázky lineární, jejichž účelem je pátrat po informacích a cíleně tak zlepšovat exploraci sociálního pracovníka vzhledem k obtížím klienta, či jeho představě s čím vlastně na danou intervenci klient přichází. Ruku v ruce k tomuto slouží závěrečné otázky, které zlepšují orientaci v rozhovoru bádáním po možných koncích intervence a započínáním nabádání klienta k formulaci zakázky (Schlippe, Schweitzer 2006, str. 101-120).

3.4.2 Cirkulární dotazování

Chápání pojmu kauzalita skrze systemické uvažování již bylo v této práci zřehledněno. Cirkulární dotazování jsou rozšířeným nástrojem zmíněného uvažování v rámci systemického přístupu, a tyto dotazy vycházejí z předpokladu, že veškeré jednání aktérů, kteří jsou účastníci konkrétního sociálního systému, je pobídkou ke komunikaci. Cirkulární otázky se poté snaží zviditelnit právě tyto prvky, a to formou určité okliky, kdy se pracovník dotazuje klienta na jeho pocity pramenící z jednání ostatních aktérů sociálního systému. Touto formou jsou zprostředkovány nové pohledy na klientovu situaci a jsou tak zviditelňovány vztahové vzorce mezi jednotlivými aktéry systému. Je tedy napomáháno vzájemnému porozumění a je snadnější touto cestou objasnit již vzniklá (či stále vznikající) nedorozumění. Symptomy obtíží jsou tedy vnímány jako procesy, které si mezi sebou vytvářejí skrze vlastní jednání (tedy komunikaci) veškerí aktéři sociálního systému. Smyslem cirkulárního dotazování je tudíž i snaha nasměrovat klienta ku přemýšlení mimo tento obvyklý vzorec jednání, aby klient byl nucen použít při hledání odpovědi tzv. novou perspektivu (Schlippe, Schweitzer 2006, str. 101-104).

Cirkulárními dotazy mohou být např.: *Co váš pláč znamená pro vaši ženu? Jak na vaše chování reaguje váš syn? Pro koho je to, co dělá vaše dcera, problémem?* (Martinec, 2014, str. 23).

3.4.3 Otázky orientované na řešení

Schlippe a Schweitzer (2006) také uvádějí skutečnost, že klient sám je většinou přímočaře zaměřený na svůj problém (přece kvůli němu vyhledává pomoc, je tedy pro něho tristní), nicméně dlouhodobé zaměření se pouze na problém může mít negativní vlastnosti týkající se zúženého vnímání věcí, které přitom v životě klienta fungují. A právě na tuto oblast se zaměřují otázky orientované na řešení. Pobídne-li

pracovník klienta ku srovnání problémového období vůči období bez obtíží, vyjasňují se vztahy mezi těmito obdobími.

Dále také popisují s tímto související otázky na zdroje, které se užitečně mohou doptávat klienta na oblasti jeho aktuální situace, ve kterých je zrovna spokojen, nebo ve kterých se cítí být kompetentní. Dotazování na klientovy zdroje může mít velice důležitou působnost, zvláště v případech, kdy je klient přesvědčen o bezvýchodnosti své situace.

Jednotlivé druhy dotazování se občasně prolínají mezi sebou (otázky zaměřené na řešení mohou být považovány za otázky orientované na konstruování možností), jedním z nejspecifičtějších druhů je tzv. zázračná otázka, která pracuje právě s představivostí klienta v ohledu nastanutí imaginárního zázraku. Více o této technice však bude uvedeno v samostatné následující podkapitole. (Schlippe, Schweitzer 2006, str. 117).

Příklad otázky na zdroje: *Co byste ve svém životě chtěla zachovat takové, jaké to doposud je? Co se vám na vašem životě líbí?*

Příklad otázky na výjimky: *Kdy se problém neobjevil? Co jste v té době dělal jinak?* (Martinec, 2014, str. 24).

Podobné souvislosti předkládá i Zatloukal (2009), a tvrdí, že snazší a efektivnější je soustředit se věci, které již fungují. Jako příklad uvádí slavný výrok Steva de Shazera (1993) týkající se klienta, jenž čeká před dveřmi, za kterými se nachází jeho možný pohádkový život. Shazer zde inklinuje, že k výslednému projití těmito dveřmi není třeba dopodrobna zkoumat zámek, ale spíše nalézt vhodný klíč. Tento jednoduchý příklad krásně shrnuje princip systemického myšlení orientovaného na řešení, a to, že není nutné vždy znát veškeré detaily problému k docílení jeho překonání. Každé pravidlo má dle teorie systémů svoji výjimku. Pokud je klient v depresivní náladě, pak vlastně jakýkoliv jiný stav oproti depresi je vlastně výjimkou. Sociální pracovník se může snažit tyto výjimky zachycovat a pracovat s nimi, neboť změna vytváří rozdíl oproti původnímu stavu, a to je velice slibné pro možné překonání obtíží. Zatloukal dále dodává, že i malý kamínek může spustit velkou lavinu. S každým dalším sezením se klientův život může měnit pomalu, ale jistě k lepšímu (byť sebemenšími krůčky) a tudíž by se sociální pracovníci měli zaměřovat na tyto jednotlivé změny, které posouvají klienta k cíli. Okamžiky a chvíle, kdy jsou klientovy obtíže méně intenzivní, nazývá Zatloukal

výjimkami z problému, a podporuje snahu o jejich identifikaci a rozvoj, neboť nakonec mohou vyústit v pravidelnost. K těmto skutečnostem se pojí i technika oceňování klienta. Skrze chválu jeho pokroku a těch aspektů jeho života, které mu fungují, můžou být zdůrazněny možnosti, které klient má (Zatloukal 2009, str. 9).

3.4.4 Zázračná otázka

Technika otázky na zázrak vznikla shodou okolností, kdy Insoo Kim Bergová zaexperimentovala skrze intervenci s klientem, který prohlásil, že mu snad pomůže již jen zázrak. Následně byl klient vyzván, aby si představil, jak budete vypadat jeho svět poté, jakmile zmizí jeho obtíže. Steve de Shazer (2014) původně formuloval posléze otázku na zázrak následovně: *„Představte si, že jednou v noci, když jste spal/a, došlo k zázraku a váš problém byl vyřešen. Jak byste se o tom dozvěděl/a? Co by bylo jinak? Jak by to zjistil váš manžel/žena, aniž byste se mu/jí o tom zmínil/a?“*. Otázka je tedy postavena tak, že se stane imaginární zázrak, v jehož důsledku se obtíže a problémy, které klienta na terapii přivedly, zmizí. Háček je v tom, že o tomto proběhnutém zázraku jakoby nikdo neví (ani klient, neboť spí), tedy do té doby, dokud si někdo nezačne všimát, že se něco určitým způsobem v životě klienta změnilo. Posléze tedy klient a terapeut mohou společně začít pátrat v klientově každodenním světě, aby mohli nalézt tyto projevy, které by naznačily, že obtíže klienta již neexistují. Byť je zázrak pouze technika, jeho možné projevy lze nalézt pouze v klientově reálném světě. Otázka na zázrak je výbornou technikou, jak zjistit, kdy klienti poznají, že dosáhli toho, co od terapie chtěli, či že je na čase s terapií skončit, stejně tak může být použita jako příprava na práci s výjimkami, neboť klienti si velice často skrze odpovídání na tuto otázku uvědomí, že některé (byť i sebemenší) části zázraku se již v jejich životě objevují, nebo minimálně někdy objevovaly (Steve de Shazer, Yvonne Dolan a kol, 2014, str. 63-69).

Takto se vytváří současně dva stěžejní efekty, kdy zaprvé klient si nemusí klást meze ve svém hloubání a současně nad uvažovanými změnami a jejich možným nastolením cítit jakoukoliv zodpovědnost (za zázrak přeci klient nijak nemůže). Druhým efektem je časté klientovo procitnutí k rámci poznání té skutečnosti, že po zázraku by i nadále žil svůj život bez něčeho nadpřirozeného, pravděpodobně tak jako doposud, pouze s několika málo výjimkami nebo velice málo pozměněným repertoárem chování a návyků. Což znamená, že jeho chování se po aplikaci zázraku, je v určité míře k dispozici už v současnosti (Schlippe, Schweitzer 2006, str. 118).

Princip zázračné otázky rozebírá i Zatloukal (2009), především jako užitečný pro stanovení směrování terapie. Zázračná otázka pomáhá vytvořit vizi budoucnosti, kterou nastíní samotný klient, a ve které už je problém vyřešený. Je to zásadní krok, neboť pokud poradce neví, jak klient vnímá svoji představu života po vyřešení problému, nemůže následně řádně definovat společné směrování terapie a případné cíle intervence. Dále také představuje variantu otázek zvaných „otázky na zvládnání“ (kdy se pracovník dotazuje, jak klient vlastně své obtíže zvládá, a jak to dělá, že nejsou ještě v horším stádiu než doposud), a následně popisuje onu výhodnost kombinování těchto výše uvedených technik se škálovacím dotazováním, sloužící k mapování pokroku v terapii (Zatloukal 2009, str. 9).

Přínosnost chválení, byť i sebemenších úspěchů vyzdvihuje i Navrátil (2001, str. 107) a popisuje, jak i malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a sebeúctu. Také současně apeluje pracovníky na podstatný faktor, a to že v případných cvičeních a úkolech se lidé mnohem více raději nasazují pro úkoly, které si sami zvolili.

3.4.5 Otázky ke konstruování skutečnosti

Schlippe a Schweitzer dále rozepisují (2006), že k provedení změny systému (pokud vůbec jeho aktéři mají o změnu zájem a chuť) je nutno brát v potaz informace o dvou skutečnostech – jeho vnitřních a vnějších vztazích. Respektive, jaký systém nyní je, a jaký by mohl být. Dle této teze rozlišuje systemický přístup otázky, skrze nichž je možné konstruovat skutečnost a otázky týkající se konstrukce možností (Schlippe, Schweitzer 2006, str. 106-108).

Otázky na konstruování skutečnosti: *Kdo to poprvé označil jako problém? Co se změnilo ve vztazích, když vaše obtíže začaly? Kdo na tyto obtíže reaguje nejvíce, kdo nejméně?* Principem těchto otázek je opětovná snaha o zviditelnění vztahových vzorců klienta.

Otázky na konstruování možností se naproti tomu orientují spíše na řešení, nebo na problém samotný: *Co byste musel udělat pro to, abyste si své obtíže ponechal napořád? Co byste musel udělat, aby se tyto obtíže zhoršily?* (Martinec, 2014, str. 25-26).

Hlavní význam těchto otázek spočívá v možnosti uvědomění si klienta, že on sám je součástí opakujících se cirkulárních kauzalit, a že současně skrze jeho

vnímání existují různé možnosti náhledu na tyto kauzality, které široce ovlivňují to, jakým způsobem je klient vnímá.

Závěrem kapitoly ohledně rozmanitosti systemických způsobů kladení otázek je nutno shrnout, že touto formou dotazování je sociální pracovník schopen se elegantně dotknout velice důležitých a kritických témat, ale současně však témat velice citlivých, proto je nutné tyto dotazy klást přirozeně spolu s tempem klienta. Stejně tak by se forma těchto dotazů (a celkově vedení rozhovoru) měla přibližovat jazyku klienta (kontra situaci, pokud např. na rozdíl od klienta se bude sociální pracovník vyjadřovat pomocí velice odborné terminologie) a systemické dotazování by taktéž mělo sloužit jako vhodná pomůcka k doplnění rozhovoru, nikoliv být jeho pouhou náplní (Schlippe, Schweitzer 2006, str. 109-121).

V tomto úseku jsou již nyní zpracována veškerá nutná teoretická východiska k přehledné orientaci čtenáře vzhledem ku povaze výzkumu a následující kapitoly se tedy budou zabývat jeho výzkumnou částí.

4. Výzkum

Součástí této kapitoly je vytyčení výzkumné otázky a cíle výzkumu, popsání jak metodik, tak výzkumného souboru a pozice výzkumníka. Následně jsou zde interpretovány jednotlivé dílčí části rozhovorů s respondenty a analýza (společně s kategorizací) jejich vnímání hlavních přínosů psychoterapeutického systemického výcviku do praxe jejich vlastní sociální práce.

4.1 Výzkumná otázka

Je žádoucí popsat historii vzniku a znění hlavní výzkumné otázky, neboť na jejím konceptu je postaven základní kámen celého výzkumu. Prvotním námětem pro vytvoření celého výzkumu se stal vyvážený vztah zájmu výzkumníka jak k oborům psychologie, tak sociální práce, a současně jeho vlastní vůle a chuť absolvovat psychoterapeutický výcvik ke zlepšení svých osobních kompetencí při práci s lidmi. Těsně před nastoupením do výcviku terapie v postmoderně výzkumník přemýšlel o možnostech rozdílů přínosů a benefitů v rámci jednotlivých psychoterapeutických směrů do sociální práce, ale nakonec formou kognitivních procesů usoudil, že by bylo na místě v první řadě prověřit, zdali absolvování takového výcviku vůbec

benefity pro sociálního pracovníka do jeho praxe sociální práce vůbec přinesou, a případně pokud ano, tak jaké konkrétně. Tyto myšlenkové pochody a současně diskuze jak s učiteli, tak dalšími zainteresovanými osobami v okolí výzkumníka nakonec vedly k vytvoření výzkumné otázky, jejíž finální znění je následující:

„Vnímáte z absolvování systemického psychoterapeutického výcviku nějaký přínos do praxe vaší sociální práce? A pokud ano, tak jaký a ve kterých oblastech přesně?“.

Výzkumná otázka byla v procesu tvorby práce několikrát modifikována. V této podkapitole se dále nachází charakteristiky cíle výzkumu, výzkumného souboru, pozice výzkumníka vzhledem k výzkumnému souboru a také informace metodě sběru dat.

Miovský popisuje běžnost procesu modifikace a srovnává také jeho rozdíly mezi výzkumem kvantitativním a kvalitativním: *„hypotézu nelze v průběhu výzkumu měnit, výzkumnou otázku však změnit můžeme, a někdy dokonce musíme. Můžeme ji v průběhu výzkumu zpřesnit nebo reformulovat – v případě, že zjistíme, že byla položena nepřesně nebo příliš obecně, k čemuž dochází poměrně často. Může se ale také stát, že musíme původní výzkumnou otázku zavrhnout, pokud zjistíme, že byla položena nesmyslně nebo že na ni není v rámci dané studie možné odpovědět. V takovém případě pak formulujeme otázku novou“* (Miovský, 2006, *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, str. 88).

4.2 Cíle výzkumu

Cíl výzkumu byl taktéž v průběhu tvorby modifikován. Naprosto prvotním aspektem možného výstupu této práce bylo zjistit, zdali psychoterapeuti sami při procesu terapie vnímají sami sebe jako aktéry sociální práce. Po debatách s vedoucím této práce se však dospělo k závěru, že vzhledem k náplni oboru studia a složitosti takového zkoumání by bylo vhodné nejprve zkusit tento aspekt přerámovat do současné podoby zkoumání – jak psychoterapeutický výcvik může pomoci při práci sociálnímu pracovníkovi. Následně se vymezoval princip definice přínosu pro sociální práci, kdy byla do procesu zahrnuta snaha o narativní pojetí rozhovorů. Tato snaha vzešla z výzkumníkova přesvědčení, že cílem výzkumné otázky je zkoumat přínos především z perspektivy respondenta, tedy nalézat jakým způsobem

respondent sám vnímá pojem slova přínos, jaký mu dává význam a hodnotu. Toto přesvědčení bylo zakomponováno jak z hlediska zaměření se na systemický směr psychoterapeutického výcviku, jenž vychází z kořenů směrů radikálního a sociálního konstruktivismu, tak i z hlediska zkušenosti výzkumníka s danou formou dotazování v předchozích výzkumech bakalářské a absolventské práce, tudíž výzkumník se nejen díky obeznámenosti tímto přístupem v rozhovorech mohl cítit více konformně, ale mohl se současně pokusit zúročit své zkušenosti s vedením takového typu rozhovoru.

Zatloukal (2009) definuje dobře definované cíle (dle přístupu zaměřeného na řešení) jako konkrétní, realistické, pozitivně formulované a klidně obsahující i první krok, stejně tak by neměly být příliš snadné, ale měly by představovat určitou výzvu (Zatloukal, 2009, str.8).

Finální podoba výzkumných cílů je:

Cíl č. 1 – Dokázat vnímání existence pozitivních faktorů plynoucí z absolvování systemického terapeutického výcviku aplikovatelných do praxe v sociální práci pomocí narativního rozhovoru s participanty.

Pokud respondent v rámci cíle číslo 1 existenci pozitivních faktorů plynoucí z absolvování systemického terapeutického výcviku aplikovatelných do praxe v sociální práci vnímá, následuje snaha o hlubší porozumění respondentova pohledu na tuto skutečnost pomocí cíle číslo 2.

Cíl č. 2 – Zjistit skrze analýzu narativního rozhovoru s participanty jakým konkrétním pozitivním faktorům plynoucím z absolvování systemického terapeutického výcviku připisují participanti největší a nejnápomocnější význam aplikovatelný ve své vlastní praxi s konáním sociální práce, a tyto přínosné prvky přehledně vytyčit ve výstupu z výzkumu.

4.3 Metodologie

Zde autor práce představuje design výzkumu a popisuje jakou cestou se snažil dostat k výzkumným cílům. Současně jsou vytyčeny důležité prvky a skutečnosti, jež mohly mít vliv na výstupy z výzkumu.

4.3.1 Pozice výzkumníka

Tento oddíl slouží ke stručnému popsání vztahu, jenž má výzkumník směrem k výzkumnému souboru. Byť poskytnuté údaje a rozhovory neodhalují žádné tristně citlivé informace, už jen z hlediska zásad a etiky výzkumu výzkumník pozměnil jména respondentů a neuvádí přesné adresy pracovišť. Ostatní údaje, jakožto např. věk a pracovní pozice v oboru sociální práce však zůstaly zachovány. Výzkumník prováděl výběr respondentů technikou nahodilého výběru tzv. technikou sněhové koule, známé též jako snowball sampling. V rámci této techniky je nutné mít k dispozici tzv. správného nultého respondenta, který svojí charakteristikou zapadá do předem požadovaných kritérií výzkumu, což v případě této práce znamenalo pracovat v oboru sociální práce a současně mít absolvovaný psychoterapeutický výcvik systemického směru, a předpokládat, že tento nultý respondent navede výzkumníka na další respondenty, kteří taktéž splňují výše zmíněná kritéria. Technikou sněhové koule rozhodně nevzniká reprezentativní vzorek populace, ale spíše se sleduje teoretické nasycení pro potřeby výzkumu. Jak doplňuje Hartnoll (2003), měly by být provedeny procedury, jež zajišťují „že výběrový soubor v nulté fázi dostatečně přesně reprezentuje daný základní soubor“. (Hartnoll et al., 2003, *Příručka k provádění výběru metodou sněhové koule (Snowball Sampling)*, str. 42). Tyto procedury byly ošetřeny v záležitostech jednak osobní známosti výzkumníka s nultým respondentem, tedy věděni o jeho pozici v oboru sociální práce a také o absolvování psychoterapeutického výcviku v systemickém směru, tak současně byl nultý respondent oficiálně dotázán, zdali se chce participovat na výzkumu a byl s ním proveden krátký informační pohovor týkající kritérií, jež je nutné splnit pro reprezentaci výzkumného souboru. Z tohoto rozhovoru vyplynulo, že nultý respondent tyto kritéria splňuje, a potvrdily se tak informace výzkumníka plynoucího z osobnostní známosti. V situaci, kdy by nultý respondent výzkumníka na další členy výzkumného souboru neodkázal, či výzkumník samotný by nedokázal najít jiného vhodného nultého respondenta, byla jako druhá možnost výběru respondentů v záloze výzkumníka této práce zvolena tzv. technika principu náhodného výběru. Jak popisuje Vojtíšek (2012), jedná se o výběr, jehož „cílem je dát všem jednotkám v základním souboru stejnou pravděpodobnost dostat se do výběru. O respondentech rozhoduje náhoda (proto náhodný)“. (Vojtíšek, 2012, str. 18). Výzkumník by touto metodou tedy náhodně oslovoval různé organizace a instituty veřejné či státní

správy, které mají co dočinění s oborem sociální práce a dotazoval by se, zdali v jejich řadách existují vhodní respondenti splňující kritéria do výzkumného souboru. Náhodnému výběru by musel předcházet rozsáhlý seznam organizací, a následně jejich randomizace a náhodný výběr, např. slosováním v klobouku. Vzhledem ke vztahu výzkumníka k nultému respondentovi, jenž vyplývá z kolegiality (nultý respondent a výzkumník pracují oba na městském úřadě) tento záložní postup nemusel být uplatněn a pomocí metody sněhové koule se podařilo oslovit a do výzkumného souboru přidat dalších 7 osob splňujících kritéria k zařazení, než byl tento proces nalézání vhodných respondentů pomocí výše zmíněné techniky přirozeným způsobem vyčerpán. Výzkumníkova ideální představa se skládala alespoň z počtu deseti začleněných respondentů do výzkumu, nicméně vzhledem ke specifčnosti výzkumného souboru, a především vzhledem ke specifikaci týkající se absolvování systemického psychoterapeutického výcviku a k tomu také z neochoty výzkumníka nepřírozeně zasahovat do kontinuity procesu techniky sněhové koule, se výzkumník s celkovým počtem 8 respondentů následně spokojil. Hartnoll (2003) k této záležitosti přidává: „*S ohledem na efektivitu vloženého úsilí a organizační zjednodušení se zdá být příhodnější nechat nominační proces postupovat, aniž bychom do jeho formátu zaváděli jakákoli omezení. V případě některých deskriptivních studií, například týkajících se struktury sítě samé, to často může být jediný uspokojivý způsob, jak postupovat. Procedura by se dala ukončit buď dosažením předem určeného počtu členů výběrového souboru, nebo, což je pravděpodobnější, vyčerpáním předem daného finančního limitu, nebo by mohla pokračovat do přirozeného konce výběrového procesu, tzn. do poslední vlny, z níž už nevezdou žádní noví kandidáti.*“ (Hartnoll et al., 2003, *Příručka k provádění výběru metodou sněhové koule (Snowball Sampling)*, str. 43). Současně také po konzultaci s vedoucím práce bylo autorovi připomenuto, že u kvalitativního výzkumu není počet respondentů toliko podstatná záležitost.

Proces nalézání respondentů probíhal v hlavním městě Praha. Pouze čtyřikrát se stalo, že respondenti, se kterými proběhl narativní rozhovor odkázali výzkumníka na další respondenty. Při každém ze tří těchto odkázání byly doporučeny přesně další dvě osoby, jedinkrát byla doporučena pouze jedna osoba. Vždy v rámci doporučování se dotyční znali buď z praxe, nebo dvakrát ze samotného výcviku. Čtyřikrát respondent po proběhnutém pohovoru nedokázal výzkumníkovi doporučit

dalšího člena výzkumného souboru, který by splňoval kritéria pro začlenění do tohoto souboru. Výzkumník se s výjimkou tzv. nultého respondenta s nikým neznal osobně před tím, než proběhl daný narativní pohovor. Z hlediska validity tato skutečnost mohla ovlivňovat průběh rozhovoru jak negativně, tak pozitivně. Výzkumník byl pro respondenty neznámá osobnost, tato skutečnost mohla brzdit jejich možnost se naplno otevřít. Na druhou stranu, díky neexistenci hlubšího vztahu mezi zúčastněnými defacto respondenti neměli důvod lhát, či si jinak přikrášlovat nebo pozměňovat svá tvrzení, výzkumník také nemohl toliko výzkumný soubor ovlivňovat dopředu, např. již při domlouvání schůzky, neboť jednotliví respondenti měli vždy k dispozici pouze minimum informací, s kým se setkají.

Miovský (2006) rozpracovává koncept důležitosti této podkapitoly pomocí textu Štecha (1999), a dává najevo, že cílené zabývání se vlivem výzkumníka na výzkumný soubor a na celkovou výzkumnou situaci, především reflektování vzájemné interakce přináší menší míru rizika manipulace a snížené validity, také větší míru kontroly a přehlednosti výzkumu (Miovský, 2006, str. 72). V této návaznosti budou v rámci rekonstrukce rozhovorů na počátku výtažků z přepisů uvedené poznatky výzkumníka nejen k interakci s respondentem, ale i případná autoreflexe pocitů výzkumníka k danému rozhovoru.

4.3.2 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor je tvořen osmi osobami ve věkovém složení od 29 do 49 let. Z toho 3 muži a 5 žen. Někteří respondenti se znají mezi sebou, jiní nikoliv. Tyto skutečnosti jsou více rozepsány v jednotlivých rekonstrukcích rozhovorů. Z hlediska anonymizace a etiky výzkumu byly pozměněny jména jednotlivých respondentů, a nejsou uváděny přesné adresy pracovišť. Zbylé skutečnosti zůstaly zachovány. Výzkumník používal tzv. přímé oslovení dle Miovského (2006), konkrétně u nultého respondenta se jednalo o znaky metody prostého účelového výběru vycházející z nápadu vytvoření této kvalitativní výzkumné práce, zbylí respondenti byli taktéž oslovováni přímo, ovšem s odkazem na doporučení plynoucí od jiného respondenta (Miovský, 2006, str. 136). Žádný z oslovených respondentů neodmítl participaci na výzkumu, s respondentkou Alenou se ovšem z důvodů dvou odložených schůzek a jejího následného odletu do ciziny jako s jedinou respondentkou provedl pohovor telefonicky.

Pro větší přehled výzkumu jsou zde opětovně uvedena kritéria a atributy, které vysloveně charakterizují výzkumný soubor této práce, a pod nimi tabulka čtenářům se stručným popisem jednotlivých respondentů.

Jedná se o skupinu jedinců, jenž současně pracují ve sféře spadající pod obor sociální práce, a zároveň mají absolvovaný terapeutický výcvik systemického směru. Vzhledem ke specifikaci terapeutického směru bylo složitější respondenty nacházet, neboť různé pracovní pozice v sociální práci mají rozdílné potřeby, a proto v určitých segmentech více dominují jiné psychoterapeutické směry, např. kognitivně-behaviorální terapie v rámci spolupráce s lidmi užívající návykové látky. Respondenti totiž často výzkumníkovi doporučovali i jiné osoby pracující v oboru sociální práce, ovšem s jiným zaměřením terapeutického výcviku, či naopak doporučovali osoby s absolvovaným systemickým kurzem, nicméně, kteří dle jejich slov již v sociální oblasti nepracují. V těchto momentech měl výzkumník dilema, zda-li zahrnout k oslovení a následně do výzkumu i osoby, které absolvovali systemický psychoterapeutický výcvik a poté pracovali v sociální oblasti, ale nyní již v oboru sociální práce nefigurují. Po supervizním setkání se dvěma poradci výzkumníka pro tvorbu výzkumu došel výzkumník k závěru, že čím jasněji a transparentněji budou splněna kritéria výzkumného souboru pro výzkumnou otázku a cíle výzkumu, tím lépe a rozhodl se tyto výše zmíněné osoby do výzkumu nezačlenit. Určitou výjimkou by v tomto směru mohl být považován respondent Honza, neboť v oficiálním směru výcvik ještě v průběhu rozhovoru neměl hotový, zbývalo mu obhájit jeho kazuistickou práci s klientem, neboť kvůli hledání nové práce požádal lektory o odklad obhajob. Ostatní kritéria ke splnění výcviku však splňoval, a jak jeho předchozí, tak současná práce spadala do oboru sociální práce, proto byl Honza mezi ostatní respondenty zařazen a bylo dohodnuto s výzkumníkem, že Honza dá autorovi práce vědět, o tom, jak jeho obhajoba kazuistiky práce s klientem dopadla. Respondent Honza se následně vskutku s výzkumníkem zhruba o dva měsíce později spojil, a potvrdil mu, že obhajoba kazuistiky dopadla dobře. Všichni respondenti v době výzkumu pracovali na území hlavního města Prahy.

Zde je tabulka s atributy jednotlivých respondentů:

Tabulka 1

Andrea 31 let	Robert 30 let
Petra 44 let	Jan 35 let
Alena 33 let	Kateřina 37 let
Martin 29 let	Klára 49 let

4.3.3 Metoda sběru dat

Hlavní metodou sběru dat byl narativní rozhovor. Specifika narativního rozhovoru byla již představena v teoretické části této práce. Narativní rozhovor byl vybrán prvotně jako možnost praktické pomoci respondentům ke lehčímu ztvárnění svých vlastních idejí a představ týkající se významu výzkumné otázky, neboť tento přístup se vyznačuje odkrýváním významů pomocí individuálních verzí příběhů. Dalším důvodem k uplatnění tohoto přístupu je již předchozí pozitivní zkušenost výzkumníka s tímto typem rozhovoru. Zpětné hodnocení výzkumníka o vhodnosti narativního rozhovoru přímo k tomuto výzkumu a srovnání s předchozí zkušeností bude zmíněno v kapitole zvaná diskuze. Kratochvíl píše, že jednotlivec „svým vyprávěním přiděluje jednotlivým událostem nebo vztahům určitý význam. Ten vychází z chápání souvislostí a vede k přesvědčení o příčinách a následcích“ (Kratochvíl, 2012, str. 271).

Výzkumný soubor byl při provádění rozhovoru pozorován (vyjma Aleny) a krátký souhrn zápisků a poznámek je vždy uveden před samotnou rekonstrukcí rozhovoru s jednotlivým respondentem. Slouží jako představení základních charakteristik a prvků, které společně s popisem vnímání a autoreflexí výzkumníka při probíhající rozhovoru mohou sloužit k lepší orientaci čtenáře a současně i ke komplexnějšímu vnímání individuality jednotlivých respondentů, což bylo výzkumníkovi nápomocné v průběhu procesu analýzy.

Celý rozhovor byl vždy nahráván na diktafon. Výjimku z této uvedené skutečnosti tvoří Alena, neboť ta byla nahrávána v průběhu telefonního hovoru. Všichni respondenti na skutečnost nahrávání byli předem upozorněni, a měli možnost tuto formu odmítnout. Rozhovory probíhaly v různých variacích prostředí, některé venku (Martin), jiné v kavárně (Katka a Jan) a zbytek v probíhal

pracovním prostředí respondentů. V situaci telefonátu s respondentkou Alenou se výzkumník nacházel ve své vlastní domácnosti a Alena uvedla, že je na obědové pauze.

Před začátkem každého rozhovoru výzkumník upozornil výzkumný soubor na skutečnost, že kdykoliv je možné na jejich požádání proces rozhovoru zastavit, a také na zaručení anonymity. Velice zhruba nastínil, co je podstatou výzkumu a poté je poprosil, aby mu pověděli celý svůj příběh či náhled na jim položenou výzkumnou otázku. Ta byla přitom vždy použita tímto způsobem: „*Povězte mi prosím svůj příběh či náhled na věc, vnímáte z absolvování systemického psychoterapeutického výcviku nějaký přínos do praxe vaší sociální práce? A pokud ano, tak jaký a ve kterých oblastech přesně?*“. Pro možnost ukotvení a usnadnění orientace respondentů, kteří si s instrukcemi nevěděli tak úplně rady, pokládal výzkumník doplňující otázky. Výzkumník se však snažil co nejméně zasahovat do vyprávění jednotlivých respondentů a snažil se jim dát co největší prostor pro vyjádření. Po dokončení příběhu či náhledu respondenta na položenou výzkumnou otázku nastal prostor pro dotazy výzkumníka směrem k jednotlivým členům výzkumného souboru týkajících se pasáží, kterým výzkumník např. neporozuměl, nebo či kterého ho naopak zaujaly. Výzkumník zasahoval do směřování vyprávění respondentů pouze v případech, pokud se např. jednotlivý člen výzkumného souboru v rámci svého vyprávění odchýlil k tématu, které již dle jeho mínění nespadlo pod sféru výzkumné otázky.

4.3.4 Narativní rozhovor

Smyslem oddílu je charakterizace procesu narativního rozhovoru během výzkumu, neboť charakterizace principu narativního rozhovoru již byla provedena v teoretické části výzkumu. Ta je zde uvedena záměrně, neboť cíle výzkumu a výzkumná otázka jsou vztahově propojeny k významovým vlastnostem odpovědí respondentů. Respektive, vychází-li výzkumník z teoretické části výzkumu, tak dle postmoderních a systemických směrů každý respondent může a pravděpodobně vnímá pojem „přínos“ individuálně a tudíž zde existuje možnost, že mu bude připisovat jiný význam, než ostatní respondenti. Hendl (2005) argumentuje ohledně důvodů k používání narativního rozhovoru právě pomocí skepse vůči možnosti získání přístupu ke zkušenosti jedince pouze skrze schéma otázka-odpověď. Naopak, prostřednictvím narativního rozhovoru není dotyčný konfrontován se standardizovanými otázkami, ale je nýbrž ponoukán, či povzbuzován ke zcela

volnému vyprávění. Vychází se tedy z předpokladu, že existují subjektivní významové struktury o určitých událostech, či zkušenostech, které se vyjeví spíše při volném vyprávění než při cíleném dotazování. V případě narativního rozhovoru se tedy pouze určuje předmět vyprávění, a zároveň se hledá správný subjekt, jenž bude schopen o daném tématu rozprávět. Výzkumník skrze metodu sněhové koule a kritériím kladeným na doporučované respondenty tuto podmínku splňuje. Vlastní rozhovor se dělí na 4 fáze, jedná se o stimulaci, vyprávění, kladení otázek ohledně nejasností a případně zobecňující dotazy (Hendl, 2005, str. 180-184).

Výzkumník stimuloval jednotlivé respondenty svým osobním představením, a následně prezentací tématu výzkumu a nastíněním jeho významu. Poté skrze výzkumnou otázku vždy požádal jednotlivé respondenty, aby začali vyprávět. Po signálu vypravěče se výzkumník snažil ozřejmit případně nevyjasněné otázky, či konfrontovat nějaké rozpory jež pochytil během vyprávění. I během této fáze se narativní způsob rozhovoru soustředí na vyprávění, a to tak, že při dotazu je snaha o rekonstruování okamžiku, ve kterém se nejasnost objevila, pomocí citování příslušného úseku vyprávění (Hendl, tamtéž).

4.3.5 Analýza dat

Rozhovory nahrávané na diktafon výzkumník v procesu analýzy nejprve přepsal do úplných rekonstrukcí rozhovorů, tzv. transkriptů a selektivně se snažil vybírat z nich data relevantní v rámci položené výzkumné otázky a data týkající se cílů výzkumu. Potřebná data následně segmentoval do tří kategorií, které vplynuly pomocí přístupu tzv. obsahové analýzy. Specifika zmíněné analýzy budou popsána o podkapitole níže.

V díle *Qualitative research practise* (Ritchie, Lewis, 2003, str. 202) popisují autoři komplikovanost procesu zpracovávání transkriptů, a vyzdvihují skutečnost, jak důležitým faktorem je správná redukce dat a jejich třídění. Uvádějí v potaz proto dva pomocné přístupy, které specifikují možnosti procesu práce s transkripčními daty. Jedním z nich je tzv. cross-sectional přístup kdy výzkumník vytvoří jednotlivé relevantní kategorie pro všechny shromážděná data (buď již dopředu nebo z obsahu transkriptů samotných) a poté veškeré transkripce opětovně prochází a do těchto kategorií data rozčleňuje, či případně non-cross-sectional přístup, ve kterém výzkumník zkoumá data od jednotlivých respondentů naprosto odděleně, a vytváří si

v nich vlastní samostatné kategorie. Výzkumník postupoval způsobem cross-sectional a data byla analyzována přístupem kategoriálně obsahovým, který popisuje Čermák (2002, str. 439-440) jako „*vybírání dílčích výroků, které jsou poté seskupeny do kategorií, ať již předem definovaných, nebo vytvořených v průběhu analýzy textu*“. Výzkumník v tomto výzkumu kategorie předem nedefinoval, v rámci práce s významy výroků respondentů a jejich chápání slova přínos chtěl počkat až na zpracovávání a redukci dat z transkriptů samotných. Zajímalo jej totiž, zdali v rámci individuality respondentů a jejich jednotlivých rekonstrukcí rozhovorů půjdou vůbec kategorie vytvořit a pokud ano, tak jaký počet přirozeně kategorií postupně vyplyne. Ve spojení s přirozeným ukončením náběru respondentů technikou sněhové koule se totiž výzkumník do procesu získávání dat a informací snažil tímto způsobem zasahovat co nejméně, s cílem na co největší zachování úrovně validity výzkumu. Tato analýza je podobná způsobu, který popisuje Riesmann (1993). Ta rozepisuje tzv. „*thematic analysis*“ (tematická analýza), ve které je důraz kladen na obsah textu, a která vnímá jazyk jako přímou cestu k významu. Výzkumník musí shromáždit příběhy, a vytvořit koncepční seskupení z dat do určitých typologií. (Riesmann, 1993, str. 2-3).

4.4. Kategoriálně-obsahová analýza

Postupováno bylo obsahovou analýzou neboli jak ji popisuje Čermák (2002, str. 439), kategoriálně-obsahovou. Výzkumník vytvořil pro tuto analýzu 4 hlavní kategorie, a to „*Vnímání*“, další „*Dovednosti*“, poté „*Techniky*“ a poslední „*Praxe*“. Do každé z těchto kategorií následně zařadil výroky připisované respondenty v rámci odpovědi na výzkumnou otázku. Jak naznačuje Hendl (2005, str. 215), tak kategoriální systémy slouží k redukci dat. Využívají se při záznamu rozhovorů, nebo dokumentů a pozorování.

Hendl (2005, str. 211) dále také přímo popisuje, že „*Konstrukcí kategoriálních systémů se myslí návrh popisného systému kategorií pro systematickou klasifikaci a rozřídění dat, přičemž se silněji nebo slaběji vychází přímo z nashromážděných dat. Jejich pomocí uspořádáváme datový materiál tím, že ho přiřazujeme k různým nadpisům.*“. Taktéž doplňuje, že aby bylo možné s takto vytvořenými kategoriemi správně zacházet, je nutné je definovat způsobem, aby bylo jednoznačně možné

zařadit data do výsledných kategorií. Každá výzkumníkem vytvořená kategorie disponuje tedy svoji jedinečnou charakterizací.

Jak již bylo zmíněno v kapitole Analýza dat, výzkumník vytvářel kategorie z dat transkriptů samotných až v průběhu analýzy. Nacházel výroky jednotlivých respondentů týkajících se cílů výzkumu, a následně hledal, co mají společného a jaké kategorie by byly nejvhodnější pro účely výstupu z výzkumu. Tento proces dokonale popisuje Miovský (2006), který v rámci procesu obeznámení svého čtenáře s obsahovou analýzou podává informace, že vytváření analytických kategorií vychází současně jak z dat, tak i z cílů výzkumu. Popisuje základní obecný postup při tvoření obsahové analýzy. Jako hlavní výchozí body proto uvádí vhodnou identifikaci informátorů, dále fázi shromažďování dat a jejich přepisu a třídění. Poté následuje tvorba systémů kategorií a přiřazování části textu a interpretovaných významů, tzv. kódování (Miovský, 2006, str. 241-242).

Čermák (2002, str. 439-440) lehce rozvíjí tento postup u obsahové analýzy způsobem určením tzv. subtextu, tedy na základě výzkumné otázky (nebo cílů výzkumu) by měl výzkumník definovat kategorie z obsahu dat, a postupně přiřazovat jednotky analýzy (slova, věty, úryvky z rozhovorů) k relevantním kategoriím.

Kategorie „*Vnímání*“ byla vytvořena pro výroky respondentů (v odpovědi na výzkumnou otázku a relevantním k cílům výzkumu) souvisejících s jejich pocity, rozpoložením a vnímáním jak sebe sama, tak procesu práce, či jejich percepce klienta. Pokud tedy respondent jako přínos do praxe sociální práce plynoucí z absolvování systemického terapeutického výcviku vyřkl, že nyní pociťuje změnu v jednom či více z výše uvedených kritérií, byl tento výrok výzkumníkem přiřazen do kategorie „*Vnímání*“.

Kategorie „*Dovednosti*“ byla vytvořena pro výroky respondentů (v odpovědi na výzkumnou otázku a relevantním k cílům výzkumu) ve kterých dokázali popsat pokrok, či zlepšení svých dovedností stávajících nebo dokonce i nabytí dovedností nových. Pokud tedy respondent jako přínos do praxe sociální práce plynoucí z absolvování systemického terapeutického výcviku vyřkl, že nyní nabyl nové dovednosti, nebo je lepší a pokrokovější v dovednosti, kterou již disponoval dříve, byl tento výrok výzkumníkem přiřazen do kategorie „*Dovednosti*“.

Kategorie „*Techniky*“ byla vytvořena pro výroky respondentů (v odpovědi na výzkumnou otázku a relevantním k cílům výzkumu) ve kterých označili nabytí používání nových technik do své praxe sociální práce plynoucí z absolvování

systemického výcviku, či případně, pokud již dříve byly obeznámeni s technikami systemického přístupu, začali je nyní ve své praxi sociální práce používat dle svých výroků kvalitněji. Poté výzkumník výroky tohoto typu zařadil do kategorie „*Techniky*“.

Kategorie „*Praxe*“ byla vytvořena pro výroky respondentů (v odpovědi na výzkumnou otázku a relevantním k cílům výzkumu) ve kterých dokázali popsat možnost zlepšení sebe sama na trhu práce v oblasti praxe sociální práce, či případně popisovali rozšíření svých kontaktů na poli trhu práce v oboru sociální sféry, stejně tak lepší poznání lidí z jednotlivých segmentů a odvětví sociální práce a možnost důmyslněji odkazovat klienty na určité organizace či konkrétní osoby a služby. V rámci těchto výroků výzkumník zařazoval do kategorie „*Praxe*“.

Výzkumník nezaznamenal z procesu analýzy transkriptu dat žádné další výroky relevantní k cílům výzkumu, jež by potřebovaly vytvořit svoji další individuální kategorii nebo nemohly být zařazeny do jedné ze stávajících kategorií. Případné těžkosti a komplikace vnímané výzkumníkem ohledně přiřazování některých výroků do správné kategorie budou uvedeny v kapitole *Diskuze*.

4.4.1 Analýza transkriptů jednotlivých respondentů

Následující oddíl slouží k přehledné analýze jednotlivých rekonstrukcí rozhovorů. Každý respondent zde bude disponovat výčtem vnímání jeho přínosů absolvování systemického terapeutického výcviku pro praxi sociální práce do jednotlivých kategorií zmíněných v podkapitole *Kategoriálně – obsahová analýza* a pod tímto výčtem bude pro přehlednost čtenáře zobrazen graf znázorňující zastoupenost jednotlivých kategorií v dané transkripci konkrétního respondenta. Výsledné ztvárnění grafu je dáno výčtem jednotlivých přínosů vyřčených respondentem, kterým v daném rozhovoru dával největší význam následně rozčleněných v kategoriích vytvořených výzkumníkem pomocí *kategoriálně – obsahové analýzy*.

Veškeré grafy nacházející se v této práci slouží čistě pro větší přehlednost výstupů z výzkumu a lepší orientaci čtenáře v textu (respektive v poměrně mnohačetném zastoupení přínosných prvků uvedených participanty). Nejdůležitější vyznívající významy od jednotlivých participantů jsou vždy shrnuty v textu souvisejícím s daným participantem, a jejich význam pro výstupy a cíle výzkumu

jsou následně skrze analýzu zpracovány a zveřejněny v kapitole *Závěr*. Dále pro další zvýšení přehlednosti jsou v podkapitole *Analýza transkriptů všech participantů* zpracována a představena veškerá data všech participantů najednou.

Prvním respondentem byl **Robert**, z jeho transkripce vplynuly následující výroky týkající se cílů výzkumu v rámci odpovědi na výzkumnou otázku:

Robert se ve své praxi sociální práce díky absolvování výcviku vnímá jako seberozyvitnější, zkušenější, sebevědomější, přirozenější, kvalifikovanější, asertivnější, jistější ve své činnosti s klientem, lépe vnímá vlastní hranice, pocituje méně stresu a vnímá možnost opory ve výcviku nabyté teorii. Tyto výroky výzkumník zařadil do *kategorie vnímání*.

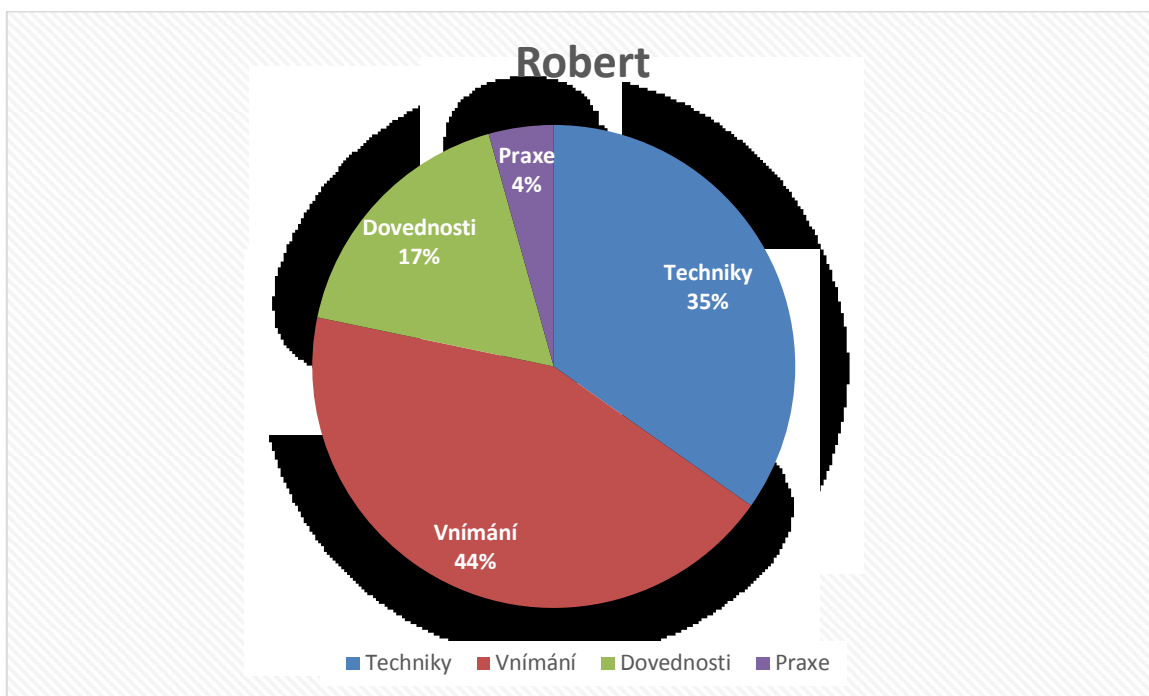
Robert dále vyřkl, že je schopen větší empatie s klientem, lepšího jednání s lidmi, vedení rozhovoru, a že zaznamenal výrazné zlepšení v oblasti komunikace, jeho konverzace jsou dle jeho slov plynulejší. Výzkumník tedy tato data zařadil do *kategorie dovedností*.

V rámci technik, které Robert po výcviku začal používat, nebo je nyní dokáže při své práci používat lépe, bylo označeno lepší aktivní naslouchání, reflektování, práce s výjimkami, zdroji a se změnami, dále cirkulární dotazování, používání konstruktivních a škálových otázek. Výzkumník zmíněné výroky zahrnul do *kategorie technik*.

Do *kategorie praxe* byl výzkumník schopen přiřadit pouze Robertem označenou zkušenost, že výcvik je vzdělávání, které se dobře vyjímá v životopisu.

Zde je znázornění přehledu výroků týkající se přínosu systemického výcviku do praxe sociální práce vnímané Robertem rozčleněné výzkumníkem do 4 kategorií aplikovatelných pro všechny respondenty.

Graf 1



Výzkumník byl schopen z Robertova transkriptu identifikovat celkem 23 různých výroků relevantních 2. cíli výzkumu.

Pro větší přehlednost čtenáři již budou následující výroky jednotlivých respondentů předem tříděny do výzkumníkem určených 4 kategorií a každý respondent bude mít pro sebe samostatnou stránku.

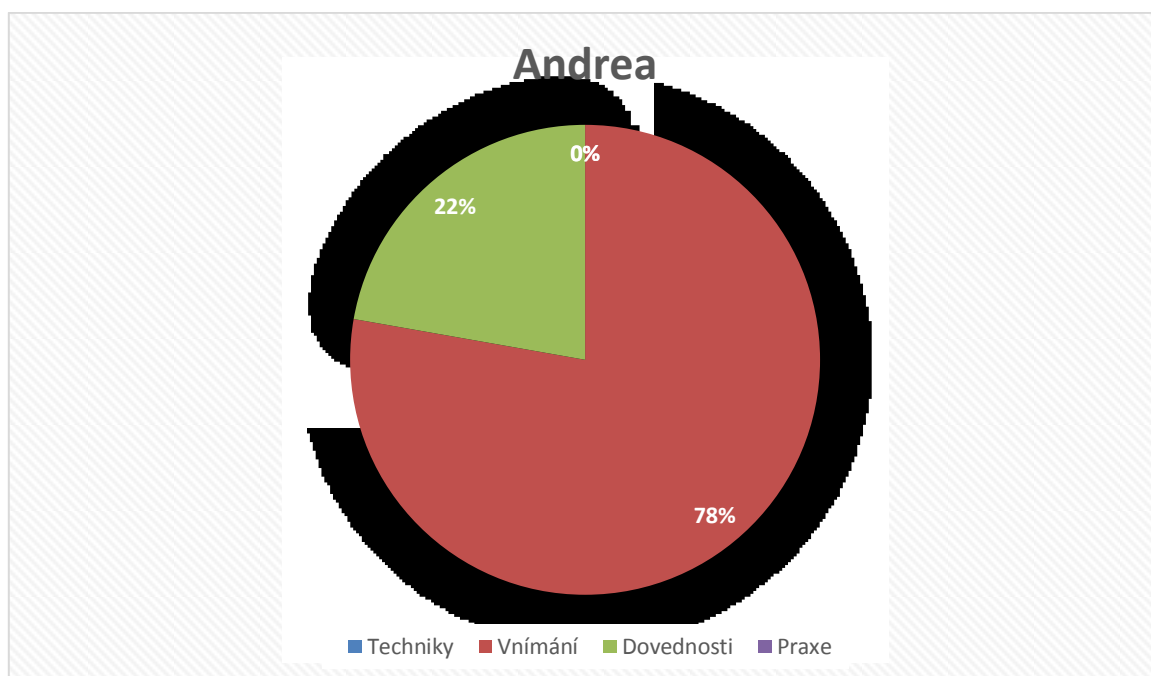
Respondentka Andrea

Kategorie vnímání: Respondentka se vnímá jako zkušenější, kompetentnější, jistější a klidnější. Lépe vnímá své hranice v práci a hranice vůči klientům. Nachází možnost opory v teorii.

Kategorie dovedností: Andrea zmínila veliký posun v komunikaci jako takové, lépe se jí vede konverzace s klientem.

Respondentka Andrea nezmínila ve svém rozhovoru žádná specifická data, jenž by mohla být přiřazena do *kategorie techniky a praxe*.

Graf 2



Výzkumník byl schopen z transkriptu respondentky identifikovat celkem 9 různých výroků relevantních 2. cíli výzkumu.

Respondentka Petra

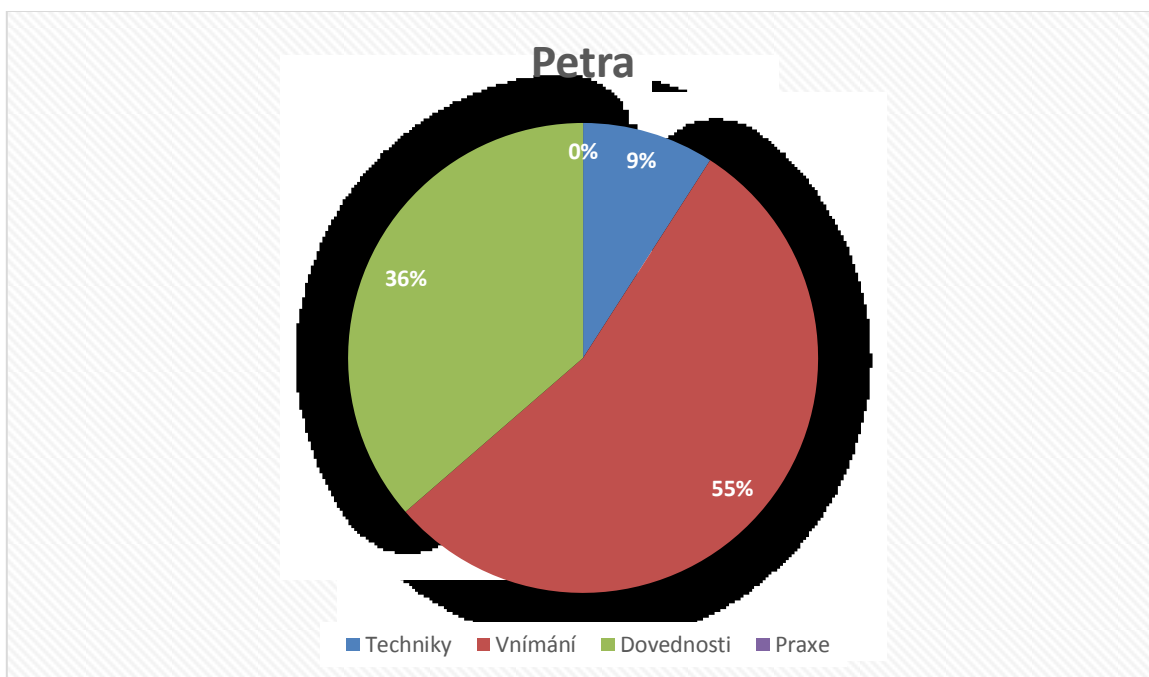
Kategorie vnímání: Petra se vnímá jakožto přirozenější, zkušenější, profesionálnější a jistější ve své práci, stejně tak lépe chápe její proces a své místo v něm, je si vědoma i opory teorie.

Kategorie dovedností: Respondentka zmínila zlepšení v oblasti komunikace, specifikovala a vyzdvihla i přínos pro komunikaci s dětmi, dále se snadněji dokáže připojit ke klientovi a akceptovat jej.

Kategorie technik: Petra jmenovala cirkulární dotazování.

Petra neuvedla v rozhovoru žádná data, jenž by mohla být přiřazena do *kategorie praxe*.

Graf 3



Výzkumník byl schopen z Petřina transkriptu identifikovat celkem 12 různých výroků relevantních 2. cíli výzkumu.

Respondent Martin

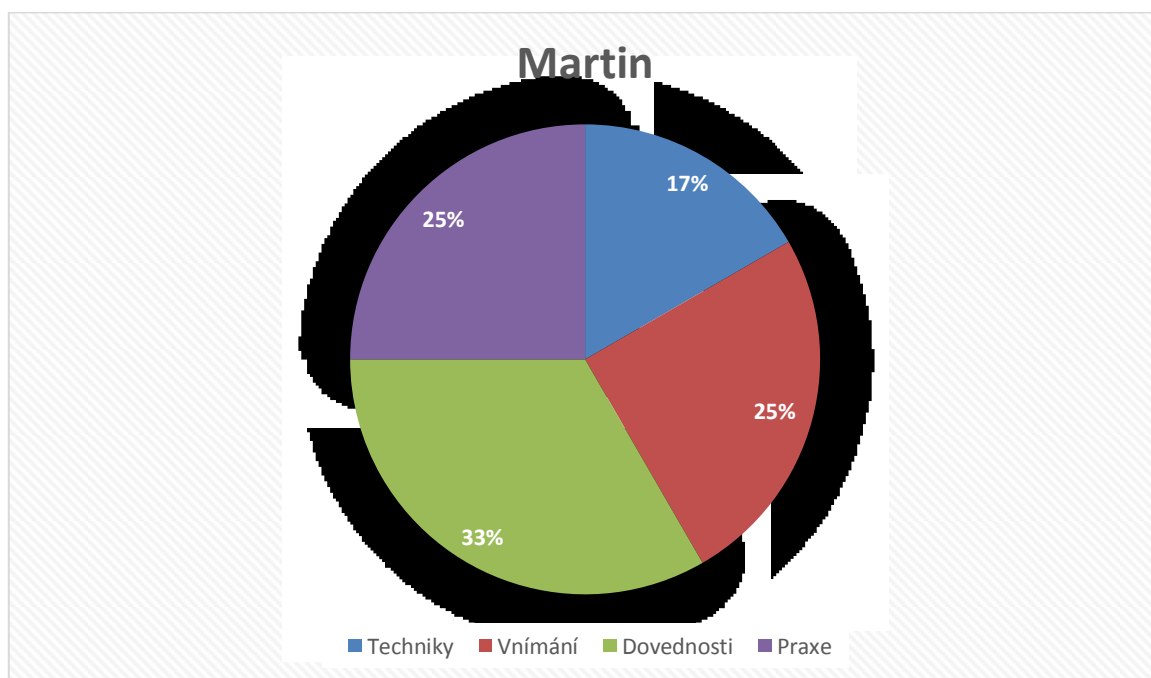
Kategorie vnímání: Martin se po absolvování výcviku ve své práci cítí přirozeněji. Lépe vnímá hranice mezi ním a klientem a také je dle svých slov obohacen o možnost mít ne jeden pohled na situaci. Je si vědom opory v teorii.

Kategorie dovedností: Lépe se mu komunikuje o zakázce, snadněji reflektuje svoji práci a přijímá klienty, pokrok vidí i v jeho přístupu k týmové práci.

Kategorie technik: Respondent jmenoval specificky pouze reflektování, v oblasti technik však použil slovní spojení ohledně dispozice nových „postupů“, tedy Martin evidentně je schopen integrovat více technik do své pracovní praxe.

Kategorie praxe: Martin označil výcvik za vhodnou sféru získávání kontaktů a možnost síťování v oboru, stejně tak jako lépe znát služby, jenž klientům případně doporučuje.

Graf 4



Výzkumník byl schopen z Martinova transkriptu identifikovat celkem 13 různých výroků relevantních 2. cíli výzkumu.

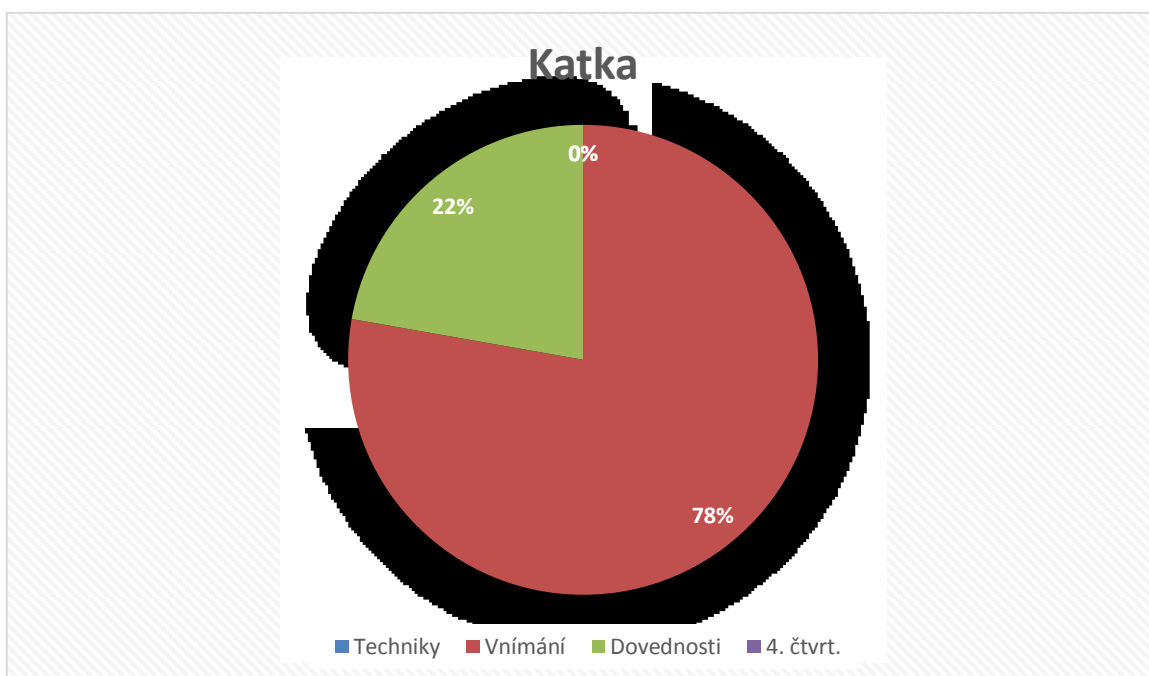
Respondentka Kateřina

Kategorie vnímání: Katka se vnímá profesionálněji, přirozeněji, cítí se klidnější, jistější, je více flexibilní a je si vědoma více možností náhledů na situaci klienta, tak lépe chápe proces vlastní činnosti práce.

Kategorie dovedností: Dle slov Kateřiny se zlepšily její komunikační dovednosti a lépe je schopna navazovat vztah s klientem.

Kateřina neuvedla skrze rozhovor žádná data, jenž by se dala výzkumníkem přiřadit do *Kategorie technik* a *Kategorie praxe*.

Graf 5



Výzkumník byl schopen z transkriptu respondentky Kateřiny identifikovat celkem 9 různých výroků relevantních 2. cíli výzkumu.

Respondentka Anna

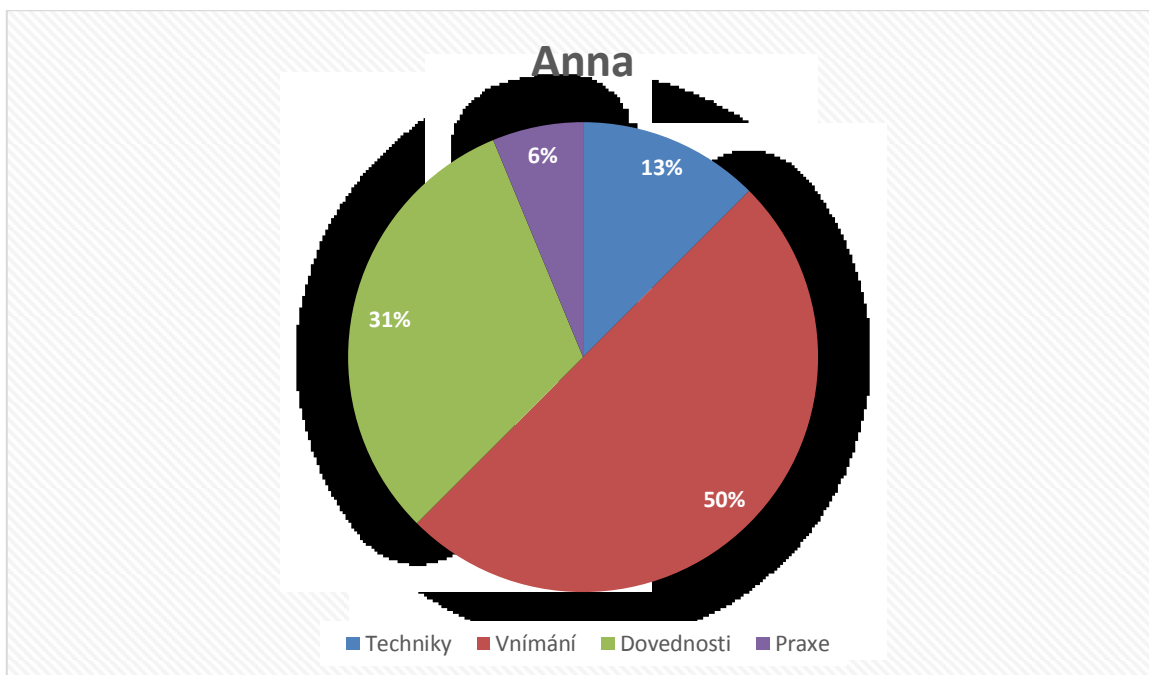
Kategorie vnímání: Anna vnímá lépe vlastní limity a hranice, připadá si sebezodvinutější, profesionálnější, klidnější a jistější, také je si vědoma rozličného množství možných náhledů na situaci klienta a variací přístupů, které se dají aplikovat.

Kategorie dovedností: Respondentka lépe navazuje vztah s klienty, vyřkla zlepšení v práci s emocemi (jak vlastními tak s emocemi klientů) a také lépe dokáže s klienty komunikovat a dle svých slov o ně pečovat.

Kategorie technik: Anna konkrétně vyzvedla práci se zdroji a reflektování.

Kategorie praxe: Anna uvedla, že díky výcviku má spoustu kontaktů na lidi, které ji rozšířili její vnímání oblasti praxe sociální práce.

Graf 6



Výzkumník byl schopen z transkriptu respondentky Anny identifikovat celkem 16 různých výroků relevantních 2. cíli výzkumu.

Respondent Jan

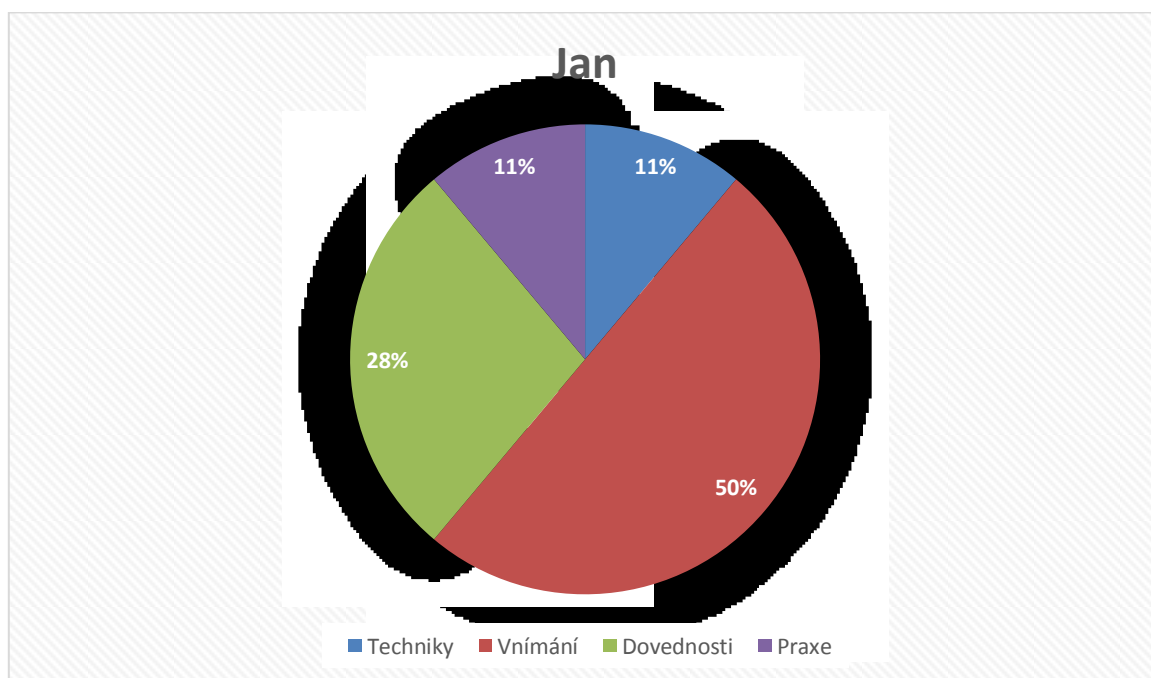
Kategorie vnímání: Jan vnímá zlepšení své přirozenosti, asertivity, zkušenosti, seberozvinutosti, kompetence, je si vědom možnosti více náhledů na klientovu situaci a vnímá méně stresu a strachu v práci, je si jistější ve svém pracovním počinání.

Kategorie dovedností: Jan je dle svých tvrzení lepší ve tvoření vztahu s klientem a také ve tvorbě přívětivého prostředí, dále v komunikaci, je např. lépe schopen si zformulovat zakázku a snadněji zvládá práci s emocemi.

Kategorie technik: Respondent jmenoval specificky techniky aktivního naslouchání a reflektování.

Kategorie praxe: Jan vyzdvihl důležitost kontaktů, které na výcviku získal a jejich následného používání při síťování s klienty či doporučování jiných služeb.

Graf 7



Výzkumník byl schopen z transkriptu respondenta Jana identifikovat celkem 18 různých výroků relevantních 2. cíli výzkumu.

Respondentka Klára

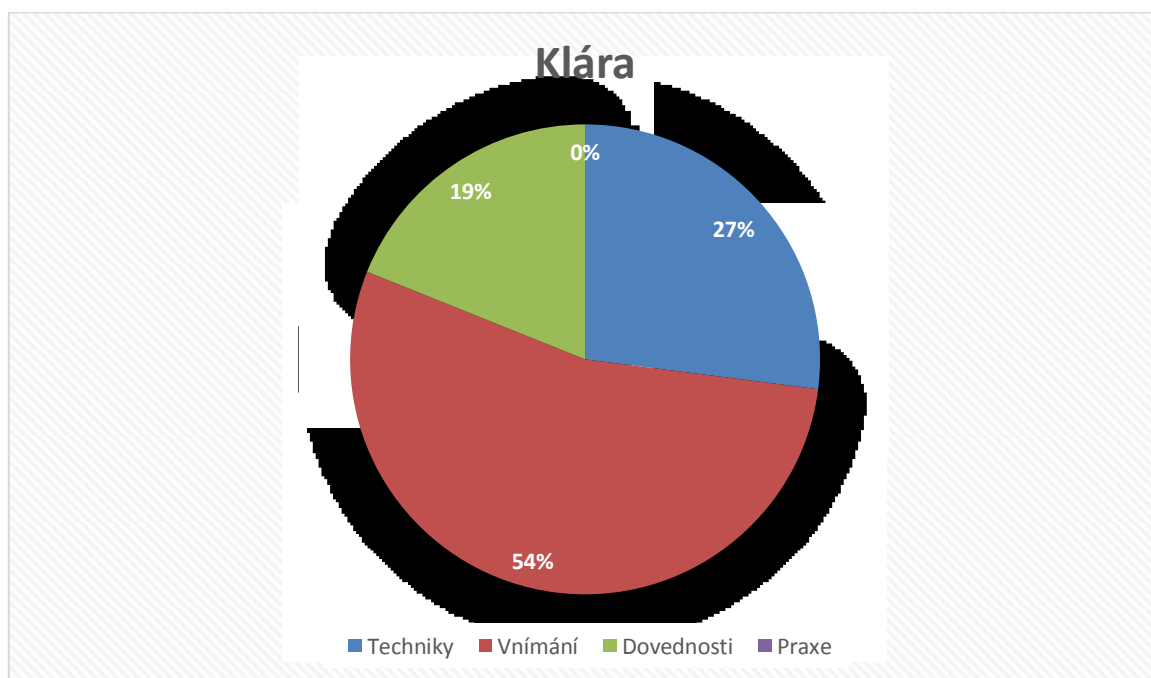
Kategorie vnímání: Klára se po výcviku sama sobě jeví jako klidnější, jistější, zkušenější, sebezvinutější, profesionálnější ve své práci, je si vědoma možnosti více náhledů na klientovu situaci, vnímá svůj vztah s klientem jako rovnocennější, lépe chápe svoji pracovní roli a má dle svých slov v práci větší nadhled.

Kategorie dovedností: Klára je dle svých tvrzení lepší v komunikačních dovednostech, lépe akceptuje klienta takového, jaký je, nechává také klientům větší prostor, vyzdvihuje její progres v práci s časem.

Kategorie technik: Respondentka označila techniky aktivního naslouchání a především oceňování.

Respondentka Klára nevedla žádná data, která by se dala relevantně zařadit do *Kategorie praxe*.

Graf 8



Výzkumník byl schopen z Klářina transkriptu identifikovat celkem 15 různých výroků relevantních 2. cíli výzkumu.

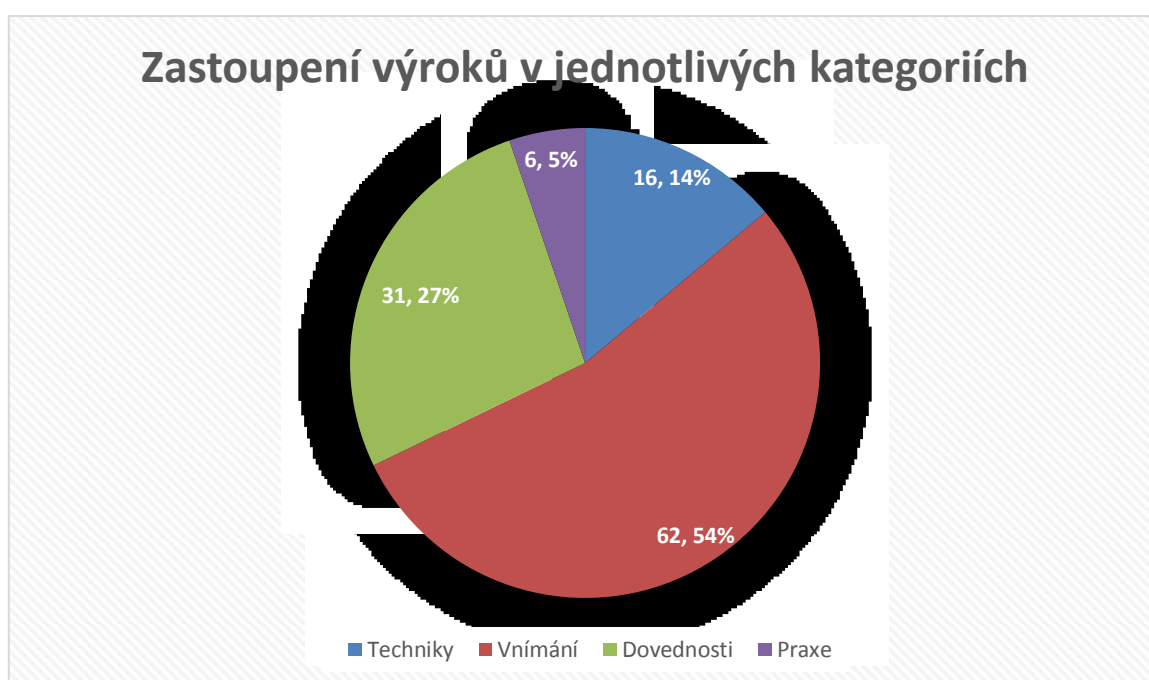
4.4.2 Analýza transkriptů všech participantů

Tento oddíl slouží ke shrnutí a sumarizaci analýzy jednotlivých respondentů a také k celkové formulaci výstupů z kategoriálně – obsahové analýzy transkriptů.

Všichni respondenti se v odpovědi na výzkumnou otázku shodli pozitivním směrem k cíli č. 1, tedy, že vnímají existenci přínosů do své praxe sociální práce plynoucí z absolvování systemického terapeutického výcviku.

V rámci analýzy dat z transkriptů všech respondentů byl výzkumník schopen identifikovat celkem 115 výroků relevantních pro cíl č. 2 tohoto výzkumu, tyto výroky následně roztrídil do 4 kategorií. Celkové rozvržení pro větší přehled a možnosti představy čtenáře ohledně výroků relevantních k cíli č. 2 výzkumu mezi jednotlivými kategoriemi ukazuje tento graf:

Graf 9



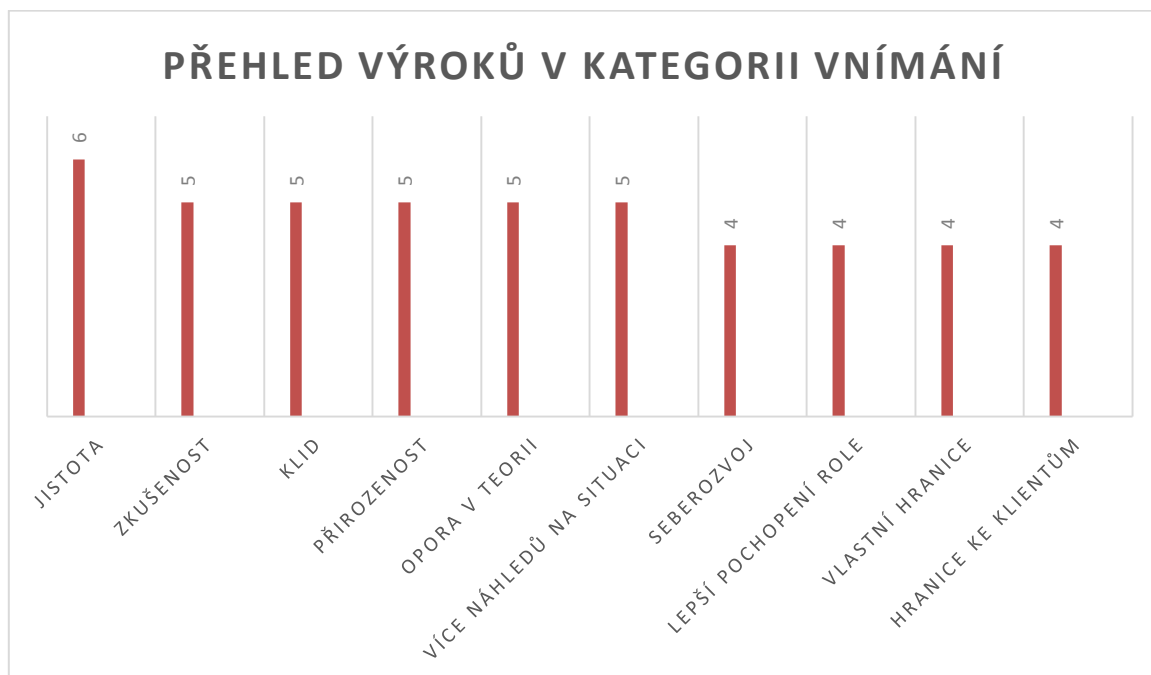
První číslo ve výšeči ukazuje počet výroků v jednotlivé kategorii, které byl výzkumník schopen v dané kategorii skrze analýzu transkriptů identifikovat. Následující hodnota za středníkem je procentuální zastoupení četnosti výroků celé kategorie pro kompletní možnost přehledu výstupu analýzy.

Ke konkretizaci přehlednosti výstupů z analýzy budou grafem zohledněny i jednotlivé kategorie znázorňující veškeré výroky, jež daná kategorie obsahuje. Pro větší přehlednost čtenáři je kategorie *Vnímání* prezentována párovými grafy, neboť

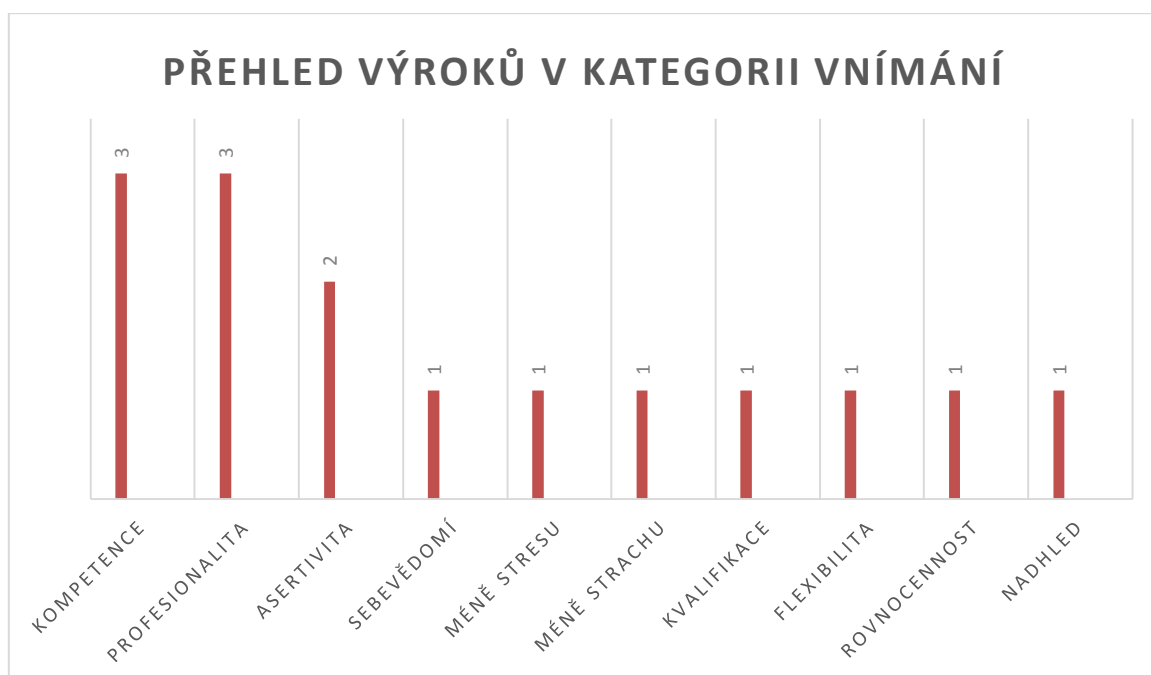
četnost výroků v dané kategorii je vyšší než v ostatních. Grafy uvedené níže slouží čistě jako zajímavost a možnost přehledu veškerých výroků participantů naráz. Četnost výroků pro výstupy kvalitativního výzkumu nehraje primární roli.

Kategorie vnímání:

Graf 10

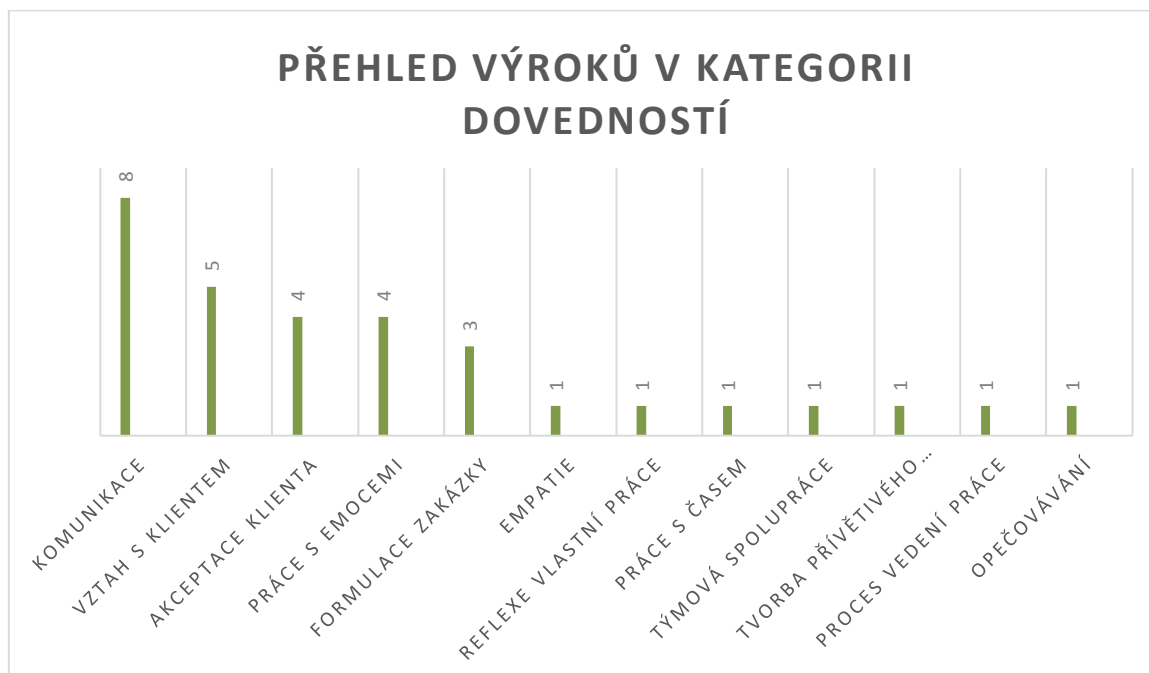


Graf 11



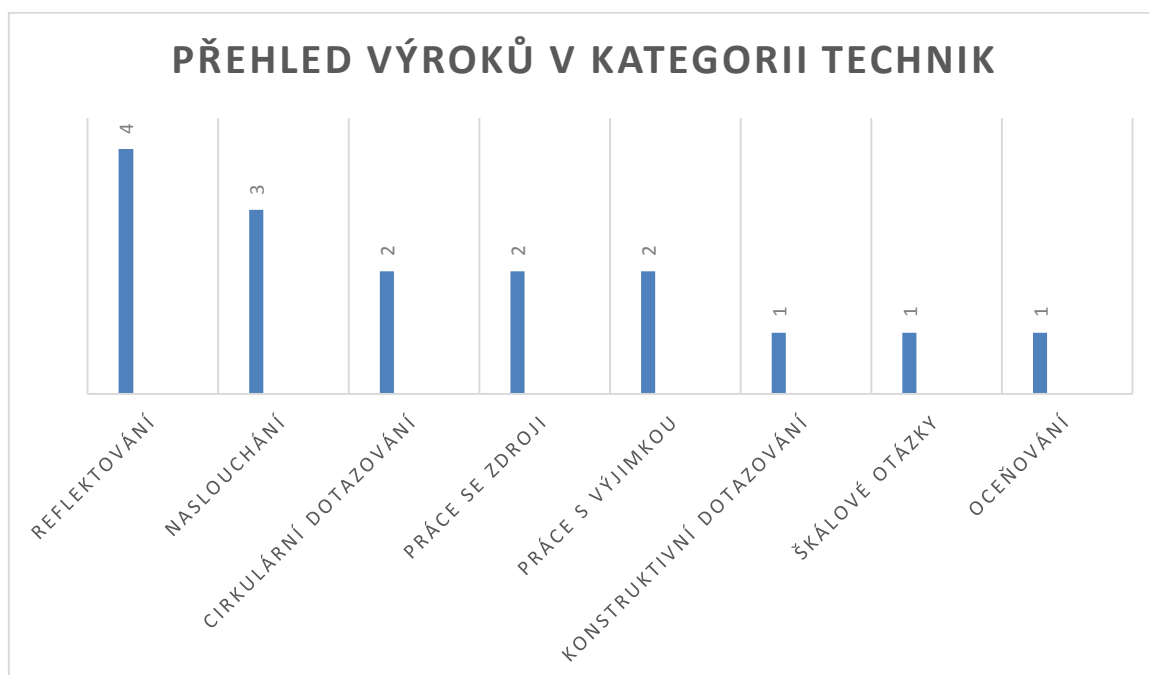
Kategorie dovedností:

Graf 12



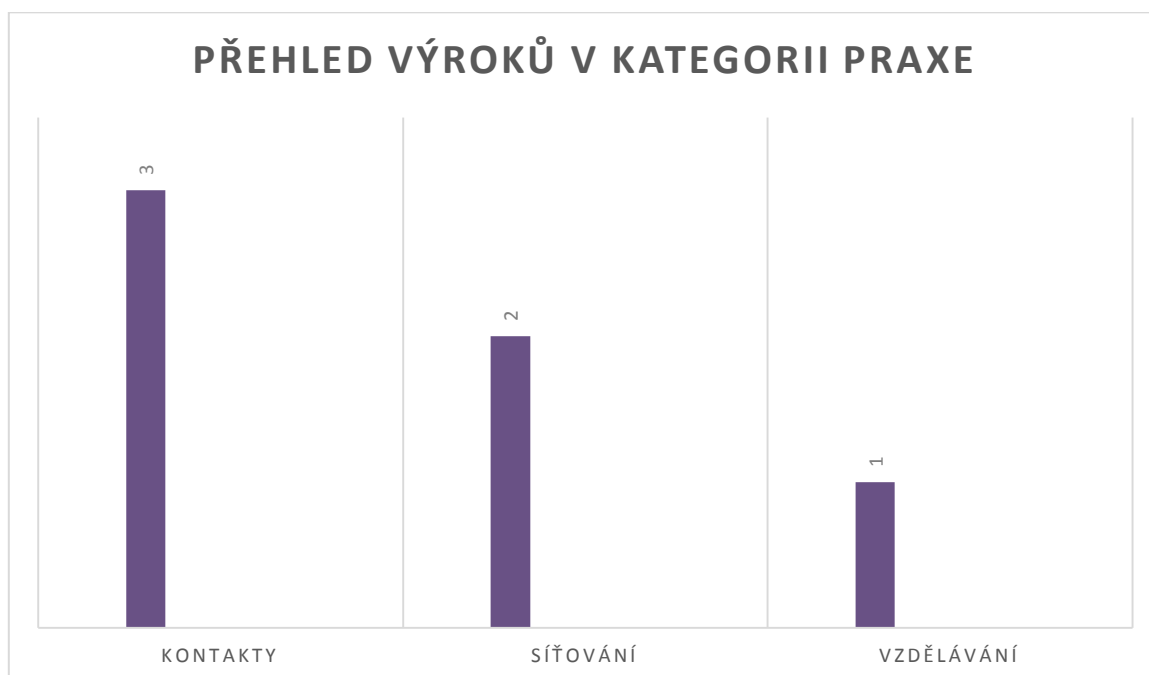
Kategorie technik:

Graf 13



Kategorie praxe:

Graf 14



Vzhledem ke kvalitativní povaze výzkumu budou výstupy z analýzy podrobněji probrány v kapitole *Diskuze*, a především samozřejmě zohledněny v kapitole *Závěr*.

4.4.3 Rekonstrukce jednotlivých rozhovorů

Na počátku každé jednotlivé rekonstrukce rozhovoru s konkrétním členem výzkumného souboru jsou dány jeho stručné charakteristiky a je podán souhrn poznatků výzkumníka, shromážděných během procesu rozhovoru. Poté jsou zachyceny momenty z vyprávění vztahující se k výzkumným cílům práce (a na kterých byla prováděna analýza). Jednotlivé přechody mezi těmito momenty jsou iniciovány třemi tečkami.

Druhou respondentkou byla Andrea. Andrea má za sebou již dva roky po splnění výcviku. Je jí 31 let a pracuje jako sociální pracovníce na městském úřadě. Schůzka probíhala v její kanceláři, těsně před skončením její pracovní doby. Andrea se vyjadřovala velice věcně, zamýšlela se evidentně nad co nejlepší formulací

odpovědi na výzkumnou otázku, a již v průběhu sdělování se snažila zprostředkovávat výzkumníkovi jakési kategorie toho, co považovala sama za přínosné. Mluvila pomaleji, ale jasně, poměrně dosti nahlas a konstruktivně. Andrea se zdála výzkumníkovi k jeho osobě velice otevřená, a také zaznamenal z jejího výkladu časté srovnávání její práce s klienty s prací kolegyň na dotyčném úřadě. Andrea byla v době rozhovoru těsně před nástupem na mateřskou dovolenou. Andrea nabídla výzkumníkovi hned zprvopočátku tykání, výzkumník nabyl posléze dojmu, že respondentka je ráda, když se o ní někdo zajímá a ráda převypravuje své zkušenosti a náhledy na věc. Andrea následně výzkumníka odkázala na další dva respondenty, Alenu a Martina.

Andrea:

„...tak hlavně že jo, mě to pomohlo při práci s klientama, si nějak líp vytyčit hranice že jo, prostě to umět oddělovat po tý dlouhý sebezkušenosti. Kolik vy jste měli sebezkušenosti?... 250 hodin? No to my jsme měli víc, aspoň tři sta určitě. To bylo důležitý, ta sebezkušenost, aby si člověk přišel i na svoje hranice, jako vlastní limity, a líp se poznal než do tý práce přijde že jo. Prostě po těch pěti letech se cítíš víc kompetentní, jako že fakt máš na to tu práci dělat, máš takovej větší vnitřní klid a rozhled, nevytočej tě ty lidi, protože si sám myslíš, že už ani nemůžou tolik žj. I ta teorie co do nás nahustěj vid', tak to prostě ti pomůže se držet směr, vždycky si vzpomeneš, byť třeba nevědomky jak na to, jo aha tady se vlastně zeptám na výjimku, ale ani nad tím nepřemýšlíš, máš to prostě zautomatizovaný, nebo i to jak znáš ty techniky tak ti prostě přidává na nějakým duševním klidu, vnitřní pohodě prostě. Víš, že při nejhorším se máš na co obrátit, jako na tu teorii, byť to třeba stejně neuděláš, ale jen to že to víš je nápomocný, a dává ti to větší sebevědomí. Cítíš se prostě víc kompetentní na tu práci toho sociálního pracovníka, když si to tady občas srovnávám nebo slyším jak někdo ty rozhovory vede, třeba Hanka, no to je hrůza že jo, to někdy ty její klienty lituju. Přijdu si po tom výcviku prostě jako zkušenější člověk prostě. Jak jsem říkala, hlavně ty hranice, to umět si ty klienty jakože správně nastavit od těla v tý práci, to bylo pro mě jakože hlavní. Pak ta sebezkušenost, člověk se pozná prostě, to bylo taky ...zásadní jako. A to že se máš o co opřít, o nějaký další kvanta teorie, a směru, že jako existuje nad tebou nějaký dogma, který tě tak trochu může výst za ruku, ale nemusí žj. No prostě se cítím fakt sebejistá, jistější se cejtím jo...a

kompetentnější, hlavně jako v tom vedení toho rozhovoru. Třeba když vidím ty kolegyně tady někdy...(povzdech).

Třetí respondentkou byla Petra. Petra pracuje na městském úřadě v oddělení náhradně rodinné péče a je jí 44 let. Výcvik absolvovala před sedmi lety. Dle svých slov si jej udělala vyloženě jen pro zlepšení svých kompetencí. Petra je nyní ve výpovědní lhůtě jednoho měsíce, prý již potřebuje změnu, také kolektiv zde po změně vedení není již tak soudržný. Petra byla vůči výzkumníkovi otevřená a zdvořilá, byla hodně povídavá. Sama kladla před i po skončení rozhovoru několik otázek výzkumníkovi, zajímala se o jeho motivace k výzkumu a k oboru sociální práce. Výzkumník se však neubráníl dojmu, že debaty okolo rozhovoru byly vedeny jen ze slušnosti. Při odpovídání na výzkumnou otázku byla věcná, a hodně přemýšlivá, vztahovala hodně myšlenek zpět k praxi svojí práce, zdálo se, že jí na kvalitě procesu a postupu v její práci velice záleží. Petra doporučila výzkumníkovi kontakt na respondentku Katku.

Petra:

„Tak, samozřejmě, především jsem pocítila zlepšení v oblasti komunikace s lidmi, celkově takové to nu, připojení se ke klientovi. Samozřejmě nemohu navázat v sociální práci s klientem terapeutický vztah, to ne, ale určitý vztah samozřejmě mezi vámi vznikne, nebo se tvoří, a musím teda říct, že často jsem s tím měla i problém ano, musela jsem si to hlídat, dávat si pozor, ať to nepřeběhne do terapie. Také, ať ty klienty jakoby moc nerozvtám, to bych to pak musela ošetřit nějak, jinak by to bylo samozřejmě špatný, ten výstup z toho setkání, že ano. No co dále, nu, teorie byla skvělá, jakoby ta možnost, mít se o co opřít, stejně tak ta sebezkušenost, nebo nebo...větší míra profesionality, to všechno se vám automaticky sepíná po tom výcviku, chápete mne. Máte větší jistotu v práci s klientem, máte k dispozici vědění, že ji doopravdy máte co nabídnout najednou, že si na nic nehrajete, že naopak, jim můžete lépe pomoci. To napojení už jsem říkala? No ale je to pravda, napojení se na něj lépe, to je důležitý, opravdu, i ten vztah co vás to naučí mít, samozřejmě každý je nějaký, a máte určité sympatie, ale když jste veden k tomu, aby ten vztah byl rovnocenný, že má být rovnocenný, tak to ve vás něco zanechá prostě. Ten směr, že on jakože klient, je expert na svůj život a já tam jsem ten expert na komunikaci, byt mám samozřejmě nějaké mocenské postavení, tady na

té své pozici, tak se snažím podle mě i díky tomu výcviku ho né tolik využívat, já to nedělám, nechci...naopak chci těm klientům ukázat především, že jim pomoci, a osvědčuje se mi to, když doopravdy to tak máte, tou akceptací toho klienta, tak oni to vycítí. I ty agresivnější klienti to vycítí, a pochopí, a nikdy tady pak na mě neječí, jako třeba na kolegyně co tak občas slýchám, to se mi nestává. Asi vím lépe jak se ptát, co zjistit že, to máme i ty techniky k tomu, to cirkulární dotazování a tak, no spousta toho je, ale jde spíš o to vnitřní vědomí, že prostě těch pět let praxe ve vás něco zanechá, nějakou zkušenost...Něco dalšího, co třeba ještě jako byste rád slyšel? Máte něco konkrétně na mysli?... Někaké hranice? Jaké jako? S klientem? Né tak k tomu mi výcvik teda rozhodl nepomohl, tohle vůbec neřeším s klientama, To mám automaticky, to si nastavuju jako samozřejmost, to by k tomu výcvik ani pomáhat podle mě neměl...nebo teda, né že neměl, když to někdo potřebuje, tak samozřejmě že ano, proč ne, ale já jsem toto měla nastavené již před výcvikem, jakože tak aby mi to fungovalo, a umim si je perfektně určit, to mám asi z předchozí práce, to jsem umět prostě musela, nebo je třeba i mým temperamentem, já nevím. Ale nikdy sem tyhle věci neřešila, navíc, na tohle tady máme i supervizi a vůbec, na tohle nikdy nemyslím. Heleďte, k tomu výcviku prostě, můžu prostě díky tomu lépe pomáhat, lidem, protože se lépe spojím s klientem, rychleji dokáži zjistit co potřebuje, a taky mi to dost teda pomáhá i při práci s dětma, protože pak jako vím jak s nima o trochu lépe mluvit, ten vztah taky s dětmi dělá strašně moc a tak nu. Ale takhle, já na to moc nemyslívám opravdu, takhle na ospodu to nepoužívám již léta, celkově terapie ani už nedělám. Ne opravdu, tady se o tom hodně diskutovalo i, ale pak třeba...nu představte si, šla bych k soudu třeba, nebo bych musela zastupovat kolegyni při jednání a to bych jako jejich terapeutka přeci nemohla. A tohle riziko by jako bylo konstantní, to by mi nevyhovovalo, to vím. Takže jako, celkově né, klienty ani z jiného terénu ne, protože co vy víte, někdo se může přestěhovat a co pak, vůbec z naší agendy nic. A ono, heleďte, já bych jako měla i problém si za to říkat o peníze, teď někteří ti klienti jsou v tak těžkých situacích a prostě víte, taková já prostě nejsem.

Tzv. nultým respondentem byl Robert. Robert pracuje na městském úřadě společně s výzkumníkem, znají se již přes půl roku jako kolegové v práci. Robertovi je 30, do výcviku nastoupil již při studiu, dle jeho slov to bylo to nejlepší rozhodnutí, co mohl udělat, byť si tehdy svou volbou vzhledem i k finančnímu závazku nebyl vůbec jistý. Z výcviku je stále v kontaktu se spoustou lidí, výzkumníkovi následně

doporučil odkázat se na dvě další respondentky, Andreu a Petru, jenž se poté staly součástí výzkumného souboru. Robert mluvil velice otevřeně, zdálo se, že téma výcviku ho stále i po absolvování zajímá, rád jej doporučuje i na pracovišti ostatním kolegům. Byl klidný a vstřícný, hovořil poněkud překotně, vyjadřoval veliký entusiasmus. V ke konci rozhovoru občas již zabíhal k jiným tématům především do soukromé terapeutické praxe, výzkumník ho musel lehce korigovat, aby se držel tématu přínosu do oboru praxe sociální práce.

Robert:

V čem spočívá přínos výcviku pro sociální práci? No v čem ne že jo. I kdyby ti to nic nepřineslo (pro tu práci), jako teoreticky, protože to snad ani nejde, tak to toho člověka přece rozvine tak moc, těch 5 let seberozvíjení, vzdělávání se, skupinové práce, sebezkušenosti hlavně a nácviku jednání s lidma, to i kdyby ses pak na sociální práci vykašlal, tak tě to strašně posune pro celý život. Jo stojí to fůru peněz, ale hele, za kolik si lidi kupujou auta? A co jim to dá až to ztratí hodnotu? Nebo kolik lidi prokouřej za rok? Myslíš, že o dost míň než já dal ročně za výcvik? Nemyslím si hele, podle mě úplně stejně. No abych neodběh, a takovej posunutej člověk jako v rámci nějaký sebezkušenosti je pak přece schopnější při jednání s lidma, sebevědomější, nebo...řekněme asertivnější, hej třeba i empatictější. A takový lidi přece na pozici sociálního pracovníka chceš ne? Ne nějakou nepřijemnou babku, která to dělá jen proto, že jinou práci nesehnala. I když ono zas u nás tu práci sehnat asi taky není tak lehký, ale jakože, když je někdo schopnej dát za rozvoj sama sebe 200-300 táců, tak je asi dost vhodnej adept na dedikovanýho a potencionálem nabitýho pracovníka ne? Nebo pracovníci samozřejmě, u nás stejně bylo o dost víc holek. Jako v celý sociální sféře. No, co mi to dalo přesně? Hele, tak jak jsem říkal...no prostě si přijdu víc ...jak to popsat, no jsem si jistější při tý práci s lidma. Vím jako, že sem si už něčím prošel, co mě kvalifikuje bejt dobrej, v jednání s nima, a není to jen o tom, jako že mám někde cár papíru, ale vím to tam uvnitř, že sem si dal tu práci a prošel celý ten proces, abych právě byl lepší v kontaktu s ostatníma víc...tak o to se můžu opřít, to mě podporuje tak nevědomky řekněme. A je to taková velká mocná opora, jak sem zmiňoval, že i když teď půjdu dělat do ziskovýho sektoru, tak vim, že mi to bude k něčemu platný...že to mám na celý život. No a vyloženě

k sociální práci, jasný jasný...tak, při tom jednání s lidma nemám tolik stresu, nemám strach. Jsem si jistější, sebevědomější. Víím, že jim můžu pomoci, když to bude potřeba..ale jelikož nepřicházej na terapii, tak víím, že to nemusím vytahovat pokaždý že jo, nějaký ty techniky...ale nevědomky to děláš, pídíš se po vyjímce, zajímá tě proč funguje tahle změna, jaktože tehdy se domluvit dokázali, nevědomky jim třeba i kladeš nějaký ty cirkulární dotazy, protože seš prostě na tohle naučený, nalili to do tebe za těch pět let, a i před tím na školách a pokud ses o to zajímal, tak to prostě máš v sobě, takže vlastně líp se mi ty lidi vedou, jako v mojí práci, ale ne nějak direktivně, tak jako přirozeně, prostě ta konverzace je plynulejší, a podle mě ji tak vnímaj i ty klienti jo. Nikdy sem v práci nějak neměl moc problém s klientama, vždycky se to nějak dalo vyjasnit si všechno, a některý jiný pracovníky co sem zažil...no jasný, mohlo to bejt náturou, není to jen o tom výcviku a tak, ale že prostě...chápeš. Líp se mi s těma lidma pracuje. Vždycky mě tak jakože těší nevědomky zase, v hlavě ta myšlenka, že když by přišla tichá chvílka, která s našima klientama stejně nikdy nepřijde že ne (směje se), tak, že bych dokázal z fleku rozehrát tunu otázek víš, konstruktivní, škálový, prostě mě to jako drží nad věcí. Mám širokej repertoár komunikace. A samozřejmě naslouchání, v terapeutickým výcviku je to přec gró všeho. Naslouchat tak, aby si doopravdy naslouchal, nebo asi to aspoň ten člověk myslel, že ho fakt přirozeně posloucháš (směje se). No to taky když si to teď uvědomím vnímám strašně moc, jakože to jak neverbálně seš nastavený, a jak to všechno nějak zrcadlíš, reflektuješ, prostě aktivně nasloucháš, to ty klienti strašně oceňuj. Většina klientů za mnou i přes to, když jim po telefonu řeknu všechno podstatný. Oni se mi zdá tam jdou jen to na mě vychrlit, protože viděj že je fakt poslouchám, a to oni potřebujou. To zrovna teda není jako něco zas tak pozitivního (směje se), ale jako no...prostě líp nasloucháš po tom výcviku, stoprocentně. A prošel sis supervizi, takže už si konfrontoval sám sebe, že někde něco nešlo nebo si něco neuměl, už víš, jaký to je, když prostě máš problém a rozebíráš ho, takže pak v praxi tě to tolik do kolen už nedostane. To nevíím jak to popsat...jako vlastnost...nebo jak to pojmenovat...no, ostřílenější? Ne to ne, to nezní tak jak sem chtěl...asi zkušenější prostě, líp to neřeknu.

Dalším respondentem byl Martin. Martinovi je 29, již šestým rokem dělá v sociální práci. Honza dělal v době započetí výzkumu v nízkoprahovém centru, teď

však pomáhá klientům se závislostí na hazardu. Výcvik ještě neměl v době rozhovoru oficiálně dokončený, dle jeho slov mu zbývalo ještě obhájit svoji kazuistickou práci. Schůzka probíhala venku v parku, Honza vypadal velice uvolněně, vyjadřoval se přirozeně, spontánně, s výzkumníkem rychle navázal jakýsi přátelský ba až kamarádský tón. Výzkumník nabyl dojmu, že Honza sám uvítal rozhovor na dané téma, neboť z jeho příběhu vyplývalo, že do výcviku nastoupil i z faktoru své tehdejší nejistoty ohledně působení v oboru sociální práce.

Martin:

„no tak já jako třeba do výcviku nastoupil, protože dělám v nízkoprahu, a upřímně...mno mám jako prostě takový dilema ohledně...najítí balancu mezi přátelstostí a intervencí, jestli rozumíš...nebo jakože měl jsem že jo, ted' už je to lepší, právě díky tomu výcviku...ale zas, samozřejmě to neznamena, že se kouzelně mávlo proutkem a je to že jo, to ne...ale jakoby ta hranice v nízkoprahu je strašně tenká, mezi tím bejt jako kamarád, ale pak zas s nima něco dělat je těžký, začneš tam cpát intervenci, a ty děcka na tebe najednou koukaj, jako WTF, co se jim to snažíš nabulíkovat, a naopak, když bych se moc řídil jakože nějakou doktrínou, třeba náš šéf do nás furt mele nějaký teorie a metody, tak to je sice všechno strašně pěkný, ale zase když na ně ze začátku vyrukují s tímhle, hele tohle mi podepiš, tady máš individuální plán, tady budeš každou středu chodit na doučko, tak ty děcka se prostě zaleknou a zdrhnou mi někam do jinýho klubu. A jako výcvik mě tohohle dilematu nezbavil jak už sem říkal, ale nastavil mi takový nový pohledy možnosti, jako v přirozenosti...vysvětlím, prostě v terapii máš nějaký teoretický základy, ale nemusíš se jich striktně držet, a celej ten vztah s klientem je o autentičnosti, o tom bejt přirozenej..no a tohle sem se vlastně jako naučil vybalancovat, nejdřív sem si říkal, ježíš, mě přibylo nový dilema, dilema přirozenosti a dilema postupu vycházejícího z nějaký teorie, ale ne, krásně jsme se s tím naučili pracovat, ve skupinkách hlavně, a pomocí reflexe a tak jsem pak byl schopnej si to jakože osvojit víc, a to mi dalo strašně moc do tý práce v tom nízkoprahu. Prostě to vědomí, že můžu bejt přirozenej, jakože kamarádskej, ale jde si to všechno uplně v klidu postupně vykomunikovat, tak jako si vykomunikováš zakázku v terapii, prostě na rovinu si s ním o tom pokecáš občas, ale kamarádsky, chápeš. No tak to mě dalo asi jako uplně nejvíc. No nějakou oporu, že sem to zvlád a balanc tý přirozenosti a vědomí postupu, který si ale šéfuju jakože sám, vyberu si z nich prostě kdy já potřebuju, nemusim to

brát jako doktrínu, bez který si ani jakože...no víš co (směje se)...No teď už v nízkoprahu dělám jen na půl úvazek, jinak chci jet terapie, to jo. Ale pořád mě to tam baví, a po těch letech k tomu máš prostě vztah. Navíc se mi to líbí jakože taková ta malá jistota, kdyby zrovna nikdo terapii nějak nechtěl, třeba horizontálně jako. Ježíš co to kecám, jakože třeba v obzoru několika tejdnu najednou nebo tak. A je to dost flexibilní. No...jo jasný, no co mi to ještě dalo? Ježíš no toho je, tak nějakou týmovou spolupráci mě to prohloubilo, líp reflektuju ostatním jak dělaj svoji práci třeba vid', prostě uplně ti to i změni pohled na svět, jak funguje žj, nějaký ty soc. konstruktivismy, nebo Maturana, prostě, je pak jednodušší jako takový to...to přijetí klienta takovýho, jakej je, neodsuzovat ho, byť je to třeba pro mě kretén žj (směje se), ne to ne, takhle o svých hošanech nemůžu mluvit, jsou to hodný kluci, hodný a šikovný. No to sou asi ty hlavní věci, a tak uděláš si i spoustu kontaktů, a jako provázal jsem čeče i regulérně jakože svoje služby, no , občas vim kam odpinknout, takhle v Praze třeba žj, protože už ty lidi znám, tak ho jako doporučim víc s čistým srdcem víš jak...a no. Tak no, to je asi to hlavní no.

Další respondentkou v řadě byla Alena. Je jí 33 let a současně pracuje v dětském domovu se školou. S respondentem Robertem se zná z výcviku samotného. Výzkumník se s Alenou potkal osobně při první schůzce, kde jí bylo telefonováno z práce a následně musela odejít. Následující druhou schůzku přesunula z osobních důvodů, a jelikož poté odlétala do zahraničí, domluvila se s výzkumníkem, že rozhovor na téma k výzkumu provedou přes mobilní telefon. Při osobním setkání se zdála být Alena velice iniciativní v komunikaci, přátelská a přirozeně zvědavá. Výzkumníkovi ihned nabídla tykání. Z rozhovoru s ní měl výzkumník dojem, že současně nahlížela na svůj vztah k absolvovanému výcviku nejvíce negativně z celého výzkumného souboru, přes to však dokázala vyjmenovat spoustu pozitiv a následně poděkovala výzkumníkovi za příležitost sesumarizovat si klady, jenž jí absolvování výcviku zanechalo. Výzkumník si v rámci autoreflexe při procesu rozhovoru uvědomil, že barvitý tón hlasu respondentky vnímá jako distrakci, možná tato skutečnost byla znásobena soustředěním se výzkumníka na intonaci při snaze vynahradit si skutečnost, že nemůže respondentku v průběhu rozhovoru pozorovat. Alena následně předala výzkumníkovi kontakt na respondenty Katku a Jana.

Alena:

A tak joo, určitě se to dalo využívat, hlavně v tom povídání s těma klientama...v tý předchozí práci tam třeba na OSPODU, tak tam...hlavně v takovym tom opečovávání, nějaký ty terapeuticky prvky se tam daly použít...nacházet jejich zdroje...noo, jako tam se to určitě dalo. I když zase tam ty lidi málokdy byly nějak s tebou v kontaktu dlouhodobě, spíš se střídali a tak jako se pořád měnili, takže nikdo tam jako nemoh jen tak docházet na nějaký to vedení větší...kontinuálnější jako...ale tam to šlo no. Ted', jak mám těch víc dětí, tak se to někdy taky dá použít, ale spíš radši, když mám jen jedno nebo dvě, tak to spíš jde vidět, že jako je to snazší si s nima povídat, a jako asi se mi víc otevrou...taky kladu jako lepší cílený otázky, tak prostě ta komunikace je lepší no. I na tom úřadě, to bylo hodně o tý komunikaci, a tam to byl určitě jako zlepšovák no. Ale jako třeba ted' osobně jsem z toho trochu zklamaná, a nejsem v tom asi sama, bavila jsem se s lidma i z toho výcviku dalšíma, a něco mi tam chybí....a jim jakože taky, to vyplynulo z těch rozhovorů s nima, jakože v tom nejsem sama, že nám tam něco chybí...asi jsem čekala něco víc nebo já nevím, za ty peníze. Možná nás moc hodili do vody jako, chybělo mi tam nějak větší vedení, návod mi chyběl jakejsi...že prostě se mi zdálo, že nad náma nikdo nestál, a já nevím, jestli i po tom všem na to mám kompetence...a no to je samozřejmě asi dobře, ten respekt z toho...noo, že prostě je to vážná věc, ale čekala jsem asi, že to nebudu mít tak moc...jo jasně, k tý sociální práci....mhmm...no tak ty lidičky umím líp opečovávat prostě...lze to tak jako snadněji....vycítím, kdy je klient prostě jako v nějaký hraně...v emoci nebo...takhle já sem dřív byla hrozně taková...jako divoká, a mě to strašně zklidnilo ten výcvik, naučila jsem se být víc klidnější....a profesionálnější jako. Zním svoje hranice ke klientovi a svoje jakože svoje hranice, a to mě uklidnilo. Jako můžu tu práci dělat k tý hranici tak, abych se nesložila, chápeš? Jako prostě pracovala jsem strašně sama na sobě, tý práce sama se sebou jsem měla fakt hodně a hrozně mi to dalo, to jo. To reflektování v těch diskuzích, jo jako dřív jsem si nevěřila s nějakýma psychama, nevěděla jsem, jestli na to mám kompetence, jako co tam s nim budu dělat, ted' si sem jistější. A ten vztah s klientama můžu jako víc a jednodušeji navazovat. Ono hlavně ten výcvik mi strašně otevřel oči, jak jako každěj to dělá jinak...ne jen tu terapii ale i tu sociální práci, jak jako každěj že má jinej ten přístup, a celkově prostě je pak snazší akceptovat ty jiný lidi, i ty divný (směje se), prostě ta diferenciacie těch různěj přístupů a pohledů na svět...že každěj

vnímá ten svět trochu jinak, to je určitým způsobem osvobozující to přijmout...nebát se jako jinakosti...ani u těch klientů. A taky jsem získala kontakty na spoustu lidí a to mi pomáhá v současné práci, a i to že sem potkala spoustu fantastických osob, tak mě obohatilo že jo...líp dokážu pomáhat v krizi těm lidem.

Šestým respondentem se stala Kateřina. Je jí 37 let a pracuje v rodinné poradně. Schůzka s Kateřinou probíhala v kavárně. Prostory kavárny byly liduprázdné, pracovník tedy toto prostředí nevnímal jako odvádějící pozornost a negativně se výběr nepodepsal ani na kvalitě nahrávky. Kateřina byla sdílná, měla spoustu připomínek a nápadů na rozšíření výzkumu, zajímala se o motivaci výzkumníka. Ráda hovořila o své soukromé praxi terapie a uváděla spoustu příkladů. Kromě respondentky Petry neznala již nikoho, kdo by spadl pod kritéria výzkumného souboru.

Katka:

No tak já chtěla jít už velice dlouho do výcviku...určitě...no to sem šla jako s dlouhodobě promyšleným plánem takhle kupředu jako tomu výcviku (gestikuluje rukou vpřed a směje se). No takže jsem se tam hodně rychle navázala...ne...připojila se tam no (směje se) zapadla jsem tam rychle a strašně mě to vzalo, řekla jsem si, tak to má být, to jsem celý život chtěla. A hned se to odrazilo v mé práci, ano, vidím to na sobě. Ta práce s lidmi, je to hned vše takové...jasnější, přímočařejší...i když nikdy nic není přímočaré v našem oboru (směje se), ale chápete mě, prostě ta komunikace s lidmi se pro mne mnohonásobně zjednodušila. Po těch všech nácvicích a bóže, jak já měla trému se sháněním klientů zpočátku...ale jak to člověk všechno překoná a má pak i ty první klienty na tu terapii, tak už to po čase přestane tak trochu rozlišovat, rozumíte? Jako samozřejmě, že je pro mne rozdíl, jestli dělám terapii ve volném čase, nebo jestli jsem zrovna v poradně...ale tak trochu se to jako slilo...taková ta (hledá správný výraz) přirozenost v tom jednání, v tom ..v tom procesu. Ano, jsem přirozenější v té práci. Jakási autentičnost v tom projevu, v té práci, se pak odráží i v tom, že je to bližší tomu klientovi, ta spolupráce a ten vztah, mezi pracovníkem a klientem se navazuje lépe. Všechno se dělá lépe, když je lepší komunikace že ano (culí se). No takže to máme to no...samozřejmě jsme probrali spoustu teorie...ale tu já už měla nastudovanou dávno před tím, taky jsem učila i na škole kdysi (směje se), ne tak samozřejmě že tam bylo spousty nového. A obohatilo mne to. Jako někdy

samozřejmě, si nevím rady do teď, když tam mám rodinu s dítětem a ono se mi tam hrabe ve věcech v kabelce a oni ho nechají...nebo poté začnou „Pepičku, to nemůžeš...Pepičku nech toho“ takovým hláskem, který by nepřesvědčil ani nějakého psa, natož rozjařené dítě, tak to sem se teď chytla sama sebe, že jsem nevěděla co mám dělat, jak mám reagovat (opětovně se směje), ale jinak se cítím jistější v té práci, byť samozřejmě vím, že nikdy si nebudu stoprocentně jistá. Nikdy nebudu přesně vědět, jaké to dopředu bude. A to je přeci dobře, nemáme to tak jednostranné, rutinní, tu práci. A vlastně i to smíření s tímto faktem, to mi také napomohlo. No to určitě. Jsem pak klidnější, vyrovnanější sama v sobě, když vlastně vím, že jsem toto přijala. No a další spousty věci určitě, které si teď nevybavím, ale vybavím si je až odejdete (směje se), mohu vám je pak poslat! No já už nevím...hm (zamýšlí se) hm hm hmmm...no, tak ten přístup ode mě cítím, že je takový profesionálnější. Ale to by mohlo souviset s tím, co už jsem řekla. Víím v čem je moje místo, že jsem tam ten expert na proces a ne na jejich život. A v určitém smyslu mám velkou volnost, ale vím, že jsou prostě situace, které za svoji odpovědnost nemohu přejímat, nebo že, takhle, že prostě vím proč tam v tom procesu jsem a co bych měla dělat. A to mě dává ten vnitřní klid, a skrze ten klid, můžu více se soustředit na ty klienty a mám víc prostoru, víc náhledů na situaci. To mi ten náš výcvik také hodně ukotvil, nebo spíše rozvinul, pomohl rozvinout. Tolik možností náhledů na situace, tolik možných pohledů a přístupů, které jen čekají na to, aby se skrze ně někdo podíval. To vědomí, že vždy je víc hledisek jak se na nějakou situaci dívat, a že vždy se mohou najít další, na které já sama ani zrovna nemohu přijít, a přivede mne k nim někdo jiný, ty možnosti, které každého napadají jinak a ta variace těch různých pohledů různých lidí, to mi vskutku říká, že jsem tam, kde bych měla být.

Sedmým respondentem byl Jan. Je mu 35 let a momentálně změnil práci, z městského úřadu šel dělat vedoucího v neziskové organizaci zabývající se dluhovými poradenstvím. Na výcvik vzpomíná rád, někdy si hraje s myšlenkou, že by rád zkusil vést vlastní psychoterapeutický kurz. Jan vystupoval asertivně, držel si menší odstup od výzkumníka, hovořil však přátelským tónem a byl vstřícný v doporučení kontaktů na možné členy výzkumného souboru. Žádný z doporučených ovšem nesplňoval veškerá kritéria a tudíž s nimi spolupráce navázána nebyla. Schůzka s Janem proběhla ve stejné kavárně jako s respondentkou Kateřinou. Tentokrát již v průběhu procesu rozhovoru několikrát výzkumník

prostředí jako distrakci vnímal a následný přepis a rekonstrukce rozhovoru se udála být jednou z těch těžších, vzhledem k šumu a zvuků v pozadí.

Jan:

No...tak, těch věcí je určitě strašná spousta. To vám asi nemusím vyprávět...no vlastně musím (směje se), tedy měl bych. Mohl bych...a budu. No tak dobrá, co mě tak napadne jako první...tak samozřejmě způsob řeči, dialogu, jaký s klientem vedu, to je...to je velice vidět to zlepšení, ten rozvoj těch komunikačních dovedností, ten je patrný. A od toho se opět odvíjí strašná spousta věcí, pokud mám lépe nastavenou komunikaci, mohu skrz ni lépe s klientem formulovat zakázku, a lépe mu mohu ji pomoci nějakým způsobem vyřešit, nebo mu lépe pomoci v jeho...jakékoliv životní situaci ve které, že se to nachází, když za mnou přijde. Hm...nastavení celkově těch nepsaných pravidel, víte, co můžu já a co on může očekávat, to se mi lépe také formuluje s ním, hned od začátku, víte to mne výcvik naučil velice dobře, snažit se tu zakázku co nejlépe a nejvíce specifikovat hned na začátku, pak je to všechno snažší. Určitě, ale zase né vždy, samozřejmě, ale pomáhá to. A chtěl jsem říct, ano, že výcvik mne naučil lépe komunikovat s klientem i přes mé emoce, že i já mu mohu říci, teď nevím, nebo teď vám nerozumím, teď jsem zmaten...zbavilo mě to takové té...hm utkvělé představy, že já musím na vše vědět odpověď, že jsem automat na dobré rady a stroj na řešení. Ne jsem tu od toho, abych tu byl jako doprovázející partner pro klienta, a toto pochopení...a hm následné uchopení této...této ideje, to dělá strašně moc ve tvoření toho správného vztahu, v jeho správném...správném nastavení abych tak řekl. Lépe víme, co oba můžeme očekávat, a vytvoří se prostředí, ve kterém jsme...nebo můžeme být, já i klient pohodlně otevření, bez nějaký tabu a nejistot, že toto říct přeci nemohu a tak. I to vnímání klienta, jak nás učili, aby si cíle stanovoval sám, aby si pokud možno celou intervenci řídil sám (směje se), on je přeci expert, na to co chce, jen neví jak toho dosáhnout. A tam přicházím, nebo mohu...měl bych přicházet na řadu já...přeci. Takže celková moje práce s klientem se změnila, velice, vnímám to na sobě. Jsem...svým způsobem kompetentnější, více zručný...nebo cítím se lépe ve své pozici. Ano. Krizové momenty, vypjaté emoce, už se toho nebojím, беру to jako součást, přirozenou součást daných okolností a prostě jen naslouchám... třeba. V tom jsem se jistě také zlepšil. Mnohonásobně. Lépe reflektuji, pocity a myšlenky a současně se utvrzuji, že klientovi dobře rozumím. Jsem si při té práci s ním, čistě...více...jsem si jistější, vystupuji dle mého názoru, přirozeněji,

asertivněji, řekněme i, bez zbytečného strachu s emocí. Tím, že jsem výcvik dokončil, jsem si něco dokázal, zažil jsem mnoho nového, poznal spoustu lidí. Získal jsem nové kontakty, konexe i ba...dalo by se říci, mohl jsem lépe pochopit různá nová odvětví sociální práce, ke kterým jsem dříve neměl přístup, mohl jsem se bavit s dalšími odborníky...měl jsem k dispozici a stále mám, spoustu názorů na věc, nebo problém, kazuistiku, pokud by ji někde vytáhl, nebo někde toto téma otevřel. A ta polarita těch realit, názorů, na svět, to člověka obohatí. Ano cítím se výcvikem obohacený, a skrze tento stav, mohu obohacovat i mé klienty (usmívá se). Můj seberozvoj zaznamenal v době výcviku obrovský růst, a udělalo to ze mne lepšího člověka...a to samozřejmě také odráží svůj podíl do mé práce.

Poslední členkou výzkumného souboru se stala Klára. Kláře je 49 let a pracuje jako sociální pracovnice v centru pro sanaci rodiny. Výcvik si dle jejich slov udělala proto, aby klientům zde mohla lépe pomáhat. Schůzka probíhala v její kanceláři. Klára dokázala výzkumníka odkazovat pouze na sociální pracovníky s absolvovaným jiným směrem terapeutického kurzu, tudíž se tak přirozeně stala posledním článkem tzv. techniky sněhové koule. V rámci autoreflexe se výzkumník zachytil, že vnímá vyprávění Kláry lehce upjaté. Klára však jednala s výzkumníkem velice přívětivě a mluvila s rozmyslem a k věci. Klára poskytla výzkumníkovi podnět k zamyšlení, když podotkla, že je zatěžko rozdělit působení přínosu výcviku do sociální práce současně také s přirozeným procesem získávání zkušeností na dané pozici. Tento podnět rozebírá výzkumník v kapitole zvaná diskuze.

Klára:

„přínos pro sociální práci říkáte...hmm...tak já dělám hodně s dětmi, a přece jen ten výcvik byl spíše zaměřený na tu práci s dospělými...samozřejmě, ne že by to nezlepšovalo nějakou rovinu i při práci s menšími klienty (usmívá se), ale abych pravdu řekla, mám poměrně oddělenou rovinu mé sociální práce a soukromých terapií. Ale samozřejmě, že pětiletý výcvik a notná dávka sebezkušenosti vás ovlivní, byť chcete nebo nechcete. To určitě. Řekla bych, že jsem...více klidná...víte, byla jsem taková...před tím výcvikem netrpělívá. I na ty děti, i na jejich rodiče...a naučila jsem se, jak pracovat s časem víte...jeden náš mentor krásně řekl, že 80 % práce by měl dělat klient (směje se) a zbytek terapeut...no tak možná jsem to převedla i do své práce...ale samozřejmě to bylo s nadsázkou, nicméně nechávám klientům o dost větší

prostor, a vskutku to pomáhá. Dříve jsem hned všechno komentovala, nenechala je někdy ani doříct větu, nebo nedej bože abych za ně doplňovala slova, chtěla jsem hned vše vyřešit. No teď už je to lepší...je to takové...asi víc pro klientské, profesionálnější, ano. I ten můj vztah se zlepšil, vnímám klienty více rovnocenně, chápu lépe svoji roli. To přijetí klienta takového jaký je, je jednodušší, jde to tak hezky samo, od srdce...a plynule. Také mě to asi naučilo i více oceňovat ty děti. I rodiče. Pokud je za co (směje se), né vždycky je za co. S těmi dětmi to dělá strašné divy. Asi jsou doma chválené málo. Možná bych měla přemýšlet, zdali to aplikuji čistě jen ve své práci a nezanedbávám dcery (usmívá se). V té komunikaci jsem si jistější, s těmi dětmi mi to asi vždycky šlo, ale už v rámci absolvování výcviku jsem pozorovala, že je to čím dál lepší, že ta dovednost jakoby...kvete. Ale samozřejmě, když se nad tím zamyslím, člověk se zlepšuje i ve své práci prostřednictvím získávání zkušeností, těžko pak soudit, jak moc v tomto ohledu přispěl výcvik a jak moc zkušenost z každodenní praxe. Ale určitě do toho nějaký nadhled vnesl. Asi se mi lépe komunikuje i s rodiči, byť na nějaké větší intervence nemáme čas. Spíš...ten výcvik přinesl mnohé mému vlastnímu já, než klientům, a skrze to mé obohacené já, to až poté předávám klientům, jestli mi rozumíte. No chápu, že to bylo takové trochu květnaté. Ale byla to tak úžasná zkušenost s tolika báječnými lidmi...že vás to určitým způsobem povznese, udělá vás to lepším, nebo aspoň samozřejmě já za sebe mám takový pocit, nemohu mluvit za ostatní. Poznáte, jak je každý jedinečný. A začnete to brát, jako krásný aspekt našeho žití.

5. Diskuze

Hlavním výstupem výzkumu by měly být odpovědi týkající se cílů výzkumu č.1 a č.2 v souvislosti s interpretací dat a výroků respondentů plynoucích z jejich narativního rozhovoru v procesu vyprávění v reakci na výzkumnou otázku. Tyto výstupy vycházející z kategoriálně – obsahové analýzy dat provedené výzkumníkem budou náležitě zhodnoceny v této samostatné kapitole spolu se zamyšlením se nad limity a pozitivy výzkumu, stejně tak jako diskuzí nad možnostmi případného rozšíření výzkumu.

V relevanci k cílům výzkumu se všichni respondenti shodli na skutečnosti, že absolvování systemického výcviku jim následně přineslo pozitivní přínosy do jejich praxe sociální práce. Ze shromážděných dat skrze transkripcie dokázal výzkumník jejich výroky v procesu redukce a třídění dat rozdělit do 4 kategorií, z nichž následně vyplynulo, že respondenti pocítili největší přínos v samotném vnímání sama sebe, klienta a i procesu jejich sociální práce jako takové, zlepšily se jim jejich dosavadní dovednosti a techniky, stejně tak nabyli znalostí nových technik a nových dovedností. Absolvování výcviku po boku dalších podobně zaměřených lidí jim také dopomohlo ke spoustě kontaktů, lepší znalosti jiných odvětví oboru praxe sociální práce a lepší možnosti doporučování klientů, nehledě na tom, že absolvování takového výcviku zvýšilo jejich prestiž na trhu práce.

Většina respondentů se skrze absolvování psychoterapeutického systemického výcviku ve své práci v oboru sociální práce následně cítila jistější, zkušenější, klidnější a přirozenější, navíc s nově otevřenou možností opory v teorii plynoucí z postmoderních systemických směrů. Polovina z nich shodně uvedla, že lépe chápou svoji roli, vlastní limity a hranice jak k sobě, tak ke klientům. Největší oblast rozvoje zaznamenali respondenti ve zlepšení komunikace. Rozvinutí této dovednosti uvedli naprosto všichni účastníci výzkumného souboru jako významově nejdůležitější část. Dále se jim snadněji vytváří vztah s klientem, a je pro ně snazší klienta akceptovat takového jaký je. Rozvoj byl zaznamenán i oblasti práce s emocemi (ať už na straně klienta, či samotného respondenta) a v zefektivnění formulace zakázky spolu s klientem. Valný počet respondentů uvedl používání osvojení či rozvoj dosavadních systemických technik, a postupů, nicméně pouze polovina (u některých technik třetina) z nich byla schopna vyjmenovat během samotného spontánního vyprávění

konkrétně o jaké techniky se jedná. Nejčastěji byly vyřknuty výroky týkající aktivního naslouchání a reflektování při komunikaci s klientem, dále také široké spektrum výběru možnosti systemického dotazování.

Mezi faktory zvyšující validitu výzkumu by mohla být maximální snaha výzkumníka o co nejmenší zasahování jak do přirozeného procesu nahodilého výběru výzkumného souboru pomocí techniky sněhové koule, tak následně i použití narativní formy rozhovoru kladoucí důraz odhalování významových souvislostí především pomocí spontánního vyprávění tazateli, s doptáváním se pouze za pomoci snahy o rekonstrukci části vyprávění. (tedy pomocí citace dané části při pokládání dotazu výzkumníkem), současně také vytvoření kategorií pro analýzu dat až zpětně po zpracování všech transkriptů (tedy kategorie vyplynuly z dat výzkumného souboru), nikoliv předem za pomoci teoretické části výzkumu.

Mezi limity výzkumu by mohl být brán podnět, který Klára skrze svůj rozhovor poskytla výzkumníkovi podnět k zamyšlení, když podotkla onu myšlenku, že je složité vzít v potaz a rozdělit působení přínosu plynoucí z absolvování výcviku do praxe sociální práce a přínosu plynoucího s přirozeným procesem získávání zkušenosti na své pozici. Kontra tomuto podnětu stojí však fakt, že výzkumná otázka je položena specificky na přínos plynoucí z absolvování výcviku, při procesu vyprávění zmíněného tématu tedy vypravěč musel pracovat s kognitivními procesy soustředící se vskutku především na co nejlepší zodpovězení tohoto specifického dotazu, pokud by nevědomky nebral v potaz možnost zlepšení např. konkrétní dovednosti i díky získávání zkušenosti na své pracovní pozici, tak stejně v principu narativního vyprávění se výzkumník zajímal především o významový vztah, jenž respondent působení výcviku na svou praxi připisoval, byť by to fakticky tak nemuselo být. Výzkumník dále lehce vnímal větší vhodnost použití narativního rozhovoru při své minulé bakalářské práci, kdy se pracovalo s celistvějšími životními příběhy respondentů, na druhou stranu stále, co se připisování významových vztahů týče v průběhu vyprávění při sdělování odpovědi ku výzkumné otázce, byl výzkumník s efektivitou této techniky velice spokojený, byť se nyní zaměřoval na menší výsek života participantů, o kterém se dalo vyprávět. Dalším limitem by mohla být samotná interpretace dat jednotlivých výroků respondentů výzkumníkem v procesu analýzy, neboť by zde mohlo docházet k ovlivňování kognitivními procesy výzkumníka a následně by došlo k rozdílu v interpretaci toho, jak to myslel

respondent a jak si to přeinterpretoval výzkumník. Již však samotná sebereflexe výzkumníka ohledně této skutečnosti a jeho snaha přistupovat ke každému transkriptu neutrálně a nezabarveně, stejně tak jako doptávání se při procesu narativního rozhovoru a autoreflexe při pozorování a zapisování (i poslouchání respondenta) by však měla být dostačujícím ochranným faktorem. Ohledně přiřazování výroků k jednotlivým kategoriím bylo pro výzkumníka také těžké zařadit výrok týkající se zlepšení asertivity, neboť současně by se dala vnímat asertivita jako dovednost (umět být asertivní), nicméně z dojmu, poznámek a autoreflexe při rozhovoru s danými respondenty se výzkumník nakonec přiklonil přiřadit tento výrok do kategorie *Vnímání*, neboť daní respondenti vždy popisovali, že se cítí asertivnější, či že se vnímají jako více asertivní.

K čemu vlastně výstupy z výzkumu mohou sloužit? Čtenář, či sociální pracovník může nabýt lepší představy o tom, jakých přínosů pro svoji praxi v oboru sociální práce by mohl dosáhnout, může se inspirovat příběhy jiných sociálních pracovníků a jejich zkušenostmi. Jako velké plus by tento výzkum mohli vnímat jedinci, kteří se o nástupu do terapeutického výcviku teprve rozhodují, ať už přímo pro systemický kurz, či nikoliv, jako možné zprostředkování toho, co je čeká a co by jim to mohlo přinést, výstupy z výzkumu pro výše zmíněné dozajista slouží velice dobře. Jedinci uvažující o lepším seberozvoji či vzdělávání pro obor sociální práce mohou skrze tento výzkum najít odpovědi na některé své otázky, či si lépe představit jaká od výcviku mohou mít očekávání. Také to může být současně i zajímavý náhled pro vedoucí pozice v sociálních službách, státní či veřejnou správu či pro pracovníky, kteří plánují rozvoj a vzdělávání svých zaměstnanců o tom, co vše takový výcvik může jejich zaměstnanci přinést a zdali se vyplatí se na této investici nějakým způsobem podílet, nebo ji přinejmenším podporovat. Také co mohou při nabírání jedince s podobným výcvikem na konkrétní pracovní sociální pozici očekávat. Respondenti přes různé pracovní pozice uváděli přínosy plynoucí z absolvování systemického kurzu pro svoji pracovní praxi celkem shodnými výroky, dalo by se tedy říci, že přínosy z terapeutického výcviku pro obor sociálně práce se dají používat univerzálně skrze různé oblasti a cílové skupiny.

Zajímavým rozšířením by mohlo být provedení podobného výzkumu s více respondenty nehledě na směr terapeutického výcviku, který absolvovali. Dále také by mohlo být zajímavé zkoumat, jak na sociálního pracovníka působí v rámci přínosu

pro svoji práci již pouhé docházení na terapeutický výcvik, respektive zkoumat, jak moc vnímá jedinec zlepšení a přínos pro svoji práci ještě v době, kdy jej nemá (výcvik) oficiálně dokončený a chronologicky se např. každý rok s těmito respondenty scházet a postupně měřit, jak svůj postup v seberozvoji vnímají.

Autor by také rád srovnal výstupy z této práce i s výstupy jiných výzkumů. Např. Janků (2014) si ve svém výzkumu pojala za cíl zjistit způsoby využívání psychoterapie v praxi sociální práce u sociálních pracovníků, včetně zjišťování zaměření jejich psychoterapeutických výcviků. Výzkum byl kvantitativního rázu a poměrně specificky se zaměřoval na oblast vsetínské Diakonie, z jeho výstupů vzešlo, že ze 32 sociálních pracovníků mají pouze dva psychoterapeutický výcvik (z toho jeden systemického směru a druhý své zaměření neuvedl), a toto vzdělání uplatňují při sociální práci s rodinou a dětmi. Byť by bylo poměrně naivní z těchto různě specificky zaměřených prací cokoliv předjímat, autor této práce se okamžitě pojal hloubat nad možností výzkumu skrze celou republiku k možnosti poměření zastoupení sociálních pracovníků vzdělávajících se ve svém oboru formou psychoterapeutického výcviku v rámci jednotlivých regionů. V oblasti Prahy přišlo výzkumníkovi, že během nahodilého hledání možných participantů skrze techniku sněhové koule mu byla doporučována spousta kontaktů na sociální pracovníky, jenž mají minimálně započatý terapeutický výcvik, na druhou stranu to byli často lidé z různých profesí sociální práce, nehledě na skutečnost velikosti populace těchto regionů. Nicméně srovnání např. na úrovni krajů by mohlo být určitě zajímavou možností ku zjištění, jestli někde skrze oblasti sociální pracovníci k tomuto typu vzdělávání tíhnou více, či méně. Hlavní motivací k výcvikům bylo u respondentů výzkumu Janků získání nových zkušeností, nových pracovních technik, či požadavek zaměstnavatele a osobní růst (Janků, 2014, str. 52). V porovnání např. s výroky participantů tohoto výzkumu můžeme vidět, jak se mohou lišit představy sociálních pracovníků před absolvovaným výcvikem, a čemu dávají význam v rámci přínosu pro svoji praxi po výcviku (např. techniky měly ve významovém pojetí malé zastoupení, více převažovalo lepší a jistější vnímání sebe sama při praxi a zlepšená úroveň komunikace s klienty).

Další myšlenkou k zamyšlení by mohly být výstupy z výzkumu práce Jurigové (2010, str. 68-69), která skrze teoretické bádání o etice v používání psychoterapie v sociální práci dospěla k závěru, že sociální pracovníci, kteří mají absolvovaný

psychoterapeutický výcvik, jehož prvky mohou používat či používají ve své profesi, by měli o to více dbát na svoji profesionalitu, nezapomínat na pravidelnou supervizi a mít neustále na vědomí nerovnováhu svého vztahu s klientem (o to více upevněnou mocenskou pozicí skrze absolvovaný výcvik), neboť neeticky se chovající sociální pracovník s takto upevněnou mocenskou pozicí může klientovi velice uškodit, pravděpodobně více, než pracovník bez tohoto typu výcviku (byť toto již jsou úvahy pohybující se ve velice individuální rovině).

Dále pak např. Kucharská (2012) ve svém výstupu z výzkumu uvádí, že byť jak sociální práce, tak psychoterapie mají mnoho společného (a především chtějí pomoci klientům jak nejlépe dovedou), tak byla překvapena velice malým zájmem ze strany sociálních pracovníků o obor psychoterapie a i naopak, ze strany psychoterapeutů o obor sociální práce. Následně operuje s myšlenkou tzv. klinického sociálního pracovníka, což je model, jenž již existuje a funguje v zahraničí, který se aktivně zabývá psychoterapeutickými studiemi, aby posléze dokázal lépe pomoci např. formou specializace se na konkrétní cílovou skupinu, se kterou je jinak náročné či obtížné pracovat apod. (Kucharská, 2012, str. 60).

Závěr

Cílem výzkumu bylo zjistit, zdali výzkumný soubor interpretuje absolvování systemického psychoterapeutického výcviku jakožto přínos do své praxe v oboru sociální práce. V souvislosti s touto aspirací autor vytyčil a popsal teoretická východiska týkající se jak systemického přístupu, tak sociální práce a následně skrze přirozený nahodilý výběr pomocí techniky sněhové koule provedl narativní rozhovory s jednotlivými respondenty, které následně zpracoval do transkriptů a kategoriálně-obsahovou analýzou zhodnotil do výstupů výzkumu souvisle roztříděním dat do čtyř kategorií souvisejících s výzkumnou otázkou a cílem výzkumu. Z těchto činností následně výzkumníkovi vyplynulo, že všech osm respondentů vnímá absolvování systemického psychoterapeutického výcviku jako přínos do praxe své sociální práce, a to na více úrovních.

Podcílem výzkumu také bylo zjistit, v jakých konkrétních aspektech vnímá výzkumný soubor přínos z absolvování výše zmíněného výcviku do praxe své práce, pokud jej vnímá, z čehož následně vyplynulo, že respondenti především významově vyzdvihli zlepšené vnímání sama sebe v pozici sociální pracovníka (a i jako seberozvinutějšího jedince) a zlepšení stávajících či osvojení nových dovedností a technik, stejně tak se získali užitečné kontakty pro svoji praxi a zvýšili si prestiž na trhu práce. Všichni respondenti se shodli na skutečnosti, že se prohloubily především jejich komunikační dovednosti. Ačkoliv tento poznatek spolu s pozitivním vnímáním přínosu systemického psychoterapeutického výzkumu do praxe sociální práce výzkumníka toliko nepřekvapil, je třeba zmínit z pohledu reflexe autora práce pro něho celkem nečekaný poměr z dat respondentů v oblasti kategorii zlepšeného sebevnímání k ostatním kategoriím dovedností, technik a možnosti lepšího sítování klientů, kdy tato kategorie zlepšeného vnímání sama sebe ve významovém hledisku výroků výzkumného souboru dosáhla výrazně vyšších hodnot oproti ostatním třem kategoriím.

Respondenti tedy nejvíce a nejčastěji nalézali přínos ve zlepšeném vnímání sama sebe, kdy si přišli ve své práci jistější, zkušenější, klidnější, přirozenější a měli lepší možnost opory v teorii, polovina z nich také vyřkla lepší pochopení své role, svých limitů a hranicím ke klientům a možností větší četnosti náhledů na jejich situaci. Také zaznívaly výroky v rámci kategorie vnímání jako např. kompetentnější,

profesionálnější a asertivnější. Jak je již uvedeno výše, v kategorii dovedností se všichni shodli především na prohloubení komunikačních dovedností, dále snazšího navazování vztahu s klienty, jejich akceptace a práce jak s jejich, tak se svými osobními emocemi, stejně tak lepší dovednost formulace zakázky s klientem. V kategorii technik se většina respondentů sice vyjádřila, že systemické techniky využívají, ovšem pouze jen někteří z nich specificky jmenovali konkrétní techniky. Z rozhovorů a analýzy výzkumníkovi vyplynulo, že došlo ke zlepšení či osvojení především v technikách reflektování a aktivního naslouchání, dále také v zaměřování se na práci se zdroji a výjimkami a častějšímu používání cirkulárního či skálového dotazování. Třetina respondentů dále uvedla, že výcvik jim přinesl spousty kontaktů na zajímavé lidi z oboru a tuto skutečnost využili v praxi své sociální práce pomocí jednak lepšího pochopení a orientace se skrze jednotlivé pozice a oblasti působnosti oboru, a současně dokázali lépe síťovat své klienty na jiné instituce a odborníky.

Tyto výstupy by bylo zajímavé rozšířit výzkumem s větším počtem respondentů, či možností porovnávat jednotlivé psychoterapeutické směry na působení vnímání přínosů do praxe sociální práce, nicméně již i v této formě mohou poskytnout vodítko a lepší orientaci sociálním pracovníkům v záležitosti možných dopadů a efektů na praxi jejich sociální práce, pokud se např. rozhodují nebo uvažují o možnosti nastoupení do psychoterapeutického systemického výcviku, taktéž tento výzkum může pomoci organizacím a zaměstnavatelům v sociální sféře lépe pochopit kvality sociálních pracovníků s takto absolvovaným výcvikem, dále rozproudit debatu o např. spolufinancování těchto kurzů, či alespoň jejich podporování a současně třeba díky této diplomové práci někdo z oblasti sociální práce teprve přijde na existenci této možnosti profesního a individuálního seberozvoje v podobě výše uvedeného terapeutického kurzu.

Literatura

Bruner, J. (1991). *The narrative construction of reality*, The university of Chicago Press

Čermák, I. (2002). *Myslet narativně (kvalitativní výzkum "on the road")*. Sborník z konference Kvalitativní výzkum ve vědách o člověku na prahu třetího tisíciletí. Brno: Psychologický ústav, AV ČR, Nakladatelství Albert.

Fischer, O., Milfait, R. a kol. (2008). *Etika pro sociální práci*. VOŠ JABOK. ISBN neuvedeno

Gjuričová, Š., Kubička, J. (2003). *Rodinná terapie: systemické a narativní přístupy*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0415-3

Hartnoll, R. et al., (2003) *Příručka k provádění výběru metodou sněhové koule (Snowball Sampling)*. Úřad vlády České republiky, Nábřeží Edvarda Beneše 4, 118 01 Praha 1. ISBN 80- 86734-08-0

Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.

Janků, J. (2014). *Psychoterapie v sociální práci*. Olomouc: FF UP

Jurigová, J. (2010). *Etické prvky psychoterapie jako jednoho z nástrojů sociální práce*. České Budějovice: TF JCU

Kratochvíl, S. (2006). *Základy psychoterapie*. 5. Vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7367-122-0

Kratochvíl, S. (2012). *Základy psychoterapie*. 6. Vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0302-5

Kucharská, E. (2012). *Prvky psychoterapie v práci sociálního pracovníka*. České Budějovice ZSF JCU

Levická, J. (2003). V sociální práci existuje vyše sto teórií a teoretických konceptov, *Sociální práce/Sociální práca*, č. 3, str. 2-5.

Lewis, J., Ritchie, J. (2003). *Qualitative research practise*, Sage. ISBN 0-7619-7109-2

- Ludewig, K. (1994). *Systemická terapie: Základy klinické teorie a praxe*. Praha: Pallata ISBN 80-901710-0-1
- Ludewig, K. (2011). *Základy systemické terapie*. Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80247-3521-4
- Martinec, M. (2014) *Systemické dotazování u klientů závislých na konopných drogách (motivační pohovor)*. Olomouc: Caritas – VOŠs.
- Matoušek, O. a kol. (2001). *Základy sociální práce*. Praha: Portál ISBN 80-7178-473-7
- Matoušek, O. a kol. (2008). *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál ISBN 978-80-7367-502-8
- Maturana, H. (2002) *Autopoiesis, structural coupling and cognition: A history of these and other notions in the biology of cognition*. Cybernetics & Human Knowing, Vol. 9, No.3-4. ISBN nevedeno
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publish.
- Navrátil, P., (2001) *Teorie a metody sociální práce*, Marek Zeman, Brno ISBN 80-903070-0-0
- Navrátil, P., Musil, L., (2000). *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. Brno: Fakulta sociálních studií
- Pavlíková, E., Honzárková, B. (2010) sociální služby pro rodiny s malými dětmi se specifickými potřebami, *Sociální práce/Sociální práca*, č. 3, str. 132-142.
- Plevová, I. (2013). *Základy psychoterapie*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 978-80-244-3505-3
- Riessman, C. (1993). *Narrative Analysis*, Sage.
- Seidman, I. (2006). *Interviewing as qualitative research*, Teachers College.
- Steve De Shazer, Yvonne Dolan a kol. (2014) *Zázračná otázka: krátká terapie zaměřená na řešení*, 2. Vyd. Praha: Portál ISBN 978-80-262-0680-4

Úlehla, I. (2009). *Umění pomáhat*. Slon. ISBN 978-80-86429-36-6

Vojtíšek, P. (2012) *Výzkumné metody*. Vyšší odborná škola sociálně právní, Praha 1. ISBN 978-80-905109-3-7.

Von Schlippe, A. Schweitzer, (2006) J. *Systemická terapie a poradenství*. Brno: Cesta ISBN 80-7295-082-7

Vymětal, J. a kol. (1997) *Obecná psychoterapie*. Praha: Psychoanalytické nakladatelství J. Kocourek. ISBN 80-86123-02-2

Zatloukal, L. (2007). Postmoderní myšlení v poradenské praxi, *Sociální práce/Sociální práce*, č. 3, str. 75-86.

Zatloukal, L., (2009) *Přístup zaměřený na řešení – stručný úvod*, Psychoterapie 3

Internetové zdroje

Konečný, M. (2007). *Systémové a systemické směry v psychoterapii a psychosomatice*, Psych@Som. (ISBN neuvedeno) také dostupné z www: <http://www.lirtaps.cz/psychosomatika/psomweb2007_3/martin_konecny_307.htm>

Zatloukal, L. *Přístup zaměřený na řešení – stručný úvod*, dostupné z www: <<http://dalet.cz/Clanky/SFBT-uvod.pdf>>

Seznam grafů a tabulek

Tabulka 1	44
Graf 1	51
Graf 2	52
Graf 3	53
Graf 4	54
Graf 5	55
Graf 6	56
Graf 7	57
Graf 8	58
Graf 9	59
Graf 10	60
Graf 11	60
Graf 12	61
Graf 13	61
Graf 14	62

Anotace

Tato práce pojatá formou kvalitativního výzkumu pojednává o možnosti obohacení praxe sociálního pracovníka skrze absolvování psychoterapeutického systemického výcviku. Snaží se kromě dokázání přínosu tohoto spojení i o zkonkretizování pozitivních faktorů, které následně sociální pracovník ve své praxi vnímá. Tyto informace jsou získávány skrze narativní rozhovor s participanty, kteří pracují v oboru sociální práce a tento vše zmíněný typ výcviku mají již absolvovaný.

Klíčová slova:

Sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, psychoterapeut, terapeut, terapie, psychoterapeutický výcvik, psychoterapie, systemický přístup, systemický směr, sociální práce, pomáhající pracovník, vzdělávání, seberozvoj.

Abstract

This work, conceived in the form of qualitative research, discuss the possibility of enriching the practice of a social worker by completing psychotherapeutic systemic training. In addition to proving the benefits of this connection, this work also aims to try concretize the positive factors that the social worker perceives in his practice afterwards. This information is gained through a narrative interview with participants who work in the field of social work and this previously mentioned type of training has already been completed by them.

Keywords:

Social worker, social service worker, psychotherapist, psychotherapy training education, therapist, therapy, psychotherapy, systemic aproach, systemic therapy, social work, helping worker, education, self development.