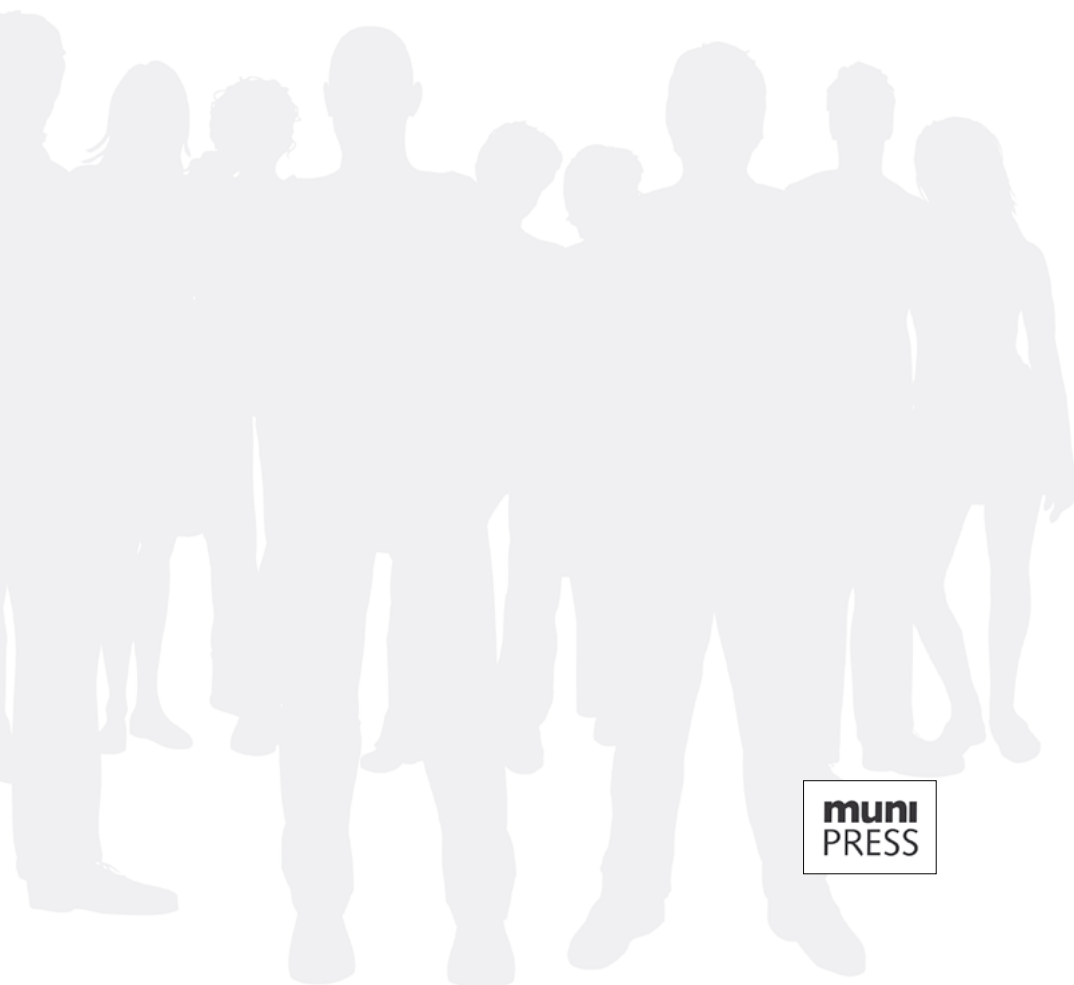


PAVEL NAVRÁTIL A KOL.

Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami



muni
PRESS

muni
PRESS

REFLEXIVNÍ POSOUZENÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI S RODINAMI

PAVEL NAVRÁTIL A KOL.

Masarykova univerzita
Brno 2014



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Tato publikace vznikla v rámci projektu OP VK „Internacionalizace, inovace, praxe: sociálně-vědní vzdělávání pro 21. století“ s registračním číslem CZ.1.07/2.2.00/28.0225. Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky. Více informací k projektu naleznete zde: <http://www.fss.muni.cz/cz/site/struktura/projekty/sova>.

Vědecká redakce Masarykovy univerzity:

prof. PhDr. Ladislav Rabušic, CSc.
Mgr. Iva Zlatušková
Ing. Radmila Droběnová, Ph.D.
Mgr. Michaela Hanousková
doc. Mgr. Jana Horáková, Ph.D.
doc. JUDr. Josef Kotásek, Ph.D.
Mgr. et Mgr. Oldřich Krpec, Ph.D.
prof. PhDr. Petr Macek, CSc.
PhDr. Alena Mizerová
doc. Ing. Petr Pirožek, Ph.D.
doc. RNDr. Lubomír Popelínský, Ph.D.
Mgr. David Povolný
Mgr. Kateřina Sedláčková, Ph.D.
prof. RNDr. David Trunec, CSc.
prof. MUDr. Anna Vašků, CSc.
prof. PhDr. Marie Vítková, CSc.
doc. Mgr. Martin Zvonař, Ph.D.

Recenzovaly:

prof. PhDr. Mgr. Jana Levická, Ph.D.
doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, Ph.D.

© 2014 Masarykova univerzita

© 2014 Pavel Navrátil a kol.

ISBN 978-80-210-7505-4

ISBN 978-80-210-7504-7 (brož. vaz.)

SHRNUTÍ

Knihla „Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami“ prezentuje výsledky dlouhodobého výzkumu, který si klade za cíl prohlubovat teoretické poznání sociální práce. Studie, kterou představujeme v této monografii, je zaměřena na výzkumnou otázku: *Jak lze používat teorie sociální práce v procesu posouzení životní situace klientů, která je ovlivněna podmínkami pozdní modernity/postmodernity?* Možnostmi využití teorie v procesu posouzení se zabýváme v rámci dvou referenčních témat, která práci propojují a jsou jejím ideovým svorníkem. První z nich se váže na předpoklad, že západní společnosti vstoupily do éry pozdní modernity/postmodernity, kterou nahlížíme jako nejobecnější společenský rámeč, v němž se sociální práce nyní realizuje jako specifická společenská aktivita a instituce. Druhým horizontálním tématem je teoretická reflexivita, jejíž možnosti a přínos kriticky hodnotíme.

OBSAH

Poděkování.....	13
Úvod	15

I. ČÁST: TEORIE ŽIVOTNÍ SITUACE

1. Společenský kontext sociální práce	25
Úvod.....	25
Postmoderní zpochybnění racionality	26
Kaleidoskopizace světa	28
Na cestě ke spáse?	30
Svět konkurenčních projektů.....	31
Odsouzení k (věčnému) hledání	35
Transformace rodinné intimity	36
Metoda reflexivního životního plánování.....	42
Závěr	45
2. Postmodernita v životní situaci.....	48
Úvod.....	48
Funkcionální pojetí konceptu životní situace: možnosti a meze	50
Životní situace v pozdně moderní době – pokus o převyprávění	60
Závěr	90
3. Pozitivní obrat pohledu – resilience rodiny	92
Úvod.....	92
Od patologického k posilujícímu	93

Různá pojetí resilience rodiny	96
Resilience rodiny dle Joān M. Pattersonové	98
Rodinná resilience dle Fromy Walshové	105
Tři výzvy pro sociální pracovníky	111
Závěr	112

II. ČÁST: TEORIE POSOUZENÍ ŽIVOTNÍ SITUACE

4. Pravda v posouzení životní situace	115
Úvod.....	115
Diagnóza, nebo posouzení?	117
Dva protikladné pohledy na pravdu	118
Posouzení jako reflexivně-tvůrčí proces	128
5. Přístupy k posouzení: hledání zdroje reflexivního přístupu	132
Úvod.....	132
Trendy v oblasti posouzení ve 20. století.....	133
Je posouzení věda, nebo umění?	137
Modely posuzování v praxi	139
Posouzení jako jednorázová či průběžná aktivita	146
Závěr	147
6. Reflexivita v posouzení a v sociální práci	149
Úvod.....	149
(Kritické) reflektování versus reflexe	150
Reflexivita.....	156
Reflexivní posouzení jako součást reflektivní praxe.....	165
Závěr	170
7. Systematické posouzení v reflexivním vztahu	172
Úvod.....	172

Důvody pro pojetí posouzení jako výzkumu	173
Výzkumná logika v procesu posouzení.....	174
Projektový rámec posouzení.....	177
Sběr dat v reflexivně vztahovém rámci.....	187
Reflexe (analýza) dat	192
Závěr	197
8. Reflexivní využití teorií v procesu posouzení životní situace	199
Úvod.....	199
Úrovně teorie v sociální práci.....	200
Teoretická citlivost procesu posouzení.....	206
Provedení volby teorie jako analytického rámce.....	210
Závěr	222

III. ČÁST: PŘÍKLADY VYUŽITÍ TEORIE V POSOUZENÍ

A) TEORIE TERAPEUTICKÉ HYPOTÉZY	225
9. Svět pod hladinou.....	227
Úvod.....	227
Zaměření posouzení	228
Teorie osobnosti	229
Intrapersonální konflikty	233
Vývoj osobnosti	238
Podněty k reflexivní úvaze	239
Závěr	241
10. Horské výšiny	243
Úvod.....	243
Zaměření posouzení	246
Existenciální vakuum, noogenní neuróza a vůle ke smyslu	246

Trojdimenzionální pohled na člověka-v-životní situaci	248
Dimenzionální ontologie	249
Otázka po smyslu života.....	251
Problémové postoje.....	256
Osud jako výzva ke svobodě	259
Hodnoty na cestě ke smyslu.....	260
Proces posouzení v existenciální analýze a logoterapii	264
Logo-test: míra prožívané smysluplnosti a existenciální frustrace.....	268
Podněty k reflexivní úvaze	274
Závěr	277
11. Model růstu dle Virginie Satirové	278
Úvod.....	278
Zaměření posouzení	279
Dynamika a síla rodinných procesů	280
Ledovec osobnosti.....	281
Vnímání světa	282
Ingredience interakce	288
Podněty k reflexivní úvaze	290
Závěr	293
B) TEORIE PORADENSKÉ HYPOTÉZY.....	295
12. Malými krůčky rychle k cíli	297
Úvod.....	297
Struktura úkolově orientovaného přístupu.....	299
Specifika úkolově orientovaného přístupu při práci s rodinou	303
Dimenze rodinného fungování jako rámec práce s rodinou	304
Posouzení životní situace rodin v rámci ÚOP	317
Závěr	329

13. Velitelské stanoviště	330
Úvod.....	330
Zaměření posouzení	331
Zaměření intervence.....	332
Podpůrné systémy	333
Mapa interakčních systémů	334
Podněty k reflexivní úvaze	337
Závěr	338
C) TEORIE REFORMNÍ HYPOTÉZY.....	341
14. Opraváři společenského řádu	343
Úvod.....	343
Zaměření posouzení	346
Diskriminace jako základní rys klientovy situace.....	346
Opresi lze buďto odstranit, anebo ji posílit.....	347
Základní hodnoty antiopresivní praxe	347
Zmocňování klientů.....	348
Klientova životní situace ve strukturálních podmínkách	349
Strukturálně podmíněná jedinečnost člověka.....	351
Diskriminace má společného jmenovatele	352
Podněty k reflexivní úvaze	352
Závěr	353
Závěr: Od falešné jistoty ke kreativní nejistotě.....	355
Epilog.....	359
Summary	363
Literatura.....	369
Jmenný rejstřík.....	381

SEZNAM OBRÁZKŮ

1. Struktura rolí v rodině podle Parsonse.....	37
2. Moderní pojetí sociálního fungování: příklad intimních vztahů.....	52
3. Alanova etapizace života (1989).....	57
4. Potřeby člověka jako východisko životního projektu podle Frankla	87
5. Etapizace života podle Eriksona (1950).....	89
6. Protektivní činitele rodiny na jednotlivých sociálně-ekologických úrovních.....	97
7. FAAR model rodinné resilience dle Joän Pattersonové.....	99
8. Příklady rodinných požadavků.....	100
9. Příklady zdrojů rodiny na různých ekosystémových úrovních.....	101
10. Rodinné techniky uplatnění copingových strategií	102
11. Model rodinné resilience dle Walshové.....	106
12. Klíčové procesy v resilienci rodiny.....	107
13. Srovnání diskurzů posouzení	129
14. Návrh základních aspektů reflexivního posouzení	131
15. Posouzení dle 4Ps	133
16. Sociální práce jako věda a umění	138
17. Reflexivní přístup k posouzení	139
18. Výměnný model	144
19. Srovnání reflektivního, reflexivního a kritického myšlení v příkladu.....	154
20. Srovnání reflektivního, reflexivního a kritického myšlení	155
21. Kritické myšlení	160
22. Úkoly v jednotlivých fázích reflektivního procesu podle Gibbse (1988).....	167
23. Model reflektivní praxe	169
24. Induktivní výzkumný proces podle Berga (2001).....	175
25. Deduktivní výzkumný postup podle Berga (2001).....	175
26. Cirkulární výzkumný proces podle Berga (2001)	176

27. Cíl posouzení a jeho struktura.....	180
28. Příklady cíle posouzení a vyvozených témat	181
29. Dialogický a monologický vztah	191
30. Reflexivní příprava na posouzení	194
31. Cyklus procesu posouzení.....	198
32. Typy teorií	203
33. Konceptuální systém sociální práce a jeho vliv na posouzení.....	205
34. Cyklus procesu posouzení a teorie.....	212
35. Modely volby teorie v posouzení a a/symetrie vztahu sociálního pracovníka a klienta	214
36. Paradigmata v posouzení	221
37. Topografický model osobnosti.....	231
38. Strukturální model osobnosti	232
39. První zákon dimenzionální ontologie podle Frankla	250
40. Druhý zákon dimenzionální ontologie.....	250
41. Kopernikovský obrat v logoterapii (příklad)	252
42. Nitkový kříž vztahu úspěch a smyslu.....	255
43. Slast jako důsledek naplnění smyslu	256
44. Druhy lásky	263
45. Logoterapeutické hledisko v jednotlivých fázích poradenského procesu	266
46.–49. Logo-test	272
50. Skórování Logo-testu – přehled.....	273
51. Podněty k reflexi v logoterapii a existenciální analýze	275
52. Ledovec osobnosti	281
53. Způsoby vnímání světa.....	283
54. Primární triáda	284
55. Okruhy problémů v ÚOP	302
56. Škála váhy problému	303
57. Čtyři interakční systémy (Pincus a Minahanová 1973).....	335
58. Podněty k reflexi v systémové teorii.....	338
59. P-C-S analýza (Thompson 1997).....	350
60. Podněty k reflexi v antiopresivní perspektivě	353
61. Diskurzivní analýza teorií sociální práce	356
62. Návrh základních aspektů reflexivního posouzení	357
63. Projektový rámec posouzení.....	358

PODĚKOVÁNÍ

Chci poděkovat mnoha lidem, kteří doprovázeli a jakýmkoliv způsobem podpořili zrod této knihy. Uvědomuji si, že by bez jejich přispění nikdy nevznikla. V první řadě děkuji svému učiteli, kolegovi a především příteli Liboru Musilovi za jeho neocenitelný vklad do mé teoretické i metodologické formace. Pokud existuje člověk, který podnítl můj zájem o teoretické problémy pohledu na životní situaci, byl to právě on. Svojí důsledností, v níž zpochybňuje jednoduché, nepromyšlené a často i předsudečné představy o povaze lidského života, mě přivedl k otázkám, které by mě bez jeho soustavného a houževnatého vedení patrně ani nenapadly. Velkou výzvou mi v tomto ohledu je Liborova kniha „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“, která jen zdánlivě mluví o jiných tématech. Rovněž mu patří nemalý dík za jeho obětavý vklad do komentování textu, který je obsahem této knihy.

Jsem vděčný kolegyním a kolegům na pracovišti Katedry sociální politiky a sociální práce FSS MU v Brně, kteří mi v mnoha diskusích pomohli ujasnit a zformulovat řadu klíčových myšlenek. Jmenovitě pak děkuji kolegyni Mirce Nečasové za otevírání etických aspektů práce s klientem, které je v současném vývoji sociální práce tak důležité.

Rád bych na tomto místě také ocenil významný vklad studentů, kteří mi v kurzech zasvěcených problematice posouzení pomohli nahlédnout na povahu procesu z různých stran.

Své ženě a spolupracovnici Jitce děkuji za nekonečné pochopení a podporu, kterou mi dodávala tolik potřebnou naději, že tento projekt dokončím. Její pomoc byla všestranná, neboť zahrnovala vše, co jsem já už nebyl schopen ohlídat. Vždy dokázala pomoci tam, kde jsem to právě potřeboval. Byla prvním čtenářem a kritikem mých textů. Její postřehy mnohdy posunuly můj názor a vedly k přepracování již hotové části. Velké poděkování jí samozřejmě patří za veškerou praktickou pomoc, bez níž bych se při přípravě této práce neobešel...

Moto:

Đábel: Ako chcete byť čestný, keď nepochybujete?

Filozof: A vy, čo si osobujete právo pochybovať, ako chcete byť čestný, ak nepochybujete o svojom pochybovaní?

Đábel: Pretože pochybovanie je súčasťou racionálnej metódy, ako sa dostať k pravde. A pochybovanie odstráni všetko a zostane prázdny stôl. Takto sa rodí sloboda ducha. A táto sloboda, Guitton, vylučuje vašu vieru.

Filozof: Pochybovať je treba, ale správne pochybovať. Ste si istý, že správne pochybujete? Myslíte si, že pochybujete o všetkom, ale nepochybujete o samotnom pochybovaní. Skutočne všeobecné pochybovanie zahŕňa aj pochybovanie o pochybovaní. Skutočne kritický duch zahŕňa kritiku kritiky.

Jean Guitton (Môj filozofický testament)

ÚVOD

Posouzení životní situace klienta je jedním z nejproblematictějších úkolů v sociální práci. Na jedné straně je obestřen *nejistotou*, jak jej správně provádět, na druhé straně současně *vědomím*, že proces posouzení je pro celkovou kvalitu služeb poskytovaných sociálními pracovníky rozhodující. Spornost úkolu posouzení je podporována celou řadou jeho okolností a charakteristik. Sociální pracovník se například v procesu posouzení snaží pojmout obraz životní situace klienta v jeho celistvosti (Musil 2004), potřeba posouzení životní situace je obvykle vyvolána obtížnou a někdy dramatickou životní událostí (Musil a Šrajer 2008), na jeho výsledku pak závisí podoba intervence sociálního pracovníka a, co je nejdůležitější, v důsledku toho i osud¹ klienta (Navrátil 2007). Následující příklad patří mezi běžné případy sociálních kurátorů a jiných pracovníků, kteří pracují s rizikovou mládeží:

Z rozhovoru s klientem sociální pracovník neziskové organizace zjistil, že se klient jmenuje Filip, je mladistvý (15 let) a pochází z rozvedené rodiny. Žije pouze s matkou a nemá žádné sourozence. Se svým otcem se setkává jednou za měsíc. Kontakty jsou však vcelku

¹ Sociálního pracovníka nechci a priori představit jako zlovolnou autoritářskou postavu nebo jako *deus ex machina*, ale přesto jsou z povahy věci na jeho činnosti závislí lidé, kteří jsou snadno zranitelní. Sociální pracovník například může přiznat nebo odejmout dávku, rozhoduje o různých službách a například také podává návrh na odebrání dítěte.

neosobní a Filip je spíše „trpí“. Bezprostřední důvod kontaktu se sociálním kurátorem pro mladistvé (který Filipa na pracovníka neziskové organizace odkázal) bylo to, že ukradl kolo. Zdá se, že to udělal, protože se chtěl vyrovnat svým kamarádům a vrstevníkům. Říká, že „... kamarádi z party už ukradli několik kol, nikdo je při tom nechytí, takže jim to prošlo – tak proč by to nemohlo projít i mně?“. Bylo to poprvé, co něco takového provedl. Před tím neměl žádné problémy se zákonem. Problémy má však se svými rodiči – nedokázal se zcela vyrovnat s tím, že se rozvedli. Žije skoro sám, protože matka bývá dlouho v práci a doma ho tak vlastně nic nedrží. To řeší tím, že bývá často venku a toulá se. Do školy chodí i přes to všechno vcelku pravidelně, patří spíše k průměrným žákům. Ani ve škole ale nemá nikoho dospělého, s kým by mluvil, komu by se svěřoval a kdo by mu pomáhal řešit jeho problémy. Upnul se na svoje kamarády z party, kteří jsou starší a v jeho situaci mu jaksí nahrazují rodinu. Jeho domácí prostředí ho příliš nepodporuje, protože otec už ani nemá snahu s ním komunikovat a matka na to nemá čas. Nebyl veden k tomu, aby sděloval své pocity, svěřoval se, a tak má ještě více ztíženou komunikaci s rodiči. Všichni ale očekávají, že se bude chovat správně, i když se s ním doma nikdo moc ne baví a neporadí mu, když potřebuje.

I v takovém (zdánlivě běžném) případě bude jedním z prvních úkolů sociálního pracovníka situaci posoudit, respektive zahájit proces posouzení. Teprve na jeho základě totiž bude moci zodpovědně říci, co se v dané situaci může a snad i má udělat, aby mohl Filipovi pomoci. Posouzení je tedy proces, na jehož základě sociální pracovník dospívá k návrhu sociální intervence. Dalo by se říci, že posouzení je zárodečnou buňkou všech aktivit sociálního pracovníka. Výsledek posouzení může být ovšem různý, a jak se v této studii snažíme ukázat, a priori *nená jediné nejlepší řešení*. V popsaném Filipově případě by sociální pracovník mohl například zvažovat, zda povaha problému souvisí s rodinnou situací (pak by mohl například navrhnout práci se všemi členy rodiny), s vypráváním osobní identity chlapce (pak by mohl uvažovat o individuální práci zaměřené na rozvoj osobní identity), nebo třeba s nedostatkem přiměřených sociálních vazeb na vrstevníky (a mohl by zvažovat začlenění Filipa do dobrovolnického programu podporujícího kamarádské vztahy), a mohli bychom pochopitelně

uvažovat dále. Sociální pracovník však musí svoji intervenci také realizovat, a proto se musí pro určitý pohled rozhodnout. *Jak k takovému rozhodnutí dospěje?*

Vedle toho je zajímavou a netriviální otázkou i to, čím vším je proces posouzení ovlivňován, než sociální pracovník dospěje k závěrečnému úsudku o povaze životní situace a o způsobu, jak do ní nejlépe intervenovat. Například podle Watsona a Westové (2006) působí na proces posouzení celá řada faktorů, mezi něž zařazují *iniciátora posouzení* (soud, klient služby, jiný sociální pracovník), *důvod posouzení* (podezření z týrání dítěte, trestná činnost dítěte), *procedury a politiky organizace* i *osobní přístup pracovníka* (např. včetně jeho teoretické orientace a předsudků). Hollandová (2004) člení klíčové kontexty do dvou kategorií a navrhuje, že proces posuzování životní situace je ovlivněn jednak faktory v oblasti organizace a řízení sociálních služeb a dále pak faktory v oblasti pojetí sociálních problémů. Sféra *organizace a řízení* ovlivňuje proces posouzení například dostupným množstvím a kvalitou zdrojů (zejména personálu, financí, vybavením pracoviště), organizačními pravidly (např. preferované metody posouzení). Druhá oblast se týká odborné i politické interpretace povahy *sociálních problémů*, která jednak vymezuje jejich okruh, ale poskytuje rovněž návody na jejich porozumění. O vlivu jednotlivých faktorů ovšem nexistuje mnoho studií. Převažují spíše texty, které poskytují návody, jak posouzení provádět (Hodge 2001; Walker a Becket 2004), případně jak je prováděno (Scottová 1998). Za zcela ojedinělý příspěvek v české, ale i evropské produkci lze považovat Musilovu (2004) studii, v níž ukázal, jak vlivným kontextem procesu posouzení může být organizace a její kultura, kterou analyzoval jako zdroj mnoha dilemat (např. komplexnost a zjednodušování cílů).

V předložené studii navazujeme na práci Libora Musila a zabýváme se tak dalším z faktorů posouzení, a to *využitím teorie*. U Watsona a Westové lze využití teorie chápat jako součást kategorie osobního stylu a u Hollandové pak jako jeden z faktorů politické a odborné interpretace sociálních problémů. V sociální práci existuje jen málo pokusů konstruovat systematickou *teorii posouzení* (Lloyd a Taylor 1995), ačkoliv je zřejmé, že posouzení životní situace je vždy ovlivněno teoriemi a koncepty, které mohou být součástí nereflektovaných poznávacích schémat. Vliv teoretických *prekonceptů* je podobný jako vliv *osobních hodnot, kulturních a sociálních vzorů* myšlení a jednání.

Proto považujeme za podstatné, aby se sociální pracovník pokusil své teoretické představy vyjasňovat, a předkládanou práci chápeme jako příspěvek k teoretické sebe/reflexi v procesu posouzení. Ve své studii se tedy zabýváme teoreticko-interpretacími problémy procesu posouzení a klademe si specifickou otázku: *Jak lze používat teorie sociální práce v procesu posouzení životní situace klientů, která je ovlivněna podmínkami pozdní modernity / postmodernity?* V rámci naší studie vycházíme přitom z několika vstupních předpokladů, které ovlivnily nejenom formulaci otázky, ale i způsob našeho uvažování.

- Prvním předpokladem je teze, že v sociálním životě rozvinutých zemí nastaly významné sociální změny globálního charakteru, které podstatným způsobem ovlivňují povahu životní situace klientů. Jedním z významných znaků těchto změn je z hlediska sociální práce proces individualizace, který vystavuje jednotlivce novým možnostem a ruku v ruce s tím také požadavkům a nárokům (např. Ferguson 2001).
- Druhým předpokladem je teze, že společenské změny ovlivňují nejen životní situace klientů, ale jsou také výzvou pro uvážení a reformulaci východisek sociální práce obecně, a zvláště pak fáze posouzení jako specifického a klíčového procesu v práci s klienty, který je ze své povahy kontextuální a sociálně konstruovaný (např. Navrátil 1998b).
- Třetí teze se vztahuje k předpokladu, že sociální práci lze chápat jako činnost, která je bytostně založena na teoretické znalosti různých aspektů života lidí. Výkon sociální práce je pak přinejmenším možno označit také jako proces, v němž dochází k využití teoretických znalostí, které nezbytně ovlivňují povahu intervencí sociálních pracovníků do života lidí (např. Thompson 2003). Domníváme se, že způsob, jak jsou poznatky a koncepty v procesu posouzení uplatňovány, je proto závažný a hodný podrobnějšího studia.
- Čtvrtá teze se vztahuje k procesu posouzení, za jehož základní cíl považujeme rozpoznání bariér v komplexní životní situaci (např. zdravotních, psychologických, ekonomických, kvalifikačních, duchovních, hodnotových a kulturních, sociálních a případně dalších) a také toho, jak omezují klientovo sociální fungování (Musil 2004).

Možnostmi využití teorie v procesu posouzení se zabýváme v rámci dvou referenčních témat, která práci propojují a jsou jejím ideovým svorníkem. První z nich se váže na předpoklad, že západní společnosti vstoupily do éry *pozdní modernity / postmodernity*, kterou nahlížíme jako nejobecnější společenský rámec, v němž se sociální práce nyní realizuje jako specifická společenská aktivita. Protože předpokládáme, že sociální práce přirozeně na měnící se společenské podmínky reaguje, ptám se *jak*. Reflektujeme, že základní změnou, která se v této souvislosti odehrála, je proces *individualizace* a v souvislosti s ním pak proměna pevně zakotvené identity v identitu *reflexivních projektů* (Giddens 1992). Druhým horizontálním tématem je teoretická *reflexivita*, k jejímuž prohloubení má tato práce především napomoci. V nejobecnějším slova smyslu chápeme reflexivitu jako specifickou *schopnost sociálního pracovníka doprovázet svoji činnost soustavným přehodnocováním toho, co dělá, jak o věcech přemýšlí a co při své práci prožívá a jak ho toto všechno zpětně ovlivňuje. Tuto práci věnujeme teoretickým aspektům posouzení a snažíme se ukázat, jak mohou být teoretické poznatky v procesu účelně a nedogmaticky používány.*

Studii zpracováváme ve třech svébytných, ale vzájemně propojených a podmiňujících se částí. **První část knihy** se věnuje tématu *pozdní modernity* a jejich důsledků pro povahu životní situace klientů, **druhá část knihy** prezentuje teorii či spíše teoretické aspekty posouzení životní situace a **třetí část knihy** pak obsahuje příklady teorií sociální práce a jejich použití při posouzení. Jednotlivé části knihy dále představím podrobně.

První část knihy obsahuje tři kapitoly. V kapitole *Pozdní modernita jako kontext života klientů a sociální práce* se zabýváme povahou společenských změn globálního charakteru. Domníváme se, že mnohá zjištění a hypotézy sociologů jsou velmi závažné i ve vztahu k úvahám o nové roli sociální práce, a to zejména s ohledem na problematiku posouzení. Základní úkol první kapitoly spočívá ve zmapování pozdně moderních sociálních podmínek, které mohou ovlivňovat povahu sociální práce a rovněž přístup sociálních pracovníků ke způsobu, jímž pohlíží na životní situace klientů. V druhé kapitole nazvané *Koncept životní situace v pozdní modernitě* se nejprve snažíme o nalezení a rozpracování vhodných pojmů (a jejich souvislostí), které lze využít při konceptualizaci termínu životní situace. V první řadě uvádíme funkcionální koncept životní situace, který byl spjat s raně moderní teorií sociální práce. Dále

pak začleňujeme poznatky o pozdní modernitě do úvahy o novém pojetí životní situace klientů. V kapitole třetí nazvané *Pozitivní obrat pohledu – resilience rodiny* představujeme koncept resilience. Zaměřuje se na to, co rodinu posiluje a činí odolnou pro každodenní sociální fungování a vyrovnávání se s bouřemi života. Její základní teze pak spočívá v přesvědčení, že v období pozdní modernity je třeba pohled sociálních pracovníků zaměřovat na to, co funguje, nikoliv na patologické a nefunkční. Základním východiskem této teoreticky pojaté kapitoly bude představení konceptu resilience (nezdolnosti, odolnosti) rodiny a jejím cílem je zodpovězení otázky: „Jaké jsou základní charakteristiky konceptu resilience v reflexivní sociální práci s rodinou?“.

Druhá část knihy zahrnuje pět kapitol, v nichž se věnujeme vybraným otázkám teorie posouzení. Ve čtvrté kapitole *Pravda v posouzení životní situace* představujeme posouzení životní situace klienta jako kontroverzní aktivitu, jejíž podstatou je snaha uchopit pravdu. Takovéto souvislosti vzbuzují vedle otázek ohledně *pravdy* a *poznání* také otázky související s *mocí* a *etikou* sociální práce. Téma aplikujeme na problematiku posouzení objasněním obou poloh (objektivistické a subjektivistické) v přístupu k posouzení. V páté kapitole *Přístupy k posouzení: hledání zdroje reflexivního přístupu* prezentujeme různé přístupy k posouzení v historickém a metodickém kontextu. V této části ukazujeme, že v rámci procesu posouzení lze využít širokou paletu strategií, metod a technik. Vedle skutečnosti, že sama povaha života (pravda) je těžko uchopitelná, vyvolává také variabilita postupů a metodik posouzení jak mezi praktiky, tak i mezi akademiky vášnivé debaty. Nechceme však jen ukázat pluralitu možností, nýbrž zaměřujeme se na nalezení a objasnění různých modelů posouzení, které mohou být hodnoceny jako východiska pro reflexivní posouzení. V šesté kapitole *Reflexivita v posouzení a v sociální práci* ukazujeme vrstevnatost pojmu reflexivity. V soudobé profesní a zejména anglosaské literatuře se masivně uplatňují adjektiva *reflexivní*, *reflektivní* a *kritická* pro označení různých stránek nového, komplexnějšího a především senzitivnějšího přístupu k posouzení životní situace i k celé praxi sociálních pracovníků (*reflektivní praxe*). Ne vždy však jednotliví autoři pojmy explicitně definují, a nabízí se tak otázka, zda v koncepcích různých autorů představují reflexivita, reflektivita, kritická reflektivita a kritická reflexivita identické modely teorie a praxe sociální práce, či zda a jak se odlišují. V následující sedmé kapitole *Systematické posou-*

zení v reflexivním vztahu prezentujeme posouzení jako systematickou a vztahovou aktivitu, která nemůže probíhat bez plného vědomí a spoluúčasti klienta. Posouzení nahlížím jako proces, v němž se sociální pracovníci snaží porozumět případu, a to v etickém i technickém slova smyslu, a nelze ho realizovat bez klienta, ať už je to jednotlivec, rodina, skupina, nebo komunita. Tento metodický a současně vztahově-etický aspekt procesu posouzení je v centru pozornosti této kapitoly. Poslední kapitola (osmá) této části *Reflexivní využití teorií v procesu posouzení životní situace* se zaměřuje na roli teorií sociální práce v procesu posouzení životní situace. Teoretické zázemí či konceptuální výbavu lze například chápat jako jeden ze zdrojů profesionální identity sociálních pracovníků. Vedle toho je ovšem jednou z podmínek jejich práce a vzájemné komunikace (Navrátil 1998a). Přestože někteří sociální pracovníci v praxi namítají, že teorie jsou „akademický luxus“, který si oni nemohou dovolit, domnívám se, že využívání teorie v prvé řadě usnadňuje praxi, protože teorie specifikuje, co se má dělat a proč. Teorie plní v sociální práci řadu funkcí, z nichž některé jsou s procesem posouzení neodmyslitelně spjaty.

Třetí část knihy přináší příklady šesti teorií, které mají ilustrovat jejich aplikaci v procesu posouzení. Jejich použití je myšleno jako užitečná hypotéza o situaci, nikoliv jako rigidní „znásilnění životní situace akademickou teorií“. Teorie jsou rozděleny do tří kategorií. V první kategorii jsou uvedeny psychoanalytická teorie, existenciální analýza a logoterapie a model růstu V. Satirové. Do druhé kategorie jsou začleněny úkolově orientovaný přístup a systémová teorie a třetí kategorii pak reprezentuje antiopresivní teorie. Vybrané teorie zdůrazňují odlišné aspekty životní situace a mají tak čtenáři umožnit nahlédnout životní situaci odlišnými „brýlemi“, respektive mají mu umožnit vnímat různost okolností, které životní situaci vytvářejí.

Tato studie je výsledkem dlouhodobého úsilí, které si klade za cíl prohlubovat teoretické aspekty české sociální práce. Některé kapitoly začleněné do této studie proto již byly v odlišné verzi publikovány ve výstupech konference z Hradeckých dní sociální práce, v časopise *Sociální práce/Sociální práca*, v Encyklopedii sociální práce. Předkládané monografické zpracování je však originální a nové.

I. ČÁST

TEORIE ŽIVOTNÍ SITUACE

V této knize se zabýváme možnostmi využití teorie sociální práce v procesu posouzení životní situace klientů, která je ovlivněna podmínkami pozdní modernity. V její první části se proto nejprve věnujeme tématu pozdní modernity a životní situace v pozdně moderní společnosti, abychom ozřejmili společenský kontext, který chápeme jako podstatný rozměr ovlivňující nejenom životní situaci klientů, nýbrž také sociální práci, a tedy i procesy doprovázející vznik klientství (Specht 1986a; Specht 1986b). V prvních dvou kapitolách, které jsou v první části obsaženy, nejprve prozkoumáme pozdní modernitu jako obecný parametr životní situace klientů a v návazné kapitole pak v kontextu poznatků o povaze pozdně moderní životní situace podrobím kritice funkcionální model sociálního fungování, který vytvořil fundament raně moderního pohledu sociální práce na povahu životní situace. Tato otázka není čistě teoreticky abstraktní, jak by se na první pohled mohlo zdát. V následujících dvou kapitolách ukážeme, že pojetí životní situace má reálné důsledky pro práci s klientem.

KAPITOLA 1

SPOLEČENSKÝ KONTEXT SOCIÁLNÍ PRÁCE

PAVEL NAVRÁTIL

Moto:

Každý z nás nejenom „má“ (svůj život), nýbrž prožívá svoji biografii jako reflexivně organizovanou ve smyslu plynutí sociálních a psychologických informací o možných způsobech života. Modernita je post-tradiční řád, ve kterém musí být zodpovězena otázka „Jak mám žít?“ v každodenních rozhodnutích o tom, jak se chovat, co si obléci a co jíst – a mnoho dalších věcí...

Antony Giddens (Modernity and Self-Identity)

Úvod

V první kapitole se zamýšlím nad povahou společenských změn globálního charakteru, které se v posledních desetiletích stávají stále zřetelnější. Upozorňuje na ně řada respektovaných autorů (Bauman 1995; Beck 2004; Giddens 1994) a mnohé z jejich zjištění či hypotéz se zdají být relevantní i ve vztahu k sociální práci (Ferguson 2004). Základním úkolem této kapitoly je vést diskusi a případně charakterizovat ony sociální podmínky, které mohou měnit povahu sociální práce a rovněž přístup sociálních pracovníků ke způsobu, jímž pohlížejí na životní situace klientů. V textu první kapitoly se zabývám také základními argumenty vysvětlujícími procesy, které měly doprovázet vstup společnosti západního typu do pozdně moderního řádu. Uvažuji o důsledcích, které tyto procesy mohou mít pro povahu sociální práce. Z hlediska úvah o důsledcích těchto společenských změn pro zaměření i způsob provádění posouzení životní situace sociálními pracovníky jsou tyto komentáře nezbytné. Při úvaze o společenské podmíněnosti sociální práce se lze samozřejmě opřít i o autory, kteří již dříve upozornili na společenskou podmíněnost charakteru sociální práce (Navrátil 1998b; Novotná a Schimmerlingová 1992; Payne 1997), ale nyní je třeba nastolit diskusi i o tom, jak specifické pozdně moderní či postmoderní

podmínky ovlivňují povahu soudobé sociální práce a případně nově formulují její agendu (Chytil 2007; Dominelli 2007). V první kapitole této práce si proto kladu otázku: *Které sociální změny souvisí s pozdní modernitou (postmodernitou) a zda a jak se mohou dotýkat sociální práce, a to zvláště z hlediska posouzení životní situace?*

Postmoderní zpochybnění racionality

Postmodernisté² charakterizují modernitu jako epochu víry v racionalitu, jejímž prvotním východiskem bylo především přesvědčení, že žijeme v objektivně existujícím světě, který je určitým způsobem uspořádán, a že lze tento řád lidským rozumem poznat a případně ovlivnit. Modernita byla živěnou touhou po pokroku, snahou o rozvoj profesní expertizy a také rozmachem národních států. Postmodernisté předpokládají, že konsenzus o těchto ideálech již neplatí. Především odmítají možnost univerzálního pohledu na svět, a dokonce tvrdí, že v postmoderním světě neexistuje jednotný svět, který by bylo možno vnímat a také poznat. Lze sice vyslovovat různé názory, které jsou avšak „jen“ domněnkami, ale v zásadě je nelze definitivně ověřit, či dokonce zobecnit. V postmoderní době již vlastně nejde o poznání, ale o výklady, jejichž hodnota neleží ve vztahu k objektivně jsoucímu, ale v jejich subjektivní specifčnosti (Grenz 1997).

Hollandová (2004) uvádí, že pozitivem uplatňování postmoderních pohledů je důraz na pluralitu úkolů sociální práce, otevírání diskusí o možnostech tvorby a uplatnění teorie a také o rovnoměrnější distribuci moci mezi klienty a sociálními pracovníky. Postmoderní autoři v sociální práci svoji pozornost orientují spíše na aktivity než na rizika a aktéry. Problematickým rysem pronikání postmoderních trendů do sociální práce jsou podle Hollandové (2004) *marketizace* a *komodifikace* sociální práce, růst *manažerismu*, *byrokratizace* a *proceduralizace*, které odnímají sociálním pracovníkům autentický prostor pro uvážlivé

² Giddens (2003) dělá důležitou distinkci mezi postmodernismem a postmodernitou. Zatímco postmodernismus je spíše literárním a malířským směrem, postmodernita je v sociologickém smyslu zrušením institucí modernity, respektive jejich kontinuity s moderním sociálním řádem. Postmodernismus je proto spíše estetickou reflexí modernity, nikoliv důkazem existence postmodernity.

(a také profesionální) rozvažování. Musil (2013) je však jiného názoru a předpokládá, že postmodernita jen vytváří odlišné podmínky, v nichž se sociální práce musí ustavovat a realizovat odlišným způsobem, přičemž tato sociální práce může být podle něj více vstřícná klientům a uživatelům služeb sociální práce. V této studii rozvíjíme Musilovu tezi a předpokládáme, že je nutné hledat odlišné přístupy k realizaci sociální práce, které více korespondují s podmínkami současného sociálního řádu.

Zpochybňování vědeckého způsobu poznání i otevírání otázek o povaze pravdy má hluboké implikace v oblasti posouzení životní situace klienta. Ať už moderní éra skončila (jak tvrdí například Lyotard), nebo vstoupila do etapy reflexivity (jak tvrdí Giddens), představa, že je možno hledat absolutní pravdy, je v obou verzích pohledu na společenskou realitu významně narušena. Tento závěr implikuje v procesu posouzení životní situace klienta úvahu, že proces posouzení není procesem odkrývání objektivní pravdy. Nejde tedy o odhalení jedné (jediné možné) pravdy, nýbrž odkrývání mnoha paralelních, soupeřících či doplňujících se pravd. Opuštění představy, že úkolem sociálního pracovníka je nalezení jediné a objektivní pravdy o realitě, vystavuje sociálního pracovníka nutnosti akceptovat *nejistotu*. Přestože pojem nejistoty implikuje v naší kultuře spíše negativní konotace, domníváme se, že nejistota v uvedené souvislosti může být zdrojem citlivé pokory i ochoty podrobovat své poznání otevřeně sebekritice a kritice. Mnozí autoři ovšem upozorňují na nebezpečí krajního relativismu a nihilismu (Sheppard 1995b; White 1997). Takovému nebezpečí je možno čelit například tvorbou metod posouzení, které systematicky, rigorózně, ale reflexivně a kriticky berou v potaz soupeřící vysvětlení. Cílem takových nástrojů nebude odhalení pravdy, ale poněkud pokornější nalezení *nejméně špatného vysvětlení* (Sheppard et al. 2001). Je ovšem otázkou, zda nejméně špatné vysvětlení je to, co bude akceptovat veřejnost, respektive uživatelé služeb sociální práce.

Uplatnění teoretických hypotéz jako jedné z možností, jak se přiblížit k nejméně špatnému vysvětlení, se věnujeme v této knize. Nejprve se však zaměřím na objasnění východisek, pokud jde o povahu společenských proměn, které chápu jako nepominutelnou okolnost životní situace klientů a sociálních pracovníků.

Kaleidoskopizace světa

Pro pochopení situace sociální práce a zejména pak všech těch, kteří se na jejím poli setkávají (přínejmenším klienti sociálních služeb a jejich rodiny, sociální pracovníci), je prvořadé, jaké okolnosti vedly k tomu, že si dnes klademe otázky o povaze naší existence novým způsobem. Ještě než se ale pustíme do samotné analýzy událostí, které doprovázely vstup západní společnosti do pozdně moderní éry, připustíme, že sociologové nejsou v otázce, kdy přesně a zda vůbec došlo k transformaci moderního uspořádání a jeho přerodu do pozdně moderní, či dokonce postmoderní společnosti, zajedno. Například Garrett (2003) zpochybňuje tvrzení o tom, že se již nacházíme v postmoderní době, a klade závažnou otázku, zda lze vůbec věrohodně prokázat, že jsme z éry modernity již vstoupili do postmoderního světa fluidního uspořádání. Spíše předpokládá obtížnost tohoto úkolu a uvádí, že lze sice empiricky doložit jednotlivé změny, ale nikoliv celkovou kvalitativní změnu společenských poměrů. Matulayová a Musil (2013) však například současné podmínky reflektují již jako postmoderní a považují za podstatné hledat adekvátní kroky v úrovni vzdělávání i praxe.

Z mého pohledu jsou sociální změny natolik závažné, že se jimi nelze v kontextu sociální práce nezabývat. Mění totiž sociální percepci i povahu řady sociálních institucí (např. rodiny, postavení muže a ženy, církve atd.), které hrají při posouzení životní situace sociálním pracovníkem závažnou roli. Například Zygmund Bauman (1995) vykládá současné podmínky na linii transformace společnosti tradiční, moderní a postmoderní. Procesy společenské modernizace (industrializace, urbanizace) vyvolaly podle něj potřebu nalézt novou formu sociálního uspořádání světa, jehož starý řád se rozpadal a hroutil. S nadějí se vzhlíželo k projektu moderního světa, který měl nastolit štěstí pro všechny prostřednictvím mechanické racionality a efektivního řízení. Moderní společnost začala vytvářet systém kontrolních společenských institucí, které měly nahradit nefunkční, rozpadající se systém společenského fungování dávného řádu. Bauman (1995: 64) píše:

Strach, před nímž měl moderní řád chránit, se jmenoval neurčitost – nepřehlednost situací, ochablost porozumění, nejasnost pravidel jednání. Když se husté síť dozoru a kontroly, jimiž byla protkána

předmoderní lokální společenství, roztrhaly na kusy, vyjevilo se pod nimi bezceť, nad nímž se vznášela strašidelná vidina záhuby.

Raně modernímu způsobu uvažování se stala podle Baumana (1995) charakteristická snaha o vědomou reglementaci, řízení a uspořádání všech klíčových složek sociálního života. Nejdramatičtější a současně nejpropracovanější formy tohoto Superprojektu se moderní svět dočkal v ideologiích fašismu a komunismu, jejichž společnou linií je megalomanské sociální inženýrství, snaha centrálně řídit a jednoznačně a s existenčními důsledky rozhodovat o dobru a zlu (Goldberg 2008).

Podle Fergusona (2003c) prochází západní společnost od sedmdesátých let globálními strukturálními proměnami, které souvisí s rozsáhlými ekonomickými, sociálními a politickými procesy. Při přechodu od moderního k pozdně modernímu (postmodernímu) se patrně základní změna sociálního života týká způsobu jeho regulace či, chcete-li řízení. V řádu prosté modernity byly sociální život i individuální identita strukturovány prostřednictvím externích kontrolních mechanismů. K těm typickým bylo možno přičíst například církve, rodinu, expertní systémy a celé spektrum sociálních tradic a norem. V pozdně moderním řádu, kde vliv těchto kontrolních mechanismů slábne, se „já“ stalo (muselo se stát) *reflexivním projektem* (Giddens 1991). Také například Frankl (1997a) konstatoval podobný společenský stav, když tvrdil, že se člověk vymanil z říše instinktů a opustil tradice vlastní kultury. Člověku, podle Frankla, už instinkty neříkají, co musí dělat, a jeho tradice, co by měl dělat. Za těchto okolností mnohý člověk neví, co chce, a dokonce ani co by chtít měl. Proto se lidé v pozdně moderní době tak často utíkají ke konformismu konzumu anebo se nechávají spoutávat totalitarismem.³ Uvedené způsoby myšlení a chování jsou však podle Frankla výrazem rezignace na vlastní odpovědnost za život, který člověk prožívá.

³ Frankl v tomto kontextu hovoří o existenciálním vakuu, které mu poskytuje interpretační rámec pro vysvětlení mnoha společenských jevů, které ohrožují soudobé společnosti. Například vzrůstající zájem o nová náboženská a extremistická hnutí lze dobře pochopit právě tímto způsobem. Vedle přímé potřeby najít vysvětlení své existence, jejího smyslu může být příčinou snadného podlehnutí sektářskému uvažování právě nedostatek instinktivních a kulturních milníků. Vůdce, který má jasnou představu o dobru a zlu, jedná jistě a sebevědomě. Vytváří to nejlepší prostředí, v němž se nejistý člověk bude cítit dobře.

Reflexivní já znamená, že každý jednatel vytváří vlastní identitu, biografický projekt jako projekt individuální, v němž je principiálně za výsledek sebetvůrčího procesu odpovědný právě jen on sám. Konstrukce vlastní identity v pozdně moderním řádu je také reflexivním projektem v tom smyslu, že jednotliví lidé konstituují a vyjednávají své identity prostřednictvím kritické reflexe a pod vlivem konstantního přísunu nových informací. Já je v tomto ohledu stále otevřené novým možnostem.

I v pozdně moderní (postmoderní) době mohou mít (a mají) na utváření osobních biografii vliv tradiční autority (náboženství, tradice), je však třeba vzít v potaz, že při konstrukci individuálních identit stojí tradiční společenské instituce a kontrolní mechanismy v konkurenci vůči globálnímu světu médií (internet, televize, rozhlas), popularizovanému světu expertních znalostí a jiným zdrojům vědění o světě a životě. Názory člověka jsou formovány kaleidoskopem informací, v němž se mísí informace o sofistikovaném výzkumu činnosti mozku se světem horoskopů a věštírén. Lidé využívají všech těchto informací pro reflexivní utváření svých životů.⁴ Jejich volba je v zásadě svobodná,⁵ otevřená mnoha možnostem, a to z hlediska času i variability (Giddens 2003).

Na cestě ke spáse?

Bauman (1995) tvrdí, že sociálně akceptovaný náboženský cíl života (spása) vytvořil v moderní epoše předpoklad pro sociálně strukturované a racionálně promyšlené zvládnání života. Bauman popisuje člověka předchozí éry jako poutníka k hodnotnému a osudovému cíli, který mu umožnil poměřovat a hodnotit různé životní možnosti či události z jednoznačného úhlu. V duchu Archimedova rčení (*Dejte mi pevný bod a pohnu Zemí*) lidé díky ukotvené a jednoznačné perspektivě mohli plánovat a realizovat vlastní životy s pocitem tran-

⁴ Příkladem takové konkurence tradiční autority a expertního systému je postoj katolické církve a sexuologů na antikoncepci. Tradiční autorita (katolická církev) je zrelativizována již jen prostou existencí jiné autority (sexuologie), která zaujímá odlišné stanovisko. S ohledem na konstrukci identity jednotlivce to znamená, že je vystaven volbě.

⁵ Ve smyslu *svobody od*, jak ji postuloval například Frankl (FRANKL, V. E. Lékařská péče o duši. In: Brno: Cesta, 1996b), jako protikladu k tvůrčí *svobodě k*.

scendentálního určení a začlenění. Teologický účel života byl stabilní součástí osobní identity, která zde byla potvrzována dvěma silami. Zevnitř i zvenčí, silou spirituální a sociální. V naší úvaze je podstatné, že cíl i způsoby jeho dosažení nebyly výhradně privátní záležitostí, nýbrž byly legitimní a akceptovanou složkou společenského života. To dávalo náboženské víře odlišnou kvalitu a její intenzivní propojení s ostatními složkami života člověka a společnosti vytvářelo kompaktní vzájemně se posilující celek.

Celá řada autorů se tak shoduje, že základní změna, která souvisí s postmodernizací společnosti, se týká právě oblasti náboženské víry. Například Holden (2002) tvrdí, že jedním z nejdůležitějších aspektů *detradicionalizace* společnosti v pozdně moderní době je skutečnost, že v moderní společnosti se náboženská víra stala *privatizovanou*. Jde o to, že náboženství se přesunulo do soukromé sféry, v níž se stalo projevem individuálního vztahu k Bohu. Náboženství se tak podle Holdena změnilo z původního *kolektivního uctívání Boha* především na hledání *osobního smyslu*. Přitom je významné, že proces detradicionalizace otevřel dveře náboženskému pluralismu a umožnil jednotlivci rozhodovat o tom, který aspekt víry je pro něj skutečně významný či podstatný. Hlavním důsledkem privatizace víry je tak skutečnost, že člověk získal svobodu *konstruovat svoji vlastní náboženskou identitu*. I v tomto případě ale platí, že svoboda znamená nejenom *svobodu volby*, ale také možnost *permanentní změny* v čase. Možnost voleb v dimenzi života, která byla od pradávna zdrojem ukotvení osobní identity, otevírá prostor *existenciální nejistoty, frustrace i neurózy* (Frankl 1996b).

Svět konkurenčních projektů

Sekularizace vymanila člověka ze souřadnic náboženství, které člověku poskytovalo základní kritéria pro orientaci v životě. Bauman (1995) k tomu trefně poznamenává, že dnes již nežijeme jedním dominantním Projektem, nýbrž mnoha projekty. Tvorba životních projektů podle něj podlehla *privatizaci, fragmentarizaci a deregulaci*. Díky stále narůstajícímu množství i variabilitě informací, hodnot a vzorů pozdně moderní doba vystavuje jednotlivce nezbytnosti volit a rozhodovat se. Protože se permanentně rozšiřuje množství oblastí života, v nichž se člověk musí rozhodovat, vzniká nový (a přitom existenciálně zásadní)

požadavek na každého jednotlivce, aby projektoval a utvářel svůj život jako *autonomní projekt*. Beck (2004) charakterizuje tento proces jako *individualizaci* a píše (2004: 216):

Individualizace v tomto smyslu znamená, že biografie člověka je vyvázána z daných determinací, že je otevřená, závislá na vlastních rozhodnutích a uložena každému jednotlivci jako úkol, který musí svým jednáním realizovat. Snižuje se podíl životních možností, jež jsou pro rozhodování zásadně uzavřeny, a zvyšuje se podíl biografii, které jsou pro rozhodování otevřeny a které musí jednatel sám utvářet.

Beck tedy individualizací rozumí vytváření individualizovaných podmínek dříve sociálně ukotvené existence, které jednotlivce vystavují životní nezbytnosti stát se středem vlastního přežití a řízení života. Proces individualizace vyvázal jednotlivce i celé sociální skupiny z tradičních institucionálních rámců a rozevřel před ním *propast svobody*. Lidé v tomto procesu získali teoreticky nekonečné množství podob svého života, na straně druhé ztratili výhodu cestování se spolucestujícími a s vyhlídkou na konečný a společensky žádoucí cíl. I nadále musí na své cestě životem řešit rozmanité problémy, obstarávat si vše, co potřebují k životu, ale jak doplňuje Bauman (1995), není zde žádný „*problém problémů, meta-problém, jak skončit s problémy, jak zařídit zařizování věcí jednou provždy*“ (str. 13). Životní plán, plán pro celek života přestal existovat a vyvstala potřeba nových individualizovaných projektů. Zdá se, že se právě proto v pozdně moderním věku objevují masově vyhledávaná témata, jako například životní styl, zdravá výživa, zdravé vztahy, sebezorození atp., která charakterizují snahu hledat osobně přijatelné, ale také správné, atraktivní a ceněné způsoby života. Tato hnutí či iniciativy lze přitom interpretovat jako hledání alternativy ztraceného životního meta-cíle, společenských norem, které poskytovaly návody pro život. Proces individualizace lze také symptomaticky dokladovat tím, jak se oblast osobní intimity stala veřejně debatovaným a vyhledávaným tématem. Nikdy dříve nebyla tak rozšířená a žádaná pomoc s intimními těžkostmi v oblasti mezilidských vztahů a sexuality. Stachová (2008: 24) například popisuje svoji zkušenost z centra pro osoby se zdravotním postižením:

Témata, která řešíme, jsou zaměřena především na problematiku mezilidských vztahů, lásky, sexuality, citového uspokojení klientů, posilování vlastní sebedůvěry, sebeúcty a identity, otázky jejich vlastní bezpečnosti v oblasti osobní i sexuální a mnoho dalších témat.

Pro pozdně moderní společnost není ovšem podle Fergusona (2001; 2003a; 2004) definiční to, že se její členové musí rozhodovat, ale to, že musí aktivně vytvářet své životy uprostřed velkého množství možností a nabídek. Vedle toho, že vzrostlo množství možností, mezi nimiž se musíme rozhodovat, vzrostlo také *vědomí rizik*. Každé rozhodnutí učiněné ve svobodné vůli přináší důsledky, za něž už nejsou zodpovědné nadřazené instance (Bůh, štěstěna, osud), nýbrž jednající, tedy ten, který rozhodnutí učinil. Vědomí rizika začalo mít významný vliv na stále více stránek našeho osobního i profesního života včetně výchovy dětí, přátelství a sňatku. Vědomí rizika není podle Fergusona, který se opírá o práce Ulricha Becka a Beck-Gernsheimové,⁶ důsledkem zvýšeného výskytu nových nebezpečí, ale spíše souvisí s *osvobozením* jednotlivců z normativního institucionálního omezení, tedy právě s prostorem nové svobody. Normativní sociální instituce působily jako ochrana před pocitem rizika a před riziky samými. Nové vědomí rizika ve vztahu k různým oblastem života souvisí s tím, že příslušné oblasti života již nejsou považovány za dané a nevyhnutelné, a naopak jsou vnímány jako předmět lidského úsilí. Danost, sociální strukturovanost vytváří určitou míru předvídatelnosti, bezpečí a jistoty. Osvobození ze sociálních struktur spolu s otevřeností k novým možnostem a volbám vytvořily prostor rizika a nejistoty. Ferguson konstatuje, že stále více oblastí sociálního života se posouvá ze sféry přirozeného a nevyhnutelného do oblasti, která má být předmětem rozhodování a odpovědnosti. Naše životy pak v důsledku této proměny intenzivněji prožíváme jako rizikové.

Také Bauman (1995) argumentuje, že oslabení tlaků sociálních struktur (Bauman používá termín panoptikální tlaky) otevřelo prostor strachu z neurčitosti, který byl dříve na sociální a osobní úrovni regulován jako strach z odlišnosti, odchylky či deviace. Bauman (1995: 73) píše:

⁶ Ferguson se opírá zejména o práci: Beck, U. and E. Beck-Gernsheim. 1996. Individualization and "precarious freedoms": perspectives and controversies of a subject-oriented sociology. In: *Detraditionalization: Critical Reflections on Authority and Identity*, edited by Heelas, P., S. Lash, and P. Morris. Oxford: Blackwell.

Prvotní strach přece nezanikl ani se nerozptýlil. Spíše se naopak rozrostl do rozměrů dříve nepoznaných a nevidaných, ostatně právě proto, že dnes mu stojíme tváří v tvář, bez prostředníků. Identita lidské osobnosti je dnes stejně (ani více, ani méně) nedourčená, proměnlivá, těkavá a „vykořeněná“, jako byla po celou dobu trvání moderní éry, protože mocné mechanismy pracující na „opětovném zakořenění“ individua se buď rozpadly, nebo ztratily mnoho ze své dávné normativní moci.

Pocit, že žijeme v éře nepřehledných, neurčitých kulturních a sociálních hranic, sdílí mnoho lidí této epochy. Jak jsem výše argumentoval, může být spojen s prožitky ohrožení, rizika, vykořenění a anomie. Giddens (1994) ovšem nabízí rovněž alternativní pohled. Podle něj můžeme na přítomnost rizika nahlížet dokonce pozitivně jako na výzvy, které mohou inspirovat naše životní vize a plány. Situace, které vyvolávají obavy, totiž mohou také otevřít úvahy o tom, jak žít ve světě, v němž tradice a příroda již tak zásadně nelimitují naše možnosti.

Pro Fergusona (2001) jsou rizika a katastrofy, s nimiž se setkáváme v rizikové společnosti, výzvou také v kontextu sociální práce. Ferguson vyzývá, abychom jim čelili a rozvažovali o nich otevřeným a veřejným způsobem a abychom také hledali odpověď na otázku, zda a jak by sociální práce mohla být zapojena do hledání pozitivních životních hodnot, napomáhat při formaci životních projektů a identit. V této souvislosti se zdá být zajímavým projektem koncept perspektiv silných stránek (Saleebey 2013), který do popředí zájmu sociálních pracovníků staví zdroje, možnosti a schopnosti klientů utvářet život dle vlastních představ. V druhé kapitole se proto věnujeme konceptu resilience, který patří ke konceptuálnímu jádru tohoto přístupu.

Podle Becka a Beck-Gernsheimové (1996) se naše biografie stává v otevřené pozdně moderní společnosti *biografií volby, reflexivní biografií, udělej si sám biografii*. Taková biografie je také, jak jsem argumentoval, *rizikovou biografií*, která může být obtížnou a problematickou. Individualizace je v tomto smyslu zdrojem *nejisté svobody*. Jak metaforicky píše Zygmunt Bauman (1995: 125): „... a my dnes víme nebo cítíme, že nejsou jiné cesty než ty, jež svými vlastními kroky vyznačujeme v půdě v té chvíli, kdy po ní jdeme...“ Rohr a Feister (2004: 13) poukazují na to, že nezbytnost utvořit si vlastní pravdu, představu o životě a svých cílech je vzhledem k tomu, že neexistují platné modely, „... obrovské břemeno,

kteří dříve lidi netížilo“. Domnívám se, že právě na jevišti sociální práce se setkáváme s lidmi, pro něž je tento úkol příliš obtížný.

Ferguson (2001) upozorňuje, že by se mohlo zdát, že nutným předpokladem individualizačních procesů je úplný zánik strukturální základny sociálních vztahů jako sociálního předpokladu identity. Ukazuje však, že i když došlo k narušení tradičních regulativních mechanismů, vznikají nové formy kontroly a nová sociální očekávání. Konstatuje, že například sociální stát, trh práce, profesní struktury a další instituce svazují lidi v síti regulativů a podmínek, které v mnoha ohledech formují významné nároky na sociální chování a jeho normy. Jednotlivci tedy nejsou zcela vyvázáni ze sítě sociálních struktur a zůstávají nadále součástí institucionální sociální struktury a v tomto referenčním rámci teprve mohou plánovat a uskutečňovat svůj život. Povaha těchto nových očekávání je však jiná než v tradičním řádu. Zatímco dříve se sociální regulace týkaly morálky osobního a rodinného života, současné instituce regulují spíše profesní a občanský život. Také lze konstatovat, že některé formy sociální kontroly se staly méně nápadnými a rafinovanějšími (mediálně tvořená kultura).

Odsouzení k (věčnému) hledání

Já bylo vyvázáno z tradičních sociálních struktur a Giddens (1991) tvrdí, že sociální a kulturní změny vedly v pozdně moderní společnosti ke krizi osobní identity. Jednotlivci jsou podle něj uvězněni ve stavu permanentního hledání (reflektování). Uvěřili totiž, že neexistuje žádný pevný základ našeho poznání (například náboženský).

V sociální práci se pojem reflexe, reflexivita, reflexivní já, sebereflexe používají delší dobu (např. Schön 1983). Jedná se však o pojmy, které charakterizují jinou úroveň reflexivního jednání, než kterou popsal Giddens jako produkt pozdně moderní éry. Zatímco v teorii sociální práce se například u Schöna setkáváme s voláním po reflexivitě, v níž osobní já může zůstat v pozadí a pozorovat, racionálně promýšlet či komentovat pocity, Giddensův pojem *reflexivního já* (1991), které se vynořuje v éře pozdní modernity, je jiným úhlem pohledu na autonomního jednatelce, jenž se stal ve velké míře odpovědný za svůj osud a životní volby. Reflexivní já v Giddensově smyslu se utváří v kontextu odpovědnosti za rozhodnutí, která činíme v souvislosti s tím, že naše

životy jsou individuální projekty, v nichž píšeme, tvoříme a budujeme naše životní příběhy.

Gray (2008) postihuje filozofickou specifickou Giddensova reflexivního já, když ukazuje, že filozofický důraz na jednotlivce jako nositele zodpovědnosti za vlastní život byl přítomný například i v antické filozofii. Je dobře známé, že Aristoteles psal o lidské odpovědnosti za rozpoznání vlastních schopností a volbu správné cesty životem, která nám umožní ze sebe vydat to nejlepší. Reflexivní já ovšem neobsahuje morální apel, formovaný a utvářený společensky v interakcích s druhými osobami. Je to já, které má svůj nezávislý program. Reflexivní já totiž nemá žádný normativně ustanovený referenční bod, vůči němuž by mohlo poměřovat svoji životní biografii. Vyvázanost ze sociálních a kulturních norem činí reflexivní já hlavním (a v zásadě jediným) orientačním bodem vlastního života. Gray tvrdí, že reflexivní já je relativně novým objevem, který vzešel z historické a sociální evoluce. Reflexivní já se utváří v interakci s bolestí, pramenící z nutnosti volit a rozhodovat se, a se zážitky existenciálního strachu, který jde ruku v ruce se svobodou a nezávislostí. Gray nutnost rozhodování popisuje dokonce jako formu oprese, která však není situována do vnějších společenských struktur, nýbrž do oblasti svobody jednotlivce, v níž musí jedinec podstupovat rozhodování o životě.

Zvláště významným příkladem individualizace je transformace instituce rodiny a rodinných rolí. Přestože se jedná historicky o jednu z nejstabilnějších sociálních struktur, její proměny jsou v pozdně moderním časoprostoru neobvykle dramatické. V kontextu posouzení životní situace rodin/y sociálním pracovníkem jsou tyto změny podstatné.

Transformace rodinné intimity

Moderní společnost, projektovaná jako hierarchická, v níž dělba práce byla rozložena mezi lidmi s různou úrovní moci, předpokládala obdobné uspořádání věcí také uvnitř rodiny. Jandourek (2003) popisuje Parsonsovu analýzu rolí v nukleární rodině, která je ideovým obrazem raně moderního pojetí rodiny. Instrumentálním vůdcem moderní rodiny je muž. Žena zaujímá roli hospodyně (pečovatelky) s primárním zájmem o rodinu a domácnost.

Obrázek 1: Struktura rolí v rodině podle Parsonse

	Instrumentální priorita	Priorita emočního vyjadřování
Nadřízenost	Instrumentálně nadřízen Otec (manžel)	Z hlediska schopnosti vyjádření nadřízená Matka (manželka)
Podřízenost	Instrumentálně podřízen Syn (bratr)	Z hlediska schopnosti vyjádření podřízená Dcera (sestra)

Díky tomuto uspořádání po většinu dvacátého století muž a žena v zásadě znali své místo a sociální stát také prostřednictvím sociálních pracovníků intervenoval, aby ti, kteří jsou na okraji společnosti, na své role a povinnosti nezapomněli. Individualismus se jako praktický model chování prosazoval postupně. Individuální identita se nejprve prosazovala ve sféře mimo rodinu a intimní vztahy. Rodina dokonce zůstávala až do konce šedesátých let 20. století ostrovem zachovávajícím prostor pro prožívání kolektivní (skupinové) identity, která tvořila protiváhu zrychlujícímu se tempu sociálních změn vně rodiny. Jak píše Francois de Singly (1999: 89–90):

Od 19. století až do šedesátých let 20. století vidíme korelaci mezi vývojem institucí manželství a zaměřením na interpersonální vztahy. Nezpochybňovaný referenční model tvoří tři prvky: manželská láska, přísná dělba práce mezi mužem a ženou a pozornost věnovaná dítěti, jeho zdraví a jeho výchově. Během zhruba padesáti let (1918–1968) se požadavek, že muž má pracovat mimo domov, aby vydělal peníze na domácnost, a žena zůstává doma, aby se co nejlépe postarala o děti, stává samozřejmostí ve všech sociálních vrstvách.

Vlivem feministického hnutí, které na přelomu šedesátých a sedmdesátých let formulovalo jako svůj univerzální cíl přijetí individualistické perspektivy, došlo nakonec k převzetí této perspektivy i ve vztahu k rodině. Možný (1990) ukázal základní směry, v jejichž rámci dochází v kontextu individualizace k transformaci rodiny. Svoje pozorování shrnuje do čtyř kontinuí. V rodinném chování se podle něj projevuje (1) tranzice od trvalého závazku k otevřenosti novým možnostem, (2) odklon od vzájemné oddanosti směrem k respektu a plné nezávislosti, (3) schopnost oběti pro vztah je nahrazována hledáním seberealizace

skrze vztah a (4) nahrazování libiduální zdrženlivosti spontánní libiduální seberealizací. V Možného reflexi soudobých postojů k rodině jsou zdůrazněny pojmy, které se těsně vztahují k individualismu: možnosti, nezávislost, seberealizace. Sociální pracovníci se tedy ve své praxi patrně mohou stále více setkávat s důsledky, které přináší snaha tyto tendence v rodinném (párovém) chování realizovat.

Také Giddens (1992) se ve své analýze zabývá vnitřními změnami rodiny a ukazuje, že v etapě prosté modernity byli muži (mužskost) definováni primárně jako pracovní síla a jako živitelé rodin. Žena a ženskost naopak byly definovány v termínech mateřství, péče o domácnost, výchovy dětí, péče. Ženy měly status specialistek na lásku a emoce.

Také moderní sociální práce jako jedna ze společenských institucí rodinné normy, a sociální vzory mužství a ženství, potvrzovala, posilovala a reprodukovala. Například Řezníček (1994) popsal, že tento středostavovský model sociální práce se vcelku neproblematicky uplatňoval až do konce 60. let 20. století. V duchu takto strukturované percepce rodiny bylo posouzení životní situace rodiny orientováno především otázkou, zda je odpovídajícím způsobem zajištěn výkon role matky-pečovatelky a otce-živitele.

Ferguson (2004), Wasik (2009) a další popisují, že intervence sociálního pracovníka do rodinného života pak byla převážně orientována na podporu zvládnutí mateřství a uskutečňovala se typicky v interakci mezi ženami-matkami a ženami-sociálními pracovníci. Muži do vztahového světa svých žen a dětí nebyli sociálními pracovníci zahrnuti. Sociální normy moderní západní společnosti více méně očekávaly, že muži mají zaujímat od světa rodinné intimity určitý odstup. Tyto společenské normy sociální pracovníci respektovaly a svým očekáváním a jednáním posilovaly. Kritika normativnosti sociální práce koncem 60. let z pozice marxistické levice, feministického hnutí i rozvoj rodinné terapie přinesly posun v chápání rodiny a partnerských vztahů. Rodinné vztahy, emocionalita a autentické vztahy všech členů rodiny se nyní stávaly předmětem nové pozornosti sociálních pracovníků, přičemž subjektem jejich zájmu se postupně stal nejenom muž, ale stále více také děti (např. Lansdown 1995; Satirová 2006).

V současné době je předpoklad normativně dané dělby práce v rodině jako neměnné a dané sociální konstanty dále relativizován a doplňován o rozmanité formy alternativních uspořádání. Sociální pracovník ve svém posouzení rodinné situace nemůže proto a priori

s předpokladem neměnných rolí pracovat a musí mnohem spíše vycházet z empirického stavu široce chápaných rodinných vztahů v posuzované rodině (Musil a Šrajcr 2008).

Rabušic (2001) poukazuje na další rozměr pozdně moderní situace v oblasti vztahů, které se staly nestabilními. Píše, že pozdně moderní společenské klima klade důraz na rovnost pohlaví, individuální volbu a na seberealizaci, což jsou hodnoty, které považuje za těžko slučitelné s tradičním pojetím rodiny a které vedou k individualizovaným životním stylům. Z dalšího úhlu nahlíží změnu intimity Ferguson (2004), který vysvětluje, že manželství a intimní vztahy byly v moderní společnosti chápány spíše jako nezvratný osud a nikoliv jako prostor založený na vyjednávání a volbách, na nichž je možno pracovat a které je možno ovlivňovat a utvářet. Ferguson (2003a) rovněž poukazuje, že podobný charakter měly vztahy mezi dospělými a dětmi, které byly založeny hierarchicky a autoritativně. Nepředpokládalo se, že děti mají právo vyjednávat o svých představách a touhách.

Společenské a ekonomické změny i specifický vliv ženských hnutí podnítily významný růst počtu žen, zvláště vdaných žen, které pracují mimo domácnost. De Singly (1999) referuje, jak od šedesátých let narůstá kritika modelu ženy v domácnosti, vzrůstá počet rozvodů, omezuje se legitimita manželství jako výlučného modelu kohabítace. Ženskou roli již nelze jednoduše definovat v kontextu péče o děti, výchovy a emoční specializace. Mužské a ženské role a jejich biografie přestávají být vázány na tradiční modely rodinného života. Ženy získaly možnost disponovat vlastní biografií, mohou svůj život plánovat nad rámec mateřství a výchovy dětí. Od mužů, kteří jsou otci, se naopak stále více očekává, že se vedle své tradiční role živitele budou podílet také na výchově a zajímat se o emoční svět rodiny (Augustyn 2004; Burgess 1997; Rohr a Martos 2002; Šmídová 2003). I v soukromé sféře osobních vztahů se stále více stává normou otevřenost a vyjednávání. Tradice přestala plnit legitimační úlohu, a to i pokud jde o rozdělení rolí či úkolů v rodině. Vše je třeba dohodnout a je věcí partnerské dvojice, jakou podobu bude mít uspořádání partnerského či rodinného života (Satirová 2006). Později si však všimneme, jak nový společenský úzus přestává tolerovat vnitorodinné násilí. O tomto novém charakteru regulace intimity pak Giddens (1992) píše, že její podstatu tvoří emoční komunikace v kontextu rovných vztahů. Imperativem se při posouzení rodinné situace tedy stává schopnost *partnerské komunikace*, otevře-

nost k dohodě a především princip rovnosti (viz Satirová et al. 2005).

Giddensova teorie čistého vztahu poskytuje zajímavý vhled do působení pozdně moderního étosu na lidské vztahy. Giddens (1991) představuje svůj *čistý vztah* jako tzv. ideální typ,⁷ který spočívá na sebepoznání a na slučitelnosti vztahu s životním projektem svého nositele. Čistý vztah má napomáhat svým nositelům být takovými, jací chtějí být, a má jim současně umožňovat žít způsobem, který je pro ně nejlepší možný. Vztah není vzájemným oddáním se a službou očekávaným dětem. Vztah v pozdně moderní době nemá charakter trvalosti a závazku.

Bauman (1995) vysvětluje, že uvedené změny byly umožněny oddělením reprodukce a sexuality. Sexuální vztahy lze podle postmoderního étosu navazovat, aniž by bylo nutno předpokládat dlouhodobé závazky. A tak Bauman sumarizuje (str. 36): „*Vztahy založené na tělesném či psychickém uspokojení se radikálně liší od těch vztahů, jejichž časový rozměr určovala perspektiva péče o potomstvo a manželský svazek.*“ Giddens pro pozdně moderní pojetí nezávazného sexuálního chování používá termín *plastický sex*. Jestliže sociální pracovníci do konce 60. let mohli očekávat věrnost manželů a společně nasměrovanou, byť strukturovanou dělbu práce ve prospěch prosperity rodiny jako společenskou normu a její naplňování mohli posuzovat, v druhém tisíciletí pro normativní hodnocení vztahu již nemají oporu ve společenské normě. Posouzení vztahů se bude mnohem spíše odvíjet od perspektivy osob ve vztahu a jejich uspokojení ze vztahu plynoucího. Stranou ovšem nesmí zůstat hledisko dítěte/dětí. Postmoderní perspektivy snadno opomíjejí, že vztahy nejsou jen záležitostí uspokojení dospělých, nýbrž že na vztahu těchto dospělých závisí *blaho dětí*.

Právě Bauman (1995) považuje za směrodatné, že vztahy jsou v pozdně moderním prostoru ovlivněny *uspokojením*, které tyto vztahy přináší. Giddens (1994) dále ukazuje, že vztahy začínají mít v pozdně moderní době své vlastní *osudy*. Pokud omrzí, přestanou nést očekávané potěšení a obecně řečeno neposkytují to, co se od nich očekávalo, mohou být legitimně (v souladu se společenským očekáváním) ukončeny. Přestává být přitom významné, zda se jedná o vztah a rozlukou formální (sňatek–rozvod), či neformální (kohabitanace–rozchod). Pojítkem vztahů jsou spíše emocionální pouta vytvářená na základě osobní atraktivnosti, sexuality a citů spíše než ekonomické potřeby a osudová dannost.

⁷ Weberovská terminologie ideálního typu.

Vztahy mají v postmoderně charakter dílčích projektů a přestávají tak hrát roli onoho intimního a pohodlného (a někdy třeba i těsného) kupé, v němž člověk cestoval ke svému definitivnímu a osudovému určení.

Giddens (1991) tvrdí, že lidé žijící v pozdně moderní době své vztahy musí *vyjednávat*. Za dobrý vztah je považován takový, který poskytuje prostor pro sebeúctu, individualitu, intimitu a důvěrnost, prostor pro osobní růst. Vztah má být svobodně zvolený, vzájemně udržovaný a uspokojivý. Pozdně moderní vztahy jsou zakládány na důvěře, otevřenosti a vyjednávání. Co muži a ženy dělají, jaké role vykonávají, kým jsou, musí být diskurzivně ospravedlněno, zdůvodněno a vyjednáno. To znamená, že chování a postoje musí být zdůvodněné a také akceptovatelné partnerem. Pokud se to neděje a *diskurzivní prostor* není ve vztahu udržován, je společensky akceptováno vztah ukončit.⁸ Novou

⁸ V písničce Numb se zpěvák skupiny Linkin Park vyzpívává z pocitu, který by bylo možno v naší terminologii chápat jako projev postmoderní touhy člověka po vlastní identitě. Vztah, který ji nepodporuje, je překážkou, nebezpečím a pastí, které je třeba se vyhnout (zkráceno):

I'm tired of being what you want me to be
 Feeling so faithless lost under the surface
 Don't know what you're expecting of me
 Put under the pressure of walking in your shoes
 (Caught in the undertow just caught in the undertow)
 Every step that I take is another mistake to you
 (Caught in the undertow just caught in the undertow)

I've become so numb I can't feel you there
 Become so tired so much more aware
 I'm becoming this all I want to do
 Is be more like me and be less like you

Can't you see that you're smothering me
 Holding too tightly afraid to lose control
 Cause everything that you thought I would be
 Has fallen apart right in front of you
 (Caught in the undertow just caught in the undertow)
 Every step that I take is another mistake to you
 (Caught in the undertow just caught in the undertow)
 And every second I waste is more than I can take

And I know
 I may end up failing too
 But I know
 You were just like me with someone disappointed in you

a významnou dimenzí partnerského života se tím ale stala potřeba vztah manželským párem *aktivně utvářet a formovat*.

Přes všechny uvedené charakteristiky vztahů v pozdně moderní společnosti však není možno konstatovat, že všechny vztahy jsou nyní organizované na principu rovnocenného vyjednávání. Mnozí muži i mnohé ženy stále vyhledávají tradiční formy vztahů a svá manželství prožívají i s tradičně uspořádaným systémem rolí a dělby práce. Také se ukazuje, že sňatek vždy nebývá rovnocenným spojením dvou rovnocenných osob (například v některých etnických skupinách).⁹ O nerovných vztazích, které jsou mezi pohlavími, lze hovořit také v souvislosti s domácím násilím (Featherstone 2004).

Bauman (1995) dále upozorňuje, že partnerství a vzájemnost, které se předpokládají při ustavení svazku, nemusí platit v okamžiku jeho zrušení. Vztah totiž nemusí být opuštěn na základě vzájemné dohody obou partnerů a je přáním pouze jednoho z páru. V tom případě je ale, jak píše Bauman, svoboda mezi nimi rozdělena nerovnoměrně. Problematické je zrušení vztahu dospělých také s ohledem na děti, které ve vztahu mohou být. Jejich svoboda se v těchto případech obvykle nerespektuje vůbec. Podobně jako Giddens (1991) o hovoří plastickém sexu, bylo by možné hovořit o *plastických dětech*. Stávají se obětí nejasných vztahů, putují mezi rodiči, a někdy dokonce ani nevědí, kde mají svůj domov, či dokonce kdo jsou jejich rodiče.

Přesto je možno spolu s Giddensem konstatovat (1992, 2003), že strukturální transformace vztahu se již odehrála a radikálně ovlivnila podmínky, v jejichž rámci se utváří osobní identita jednotlivce i charakter vztahů dnes. Jakkoliv s povahou těchto proměn nemusíme souhlasit, je potřeba, abychom je jako sociální pracovníci brali do úvahy a vnímali, jak vstupují do života uživatelů služeb sociální práce.

Metoda reflexivního životního plánování¹⁰

Otázkou tedy je, jak na popsané skutečnosti může reagovat sociální práce z hlediska svého profesního zacílení. Ferguson (2001; 2004) se

⁹ Navrátil a Šišláková (2004) například referují o romských párech, v nichž se mnohdy vyskytují velmi silné prvky patriarchálního vztahu s projevy i fyzické agrese vůči ženám.

¹⁰ Ferguson vychází především z prací Antonyho Giddense a Ulricha Becka. Rekon-

domnívá, že hledání nové úlohy sociální práce souvisí s otázkou, zda a jak může být sociální práce prostorem, v němž dochází k reflexi *morálních a existenciálních témat*, na jejímž základě si člověk utváří postoj k životu a smrti a zvažuje životní cíle a plány. Úloha sociální práce v pozdně moderní době má být nazírána právě v kontextu nového pozdně moderního nároku na jednotlivce samostatně utvářet reflexivní projekt vlastního já. Ferguson (2004) tvrdí, že jsou to právě sociální pracovníci, kteří rutinně intervnují do života lidí právě proto, aby jim pomohli s plánováním života. Často se to děje za situace, kdy se lidem, s nimiž sociální pracovníci jednají, určitý životní projekt zhroutil či v důsledku jeho problematické realizace nastaly obtíže. Do první kategorie mohou patřit různé krize a k druhé kategorii bychom mohli přiřadit situaci rodičů, kteří se nestarají o své děti, či je dokonce zneužívají a zanedbávají.

Gray (2008) charakterizuje plánování života jednotlivce jako plánování životní trajektorie v síti příležitostí a rizik. Domnívá se, že je rolí sociální práce pomáhat lidem při plánování života a při zlepšování kontroly nad jeho „řízením“. Sociální práce má totiž podle něj vybudované nástroje, které jí umožňují intervenovat v úrovni domén politiky pro život (emocionalita, sociální vztahy, podpora při zvládání atd.). Sociální práce je tedy profesí, která může pomáhat lidem v jejich úsilí o rozvoj individuální identity a může být nástrojem efektivního plánování života a životních strategií. To je poloha, která je dobře podepřena také hodnotovým systémem sociální práce, a to zejména jejím důrazem na princip sebeurčení a individuální autonomie. Gray pak dovozuje, že centrálním konceptem v sociální práci bude v pozdně moderním časoprostoru *podpora rozhodování*, které nahradí dosavadní zaměření na řešení problémů.

Ferguson (2004) ovšem upozorňuje, že koncept životního plánování v sociální práci by mohl vzbuzovat podezření, že je určen zakázkou střední třídy, která musí čelit tlaku možností v daleko větší míře než příslušníci nižších tříd. Také příslušníci nižších tříd však podle něj

ceptualizuje oblast zájmu sociální práce v post-tradiční společnosti jako *politiku pro život*. Zrod sociální práce jako formy *politiky pro život* klade do kontextu *individualizace, transformace intimity* a nového druhu *reflexivity* a zájmu o *rizika*, který se dostal do centra zájmu jak institucí, tak i jednotlivců. Tyto změny vznikly jako důsledek globalizace, feminismu a dalších občanskoprávních a sociálních hnutí a směřují nad rámec tradiční dichotomie pravice a levice k „demokratizaci“ osobnosti.

musí promýšlet životní strategie, plánovat a jednat v síti institucí, které jim poskytují prostor pro volby (byť v omezené míře). I oni musí dělat moudrá rozhodnutí o svých limitovaných zdrojích. Limitovanost zdrojů činí jednotlivá rozhodnutí ještě závažnějšími.

Ferguson (2004) se domnívá, že nejzřetelnějším příkladem nového charakteru pozdně moderní sociální práce jako instrumentu politiky pro život je intervence v oblasti zneužívání dětí a domácího násilí. Ve své knize „Protecting Children in Time“ ilustruje, jak se zhruba od sedmdesátých let v Anglii formoval diskurzivní prostor, který umožnil nové pojetí a formy intervence v oblasti tradičně tabuizovaných privátních forem násilí. Podle něj dnes sociální pracovníci rutinně pracují s nehlubšími existenciálními tématy, mezi něž patří smysl života, strach ze smrti, lidská svoboda a odpovědnost i prožívání lidské sexuality. Ferguson zde ukazuje, že noví *reflexivní občané* si v pozdně moderním společenském řádu mohou osvojovat více expertních znalostí týkajících se násilí v privátních vztazích než v tradičním či raně moderním řádu, a to včetně rozšíření vědomí limitů expertních systémů (např. nezabránění smrti týraného dítěte), a aktivně se podílejí na konstrukci vlastních biografí. Ferguson tak formuluje pozitivní způsob pohledu na klienta jako občana, který je schopen na základě svých potřeb vybírat mezi sociálními službami. Na příkladech ze systému sociálně-právní ochrany dětí ukazuje, že klienti jsou schopni definovat jak své potřeby, tak i vyžadovat příslušné služby. Ilustruje, jak jsou klienti (zvláště ženy a děti) schopni využívat služeb v oblasti sociálně-právní ochrany k životnímu plánování, aby se osvobodili ze vztahů zatížených zneužíváním a násilím. Ferguson pak takové klienty označuje jako *kreativní reflexivní občany*.

Znovuzískávání kontroly a vlády nad vlastním životem by mělo být výchozím cílem tohoto pojetí sociální práce. Jde o to, aby byla lidem poskytnuta pomoc při opětovném nabytí kontroly nad jejich aktuální životní situací, v přiměřené míře také nad budoucností. Také by bylo možno říci, že jde o pomoc při nalezení určité životní jistoty, která může být výchozím či průběžným bodem životní trajektorie (biografie). Takováto intervence souvisí s podporou procesu seberealizace, uzdravování a získáváním suverénní znalosti, která vede k uschopnění či zmocnění klienta vést spokojený život. V kontextu rostoucí kulturní nejistoty se jako vhodná forma sociální pomoci jeví podpora trpících lidí při získání jistých základů pro životní aktivity. Jak píše Giddens

(1992), tento proces znamená harmonizaci současných zájmů a budoucích projektů s psychologickým dědictvím z minulosti.¹¹

Závěr

Domnívám se, že základní změnou, která se odehrála v souvislosti s vyvráváním moderní doby, jak o procesu popsanych společenských změn hovoří např. Giddens (2003), je v kontextu úvah o sociální práci klíčový v prvé řadě proces *individualizace* a v souvislosti s ním proměna pevně zakotvené identity v identitu utvářenou jako *reflexivní projekt*. Pokud byla identita předávána z generace na generaci jako nezpochybnitelný a samozřejmý osud, nebylo kladení otázek o identitě vlastního života v zásadě možné a ani nutné. Podle Baumana (1995) vyrůstá tázání po identitě z existenciální nejistoty, neurčitosti a konečnosti všech jejích forem. Osobní identita se stala problematickou v okamžiku, kdy rozevřená sociální pouta poskytla svobodu, ale v tu chvíli také nutnost vlastní identitu modelovat, utvářet. Podle Giddense (1992) realizace identity jako reflexivního projektu především znamená, že ve zcela nové podobě vyvstávají zneklidňující otázky: *Kdo jsem?* a *Kým mám být?* Ve výčtu existenciálních otázek, které s novou naléhavostí klade život, by bylo možno pokračovat a jejich závažnost spatřuji především v tom, že tyto otázky v zásadě nelze obejít či trvale potlačit. Každý dospělý člověk je v nějaké formě musí zodpovědět a za svoji odpověď také nevyhnutně přebírá konečnou odpovědnost (srovnej Frankl 1996b). Při úvaze o nových úkolech sociální práce můžeme vzít do úvahy, že někteří lidé mohou mít se zvládnutím takového úkolu obtíže.

Lze shrnout, že sociální práci v kontextu postmodernity je možné rozumět jako instrumentu, který chce pomoci klientům trvale reflektovat jejich životní situace, aby jim umožnil provádět rozmanitá závažná *rozhodnutí* týkající se života. Podle Giddense (1992) je cílem takového úsilí, aby občané všech tříd, etnických skupin, schopností, sexuální ori-

¹¹ Například v jedné studii se potvrdilo, že matky, které byly v dětství zanedbávány, často také své děti opět zanedbávají (Navrátil 2005). Zdá se, že bez uzdravení vlastní bolestivé zkušenosti nelze vykročit z bludného kruhu rodinného zanedbávání, či dokonce týrání.

entace i genderového rodu mohli čelit otázkám smyslu života, smrti, intimity a osobních vztahů. Smyslem takové sociální práce je zmocnění lidí k tomu, aby mohli převzít odpovědnost za svůj život a jeho řízení. Takové pojetí sociální práce odpovídá podmínkám sociálního řádu reflexivní modernity, kde lidé čelí (a nutno podotknout, že musí čelit) novým druhům rozhodování a mají velmi široký prostor pro konstrukci své individuální identity. Ferguson (2004) v této souvislosti navrhuje, aby západní sociální práce ve své teorii i praxi přesunula svoji pozornost od zájmu o emancipační politiky směrem k politice pro život, která přesněji postihuje témata, s nimiž se setkávají občané pozdně moderní společnosti. Sociální práce se tak má stát nástrojem *životního plánování*.

Pokud jde o proces posouzení, lze na základě dosavadních úvah o povaze postmodernity i o povaze nových úkolů, s nimiž se mohou sociální pracovníci potkávat, vyvozovat náměty principů *posouzení životní situace*. Zdá se, že povaha posouzení životní situace především vyžaduje, aby respektovala nový úkol sociálního pracovníka podporovat rozvoj identity a autentické biografie člověka. Mezi postoje sociálního pracovníka, které tento cíl umožňují, náleží:

- (1) ochota a připravenost sdílet s klientem více jeho intimity života;
- (2) snaha reflektovat různé stránky životní situace klienta (včetně kultury, hodnot a norem);
- (3) podpora klienta při hledání různých pohledů a významů, které pro ně prožívaná (problematická) situace může mít (identifikace kontrastů a dvojznačností zážitků);
- (4) umožňovat klientovi nahlížet, jak jeho interpretace světa a zkušeností na něj zpětně působí;
- (5) akceptace, že názory, postoje a interpretace každého jednotlivce jsou platné a cenné;
- (6) uplatňování spíše konstruktivistického než objektivistického pohledu na životní situaci;
- (7) akceptace spíše partnerské než autoritativní a expertní role;
- (8) důraz na pozitivní hledisko: chování, které není postiženo problémem, je chápáno jako příklad zdravého potenciálu klienta, jako důkaz možnosti žádoucí změny;
- (9) změna se chápe jako kontinuum, malými změnami se buduje velká;

- (10) ke klientovu sociálnímu zázemí i k jeho osobním potenciám se přistupuje jako k prostředku řešení problémové situace;
- (11) s klientem se jedná partnersky, jako s expertem na vlastní život.

Ferguson (2001) ukazuje, že sociální práce jako metodika plánování života zahrnuje nový vztah mezi soukromým a veřejným, mezi experty a laiky. V takové sociální práci se dají uplatňovat také tradiční metody a postupy, které jsou určeny pro intervence v úrovni emocí, kognicí i sociálních vztahů. Jejím cílem bude podpora rozvoje schopností klientů, aby si osvojili a upevnili dovednosti v efektivním plánování života a mohli ovládnout své vlastní životy.

Ferguson (2003c; 2004) připouští, že pozdně moderní pojetí sociální práce se teprve konstituuje. Ferguson navrhuje, aby se vzdělávání i praxe v sociální práci více zabývaly *individualizačními procesy, novou intimitou, reflexivitou* a vytvářením prostoru pro *participaci klientů* (v definici cílů i nástrojů služeb). Proto by sociální pracovníci měli být vzděláváni ve schopnosti utvářet pomáhající vztah s klienty, který podporuje seberealizaci, zvládnání a uzdravení. Giddensova teorie politiky pro život obnovuje také potenciál a motivaci těch sociálních pracovníků, kteří chtějí naplňovat cíl sociální práce podporou individuálního zvládnání obtížných životních situací. Giddensovská optika umožňuje nahlédnout sociální práci jako nástroj kultivace světa, společnosti, politik a institucí podporou jednotlivce, rodin či komunit, ve kterých tito jednotlivci žijí. Nebezpečím Giddensova přístupu je nadměrný důraz na jednotlivce, jehož charakteristiky by mohly být vnímány jako rozhodující a jediný parametr bariér v životní situaci (specifickým vlivem sociálního prostředí na jednotlivce v pozdně moderní společnosti se podrobněji zabývám v následující kapitole).

Předkládanou studii chápeme jako příspěvek do diskuse o nové roli sociální práce a zabýváme se specifickou otázkou využívání teorií v procesu posouzení životní situace klientů. Navazujeme takto na širší diskusi o možnostech a úskalích rozvoje sociální práce jak v oblasti výkonu profese, tak i ve vzdělávání sociálních pracovníků v České a Slovenské republice, která se s přestávkami objevuje od poloviny devadesátých let (Chytil a Popelková 2000; Levická 2003a). V této kapitole jsem popsal hlavní charakteristiky společenských změn souvisejících se vstupem společnosti do pozdně moderní éry a uvažoval o jejich důsledcích pro sociální práci, a to i v úrovni procesu posouzení.

KAPITOLA 2

POSTMODERNITA V ŽIVOTNÍ SITUACI

PAVEL NAVRÁTIL

Úvod

Mezi zlatá pravidla metod sociální práce patří představa, že práce s klientem vychází z bodu, v němž se klient nachází (např. Egan 1998). Snaha sociálního pracovníka přiblížit se k místu, v němž klient *je*, je alegorickým popisem procesu posouzení. Budu-li rozvíjet tuto alegorii, pak místo, kde se klient nachází, je vlastně jeho životní situací. Proces posouzení tedy vede sociálního pracovníka k intimnímu setkání s klientem a jeho *životní situací*. V této interakci sociální pracovník usiluje o *porozumění* všem specifickým okolnostem, které vytvářejí totalitu klientovy životní situace.

Jakkoliv je termín *životní situace* běžně užívaný jak v rámci každodenního života lidí, tak v komunitě sociálních pracovníků, jeho profesní a akademické využití ztěžuje význačnost jeho obsahu. V kontextu sociální práce má však tradičně podstatné místo, a to v praxi i při výzkumné činnosti. V oborové praxi vymezuje předmět zájmu sociálních pracovníků a ve výzkumu poskytuje specifický náhled na prvky zkoumaného tématu a jejich interakce, které jsou relevantní ve vztahu ke zkoumanému tématu v sociální práci. V této kapitole je přitom položen důraz na životní situaci jako koncept, který reprezentuje unikátní komplex okolností a faktorů, jemuž sociální pracovníci nejprve musí porozumět, aby následně mohli vhodně reagovat a podpořit klienta při úsilí o zvládnání života a jeho obtížné životní situace (Musil 2004). Snahu porozumět životní situaci zde proto nahlížím jako východisko každé smysluplné sociální práce s klientem, která má ambici reálně pomoci klientovi řešit jeho obtíže či realizovat jeho životní plány a projekty.

V předchozí kapitole jsem se věnoval zhodnocení pozdní modernity jako obecného parametru, který ovlivňuje životní podmínky

klientů i sociálních pracovníků. Proces stupňující se modernizace společnosti jsem představil především v pojmech detradicionalizace světa, privatizace životních projektů a individualizace. Nyní navážu úvahou, jak se pozdně moderní společenské podmínky mohou promítat do konceptualizace *životní situace* jako teoretického i metodického východiska práce sociálních pracovníků. S využitím Giddensových pojmů uvažuji o proměně vztahů sociálního prostředí a člověka, jehož důsledky jsem popsal v první kapitole. Číním tak komparativně a věnuji se rozpracování dvojího typu pojetí životní situace. Na jedné straně ukazují raně moderní pojetí životní situace a proti němu rozpracovávám její pozdně moderní variantu. Nejprve uvádím koncept životní situace, který byl spjat s teorií sociální práce od šedesátých let minulého století (viz Bartlettová 1970). Dále pak začleňuji poznatky o pozdní modernitě do úvahy o novém pojetí životní situace klientů, které z mého pohledu přiměřeněji reflektuje současné společenské podmínky života lidí a jejich životní situace.

Ve své úvaze přitom vycházím ze stanoviska, že v konceptualizaci životní situace v sociální práci *jde* vždy o určení *vztahu* člověka a jeho prostředí, respektive role člověka a prostředí v jejich vzájemném vztahu. Domnívám se, že raně moderní pojetí konceptu životní situace vychází ze sociologického objektivismu, který předpokládá existenci a váhu *sociálních objektů*, které jsou nezávislé na jednotlivcích. Petrušek (2003) uvádí, že sociologický objektivismus staví na předpokladu, že společnost se svými strukturami předchází jednotlivce a vzhledem k jednotlivci má dominantní roli. Oproti němu stojí sociologický *subjektivismus*, který zrcadlově obhazuje roli jednotlivce jako rozhodujícího činitele. Jaký je tedy vztah člověka a prostředí v pozdně moderní společnosti? V první kapitole jsem ukázal, že pozdně moderní společnost je charakteristická individualizací, důrazem na jednotlivce a nutností hledat individualizované odpovědi na existenciální otázky. Teoretické aspekty vztahu člověka a jeho prostředí jsem ponechal stranou, respektive nahlédl jsem jej právě jen optikou individuálního aktéra. Nyní se v souvislosti s konceptualizací životní situace zaměřím také na prostředí a jeho interakce s jednotlivcem. Základní otázkou této kapitoly je: *Jaké důsledky pro teoretické rozpracování konceptu životní situace přináší společenské podmínky pozdní modernity?*

Funkcionální pojetí konceptu životní situace: možnosti a meze

Funkcionální pohled na životní situaci rozpracovala zejména Bartlettová (1970) a nutno říci, že svým pojetím ovlivnila celé generace sociálních pracovníků. Velmi dobře totiž vystihla dominantní diskurz své doby a ukázala na problematický a tíživě existenční vztah člověka a jeho sociálního prostředí. Jako zásadní charakteristiku tohoto vztahu ukázala očekávání, která prostředí klade na jednotlivce. Musil se Šrajberem (2008) sumarizují různé stránky konceptu Bartlettové, když popisují jí definované faktory, které životní situaci ovlivňují. Jsou to (1) vlastnosti klienta, (2) očekávání sociálního prostředí, (3) podpora v sociálním prostředí a (4) interakce mezi očekáváním sociálního prostředí a schopností klienta je zvládat. Těžištěm zájmu funkcionálního pohledu na životní situaci je zápas člověka o přežití v jeho sociálním prostředí. Tomuto pojetí sociální pracovníci rozuměli, protože to konvenovalo jejich tradičnímu poslání pomáhat lidem v nouzi, které bylo v moderní éře chápáno především jako úsilí o normalizaci klienta (viz např. Foucault 1994). Dále se budu klíčovými charakteristikám funkcionálního pojetí životní situace věnovat podrobněji.

Sociální fungování (interakce očekávání sociálního prostředí a klienta)

Moderní (funkcionální) koncepty *životní situace* a *sociálního fungování* jsou spjaty se systémovým myšlením, které se v sociální práci prosazovalo zejména v průběhu 60. let (Hollstein-Brinkmann 2001). Oba koncepty se staly východiskem vlivných teorií sociální práce. Jsou například součástí psychosociálního přístupu (Hollisová 1964), úkolově orientovaného modelu (Reid a Epsteinová 1972b) a ještě později také ekologického modelu (např. Gordon 1969; Germainová a Gitterman 1980; Zastrow a Kirst-Ashmanová 1990). Užívání termínu životní situace a sociálního fungování ovšem přesáhlo hranice určité teoretické školy či specifického modelu sociální práce. Podpora sociálního fungování začala být totiž vnímána také jako jeden z hlavních cílů sociální práce jako specifické profese (Morales a Sheafor 1998). V rámci této tradice se předpokládá, že termíny životní situace a sociálního fungování osvětluje základní prvek přístupu sociálních pracovníků ke světu a lidem v něm. Lidé podle tohoto konceptu neexistují jako autonomní a izolované jednotky, ale jsou podstatně ve svém životě ovlivňováni svým prostředím.

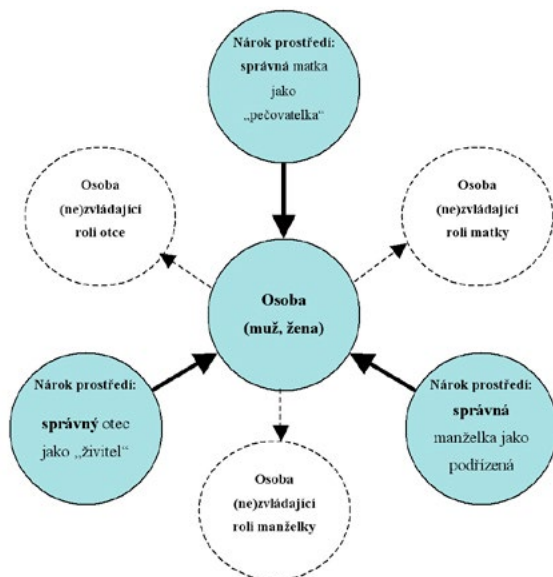
Tento v zásadě systémový přístup pomohl sociální práci dobudovat její profesní i akademickou identitu. Odlišil sociální práci od některých jiných pomáhajících profesí, s nimiž má jinak mnoho společného. Zvláště významné bylo toto vymezení vůči psychologii a psychoterapii, která svůj zájem zaměřuje převážně do hlubin nitra člověka.

V běžné řeči se životní situací obvykle rozumí převážně nešťastná konstelace životních okolností, které jsou přítomny v určitém (mluvčím komentovaném) okamžiku. V kontextu teorie sociální práce má tento pojem sice analogický, ale specifitější význam. Abychom se mohli zabývat pojmem životní situace v kontextu funkcionálního pojetí, potřebujeme se opřít o pojem sociální fungování.

Tento pojem byl rozpracován Bartlettovou (1957; 1961a; 1961b; 1970), která použila pojem *sociální fungování* ve své knize *The common base of social work practice* (1970) pro označení interakcí, které probíhají mezi nároky sociálního prostředí a lidmi. Autorka vychází z předpokladu, že životní situace je nároky prostředí významně ovlivněna. Přitom je nutné rozlišit (1) dimenzi schopnosti řešit problémy (coping = zvládání) a (2) dimenzi nároků sociálního prostředí, ve kterém daný jednatel (či skupina) o řešení svých problémů usiluje. Shrňme si, co nám termín sociální fungování ve vztahu k životní situaci objasňuje (Navrátil a Musil 2000). Jádrem funkcionálního konceptu sociálního fungování je představa, že *lidé a prostředí jsou trvale v interakci*. Pokud jde o vlastnosti této interakce, je podstatné, že prostředí klade na člověka určité požadavky (formuluje očekávání, definuje sociální role, vymezuje sociální a kulturní normy) a člověk je nucen na ně reagovat. „Zdravé“, „bezproblémové“ jsou takové interakce, kdy mezi požadavky prostředí a člověkem panuje rovnováha. Pokud lidé požadavky prostředí dostatečně nezvládají, rovnováha je rozkolísána a vzniká problém. Někteří lidé jsou schopni si s problémem poradit a nastolit znovu rovnováhu sami (či s pomocí blízkých osob), jiní tuto schopnost nemají a svou problémovou situaci nezvládají. Příčinou problémů nebo jejich nezvládání může být jak nedostatek dovedností na straně klienta, tak nepřiměřenost požadavků prostředí vůči němu. Předmětem intervence sociálního pracovníka je interakce mezi způsobilostí klienta zvládat a tím, co od něj prostředí očekává. Jeho cílem je podporovat sociální fungování klienta tím, že mu pomáhá obnovit nebo udržovat rovnováhu mezi více či méně dostatečnou kapacitou zvládání a této kapacitě více či méně přiměřenými požadavky prostředí. Na obrázku 2

je graficky znázorněna osoba, která je v interakci se svým prostředím. Prostředí obsahuje soubory očekávání, která se vztahují ke zvládání různých rolí. Sociálně jsou vzorovány například představy o *správné* matce, ženě či otci. Pokud je role vykonávána jinak, než je očekáváno, je prostředím hodnocen výkon jako neadekvátní, problematický a vyžadující intervenci zvenčí.

Obrázek 2: Moderní pojetí sociálního fungování: příklad intimních vztahů



Moderní pojem sociálního fungování napomáhá pochopení aktuální životní situace a jako takový jej lze využít i při posouzení životní situace. Na základě jeho znalosti může sociální pracovník klást otázky následujícího typu:

- Jaká je schopnost daného jednotlivce/skupiny zvládat problémy?
- Jaké jsou nároky sociálního prostředí, ve kterém daný jedinec (či skupina) o řešení svých problémů usiluje?
- Jakou podporu prostředí jednotlivci poskytuje?
- Jak probíhají interakce osob a prostředí?
- Které požadavky prostředí daný jedinec/skupina dostatečně nezvládají?

- Co by pomohlo obnovit zvládání?
- Jaké jsou příčiny či okolnosti problémů a jejich nezvládání?
- Co by mělo být předmětem intervence sociálního pracovníka?
- Je příčina problémů nebo jejich nezvládání v nedostatku zdrojů na straně klienta, nebo prostředí?

Zatímco termín sociální fungování se týká *dynamické stránky životní situace*, tj. vyjadřuje napětí mezi osobou a prostředím v konkrétním čase a prostoru, je třeba z popisu životní situace nevynechat její statickou stránku, kterou tvoří *prvky a systémy*.

Prvky a systémy životní situace (charakteristiky klienta a prostředí)

Funkcionální obraz životní situace si lze představit podobně jako fotografii či zastavený běžící film. Osoby, jejich charakteristiky i další aspekty přítomného obrazu vytváří pilíře aktuální životní situace. Když sociální pracovník popisuje strukturální stránku životní situace, zaměřuje se typicky na faktické a jasně ohraničené znaky: například pohlaví, věk, zaměstnání, počet dětí atp. Navrátil s Musilem (2000) upozornili, že životní situace má přinejmenším čtyři generální dimenze. Hovoří o dimenzi fyziologické, psychologické, sociální a noogenní. Musil (2004: 126) pak vysvětluje, že životní situaci tvoří komplex mnoha faktorů, které se vzájemně ovlivňují a podmiňují, a píše:

Životní situace každého člověka má ovšem více než jednu dimenzi. Lidé ve svém každodenním životě mívají potíže s uspokojením různorodých potřeb. Vedle potíží s příjmem to mohou být potíže s udržením tělesného a psychického zdraví, s identitou a duchovním (existenciálním) zakotvením, se vztahy ke svým nejbližším nebo se vztahy ke specializovaným organizacím (zaměstnavatelům, škole, údržbě bytového fondu, úřadům atd.), se strukturací času a s nespokojivou náplní života, se zákonem, se vztahem k moci a k autoritám a tak dále.

Někteří autoři se pokoušejí přesně určit prvky a systémy, které životní situaci utvářejí. Sheafor, Horejsi, Horejsi (2000) například uvádějí jako základní elementy životní situace:

- věk, pohlaví, stav, složení domácnosti;
- rodinná struktura a vztahy (biologické děti, nevlastní děti, rodiče atd.);
- zaměstnanost, postavení v zaměstnání a jeho charakter;
- sociální aktivity a zájmy (koníčky a rekreační aktivity atd.);
- členství ve formálních skupinách (církve, odborový svaz atd.);
- zdroje podpory a napětí v sociálních interakcích (mezi lidmi a mezi lidmi a komunitními systémy);
- využití formálních zdrojů (sociální zabezpečení, lékařská péče atd.);
- neformální zdroje (širší rodina, příbuzní, přátelé, sousedi, svépomocné skupiny).

Navrhovaná pojetí životní situace lze chápat jako inspirativní, nikoliv vyčerpávající. Vždy se lze totiž domnívat, že v jedinečné situaci klienta mohou figurovat ještě jiné významné parametry, které životní situaci podstatně určují či přinejmenším charakterizují. Musil (2004) ovšem především ukazuje, že životní situace je *mnohorozměrná* a že její neuvážená redukce sociálním pracovníkem na jeden rozměr je problematická a především nefunkční. Musil redukcionistický přístup k životní situaci ilustruje na příkladu dávkových systémů. Vysvětluje, že zatímco pro jednu skupinu klientů může být sociální příjem reálnou a dostačující podporou v obtížné životní situaci, druhé skupině klientů pouze poskytování příslušné sociální dávky řešit nepříznivou životní situaci nepomůže. K tomu, aby sociální příjem i u této skupiny zapůsobil jako nástroj řešení sociální situace, by jejich životní situace vyžadovala individuální posouzení a pak provedení cílené a patrně komplexnější intervence.

Systémy, které spoluutvářejí životní situaci klienta, se obvykle promítají také do jeho *rolí*. K obvyklým rolím (soustavám očekávání), které sociální pracovníci pomáhají svým klientům zvládat efektivněji, patří například role rodiče, dítěte, partnera, zaměstnance, souseda, občana anebo například také pacienta (Carlton 1984). V souvislosti s životním cyklem člověka dochází k proměnám rolí, které jsou od něj očekávány, a také člověk mění svá očekávání ve vztahu k prostředí. Právě v situacích, kdy dochází ke změně rolí (například když se emigrant usazuje v cílové zemi své migrace), bývá pomoc sociálního pracovníka často potřebná a nezbytná. Obvyklým úkolem sociálního pracovníka ve funkcionalistickém pojetí sociálního fungování je pomoci klientovi porozumět požadavkům nové role, akceptovat ji a aktivně ji začít

naplňovat. Při práci s menšinovými klienty může být úkol sociálního pracovníka právě opačný: člen menšiny je uvězněn v roli znevýhodněného a marně se snaží zlomit očekávání, že nikdy nezvládne to, co „ti druzí“. Úkolem sociálního pracovníka je v takovém případě napomoci roli znevýhodněného změnit nebo opustit. Vědomí přítomnosti určitých struktur a prvků v životní situaci může sociálnímu pracovníkovi při posouzení životní situace napomoci klást otázky typu:

- Které prvky a systémy jsou přítomny v konkrétní životní situaci klienta?
- Jaké jsou vlastnosti prvků a systémů v dané životní situaci klienta?
- Jaké role klient vykonává? (Pro skupinu: Jak jsou role v klientské skupině rozloženy?)
- Jaké významy jsou těmto prvkům, systémům a rolím klientem připisovány?

Životní situace není statická. Vyvíjí se v čase. Do životní situace jednotlivce mohou významně zasáhnout zásadní společenské události (pád komunismu, povodně, válka), nebo dochází k transformaci životní situace jedince a případně jeho rodiny v pozvolných krocích, které odpovídají „normálnímu průběhu života“. V následující subkapitole uvedu perspektivy, které se zabývají etapizací života a umožňují životní cyklus podchytit teoreticky.

Životní situace z hlediska životního cyklu

V moderní epoše se jedním z ústředních procesů v životě společnosti, a tím pádem také předmětem zájmu řady společenských institucí stává *socializační proces* (Bauman 1995). V moderní éře se předpokládá, že každý člověk v průběhu svého života prochází socializací, během které se člověk formuje v bytost sociální (Howe 1995). Jak píše Jandourek (2003), člověk se prostřednictvím socializace začleňuje do skupiny a dozvídá se, jaké jednání se od něj v různých situacích očekává. Giddens chápe socializaci nikoliv jen ve smyslu začlenění jednotlivce do skupiny a jeho podřízení se zájmům celku (tedy naučit se správně dělat očekávané), ale hlouběji také jako proces formující identitu. Socializaci popisuje jako: „*Proces vývoje od stadia bezmocného novorozence až po osobu, která si dobře uvědomuje sebe samu a orientuje se ve své vlastní*

kultuře...“ (Giddens 1999: 39). V procesu celoživotní socializace se člověk setkává s rozmanitými rolemi, které odpovídají specifickému věku, pohlaví a dalším okolnostem života. Pokud ve společnosti nedojde k dramatické události, jako je například válka, lze během života člověka identifikovat významné životní situace, které se opakují u většiny obyvatel a vytváří určité kontury „normálního života“. Někteří autoři pak v této souvislosti hovoří o etapizaci života (Alan 1989). Paralelou těchto obvyklých životních situací jsou *vývojové mílníky* (Zastrow a Kirst-Ashmanová 1990), které zahrnují významné biologické, psychologické, emocionální a intelektuální body vývoje.

V kontextu našich úvah považují za účelné zabývat se pracemi dvou autorů, kteří životní periody formulovali a vymezili i jejich specifické charakteristiky. Sociolog Alan (1989) navrhuje etapizaci, která přihlíží zejména k sociálním aspektům života (utváření rodiny, volba profesní dráhy) a do jisté míry je založena na teorii rolí. Alanovo pojetí charakterizuje moderní způsob uvažování, v němž je běh života člověka sociálně předurčen a téměř se chce říci predestinován. Erikson (1950) formuloval svoji teorii vývojových úkolů, která má psycho-sociální charakter, sice historicky dříve, ale předběhl moderní uvažování Alanovo přinejmenším v tom smyslu, že poukázal na roli jednotlivce a jeho specifických charakteristik v kontextu jeho růstu a vývoje, ačkoliv sociální aspekty také neopomíjí. Jednotlivec prochází životem a roste tím, jak naplňuje své vývojové potřeby. Eriksonovou teorii vývojových úkolů se ovšem budu zabývat podrobněji později, nyní se vrátím k Alanově periodizaci.

Alan (1989) předpokládá poměrně lineární životní trasu, v níž jsou takřka hmatatelná sociální očekávání v oblasti *intimního* a *pracovního* života. Už volbou těchto dvou dimenzí života (intimita a práce) se hlásí k parsonsonovskému funkcionalismu a jeho pojetí socializace. Byl to právě Parsons (1971), který postuloval, že hlavní úkol společnosti ve vztahu k osobnosti spočívá v její motivaci k souhlasnému přijetí hodnot a norem společenského celku a že se tento socializační proces děje ve třech oblastech. Nutno dodat, že vedle dvou popsanych oblastí uvádí Parsons ještě dimenzi státem respektovaných hodnot, což může být například náboženství, vědecký ateismus apod. V předešlé kapitole jsem ovšem popsal, že ve všech uvedených dimenzích sociálního života došlo v souvislosti s vývojem společnosti směrem k postmodernímu uspořádání k významným proměnám. Přesto ještě zůstaňme v moderním náhledu na sociální fungování.

Obrázek 3: Alanova etapizace života (1989)

Věk	Etapa	Sociální charakteristika etapy	Profesní dráha	Rodinný cyklus
0-2	Rané dětství	Odlišování sebe a okolí, neverbální komunikace, počátky výběrového chování, citových vazeb		
2-5	Předškolní věk	Počátky verbálního dorozumívání, identifikace sociálních vztahů, osvojování návyků, adaptace na kolektiv vrstevníků, odhalování vztahů k autoritě	Hra	Internalizace rodinných rolí; zkušenost neúplné, příp. binukleární rodiny
6-12	Školní věk	Formování vrstevnických vztahů a pravidel skupinového chování, rostoucí úloha kognitivního učení a vzdělávání, tvorba zájmů a postojů, vznik vztahů zodpovědnosti	Učení, fantazijní volba povolání	Ideální volba partnera, počátek přípravy na manželství a rodičovství
12-15	Puberta	Formování vztahu mezi pohlavími, počátek emancipace od rodiny, vyhrocení konfliktu zájmů, vznik problému sociální identity	Pokusná volba povolání, oddálení rozhodnutí	Seznamování
16-20	Dospívání	Nabývání zákonných práv a povinností, selekce a koordinace zájmů, počátek nezávislosti, „krize adolescence“	Reálná volba povolání	Sbližování, láska, intimní vztahy, sexuální poměr
21-25	Raná dospělost	Osvojování si rolí dospělého, počátek ekonomické a sociální samostatnosti, formování životních plánů	První zaměstnání (vojenská služba)	Přízpusobování partnerovi, plánování, založení rodiny
26-40	Střední dospělost	Slaďování sociálních rolí a konflikty rolí, materiální konsolidace, společenská angažovanost, redukce životních plánů, stabilizace sítě sociálních kontaktů (přátelé, známí), orientace na prožitky	Druhá volba povolání, fluktuace, specializace, kariéra, další vzdělávání	Rodina s dítětem předškolním, školním, dospívajícím
41-55	Pozdní dospělost	Tzv. krize středního věku, následující sociální konsolidace, nové formování životní perspektivy odvíjené od „zbytku života“	Stabilizace, postup, profesní potíže	Rodina s mladým dospělým, vznik role prarodiče

55–65	(Před)důchodový věk	Vrchol sociálního postavení a autority, změny zájmů, proměny fyzických funkcí, stabilizace životních stereotypů, zhodnocování dosavadního života (užívání)	Práce před důchodem, přechod do důchodu, práce v důchodu, profesní rizika	Období „prázdného hnízda“, formování nové příbuzenské sítě (po sňatku dětí)
66–74	Stáří	Změny sociálních a psychických funkcí, oslabování životní aktivity, počátek nové závislosti	Profesní prázdnota	Rodina (domácnost) důchodců, vdovství
75–89	Stařecký věk	Oslabená pohyblivost, závislost a růst nesoběstačnosti	Profesní prázdnota	Osamělost
90–	Dlouhověkost	Obdobné jako ve stařeckém věku	Profesní prázdnota	Osamělost

Uvedená Alanova etapizace života zachycuje charakteristiky hlavních životních událostí a prezentuje proces socializace ve strukturované a přímočaré podobě, která odpovídala modernímu pojetí života jako trajektorie směřující v jednotlivých stupních k sociálně akceptovaným cílům (Bauman 1995). Tato moderní (jasná a přehledná) strukturace mohla sociálnímu pracovníku pomoci rozumět vývojové dimenzi životní situace a vedle toho také napovídala, jaká sociální očekávání a také s nimi související rizika jsou typická v určitých životních obdobích. Výhody takové schematizace jsou zjevné. Určité životní etapy mohl sociální pracovník a priori vnímat například jako ohrožené chudobou, sociální izolací či jinou sociální patologií. Mohl tedy například každého klienta nalézajícího se v kategorii raná dospělost a stáří (důchodový věk) už také vnímat jako potřebného z hlediska sociálního příjmu či sociální aktivizace. Přestože i v době vzniku těchto schémat bylo zjevné, že existují osoby, či dokonce skupiny osob, pro něž byla *preskribovaná vývojová trasa* příliš úzká, a že existují specifické faktory, které trasu mění či modifikují charakter jednotlivých etap, byla takováto schémata v moderní éře vnímána jako legitimní a platná. Mezi takové faktory, které významně ovlivňovaly životní trajektorii, mohou patřit například nemoc, příslušnost k etnické menšině, osamělé mateřství a další (Walker a Ashworth 1994). Ty se ovšem obvykle považovaly za projev *abnormálnosti*, patologie a odchylky od platné a legitimní normy.

Znalost životního cyklu, jeho etap a milníků může vést sociální pracovníky k tomu, že si v rámci procesu posouzení kladou tyto typy otázek:

- V jaké fázi životního cyklu se jednotlivec (rodina) nachází?
- Probíhá vývoj životního cyklu „normálně“, tj. dle očekávání?
- Jsou jednotlivé vývojové fáze uzavřeny?
- Jak se životní situace a fáze životního cyklu vzájemně ovlivňují?
- Jak dosavadní vývoj ovlivňuje charakter současné životní fáze a situace?

V pozdně moderní éře je představa linearit životní trasy spíše vzácností a její očekávání sociálním pracovníkem se jeví jako problematický stereotyp (Pickering 2001). Pokud zde hovoříme o procesu socializace v kontextu teorie sociálního fungování, zdá se, že v souvislosti s procesy individualizace a související proměna sociálně zakotvené identity v identitu utvářenou jako *reflexivní projekt* je třeba poukázat na proces vzájemného vyjednávání očekávání sociálního prostředí s očekáváními jednotlivce. Zatímco v éře prosté modernity se jeví očekávání jednotlivce jako málo podstatné, v éře pozdně moderní či pozdně moderní se jeví jako tvůrčí, a proto klíčové. Ani proces socializace proto nelze již vnímat jako proces jednostranný, který přetiskuje neměnné vzory do sociálních návyků „utvářeného“ jedince. I v procesu socializace se uplatňuje schopnost vlastního sebeuvědomění, schopnost myslet a jednat svobodně (Giddens 1999).

Funkcionální přístup k životní situaci: kritika

V prvé řadě se zdá být zcela neadekvátní, že funkcionální hledisko sociální práce zavádí pojem *funkce*, který je v sociální práci těžko využitelný. Vztah člověka a jeho sociálního prostředí (zvláště v kontextu pozdně moderní éry) není funkčním vztahem ve smyslu prostého plnění úkolů či funkcí člověkem, který by byl zbaven svého subjektivně založeného tvůrčího potenciálu. Z tohoto hlediska se zdá být pojem funkce nepřenositelný z technického světa, konečně podobně jako i jiné technické termíny.¹² Na druhé straně ovšem pokládám za nepřiměřené pouhé vyzdvižení role subjektu mimo sociální limity, v nichž se člověk nalézá (viz například de Shazer). Funkcionální hledisko tedy na jedné straně dobře ukazuje, že člověk existuje v rámci sítě sociál-

¹² Viz například pojem „sanace rodiny“, který nevhodně zavádí stavitelskou terminologii do prostředí sociálního světa.

ních institucí a mnoha sociálních procesů, které jsou v životě člověka podstatné, na druhé straně nedoceňuje aktivní roli člověka. Kritické vyrovnání s funkcionalismem v sociální práci ale nemůže sledovat hledisko subjektivismu, ale musí usilovat o propojení objektivisticko-subjektivistické duality. Pokud jde o stanovisko Bartlettové, domnívám se, že hlavní meze jejího hlediska jsou:

- 1) v úrovni důrazu na potřeby sociálního prostředí znemožňujícího vnímat lidi jako rozumné a tvořivé aktéry;
- 2) sociální systém nemá potřeby ve smyslu individuálních aktérů, ale mají je naopak lidé, proto nelze proces *zvládnání života* dobře vysvětlit na základě funkcionální analýzy;
- 3) problematické je rovněž rozlišování dynamiky a statiky životní situace, neboť proces životního zvládnání se děje v čase.

Životní situace v pozdně moderní době – pokus o převyprávění

V první kapitole jsem se pokusil ukázat, že podmínky života v pozdně moderní společnosti přinesly významné změny zejména z pohledu jednotlivce, který se stal tvůrcem životní biografie (doslova *selfmade-man*). Domnívám se proto, že při předpokladu přeměny společnosti prosté modernity ve společnost pozdně moderní je třeba podrobit reflexi také moderní koncept sociálního fungování a zvážit strukturální i vývojový aspekt životní situace. V předchozí části této kapitoly jsem představil model sociálního fungování opírající se o funkcionalistickou teorii systémů a nyní chci zvážit, zda uvažované charakteristiky pozdní modernity otevírají nové pohledy také na sociální fungování a životní situaci. V zásadě se chci vypořádat s myšlenkou, která podpirá funkcionalistickou tezi sociálního fungování, že sociální systém má jisté požadavky, které jsou naplněny, pokud jedinci plní své role. V tomto pojetí má totiž systém určující moc nad jedinci. Ti si pouze zvnitřňují určité normy či hodnoty, na jejichž základě pak mohou plnit očekávané role (King 2006). Ětos pozdně moderní společnosti zdůrazňuje roli jednotlivce, který je mnohem více než jen „výkonnou jednotkou“, „ozubeným kolem“ ve společenském soukolí. I proto je třeba zvážit, zda se lze v sociální práci přiměřeně opírat o pojetí sociálního fungování založeného na funkcionalistických představách Bartlettové.

Sociální fungování vs. reflexivní životní zvládnání

Koncept sociálního fungování tak, jak jsem ho představil v předchozím textu, vznikl v kontextu funkcionalistického myšlení raně moderní doby (Bartlettová 1970) a také se zdá být jeho myšlenkovým produktem se vším všudy. Jeho základní tezí je, že člověk je podroben normativním sociálním očekáváním, které v interakci s ním zvládá (a pak je vše v pořádku), anebo nezvládá (a pak vzniká problém). Jakkoliv můžeme předpokládat, že tento postulát lze přinejmenším částečně aplikovat i dnes, je třeba koncept sociálního fungování přehodnotit, neboť pozdně moderní éra přinesla zpochybnění všech významných sociálních struktur, které mohly být v raných fázích modernity zdrojem silných sociálních očekávání s formativním vlivem na život člověka a jeho identitu. Vliv těchto socializačních struktur zeslábl, a to patrně nese také důsledky z pohledu sociálního fungování. Vedle toho se možná objevila nová očekávání, či očekávání prostředí mohou mít jinou povahu. V následujícím textu se zabývám jednotlivými předpoklady funkcionální teorie sociálního fungování a uvažuji o jejich platnosti v pozdně moderní době.

Teze: Lidé a prostředí jsou trvale v interakci

Teoretická koncepce sociálního fungování je možná pouze za předpokladu, že člověk je v kontaktu se svým sociálním prostředím a že mezi člověkem a prostředím dochází k interakci. Základní předpoklad o vztahu sociálního prostředí a lidské bytosti se nezdá být parametry pozdní modernity zrušen, ačkoliv se sociální prostředí v pozdně moderní době významně proměnilo. Lidé se i za těchto změněných podmínek snaží žít svůj osobní život a usilují o zvládnutí sociálních změn, které se kolem nich odehrály. Giddens (1991) vysvětluje, že sociální podmínky nejsou od osobního života odděleny a ani nejsou podle něj jen jeho vnějším prostředím. Giddens povahu vztahu sociálního prostředí zralé modernity a jednotlivce vysvětluje odkazem na jeho hluboké pronikání do vnitřního světa člověka, s nímž se každý jednotlivec musí vyrovnat (1991: 12):

Svět zralé modernity se rozprostírá nad rámcem individuálních aktivit a osobního angažmá. Je prostoupen riziky a nebezpečím, na které je možno aplikovat termín krize, nejen jako na přerušení, ale

jako na více či méně setrvalý stav věcí. Také hluboce proniká do jádra osobní identity a pocitů. „Nový smysl identity“, který Wallersteinová a Blakesleeová¹³ zmiňují jako potřebný následně po rozvodu, je naléhavou verzí procesu „nalézání se“, které si sociální podmínky modernity vynucují na nás všech.

Giddens (1991) popisuje celkovou proměnu sociálních poměrů světa v éře pozdní modernity. Ukazuje na souvislost mezi globalizací a osobní identitou. Giddens tuto vazbu zahrnuje do dialektiky vztahu lokálního a globálního. Změny intimních aspektů osobního života jsou podle něj v úzké vazbě na ustavení sociálních spojení velmi širokého rozsahu. Přestože existují mnohé bezprostřední vazby, úroveň časoprostorové vzdálenosti je v pozdní modernitě tak vysoká, že poprvé v lidské historii se „já“ a společnost propojily v globálním prostředí. Různé faktory v podmínkách pozdní modernity přímo ovlivňují vztah mezi osobní identitou a moderními institucemi. Jak jsem již dříve popsal, modernita například uvedla základní dynamismus do lidských záležitostí, přinesla změny v mechanismech důvěry a proměnila vnímání prostředí jako zdroje rizika.

Povaha sociálního prostředí se tedy jeví jako významná z hlediska našich individualizovaných životů. V první kapitole jsem ukázal na procesy, které vedly v individualizačních procesech ke vzniku já, které se stalo reflexivním projektem. Nyní musíme jít zpět do sociálního prostoru, abychom objasnili povahu sociálního prostředí, v němž se životy lidí odehrávají. Před tím, než si budeme moci vyjasnit podrobné charakteristiky vztahu člověka a jeho prostředí, musíme si odpovědět na otázku: V jakém sociálním prostředí žijí lidé pozdně moderní éry?

Pozdní modernita institucionální

Giddens (2003) objasňuje základní institucionální rámce života v pozdně moderní době. Pro modernitu je podle Giddense charakteristický vznik specifické sociální formy, kterou je *národní stát*. Je vázán k určitému teritoriu, disponuje aparátův dohledu a je schopen mono-

¹³ Giddens zde odkazuje na práci dvojice autorek Wallersteinová a Blakesleeová, které zpracovaly výzkum dopadu rozvodů v průběhu periody 10 let na 60 párů. Autorky se zaměřují také na otázky rekonstrukce identity, kterou popisují jako klíčový aspekt zvládnutí porozvodové adaptace.

polizovat využití kontroly nad prostředky násilí. Svými charakteristikami se zásadně liší od většiny forem premoderních společenských forem. Giddens (1991) charakterizoval moderní státy jako *reflexivně monitorované systémy*. Stát lze podle něj považovat za jeden z projevů jednoho z obecnějších rysů modernity, kterým je vzestup snahy reflexivně *organizovat* sociální vztahy. V dobách pozdní modernity je povaha organizace spjata s úsilím o reflexivní monitorování. Vlastní organizace se projevuje snahou o regulaci sociálních vztahů v neomezených časoprostorových vzdálenostech. Modernitu Giddens (2003) chápe v zásadě jako ekvivalent industrializovaného světa. Podle něj se *industrialismus* týká sociálních vztahů, které jsou součástí využívání materiální síly v procesech výrobní produkce. Za podstatu industrialismu považuje Giddens používání neživých zdrojů při výrobě zboží, při němž hrají stroje klíčovou roli. Druhou institucionální dimenzí modernity je podle Giddense *kapitalismus*, ten charakterizuje jako systém produkce zboží založený na vztahu mezi soukromým vlastnictvím kapitálu a komodifikovanou námezdní prací. Další institucionální dimenzi modernity tvoří *aparáty dohledu*. Rozumí se jimi administrativní schopnost kontrolovat činnosti obyvatelstva v širokém slova smyslu. Kontrola může být přímá (pomocí vězení, školy a pracoviště) i nepřímá opírající se o kontrolu informací. Giddens za poslední dimenzi modernity považuje *kontrolu prostředků násilí*. Moderní stát je oproti jeho předchůdcům schopen udržovat monopol na vojenskou sílu a modernita zrodila také nebezpečí totální či jaderné války.

Pozdní modernita dynamická

Jednou z výrazných charakteristik sociálního prostředí pozdně moderní doby je její zvláštní *dynamismus*. Má několik specifik, která jej odlišují od dynamiky všech předchozích dob. První z nich je podle Giddense (2003) překotný *rytmus změn*, jehož rychlost je v podmínkách pozdní modernity zcela mimořádná. Především se dotýká technologií, avšak tento rys prostupuje také všemi ostatními společenskými oblastmi. Druhé specifikum dynamismu pozdně moderní doby se týká *rozsahu změn*. Změny se dotýkají nejen řady oblastí, ale jsou nečekané také svým rozsahem ve smyslu hloubky i geografického rozsahu. Třetí specifikum dynamismu se váže na *svěbytnou povahu* moderních institucí, z nichž mnohé jsou zcela odlišné od institucí premoderní éry (stát, město aj.). Povaha změn interakce člo-

věka a jeho prostředí je podle Giddense (2003) ve vrcholné modernitě ovšem zcela zásadní a je určena dvěma základními směry. Jednak došlo k ustavení nových forem sociálního spojení, které obepínají celou Zemi (*extenzionalita*), a současně se změnily některé nejintimnější a nejosobnější rysy našeho každodenního života (*intenzionalita*).

Giddens (2003) předpokládá, že neobvyklá dynamika pozdní modernity je umožněna třemi procesy: (1) oddělením času a prostoru a jejich opětovným spojováním; (2) vyvázáním sociálních systémů a (3) reflexivním uspořádáním a přeuspořádáním sociálních vztahů s ohledem na stálé vstupy vědění ovlivňující jednání jednotlivců a skupin. *Oddělení času a prostoru* popisuje Giddens jako jeden z předpokladů institucionálního vyvázání. Zatímco dříve byla organizace času vždy spjata s lokálním dějem (ať už sociálním, či přírodním), přišla modernita s vynálezem *prázdného času*, který umožňuje časové *zónování*, kterým lze standardizovat prožívání času v globální perspektivě (například očekávání konce druhého tisíciletí se stalo globální událostí). Prázdný čas umožnil podle Giddense vznik *prázdného prostoru*. Prázdný prostor vzniká oddělením prostoru a místa. Zatímco místo se vztahuje ke geografické lokalizaci děje, prostor postihuje jeho sociální dimenzi s ním spojených činností. V éře pozdní modernity je místo zásadním způsobem formováno sociálními vlivy, které místo přesahují a jsou z místa děje bezprostředně nepozorovatelné. Oddělení času a prostoru je výchozím předpokladem *vyvázání*, neboť odděluje sociální činnosti od jejich vázanosti na konkrétní kontexty. Oddělení času od prostoru však kupodivu nevedlo k celkovému odcizení různých aspektů v sociální organizaci. Podle Giddense (1991) je oddělení času od prostoru prostředkem racionalizace pozdně moderní organizace a vytváří globální pojetí historicity, v němž se čas a prostor opět spojují v celosvětovém referenčním rámci. Oddělení času od prostoru vedlo v dialektickém procesu k jejich opětovnému propojování způsoby, které umožňují koordinovat sociální aktivity bez jejich vazby na konkrétní místo.

Za druhý mechanismus, který umožňuje dynamismus pozdní modernity, považuje Giddens (2003) *vyvázání*. Je v základu umožněno popsaným oddělením času a prostoru. Jedná se o radikální přetržení sociálních vztahů z místních kontextů interakcí a jejich restrukturalizaci v neomezených časoprostorových rozmezech. Mezi základní vyvazující mechanismy Giddens zahrnuje *tvorbu symbolických znaků* a *ustavení expertních systémů*. Příkladem používání symbolických znaků jsou pe-

níze, které rozpojují čas a prostor. Umožňují provádět obchodní transakce bez jejich vztahu k místu a času směny a jsou příkladem časoprostorového rozpojení. Expertní systémy podobně jako symbolické znaky vytlačují sociální vztahy z jejich bezprostředního sociálního kontextu. Expertní systém vyvazuje stejným způsobem jako symbolické znaky, a to tak, že bez ohledu na konkrétního specialistu a jeho klienta zaručují platnost technických znalostí. Expertní systémy přitom pronikají do všech oblastí života (stravování, léčení, bydlení, dopravních prostředků atd.). Podstatné je, že expertní znalosti se nedotýkají jen technického světa, nýbrž se týkají také sociálních vztahů a intimity.

Všechny vyvazující mechanismy, jak symbolické znaky, tak expertní systémy, spočívají na *důvěře*. Důvěra je proto do institucí modernity začleněna principiálním způsobem. Netýká se jednotlivců, ale abstraktních systémů. Důvěra je přitom nezbytná, protože umožňuje existenci abstraktních systémů. Naopak důvěra vzniká v souvislosti s nedostatkem informací o abstraktních systémech (pokud bychom disponovali celistvou informací, nejednalo by se o důvěru, ale vědění). V moderní a pozdně moderní době má důvěra specifický význam. Týká se rozšiřujícího se vědomí, že lidské životy jsou utvářeny sociálně, a nikoliv božským osudem. Giddens (1991: 19) píše:

Důvěra různých druhů a úrovní je podkladem každodenních rozhodnutí, která všichni provádíme, když směřujeme naše jednání. Důvěřování ale není vždy výsledkem vědomě uskutečněných rozhodnutí: mnohem častěji je generalizovaným postojem myslí, který je předpokladem těchto rozhodnutí, něco, co má své kořeny ve spojení mezi důvěrou a vývojem osobnosti.

V těsné souvislosti s pojmem důvěry se v pozdně moderní době objevuje pojem rizika. Termín *rizika* přitom nahrazuje starobylý termín *šťěstěny*. Týká se změny ve vnímání predestinace a osudovosti. Jakmile totiž člověk opustil svět boží kosmologie, stal se obětí *náhody* a objevil prostor rizika. Pojmy riziko a důvěra jsou proto vzájemně provázány. Důvěra v určité osoby či systémy je v přímé vazbě k psychologické jistotě.

Třetím mechanismem umožňujícím dynamismus pozdně moderní doby je *reflexivita*. Lze ji odlišit od prostého reflexivního monitorování, které je vlastní všem lidským aktivitám. Reflexivita modernity se vzta-

huje k její permanentní připravenosti přezkoumávat veškeré aspekty sociálního života ve světle nových informací. Nejde přitom primárně pouze o kumulaci poznatků, ale také o reflexi vstupních předpokladů, které je možné průběžně revidovat. Reflexivita pozdně moderního sociálního života znamená, že veškerá sociální praxe je neustále přehodnocována a přetvářena s ohledem na nové informace. V důsledku těchto informací mění sociální praxe svůj charakter. Reflexivita tak nezůstala tématem vědy, nýbrž zasahuje do života běžných lidí, pro které je spojena s *existenciálními otázkami* a s tématem *ontologického bezpečí* (viz také první kapitola).

Pozdní modernita globalizující a znovunavazující

Podle Giddense (2003) je pozdní modernita svojí vnitřní podstatou *globalizující*. Domnívá se, že globalizace patří k základním charakteristikám moderních institucí spolu s vyvázáním a reflexivitou. Globalizaci je možno podle Giddense nejlépe pochopit v kontextu časoprostorového rozpojení. V globalizovaném světě se setkává přítomné s nepřítomným, dochází k průniku sociálních událostí a vztahů *na dálku* s lokálními podmínkami. Giddens (2003: 62) vysvětluje:

Globalizace může být tudíž definována jako zintenzivnění celosvětových sociálních vztahů, které spojují vzdálené lokality takovým způsobem, že místní události jsou formovány událostmi dějícími se mnoho mil daleko a naopak. Jde o dialektický proces, protože takové místní události se mohou vyvíjet zcela opačně než velmi vzdálené vztahy, které je formují.

Globalizace je dialektický jev, který se na obou pólech vzdálených vztahů může projevovat odlišně, či dokonce protikladně. Jestliže například v některé části světa začne prosperovat podnik vyrábějící automobily, může v důsledku toho v jiné části světa zkrachovat jiná automobilka, která na globalizovaném trhu nedokázala konkurovat. Důsledky globalizace jsou v souvislosti s vyvazujícími mechanismy nevyhnutelné pro každého (Giddens 1991). Je to zjevné v souvislosti s hrozbou ekologické katastrofy či nukleární války. Zřetelným příkladem globalizovaného propojení světa je současná finanční krize, která odhaluje ekonomické propojení a vzájemnou závislost velmi vzdálených míst planety. Giddens (2003) ukazuje, že v pozdně moderní době

se nalézá stále větší množství lidí v situaci, kdy mechanismy vyvázání, propojující lokální praktiky s globalizovanými sociálními vztahy, podstatným způsobem ovlivňují jejich každodenní život. Moderní instituce v tomto smyslu ovlivňují i životy lidí v méně rozvinutých oblastech. V rozvinutých částech světa se ovšem spojení lokálního a globálního projevuje souborem proměn charakteru každodenního života.

Povaha globalizace je vyvoditelná z působení vyvazujících mechanismů, v jejichž rámci jsou prostřednictvím *expertní znalosti* inovovány sociální praktiky. Podle Giddense (1991) není ovšem proces expertního přivlastňování každodenního vědění jednosměrný. Laikové si v reflexivním procesu znovupřivlastňují expertní vědění a na jeho základě modifikují své sociální praktiky. Na základě expertního vědění ovlivňují své chování i v nejintimnějších vztazích (například v manželství) a nejosobnějších věcech (například péče o zdraví). Vzhledem k tomu, že každý expert je v řadě dalších oblastí laikem, také oni jsou ve vztahu *důvěry* k abstraktním systémům. Giddens předpokládá, že každý člověk, který žije v pozdně moderní společnosti, se musí vypořádat s mnohočetností abstraktních systémů, jimž nikdo nemůže bezezbytku porozumět. Důvěra, jak píše Delanty (2006), tak slouží jako prostředek umožňující se vypořádat s odosobněnými a abstraktními systémy. Vědomí omezenosti (omylnosti) abstraktních systémů je značně rozšířené. Přesto jsme všichni nuceni volit možnosti, které takové systémy nabízí. Důvěra v systémy se často mísí se skepsí a pragmatickou akceptací. Vymanit se z vlivu abstraktních systémů společnosti se však jeví jako v zásadě nemožné. Další ambivalence globalizace objasňuje Tokárová (2003).

Dílčí závěr:

Tezi, že lidé a prostředí jsou trvale v interakci, lze akceptovat. Funkcionalistické hledisko není třeba z hlediska obecného konstatování vztahu mezi osobou a prostředím revidovat. Člověk i v pozdně moderní době zůstává v interakci se svým prostředím, jehož rysy se ovšem významně mění. Charakteristiky společnosti pozdně moderní doby jsou poznamenány zejména vyvazujícími mechanismy, které oddělují sociální vztahy od jejich lokálních rozměrů. Vyvazující mechanismy jsou dialekticky doprovázeny mechanismy znovunavázání, které sociální vztahy začleňují do kontextu globalizovaných abstraktních systémů a sociálních vztahů.

Sociální prostředí a jeho vztah k člověku v bodech:

- vztah člověka a jeho prostředí existuje;
- kontury sociálního života člověka vymezují instituce národního státu, industrialismu, kapitalismu, aparátů dohledu a kontroly prostředků násilí;
- sociální prostředí je charakteristické dynamismem (s ohledem na tempo, rozsah i charakter);
- dynamismus společnosti je umožněn oddělením času a prostoru a jejich opětovným spojováním; (2) vyvázáním sociálních systémů a (3) reflexivním uspořádáním a přeuspořádáním sociálních vztahů;
- znovunavázání sociálních vztahů se děje na globalizované úrovni a v neosobní oblasti abstraktních systémů;
- zvláštním aspektem života v pozdní modernitě je důvěra v abstraktní systémy;
- vzrůstají obavy a úzkosti a pocity rizika.

Teze: Prostorů klade na člověka určité požadavky (formuluje očekávání, definuje sociální role) a člověk je nucen na ně reagovat

Zdá se, že tuto tezi je snad nejvíce nutno podrobit kritice s ohledem na její funkcionalistickou dikci. V této souvislosti se jako základní proměna, charakterizující přerod prosté modernity v modernitu zralou, jeví zánik projektu s velkým P a vznik prostoru pro existenci mnoha dílčích, fragmentárních a nespojitých projektů (Bauman 1995). Takováto změna se nutně musí promítnout rovněž do interakce člověka a jeho sociálního prostředí jako reálného způsobu, kterým lidé zacházejí se světem, a v první kapitole jsem poukázal na některé z těchto nových *reflexivních forem zvládnání života*. Jestliže se zdá, že v pozdně moderní době člověk získává svobodu od některých normativních tlaků, je o to více vystavován možnosti a mnohem spíše *nutnosti* experimentovat a volit. Ocitá se v propasti svobody, která sice vytváří nádhernou scenerii, ale současně vzbuzuje obavu a úzkost z její hloubky a temnoty. Proto je doprovodným jevem postmoderního *objevu životní kreativity* strach a úzkost (Ferguson 2001). Interakce s prostředím se v pozdně moderní době zdá být méně normativně těsná, na druhé straně předpokládající aktivitu jednotlivce, který přebírá odpovědnost za vlastní osud objevuje také obavu, strach a riziko.

Koncept sociálního fungování v podání Bartlettové byl myšlenkovým obrazem funkcionálního světa moderní doby, který musel být řízen, vyladěován a reprodukován. Bauman (1995: 65) na základě myšlenek Benthama a Foucaulta píše:

... přímý dohled, kontrola shora dolů, nesymetrická a nevzájemná, a vydělení dozoru jako profesionální funkce, jež je přidělována specialistům, bylo společným rysem jinak velice odlišných moderních vynálezů, jako je škola, kasárna, nemocnice, blázinec, chudobinec, sirotčinec, věznice nebo průmyslový podnik. Všechny tyto instituce, bez ohledu na to, čím se zabývaly, byly také – a možná především – *továrnami na řád*.¹⁴

Dokud byla identita člověka formována velkými a mocnými sociálními strukturami, byla individuální identita zakotvená a určitá. Zakotvenost a určitost se realizovaly právě prostřednictvím mechanismů sociálního fungování, které bylo umožněno třemi předpoklady. Sociální svět byl charakteristický (1) totalitou, (2) spojitostí a (3) situovaností v čase, který je orientovaný, finální i kumulativní (Bauman 1995). Svět postavený na těchto předpokladech se reprodukoval procesem *socializace*. Jak Bauman trefně vysvětluje, procesy socializace zajišťovaly, že si lidé osvojili ochotu dělat vše, co bylo třeba pro fungování celku, a proto jim v moderním světě náleželo ústřední postavení. Funkcionální koncept sociálního fungování proto akceptoval a reprodukoval jednosměrný vztah sociálního prostředí k člověku. Člověk-v-prostředí byla osoba vsazená do sítě souřadnic, které významně formovaly a omezovaly jeho život. Vymezovaly jeho oprávněné potřeby i možnosti, jak je uspokojit. Člověk jako by byl pevně vetkán do tkaniva společnosti, aniž mohl své místo bez narušení celku opustit.

Také pozdně moderní sociální prostředí je zdrojem rozličných sociálních očekávání (více či méně explicitních). Pozdně moderní vývoj však zřetelně oslabil vliv velkých sociálních institucí, které měly v moderní éře silný a celostní normativní vliv. Ferguson (2001) ovšem dodává, že sice zanikly velké moderní mechanismy sociální kontroly, na straně druhé vznikají nové formy kontroly a nová sociální očekávání. Hovoří například o sociálním státu, trhu práce, profesních strukturách,

¹⁴ Kurziva v originálu.

kteřé včleňují lidi do sítě regulativů a požadavků. Podstatnou odlišností těchto požadavků je, že nemají fatální charakter velkého projektu, a to jak v pozitivním, tak i negativním slova smyslu. Vedle toho Musil se Šrajerm (2008) upozorňují, že sociální očekávání v současné společnosti mají často nejasný a protichůdný charakter, což znesnadňuje, či dokonce znemožňuje přiměřenou reakci. Upozorňují, že tento stav morální dvojznačnosti považují za jednu z klíčových charakteristik obtížné situace rodin, a píší (Musil a Šrajera 2008: 13):

Dalo by se říci, že společnost je z hlediska očekávání vůči rodinám a jejich členům „morálně rozmazaná“. Stačí třeba připomenout, kolik protichůdných doporučení se z různých stran dostává dětem ve věci pití alkoholických nápojů. Je to „nezdravé“, ale v televizi někdo stále popíjí. „Prodávat mladším 18 let zakázáno“, ale pro dítě není problém si alkohol koupit. „Opilci jsou hrozní“, ale „dej si trošku“. Jak odlišné „návody“ z tohoto hlediska předkládají rodinné tradice, televize, vrstevníci a přátelé, zákon, hostinští a prodávači v supermarketech...

Jestliže v době moderní se sociální fungování opíralo o socializaci, v době pozdně moderní máme co činit s *paralelní socializací*, v níž si lidé osvojují hodnoty paralelně ve vztahu k různým skupinám ve společnosti. Ty mohou být nejenom různé, ale jak popsali Musil se Šrajerm (2008), také protichůdné.

Další závažnou okolností také je, že vůči všem nabídkám či očekáváním prostředí má dospělý člověk *velkou míru svobody* a může uvnitř těchto systémů i mezi nimi volit. Protože si člověk své závazky může stále více volit, dotvářejí jeho život jen částečně a dočasně. Domnívám se, že při analýze vztahu člověka a jeho prostředí je v pozdně moderním prostředí nezbytné vzít do úvahy nový faktor, který ve funkčním vymezení sociálního fungování signifikantně chybí. Každý z nás biografii nejenom že *má*, ale také ji *žije* v duchu reflexivní organizace v kontextu psychologických informací o možných způsobech života. V pozdní modernitě musí člověk odpovídat na otázku *Jak mám žít?* každodenním rozhodováním o tom, jak se chovat, co si obléci, co jíst, a o mnoha dalších věcech. Svá rozhodování činí v rámci dočasně se utvářejících identit. Sociální prostředí pozdně moderní společnosti klade svá očekávání a požadavky vůči jednotlivci či skupinám s menší vahou v důsledku popsaných procesů. Vedle toho je ovšem podstatné,

že vzrůstá váha očekávání (cílů, motivací, tužeb) jednotlivců, kteří se staví strůjci svých životních projektů (Navrátil 2003). Moderní konstrukt sociální interakce člověka a jeho prostředí (životního zvládnání) je na základě popsaného tedy možno obohatit o rozměr aktivního vztahování se k prostředí. Toto vztahování se můžeme označit jako *životní očekávání*. Thompson (1996) rovněž upozorňuje, že každá životní situace má interakční dimenzi. Vysvětluje, že každá akce je také interakce a každý akt jednotlivce je v nějaké relaci k akcím druhých osob. V tomto směru se pozdně moderní životní situace dá charakterizovat také procesem ovlivňování jedněch druhými a jednáním, které je ovlivňováno vzájemnými očekáváním. Každá životní situace je také soubor interaktivních procesů, kterou Thompson označuje jako *osobu v kontextu*.

Dílčí závěr:

Podstatou konstruktů funkcionálního konceptu životního fungování bylo vymezení vztahu prostředí vůči jednotlivci jako souboru normativních očekávání, v jejichž rámci klienti zvládají jeho nároky. Vyvazující mechanismy rozvolnily vztah bezprostředních sociálních podmínek života člověka, aby je vetkaly do globalizovaných rozměrů a abstraktních systémů. V jejich rámci člověk opět usiluje o zvládnání svého života. V pozdně moderní společnosti se základní nárok prostředí vztahuje ke schopnosti jednotlivců reflexivně utvářet osobní identitu jako dočasný projekt. Institucionální podmínky pozdní modernity nevytvářejí normativní tlak ve smyslu jednoznačně vymezených představ o směřování života, hodnotách a dalších aspektech života. Nárok se týká schopnosti člověka formulovat své představy o těchto základních stránkách života. V této souvislosti navrhuji termín sociální fungování nahradit pojmem *reflexivní zvládnání života*.

Charakter vztahu sociálního prostředí k člověku v bodech:

- sociální očekávání nemá povahu totálního životního projektu;
- převažují fragmentované formy sociální kontroly;
- nároky sociálního prostředí se vážou na abstraktní systémy a jsou poznamenány vědomím omylnosti a proměnlivosti;
- sociální očekávání mohou být protichůdná;
- vzrůstá svoboda a prostor pro volby pro vlastní životní projekty (životní očekávání);

- životní projekty vznikají a realizují se spíše v konkrétních interakcích s jinými osobami či jinými subjekty v bezprostředním prostředí.

Teze: Mezi požadavky prostředí a člověkem je obvykle rovnováha. Pokud lidé požadavky prostředí dostatečně nezvládají, rovnováha je rozkolísána a vzniká problém.

Základním problémem je ve funkcionálním pojetí sociálního fungování nastolení rovnovážného vztahu mezi osobou a jejím prostředím. Pokusím se vysvětlit, v čem je tento na první pohled sympatický předpoklad problematický, respektive čím se dostal do kolize s pozdně moderním vývojem. Především jde o to, že pojem rovnováhy, o který v konceptu jde, totiž nevyjadřuje rovnost obou stran (osoby a prostředí), nýbrž vztah klidu a absenci napětí. To je podstatná distinkce. Rozhodující váha je v tomto vztahu ovšem připisována sociálnímu prostředí, které například Parsons (1971b) chápal jako systém vyššího řádu, jež legitimně očekává konformitu dílčích jednotek systému. Rovnováha mezi prostředím a jednotlivcem je ve funkcionální interpretaci chápána tedy jako jednostranná akceptace požadavků prostředí osobou a její adaptací na ně. Problém je tedy vždy situován na stranu klienta, on je ten, který nemá dostatek dovedností, znalostí a možná motivace k tomu, aby respektoval autoritu řádu a vyhověl požadavkům, které na něj řád klade. Zřetelně se tento předpoklad promítá také do pojetí sociální práce. V období prostě modernity se pojetí sociální práce po dlouhou dobu dalo vyjádřit konceptem *uschopnění* (enabling). Uschopňování klienta k sociálnímu fungování se chápalo jako prostředek, který rozvíjí jeho schopnost lépe zvládat sociální požadavky a zabraňuje vzniku závislosti klienta na státních systémech pomoci. Především levicovní kritikové funkcionálního modelu sociální práce s její normativní rolí upozorňovali, že ne klient, ale jeho sociální prostředí může kvůli svému problematickému uspořádání vyžadovat změnu a rekonstrukci (např. Mullaly 1993). Jako alternativní představu sociální práce navrhují koncept *zmocňování* (empowerment). Zatímco koncept uschopnění je individualistický a implikuje sociální práci, která lidem pomáhá osvojit si takové dovednosti, které jim pomohou obstat v existujících podmínkách, koncept zmocňování klade důraz na podporu lidí, aby získali větší moc (kontrolu, vládu) nad vlastními životy a životními podmínkami. Uschopnění je užší koncept, který

nebere v úvahu širší sociální kontext života klientů, zmocnění s tímto konceptem sdílí některé prvky (osobní změna), avšak důraz klade na změnu prostředí a zejména pak strukturálních nerovností.

V pozdně moderních společenských podmínkách se zdá být levicovo-pravicová interpretace sociálního fungování již málo realistická a nepřináší dostatek analytického ani praktického užítku. Oba politické pohledy na sociální práci mají společného jmenovatele v zájmu o strukturální limity životních šancí s tím, že jeden pohled preferuje reformu podmínek, zatímco druhý adaptaci jednotlivce. V raně moderních podmínkách mohly obě politické polarity poskytovat ideové, analytické i praktické rámce, které byly přiměřené své éře a jejím podmínkám. V kontextu pozdně moderní společnosti, pro niž je definičním znakem, že se lidské osudy individualizovaly a stávají se *reflexivním projektem* (Giddens 2003), se zdá být dichotomický důraz na sociální strukturu nedoceňující nově objevenou lidskou schopnost existovat mimo strukturální podmínky, které ztratily determinující roli. V pozdně moderní době se naléhavější výzvou sociálních pracovníků začíná jevit snaha klientů o vybudování smysluplného života (Längle a Sulz 2007). Do centra jejich pozornosti se dostávají témata, která se otevírají v důsledku vyvázání lidí ze zakotvených sociálních podmínek. Jsou to existenciální otázky po smyslu a zaměření života, otázky týkající se smrti, sexuality, intimity. Přetrvávající snaha sociálních pracovníků (např. Dominelli 1997) vyzvedávat vliv strukturálních limitů na osudy klientů neumožňuje sociálním pracovníkům zabývat se reálnějšími morálními a existenciálními dilematy klientů, která vznikají v důsledku relativně nečekaně otevřeného prostoru možností a zrcadlově také neodvolatelné potřeby se rozhodovat.

Jestliže raně moderní doba formulovala tezi sociálního fungování a viděla předpoklad „zdravého“, „fungujícího“ života v rovnováze mezi požadavky prostředí a člověkem, zdá se, že v pozdně moderní době tento způsob myšlení přestává být produktivní. Požadavky prostředí byly definovány normativně jako závazky klienta jednat určitým způsobem. Klíčovým problémem se v pozdně moderní době mnohem více než normativní nároky prostředí jeví *existenciální nutnost* reflexivního já disponovat schopností životního plánování, neboť (já) je vystaveno tlaku *nezbytného rozhodování* se a s tím spojené odpovědnosti za důsledky vlastního jednání. V předchozí části jsem tuto schopnost označil jako *reflexivní životní zvládání*. A tak se zdá, že napětí, v němž

je reflexivní já pohrouženo, je mnohem více napětím tvůrce životního projektu, který nemá jedno, nýbrž mnoho referenčních měřítek, jejichž hodnota není a priori daná a není ani dostatečně zřejmá (viz Musil a Šrajfer 2008: 70). Vztah člověka a jeho prostředí lze spíše než jako rovnováhu charakterizovat jako *dynamické napětí*.¹⁵

Z hlediska situace postmoderního člověka se tedy zdá být potřeba reformulovat tezi o rovnováze člověka a jeho prostředí jako hlavního předpokladu zvládnání života. Do popředí totiž vystupuje problém smysluplnosti a kontinuity lidského já, které je vrženo do prostředí, v němž musí být a z něhož nemá úniku. Jeho základním úkolem je vytvářet svůj život jako reflexivní projekt. Vztah osoby k prostředí, vnímaný v této úrovni, je charakteristický spíše napětím, rizikem a obavou. Jedná se o vztah dynamický, nikoliv rovnovážný. Tento problém je stejně aktuální jak pro příslušníky středních vrstev, tak pro chudé. Životní projekty mohou vycházet z dostupných možností, a je-li jich méně, je jejich reflektování ještě potřebnější a zásadnější (Ferguson 2001).

Dílčí závěr:

Jednání člověka v sociálním prostředí má v pozdně moderní době ambivalentní charakter. V pozdně moderním sociálním řádu se totiž jednotlivcům i skupinám otevírá nekonečný rozsah potenciálních směrů jednání, z nichž každý má svá vlastní rizika. Volba mezi alternativami je vždy otevřenou záležitostí, otázkou volby mezi různými světy (Giddens 1991). Život v podmínkách modernity se dá nejlépe pochopit jako záležitost permanentního vědomí protikladných možností, mezi nimiž osoba musí volit. S ohledem na extrémní reflexivitu pozdní modernity

¹⁵ Frankl (1996) konstatuje, že v tomto okamžiku vzrůstá úloha *svědomí*. Svědomí podle něj totiž posuzuje možnosti a rozhoduje o tom, co se reflexivní bytosti jeví jako smysluplná volba a zda a jaké důsledky je připravena (u)nést. Frankl hovoří o svědomí jako o *orgánu smyslu*. Podle Frankla je totiž svědomí oním centrem reflexivního já, které se v pozdně moderní době stává hlavním referenčním rámcem životní trajektorie. V předmoderní a moderní době člověku poskytovaly orientaci jeho instinkty a společenské konvence. V pozdně moderní době se zdá, že instinkty atrofovaly a společenské struktury ztratily svoji formativní moc. V důsledku tohoto vývoje člověk obdržel velký prostor překerní svobody a je nucen hledat či formovat smysl vlastního života, hledat uspokojivé životní hodnoty a za vše se zodpovídat. V důsledku absence jasných hodnotových vzorů, vizí, za které by se bylo možno bít, podléhají někteří lidé konzumerismu, totalitním ideologiím či jiným formám unikového chování, které se může projevat stejně tak braním drog jako „pilným“ workoholismem (Frankl 1996).

budoucnost nesestává z očekávaných událostí, které prostě musí přijít, budoucnost je organizovaná reflexivně v přítomnosti v kontextu reflexivního přehodnocování informací. Vztah člověka a jeho sociálního prostředí lze chápat spíše jako *dynamické napětí* (a nikoliv rovnováhu), v němž člověk vytváří reflexivní projekt svého života. Proto navrhuji reformulovat tezi o rovnováze mezi požadavky prostředí a člověkem a navrhuji alternativní tezi: *Mezi požadavky prostředí a člověkem je obvykle dynamické napětí. Pokud dojde v kontextu této dynamiky k narušení reflexivního životního zvládnání, vzniká problém.*

Charakter dynamického napětí vztahu mezi člověkem a jeho prostředím:

- vztah člověka a sociálního prostředí je charakteristický dynamickým napětím;
- dynamické napětí může být ohroženo prostředím i osobou;
- prohlubuje se ohrožení kontinuity a smysluplností vlastního já;
- klesá význam strukturálního tématu životních šancí;
- pokračuje proces individualizace a život se stává reflexivním projektem;
- prohlubuje se odpovědnost za důsledky vlastních rozhodnutí a voleb;
- nezbytnost tvorby smysluplného života;
- pro přežití je klíčová schopnost reflexivního životního zvládnání.

Teze: Někteří lidé jsou schopni si s problémem poradit a nastolit znovu rovnováhu sami, jiní tuto schopnost nemají a svou problémovou situaci nezvládají. Povaha zvládnání problémových situací je v pozdně moderní situaci specifická a odlišná od raně moderní či předmoderní éry. Nejde mi o to, že se v pozdně moderní době vyskytuje větší množství situací změny, pro pochopení povahy reflexivního životního zvládnání je podstatné, že se já stalo reflexivním „udělej si sám“ projektem. Giddens (1991) argumentuje, že se reflexivita modernity rozšířila do samotného jádra osobní identity. Je zjevné, že kritické přechody v lidském životě vyžadovaly vždy psychickou a sociální reorganizaci, a je ovšem také všeobecně známo, že v tradičních společnostech byly tyto přechody mezi starým a novým ritualizovány.¹⁶ V těchto kulturách byly ovšem

¹⁶ *rites de passage*

různé stránky sociálního života v zásadě stejné po celé generace. Přechodové změny v identitě byly jasně vymezeny a byly součástí srozumitelného řádu života. Například přechod z dospívání do dospělosti byl kolektivně prožitou iniciací, v níž mladý muž opustil společnost dětí a vstoupil do společnosti dospělých mužů (Rohr a Martos 2002). V podmínkách pozdní modernity jsou změny identity zakoušeny a konstruovány jako součást reflexivního procesu propojování osobní a sociální změny. V těchto ohledech je prožitek narušení dynamiky vztahu prostředí a jednotlivce v pozdně moderní době jiný.

Život byl ovšem vždy riskantní záležitostí, ale v pozdně moderní době je otázka rizika bezprostředně spojena s důvěrou v abstraktní systémy. Giddens (1991) vysvětluje, že jedním z podstatných rozdílů je všepromkávající rozsah abstraktních systémů, které jsou zapojené také do formace, zachování i obnovení kontinuity osobní identity. Například již raná socializace je ve zvýšené míře závislá na expertní znalosti (např. lékařů, pedagogů) a spíše než na přímé iniciaci jedné generace druhou je toto expertní vědění utvářeno v reflexivních procesech výzkumu. Giddens (1991) odkazuje, že jasné spojení mezi abstraktními systémy a osobní identitou lze nalézt v nárůstu zájmu o terapie a poradenství. Osobní identita se v moderní době stala problematickou způsobem, který je zcela odlišný od vztahu osoby a společnosti v tradičních řádech. Podstatné ovšem je, že nejde jen o ztrátu kolektivní podpory primárních skupin. Terapie není jen prostředkem reakce na nový druh strachu, je výrazem osobní reflexivity, která hledá svoji cestu mezi příležitostmi a riziky. Podobně se lze dívat na některé klienty v sociální práci, kteří usilují o přetvoření svého dosavadního života (Ferguson 2004).

Jinou podstatnou stránkou pozdně moderního zvládnání výkyvů v dynamice vztahu osoby a jejího sociálního prostředí je způsob zapojení expertních systémů. I v předmoderní době existovali experti (mágové, kněží, kořenářky), ale existovalo jen málo technických systémů, díky čemuž bylo v zásadě možné, aby se jednotliví členové společnosti postarali o svůj život, pokud si to přáli, téměř samostatně s ohledem pouze na své lokální vědění či příbuzenskou síť. To ovšem již není možné v pozdně moderní době. Nejde mi o to, že v některých případech může být taková osoba konfrontována s donucovacími prostředky moci, ale spíše o to, že abstraktní systémy prostupují naše životy. To samozřejmě neznamená, že se jednotlivá osoba nedokáže vyrovnat s problematic-

kou situací sama. V důsledku rozšíření expertních systémů však využije alespoň některý expertní systém (Giddens 2003).

Dílčí závěr:

I v pozdně moderní době se samozřejmě setkáváme s lidmi, kteří život s jeho nároky nezvládají a jejichž životní projekty se zhroutily či určitým způsobem narušily. Někteří naleznou dostatek sil či podpory k tomu, aby svůj životní projekt v reflexivním procesu přetvořili či jej nahradili novým. Jiní se však ve změti trosek svého životního projektu ztratí. Právě jim může být k užitku pomoc pomáhajícího profesionála (jako představitele expertního systému) v oblasti životního plánování. Tezi o zvládnání problému navrhuji reformulovat s ohledem na postulovaný vztah dynamického napětí takto: *Někteří lidé jsou schopni si s problémem poradit a obnovit dynamické napětí sami, jiní tuto schopnost nemají a svou problémovou situaci vlastními prostředky nezvládají.*

Charakter reflexivního zvládnání problémů:

- změnové situace jsou v pozdně moderní době časté a mají jiný charakter;
- v pozdně moderní době se řešení problémů odehrává vždy se zapojením abstraktních systémů;
- vzniká nová role sociálního pracovníka: podpora reflexivního životního plánování.

Teze: Příčinou problémů nebo jejich nezvládnání může být jak nedostatek dovedností na straně klienta, tak nepřiměřenost požadavků prostředí vůči němu.

Povaha sociálního problému (jako předmětu zájmu sociálních pracovníků) ve funkcionálním pojetí měla vždy co do činění s vnějšími podmínkami společnosti. Sociální fungování bylo determinováno sociálními souřadnicemi, do nichž byl člověk zasazen. Běh života byl sledem životních situací, které byly sociálně vzorovány. V tomto smyslu bylo účelné sledovat charakter interakcí člověka a jeho prostředí s ohledem na jeho zvládnání životní situace. Bylo také možné zvažovat, zda problémové situace jsou výsledkem nedostatečných dovedností klienta, či nepřiměřenosti požadavků prostředí. Společenská změna, která se odehrála individualizací společnosti, však vyvolala vakuum v oblasti

hodnotových vzorů a sociálně regulovaných forem jednání, čímž přenesla odpovědnost za formaci života na každého jednotlivce. Znamená to, že problémy lidí nemohou vznikat v důsledku nepřiměřenosti nároků plynoucích z prostředí?

Již v předešlých částech jsem podal částečnou odpověď tím, že jsem vztah člověka a jeho prostředí odkryl jako existující a že jsem poukázal na jeho obousměrné charakteristiky. Rád bych však ukázal ještě další aspekt vztahu člověka a jeho prostředí, který odkazuje na jiný rozměr pozdní modernity. Giddens při pokusu zachytit obraz modernity ukázal její nespoutanou stránku (2003: 126):

Navrhuji, aby tyto představy byly nahrazeny představou molocha – stroje pádícího enormní rychlostí, který můžeme kolektivně jako lidské bytosti v určitém rozsahu řídit, ale který zároveň hrozí uniknout z dosahu naší kontroly a rozlétnout se na kusy. Moloch drtí ty, kteří mu odporují, a i když se někdy zdá, že má svou pevně danou cestu, mnohdy se náhodně chybně stočí do směrů, které nemůžeme předvídat. Jízda není vůbec nepříjemná nebo bez odměny; často může být veselá a spojená s nadějným očekáváním. Dokud ale budou instituce modernity existovat, nikdy nebudeme schopni směr nebo postup cesty zcela řídit. Na druhé straně se nikdy nebudeme moci cítit úplně bezpečně, protože terén, po kterém moloch jede, je plný závažných rizik. Pocity ontologického bezpečí a existenciální úzkosti ambivalentně koexistují.

Podle Giddense (1991) je pozdní modernita charakteristická rozšířením širokého skepticismu, který vyvěrá z vědomí, že věda a technologie jsou ambivalentní. Na jedné straně přináší nová rizika a nebezpečí, na straně druhé vytváří žádoucí možnosti. Významné je, že tento skepticismus je široce rozšířen. Žít v pozdně moderní době přirovnává Giddens k řízení molocha. Nejde jenom o to, že se průběžně odehrávají změny, ale že tyto změny neodpovídají očekáváním lidí, kteří je nejsou schopni řídit. Osvícenský předpoklad, že se podaří sociální i přírodní prostředí racionálně kontrolovat, se nepotvrdil. Reflexivita pozdní modernity je hluboce s tímto jevem spojena. Cirkulární přísun vědění do jednání, které je analyzováno, vytváří nejistoty a zpochybňuje pozdně moderní nárok poznávat. Pozdně moderní skepse je spjata nejenom s vědomím limitů vědy, nýbrž

také s přítomností rizik, která jsou odvozena především od lidských aktivit. V těchto souvislostech ztratil původní význam termín *osud*. Jak ukazuje Giddens (1991), přestože měl vždy trochu pochmurný nádech, odkazoval na představu, že věci přece jen mají svůj řád. Ačkoliv se pojem osudu může objevovat i v pozdně moderní době, je nekompatibilní s vědomím rizika jako sociálně strukturovaného jevu. Reflexivita modernity totiž není slučitelná s představou predestinace našeho jednání.

Jak je zřejmé, pozdně moderní společnost není společnost ideální bez obtíží ve svém chodu. Lidé, kteří žijí v takové společnosti, se tak mohou setkávat s rozmanitými problémy, které jsou vyvolány povahou pozdní modernity či vyvěrají z jiných stránek života. Sociální prostředí může sytit problémové situace bezesporu velmi vydatně. Mnohé z problémů vznikají a jsou vnímány jako nahodilé chyby systému, jiné mohou být nazírány jako problém vlastního selhání. Pociťování rizika je ve společnosti pozdně moderního řádu elementárním rysem. Domnívám se ale, že povaha pozdní modernity ukazuje, že jednoznačné rozlišení původu problémů u systémů prostředí a jednotlivce je velmi obtížné, ne-li nemožné. Dialektické propojování lokálního a globálního, místního a vzdáleného, intimního a neosobního vytváří *bezešvé* spojení sociálního prostředí modernity a individualizovaného životního projektu.

V kontextu pohledu na povahu problémů, jimž čelí klienti sociálních pracovníků, lze připomenout, že podle Giddense (2003) je třeba *emancipační politiku* spojit s *politikou pro život*, kterou také označuje jako politiku seberealizace. Zatímco emancipační politika se angažuje na osvobození od nerovnosti a poddanosti (problém je vnímán na straně prostředí), politika pro život se týká angažovanosti, která se snaží podporovat možnosti naplněného a spokojeného života pro všechny (integrováný vícerozměrný pohled). Ferguson (2004) postuluje sociální práci právě jako jeden z nástrojů politiky pro život. Přestože (nebo spíše právě proto, že) je v této roli sociální pracovník stažen na stranu seberealizace klienta, má reflektovat komplexní povahu životní situace klienta.

Při vědomí vrstevnatosti příčin problémů se domnívám, že pozdně moderní ovzduší vyvolává více než kdy jindy potřebu „zvládnout“ *existenciální rozměr života*. Jak uvádí Thompson (2006), jde o osobní růst, rozvoj vlastní identity, nalezení místa v životě, zvládnání pocitů smutku

a úzkosti, které se objevují zejména v obdobích životních přechodů a ztrát. Životní plánování jako nový přístup k sociální práci reaguje na vnitřní úzkost člověka vrženého do pozdně moderní propasti, aby mu pomohlo reflektovat a odhalovat či hledat smysluplné odpovědi na jeho hluboké otázky a podpořilo jej v jeho úsilí o utváření vlastního života navzdory všem obavám či překážkám. Z tohoto pohledu se zdá, že životní plánování vychází z *potřeb* klienta a řeší je s ním a v první řadě u něj. Pozitivní termín potřeba se zde stává důležitější než pojem problém.

Dílčí závěr:

V procesu reflexivního životního plánování jde o podporu klienta v jeho schopnosti utvářet životní projekt a realizovat ho. Pokud jde však o příčiny, které vedly k selhání či rozpadu dosavadních životních plánů a projektů, mohou mít individuální i strukturální povahu. Konkrétní okolnosti, které vedly k životní situaci vyžadující intervenci, musí být předmětem individuálního posouzení životní situace a v tomto smyslu je celá tato studie věnována právě tomuto bodu. Různé teorie či modely poukazují na jinou životní stránku, která mohla být příčinou selhání životního projektu či projektů, a nelze tedy určit jednoduchou kategorii, jak to bylo definováno v moderní definici. Novým úkolem sociálních pracovníků se tak stává individuální a komplexní posouzení životní situace, které nesmí předjímat „viníka“ ztroskotání klientova projektu (více o tom například Milner a O'Byrne 1998 a také Musil 2004). Tezi o příčině problémů navrhuji reformulovat: *Povahu klientových potřeb je třeba individualizovaně posoudit bez předjatosti o povaze příčin situace.*

Charakter příčiny problémů:

- pozdní modernita je charakteristická přítomností chyb, nahodilostí a řady nedostatků;
- stále zřetelněji se vyjevuje spojitost příčin problémů v úrovni prostředí a jednotlivce;
- narůstá potřeba „zvládnout“ existenciální rozměr života;
- příčiny selhání životního projektu mohou být individuální i strukturální;
- východiskem sociální práce (životního plánování) se stávají potřeby klienta;

- životní situace je nazírána jako komplex faktorů, které musí být individuálně posouzeny.

Teze: Předmětem intervence sociálního pracovníka je interakce mezi způsobilostí klienta zvládat a tím, co od něj prostředí očekává. Jeho cílem je podporovat sociální fungování klienta tím, že mu pomáhá obnovit nebo udržovat rovnováhu mezi více či méně dostatečnou kapacitou zvládnání a této kapacitě více či méně přiměřenými požadavky prostředí.

Sociální práce měla v raně moderní éře zřetelnou normativní roli. Navrátil (2001) popisuje její některé charakteristiky. Sociální práce se poskytovala převážně na vstupech a výstupech společenských institucí (například vězení, špitály), což koresponduje s moderní představou sociálního fungování jako vztahu člověka a jeho prostředí. Na vstupech sociální pracovníci posuzovali, zda osoba splňuje všechna kritéria, aby mohla být do instituce přijata. Sociální práce směřovala i k těm, kteří instituci opouští a mají se zařadit do běžného života. Sociální pracovníci ověřovali, zda osoby získaly pobytem potřebné dovednosti a kvality. Pro celkové pojetí sociální práce byla charakteristická normativnost. Navrátil uvádí, že sociální práce se v raně moderní éře realizovala na základě hodnot střední třídy a jejím cílem bylo předat tyto hodnoty oprávněným potřebným jako soubor praktických pokynů, jak správně a spokojeně žít. Funkcionální koncept sociálního fungování byl ovšem spjat i s dalšími charakteristikami sociální práce. Byl dobře slučitelný s tehdy se rozvíjející a široce akceptovanou metodou případové práce (např. Florence Hollisová 1964), s aplikací psychologie i důrazem na patopsychologii. Signifikantní byla také prorůstající síť vazeb sociální práce a státu. Stát jako garant projektu moderní společnosti chápal funkcionální roli sociální práce v normalizaci těch neúspěšných, bezmocných a případně zlovolných. Tento hierarchický a normalizující vztah byl reprezentován schématem sociálního fungování, který jako základní rozměr vztahu člověka a jeho prostředí zdůraznil očekávání plynoucí z prostředí. Osobnost člověka byla v rámci raně moderního pojetí sociálního fungování nazírána jako „organizace chování, kterou se jedinec naučil“ (Parsons 1971: 33).

Zatímco v raně moderní době může být intervence sociálního pracovníka zaměřena na jednosměrný a prostý vztah klienta a jeho prostředí, v pozdně moderním prostředí jsou okolnosti *reflexivního zvládnání života* především komplexnější. Nelze je redukovat pouze

do jediného rozměru, protože vztah prostředí a osoby je podroben dialektickému působení. Sociální práce se jako jedna z pomáhajících společenských institucí touto formulací stává prostředkem zvládání *prekérní svobody*, v níž utváříme a formujeme náš osud v nekonečném a nepřehledném prostoru možností, které vznikly v prostředí a podílejí se na dynamickém napětí mezi oběma póly. Jednotlivci, kteří již nejsou regulováni tradičními institucemi církve a státu a nejsou ani bezmocnými oběťmi oprese, mohou a musí plánovat svůj život. Je-li v centru pozornosti sociálního pracovníka v raně moderní společnosti vazba člověka a jeho prostředí, v pozdně moderní společnosti je to spíše celistvá klientova schopnost reflexivně utvářet život a realizovat své životní projekty v sociálních kontextech. Tezi o předmětu sociální práce navrhuji reformulovat: *Předmětem intervence sociálního pracovníka je dynamika napětí ve vztahu klienta a jeho prostředí.*

Charakter předmětu intervence sociálních pracovníků:

- životní situace je vnímána jako komplexní, vícerozměrná;
- vztah člověka a jeho prostředí je součástí posouzení;
- narůstá význam schopnosti životního plánování;
- předmětem sociální práce se stává podpora reflexivního životního zvládání v sociálních kontextech.

Shrnutí k problematice reflexivního životního zvládání

Zdá se, že existují jiné podmínky života lidí v pozdně moderní době, než tomu bylo v době předmoderní a raně moderní. Je-li to tak, je třeba tyto pozměněné podmínky zahrnout do úvah o sociální práci a roli sociálních pracovníků. Na základě předložených úvah považují za styčné charakteristiky životní situace člověka v pozdně moderním čase následující znaky.

V prvé řadě lze konstatovat, že vztah člověka a jeho sociálního prostředí existuje, ačkoliv je jiný než v tradiční a raně moderní době. Zvláštní význam má v hodnocení sociálních změn pokles významu normativních sociálních očekávání, která dříve totálně strukturovala život. V tomto kontextu vzrůstá vliv bezprostředních interakcí, které se mohou stávat těsnějším a zřetelněji pociťovaným zdrojem očekávání. I v životní situaci pozdně moderního člověka jsou však přítomna

strukturálně chápaná sociální očekávání, která se vztahují například k institucím sociálního státu, trhu práce, ale zdaleka nemají povahu struktury s totální sociální kontrolou či mocí. Celkově se také zdá, že v souvislosti s nárůstem životní úrovně většiny obyvatel Západu poklesá význam tématu nedostatku životních šancí, jejichž variabilita se v globalizovaném světě rozrůstá a také stává dostupnější. Nově se ovšem otevírá problém ohrožení kontinuity a smysluplnosti vlastního já, které bez sociální opory čelí potřebě „zvládnout“ existenciální rozměry života. Individualizované já je nuceno uskutečňovat samonosné reflexivní životní projekty, pro něž mu pozdně moderní společnost vytvořila prostor a poskytla překerní svobodu. Ve své životní situaci je vystavován pozdně moderní člověk stále více individuální odpovědnosti za osobní volby a za jejich důsledky. Člověk v kontextu společnosti zůstává poslední instancí, o kterou se ve svém životním rozhodování může opřít. To v něm ovšem vyvolává pocit rizika a strachu. Pro reflexivní životní zvládnání se proto stává klíčová schopnost životního plánování, které je procesem vytváření života, jehož konečným tvůrcem se stal jednotlivec. Lidé ovšem zažívají rozpady svých projektů či v určitém období nejsou schopni svůj životní projekt naplánovat či realizovat. Příčiny selhání určitého životního projektu či neschopnost jej vytvořit mohou být bezesporu individuální i strukturální. Tato situace vytváří nové výzvy pro roli sociálního pracovníka, který bude v důsledku popsaných společenských změn stále častěji muset být schopen podporovat své klienty v procesech životního plánování. Životní plánování se bude odvíjet od posouzení životní situace, kterou jsem ukázal jako komplexní, vícerozměrnou a interakční. Přítomné faktory životního zvládnání a jejich interakce tak musí být v reflexivním životním plánování individuálně posouzeny. Domnívám se, že termín sociální fungování je natolik spjat s funkcionálním paradigmatickým raně moderní doby a symbolicky reprezentuje raně moderní sociální vztahy, že je vhodné nahradit jej termínem, který lépe odpovídá povaze životní situace člověka v pozdně moderní době, a navrhuji termín *reflexivní životní zvládnání*. Termín reflexivní životní zvládnání je komplexnější a postihuje plněji schopnost člověka uskutečňovat svůj životní projekt. Vedle sebe se tak terminologicky doplňují termíny, které mohou být v sociální práci využívány: (1) životní situace, (2) reflexivní životní zvládnání, (3) životní plánování a (4) životní očekávání. V podobě tezí můžeme uvést charakteristiky životního zvládnání následovně:

- Teze 1: Reflexivní životní zvládnání je trajektorií vztahu člověka a jeho prostředí.
- Teze 2: Prostředí klade na člověka určité nároky a člověk je nucen na ně reagovat.
- Teze 3: Také člověk má vůči svému prostředí jisté požadavky, které označují jako životní očekávání.
- Teze 4: Interakce nároků prostředí a očekávání člověka vytváří dynamické napětí.
- Teze 5: Pokud dojde v kontextu dynamiky napětí k narušení reflexivního životního zvládnání, vzniká problém.
- Teze 6: Někteří lidé jsou schopni si s problémem poradit a obnovit dynamické napětí sami, jiní tuto schopnost nemají a svou problémovou situaci vlastními prostředky nezvládají.
- Teze 7: Příčiny či okolnosti kolize životního projektu nejsou apriorní. Jejich povahu je třeba vždy individuálně posoudit.
- Teze 8: Předmětem intervence sociálního pracovníka je dynamika napětí ve vztahu klienta a jeho prostředí.
- Teze 9: Cílem intervence sociálního pracovníka je podpora klientovy schopnosti reflexivního životního zvládnání a schopnosti realizovat životní projekty v sociálních kontextech.

S přihlédnutím k těmto parametrům je pak reflexivní životní zvládnání možno vymezit jako *schopnost uskutečňovat reflexivní životní projekty v sociálním prostředí*. Uvedené chápání vztahu člověka a jeho prostředí umožňuje přijmout dynamickou a aktivní roli každého jednotlivce, kterou moderní definice sociálního fungování viděla příliš pasivně. Každý jedinec vstupuje do interakce se svým prostředím a v tomto vztahu má (není-li blokována) tvůrčí roli (i očekávání je zde tvůrčím aktem). Pozdně moderní člověk již není vydán na pospas požadavkům svého sociálního prostředí (očekávání prostředí nejsou fatální determinantou), vůči tomuto prostředí se vymezuje a vytváří životní projekty. Zatímco klasické pojetí sociálního fungování odpovídá funkcionálnímu chápání sociálního světa s jeho strohou a hierarchickou mechanikou, interakční interpretace sociálního fungování (životní zvládnání) se přibližuje k pozdně modernímu vidění sociálních vztahů, v nichž hraje klíčovou roli jednotlivec budující si svůj personální projekt. Některé požadavky prostředí akceptuje, jiné ne. Svým jednáním spoluvytváří svoji životní situaci a samozřejmě

také životní situace druhých lidí. Klasické pojetí sociálního fungování tento rozměr neumožňovalo dostatečně vnímat. Důraz na životní očekávání je přiměřený, také pokud se zabýváme sociální prací z pohledu životního plánování. Na jedné straně je pro reflexivní utváření života podstatný rozměr životních očekávání, tužeb a snů a na straně druhé je významné hledisko dispozic zdrojů, a tedy reálných možností. Znalost teorie životního zvládnání nám při posouzení životní situace pomůže generovat následující typy otázek:

1. Daří se danému klientovi reflexivně zvládat životní situace?
2. Jaká jsou hlavní životní očekávání klienta v jeho životní situaci?
3. Jak lze charakterizovat klientovy životní projekty?
4. V jaké míře se daří klientovi jeho očekávání a stávající životní projekty naplňovat?
5. Jaké jsou interakce mezi nároky prostředí a klientem?
6. Jaké (co do typu i kvality) jsou nároky prostředí, ve kterém daný jedinec (či skupina) o naplnění svých životních projektů usiluje?
7. Jak probíhají přítomné interakce osob a prostředí?
8. Které požadavky prostředí daný klient dostatečně nezvládá?
9. Poskytuje prostředí klientovi dostatečnou podporu pro uskutečnění jeho životních projektů?
10. Co by pomohlo obnovit zvládnání a možnost realizovat životní projekt?
11. Jaké jsou příčiny či významné okolnosti problémů a jejich nezvládnání?
12. Co by mělo být předmětem intervence sociálního pracovníka?
13. Jaké požadavky a očekávání má vůči svému životnímu prostředí klient?

Prvky a systémy životní situace

Ve funkcionálním pojetí představuje sociální fungování dynamiku životní situace, prvky a systémy životní situace vyjadřují její statický rozměr (Navrátil 2001). Také by bylo možné zvládnání popsat jako to, co se v životní situaci děje, a prvky a systémy představit jako jeviště a jeho uspořádání včetně přítomných herců. Pokud tedy popisujeme prvky životní situace, specifikujeme jednotlivé faktory, jejichž konkrétní kon-

stelace ovlivňuje charakter životního zvládnání. Systémové školy (blízké funkcionálnímu pohledu) navrhovaly v různých modifikacích známé členění na jednotlivce, rodinu, sociálně-strukturální faktory a faktory sociokulturní (Bronfenbrenner 1977).

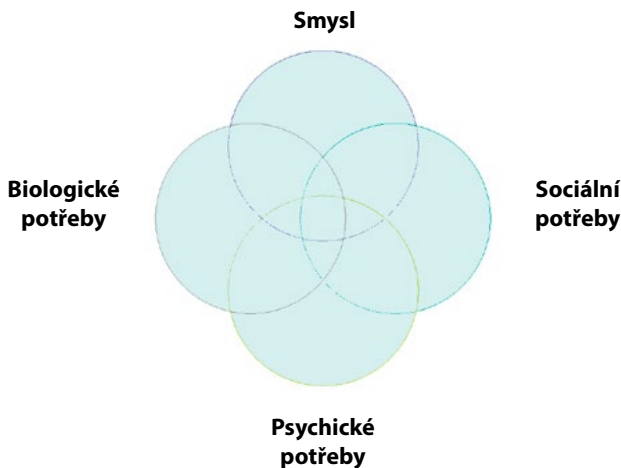
V pozdně moderní době jsou charakteristiky jednotlivých prvků a systémů angažovaných v dané životní situaci klienta méně fatální a jsou víceznačné. Například věk, pohlaví, rodinný stav, složení domácnosti, zaměstnání, zdravotní stav a další charakteristiky nemusí v individualizované společnosti předpokládat stejné důsledky (Navrátil 1998b). Rovněž se domnívám, že je nelze chápat jako statickou dimenzi životní situace. Jsou spíše integrální součástí dynamiky vztahu člověka a jeho prostředí. Tento závěr však nemusí nutně vést k úvaze, že tedy sociální pracovník takové údaje vlastně nepotřebuje. Domnívám se, že je tomu přesně naopak. Sociální pracovník potřebuje znát charakteristiky životní situace klienta velmi podrobně a ještě nadto se musí zabývat tím, jak dané charakteristiky ovlivňují možnost realizovat specifické životní projekty klienta, a to vždy jednotlivě bez apriorních předpokladů, co znamenají. Tento pohled dynamizuje proces posouzení, který již nelze chápat jako prostý sběr informací, nýbrž zdůrazňuje *interpretativní úlohu* sociálního pracovníka.

V individualizovaných podmínkách postmodernity však vzrůstá mezi prvky a systémy životní situace význam osoby jakožto svébytného nositele životních projektů. Při tomto akcentu se zdá být nezbytné pochopit roli potřeb jednotlivce, které se zdají být východiskem každého životního projektu. Zajímavý a v jistém slova smyslu analogický pohled na potřeby člověka můžeme nalézt ve Franklově dimenzionální ontologii, jejíž svorník je tvořen potřebou člověka vnímat smysluplnost své existence (1996). Frankl zde charakterizuje člověka jako bytost, která ač se vyznačuje antropologickou jednotou, je ontologicky dimenzionální. Jednotlivými dimenzemi existence a také potřeb jsou podle Frankla dimenze biologická, psychologická, sociologická a noetická. Každá z těchto dimenzí je podstatná a nemůže být opomíjena. Právě z důrazu, který Frankl klade na neopomíjení žádných z dimenzí, lze usuzovat na akceptaci různých lidských potřeb ve vztahu k životním projektům. Přes to všechno je Franklova koncepce charakteristická akcentací dimenze noetické. Noetickou dimenzí Frankl myslí cíle, hodnoty a především smysl v našem životě, které naplňujeme právě jako své životní projekty. Protože tato oblast poskytuje rámec

celému životu či jeho jednotlivým etapám, je podle Frankla nadřazena dimenzím ostatním a teprve v ní je vyjádřeno skutečné lidské bytí.

Životní zvládání je tedy podle Frankla (1996) ovlivněno všemi dimenzemi lidské existence: fyziologickou (jídlo, přístřeší, bezpečí, zdravotní péče a ochrana), psychologickou (sebedůvěra, sebeúcta a osobní identita), sociální (pocit sounáležitosti, společenství) a noogenní (hodnoty, morální přesvědčení, estetika, náboženství, kulturní a národnostní identita, smysluplnost života). Noogenní dimenze s jejím nárokem smysluplnosti jsou ovšem podle Frankla prioritní a jsou klíčem k uchopení životního štěstí.

Obrázek 4: Potřeby člověka jako východisko životního projektu podle Frankla



Franklův pohled akcentující potřebu pochopení a uznání významu noetické dimenze (cíle, smysl, morálka, hodnoty atd.) pro lidský život doplňuje a rozvíjí pohled na životní zvládání v pozdně moderní společnosti. Franklovi nejde o to, aby pomáhající pracovník podporoval klienta v první řadě při řešení jeho praktických problémů, úloha sociálního pracovníka (poradce, terapeuta) se posouvá do jiné roviny a stává se jí pomoc při nalézání, akceptování a naplnění tvůrčího smyslu, který je v naší terminologii životním projektem. Z hlediska rozborů prvků situace tak Frankl poukazuje právě na potřebu zachycení motivů, cílů a hodnot jako definičních charakteristik životní situace.

Životní situace z hlediska životního cyklu

K moderním předpokladům platilo, že člověk během svého života prochází socializačním procesem, který je poměrně přehledně strukturován. Například z Alanova (1989) schématu jsme mohli získat představu, že běh životem je za normálních okolností přímočarý a vcelku nekomplikovaná stavebnice logicky na sebe navazujících stupňů. I v moderní době se ovšem vědělo, že lidé z *normálního* průběhu životním cyklem mohou vybočovat. Bylo tomu tak například v důsledku velkých krizí a katastrof. Nepředpokládalo se ovšem, že by někdo chtěl vybočovat z předepsaných očekávání dobrovolně, a pokud ano, jeho chování bylo hodnoceno spíše jako *patologické*. Jandourek (2003: 66) popisuje, jak se v současnosti některá z těchto schémat jeví vprázdňeně:

Taková schémata někdy působí jako čirá abstrakce. Prodloužila se průměrná délka života a změnily se pracovní podmínky, takže došlo mnohdy ke změně chování považovaného pro určitý věk za typické. Tak např. sexuální vztahy začínají dříve, než tomu bývalo v době dřívějších generací, ale rovněž sexuální aktivita starších lidí přestává být něčím překvapivým. Mizí také následnost nejdříve studium, a potom práce, protože mnoho studentů zastává pracovní pozice (někdy dobře placené) už během studia.

V pozdně moderní době byla představa sociálně strukturované linearitě životního běhu narušena. Přesto se domnívám, že v sociální práci a zejména ve fázi posouzení lze úspěšně využívat etapizace, které vzešly z výzkumu jiných oblastí než jen z oblasti sociologie. Interpretčně zajímavé je například schéma, které již v 50. letech vypracoval lékař a psychoanalytik Erik Erikson. Model popisuje tělesné, emoční a psychologické stupně vývoje a vysvětluje specifická témata či úkoly, které jsou pro jednotlivé fáze charakteristické. Erikson (1950) těchto etap postuloval celkem osm. Pro každou fázi je podle něj charakteristická určitá krize nebo konflikt, kterému je jedinec vystaven a musí ho na cestě ke zralosti překonat. Pokud se mu to podaří, postupuje do další fáze. Například dítě do dvou let potřebuje saturovat tělesné a emoční potřeby, aby mohlo dobře zvládnout svůj úkol vybudovat si *důvěru* k ostatním lidem. Giddens (1991) pak ukazuje, jak je prvek důvěry pro život v pozdně moderní společnosti důležitý. Erikson předpokládá, že

Obrázek 5: Etapizace života podle Eriksona (1950)

Období	Vývojový úkol	Vývojová krize
Kojenec 1. rok	<ul style="list-style-type: none"> • Utváření vztahu • Diferenciace emocí • Rozvoj nervových a motorických systémů • Pojetí trvalosti objektů • Začíná chápat příčinnost 	Základní důvěra <i>versus</i> nedůvěra v druhé
Batole 2 až 3 roky	<ul style="list-style-type: none"> • Fantazie a hra • Jazyk • Sebekontrola • Lokomoce • V myšlení začíná užívat symboly 	Základní pocit hodnoty a autonomie <i>versus</i> nedůvěra v sebe
Předškolní věk 3 až 6 let	<ul style="list-style-type: none"> • Hra ve skupině • Raná identifikace s rodem • Vznikají morální standardy • Rozvoj základních intelektuálních dovedností (klasifikace, kombinace) 	Iniciativa <i>versus</i> rezignace (imitace druhých)
Školní věk 6 až 15 let	<ul style="list-style-type: none"> • Kooperace s druhými • Hry v týmu • Identifikace s příslušníky téhož pohlaví • Introspekce 	Pracovitost <i>versus</i> méněcennost
Adolescence 15 až 20 let	<ul style="list-style-type: none"> • Tělesné a sexuální dozrávání • Členství ve vrstevnických skupinách • Navazování heterosexuálních kontaktů • Abstraktní myšlení • Bouřlivé prožívání 	Individuální identita <i>versus</i> rolové zmatení
Raná dospělost 20 až 35 let	<ul style="list-style-type: none"> • Trvalé partnerské závazky • Rodičovství • Zaměstnání • Rozvoj vlastního životního stylu (bez rodičů) 	Intimita <i>versus</i> izolace
Střední dospělost 35 až 55 let	<ul style="list-style-type: none"> • Výchova dětí • Zaměstnání • Uspořádání domácnosti a finančních zdrojů 	Rozšiřování životní zkušenosti a zájmu o společnost <i>versus</i> stagnace a orientace na sebe
Pozdní dospělost 55 a více	<ul style="list-style-type: none"> • Zvládání tělesných změn a zdravotních problémů • Akceptace životních voleb • Přesměrování energie po přechodu do důchodu • Utváření postoje ke smrti 	Integrita <i>versus</i> beznaděj

pokud člověk úkol úspěšně nezvládne, může sice postoupit k plnění dalšího svého vývojového úkolu, ale nese si s sebou pozůstatky nezaplněného úkolu. Pokud například batole nemá dostatek příležitostí k tomu, aby si při hře zkoušelo svoje možnosti, vyvine se u něj nedůvěra ve své schopnosti, což může významně komplikovat jeho pozdější pokusy osamostatnit se. Podobně dítě v předškolním věku, které získá pocit, že jeho snaha něco podniknout je špatná, si může vybudovat pocit viny, který ho bude omezovat v pozdějším životě.

Eriksonův (1950) důraz na vývoj, vycházející z vnitřního uspořádání jedince, ačkoliv saturace jeho vývojových potřeb je v přímé vazbě na životní prostředí, lépe než Alanův model (1989) vyhovuje modelu individualizované společnosti. Erikson nepopírá sociální vliv, ale staví jej do kontrastu se světem individuálního rozvoje, který je puzen potřebami jednotlivce. Jejich naplnění může mít do určité míry různé časování i provedení. V tom je eriksonovské pojetí životní cesty kompatibilní s individualizovanými a sociálně méně strukturovanými podmínkami postmodernity.

Závěr

V této kapitole jsme podrobili kritice funkcionální pojetí konceptu sociálního fungování a zaměřili jsme se na rozpracování pojmu životní situace tak, aby lépe odpovídal postulovaným charakteristikám pozdně moderního života a mohl se stát východiskem sociální práce zaměřené na podporu reflexivního životního plánování. Zatímco se moderní pojetí životní situace opíralo o systémový koncept sociálního fungování vypracovaný Bartlettovou (1970), navrhuje v druhé kapitole jako jeho alternativu přiměřenou podmínkám pozdně moderní společnosti koncept *reflexivního životního zvládnání*. Koncept sociálního fungování ideově čerpal z dědictví funkcionálního myšlení (např. Parsons 1971) a předpokládal rozhodující vliv sociálních struktur na život člověka, který byl formován principem homeostatické adaptace. Koncept reflexivního životního zvládnání naopak představuje jako rozhodující tvůrčí sílu člověka samého, který však není mimo vlivy sociálních kontextů. Tímto konceptem se odkazujeme na schopnost člověka uskutečňovat reflexivní životní projekty v kontextech prostředí. Reflexivní životní projekty vznikají v kontextu existenciálních témat života, s nimiž se

člověk v pozdně moderní společnosti musí konfrontovat individualizovaně. Člověk se ke svému prostředí vztahuje prostřednictvím *životních očekávání*. Reflexivita životního zvládnání předpokládá ve vztahu k sociálnímu prostředí spíše *dynamické napětí*, které může být ovšem nejen ohrožením, ale také zdrojem nových příležitostí a výzev (Giddens 1991) a v tomto smyslu také zdrojem *životní kreativity*. Dále jsme představili dvě teorie, které mohou pomoci lépe porozumět životní situaci člověka z hlediska její strukturální skladby a vývojové fáze životního cyklu. Teorii ontologické jednoty člověka V. E. Frankla jsme zvolili proto, že jako vrcholnou lidskou potřebu formuluje zaměření na smysluplnost bytí v konkrétním čase a prostoru. V jeho pojetí se tak rozhodující charakteristikou životní situace stává přítomnost či absence životní hodnoty nebo cíle, pro něž má smysl se nasazovat. Hodnotu či cíl lze chápat také jako směr reflexivního životního projektu. Eriksonův pohled na životní vývoj zdůrazňující vývojové krize a s nimi spjatá témata jsme uvedli jako příklad alternativního pohledu na etapizaci života, abychom zdůraznili roli jednotlivce a jeho potřeb v procesu celoživotní socializace.

V následující kapitole pak představujeme koncept resilience, který považujeme z hlediska nového pojetí sociální práce jako *podpory reflexivního životního plánování* za stěžejní. Chápeme jej totiž jako dynamické jádro reflexivního životního zvládnání. Umožňuje vnímat klienta, uživatele služeb s jeho zdroji, potenciálem a vklady, které je možné rozvíjet v projektech jeho života. Vzhledem k tomu, že tuto práci věnujeme zejména rozvoji teoretických předpokladů v oblasti sociální práce s rodinami, je následující kapitola věnována konceptu resilience právě v rodinném kontextu.

KAPITOLA 3

POZITIVNÍ OBRAT POHLEDU – RESILIENCE RODINY

MONIKA PUNOVÁ

Moto:

Planeta Země v prostoru nevisí ani se nevznáší, ale prostě je. Shora i zdola je obklopena mrazivým kosmem s vakuem. A v tomto černém vzduchoprázdnu pluje náš modrý koráb, osvětlený jak reflektory paprsky Slunce, a z jeho paluby visí girlandy orchidejí, nad kterými se vznášejí motýli a kolibříci. Tato loď překypuje životem. Kdybychom cizího astronauta provedli po všech krásách národních parků světa, ukázali mu východy a západy slunce v horách a zázrak života na Zemi, a pak ho nechali přečíst dějiny 20. století, o kusech plic vykašláváných po plynových ztečích první světové války a o černém kouři Osvětimi, musel by si myslet, že jsme přišli o rozum. Že jsme se úplně, úplně zbláznili.

Marek Orko Vácha (Tančící skály)

Úvod

Tato slova našeho předního etického biologa a katolického kněze Marka Orko Váchy poukazují na dva rozměry rozmanitosti, nad kterou se nám může tajit dech. Na jedné straně můžeme vnímat nesmírnou krásu života na pulzující planetě. Zároveň si ale nelze nepovšimnout ničivých dopadů lidského jednání v mezilidských vztazích. A nemusí mít ani rozměr válek a koncentračních táborů, aby činily život člověka těžkým a složitým. Přestože poslední válka na evropském kontinentu skončila ve čtyřicátých letech minulého století (nepočítáme-li válku v Jugoslávii z 90. let), také u současných rodin můžeme vnímat, že život je pro ně náročný, protože se musí potýkat s řadou výzev, které mohou být někdy i nad jejich síly (např. narození dítěte, smrt člena rodiny, nutnost pečovat v domácnosti o umírajícího člena rodiny, deprivující materiální zajištění rodiny, zdravotní postižení dítěte, drogová závislost dítěte). S tím, jak se mění společnost, dochází rovněž k proměně života rodin. Sociální pracovníci si tak musí klást otázku, jakým způsobem doprová-

zet rodiny v obtížných životních situacích v dnešní ambivalentní době, kterou Bauman (2008) ne náhodou nazývá tekutou modernitou.

Následující kapitola bude věnována hledání jedné z možných odpovědí na tuto otázku. Nebude zaměřena na těžkosti, s nimiž se rodiny potýkají, ani na společenský kontext rodinného života, jež k těmto situacím přispívá. Zaměřuje se na to, co rodinu posiluje a činí odolnou pro každodenní sociální fungování a vyrovnávání se s bouřemi života. Základním východiskem této teoreticky pojaté kapitoly bude představení konceptu resilience (nezdolnosti, odolnosti) rodiny a cílem bude zodpovězení otázky: „Jaké jsou základní charakteristiky konceptu resilience v reflexivní sociální práci s rodinou?“ Na základě rešerše odborné literatury bude kladen akcent na vývojovou proměnu tohoto pojetí, budou představeny dvě základní pojetí dle Joān Pattersonové a Fromy Walshové a v závěru budou nastíněny možné výzvy pro výzkum i aplikaci tohoto konceptu z hlediska sociální práce. V českém kontextu sociální práce s rodinou se prozatím jedná o prvotní impulz uvedení do problematiky rodinné resilience, v oblasti psychologie se mu věnují především Sobotková (2007), Břicháček (2002) a Šolcová (2005).

Od patologického k posilujícímu

Zajímáme-li se o problematiku zvládnání těžkých životních situací jakéhokoliv lidského systému, postupně nás to přivede k tematice psychologie zdraví a ke konceptu resilience, jež je jeho nedílnou součástí. Pohled do historie zkoumání rodinné resilience musí začít u výzkumů resilience jedince jako takového, tedy u individuální resilience. Počáteční výzkum provedli Murphy a Moriarty (1976), již pojímali resilienci ve smyslu strategií zvládnání navzdory životním překážkám. Postupným vývojem docházelo k výzkumu vysoce rizikových populací, přičemž výzkumníci předpokládali, že vývojová trajektorie zkoumaných jedinců bude v důsledku imprintingu nezbytně ústít v maladaptivní a patologické výsledky.

Za průkopnický je v této souvislosti považován výzkum Emy Werner, která u dětí havajského ostrova Kauai zkoumala jejich zranitelnost, dopady toho, že byly vystaveny prenatálnímu stresu, chudobě, psychopatologii rodičů či narušení jejich rodinného života. Díky tomuto longitudinálnímu výzkumu (zkoumala je od dětství až po přechod do

dospělosti) u řady z nich prokázala existenci protektivních činitelů a zaměřila se na kořeny jejich resilience (Werner a Smith 1982). Mezi další vědecké pracovníky z počátečního období patřili především Rutter a Garmezy (1983). Michael Rutter se zaměřil na vývojovou trajektorii londýnských dětí, jejichž matky užívaly drogy, a zjistil, že minimálně u ¼ z nich nedošlo k projevení anticipovaného rizikového chování. Dále to byl Norman Garmezy, který studoval děti matek, které trpěly vážnými depresemi či schizofrenií. Jak ukázaly jeho výzkumy, řada dětí se tak dobře adaptovala na danou obtížnou situaci, že později začaly zpochybňovat i diagnózy nemocných matek. K něčemu podobnému došlo také v oblasti výzkumu psychické deprivace dětí. Langmeier s Matějčkem (2011) v této souvislosti poukázali na skutečnost, že přestože se dříve soudilo, že děti vystavené deprivacím podmínkám (především v důsledku života bez mateřské péče – například v ústavní péči) budou mít v budoucnu téměř se stoprocentní jistotou psychické potíže, opak byl pravdou. Dokonce se ukázalo, že: „... mnohem větší počet dětí, kterým se nedostává mateřské péče, ve skutečnosti se svými matkami žije a dochází se zcela logicky ke studiu deprivace v podmínkách rodinného života“ (Langmeier a Matějček 2011: 19). Z těchto stručných příkladů vidíme, že tito význační empirici museli upustit od svých tehdy obecně přijímaných představ o ireverzibilním vlivu činitelů vrozených i získaných prostředím, což je postupně přivádělo k novému pohledu na lidskou odolnost.

Resilience byla od počátku zkoumána na dětech a dospívajících, vědeckými pracovníky se zaměřili jak na genetické a biologické činitele vedoucí k psychopatologii, tak také rizikové činitele přítomné v okolí zkoumaných jedinců, především v rodině (jako např. nedostatečné poskytování péče, týrání dítěte, psychická nemoc rodiče či jeho závislost na alkoholu či drogách). Toto zaměření na patologické rysy jedince se během posledních třiceti let změnilo a zacílilo se na uplatnění pozitivního lidského potenciálu navzdory prožívané obtížné životní situaci. V oblasti resilience u zranitelných, ale nepřemožených dětí a mladých lidí si vědeckými pracovníky i praktici přestali klást otázky „Co se stalo špatně a proč?“ a zaměřili se spíše na hledání odpovědí na otázku „Proč se něco (špatného) nestalo?“.

Velký obrat nastal v situaci, když vědeckými pracovníky začali reflektovat základní sociálně-ekologické hledisko, že jedinci nežijí ve vzduchu-prázdnou, ale že je obklopují různé společenské kontexty. Pro dítě mohou být těmito prostředím například kamarádi z okolí či ze školky,

dospívající jsou ovlivňováni například vrstevníky ze školy či volnočasových aktivit, svými učiteli či jinými mentory a na jejich rodiče může do značné míry vedle přátel a známých působit kontext jejich zaměstnání a například církevního či jiného společenství. Vidíme, že děti i jejich rodiče jsou obklopeni různými společenstvími, která jsou na sobě do značné míry nezávislá. Nicméně jedno prostředí je všem rodinným členům společné a tím je systém jejich rodiny. A tak postupně dospěli k potřebě zaměřit se na zkoumání principů rodinné resilience.

O počátcích výzkumu rodinné resilience hovoří manželé McCubbinovi (1988). Podle nich se zhruba od začátku 80. let empirická validizace zaměřovala na silné stránky rodin a byla realizována ve spolupráci s rodinnými terapeuty pomocí deskriptivního přístupu. V popředí zájmu stála snaha zjistit, které zdroje rodiny napomáhají adaptačnímu chování navzdory závažným krizím, katastrofám či chronickým nemocím.

I zde vidíme analogický vývoj od patologického k posilujícímu, jehož podtitulem by mohla být ústřední otázka: Jak je možné, že je rodina schopna obstát v nelehkých situacích? Jak se rodina vyrovnává například se ztrátou zaměstnání rodiče, narozením dítěte, odchodem dítěte z domova či s rozvodem manželů?“ Právě aktivní a pozitivní přístup k životním výzvám je jedním ze základních charakteristik resilientních rodin. Ostatně tento koncept čerpá řadu poznatků vedle psychologie rodiny rovněž z pozitivní psychologie, potažmo z posilující sociální práce. Tesař (2012: 268) v této souvislosti uvádí, že: „... *témata pozitivní psychologie jednoznačně obsahují ‚negativní‘ stránku věci; v opačném případě by nikdo nemohl být odolný. ... kladná zjištění v oblasti rodiny (co funguje a je pro odolnost rodiny podstatné) nepotlačují existenci negativních jevů...*“¹⁷

Vývoj od konce 80. let byl podle McCubbinových (1988) charakteristický tím, že výzkumníci již ani tak nezkoumali, kteří činitelé posilují rodinu, ale zajímali se o to, jakým způsobem na rodinu působí (reflektovali tak nejen posilující, ale také rizikové činitele). Toto působení odvozovali od analýzy základních vzorců rodinného fungování a dospěli k vytvoření typologie resilientních rodin. Nicméně jak sami autoři připouštějí, že tyto typologie mohou představovat jen jeden z možných pohledů na resilienci rodiny, s čímž lze souhlasit (ostatně v současné

¹⁷ Reagoval tak na podnětný příspěvek Šolcové (2005), která ve stati věnované „stinným stránkám“ pozitivní psychologie korigovala některé názory jejich zastánců.

době se obecně o typologizaci lidského chování ve společenských vědách upouští). Tesař (2012: 268–9) k tomu dodává varování Walshové, která doporučuje: „... *abychom se nenechali svázat stanovenými normami typologií rodin a přistupovali v práci s rodinou ke každé jako k individualitě, jejíž fenomenologie v čase variuje.*“

Pro období 90. let bylo charakteristické, že výzkum i intervence byly zacíleny na posilování individuální resilience vybraného člena rodiny a na rodinu jako celek byl kladen menší akcent. Na tento zužující pohled, jenž dostatečně neodrážel skutečnost, že život příslušníků rodiny je velmi výrazně ovlivňován jejich rodinným kontextem, poukazuje např. Walsh (2011) a Benard (2004). Podle nich je efektivnější podporovat resilienci rodiny jakožto celku, protože s tím je pak podporována i individuální resilience jejích členů. A právě s Walshovou a Pattersоновou je spojena „nová éra“ výzkumu resilience (jejich přístup stručně představuji v následujících částech).

Různá pojetí resilience rodiny

Na skutečnost, že neexistuje jednotné pojetí či definice resilience rodiny, upozorňuje především Coleman, Ganong (2002) a Sobotková (2007). Jak tito autoři upozorňují, všechny definice mají společné to, že odkazují na rodinné zvládací strategie a adaptační mechanismy. Pojdme se nyní podívat na některá z nich. Již zmiňovaná Marilyn McCubbinová (1999) spolu s kolegy zjistila, že rodinná resilience může velmi souviset s tím, nakolik je rodině poskytována sociální podpora (např. z její širší rodiny, zdravotního personálu, komunity, zaměstnání). Poněkud odlišné pojetí nabízí Ann Mastenová (2001). Přestože je známá především z oblasti výzkumu individuální resilience, její poznatky lze velmi dobře skloubit s oblastí resilience rodinné. Tato autorka totiž klade velký důraz na působení rodičů na děti. Jak upozorňuje ve svém zprostředkujícím modelu, jsou to právě rodiče, kteří usměrňují působení rizikových a protektivních činitelů na dítě. Mastenová tak poukazuje na důležitost rodičovské role v procesu utváření individuální resilience dítěte, která pak ovlivňuje i celkovou resilienci rodiny. Ostatně o vzájemné provázanosti mezi individuální resiliencí členů rodiny s resiliencí rodiny jako celku již bylo pojednáno v předchozí části. Dalším velmi blízkým modelem je Antonovského „Sense of

coherence“ (1993 in Tesař, 2012), který staví na konceptu vyrovnání se se zátěžemi jak uvnitř rodiny (mezi jejími jednotlivými členy), tak také mezi rodinou a společností (výzkum Antonovského zahrnoval rovněž posouzení životní situace rodin sociálními pracovníky).

Zajímavý přístup volí Benzies a Mychasiuk (2009), podle nichž se resilience rozvíjí nikoliv skrze vyhýbání se obtížným životním událostem, ale skrze efektivní využití protektivních činitelů rodinou. V návaznosti na Mastenovou upozorňují na skutečnost, že výzkum v této oblasti se dříve zaměřoval spíše na působení rizika a adverzít a opomíjel činitele posilující. Na základě obsahové analýzy odborné literatury vydané po roce 2000 (jednalo se o 9057 knih a článků) vytvořili seznam 24 nejčastěji zmiňovaných protektivních činitelů resilience rodiny, jež rozdělili do tří ekosystémových úrovní (viz obrázek č. 6).

Obrázek 6: Protektivní činitelé rodiny na jednotlivých sociálně-ekologických úrovních

Jedinec	Rodina	Komunita
vnitřní locus of control	rodinná struktura	přijetí komunitou
regulace emocí	rodinná koheze	dobré vrstevnické vztahy
systemy přesvědčení	sociální podpora	podpůrné osoby
self-efficacy	stimulující prostředí	bezpečné sousedství
efektivní využití copingových dovedností	stabilní vzájemný vztah partnerů	přístup ke kvalitním školám, péči o děti
rostoucí vzdělání, dovednosti a učení	podpůrné vztahy mezi rodiči a dětmi	přístup ke kvalitní zdravotní péči
zdraví	vliv vzorů v rodině	
temperament	stabilní a adekvátní příjem	
pohlaví	adekvátní bydlení	

Zdroj: Benzies a Mychasiuk (2009: 105)

Podobné zacílení na pozitivní faktory zvolil i Huber se svými kolegy (2008), kteří na základě dlouholetého úsilí vytvořili nástroj pro měření protektivních činitelů rodiny (jednalo se o tzv. IFPF – Inventory of Family Protective Factors). Jakkoliv jsou tyto výčty činitelů, jež rodinu posilují, podnětné, domnívám se, že při podporování resilience bychom se nicméně neměli zaměřovat pouze na činitele protektivní,

protože v návaznosti na proměnlivost životních okolností se může určitý činitel jevit jako prospěšný, jindy škodlivý (viz Punová 2012a).

Vidíme, že snaha o jednoduché vysvětlení tak multidimenzionálního konceptu, jakým je resilience rodiny, úsilí o jednotný pohled na to, co činí rodinu odolnější, by byly iluzorní. V této části jsou velmi stručně naznačeny některé z úhlů pohledu na tuto tematiku. V následujících podkapitolách jsou představeny dva různé pohledy na resilienci rodiny, jež jsou v současné odborné literatuře považovány za dominující.

Resilience rodiny dle Joän M. Pattersonové

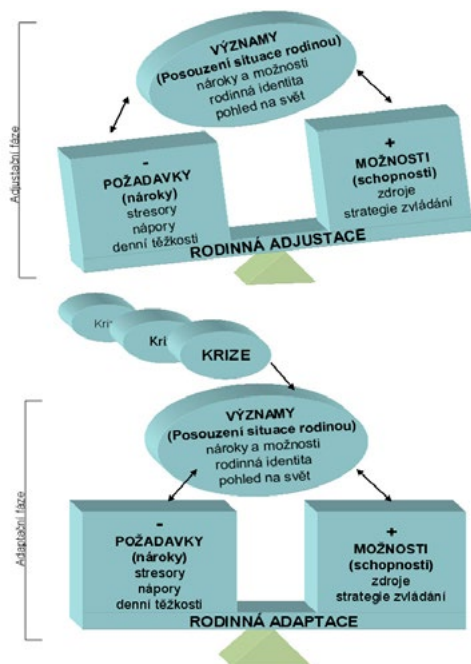
Při zkoumání individuální resilience člověka je nezbytné reflektovat základní skutečnost, že se jedná o komplexní proces, ke kterému dochází uvnitř určitého sociálního kontextu. Jinými slovy, individuální resilienci člověka nelze popsat bez toho, aniž bychom brali v potaz jeho sociální prostředí, v němž k tomuto projevení resilientních schopností došlo. Zde se odráží jedno z konceptuálních východisek resilience a tím je sociálně-ekologické pojetí, jež pojímá člověka optikou vzájemných interakcí mezi ním a různými prostředími (Punová, 2002b). Psycholožka Joän M. Pattersonová (1999; 2002a; 2002b) z Minnesotské univerzity v této souvislosti upozorňuje na skutečnost, že čím lepší je kvalita těchto prostředí, jež člověka obklopují, tím vyšší je pravděpodobnost, že i jeho fungování bude lepší, což platí zvláště o rodině, jež patří mezi jeho nejproximálnější prostředí.

Podle Pattersonové v této souvislosti stojí před rodinou nelehký úkol. Každá z nich se musí potýkat s řadou rolových očekávání a požadavků měnících se z hlediska času, povahy a intenzity, což může vést k tomu, že rodina svůj stav vnímá jako krizový a může být omezeno její zdravé fungování. Navzdory tomu mají i tyto rodiny potenciál k tomu, aby se „odrazily ode dna“ a obnovily své fungování – neboli uplatnily svou resilienci. Tu Pattersonová definuje jako určitou **schopnost rodiny rozvinout a/nebo dosáhnout zdravého fungování a úspěšně se přizpůsobit životním výzvám a rizikům**. Pod pojmem rodinné fungování si pak představuje způsob vzájemného jednání, řešení úkolů a úsilí o dosahování životních cílů mezi členy rodiny. Často mají podobu určitých vzorců chování – např. vzorce pro projevování pozitivních pocitů, pro

projevy hněvu a konfliktu, pro hospodaření s rodinnými financemi, pro přípravu dětí do školy, pro výchovu dětí, pro tvorbu rozhodnutí atd. To, co je v této souvislosti podle autorky podstatné, je skutečnost, že tyto vzorce chování jsou u jednotlivých rodin různé a pomáhající pracovníci by měli při posuzování fungování rodiny velmi obezřetně zvažovat tvorbu úsudku o případné dysfunkci rodiny, aniž by předtím velmi bedlivě porozuměli jejímu chování a hodnotám, kultuře a cílům, z nichž toto chování vychází. Dlužno podotknout, že tento apel na obezřetnost při procesu posouzení životní situace klienta není sociální práci cizí, naopak patří mezi její základní principy.

Na základní otázku „Jak se rodiny mohou stát resilientními?“ reaguje Pattersonová tzv. **FAAR modelem** (The Family Adjustment and Adaptation Response Model), jehož základním východiskem je úsilí rodiny o dosažení rovnovážného stavu, k němuž dochází na základě vyvažování požadavků (nároků) a schopností (možností) – viz obrázek č. 7.

Obrázek 7: FAAR model rodinné resilience dle Joān Pattersonové



Upraveno dle: Pattersonová 2002a, s. 351

Pojďme se nyní podívat na tento obrázek blíže. A začněme u rodinných požadavků. Ty mohou být dle autorky následující:

- a) stresory typu událostí normativních (souvisejících s životním cyklem) a nenormativních (nečekaných a nezřídka traumatizujících);
- b) nápory, které jsou stále probíhajícími napětími, jež souvisí s naplňováním rolí v životě;
- c) denní těžkosti, které narušují denní rutinu.

Na následujícím obrázku jsou uvedeny konkrétní příklady těchto požadavků kladených na rodinu:

Obrázek 8: Příklady rodinných požadavků

Stresory	Nápory	Těžkosti
smrt příbuzného	manželský konflikt	dítě má zlostný výstup na veřejnosti
náhlá nemoc	hledání zaměstnání	ztráta klíčů od auta
rodič přišel o práci	rodič je přetížen	spotřebič má poruchu
narození dítěte	neschopnost platit účty	dítě odmítá jíst
dítě opouští školu	denní podávání léků chronicky nemocnému	ztráta parkovacího lístku
rozvod rodičů	blížící se termín odevzdání úkolu v práci	dítě ztratilo oblíbenou hračku
dítě opustilo domov	péče o starého rodiče	konflikt členů rodiny před odjezdem

Zdroj: Pattersonová 1999, s. 153

Vidíme, že tyto nároky kladené na rodinu mohou být různé četnosti a intenzity, a hovoříme o nich jako o rizikových činitelích rodiny. Svou podstatou velmi ovlivňují její fungování a zranitelnost (vulnerabilitu). Je zřejmé, že rodiny se nikdy nepotýkají jen s jedním rizikovým činitelem, ale mohou se akumulovat, přičemž jejich velké množství a intenzita mohou přispívat k větší zranitelnosti rodiny. Podobně je důležitá i jejich variabilita a závažnost. Například narození dítěte zkušené vícenásobné matce, přetížení rodiče těsně před dovolenou a skutečnost, že dítě odmítá jíst některá jídla, představují pro rodinu jisté riziko, ale je

zde předpoklad, že se s ním poměrně brzy vypořádá. Jinak vypadá situace v rodině náctileté matky samoživitelky po narození jejího prvního dítěte, v rodině s více hypotékami, kde má rodič dvě zaměstnání a své děti vidí brzy ráno a pozdě v noci, a v rodině, kde dítě dlouhodobě odmítá potravu a v důsledku toho je podvyživeno.

Vedle požadavků (rizikových činitelů) působí na rodinu také její možnosti (schopnosti) neboli protektivní činitelé. Sem patří: zdroje (hmotné i nehmotné); strategie zvládání (coping). Rozdíl mezi nimi spočívá v tom, že zdroje jsou to, co rodina má, a coping je to, co dělá (jak s nimi nakládá). Pattersonová dále tyto zdroje rozlišuje na různé ekosystémové úrovně, jejich příklad uvádí obrázek č. 9.

Obrázek 9: Příklady zdrojů rodiny na různých ekosystémových úrovních

Individuální	Rodinné	Komunitní
self-esteem	rodinný příjem	služby zdravotní péče
vzdělání a znalosti rodičů	rodinná koheze	kvalitní školy
fyzické a psychické zdraví členů rodiny	sdílené zájmy a aktivity	rekreační možnosti
vývojový status dětí	komunikační dovednosti	rekreační zařízení a mládežnické skupiny
praktické dovednosti a znalosti	flexibilita rodiny	přátelské a pomáhající sousedství
sociální znalost	bezpečné a adekvátní bydlení	círky a synagogy
osobní flexibilita	dobré rodičovské dovednosti	podpora od přátel sociální služby ochraňující sousedství

Zdroj: Pattersonová 1999, s. 154

Na první pohled se může jevit, že s větší dostupností těchto protektivních činitelů může růst potenciál pro resilienci rodiny. Nicméně jak v této souvislosti autorka upozorňuje, ironie osudu spočívá v tom, že pokud je rodina „přetížena“ nadměrnou zátěží, tak pro ni může být obtížné tyto zdroje nalézt a využít. Může pak dojít k tomu, že sebepojetí členů rodiny je oslabeno, může být narušena rodinná koheze a rodinná komunikace může přerůst v časté a intenzivní hádky, což může vést mimo jiné k tomu, že rodina se začne v rámci komunity izolovat. Na

tomto příkladu Pattersonové vidíme jeden ze základních principů resiličních činitelů: každý činitel může být za určitých okolností vnímán jako protektivní, za jiných naopak rizikový. Záleží na kontextu, v němž se činitel vyskytne, a na způsobu, jakým jej jedinec (či jiný systém, jako např. rodina) zpracuje, jak s ním naloží.

A zde se dostáváme k dalším schopnostem či možnostem rodiny a tím jsou její copingové strategie. Pattersonová je charakterizuje jako způsob, jakým jedinci a rodiny jednájí při usměrňování rizikových činitelů za účelem znovunastolení rodinné rovnováhy. Hovoří o pěti typech copingových strategií, jejich výčet spolu s příklady je uveden v obrázku č. 10.

Obrázek 10: Rodinné techniky uplatnění copingových strategií

Copingové funkce	Příklady
redukce rodinných požadavků	rodiče si vezmou volno, aby mohli jet na synovu promoci
	rodina si vezme domů vážně nemocného rodiče na doopatrování
zvýšení rodinných zdrojů	rodiče se naučí starat o chronicky nemocné dítě
	rodič realizuje rekvalifikační kurz, aby mohl nalézt lepší práci
udržení a rozvržení zdrojů	rodiče tráví čas v nemocnici s nemocným dítětem
usměrňování osobních vnitřních napětí	členové rodiny se denně zbavují napětí
	rodina spolu sleduje komedie a baví se
různé způsoby myšlení o situaci	rodiče rozvíjí realističtější očekávání ohledně školních výsledků dětí
	rodina vnímá úkoly jako příležitost pro rozvinutí nových dovedností

Zdroj: Pattersonová 1999, s. 155

Pattersonová upozorňuje na skutečnost, že copingové chování je do značné míry naučeno. Děti se jej učí pozorováním a kopírováním svých rodičů, vrstevníků a dalších osob.¹⁸ Podle autorky je pro pomáhající pracovníky důležité, aby při podporování resilience rodiny

¹⁸ Podobný mechanismus vidíme i u dospělých osob či systémů jako např. u různých typů podpůrných skupin (viz např. u anonymních alkoholiků), kdy se členové učí od ostatních novému pohledu na svět a osobní kontrole.

stavěli na rozvoji copingových strategií rodičů i jejich dětí. Jak již bylo uvedeno, vyváženého stavu se rodina snaží dosáhnout vzájemným vyvažováním požadavků a schopností, jež má k dispozici. Nicméně ještě je tu jeden velmi důležitý prvek a tím je *posouzení situace rodinou, tedy hledání významů události pro rodinu*. To má tři úrovně: a) posouzení situace (nároků a schopností); b) rodinná identita; c) pohled na svět.

Způsob, jakým se rodina dívá na danou situaci, jak ji interpretuje, je z hlediska resilience klíčový, protože v jeho rámci rodina reflektuje požadavky na ni kladené a své možnosti, jak jim čelit. V této souvislosti autorka poukazuje na odlišnost mezi pohledy jednotlivých členů a rodiny jako celku a upozorňuje na to, že úsudek rodiny o dané situaci se odvíjí od pohledů jejích členů. Podle Pattersonové by měli pomáhající pracovníci věnující se rodině zkoumat, jak rodina danou situaci interpretuje, za koho se považuje, jaký je její pohled na svět. Opět zde můžeme spatřovat jeden z principů posouzení v sociální práci a tím je důležitost interpretace situace klientem, v tomto případě se může jednat o rodinu.

Rodinná identita je tvořena jejími hodnotami a typy vztahů, které mají členové mezi sebou. Patří sem jak pravidelné záležitosti (typu čas jídla či čas ukládání dětí ke spánku) a rituály (jako např. slavení narozenin). Nicméně když dojde v rodině k závažné stresové události, tyto pravidelné úkony i rituály se mohou změnit, což platí také o hodnotách rodiny. Čím větší je stresor, tím větší mohou být v rodině změny. Může to platit například v rodinách, které by se měly postarat o chronicky nemocného, zvláště pokud vyžaduje intenzivní péči. Pokud rodiny nemohou nebo neumí roli pečovatele zastat, tak jsou někdy označovány jako ty, které „neplní své povinnosti“. Rolí pomáhajícího profesionála je pak poskytnout rodině potřebné informace a naučit je postarat se o tohoto nemocného člena rodiny. Nicméně tyto rodiny potřebují také respekt ke svému pohledu na danou situaci, protože některé z nich nemají možnost se doma o svého nemocného člena postarat.

Poslední úroveň významu události pro rodinu se týká jejího pohledu a orientace vůči světu a patří sem její interpretace reality, jak vnímá své prostředí, jaké je její existenciální přesvědčení (jako např. smysl života). V této souvislosti autorka poukazuje na to, že náboženské a kulturní přesvědčení, jako např. víra ve vyšší sílu, často ovlivňuje tento pohled na svět. Je velmi pozitivní, pokud rodina věří ve své vlastní schopnosti zvládat a řešit problémy, a také mnohdy pomáhá, když je v rodině ale-

spoň jeden člen s rozvinutou sebedůvěrou a sebeúčinností, díky níž pak může motivovat a aktivizovat ostatní členy ke zvládnání těžkostí.

FAAR model má dvě fáze: adjustaci a adaptaci. Přestože anglický překlad pojmů „adjustment“ a „adaptation“ má stejný význam – „přizpůsobení“, je mezi nimi v kontextu tohoto modelu rozdíl. Sobotková (2007: 90) jej popisuje následovně: *„... adjustace je zde chápána jako bezprostřední reakce rodiny na vyšší nároky či stres, kdežto adaptace představuje již komplexnější a dlouhodobější procesy přizpůsobování aktivizované v okamžiku, kdy adjustace nebyla úspěšná a rodina se dostala do stavu krize... Má-li být adjustační fáze úspěšná, musí rodina dosáhnout rovnováhy mezi působícími nároky a svými možnostmi.“*

Jak je z obrázku FAAR modelu patrné, pokud tedy nedojde k úspěšné adjustaci (požadavky a schopnosti nejsou vybalancovány), tak dochází ke krizi rodiny. Nicméně tuto krizi rodiny nelze brát tragicky, ale naopak jako výzvu, protože díky ní může začít fáze adaptační. Jak v této souvislosti upozorňuje Sobotková (2007), rodinná krize spočívá v delším stavu nerovnováhy a disharmonie rodiny a projevuje se dočasným úpadkem či dezorganizací rodinného fungování (na rozdíl od stresu, který je stavem napětí, daného nároky na přizpůsobení se stresoru). Poukazuje také na její pozitivní aspekt: *„... můžeme konstatovat, že označení ‚rodina v krizi‘ nemá pejorativní či stigmatizující hodnotící náboj. Krize neznamená, že rodina selhala nebo že je dysfunkční. Rodinná krize je v modelu rodinné resilience pojímána jako přirozená součást rodinného života, nutná pro vývoj rodiny“* (Sobotková 2007, s. 94).

Podstatou adaptační fáze je opět posouzení situace rodinou a vyvažování požadavků a možností rodiny. Jde o to, aby rodina výrazněji změnila své fungování a našla nové vzorce chování. S tím, jak se prodlužuje adaptační fáze, zvyšuje se rovněž zranitelnost rodiny a může dojít i k její maladaptaci. V případě, že adaptační fáze není úspěšná, rodina se může stát dysfunkční, což může vyústit například v její rozpad. Lze si klást otázku, ve které fázi je vhodná intervence sociálního pracovníka. Vyjdeme-li ze základní premisy, že jeho cílem by mělo být posilování resilience rodiny, pak by měl intervenovat jak ve fázi adjustace, tak také adaptace. Rodinná resilience totiž spočívá právě ve vyvažování v obou fázích, kdy cílem je obnovit či dosáhnout vyváženého harmonického stavu. Ideální je, když sociální pracovník začne pracovat s rodinou již ve fázi adjustační, protože díky jeho službám je vyšší pravděpodobnost, že nedojde ke stavu krize, a tudíž ani k fázi adaptace.

Pattersonová se rovněž zamýšlí nad předpoklady kladenými na pomáhající pracovníky. Podle ní je nezbytné, aby upustili od směřování rodiny k jejím deficitním rysům a spíše obraceli pohled rodiny na to, aby našli a rozvinuli své silné stránky, schopnosti a čerpali ze svých úspěšných zkušeností. Podle autorky toho mohou pracovníci dosáhnout tehdy, když: (a) mají seberepekt a vědí, co je jejich posláním v rodině, (b) znají principy posouzení rodiny, a tudíž vědí, jaké informace potřebují získat, (c) respektují názory a chování rodiny a dětí, (d) nepřístupují k nim hierarchicky či paternalisticky, (e) naslouchají rodnému příběhu, (f) hovoří jazykem, jenž je rodině vlastní, (g) kladou důraz na roli emocí, (f) spíše kladou otázky, na něž by měla odpovídat rodina, (g) informace poskytují jasně, v pravý čas a citlivým způsobem, (h) rodině zprostředkovávají zdroje dostupné z opatření sociální politiky (jsou prostředníkem mezi rodinou a státem). Vidíme, že tyto principy jsou opět zcela ve shodě se zásadami sociální práce.

Úkolem veřejné politiky je pak především efektivní dostupnost zdrojů pro rodinu z jejího prostředí tak, aby mohla plnit své funkce, případně eliminace rizik plynoucích z prostředí (Pattersonová 1999; 2002a; 2002b). Autorka tím poukazuje na provázanost fungování rodiny a nastavení veřejných politik. Pro fungování rodiny je totiž klíčová dostupnost zdrojů, jež vyplývají z opatření těchto politik, a jejich nedostatek (jako například vysoká nezaměstnanost, nedokonalé zákony upravující práva zaměstnanců, nízká flexibilita na pracovním trhu, špatná opatření v oblasti bezpečnosti občanů, špatná rodinná politika) může vést k oslabování resiličního potenciálu rodin.

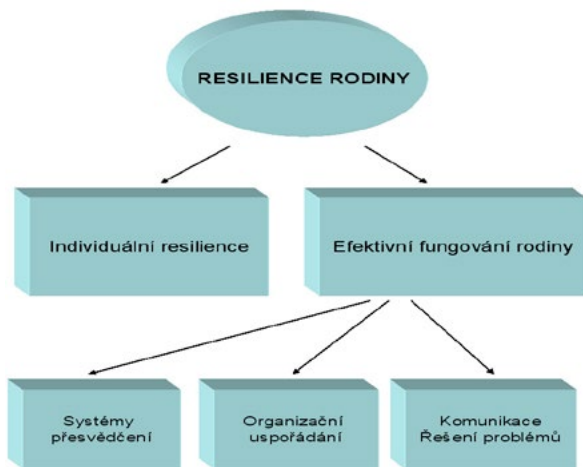
Rodinná resilience dle Fromy Walshové

Hledáme-li významné protagonisty v oblasti rodinné resilience, nelze opomenout Fromu Walshovou (2002; 2003). Tato psychologka a supervizorka je jedním z lídrů a zakladatelů Centra zdraví rodiny v Chicagu a zároveň působí na Chicagské univerzitě. Tesař (2012: 275) udává výčet cílových populací jejich výzkumů a také hovoří o sekundární traumatizaci ostatních členů rodiny: *„Walshová vychází z poznatků z druhé světové války a výzkumů konaných s veterány vietnamské války. ... neopomíná ani události současnosti. Ke komentovaným zařadila např.: teroristický útok na Manhattan, hurikán Katrina, teroristický bombový*

útok v Oklahomě, války gangů, válku v Kosovu. Následně vznikly sanační programy nejen pro pozůstalé oběti, ale také pro rodiny záchranářů a požárníků, kteří během neštěstí zahynuli, pro vojáky, kteří přežili, pro uprchlíky aj. ... Trpí-li jednotlivec, ostatní členové rodiny jsou traumatizováni sekundárně skrze láskyplný vztah, jaký k dotyčnému mají. Proto je zde zdůrazněn pohled na celou rodinu. Rodina napomáhá zotavení v případě, že jsou její zdroje během zásahu traumatem mobilizovány.“ Z tohoto výčtu je patrné, že výzkumné rozpětí Walshové je skutečně zacíleno na široké rozpětí rodin.

Její pojetí vychází z konceptu individuální resilience a z pojetí efektivního fungování rodiny, ke kterému podle ní dochází v rámci tří klíčových procesů – systémů přesvědčení rodiny (belief systems), organizačního uspořádání (organizational patterns) a komunikace včetně řešení problémů (communication/problem solving) – viz obrázek č. 11.

Obrázek 11: Model rodinné resilience dle Walshové



V návaznosti na Ruttera (1987) Walshová hovoří o třech typech mechanismů, které jsou základem posilování resilience, protože jí pomáhají fungovat v těžkých situacích a překonávat adverzitu. Jejich přehled je uveden v následujícím schématu.

Obrázek 12: Klíčové procesy v resilienci rodiny

Systémy přesvědčení

Nalezení významu (či smyslu) adverzity

- Hodnota příbuzenství: resilience je založena na příbuzenství
- Orientace životního cyklu rodiny: normalizování, uvádění do kontextu adverzity a strasti
- Smysl pro jednotu: krize jako smysluplná, pochopitelná, ovladatelná výzva
- Posouzení krize, nepohody a obnovy: pomáhající versus omezující přesvědčení

Pozitivní náhled

- Aktivní iniciativa a vytrvalost
- Kuráž a kurážnost
- Udržování naděje, optimistického pohledu: odvaha při překonávání překážek
- Zaměření na síly a potenciál
- Zvládání možného; přijetí toho, co může být změněno

Transcendence a spiritualita

- Větší hodnoty, cíl
- Spiritualita: víra, společenství, rituály
- Inspirace: předvídání nových možností, kreativity, hrdinství
- Transformace: učení se a růst z adverzity

Organizační uspořádání rodiny

Flexibilita

- Schopnost změny: odskočení, reorganizace, adaptování příslušných výzev během času
- Vyvažování stabilitou: kontinuita, spolehlivost během rozkolu

Soudržnost (koheze)

- Vzájemná podpora, spolupráce a oddanost
- Respekt k individuálním potřebám, odlišnostem a hranicím
- Silné vedení: výchova, ochrana a vedení dětí a zranitelných členů
- Různé rodinné formy: spolupracující rodičovství/pečující týmy
- Manželské/spolurodičovské vztahy: rovné partnerství
- Hledání opětovného spojení, urovnání problémových vztahů

Sociální a ekonomické zdroje

- Mobilizování širšího příbuzenství a soc. podpory; komunitní sítě
- Utváření finančního bezpečí; vyvažování pracovních a rodinných náporů

Procesy komunikace/řešení problémů

Srozumitelnost

- Jasně, konzistentní zprávy (slova a jednání)
- Ujasňování nejednoznačných situací; hledání pravdy/hovoření v pravdě

Otevřené vyjadřování emocí

- Sdílení různých pocitů
- Vzájemná empatie; tolerance k odlišnostem
- Zodpovědnost za vlastní pocity, chování: vyvarování se obviňování
- Příjemné interakce: humor

Vzájemné řešení problémů

- Kreativní brainstorming: vynalézavost
- Sdílená tvorba rozhodnutí: vyjednávání, nestrannost, reciprocita
- Řešení konfliktu
- Zaměření na cíle: činění konkrétních kroků, stavění na úspěchu, učení se z chyb
- Aktivnější přístup: předcházení problémům, krizím; příprava na budoucí výzvy.

Zdroj: Rutter 1987, in Walshová 2003, s. 7

Systémy přesvědčení ovlivňují pohled rodiny na události včetně těch stresujících a na možnosti, jak je překlenout. Základem resilience jsou sdílená přesvědčení, že problémová situace má řešení a rodina je schopna růstu a uzdravení. Je dobré, když členové rodiny vidí v krizových situacích smysl a přistupují k nim s nadějí a pozitivním přístupem. Pozitivní roli zde může hrát také spirituální či duchovní zakotvení. *Rodinné organizační uspořádání* v současných rodinách je velmi různorodé. Zdroji resilience v těchto rodinách jsou flexibilní struktura, soudržnost a sociálně ekonomické zdroje. *Procesy komunikace/řešení problémů* přispívají k resilienci tehdy, když projasňují krizovou situaci, usilují o otevřené emocionální vyjádření a podporují společné řešení problémů.

Podobně jako Pattersonová, i Walshová poukazuje na nevhodnost patologizujícího přístupu k rodině a také pracuje s pojmy stres a adaptace. Oproti FAAR modelu Pattersonové nicméně u pojetí Walshové vidíme větší příklon ke konceptu individuální resilience, s čímž souvisí také používaná terminologie a celkový pohled na působení resiliencečních mechanismů.

Pod pojmem rodina si Walshová v souladu se systémovou teorií představuje jen vzájemné interakce mezi rodiči a dětmi, ale zahrnuje sem i širší vlivy příbuzenství (tedy vztahy partnerské, sourozenecké, rodičovské a příbuzenské). Podle ní nestačí podporovat jen individuální resilienci jedince, ale je nutné usilovat o resilienci celé rodiny, protože závažné nepřízně a krize mají dopad na rodinu jako celek. Při koncipování svého přístupu navazuje na teorii rodinného stresu, copingu a adaptace a poukazuje na skutečnost, že rodinná resilience nespočívá

jen v usměrňování stresujících událostí, nesení těžkých břemen či přežívání utrpení, ale má v sobě také příležitost pro osobní a vztahové změny a růst. Z tohoto úhlu pohledu pak krize rodiny může představovat potenciál pro přehodnocení priorit, podporovat snahu o lepší vzájemné vztahy a celkově může změnit život rodiny k lepšímu.

Základními zdroji individuální resilience jsou sociálně-ekologická, vývojová a posilující perspektiva (Punová 2002b). Podobně je tomu i u rodinné resilience, jež podle Walshové vychází z prvních dvou perspektiv. Z vývojového hlediska její biodromální pojetí klade důraz na minulost rodiny, na to, jak se rodina vypořádala, či naopak nevypořádala s určitou situací. Sociálně-ekologické hledisko můžeme mimo jiné spatřovat v jejím zdůrazňování vlivu širšího příbuzenství na resilienci rodiny (zde můžeme vnímat propojení se sociální prací, která klade rovněž velký důraz na příbuzné jakožto základní jednotku principu subsidiarity). Je s podivem, že Walshová explicitně nezmiňuje i posilující (strength based) perspektivu, přestože její principy jsou v rodinné resilienci velmi patrné. Ostatně i ona sama o nich při jejím popisu velmi často hovoří, zvláště když vymezuje rozdíly mezi resilienčním přístupem a patologizujícími směry, nebo když popisuje její principy. Tyto hlavní principy jsou dle autorky tři: 1/ Uprostřed krizí, v situaci, kdy rodina zažívá velké nesnáze, by se měla zaměřit na to, co ji může posílit. 2/ Posouzení životní situace rodiny by se mělo provádět v kontextu, mělo by se přihlížet například k jejím hodnotám, struktuře, zdrojům a životním výzvám. 3/ Základem je hluboká důvěra v rodinný potenciál obnovy a růstu navzdory nepřízni.

Jestli je pro její pojetí něco charakteristicky odlišné, pak je to rehabilitace spirituální dimenze rodiny. Vychází ze základní skutečnosti, že dvacáté století je příznačné nárůstem klientů, již přichází s potížemi v duchovní oblasti (ať už vědomě, či nevědomě reflektovanými). Tematické spirituálních zdrojů rodiny věnovala celou publikaci (2009), v níž apeluje na pomáhající pracovníky, aby prováděli důkladné posouzení spirituální složky členů rodiny, jejich náboženského prožívání a hledali možné příčiny napětí v této oblasti a také duchovní zdroje jakožto významný potenciál posílení resilience.

Jak již bylo uvedeno, cílem resilience v rodině je dosáhnout jejího zdravého fungování. Spolu se sociálně konstruktivistickým pohledem lze klást otázku, co je to zdravé fungování rodiny, zda jej lze v současné postmoderní společnosti vůbec objektivně definovat. Podle Walshové

v současnosti neexistuje univerzální model zdravého fungování rodiny a jeho pokusy o definici jsou spojeny s řadou dilemat vyplývajících z ekonomických a sociálních transformací a celkovou diverzitou rodinného uspořádání. Autorka k tomu dále uvádí, že přestože neexistuje takovýto univerzálně platný model, každá rodina může mít svůj vlastní vzorec zdravého fungování. Její přístup je velmi praktický, na základě výzkumů i své terapeutické praxe uvádí základní doporučení pro počáteční intervenci pomáhajících pracovníků:

- a) posilte identitu jedince, rodiny, komunity, zohledněte kulturní a duchovní souvislosti;
- b) vyzvěte klienty ke sdílení pro ně významných (nevšedních) zážitků, vyjádřete uznání, zvláště v případech pokračujícího distresu;
- c) buďte nápomocní v objevení jejich sil a potenciálu, který umožňuje zvládnání obtíží;
- d) hledejte smysl konkrétní situace, ve které se nacházejí, snažte se zaostřit pozornost na možnosti, které jsou realizovatelné, nikoliv na to, co se stalo;
- e) identifikujte podstatné vztahy s ostatními jako zdroj odolnosti – např. v náboženském společenství;
- f) pokuste se pojmenovat osobní, vztahové nebo duchovní zdroje, které v minulosti pomohly klientům či jejich rodinám překonat nesnáze v jejich životech, a zamyslete se nad možnostmi, jak mohou být mechanismy zvládnutí užitečné v aktuální situaci (in Tesař 2012: 275–6).

Walshová se také zamýšlí nad tím, jak mohou pomáhající pracovníci uplatnit resiliční přístup i v dalších fázích práce s rodinou, a upozorňuje na to, že právě výše uvedené klíčové procesy (viz obrázky 7 a 8) mohou tvořit jakousi konceptuální mapu, která jim umožní zorientovat se v situaci dané rodiny a volbě adekvátní intervence. Zároveň upozorňuje na vzájemnou provázanost těchto klíčových procesů. Jako příklad uvádí pozitivní dopad toho, když je komunikace v rodině otevřená a členové mohou vyjadřovat své emoce, protože to přispívá k tomu, že si mohou udělat jasnější náhled na situaci a jejich vyhlídky do budoucna mohou být více nadějně. V této souvislosti může být důležité preventivní zaměření sociálních pracovníků skrze zaměření na zdroje rodiny, protože čím více jich rodina má k dispozici (či je na

ně nasměrována, aby je využila), tím větší je předpoklad posilování resilience. Ze sociálně-ekologického hlediska mohou v rámci tohoto přístupu pomáhající pracovníci intervenovat na různých úrovních – ve školách, na pracovištích, v komunitách, zdravotních zařízeních atd. Tyto intervence mohou mít různou podobu – od občasných konzultací až po intenzivní rodinnou terapii.

Tři výzvy pro sociální pracovníky

V předcházejících částech byl stručně nastíněn koncept resilience rodiny tak, jak jej charakterizují výzkumy především psychologicky orientované. V následující části se zaměřuji na oblast sociální práce a kladu si otázku, zda je tento koncept vhodný i pro tento pomáhající vědní obor. Vycházím z tzv. „třech výzev pro sociální pracovníky“, jak jej formulovaly Corcoranová a Nichols-Caseboltová (2004).¹⁹ Podle nich by se sociální pracovníci měli v rámci své profese zaměřit na následující aspekty:

1. Měli by usilovat o to, aby porozuměli, provedli posouzení a intervenovali do stále více komplexnějších životních situací, a to v rámci širokého spektra systémových úrovní.
2. Svě úsilí by měli zacílit spíše na „silné stránky klienta“ než na jeho rizikové či patologické rysy.
3. Jejich intervence by měly být zakotveny v teoretických konceptech, jež byly empiricky validizovány.

Odpovídají tyto výzvy pojetí resilience rodiny? Pokud se nad touto otázkou zamyslíme, dospějeme na základě předchozího textu k následujícím stručným shrnutím:

1. Podobně jako je tomu u individuální resilience, i resilience rodinná je ukotvena v sociálně-ekologické perspektivě. Životní situace rodiny je nahlížena holistickou optikou, vychází se z toho, že jak členové rodiny navzájem, tak také rodina jako celek jsou v trvalých interakcích s ostatními jedinci a prostředím.

¹⁹ Pro oblast sociální práce s rizikovou mládeží viz Punová 2012a.

2. Jak uvádím v části věnované vývoji výzkumu rodinné resilience, i tato oblast prošla podobným vývojem jako resilience individuální, tedy vývojem od patologického k posilujícímu. I zde výzkumníci i praktici postupně směřovali od otázek „Co se stalo špatně a proč?“ a zaměřili se spíše na hledání odpovědí na otázku „Jak je možné, že je rodina schopna obstát v nelehkých situacích?“. Jak ukazují výzkumy resiliентních rodin, jejich základní charakteristikou je právě pozitivní přístup k životu, ať už má jakkoliv obtížný rozměr.
3. V souvislosti s empirickou validizací oblasti rodinné resilience jsme ve zcela jiné situaci oproti výzkumu resilience individuální. Zatímco osobní resilience je zkoumána od 60. let 20. století, rodinná resilience se začíná ve výzkumech vynořovat až o dvacet let později a je orientována především psychologickým směrem. Přesto se domnívám, že zde jisté empirické ukotvení konceptu, které nás opravňuje k tomu, abychom jej využívali. V této souvislosti spíše spatřuji velký nedostatek ve vztahu k sociální práci, protože zde naprosto chybí výzkumy z této oblasti.

Závěr

Jak již bylo uvedeno, výzkum a praxe pomáhajících profesionálů se doposud převážně zaměřovaly na oblast individuální resilience. Ve shodě s autory (např. Coleman a Ganong 2002; Pattersonová 2002 a,b; Walshová 2003) se domnívám, že v budoucnu by se pozornost odborníků měla zaměřit rovněž na oblast rodinné resilience. V českém kontextu hovoří o prospěšnosti využití teorie rodinné resilience Sobotková (2007), která poukazuje na skutečnost, že problematika rodinné resilience již není neznámým pojmem v oblasti empirického a teoretického uchopení, spíše jí chybí přesah do praxe. Zároveň jej doporučuje pro širokou škálu pomáhajících pracovníků, kteří se věnují práci s rodinou. Z hlediska perspektivy této studie je podstatné, že koncept resilience orientuje proces posouzení směrem ke zdravému a fungujícímu, že orientuje pozornost sociálního pracovníka na zdroje a potenciál. V tomto ohledu je koncept resilience zcela v souladu s tezemi pozdní moderny (viz následující kapitola), že z hlediska teorie poznání je podstatná nikoliv objektivita faktu, nýbrž specifický užitek, který dané poznání pro klienty či uživatele služeb přináší.

II. ČÁST

TEORIE POSOUZENÍ ŽIVOTNÍ SITUACE

Následující kapitoly zahrnuté do II. části knihy podávají výklad vybraných teoretických otázek procesu posouzení. Každá z kapitol si všímá významného aspektu procesu posouzení, který je v teoretické i metodické rovině něčím závažný. Jednotlivé popsané aspekty procesu posouzení mají vyústit v *návrh procesu posouzení*, který adekvátně využívá teorie sociální práce pro posouzení životní situace. Postupně tak otevírám téma pravdy v posouzení, přístupů k posouzení, reflexivity v posouzení, navrhuji model posouzení vystavěný na výzkumné strategii a naznačuji způsob reflexivního využití teorií v procesu posouzení.

KAPITOLA 4

PRAVDA V POSOUZENÍ ŽIVOTNÍ SITUACE

PAVEL NAVRÁTIL

Moto:

Pilát mu řekl: „Co je pravda?“ (Jan 18, 38)

Úvod

Posouzení²⁰ životní situace klienta je pravděpodobně jednou z nejkontroverznějších a nejobtížnějších fází v sociální práci. Nejen kvůli tomu považují mnozí autoři posouzení životní situace za klíčový úkol (např. Coulshedová a Ormeová 2006; Bartlettová 1970), který je vlastně zárodečnou buňkou všech aktivit sociálního pracovníka. Kontroverznost procesu posouzení je patrně založena snahou sociálního pracovníka uchopit *pravdu* o životě člověka. Potřeba posouzení životní situace je obvykle vyvolána obtížnou životní událostí, problémy či zlomovým úkolem (Musil a Šrajcr 2008), které vedou klienta k sociálnímu pracovníkovi. Závažnost procesu posouzení je ovšem dána nejen okolnostmi, které jeho potřebu vyvolaly, ale zejména pak tím, že na jeho výsledku závisí další postup sociálního pracovníka, a tedy i ve značné míře (přínejmenším v některých případech) *osud* osob, které jsou sociálním pracovníkem posuzovány. Takovéto souvislosti vzbuzují vedle otázek ohledně *pravdy* a *poznání* také otázky související s *mocí* a *etikou* sociální práce.

Mnozí autoři proto připisují procesu posouzení mimořádné místo. McDonald (1999) o posouzení hovoří jako o centrálním úkolu sou-

²⁰ Anglický termín *assessment* lze samozřejmě převést do českého jazyka různě. Lze se setkat s termíny hodnocení, analýza, šetření aj. Matoušek (2003b) používá pro převod termínu pojem „hodnocení“. Domnívám se však, že nejlépe původnímu smyslu termínu *assessment* je výraz posouzení, který vyjadřuje racionalitu i hodnotový aspekt procesu. Závažné také je, že se termín posouzení objevuje v Zákonu o sociálních službách.

časné sociální práce a zdůrazňuje, že: „Kvalitní posouzení je úhelný kámen efektivní sociální práce v jakémkoliv zařízení“ (McDonald 1999: 44). Posouzení je například podle Watsona a Westové (2006) jádrem každé dobré praxe a představuje široké spektrum činností. Může jít o pozorování a prvotní usuzování v počátcích práce s klientem až po formální a složitější metody posouzení v jeho dalších fázích. Coulshe-dová a Ormeová (2006) rovněž konstatují, že proces posouzení je nedílnou součástí praxe sociálních pracovníků, která závisí na dovednos-tech, znalostech i hodnotách sociálních pracovníků. Význam kvality posouzení životní situace byl také zdůrazněn například ve výstupech ze šetření úmrtí Victorie Climbié,²¹ které v Anglii provedl lord Laming (2003). Podle jeho závěrů je právě proces posouzení rozhodující aktivi-tou při poskytování sociálních služeb, zvláště tam, kde klientům služeb potenciálně hrozí nebezpečí.

Parker a Bradleyová (2007) argumentují, že důležitost procesu po-souzení se ukazuje také v tom, že tento proces nestojí mimo ostatní aktivity a fáze sociální práce. Podle nich proces posouzení v sociální práci nelze separovat od vlastní intervence. Posouzení tedy souvisí s plánováním, intervencí i jejím hodnocením. Pokud je posouzení efektivní, potom je úspěch intervence více pravděpodobný. Nejde ovšem jen o technickou efektivitu intervence, proces posouzení je také interakcí osob a může být prostorem komunikace, sdílení i otevírání nových životních cest (Milnerová a O'Byrne 2002). Chápání procesu posouzení ovšem souvisí s celkovým přístupem k sociální práci i s kontextem, v němž se realizuje. V následující kapitole se zabývám objasněním dvou krajních pohledů na povahu pravdy (objektivismu a konstruktivismu) a zvažuji jejich důsledky v procesu posouzení. V závěru odpovídám na otázku, zda v sociální práci formulované jako metodologie plánování života je nezbytné vycházet z některé z uvede-ných polarit.

²¹ Victoria zemřela v únoru 2000 se 128 samostatnými zraněními na jejím těle po měsících mučení a zneužívání svojí tetou a jejím přítelem. Victoria přišla do Londýna se svojí tetou z Pobřeží slonoviny necelý rok před tím, než zemřela. Rodiče poslali Victo-rii do Anglie s nadějí, že tak dostane příležitost k lepšímu vzdělání a budoucnosti. Její teta ji však nikdy nepřihlásila na školu. Victorii mučili hladověním, bitím, několikrát ji opařili, pálili cigaretami, nechávali ji v ledové koupelně svázanou v igelitovém pytli a uvězněnou ve vaně.

Diagnóza, nebo posouzení?

Tu a tam se můžeme setkat s tvrzením, že to, co dělají sociální pracovníci v rámci výkonu své profese (a tedy čím je sociální práce a jak se dělá), má trvalou a neměnnou povahu. Takovýto mýtus spočívá na předpokladu existence sady normativních (a objektivně daných) kritérií, teorií a metod, které jsou použitelné za všech okolností. Tato představa má své kořeny ve filozofii osvícenského modernismu a je výsledkem snahy nazírat sociální práci jako paralelu k medicíně. Posouzení je v tomto kontextu označováno jako *diagnostika*. Přestože trvale platná a jednoznačná definice sociální práce by poskytovala *jistotu* (tak nedostatkové zboží v pozdně moderním étosu), představa trvalé a neměnitelné povahy sociální práce by vyloučila užívané představy, hodnoty, teorie a postupy z možné diskuse a jejich reflexivního hodnocení. Fixace na jeden hodnotový a teoretický model a z něho vyvozený soubor metodických postupů v sobě ovšem nese také rizika. V první řadě jde o nebezpečí, že v důsledku stereotypní fixace na vědění, které bylo vytvořeno v jiném kontextu, dojde k poškození zájmů klientů. V lepším případě nebudou naplněny jejich potřeby a v horším případě pak může neadekvátním zásahem sociálního pracovníka dojít k vážné materiální újmě či sociálnímu a psychickému zranění. V pozdně moderní době se tento pohled na sociální práci, uživatele služeb a jejich životní situace zdá neudržitelný. Mnozí autoři (Hollandová 2004; Parton 2000; Taylorová a Whiteová 2000) dnes vystupují s přesvědčením, že „... je velmi naivní, pokud posuzující předpokládá, že je možné odhalit soubor neoddiskutovatelných, objektivních faktů o situaci“ (Hollandová 2004: 31). Předpoklad, že životní situaci je možno bezesbytku popsat, je v pozdně moderní době spíše vnímán jako jeden z nebezpečných mýtů, který se „ještě“ tu a tam objevuje. Podobný posun v chápání posouzení objasňují také Pierson a Thomas (2006), kteří vysvětlují, že v raně moderní éře sociální pracovníci předpokládali, že posouzení má být paralelou diagnostiky v medicíně, později však sociální pracovníci zjistili, že nejsou schopni provést diagnózu, která by zahrнула všechny aspekty života osoby, tedy například psychický stav, rodinné vztahy, tělesné zdraví, finanční a bytové podmínky atd. Podle Piersona a Thomase vedlo toto zjištění ke snaze sociálních pracovníků zahrnout do vysvětlení životní situace také *klienty*, s nimiž se sociální pracovníci v tomto vývoji stále zřetelněji začali dělit o *výklad pravdy*.

Co zde diskutujeme, se tedy dotýká toho, že pozdně moderní doba přinesla změnu nejen do oblasti sociálních vztahů, společenského klimatu, ale ovlivňuje i chápání *pravdy*. Domnívám se dokonce, že společenská změna pohledu na pravdu je patrně jádrem pozdně moderního sociálního myšlení. Ve vztahu k problematice posouzení je ovšem téma pravdy a jejího poznávání klíčové. Posouzení životní situace není totiž ničím jiným než pokusem o hledání obrazu životní situace klienta (a někdo by řekl pravdy o situaci klienta), kterému má být v souladu s ním nabídnuta přiměřená a účinná pomoc. Sociální pracovník nemůže přitom snaze poznat a vysvětlit životní situaci svého klienta uniknout. Především jde o to, aby mohl vhodně a účinně pomoci svému klientovi. Před zásahem do klientova života musí sesbírat a utřídit významná fakta, musí jim porozumět, a teprve pak může spolu s klientem hledat východiska nového života a řešení problémového stavu. Vedle toho svůj postup také sociální pracovník musí argumentovat nejenom vůči klientovi, svým kolegům v organizaci, supervizorům a nadřízeným, ale musí jej být schopen objasnit také externím institucím (soud, úřad ombudsmana apod.).

Pravdě se v pozdně moderní éře stále více rozumí jako něčemu víceznačnému a nejistému, co je odvozeno od společenského či kulturního kontextu. Pravda se podle postmodernistů prostě váže na místní podmínky a rozhodující pro ni je, že ji sdílí určité seskupení lidí (Grenz 1997). Přesvědčení, že je smysluplné hledat všeobecně platné pravdy, se považuje za stále méně obhajitelné (Hollandová 2004). Pravda je v pozdně moderním étosu mnohem více prožívána jako individuálně či sociálně konstruovaná. Znamená to v kontextu raně moderního myšlení nevídanou věc, že lze připustit paralelnost existence více pravd, které vedle sebe mohou koexistovat a vzájemně se nenarušovat. Pro některé sociální pracovníky může být tvrzení o existenci paralelních pravd, či dokonce světů nepřijatelné. V této kapitole se proto zaměřím na podstatu otázek, které souvisí s tématem pravdy a poznání v sociální práci.

Dva protikladné pohledy na pravdu

Téma pravdy je samozřejmě staré jako lidstvo samo a její pojetí je vlastně jádrem každé zásadní filozofické či náboženské školy, která se zapsala do dějin lidstva. Problematikou povahy poznání a pravdy

v sociální práci se výrazně zabýval Schön (1983). Identifikoval a popsal dvě odlišná pojetí sociální práce, která se rovněž liší právě na základě svého gnozeologického stanoviska. Schön vysvětluje, že pro raně moderní epochu byla charakteristická představa role sociálního pracovníka opírající se o *technickou racionalitu*. Jeho úkolem bylo instrumentální řešení problémů prováděné na základě vědecké teorie a technik. Sociální problémy byly nahlíženy jako objektivní a reálné. Profesionálně zdatný sociální pracovník měl aplikovat experimentálně ověřenou teorii do praxe. Jako alternativu tohoto modelu formuluje Schön model, který nazývá *reflektování-při-jednání*. Vychází z předpokladu, že sociální realita je konstrukcí a že úkolem sociálního pracovníka je podílet se na rekonstrukci problémové situace či sociální konstrukci její přijatelnější alternativy. Sociálního pracovníka Schön pak popisuje jako výzkumníka, který se zajímá nejenom o řešení problému, ale o celý jeho sociální rámec. Reflektování problémové situace má být nástrojem utváření smyslu komplexní situace, která je vždy poznamenána nejistotou a dvojznačností. Schön upozorňuje, že tato dvě pojetí sociální práce mají mnoho odlišných charakteristik, ale za zásadní označuje právě gnozeologické stanovisko. V čem se tedy liší objektivistické a konstruktivistické stanovisko?

Tresmontant (2004: 349–350) vystihuje podstatu základní otázky, kterou zde řešíme ve vztahu k sociální práci a specificky k tématu posouzení, fiktivním dialogem Protágora a Sokrata:

- Nuže, milý příteli, jaké že dnes máme počasí?
- Ale Sokrate, cožpak nevidíš, že je hnusná zima, že by psa nevyhnal? Celou noc sněžilo a teď se všichni brodíme ledovým blátem.
- Cože, slyším dobře, můj drahý Protágoro? Co mi to tu vykládáš? Já naopak cítím úmorné vedro. Slunce mi praží do hlavy a já se musím ihned uklidit někam do chládku, abych nakonec nedostal úžeh!
- Milý Sokrate, nečekal jsem nic jiného. Věděl jsem, že si ze mne budeš chtít zase dělat legraci. Nebo spíš vyprovokovat mě k hněvu, což dovedeš velice dobře. Jak můžeš tvrdit, že je krásně a horko, když jsme už několik dní nespátřili Slunce, obloha je zatažená a šedivá a hustě z ní padá ledový déšť.
- Ale můj drahý Protágoro, cožpak nám a nevinným obyčejným lidem už po léta nevykládáš, že žádná pravda neexistuje? Že každý má svou pravdu? Že míra všech věcí je člověk? Že neexistuje jedna

pravda závazná pro všechny? A dokonce si necháváš za podobné tlachy pěkně zaplatit. Budu-li se držet tobě vlastních zásad, vždy budu mít právo tvrdit, že dnes Slunce přímo sálá a že je úmerné vedro.

– Ale Sokrate, nemůžeš přece tvrdit podobnou věc, protože ve skutečnosti...

– Cože, Protágoro? Slyším dobře? Jaké to slovo vystoupilo z tvých úst? Ve skutečnosti? Bereš tedy v úvahu skutečnost, která je stejná pro tebe i pro mne, pro všechny? V důsledku toho popíráš svou vlastní filozofii a všechny rozpravy, které jsi vedl, neměly potom jiný cíl než ti přinést peníze...

Přestože Tresmontant (2004) ve svém filozoficko-teologickém slovníku pod heslem pravda obhajuje tezi o existenci objektivního světa, v pozdně moderní době se však stále více prosazuje představa pravdy jako relativního pojmu, který je subjektivní, a proto proměnlivý. V následujícím textu označím tyto přístupy k pravdě jako moderní a post-moderní.

Grenz (1997) uvádí, že prvotním východiskem *moderního* pohledu na poznání bylo především přesvědčení, že žijeme v objektivně existujícím světě, který je určitým způsobem uspořádán, a že lze tento řád lidským rozumem poznat a případně ovlivnit. Esencí tohoto přístupu k pravdě a poznání je *objektivismus*. Objektivismus pracuje s tzv. *korespondenční teorií* pravdivosti, která předpokládá, že určitá tvrzení jsou či nejsou pravdivá, a to dle svého vztahu k objektivně existujícímu světu. Pravda je tedy výsledkem shody tvrzení s objektivně existující realitou. Osvícenští realisté, kteří jsou považováni za hlavní tvůrce tohoto pohledu, tvrdí, že svět je poznatelný a že jej můžeme popsat a poznat jako celek. Toto poznání má kumulativní povahu a v určitém okamžiku může být završeno. Osvícenský pohled na pravdu je také vázán na předpoklad, že jazykové pojmy mají jednoznačnou vazbu k částem reality, kterou vyjadřují a zastupují. Jazyk určitým způsobem reprezentuje realitu, s níž je vnitřně a zásadně spojen. Proto je hlavním tématem objektivistického zkoumání otázka: „*Je tato teorie správná?*“ Podstatným předpokladem objektivistického myšlení je představa, že badatel (vědec) může vůči realitě vystupovat nezávisle a měřit ji prostřednictvím nástrojů, jako jsou dotazníky a škály (v případě sociálního světa). Předmětem zájmu objektivistického vědce jsou témata, která mohou být objektivizována a měřena.

Tento přístup vychází z přírodních věd, kde je také dobře uplatnitelný. Lze například experimentálně ověřovat vhodné podmínky pro růst hrachu. Můžeme poměrně přesně měřit teplotu, vlhkost a další podmínky a jejich důsledky pro růst hrachu. Vedle skupiny měřených rostlin lze také vcelku neproblematicky vytvořit druhou skupinu – srovnávací, vůči níž budeme podmínky ve zkoumané skupině rostlin srovnávat. V případě sociálního světa je aplikace tohoto modelu o poznání složitější. Například Corby (2006) komentuje, že klasický objektivistický výzkum například při zjišťování vlivu skupinové terapie na depresi u žen nelze realizovat zcela bez potíží. Objektivistický výzkum bude vyžadovat přiměřeně veliký vzorek žen s depresí, jasný a strukturovaný program intervence, kontrolní skupinu žen bez léčby a metodu měření externích výstupů programu. Žádná z těchto podmínek nemůže být v reálném světě zajištěna bezproblémově. Praktická komplikovanost v zajištění popsanych podmínek je však násobena etickou sporností navrhovaných postupů (Co lze činit s rostlinami, nelze prostě udělat bez dalšího uvážení s lidmi!).

Naproti tomu *postmoderní* pohled na poznání znamená podle Grenze (1997) především odmítnutí možnosti univerzálního pohledu na svět. V tomto přístupu dokonce neexistuje jednotný svět, který by bylo možno vnímat a také poznat. Lze sice vyslovovat různé názory, které jsou však „jen“ domněnkami, ale v zásadě je nelze definitivně ověřit, či dokonce zobecnit. V postmoderním myšlení již vlastně nejde o poznání, ale o výklady, jejichž hodnota neleží ve vztahu k objektivně jsoucímu, ale v jejich subjektivní specifičnosti. Esencí tohoto přístupu k pravdě je *konstruktivismus*. Bur (1995) charakterizuje základní myšlenkové osy konstruktivismu následovně:

- Konstruktivisté zaujímají kritický odstup od „samozřejmých“ podob porozumění světa.
- Různé způsoby chápání světa jsou nahlíženy jako relativní ve vztahu k historické etapě a kultuře.
- Poznání není konstruktivisty vnímáno jako determinované povahou věcí, nýbrž konstruované mezi lidmi vyprávěním a interakcí.
- Sociální konstruktivismus předpokládá, že sociální jednání je vedeno sociálními konstrukcemi své doby.

- Sociální svět je v konstruktivismu vnímán jako tvořený sociální interakcí a nepředpokládá se existence základních „daných“ podstat, které by měly být odhaleny.
- Konstruktivisté zpochybňují realismus a ideu objektivní pravdy.
- Jazyk, který používáme, determinuje podle konstruktivistů význam věcí spíše než naopak. Konstruktivisté tvrdí, že jazyk není jen prostředkem pro vyjádření myšlenek, ve skutečnosti určuje myšlení do té míry, že pravda je produktem jazyka. Jazyk je hodnocen jako nástroj konstrukce sociální reality.

Konstruktivisté odmítají předpoklad, že svět, který nás obklopuje, je jednoduše poznatelný, i vůbec to, že s ním přicházíme bezprostředně do kontaktu. Prostředí, v němž žijeme, totiž není možné vnímat jako objektivně existující, nýbrž mnohem spíše jako konstruované, pojmově utvářené. Pojmy však nejsou mapami reality, jsou jen sociálními fikcemi, které jsou mnohem více ovlivněny kontexty a komunikačními hrami. Jazyk není dle konstruktivistů s vnějším světem nijak přímočaře spojen. Proto je pro konstruktivisty jazyk předmětem zájmu i z hlediska možnosti poznání. Podle konstruktivistů nás neobklopuje reálný svět, nýbrž sociální výtvar, který je navíc nestálý a dynamicky se vyvíjející. Svět je mnohem více symbolickým Matrixem, který se proměňuje a reuspořádává prostřednictvím jazyka. Pravda je v pozdně moderní době kulturním artefaktem. Různé kultury mají své pravdy, které reprezentují pluralitní realitu. Jsou nahlíženy jako principiálně rovnocenné. Proto mohou existovat vedle sebe. Různé kultury jsou také *jiným* vyprávěním, v nichž lidé mohou žít zcela odlišné *příběhy*. Odlišnost příběhu může být nepatrná či kategorická a může se promítat do všech aspektů osobní a sociální identity. Lidé tak mohou žít nikoliv jen jinak, ale doslova v jiných světech.

Konstruktivistické pojetí pravdy a poznání vychází podle Grenze (1997) ze dvou předpokladů. Různá vysvětlení jsou vlastně jen *výklady*, které mohou být užitečné, ale nelze je chápat jako objektivně platné. Vedle toho také pozdně moderní teorie poznání zpochybňuje, že lze poznávat mimo vlastního referenční rámec, v němž realitu poznáváme, či spíše vykládáme. Poznání, které vytváříme, je totiž spíše než jen obrazem korespondujícím s objektivní realitou vlastním světem. Otázkou, která zaměstnává pozdně moderní badatele, není správnost určité teorie, nýbrž její působení a důsledky. Proto se spíše než hledáním ob-

jektivního poznání snaží *dekonstruovat* poznatky, rozložit proces jejich vzniku. Tato cesta má vést k osvobození našeho myšlení a jednání od stereotypů, které mohly vypadat rozumně.

Pokud jde o pojetí pravdy a způsobu poznávání v procesu posouzení, Hollandová (2004) s důrazem na svoji metodologickou perspektivu rozlišila jako dvě klíčové a protichůdné strategie posouzení *kvalitativní* a *kvantitativní*. Coulshedová a Ormeová (2006) používají obdobné rozlišení, ale hovoří o *konstruktivistické* a *pozitivistické*²² orientaci. Zatímco se objektivistická (tedy pozitivistická a kvantitativní) strategie opírá o filozofii objektivismu, konstruktivistické (kvalitativní) hledisko je spíše podporováno tezemi konstruktivismu. Obecně lze říci, že objektivistická strategie klade důraz na tvorbu validizovaných nástrojů pro posouzení, které umožňují provádět měření různých aspektů životní situace, konstruktivistická strategie pak spíše spočívá v reflexi povahy individuálních charakteristik klienta a jeho životní situace. Objektivistická strategie chce vytvářet takové výsledky, které jsou objektivní, přesné a konzistentní nezávisle na posuzovateli. Konstruktivistická strategie klade větší důraz na profesionální úsudek pracovníka založený na vhledu do situace a jejím hloubkovém pochopení. Objektivistický přístup podle Hollandové převažuje například v USA, konstruktivistické pojetí v Anglii.

Posouzení jako „vědecké“ pozorování

Za hlavní charakteristiku *objektivistického* přístupu k posouzení je považován důraz na nalezení příčiny problému či situace. Při posouzení životní situace sociálním pracovníkem jsou očekávány jednoznačné a nezpochybnitelné závěry. Jeho úkolem je získat *tvrdá data*. Objektivistické posouzení předpokládá vysoký stupeň jistoty zjištění a v jeho rámci se provádí srovnání nálezů k očekávané normě (chování či postoje). Výsledkem takového posouzení je typicky tvorba profilu osobnosti, vyhodnocení dotazníku, zpráva pro soud. O procesu posouzení se v objektivistickém kontextu často hovoří jako o „provádění“ či

²² Ačkoliv by v uvedené terminologii bylo možno hledat distinkce, budu v souladu s citovanými autory používat termíny **objektivistické**, **pozitivistické** a **kvantitativní** jako synonyma a podobně budu pracovat se souborem pojmů **subjektivistický**, **kvalitativní** a **konstruktivistický**.

„dělání“ posouzení. Objektivistické stanovisko bývá pro svůj důraz na práci s tvrdými daty označováno jako vědecké (přestože je to velmi nepřesné).

Při provádění objektivistického posouzení jsou pracovníkovy úvahy a zejména pocity či intuice hodnoceny jako druhotné a nepřihlíží se k nim, případně jsou vnímány dokonce jako nežádoucí a matoucí. Hollandová (2004) zdůrazňuje, že v rámci objektivistického diskurzu sociální pracovník zaujímá především postoj neutrálního pozorovatele. Neutralita podle ní předpokládá popření vlastních pocitů, které by mohly ohrozit objektivitu procesu. Za hlavní výbavu potřebnou pro objektivistické posouzení je považován především svého druhu administrativní talent. Sociální pracovník musí být schopen získávat a organizovat data, analyzovat a vysvětlovat sesbírané informace.

Coulshedová a Ormeová (2006) uvádějí, že i v této techničtější formě posouzení musí mít posuzovatel komunikační dovednosti a citlivost pro jedinečnost každého jednotlivce a jeho situaci. Komunikace je však vnímána spíše jako prostředek, nikoliv cíl. V rámci objektivistického přístupu k posouzení se od sociálního pracovníka očekává průběžný sběr dat, jejich syntéza, která vede k formulaci jednoznačného a nezpochybnitelného plánu. Sociální pracovník svoji roli chápe jako roli experta, který používá ověřené metody sběru dat (např. měření), jejichž zjištění vedou k verifikovatelným výsledkům. Základním úkolem objektivisticky orientovaného posouzení je zjistit fakta, jejichž analýza pomůže nalézt nejlepší možné řešení problémové situace. Proces posouzení je cílený, plánovaný a strukturovaný. Hovoří se o diagnostických formulacích, které mají umožnit: 1) popsat situaci; 2) vysvětlit příčiny situace; 3) předpovědět budoucí vývoj situace; 4) vyhodnotit vývoj; 5) předepsat/stanovit vhodný postup. Objektivistický model posouzení vychází z medicínského modelu diagnostiky chorob a jejich příčin. Při jeho aplikaci v sociální práci se předpokládá, že individuální a sociální problémy mohou být diagnostikovány a že sociální pracovník má k dispozici lék, po jehož předepsání a užití mohou být problémy vyléčeny. Sociální pracovníci se v rámci tohoto typu procesu posouzení hlásí k tomu, že legitimně disponují mocí (často statutárně) a otevřeně ji využívají. Předstírání rovnosti sociálního pracovníka a klienta by bylo v tomto diskurzu nahlíženo jako nepoctivé. Levická v této souvislosti objasňuje mocenský aspekt vztahu sociálního pracovníka a klienta jako legitimní předpoklad výkonu sociální

práce a objasňuje, že povaha moci a kontroly užívané v sociální práci se odlišuje dle svého předmětu (Levická 2008). Je kladen důraz na jasné sdělování očekávání, která bude sociální pracovník klást na posuzované v rámci procesu posouzení.

Hollandová (2004) za základní charakteristiky tohoto přístupu k posouzení považuje především:

- snahu zachovávat objektivitu a odstup od posuzovaných osob;
- posouzení se nahlíží jako sběr dat a důkazů o životní situaci;
- rozhodnutí se provádí až po sběru všech dostupných informací;
- rozhodování se provádí na základě poměrování pozitivních a negativních faktorů, využívají se rozhodovací nástroje;
- výsledky zjištění se validizují prostřednictvím konzultací s dalšími účastníky procesu.

Hollandová také (2004) uvádí, že při rozhodování na základě objektivistického posouzení se jako základní metoda využívá poměrování pozitiv a negativ. Často se takové zvažování provádí formou jejich soupisu a vzájemného porovnávání. Tato metoda se rovněž využívá jako velmi rozšířený způsob pro hodnocení rizika. Poměrování pozitiv a negativ je obdobou klasické analýzy srovnávající náklady a užitek, která původně vychází z ekonomie. Existují sofistikované nástroje, které umísťují vnímaná pozitiva a negativa na kontinua či do různých souřadnic. Umožňují například i kvantifikovat rizika. Takovéto nástroje přispívají k dojmu, že se vše realizuje s vědeckou objektivitou, a mohou podporovat představu *falešné jistoty* (Thompson 1992). Vlastní rozhodnutí o dalším postupu si ponechává sociální pracovník až na konec procesu posouzení. Sociální pracovník využívá ve vědeckém diskurzu konzultací, supervizi k potvrzení či posílení rozhodnutí sociálního pracovníka a primárně slouží k jeho útěše. Názory vnějších expertů (zvláště lékařů) mají dodávat rozhodnutím sociálního pracovníka vědeckou důvěryhodnost.

Posouzení jako hledání příběhu

Druhou polaritu přístupu k posouzení reprezentuje *konstruktivistické* pojetí. Zatímco objektivistickou verzi lidé ne zcela přesně spojují s vědou, konstruktivistické hledisko bývá vnímáno spíše jako umění (Par-

ton a O'Byrne 2000a). Konstruktivistický přístup k posouzení vychází ze sociálního konstruktivismu (Berger a Luckman 1999). Dle jeho předpokladů je sociální práce ve svém poznávání i postupech velmi úzce spjata se sociální realitou a tím, jak je utvářena v procesech sociální konstrukce. Konstruktivisté v procesu posouzení především odmítají věřit, že lidské záležitosti jsou jednoznačné a snadno dostupné poznání. Jak příčiny obtíží v životní situaci jsou podle konstruktivistů různorodé, tak i řešení mohou být různá. Milnerová a O'Byrne (1998) obhajují konstruktivistickou pozici a tvrdí, že zatímco objektivistické posouzení je nahlíženo jako hledání (jediné) pravdy, ve skutečnosti vedle sebe existuje mnoho rovnocenných pravd a náhledů na životní situaci. Podle nich je podstatné, aby sociální pracovník tuto komplexitu akceptoval a vyhnul se tak nemístnému zjednodušování. V přístupu k realitě se máme podle nich vystříhat tzv. *falešné jistoty* (viz Thompson 1992).

Konstruktivisté zdůrazňují interpretační (literární) aspekt procesu posouzení. Upozorňují na to, že vždy, když pracujeme s určitými daty (i s tzv. tvrdými), současně je také interpretujeme. O životní situaci klienta můžeme získat údaje, které jsou však dále sociálním pracovníkem interpretovány. Interpretace různých sociálních pracovníků se ale mohou lišit, a to i v případě nálezu stejných údajů. V celém procesu posouzení však nejde jen o následnou interpretaci sesbíraných fakt. Coulshedová a Ormeová (2006) upozorňují, že už prvotní předpoklady, které určují, jaká data a jakým způsobem se budou sbírat, mohou vytvořit určitý předobraz výsledné interpretace. Proto je podle nich tak velmi důležité věnovat pozornost předpokladům, které předchází tvorbě hypotéz, výzkumných nástrojů (dotazníků), doprovází sběr dat, a také tomu, které interpretaci (mezi jinými) se dává přednost a případně proč. Aby se konstruktivisté vyhnuli předpojatosti, zdůrazňují nezbytnost otevřenosti vůči opětovnému přezkoumávání hypotéz a závěrů. Hovoří o nezbytnosti *reflexe*. Reflexí se rozumí promýšlení, přehodnocování informací, myšlenek, pocitů i celkového porozumění, které se utvořilo během procesu posouzení. *Kritická reflexe* napomáhá sociálnímu pracovníkovi chápat vlastní předpoklady a také to, jak mohou ovlivňovat interpretaci situace. Podle konstruktivistů nelze osobní reakce na informace, osoby i události zcela anulovat, a dokonce to není ani žádoucí. Podstatné je podle nich to, že je možno je transparentně odhalit. Proto je v konstruktivistickém posouzení

kladen důraz na to, že sociální pracovník uzná svá vlastní východiska, předsudky i teoretická východiska, která používá k interpretaci informace. Mezi tato východiska patří základní životní orientace, teoretická východiska a samozřejmě také vlastní předsudky. Konstruktivistické posouzení tak klade vysoké nároky na schopnost intelektuální reflexe a specificky sebereflexe a předpokládá znalost různých teoretických přístupů, které mohou aplikovat ve svém posouzení (Coulshedová a Ormeová 2006).

Konstruktivisté také předpokládají, že problémy lidí nelze vnímat jako absolutní, konečné a jasně ohraničené. Konstruktivistický přístup k posouzení pracuje s východiskem, že existuje více než jedna příčina problému a že existuje více než jedno řešení. Už samotné prohlášení osoby za klienta není vnímáno jako neproblematický fakt. Cesta ke klientství je vysvětlována jako proces, který je ovlivněn sociálně konstrukčními procesy (Navrátil 1998). V konstruktivistickém posouzení je proto věnován prostor reflexi definičních procesů, které se mohly podílet na tom, že osoba či skupina byla označena za nositele problému. Konstruktivistická reflexe se opírá o předpoklad, že se tak může dít i na základě toho, že identifikovaný klient neodpovídá představám či požadavkům dominantní kultury, není dostatečně konformní, a proto je společenskou či sociální autoritou označen jako problematický zdroj či nositel problému. Zdůrazňují se myšlenky, které vypracovali autoři etiketizační teorie (Becker 1963; Kitsuse 1962; Lemert 1967), podle níž většina lidí jedná někdy deviantním způsobem. Jde o to, jak na toto jednání reaguje okolní sociální prostředí. V některých případech sociální prostředí reaguje tak, že daného jedince označí za devianta. Tento akt označení zvyšuje pravděpodobnost, že bude jednat deviantním způsobem i v budoucnu. Sociální normy ovšem často vyjadřují zájmy dominantní kultury. To ovšem znamená, že problém není nutně v osobě, která se jeví jako problematická, nýbrž že problém je osobě připsán zvenčí.

Konstruktivistické posouzení není jen jednorázovou událostí, nýbrž kontinuálním procesem. Klade důraz na aktivní participaci klientů i dalších aktérů životní situace v procesu posouzení. V procesu konstruktivisticky orientovaného posouzení je koncept rozhodování nahrazován konceptem tvorby úsudku (judgement). Tvorba úsudku má totiž mnohem blíže k „porozumění“ jako metodě poznání (Hollandová 2004). Konstruktivisté mohou využívat pro organizaci svého

poznání rozmanité rozhodovací nástroje, neusilují ovšem o kalkulaci rizik či budoucího vývoje. V procesu tvorby úsudku vyhledávají sociální pracovníci názory jiných pracovníků a snaží se prověřovat vnitřní konzistenci svého uvažování.

Nelze ovšem říci, že by konstruktivistický diskurz odmítal veškeré znaky vědeckého pozorování, které jsou přisuzovány objektivistickému pohledu. Podle Hollandové (2004) i sociální pracovníci, kteří akcentují konstruktivistické myšlení, usilují o určitou nezávislost posouzení, avšak kladou současně důraz na úzký vztah s klientem, který je posuzován. Úkolem konstruktivistického posouzení je získat hloubkovou znalost o klientovi a jeho situaci. Hloubková znalost je považována za podstatnější než odstup a objektivita. Rovněž na základě kvalitativního úsudku sociálního pracovníka má být navržen následující postup sociálního pracovníka. Důraz je na snaze obtížnou životní situaci také vysvětlit. Konečný úsudek sociálního pracovníka se postupně utváří v průběhu celého posouzení a nevzniká jednorázově. V procesu konstruktivistického posouzení se považuje za projev regulérnosti procesu, že sociální pracovník v průběhu celého procesu poskytuje klientovi zpětnou vazbu o svých průběžných úvahách a názorech.

Konstruktivistické posouzení není hledáním objektivní pravdy, diagnózy, nýbrž je spíše procesem výstavby užitečného souboru významů a kreativního vysvětlení, který podpoří klienta v růstu (Ševčíková 2008). Klíčová je v tomto smyslu *reflexivní debata*, která pomáhá přeformulovat obtíže a mobilizovat schopnosti uživatele služby (Milnerová a O'Byrne 2004). Význam partnerského vyjednání výsledného úsudku ozřejmují také další autoři (např. Musil 2004; Pierson a Thomas 2006), kteří zpochybňují legitimitu expertní pozice sociálního pracovníka.

Posouzení jako reflexivně-tvůrčí proces

Ve třetí kapitole se zabývám problematikou posouzení životní situace v kontextu dvou protichůdných pohledů na povahu pravdy a způsoby poznávání: objektivismu a konstruktivismu a popsal jsem jejich implikace v procesu posouzení. Jejich odlišné pohledy na povahu pravdy mají filozofické i metodické důsledky. Vybrané charakteristiky obou krajních diskurzů (moderního a postmoderního) při jejich aplikaci na proces posouzení sumarizuje následující tabulka.

Obrázek 13: Srovnání diskurzů posouzení

	Posouzení jako vědecké pozorování	Posouzení jako reflexe
Základní postoj	Objektivita, odstup	Nezávislost, úzký vztah
Záměry	Sběr informací, fakt a důkazů Provést rozhodnutí	Hlubková znalost Tvorba úsudku Porozumění životní situaci
Časování	Rozhodnutí může proběhnout až po dokončení posouzení	Posouzení probíhá průběžně Výstupy posouzení se průběžně vynořují
Metody	Měření Vážení Rozhodovací nástroje Validace s druhými	Hlubkový rozhovor Rozhodovací nástroje Reflexe s druhými

Zdroj: upraveno podle Hollandové (2004)

Není ovšem bezprostředně zřejmé, jak lze popsané koncepty vztáhnout k diskusi o způsobu posouzení v rámci životního plánování. Je přitom zřejmé, že konstruktivistické hledisko je gnozeologicky blíže pozdně moderní životní situaci, neboť akcentuje procesy sociální konstrukce, které, jak jsme uvedli, jsou pro pozdně moderní hledisko definiční. Při svém uvažování o posouzení vycházíme z předpokladu, že oba způsoby přístupu k posouzení v rámci životního plánování jsou v zásadě *možné*, avšak hledisko sociálního konstruktivismu zde považují za základní. Spolu se Schönem (1983) se totiž domnívám, že hluboká reflexe životní situace může být tvůrčím a definičním aktem životního projektu. Přitakání konstruktivistické citlivosti vůči sociální podmíněnosti kultury a dalších aspektů života ovšem nechápu jako odmítnutí možnosti poznávat. Pokud by nebylo možné usilovat o poznání, nebylo by žádné badatelské úsilí ospravedlnitelné.

Hledáme-li styčné charakteristiky procesu posouzení v rámci nové role sociální práce, kterou jsem na základě prací Giddense (1992) a především Fergusona (2001; 2004) formuloval jako *metodologii reflexivního životního plánování*, bude výhodné, pokud si jako východisko ozřejmíme povahu úkolu sociálního pracovníka. Víme, že podle Giddense (1991) sociální a kulturní změny vedly v pozdně moderní společnosti ke krizi osobní identity. Jednotlivci se podle něj nacházejí ve stavu průběžného hledání a reflektování, neboť ztratili pevný zá-

klad jako referenci pro své životy. Někteří lidé mají s tvorbou a realizací svých životních projektů obtíže. Sociální práci zde formulují jako jeden z nástrojů podpory jednotlivců při zvládnutí tohoto hluboce existenciálního úkolu. Předmětem posouzení se v rámci postulované sociální práce stává zejména *reflexe* životního zvládnutí a schopnosti uskutečňovat životní projekty v kontextech prostředí, které člověk utváří v rámci existenciálních témat. Ačkoliv formulují posouzení v rámci životního plánování jako reflexi, nechci a priori odmítat možnost využívat postupy posouzení, které jsou výše popsány jako vědecké pozorování. Proto se pokusím na základě obou krajních diskurzů navrhnout principy pro potřeby reflexivního životního plánování jako nového pojetí sociální práce.

V prvé řadě se domnívám, že při podpoře reflexivního utváření života se základní postoj pomáhajícího k posouzení musí odvíjet od společné potřeby klienta i sociálního pracovníka porozumět vnitřním nejistotám, obavám i současné touze klienta po identitě. Proto za nejdůležitější charakteristiku postoje sociálního pracovníka považuji *empatický vztah* a *osobní angažovanost*. Bez nich by totiž naplnění popsaného úkolu nebylo možné. Protože účelem posouzení je získat hluboký vhled do životní situace, neobejde se pomáhající profesionál bez rozvinutého samostatného úsudku, který mu pomůže vnímat a formulovat identifikovaná témata. Záměrem posouzení nebude jen sběr objektivních informací a fakt, nýbrž půjde především o hloubkové porozumění potřebám klienta, objasnění podmínek a okolností životní situace, které se stanou východiskem pro potřebné změny v životním projektu. Protože vlastní proces posouzení se procesem reflexivního životního plánování zdá být svébytným nástrojem pomoci, nebude v rámci reflexivního plánování jednorázovým aktem, nýbrž bude spíše doprovázet spolupráci s klientem dlouhodobě. V reflexi životní situace, kterou sociální pracovník neprovádí jako expert, se také budou průběžně vynořovat náměty a doporučení, jak pomoci klientovi při podpoře jeho zvládnutí. Přestože jako hlavní metodu posouzení předpokládám zejména hloubkový rozhovor, nevylučuji využití škál a dotazníků dle specifických aspektů posuzované životní situace. Toto pojetí označuji jako *reflexivní posouzení*.

Obrázek 14: Návrh základních aspektů reflexivního posouzení

	Posouzení jako vědecké pozorování	Posouzení jako reflexe	Reflexivní posouzení
Základní postoj	Objektivita, odstup	Nezávislost, úzký vztah	Úzký vztah, nezávislost úsudku, angažovanost
Záměry	Sběr informací, fakt a důkazů Provést rozhodnutí	Hlubková znalost Tvorba úsudku Porozumět životní situaci	Sběr potřebných informací Hlubková znalost Tvorba úsudku Porozumět životní situaci Uspodnění rozhodování klientovi
Časování	Rozhodnutí může proběhnout až po dokončení posouzení	Posouzení probíhá průběžně Výstupy posouzení se průběžně vynořují	Průběžné posouzení Výstupy posouzení se průběžně vynořují a vyjasňují
Metody	Měření Vážení Nástroje pro rozhodování Validace s druhými	Hlubkový rozhovor Nástroje pro rozhodování Reflexe s druhými	Měření je možné Klíčový je hlubkový rozhovor Nástroje pro rozhodování lze využít Reflexe s klientem i s dalšími osobami

KAPITOLA 5

**PŘÍSTUPY K POSOUZENÍ:
HLEDÁNÍ ZDROJE REFLEXIVNÍHO PŘÍSTUPU**

PAVEL NAVRÁTIL

Úvod

Matoušek popisuje posouzení jako základní úkon při profesionálním výkonu sociální práce, na jehož základě se vypracovává plán práce s klientem (Matoušek 2003b). Podle Watsona a Westové (2006) je cílem posouzení porozumění životní situace klienta identifikace potenciálních oblastí životní situace změny, aby bylo možno později koncipovat odůvodněnou intervenci. Slovník sociální práce (Barker 1995) vymezuje posouzení (assessment) jako proces, ve kterém je určován charakter, příčina, vývoj a prognóza problému a v němž jsou dále také analyzovány osobnostní charakteristiky a situace, které s problémem souvisejí. Posouzení Barker dále chápe jako funkci sociální práce, jejíž podstatou je snaha porozumět problému, jeho příčině, ale i tomu, co může být změněno, aby byl problém minimalizován či odstraněn. Pojem posouzení v současné anglosaské literatuře vytěšňuje dřívější diagnózu, která je vnímána spíše jako pojem medicínský a nevhodný pro sociální kontext, v němž operuje sociální práce.

Posouzení se ovšem realizuje v řadě kontextů a z různých důvodů (Coulshedová a Ormeová 2006). Posouzení se například obvykle provádí v okamžiku, kdy klient poprvé vstupuje do kontaktu s organizací sociálních služeb a má být rozhodnuto, zda a jaké služby mu mají být nabídnuty. Posouzení se ovšem realizuje také v jiných fázích intervence. Posouzení se například realizuje v případě, když má být provedeno rozhodnutí o ukončení poskytování služby či ukončení kontaktu. Posouzení může být vyžádáno jinými organizacemi či institucemi (typicky se může jednat o soudy). Posouzení se ovšem také realizuje v průběhu intervence, aby mohly být akce sociálního pracovníka korigovány dle aktuálního vývoje klientovy situace. *V této kapitole si kladu za cíl popsat různé me-*

todické strategie, které se v průběhu minulého století objevily, a diskutovat jejich potenciál pro reflexivní porozumění životní situace klienta.

Trendy v oblasti posouzení ve 20. století

V historickém kontextu pak Hollandová (2004) identifikovala hlavní perspektivy posuzování, které se vykrytalizovaly ve dvacátém století a zejména v posledních několika desetiletích. *Diagnostické* pojetí posouzení životní situace má svůj původ v díle Mary Richmondové na počátku dvacátého století (Social diagnosis, 1917). Díky rozšíření psychodynamického myšlení pak bylo diagnostické pojetí posuzování vlivné ještě v letech sedmdesátých (zejména v USA a Anglii). Sociální případová práce pak v intencích freudiánské koncepce zdůrazňovala roli diagnózy při řešení problému, které pak mohlo mít formu psychoterapie či nabídky sociálních služeb. Z této doby jsou významné zejména práce Perlmanové (1957) a Hollisové (1964), které kladly důraz na potřebu důkladné diagnózy klientova problému, od níž se pak odvíjí plán intervence nebo psychoterapie. Perlmanová (1957) například navrhuje, že posouzení má sledovat tzv. 4Ps, které každé vyvolává řadu klíčových otázek, jejichž zodpovězení přináší v rámci posouzení podstatné informace.

Obrázek 15: Posouzení dle 4Ps

Problémy	(Problems)	=> O jaké se jedná problémy
Lidé	(People)	=> O jaké lidi se v daném případě jedná?
Místo	(Place)	=> Kde se situace odehrála?
Proces	(Process)	=> Co se stalo?

Upraveno dle Perlmanové (1957)

V případové sociální práci se zdůrazňovala potřeba širokého zacílení na rodinu a její problémy a tento trend pokračoval až do 70. let.²³

²³ V průběhu let šedesátých se jako specifické téma objevilo téma týraných a zneužívaných dětí. Lékař Henry Kemp a jeho kolegové přišli s termínem „syndrom týraného dítěte“. Zneužívání dítěte bylo těmito lékaři chápáno jako syndrom, nemoc s příčinami, která vyžaduje diagnózu a léčení. Tento individuální a diagnostický přístup měl a má dosud vliv na posuzování v sociální práci v Evropě.

V sedmdesátých letech se začínají rozvíjet *prediktivní* modely. Vzrůstá zájem o nalezení faktorů, které bezprostředně souvisí s týráním a zneužíváním dětí. Výzkumníci se snažili identifikovat rizikové faktory, které by umožnily odhalit rizikové rodiny ještě před tím, než nastane zraňující situace. V řadě případů však v provedených výzkumech byly nedostatečně operacionalizovány pojmy a celkové provedení výzkumu bylo nedůsledné (např. byly studovány rodiny, kde bylo jen podezření na týrání). Tak se stalo, že se na seznam predikujících faktorů dostaly položky, které jsou dosti běžné. Například se v seznamech začalo operovat s nešťastným průběhem dětství rodičů, se špatným zdravotním stavem rodičů atp. May-Chachalová a Colemanová (2003) komentují, že faktory, které byly získány výzkumem, jsou převážně příliš obecné, než aby je bylo možno využít: osamělé rodičovství, chudoba, problematické vztahy s partnerem, izolace a nedostatek sociálních sítí, osobnostní nezralost, přítomnost týrání a zanedbávání dítěte v osobní historii. Ačkoliv se nadále pracuje na tvorbě prediktivních nástrojů, které měří míru rizika, nelze takové nástroje považovat za „neomylné“ a za dostačující pro provedení komplexního posouzení (Watson a Westová 2006).

Souběžně s prediktivními modely se také začaly v sociální práci uplatňovat *teorie rozhodování*. Vycházely z průkopnické práce G. Allisona o Kubánské krizi (Allison 1971), který analyzoval implicitní modely rozhodování v řadě disciplín. Identifikovaný způsob rozhodování označil jako *racionální model* rozhodování. Tento model předpokládá, že jednotlivci (případně skupiny) analyzují dostupné možnosti k dosažení cíle. Podle Allisonova modelu lidé volí takové cesty, které vedou k dosažení cíle s minimem nákladů. Model je založený na předpokladu racionálního jednání, jež je ovšem například možné jen v případě dostatku relevantních informací. Model nebere v úvahu hodnoty, sociální kontext i možný vývoj situace, a tedy potřebu nových a dalších informací. V kontextu sociální práce všechny tyto aspekty ovšem hrají roli. Vedle popsaného modelu Allison (1971) také navrhuje další dva modely, které mají usnadnit analýzu rozhodování. *Organizačně procesní model* zdůrazňuje množství faktorů, které se uplatňují, když se rozhodování realizuje v kontextu organizace. Všímá si například vlivu rutiny, organizačních procedur, regulace informací, vyhýbání se osobnímu riziku i vlivu různých definicí problému. Allison také navrhuje *model řízení politik*, který analyzuje rozhodování v kontextu vládnutí a byrokracie.

Důraz na *posouzení situace v širším sociálním kontextu* se začal objevovat v osmdesátých letech dvacátého století v Anglii v souvislosti s úmrtími dětí, k nimž došlo v důsledku jejich zanedbání a týrání, přestože byly v registrech sociálních pracovníků. Při vyšetřování těchto dramatických případů se projevilo, že jedním z klíčových problémů, který znemožnil sociálním pracovníkům včasné rozpoznat vážnost situace, byl nedostatek informací z různých oblastí života této rodiny a jako nedostatečná se ukázala koordinace informací z různých institucí či oddělení instituce, které o příslušné rodině vypovídaly. Při každé nové situaci byla rodina nově posouzena, ale sociální pracovníci nevěnovali pozornost všem dostupným informacím o rodinné historii, aby získali celkový obraz. Kritika také zacílila na skutečnost, že sociální pracovníci nevyužívají pro posouzení žádný ucelený rámec či systém. Mnohé výzkumy prokázaly, že sociální pracovníci nedokázali vyhodnocovat potřeby rodiny jako celku, buď se zaměřovali na potřeby rodičů, nebo dětí. Hollandová (2004) v této souvislosti sumarizuje výstupy devíti studií, které se zaměřily na proces rozhodování sociálních pracovníků, a upozorňuje, že se shodovaly zejména v nálezu, že rozhodování sociálních pracovníků bylo ovlivňováno ideologií, hodnotami, nikoliv však poznatky. Tyto studie poukázaly, že sociální pracovníci soustředí svoji pozornost během posouzení na problém a ne situaci, v níž dítě žije. Reakcí na požadavek komplexnějšího posouzení byla tvorba tzv. Rámce pro posouzení (Department of Health, 2000).

Byrokratické trendy v posuzování životní situace dítěte a rodin se projevují zejména snahou manažerů sociálních služeb více předepisovat a kontrolovat posuzovací procedury. Proces byrokratizace postupů sociální práce je spojován s tzv. manažerismem konce dvacátého století, který se prosazuje také v oblasti sociálních služeb. Problematiku manažerismu vystihuje Musil (2004), který vysvětluje, že ideovým základem tohoto přístupu k sociálním službám je na jedné straně snaha přibližovat chod sociálních služeb podmínkám tržního fungování a na druhé straně víze, že pro uskutečnění tohoto (tržního) ideálu je potřeba zbavit sociální pracovníky možnosti rozhodovat o cílech služby. Místo toho mají sociální pracovníci nabízet „produkty“, které jsou předem definovány v podobě vymezených aktivit a služeb. Snaha nabízet dílčí produkty v oblasti sociálních služeb musí ovšem nezbytně omezovat schopnost sociálního pracovníka komplexně posoudit životní situaci klienta. Podle Watsona a Westové (2006) vede manažerismus a byro-

kratizace postupů posouzení k zanedbávání profesionální dovednosti a kompetence sociálního pracovníka a k přenášení rozhodovací pravomoci o službách a zdrojích na manažery. Musil (2004) popisuje důsledky morální paniky ohledně týrání dětí v Anglii v 80. letech, které se projeví nejenom zavedením byrokratizovaných forem posouzení a posunem cílů intervence od komplexní podpory rodiny směrem k užšímu zaměření na ochranu dětí. Je přitom patrné, že tento krok manažerů sociálních služeb zdánlivě reagoval jak na nejistotu sociálních pracovníků, tak i na potřebu veřejnosti věřit v dokonalost soukolí sociálního systému. Na druhou stranu někteří autoři (Hollandová 2004) považují za výhodu tohoto přístupu, že vede sociální pracovníky ke sběru informací systematickým a organizovaným způsobem. Umožňuje identifikovat nebezpečí a rizika, která jsou v posuzované rodině přítomná. V rámci byrokratizace postupů v oblasti ochrany dětí se dá také identifikovat pozitivní důraz na prevenci před léčením – více se hovoří o ochraně dětí před riziky.

Výše jsem upozornil na zjištění Hollandové, že rozhodování sociálních pracovníků je v procesu posouzení ovlivňováno ideologií, hodnotami, nikoliv však poznatky. Zdá se, že proces posouzení je ovlivňován mnoha aspekty, které je zapotřebí teprve rozkrýt. Byrokratická reglementace nepřináší užitek ve smyslu kvality posouzení. Je sice logickým krokem, který odpovídá popsaným charakteristikám institucí modernity, ale současně je lze vnímat jako nepřiměřenou reakci ve vztahu k rizikům, která sociální práce vnitřně (přirozeně vzato) obsahuje. Mnohem více adekvátní se jeví položit důraz na hledání profesně aplikovaného modelu posouzení, který pomůže sociálním pracovníkům čelit přirozenému zakotvení jejich pohledu v určitých rámcích. *To je úkol pro reflexivně orientované posouzení*, v němž sociální pracovníci tvořivě uplatňují teoretické myšlení. Nejde o zvyšování pocitu *jistoty*, že se v sociální práci dokážeme vyhnout všem chybám, nýbrž o uplatnění nároku reflexivity ve vztahu k sociálním pracovníkům. Popsané modely vyjma modelu orientovaného na širší sociální kontexty zůstávají krajně objektivistické a neusilují o adekvátní reflexi sociální (a tudíž konstruované) povahy problémů svých klientů. Krajně objektivistické stanovisko neumožňuje ani přiměřeně určit povahu problému, ani neumožňuje účelně kontrolovat předsudky a jiná neuvědomovaná východiska sociálních pracovníků.

Je posouzení věda, nebo umění?

Otázka, zda je sociální práce vědou, nebo uměním, je centrální i pro diskusi o pojetí procesu posouzení. Spor o povahu sociální práce je v literatuře o sociální práci dobře zmapován (Richmondová 1917; Reamer 1993; Munroová 1998; Levická 2002). Je přítomný v rané literatuře sociální práce a proniká až do současné debaty o sociální práci založené na důkazech²⁴ (Webb 2001). Do značné míry je paralelní s otázkou postoje k pojetí pravdy a argumentace v obou diskusích mají podobnou logiku. Obhájci objektivitě zdůrazňují vědeckou povahu sociální práce, zatímco stoupenci konstruktivismu mají blíže k argumentaci obhájců sociální práce jako umění.

Sociální práce je jedněmi nahlížena jako „umění“, protože vyžaduje velikou škálu osobních předpokladů a dovedností. V tomto pojetí se klade důraz především na schopnost porozumění potřebám druhých a na schopnost pomáhat lidem tak, aby neztratili schopnost pomáhat si vlastními silami (Navrátil 2001). Parker a Bradleyová (2007) uvádí, že v kontextu tohoto přístupu k sociální práci (jako umění) nemůže být posouzení striktně definováno a omezováno strukturovanými dotazníky, kontrolními seznamy, a ani nemůže být dokonce beze zbytku popsáno. Autoři dovozují, že posouzení je v takovém pojetí daleko více závislé na osobních schopnostech a dovednostech posuzovatele, které se získávají a rozvíjejí především letitou zkušeností. Parker a Bradleyová ovšem upozorňují, že problematickou stránkou posouzení chápaného jako umění je především to, že do značné míry ponechává posuzované na pospas kvalitám příslušného sociálního pracovníka, jeho specifickému přístupu a předpokladům. Takové posouzení podle nich neposkytuje systematický přístup k procesu a jeho kvalita vysoce koreluje s osobností sociálního pracovníka či specifikou příslušného týmu, který posouzení provádí.

Sociální práce je ovšem také „vědou“, neboť disponuje a dále vytváří teorie vysvětlující vznik a řešení individuálních, skupinových a komunitních problémů (Navrátil 2001). Ve vědeckém pojetí je posouzení přesným měřením a může být vykonáno postupnými kroky popsávanými v metodice sociální práce. Obdobných výsledků by měl

²⁴ Termín „sociální práce založená na důkazech“ je překladem termínu evidence based social work. Jedná se o jeden ze současných trendů v sociální práci, který zdůrazňuje roli empirických poznatků v sociální práci.

dosáhnout každý posuzující. Parker a Bradleyová (2007) konstatují, že tento model tíhne k redukci složitosti životních situací na průměrný standard a nedovoluje zachytit diverzitu rozmanitých zařízení sociálních služeb, kultur a interpretací.

Oba přístupy k sociální práci, tj. jako k vědě a k umění, nabízí celou řadu podnětných úvah o potřebných kvalitách sociálních pracovníků a jejich práce. Osobní předpoklady sociálního pracovníka, jeho talent, tvořivost se zdají být těžko postradatelným základem (podobně jako vloha k umění). Bez vzdělání a kultivace talentu však sociální pracovník nevystačí. Dnešní komplikované společenské poměry vyžadují odbornou přípravu nejvyšší kvality. Nejde jen o prosté vědomosti, jde o schopnost pracovat s informacemi a tvořivě uplatňování osvojených dovedností. V následujícím příkladu ilustruji aplikaci obou zmíněných představ o povaze sociální práce.

Obrázek 16: Sociální práce jako věda a umění

Honza kontaktoval organizaci, která se věnuje práci s osobami s duševním onemocněním. Nějakou dobu se totiž cítí v depresi, je bez zájmu a neschopen zvládnout svoji práci. Kontaktní pracovník se rozhodl, že provede posouzení jeho životní situace.	
Petr je sociální pracovník, který inklinuje k chápání sociální práce jako umění, hovořil s Honzou o jeho situaci volným a otevřeným způsobem. Na základě tohoto rozhovoru a na základě svých předchozích zkušeností rozhodl, že Honza má obtíže a že mu prospěje, pokud mu tým nabídne svoje služby.	Jana preferuje systematický vědecký přístup k posouzení. Její posouzení bere do úvahy rozsáhlou kategorii rizik a ohrožení, která byla validizována na skupině podobných osob. Výsledek posouzení, který má charakter číselného skóre, ukázal, že se Honza umístil pod prahem rizika, které by mu zajistilo přístup ke službám týmu. Jana proto Honzovi navrhla, aby se obrátil na jinou organizaci.

Parker a Bradleyová (2007) podporují integrovaný přístup, který v rámci posouzení čerpá z předností sociální práce obou typů (umění i věda). Do předpokladů kvalitního posouzení zahrnují osobní moudrost, dovednosti, uznání diverzity i systematicky aplikované znalosti. Podobně Clifford (1998) na tuto skutečnost upozornil, když popisoval vzájemnou propojenost různých aspektů posouzení. Podle něj se na posouzení životní situace podílejí vědecké, teoretické, umělecké, etické a tzv. praktické aspekty. Praktickými aspekty pak rozumí to, co je v komunitě sociálních pracovníků považováno za tradičně osvědčené a akceptovatelné.

Obrázek 17: Reflexivní přístup k posouzení

Sociální pracovník Lukáš využil své dřívější pracovní zkušenosti s lidmi v podobné situaci, jakou dnes řeší Honza. Vědomě konfrontoval tuto znalost s kritérii, která jsou stanovena pro nabídku, služby a použil také strukturovaný nástroj pro posouzení, který usnadňuje rozhodování. Ve výsledku může Lukáš nabídnout služby Honzovi odpovídající jeho potřebám. Rozdíl od postupu Jany byl zejména v tom, že použil kritéria jako instrumenty k práci, nikoliv jako závazné instrukce. Na rozdíl od Petra svoji zkušenost podrobil skrutinii výsledků objektivizovaných nástrojů. V jejich vzájemné interakci zformuloval svůj úsudek.

Lukášův způsob posouzení je „zárodečným“ východiskem *reflexivního* přístupu, který, jak se domnívám, umožňuje dialektické propojení obou úrovní lidského zacházení s pravdou. Oba postupy jsou postaveny proti sobě, aby mohly vést uvažování sociálního pracovníka. Ten po použití obou postupů informovaně volí způsob pomoci. Podobný přístup k posouzení doporučuje také Middletonová (1997). Popisuje posouzení z hlediska jeho praktické aplikace. Považuje posouzení za umění, ale definici má širší. Posouzení je podle ní:

... analytický proces, na jehož základě jsou realizována rozhodnutí. V kontextu sociálních služeb je východiskem pro plánování toho, co se má udělat, co se má zachovat a co se má zlepšit na situaci člověka... Posouzení zahrnuje sběr dat, interpretaci informací, jejímž cílem je porozumět osobě a jejich okolnostem; potřebnosti a uskutečnitelnosti změny i službám a zdrojům, které jsou nezbytné k jejímu ovlivnění (Middletonová 1997: 5).

Otázky různých forem a způsobů posouzení, a to včetně klíčového kritéria, zda je sociální práce tvůrčí, či spíše technickou aktivitou, jsou také předmětem dalších typologií a rozlišení.

Modely posuzování v praxi

Zatímco Hollandová (2004) popsala trendy posuzování na základě historických trendů, popisují někteří autoři různé typy posuzování podle jejich empirického výskytu v praxi sociálních pracovníků. Například David Harrison (1991) na základě výsledků svého šetření definoval tři

kognitivní modely, které ovlivňují způsob, jakým sociální pracovníci posuzují problémovou situaci klienta. První model označil Harrison jako *konvenční* (srovnávání a klasifikace). V něm je problémová situace klienta srovnávána sociálním pracovníkem s funkcí instituce a s vlastní zkušeností. Pro způsob práce s klientem jsou důležité precedenty. Tito sociální pracovníci jednají podle konvenčních, v organizaci zavedených postupů. Druhý model, který autor označil jako *strukturální*, je ovlivněn aplikací strukturální teorie. Problémová situace klienta je reinterpretována a vnímána spíše v sociálních kategoriích, v kontextu sociální sítě nebo komunity. Tito sociální pracovníci akcentují více sociální než psychologické souvislosti. V *heuristickém* modelu sociální pracovník hledá různé zdroje informací. Snaží se problémovou situaci vnímat v různých souvislostech (neopomijí např. morální dimenzi).

Zatímco konvenční model odpovídá prosté aplikaci institucionálních předpisů, strukturální model aplikaci (pouze) jedné teorie, heuristické pojetí se jeví zajímavé svojí kontextualitou. V jeho rámci sociální pracovník vystupuje jako tvůrčí profesionál, který *reflektuje* povahu situace klienta z řady úhlů. V tomto modelu lze opět hledat paralelu, která odpovídá způsobu posouzení, jež se v některých rysech přibližuje reflexivitě.

Hojně zmiňovaný pohled na modely posuzování přinesl Smale et al. (1993). Autorský tým rozlišil tři modely posouzení, které jsou popsány na úrovni interakce sociálního pracovníka s klientem. Jedná se o model dotazování, model procedurální a model výměnný. Elementární přístup k posouzení je označen v předložené typologii jako *model dotazování*. Přístupy vycházející z tohoto modelu kladou důraz na maximalizaci množství získaných informací standardizovaným způsobem. Model dotazování má charakter pokládání souboru standardních otázek „pasivnímu“ klientovi. Sociální pracovník je v roli experta, který je schopen interpretovat a analyzovat data s ohledem na potřeby. Tento model je spjat s filozofií profesionalismu, v níž moc je vlastněna sociálním pracovníkem, který definuje problém. V tomto modelu se omezuje zapojení klientů, a proto proces posouzení nemá přímé zmocňující působení (i když může být důsledkem intervence). Jak ale upozornili Watson a Westová (2006), může být tento model posouzení spojen s patologizací klienta, s tendencí orientovat se na jeho deficit, problémy a nedostatky. Model dotazování považují Milnerová a O'Byrne (2002) za redukcionistický. Problémy i jejich řešení spočívají

v jednotlivci a úkolem sociálního pracovníka je identifikovat problém a najít přiměřené zdroje nebo řešení. K dalším omezením tohoto přístupu patří podle nich předpoklad, že existuje jednoznačná pravda, kterou lze odhalit nashromážděním mnoha informací – podobně jako při policejním vyšetřování. Dalším problematickým předpokladem je představa, že sociální pracovník je expert, který prozkoumáním všech přítomných systémů může nalézt konečné (v zásadě jediné možné) řešení. Důsledkem takového přístupu může být oprese a oslabování schopnosti klienta zvládat problémy vlastními silami (Smale et al. 1993). Coulshedová a Ormeová (2006) uvádí, že model dotazování nemusí vést k negativním důsledkům vždy. Dotazování nemusí podle nich klienta nutně oslabovat. Podle nich je výsledek dotazování totiž neoddělitelně závislý na způsobu dotazování a také zacházení s informacemi. Předností modelu dotazování je, že díky důrazu na maximalizaci informací má sociální pracovník možnost získat široké spektrum možných perspektiv o situaci a také lepší pohled na možnosti zdrojů a prostředků pomoci. Někdy může tento model také dobře posloužit k triangulaci dat, v jejímž rámci jsou srovnávána a kombinována data z různých zdrojů. Důraz na rigoróznost postupu může pomoci sociálnímu pracovníkovi vystríhat se spoléhání na nevěrohodné a nedostatečné informace (informace z druhé ruky). Autorky rovněž podtrhují, že cílem systematického kladení otázek není dotazovaného obelstít či přistihnout, ale maximalizovat užitek intervence pro klienta.

Podstatou *procedurálního modelu* je kompletace různých seznamů a kontrolních listů, na jejichž základě má sociální pracovník zjistit, zda je klient oprávněným klientem služby organizace, v níž pracuje. Expertem je v tomto modelu osoba, která vytvořila formuláře. Role a hlavní úkol sociálního pracovníka je v procesu posouzení sesbírat informace. Tento model je kritizován za to, že ne zcela respektuje osobu klienta, nevěnuje pozornost jeho pocitům a postojům.²⁵ V *procedurálním mo-*

²⁵ K tomuto tématu doporučuji stať Mirky Nečasové Respekt ke klientům na praktickém příkladě kvality života seniorů v domově, která byla publikována v časopise Sociální práce/Sociální práca č. 4 v roce 2004. Rozvíjí koncept salutogeneze, podle kterého schopnost zvládat životní problémy souvisí s pocitem koherence, celistvosti a smysluplnosti. Jednou z jeho podmínek je podle ní právě možnost sebeřízení a kontroly nad vlastním životem. Procedurální přístup z tohoto hlediska vykresluje Nečasová jako zcela nepřiměřený. NEČASOVÁ, M. Respekt ke klientům na praktickém příkladě kvality života seniorů v domově. Sociální práce/Sociální práca, 2004, (4), 39–54.

delu se sociální pracovník stává nástrojem systému organizace, vykonává předdefinované operace. Procedurální modely vznikly převážně v souvislosti s tlakem administrativy a legislativy, které chtěly proces posouzení standardizovat a regulovat v souladu s potřebami správních organizací. V Anglii například podnítilo rozvoj těchto schémat v oblasti ochrany dětí vydání tzv. Oranžové knihy (DoH, 1998) a přijetí nového zákona o komunitní péči (Community Care Act). V některých případech jsou schémata posouzení ovšem aplikací výzkumných zjištění a nevznikají jen jako výsledek administrativního nařízení. Potřeba takových nástrojů je zdůvodňována snahou zlepšit praxi a reagovat na teoretické i praktické nedostatky a především zajistit konzistentní přístup k identifikaci potřeb klientů i způsobu jejich naplnění. Uplatňování procedurálního modelu v posouzení především znamená, že sociální pracovník provádí posouzení s pomocí předem vytvořených otázek a škál, které byly formulovány s cílem dosáhnout konzistence a komplexnosti shromážděných dat. Podle Coulshedové a Ormeové (2006) jsou takové systémy často rigidní a vyznačují se velkým množstvím formulářů, které je třeba během posouzení zkompletovat. V některých oblastech sociální práce jsou pak data vkládána do počítače, aby se usnadnil proces dokumentace získaných informací. V některých případech se ovšem ukazuje, že sběr dat se v těchto technizovaných formách stává samoučelným. Sám sběr dat je natolik náročný, že omezuje další aktivity sociálních pracovníků. Výzkum také prokázal, že se uplatňování tohoto přístupu k posouzení může stát jednosměrnou aktivitou. Způsob získávání informací je spíše veden potřebami pracovníka a jeho zaměstnavatele, a jak upozorňují Coulshedová a Ormeová (2006), posouzení pak může být provedeno bez jakéhokoliv pozitivního dopadu na posuzovaného.

Procedurální modely se do ochrany dětí začaly zavádět v Anglii koncem 80. let s cílem efektivně posoudit míru ohrožení dítěte nacházejícího se v komplikované rodinné situaci. První formát takového posouzení byl navržen v Oranžové knize (DoH, 1988), který poskytl jeho zdůvodnění a formuloval i konkrétní postupy provádění posouzení. Jeho snaha regulovat proces posouzení šla tak daleko, že určila i oblasti, kterých si má sociální pracovník všimnout, s kým má hovořit a jaké otázky klást, aby bylo možno shromáždit údaje, které umožní vyhodnotit, zda je dítě v riziku. Strukturovaný seznam témat, formulované otázky poskytl podle Hollandové (2004) zejména začínajícím

sociálním pracovníkům dobré východisko pro sběr velkého množství informací. Upozorňuje však, že provádění posouzení podle metodických příruček může podpořit technicky správné posuzovací aktivity, nepodporuje však reflexi sociálních pracovníků toho, co dělají a proč. Takový přístup nerozvíjí schopnost pracovníků reagovat na složité situace. Hollandová také upozorňuje, že neexistuje jednoduchý návod pro předvídání, syntetizování, nebo dokonce pochopení různorodé lidské zkušenosti.

Oranžová kniha byla koncem devadesátých let nahrazena propracovaným systémem s názvem Framework for Assessment of Children in Need and their Families (DoH, 1999). Rámec pro posouzení byl dále doplněn souborem dotazníků a škál (Cox a Bentovim 2000). Výsledkem použití těchto dotazníků mělo být skóre dítěte a jeho rodiny. Problematické je, že číselné skóre může vzbuzovat dojem jistoty a „tvrdosti“ změřeného posouzení. Ve skutečnosti však žádné posouzení nelze považovat za konečné a úplné. Vedle toho se ukazuje, že takto provedené posouzení nesměruje k tvorbě uceleného obrazu o situaci, ale spíše vypovídá jen o charakteristikách jeho fragmentů. Na základě částečných a nespojitých informací může snadno dojít k chybným závěrům i koncipované intervenci. Coulshedová a Ormeová (2006) v rámci své kritiky tohoto modelu upozorňují, že procedurální model podněcuje sbírání informací, které nejsou nebo nemusí být v přímé vazbě na problém, kvůli němuž klient vyhledal sociální služby. Za významný limit pak považují i to, že sociální pracovník zaměřuje svoji pozornost na sběr informací, nikoliv na osobu klienta, a že snaha o vyplnění dotazníků a formulářů může ovládnout komunikační prostor. Na druhé straně citované autorky připouštějí, že i při vědomí řady negativ je třeba uznat, že systematický sběr dat a jejich záznam je základem každého hodnověrného rozhodování sociálních pracovníků.

Smale et al. (1993) na základě kritiky dvou předešlých modelů navrhuje svoji alternativu, tzv. *výměnný model* posouzení, v němž jsou klienti vnímáni jako experti na vlastní potřeby, a očekává se proto jejich plnohodnotné zapojení do celého procesu posouzení. Výměnný model vychází z předpokladu, že klient je znalcem své vlastní životní situace. Vztah sociálního pracovníka a klienta má být takový, aby umožňoval klientovi identifikovat jeho schopnosti a zdroje, ale i slabiny a omezení. To má podporovat klienta, aby více kontroloval proces posouzení i zvládnutí potíží a dilemat, které ho přivedly do organizace poskytující

sociální služby. Smale et al. (1993) vysvětluje, že při účasti klienta v procesu posouzení však nejde „jen“ o otevřené sdílení informací s klienty. Daleko spíše jde o plnohodnotnou spolupráci rovnocenných „kolegů“. Kompetence sociálního pracovníka spočívá v jeho znalosti procesu řešení problémů, klient je znalcem svého problému. Cílem posouzení ve výměnném modelu je zapojit všechny zainteresované strany při hledání kompromisů v identifikaci potřeb i ve způsobu jejich naplnění. Ve výměnném modelu tedy sociální pracovník „nevytváří“ posouzení, pracovník spíše řídí proces, vyjednává dohodu o tom, kdo by měl udělat co a pro koho. Sociální pracovník přitom usiluje o zacílení procesu posouzení na *sociální situaci* spíše než na jednotlivce a uznává, že lidé vyhledávají sociální služby, protože jiné podpůrné systémy se možná zhroutily nebo nejsou dostupné. Předpokládá se, že každý jednotlivec, který je částí sociální sítě, by měl být zapojen do procesu posouzení, protože každá osoba může mít svůj specifický pohled na problém i na jeho řešení. Ve výměnném modelu nejsou navíc ostré hranice mezi posouzením a řízením péče. Je to spíše kontinuální proces, který by měl být realizován způsobem zmocňujícím účastníky procesu. Hlavní úkoly sociálního pracovníka v procesu posouzení ve výměnném modelu shrnuje Smale et al. (1993: 45) následujícím způsobem:

Obrázek 18: Výměnný model

• Podpora plné participace všech účastníků v procesu rozhodování.
• Tvorba celistvého posouzení sociální situace (nikoliv jen referovaného jednotlivce).
• Pomoc při navázání a udržení sítě vztahů, které budou základem potřebné péče.
• Facilitace vyjednávání o potřebách a možnostech.
• Posilování důvěry, aby mohlo dojít k plné participaci a otevřenému vyjednávání.
• Schopnost měnit přístup, když to vyžaduje vývoj situace.

Upraveno dle Smale et al. (1993: 45)

Aby mohli klienti efektivně participovat na procesu posouzení, je třeba věnovat pozornost podmínkám, které proces ovlivňují. Klienti sociálních služeb například potřebují přiměřené množství času pro promyšlení situace, pozornost je třeba věnovat srozumitelnosti informací, na jejichž základě se činí rozhodnutí, atp. Přestože klienti nemusí tedy být experty v jednotlivostech, klade výměnný model důraz na to,

aby byli rovnocennými účastníky procesu posouzení, kteří mohou v jeho průběhu i na jeho základě činit kvalifikovaná rozhodnutí.

Na základě kritického hodnocení výměnného modelu se rozvinul čtvrtý model posouzení, který Coulshedová a Ormeová (2006) označují jako *narativní*. Jeho odlišnosti od výměnného modelu jsou spíše dílčí, ale přesto jsou pozoruhodné. Týkají se zejména dvou bodů. V první řadě se v narativním přístupu předpokládá, že sociální pracovník disponuje určitou expertní znalostí. Sociální pracovník je chápán jako expert, protože do posouzení přináší znalost procesu řešení problémů. Klient však není ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi bez vlivu. V narativním modelu posouzení se totiž zdůrazňuje, že i klient je také vybaven celou řadou nezbytných znalostí a má v procesu posouzení klíčovou odpovědnost za rozhodování a podílí se také na celkovém výkladu posouzení. Dalším specifickým narativního přístupu k posouzení je podle Fookové (2002), že v centru pozornosti není prostá výměna či sdílení s klientem, nýbrž proces společného utváření příběhu (proto narativní přístup). Sociální pracovník a klient ovšem nemusí nutně najít shodu, podstatná je možnost vzájemné debaty a výměny názorů. Fooková se také zabývá způsobem metodického provedení posouzení. Kloní se k tomu, že královskou metodou posouzení je rozhovor. V jejím rámci nemají být příliš často kladeny otázky. Otázky doporučuje obejít například tím, že sociální pracovník po přivítání klienta vybidne „popovídejte mi o své zkušenosti“. To pomůže klienta vtáhnout do hovoru (volného povídání) a ne pohovoru či výslechu.

Parton a O'Byrne (2000) ovšem neodmítají v kontextu narativního posouzení možnost využití otázek. Navrhují tzv. škálovací archy pro různé situace. Škálovací archy mají posloužit k jinému účelu, než je obvyklé u klasických škálovacích technik. Jejich účelem není dospět k číselnému skóre, ale slouží pracovníkovi jako pomůcka pro vypracování reflektivního příběhu. Prostřednictvím příběhu, který vypráví klient, může pak sociální pracovník nahlédnout život klienta tak, jak jej vidí klient sám. Sociální pracovník je prostřednictvím vyprávění příběhu vtažen do konverzace, která není řízena teorií. Sama konverzace se stává (je) součástí příběhu.

Jak model výměny, tak i model narativní přináší pozoruhodná stanoviska pro provádění posouzení životní situace. Jejich silnou stránkou je respekt ke klientovi, který se projevuje ve zhodnocování klientovy zkušenosti. Oba modely posouzení akcentují proces oproti

výkonu posouzení, oba modely (i když každý jinak) potlačují expertní roli pracovníka. V modelu dotazování a v procedurálním modelu jsou vyzdvížena objektivizující (vědecká) stanoviska, v modelech výměn a narativním hledisku je akcentováno stanovisko konstruktivistické (sociální práce jako umění). Domnívám se, že teprve v jejich vzájemné kombinaci lze hledat reflexivně založený přístup k posouzení. Objektivizující přístup je cestou systematiky, konstruktivistické hledisko otevírá bránu kvalitě a hlubšímu porozumění. Žádný z uvažovaných modelů však přímo nereaguje na požadavek reflexivního využití teorie.

Posouzení jako jednorázová či průběžná aktivita

Parker a Bradleyová (2007) uvádí, že v sociální práci lze rozlišit dva základní typy posouzení s ohledem na jejich časování. První variantu označují jako průběžný či fluidní typ, druhý typ pak jako časově ohraničený či vztažený k problému. Mnozí autoři, kteří obhajují *fluidní posouzení*, tvrdí, že proces posouzení není ojedinělá událost, ale že se jedná o kontinuum aktivit v průběhu celé sociální intervence (Coulshedová a Ormeová 1998). V rámci tohoto přístupu se klade důraz na to, že se v lidském životě odehrávají průběžně změny, které mohou mít na situaci velký dopad, a to i s ohledem na to, jak je situace hodnocena sociálním pracovníkem i jak považuje za přiměřené na ni reagovat. Výhoda tohoto přístupu je v tom, že chápe sociální práci jako proces, ve kterém jsou posouzení a intervence vzájemně propojeny, a že chápe sociální práci jako dynamickou aktivitu, která se mění v čase. Pincus a Minahanová (1973) rozvíjí tento *procesní mód* k posouzení ve svém systémovém modelu sociální práce:

Proces posouzení ... pokračuje prostřednictvím plánovaného měnícího se procesu. Iničiální posouzení slouží jako projekt, který je v čase modifikován. Hypotézy jsou testovány za pomoci sběru nových dat a informací. Pracovník průběžně přehodnocuje povahu problému, potřebu dalších informací a efektivitu přístupů, které byly zvoleny k řešení (1973: 116).

Někteří autoři tvrdí, že v určitých případech sociální pracovníci nemusí pokračovat v realizaci posouzení v průběhu celé práce s kli-

entem (Clifford 1998). Časově nebo problémem vymezené posouzení předpokládá existenci jasných norem a standardů, na jejichž základě je posouzení možné provést. Tento druh posouzení má často obsahovat vyjádření o různých aspektech klientova života s ohledem na očekávané nebo akceptované způsoby zvládnání podobných situací v budoucnosti. Často se jedná o testování situace, události nebo individua v rámci specifické časové škály nebo periody života. Například Schavel a Drexlerová (2006) popisují takovou situaci v oblasti výběru žadatelů o náhradní rodinnou péči. Parker a Bradleyová (2007) upozorňují, že takové posouzení ovšem nevypovídá o jednotlivci, pouze o jeho určité vlastnosti v ohraničeném časovém výseku. Tento druh posouzení proto nemusí vyjadřovat plný a přesný obrázek o člověku a jeho situaci. V jiných podmínkách či v jiném čase by sociální pracovník mohl získat odlišnou představu. Parker a Bradleyová rovněž připomínají, že časově omezené posouzení bude spíše odrážet hodnoty těch, kteří posuzují, nikoliv těch, kteří jsou posuzováni.

Domnívám se, že *časování* je zásadní parametr procesu posouzení. Jeho jednorázové provedení nemůže být vnímáno jako adekvátní pohyblivému charakteru životní situace v pozdně moderní době. Jestliže jsem postuloval v prvních dvou kapitolách *reflexivitu* jako základní parametr životní situace, ať už v rovině cyklického přehodnocování událostí klientem, či jako stěžejní charakteristiku moderních institucí, v jejichž rámci se proces posouzení provádí, je její *jednorázovost* nepřiměřená a nezdůvodněná. V reflexivně pojímaném procesu posouzení lze ovšem uvažovat o sekvencích procesu, které v jeho celistvosti neruší dlouhodobě založenou úlohu sociálního pracovníka při výkonu posouzení.

Závěr

Sociální pracovníci se v pozdně moderní době ocitají ve dvojích kleštích. Především se zdá, že v rámci profese i mimo ni vzrůstá všeobecná citlivost vůči vlivu hodnot, zkušeností i profesní kultury na praxi sociálních pracovníků a ruku v ruce s tím se prohlubuje u sociálních pracovníků vědomí nejistoty při posuzování složitých životních situací (Whiteová 1997). V souvislosti s těmito akcenty narůstá tendence konceptualizovat posouzení jako *reflexivní proces*, který upřednostňuje po-

třebu hloubkového porozumění před technickým zmapováním (Schön 1983). Ferguson (2004) ale také popisuje, jak mediální kritika sociálních pracovníků kontroverzních případů v sociálně-právní ochraně dětí prohlubuje nesprávný předpoklad laické veřejnosti, že sociální pracovníci mohou vždy a za všech okolností jednoznačně posoudit veškeré okolnosti případu a navrhnout takové řešení, které povede k žádoucímu a uspokojivému výsledku pro všechny zúčastněné. Sám přitom konstatuje, že v řadě zkoumaných případů úmrtí dětí, které byly v evidenci sociálních pracovníků, prostě neexistují indicie nebo jsou nejasné či se zkrátka věci vyvinou proti veškerým předpokladům jinak.

Tento (pro někoho možná pesimistický) závěr ovšem nepovažuji za zdůvodnění ukončení snahy formulovat uspokojivé pojetí procesu posouzení, který je reflexivně citlivý. Je mnohem spíše jeho vlastním východiskem. Rizikový prostor pozdně moderní společnosti staví nárok formulace práce s klientem, která dokáže reflektovat složité podmínky života klientů. Dosavadní pokusy diskutované v této kapitole vyhovují jen částečně. Inspirující je jistě Harrisonův heuristický model (1991), Smaleův (1993) model výměn a také jeho revidovaná tzv. narativní verze. Přestože do procesu posouzení vnáší řadu aspektů, které lze považovat jako součást reflexivní představy o posouzení (snaha o porozumění životní situaci, důraz na partnerství s klientem, narativita aj.), neformulují reflexivitu jako základní požadavek procesu. V některých aspektech se dá identifikovat i poloha krajního subjektivismu, kterou podobně jako krajní objektivismus vnímám jako neslučitelný s reflexivní pozicí.

Reflexivita je pojem, který jsem doposud odvozoval zejména z diskuse o povaze pozdní modernity. Reflexivita byla v tomto kontextu charakterizována jako permanentní připravenost přezkoumávat veškeré aspekty sociálního života ve světle nových informací. V sociálním životě je jejím důsledkem přehodnocování sociální praxe jako konkrétního způsobu jednání jednotlivce či skupin. V následující kapitole se však zaměřím na podrobné vyhodnocení pojmu reflexivity, jak se s ním můžeme setkat v teoretické literatuře související se sociální prací, abychom jej mohli hlouběji integrovat do diskuse o procesu posouzení.

KAPITOLA 6

REFLEXIVITA²⁶ V POSOUZENÍ A V SOCIÁLNÍ PRÁCI

PAVEL NAVRÁTIL

Úvod

V soudobé profesní a zejména anglosaské literatuře se masivně uplatňují adjektiva *reflexivní*, *reflektivní* a *kritický* pro označení různých stránek nového, komplexnějšího a především senzitivnějšího přístupu k posouzení životní situace i k celé praxi sociálních pracovníků (*reflektivní praxe*). Ne vždy jednotliví autoři pojmy explicitně definují, a nabízí se tak otázka, zda v koncepcích různých autorů představují reflexivita, reflektivita, kritická reflektivita a kritická reflexivita identické modely teorie a praxe sociální práce, či zda a jak se odlišují.

Zdá se, že v sociální práci jsou pojmy reflexe, reflektování apod. využívány zejména v kontextu narůstajícího vědomí nejistoty a nejednoznačnosti postmoderního člověka vrženého do světa mnoha příležitostí a rizik (Bauman 1995; Giddens 2003) a z nich vyplývajících „rozostřených“ profesních souřadnic, které dříve normativně ohraničovaly praxi sociálních pracovníků (Musil 2004; Musil a Šrajcr 2008; Navrátil 2005). Sociální pracovníci se obracejí k reflexi vlastní osobnosti, praxe i společenských konvencí jako k nástroji, který je prostředkem zpětné vazby a který v „rozmazaných“ (Musil a Šrajcr 2008) konturách profese i spo-

²⁶ Klimešův Slovník cizích slov (KLIMEŠ, L. *Slovník cizích slov*. Praha: SPN, 1985, 816 p. ISBN 14-621-85) vykládá *reflexi* (1) jako přemýšlení, přemítání, uvažování, rozjímání, úvahu; (2) jako vědění, které má rozum sám o sobě, o vlastních psychických aktech a případně jako proces tohoto sebepoznávání a (3) jako méně častý význam tohoto slova pak uvádí také fyziologický reflex či fyzikální odraz. Přídavné jméno *reflexivní* chápe Klimeš jako termín, který popisuje to, co souvisí s reflexí, co je na reflexi založené. Ve vztahu k pojmu reflexivní uvádí termíny přemýšlivý, rozjímavý či obsahující intelektuální a úvahové prvky. Opět uvádí rovněž možnou terminologickou vazbu na reflex jako fyziologický jev. Termín reflexe ovšem můžeme nalézt také v díle řady filozofů, jejichž přístupy k tomuto konceptu byly rozmanité.

lečnosti pomáhá formovat určitou perspektivu, jak myslet a pracovat. Přesto se zdá, že přes tento jednotící prvek jsou i při zběžném pohledu rozeznatelné mezi jednotlivými autory a autorkami rozdílné akcenty, či dokonce principiálně odlišné výklady. V některých případech je tak reflexivita chápána jako *dovednost*, s jejíž pomocí člověk *rozhoduje a volí* svoji trajektorii života ve fluidních podmínkách postmodernity, která je v tomto kontextu interpretována jako sféra příležitostí pro osvobození a realizaci životních hodnot na jedné straně a na druhé straně jako potenciální zdroj oprese klientů či občanů (Ferguson 2003a). Další skupina autorů chápe reflexivitu jako praxi sociálního pracovníka, která oceňuje a zahrnuje *praktickou moudrost* a vzdoruje instrumentalizaci a technicistnímu tlaku na byrokratizaci sociální práce (např. Parton a O'Byrne 2000a). V tomto kontextu pak autoři pracují s tezí, že praxe je bohatým a cenným zdrojem poznání v sociální práci, který je užitečným a významným rozšířením či doplněním formálních teorií (Navrátil a Šišláková 2007; Sheppard et al. 2000). Další podstatná skupina autorů ovšem reflexivitu zmiňuje i v souvislosti s procesem *analýzy utváření poznatků s důrazem na otázky moci*, která se uplatňuje při tvorbě a aplikaci profesních znalostí (např. Taylorová a Whiteová 2000). Musil (2004) formuluje teorii reflexivní praxe, v níž je sociální pracovník schopen vnímat a řešit *dilematické situace*, které doléhají na pracovníka v mnoha úrovních jeho praxe, přičemž za jádro reflexivního přístupu vymezuje schopnost pracovníka zacházet s jedinečností klienta v komplexitě jeho situace. V této kapitole se věnuji pojmům reflexivita, reflektivita a usiluji o jejich utřídění a vzájemné vymezení a případně o určení a pochopení jednotlivých variant pohledů na reflexivitu a reflektivitu. *V první části textu se věnuji reflektivě a jejímu základnímu srovnání s termínem reflexivity, v druhé části textu pak zkoumám reflexivitu jako svěbytný přístup k poznání a praxi sociálních pracovníků a zkoumám její jednotlivé varianty.*

(Kritické) reflektování versus reflexe

Pojmy *reflexivní, reflektivní a kriticky reflexivní* nebo *kriticky reflektivní* jsou často používány jako zástupné, ačkoliv se zdá, že přinejmenším v některých souvislostech a u různých autorů vyjadřují odlišné obsahy. Například Payne (2005) konstatuje, že reflexivita a (kritické) reflek-

tování jsou dvě základní a odlišná pojetí přístupu k poznání a praxi sociálních pracovníků. Uvádí, že se jako samostatné přístupy v sociální práci vykrystalizovaly v 90. letech 20. století a na počátku 21. století.

Pokud hledáme distinkci reflektivního a reflexivního myšlení, nelze opominout práce Chrise Argyrise a Donalda Schöna, kteří pojem *reflexe* významně rozpracovali a otevřeli světu pomáhajících profesí. Schönova kniha *The reflective practitioner* (Schön 1983) a v ní formulované koncepty *reflexe-po-jednání* (reflection-on-action) a *reflexe-při-jednání* (reflection-in-action) významně napomohly kultivovat představy o způsobech, kterými profesionálové používají a vytváří poznatky při práci s lidmi. Zatímco koncept reflexe-po-jednání je spjat s termínem reflektování, reflexe-při-jednání je ve vazbě na koncept reflexivity.

Východiskem Schönovy práce je kritika *technické racionality* jako strategie, kterou považuje v pomáhajících profesích za nepřiměřenou, protože pomáhající profesionál nepracuje s věcmi (objekty), nýbrž s lidmi (subjekty). Právě model technické racionality produkuje a přehodnocuje poznatky prostřednictvím *reflexe-po-jednání*. Reflexe-po-jednání má vést k vytvoření souboru prověřených, objektivních znalostí, které lze standardně využívat v obdobných situacích a případech. Reflexe-po-jednání je jednorázová aktivita, která následuje až po setkání s klientem či po jiné praktické aktivitě. Reflexe zkušeností, jejich cílené zvědomování a průběžné chápání opakujících se jevů a určitých obecných zákonitostí vedou k tomu, že pracovník si má osvojit lepší znalosti. Pracovník může pro tento účel vést například deník vlastních zkušeností, hovořit o svých zážitcích a názorech se supervizorem. V procesu reflektování-po-jednání pracovník zkoumá, proč jednal, jak jednal, co se v procesu stalo, a zvažuje budoucí strategii jednání. Na základě explicitně vyjadřovaných a uvědomovaných poznatků si pak pracovník vytváří vzorce, modely, příklady, obrazy, které mu napříště usnadní vhléd do situace a nabídnou i možné postupy v jeho práci. Z tohoto *repertoáru* dílčích možností i propracovaných strategií řešení komplexních životních situací pak pracovník vybírá vzhledem k aktuální situaci a jejímu kontextu přiměřený postup. Technická racionalita vychází podle Schöna z pozitivistických představ o poznání a je podle něj odrazem paradigmatu, které nedokázalo vyřešit dilema rigoróznosti a relevantnosti, kterému čelí profesionálové v pomáhajících profesích. Schön nahlíží na reflexi-po-jednání v pomáhajících profesích jako na nedostatečnou a hledá její doplnění či překonání.

Jako alternativní přístup v pomáhající profesi navrhuje Donald Schön (1983) způsob reflexe, v níž je poznání vnitřní a neoddělitelnou součástí praxe. *Reflexe-při-jednání* (reflection-in-action) je koncept, který vyjadřuje snahu sledovat průběžně, během celého jednání prožitky, pocity i koncepty a teorie, které aktuální jednání ovlivňují. Reflexi-při-jednání nahlíží Schön jako tvůrčí proces, který umožňuje sociálnímu pracovníkovi získat situační pohled, na jehož základě může jednat během průběžně se vyvíjející situace. Schön vyvrací obavu, že reflexe-při-jednání spustí nekonečné reflektování. Vysvětluje, že tato obava je odvozena od umělého rozlišení *myšlení a jednání*, z představ, že myšlení je jen přípravou na jednání a jednání že je jen implementací myšlení. Schön ovšem tvrdí, že myšlení a jednání jsou komplementární.

V rámci praxe zažívá sociální pracovník přirozeně situace, které ho překvapují, matou, jsou nejisté či jedinečné. To v kontextu reflexe-při-jednání nevadí, protože průběžné reflektování umožňuje integrovat nejistotu i konstantní změnu jako součást pomáhajícího procesu. Sociální pracovník reflektuje ale nejen měnící se situaci, nýbrž zaměřuje se i na své předporozumění, které je součástí jeho myšlení a chování. Reflexe-při-jednání také přispívá podle Schöna k integraci teorie s praxí. Když se sociální pracovník setkává se situací, nevnímá ji „čistě“, nýbrž má k dispozici předchozí zkušenosti a své referenční (hodnotové, teoretické) rámce. Schön věří, že sociální pracovníci jsou schopni využít své vědomosti, zažité postupy a v průběhu práce s klientem mohou využívat části teorií, které se vynořují z paměti. V případech, kdy se sociální pracovník setkává s novou situací, má provádět *praktické experimenty*, které slouží k vytvoření nového porozumění i nového způsobu, jak situaci prakticky zvládnout. Podle Schöna sociální pracovník nemůže disponovat plným porozuměním životní situace klienta ještě před tím, než jedná. Touto koncepcí Schön odmítl nadřazenost akademických forem poznání a možnost jejich neproblematické aplikace v praxi. Sociální pracovník má opatrně „zkoumat situaci bojem“, aby předešel předsudkům či nereflektované aplikaci poznatků. Tak si pracovník ověřuje své teorie či koncepty, a to mu dále umožňuje formovat nové reakce či intervence.

Reflexivitu a reflexivitu srovnává explicitně také Jane Fooková (2002) a upozorňuje na odlišné diskurzy, z nichž tyto pojmy vzešly. Zatímco reflektivita je podle Fookové spjata spíše s disciplínami, jako je management a strojírenství, reflexivita byla formulována v diskurzu

sociálních věd jako klíčová výzkumná dovednost a je spjata s kvalitativními a zejména pak etnografickými výzkumy. Reflektivita vychází podle Fookové (1999) z pozitivistické tradice a jejím smyslem je generování objektivní teorie, která má být deduktivně aplikována v praxi. Reflektivita byla v sociální práci spjata spíše se snahou sociálního pracovníka distancovat se od svých zkušeností i pocitů a se snahou o dosažení objektivního přístupu k praxi. Reflektování má sloužit také k odkrývání rozporu mezi formální teorií a praxí sociálního pracovníka. Proces reflektování zde slouží k popírání praktické moudrosti sociálních pracovníků, která vzniká induktivně každodenní praxí. Reflexivita je naopak spjata s pozdně moderní kritikou objektivismu a více si cení praxe sociálních pracovníků (i jako poznávacího procesu). Fooková (2002) také uvádí, že reflektivita je více ve vztahu k procesu reflektování praxe, zatímco reflexivita charakterizuje schopnost sociálního pracovníka vnímat a hodnotit vlastní vliv na výzkumnou či praktickou činnost. Fooková také vysvětluje, že reflektivita se týká především snahy pochopit, jak věci fungují, kdežto reflexivita spočívá ve snaze do uvažování o klientově životní situaci vnést co nejvíce různých perspektiv a náhledů.

Situaci poněkud znepréhledňuje to, že se vedle či spolu s pojmy reflexe a reflektování ovšem objevuje ještě adjektivum *kritický*. Toto označení pak podle Fookové (2002) v kontextu reflektivity i reflexivity především zdůrazňuje snahu zpochybňovat přítomné mocenské vztahy jako jedinou a nejlepší možnost uspořádání sociálních vztahů. V tomto smyslu lze říci, že kritické reflektování i kritická reflexe mají společnou *sociálně emancipační rovinu*. Reflexivní i reflektivní „kritičnost“ má povzbuzovat sociálního pracovníka, aby zpochybňoval nezbytnost a definitivnost stávajícího sociálního řádu, o jehož větší spravedlnost má sociální pracovník usilovat. Kritické reflektování je podle Fookové (1999) i v dalších rovinách blízké kritické reflexivitě, kterou detailněji charakterizují v následujícím textu (viz reflexivita jako kritika poznání). Kritické reflektování například podporuje kritický postoj sociálního pracovníka ke způsobu, jak jsou utvářeny poznatky, jak do poznávacího procesu vstupují mocenské vlivy a také s jakými důsledky. Snaha prosazovat rovnost se promítá například do vztahu k akademickému výzkumu, jehož poznávací dominanci chce kriticky reflektující sociální pracovník vyvažovat induktivní tvorbou teorie na základě své praxe. Na rozdíl od kritického reflektování kritická reflexe

respektuje praktickou moudrost a očekává, že na jejím základě mohou a mají vznikat teorie. Kritické reflektování je možné chápat jako dovednost, která umožňuje zkoumat vlastní praxi (Fooková 1999).

Payne (2005) se pokouší ilustrovat rozlišení reflexe, reflektování a kritického aspektu reflexivity/reflektivity v procesu posouzení na kauzistice muže umírajícího v důsledku smrtelné choroby, který začal teprve v nedávné době obviňovat svoji manželku za různé problémy v jejich manželství.

Obrázek 19: Srovnání reflektivního, reflexivního a kritického myšlení v příkladu

<p><i>Reflektivní myšlení</i> bude spočívat ve snaze porozumět příčinám této změny a bude zahrnovat rozhovory o těchto možných příčinách s mužem. Sociální pracovník provádí své posouzení situace a svá zjištění diskutuje s mužem.</p>	<p><i>Reflexivní myšlení</i> bude vycházet z toho, že další členové rodiny (dcera, syn, manželka) vnímají mužovo chování ze své perspektivy a že bude účelné tyto různé pohledy s mužem diskutovat. Sociální pracovník proto vytvoří prostor pro vyjádření pohledu všech členů rodiny a diskutuje je s mužem.</p>	<p><i>Kritické myšlení</i> zde vychází z teze, že muž si v dané situaci možná není vědom změn v sociálních vztazích generového charakteru a že některé formy chování již nejsou akceptovatelné. Sociální pracovník bude usilovat o to, aby muž sociální změny akceptoval a domluvil se s ženou na akceptovatelném uspořádání vztahu.</p>
--	---	--

Zdroj: upraveno dle Payne (2005)

Klíčový rozdíl mezi kritickou reflexivitou a kritickým reflektováním je patrně v gnozeologickém základě. Ten se projevuje také v tom, že kritické reflektování má směřovat k tvorbě obecně platné teorie. Kritické reflektování podobně jako reflektování staví na předpokladu objektivity, který sociálního pracovníka opravňuje k budování obecně platné teorie (byť induktivní cestou). Objektivitu ovšem kritická reflexivita odmítá a předpokládá, že individuální a hloubkový vhled sociálního pracovníka do aktuální životní situace klienta nemusí být zobecnitelný. Rozdíl mezi kritickou reflexivitou a kritickým reflektováním spatřují D'Cruzová et al. (2007) dále v časování. Zatímco kritická reflexivita je průběžným procesem, kritické reflektování je podle nich spíše jednorázové, které se uskutečňuje jako hodnocení po provedené intervenci nebo její ucelené části. Srovnání vybraných charakteristik reflektivního a reflexivního přístupu prezentují na následujícím obrázku.

Obrázek 20: Srovnání reflektivního, reflexivního a kritického myšlení

	Reflektivní	Reflexivní
Diskurzivní původ	Management a strojírenství	Sociální vědy
Povaha sociální reality	Objektivní	Konstruovaná
Cíl poznání	Tvorba objektivní teorie	Hlubkové porozumění individuálnímu
Účel reflektování/reflexe	Technicky pochopit a zlepšit praxi	Kultivace osobnosti, rozšiřování vědomí vlastního vlivu na probíhající procesy
Přístup k praxi	Vypracování a uplatnění jednoho „správného“ modelu o tom, jak se věci dějí a jak mají být ovlivněny	Hledání různých perspektiv, výkladů i cest řešení
Časování	Po uskutečnění práce s klientem či jeho ucelené části	V průběhu práce s klientem
Kritický aspekt	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kritické zaměření na technicky správnou praxi 2) Zpochybnění nezbytnosti aktuálního sociálního uspořádání (s důrazem na rovnost) 3) Zájem o to, jak do procesu vstupují mocenské vlivy a také s jakými důsledky 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kritické zaměření na stereotypy, předsudky, moc 2) Zpochybnění nezbytnosti aktuálního sociálního uspořádání (s důrazem na rovnost) 3) Zájem o to, jak do procesu vstupují mocenské vlivy a také s jakými důsledky

Je zajímavé, že přestože Fooková (2002) rozlišuje významy pojmu reflexivní a reflektivní, navrhuje používat pojmy komplementárně s tím, že *reflexivní postoj* podporuje *reflektování praxe*. Reflexivní postoj je v její představě zjednodušeně spíše určitou dispozicí k reflexivitě, zatímco reflektování je spíše proces přezkoumávání praxe. Tímto svým krokem Fooková oba pojmy propojuje a činí je z hlediska praxe součástí jednoho celku. Možností propojení reflektivity i reflexivity se budu zabývat později v třetí části této kapitoly. Protože pojem reflexivity se na základě provedeného srovnání jeví jako příhodnější pro sociální práci, budu se jím dále zabývat podrobněji a v následujícím textu uvedu různá pojetí reflexivity a zaměřím se na identifikaci *subtypů reflexivity* s cílem popsat jejich stěžejní charakteristiky.

Reflexivita

D'Cruzová et al. (2007) analýzou současné anglosaské literatury identifikovala tři typy reflexivity. První typ reflexivity se váže na teorii pozdně moderní společnosti, jak jsem ji představil v úvodní kapitole, a zahrnuje reflexivitu jednotlivce, který v rizikových podmínkách nestabilního sociálního světa utváří své individualizované projekty. Reflexivitou se zde rozumí schopnost osoby tyto projekty utvářet a žít. Sociální pracovník v tomto typu reflexivní praxe usiluje o podporu klienta v jeho životním rozhodování. Druhý typ reflexivity vyjadřuje kritické hodnocení utváření a využívání profesních znalostí. V centru tohoto typu reflexivity stojí problematika moci, která je chápána jako klíčový kontext vzniku poznatků. Reflexivní pracovník v tomto módu zvažuje, zda a jak poznatky či způsob, jak jsou utvářeny, konzervují určité společenské vztahy i s jejich mocenským uspořádáním. Třetí typ reflexivity je podobně jako druhý typ citlivý na faktory, které ovlivňují tvorbu vědění. Jeho specifikem je však zájem o vztah mezi myšlením a emocemi. Sociální pracovník bude v této variantě reflexivity projevoval zájem o své emoční reakce a jejich okolnosti, případně důsledky. Vedle těchto typů reflexivity lze u jiných autorů nalézt důrazy na jiné charakteristiky reflexivity a rovněž se objevuje tendence reflexivitu chápat jako průmět všech charakteristik.

Reflexivita jako tvorba životních projektů

První typ reflexivity je spjat s konceptualizací pozdně moderní společnosti a důsledků, které život v pozdně moderní společnosti přináší jednotlivci (Beck 2004; Chytil 2007; Ferguson 2001; Giddens 2003). Protože jsem problematice pozdně moderní společnosti a jejích důsledků pro sociální práci věnoval celou první kapitolu, nebudu se jimi nyní zabývat a zaměřím se pouze na rekapitulaci pojmu reflexivita v kontextu pozdní modernity.

Ferguson (2003a) charakterizuje reflexivitu jako schopnost člověka (1) jednat ve světě, (2) kriticky reflektovat své jednání a (3) být otevřený k přehodnocení jednání i osobní identity. Jádrem tohoto pojetí reflexivity je schopnost jednotlivce reflektovat životní situaci, na jejím základě provádět závažná rozhodování a uskutečňovat *životní projekty*. Reflexivitou se tak mj. rozumí schopnost jednotlivce formovat vlastní

identitu mezi možnostmi i riziky, která jsou přítomná v jeho životě. Základním teoretickým předpokladem pozdně moderní interpretace reflexivity je představa, že sociální a kulturní změny vedly v pozdně moderní společnosti ke krizi osobní identity. Jednotlivci se nacházejí ve stavu permanentního hledání (reflektování), protože zjistili, že poznání nemá žádný pevný základ (například náboženský) a že život není určený teleologickým cílem (Bauman 1995; Beck a Beck-Gernsheim 1996; Ferguson 2004; Giddens 2003).

Reflexivita je v tomto kontextu chápána jako individuální reakce na životní situaci v kontextu seberozvoje v prostoru otevřených možností, které má člověk k dispozici pro formování svých individualizovaných *životních projektů*. Reflexivitě tohoto typu tak lze porozumět jako sebedefiničnímu procesu, který má charakter monitorování a vyhodnocování psychologických, sociálních a dalších (zejména biologických, ekonomických) podmínek v referenci na možné trajektorie života. Být reflexivním v pozdně moderním étosu znamená především zaujmout aktivní a kreativní postoj k vlastnímu životu, v němž osoba usiluje o sebeurčení, tj. autentických životních projektů (Elliott 2001).

D'Cruzová et al. (2007) upozorňují, že někteří lidé nemají dostatek zdrojů a postrádají dovednosti, které souvisí s reflexivitou životního plánování. Sociální pracovník pak naplňuje svoji roli tím, že podporuje rozvoj *rozhodovací reflexivity* jednotlivců tak, aby byli schopni prostřednictvím práce s informacemi a rozhodovacích procesů svobodněji utvářet své životní projekty. Z tohoto pohledu je reflexivita prostředkem sebeurčení, seberozvoje a osvobození. Na druhé straně se ovšem může zdát, že Giddensova definice reflexivity, jako schopnosti rozhodovat se, vede k důrazu na odpovědnost jednotlivce za „špatná“ rozhodnutí a za problémy, které ho mohou potkat. Tím mohou být sociální problémy individualizovány, ačkoli řada z nich může vznikat ve vztahu k širšímu sociálnímu prostředí.

Reflexivita jako kritika poznání

Toto pojetí reflexivity je primárně spojeno s rozvojem kvalitativních výzkumných metod. Reflexivita zde v zásadě znamená cyklické a otevřené promýšlení dopadů toho, co pozorujeme, na naše myšlení a skrze ně také na naše výzkumné či praktické jednání. Reflexivita je nahlížena

jako prostředek kontroly procesu poznávání, který je hodnocen jako implicitně ambivalentní a nejednoznačný. D'Cruzová et al. (2007) upozorňují, že v tomto módu je reflexivita nástrojem kritického hodnocení profesní praxe s důrazem na to, (1) jakým způsobem se utváří poznatky a (2) jaký vliv na jejich tvorbu mají mocenské souvislosti. Podle Taylorové a Whiteové (2000) pak podobně reflexivita znamená ochotu podrobit vlastní myšlení i praxi analýze, přičemž do jejího centra vstupuje rovněž i to, jak se mocenské vztahy podílejí v průběhu práce s klientem na formaci myšlení.

Toto pojetí reflexivity se vyvíjelo v kontextu různých tradic kvalitativního výzkumu. Koncept reflexivity zde předpokládá mnohočetné vazby mezi mocí a poznáním. Payne (2005) například popisuje zájem feministických výzkumníků a výzkumnic o nerovnováhu moci mezi výzkumníkem a zkoumanými osobami. Tradiční – objektivistický výzkum, jak jsem již popisoval jinde, předpokládal neutralitu a odstup výzkumníka, který pozoruje sociální dění (jakoby) zvnějšku. Feministická kritika ovšem poukazovala na to, že výzkumník se nemůže jednoduše oprostít od svých předpokladů, kulturního zakotvení a sociálních konstruktů. Feministicky orientovaní výzkumníci se proto začali zajímat o procesy, které doprovázejí tvorbu poznatků. Debata o objektivitě poznatků byla nahrazena úvahami o mechanismech, kterými je poznání výzkumníky, zkoumanými osobami a dalšími významnými účastníky sociálně konstruováno. Místo distance a neutrality tito výzkumníci formulovali právě reflexivitu jako prostředek, s jehož pomocí má být dosaženo eticky a intelektuálně spolehlivého výzkumu. Významná pozornost je věnována výzkumníkovi a jeho roli ve výzkumu. Zvažují se východiska i důsledky, které může mít volba metodologie, způsob vedení dokumentace, analýza na proces konstrukce poznání. Podle Creeové a Davisové (2007) podobně uvažovali i sociální vědci z jiných oblastí výzkumu (vedle feministické problematiky také výzkumy zdravotně postižených, etnických menšin aj.) a začala se utvářet tradice participativního výzkumu, v němž zkoumaní (informanti) hrají daleko aktivnější roli. Ta jim umožňuje získat lepší kontrolu nad procesem, který již není podřízen exkluzivní expertní znalosti. Jejich zapojení se váže na všechny významné aspekty výzkumu, mohou se podílet na formulaci cíle, sběru dat, analýze i na rozšiřování výsledků.

Taylorová a Whiteová (2000) uvádí, že reflexivita je v rámci výzkumného procesu chápána jako způsob, který umožňuje vyjádřit, a tím pádem také uznat a prozkoumat skryté předpoklady a tzv. tacit knowledge, tj. nereflektované poznatky. D’Cruzová et al. (2007) poukazují, že ve vztahu k reflexivitě je od sociálního výzkumu jen malá vzdálenost k praxi sociální práce. Procesy interakce sociálního pracovníka a klienta, skrze které je konstruována znalost situace, mají být nahlíženy i v kontextu moci. Reflexivita je v rámci této perspektivy chápána jako schopnost sociálního pracovníka monitorovat vlastní praxi a v jejím rámci specificky proces tvorby poznatků a mocenské aspekty vztahu s klientem. Reflexivita je zde formulována jako způsob, kterým lze zpochybnit samozřejmé představy, kulturní artefakty a formy myšlení, které tvoří zázemí praxe sociálního pracovníka.

Payne (2005) používá pro označení této formy reflexivity termín kritické myšlení, který ovšem Jane Fooková (2002) používá pro označení dílčího aspektu myšlení sociálního pracovníka. Abych předešel terminologickému zmatení, budu používat pro kritickou tradici reflexivity termín kritická reflexivita. *Kritická reflexivita* se podle Brechinové et al. (2000) opírá především o dva základní principy. Primárním axiomem je podle těchto autorů akcent na rovné rozložení moci a druhý axiom se týká schopnosti nespolehat na obvyklé kulturní a sociální předpoklady. Fooková (2002) komplementárně definuje kritickou reflexivitu jako úsilí nahlížet přítomné mocenské vztahy jako jednu z mnoha (více či méně otevřených) možností, jak uspořádat sociální vztahy při současné snaze o uskutečnění sociální změny ve prospěch rovnosti.

Otázkou samozřejmě je, jak mohou sociální pracovníci kritickou reflexivitu praktikovat. Například Malcolm Payne (1997) navrhl sadu „analytických procedur“, které mohou podpořit kritickou reflexivitu v praxi sociálního pracovníka. Uplatnění jedné procedury nebo i několika z nich může sociálnímu pracovníkovi pomoci nahlížet na životní situaci z různých úhlů. Charakteristiky jednotlivých procedur jsou obsaženy na obrázku 21.

Obrázek 21: Kritické myšlení

Analytická operace	Vysvětlení
Dichotomizace	Řada situací implikuje vazbu na kognitivní nebo hodnotová opozita. Může být ilustrativní tato opozita identifikovat a vysvětlit si je. Jestliže klient například hovoří o tom, že vše musí zařídit sám, můžeme si klást otázku, jaké kognitivní pravidlo ho k tomuto závěru vede a kvůli jaké klientově hodnotě není možné, aby určité věci řešil někdo jiný. Dichotomizace může být použita i v obecnějším smyslu jako hledání opozita k jakémukoliv aspektu situace.
Analýza moci	Může být velmi užitečné provést analýzu, jakým způsobem je klientova životní situace zatížena mocenskými aspekty (např. ve vztahu klienta a sociálního pracovníka). Podle Payna je užitečné nahlédnout na situaci setkání sociálního pracovníka a klienta jako na výsledek určitých politických procesů (například výsledek politické definice určitého sociálního problému).
Racionálně- -emotivní přístup	Některé teorie zdůrazňují racionální, jiné naopak emocionální prvky motivace lidského chování. Může být ku prospěchu posouzení zvažovat i druhou složku motivace či chování, která v prvotní teorii není zdůrazněna. Ačkoliv se nám může zdát, že určitý problém je vysvětlitelný na bázi racionální a řešitelný například úkolově orientovaným přístupem, KBT apod., může být užitečné položit si také otázku, s jakými emocemi je situace doprovázena. Tento přístup je zvláštní případ <i>dichotomizačního</i> uvažování.
Paradigmatický přístup	Každé ze tří paradigmat definovaných Paynem (1997) reprezentuje určitý pohled na práci s klientem. V sociálně-právním modelu sociální pracovník pomáhá klientovi přizpůsobit se společenským poměrům, v reformním paradigmatu se pokouší měnit situaci a v terapeutickém podporuje klienta v jeho osobním rozvoji. Je výhodné naučit se klást si otázku, proč jsem zvolil tento přístup a zda by nebylo prospěšné volit jiné paradigmatické východisko.

Upraveno podle Payna (1997)

Payne (2005) analyzuje kritickou reflexivitu a uvádí její souhrnné charakteristiky, které propojují mnohé z toho, co jsem prezentoval v kontextu prací různých autorů. Podle Payna se kritická reflexivita projevuje v praxi jako:

- snaha chápat nejistotu jako příležitost ke kreativní praxi;
- snaha rozšiřovat osobní zmocnění klienta prostřednictvím kolektivních vztahů a sociální změny;

- reflektování zacházení s mocí při práci s jazykem;
- reflektování mocenských vztahů;
- reflektování otázek ve vztahu k ideologii, na které je konkrétní služba založena;
- uplatňování rozmanitých perspektiv na životní situaci klienta;
- kontextualizování důkazů (zjištění) prostřednictvím teorie a různých etických perspektiv;
- kodifikace procesu a událostí, aby jej mohl sledovat každý z účastníků procesu;
- snaha, aby všichni účastníci rozuměli perspektivě, kontextu a celému procesu.

Jako specifickou variaci reflexivity popsaného typu označují D’Cruzová et al. (2007) reflexivitu, která se projevuje jako snaha o přezkoumávání vlastních pocitů ovlivňujících proces tvorby poznatků. V centru pozornosti tedy zůstávají kognitivní procesy, avšak těžiště zájmu je položeno do oblasti emoční stránky jejich utváření.

Reflexivita jako emoční introspekce

Problematika emocí hrála v sociální práci tradičně významné místo. Jakmile se na počátku moderní historie sociální práce začala obracet k psychoanalytické teorii, emoce klienta i sociálního pracovníka se staly monitorovaným a cenným materiálem, s nímž se při řešení problému klienta pracovalo. V kontextu psychoanalytické teorie se zájem o interakci emocí klienta a sociálního pracovníka projevil například v koncepci přenosu a protipřenosu (Fonagy a Target 2005). V raných fázích vývoje sociální práce byly emoce sociálních pracovníků nazírány jako problematické a sociální pracovníci se měli naučit zaujmout vůči vlastním pocitům distanci a kontrolovat je. Úkolem sociálních pracovníků tak mělo být na jedné straně zvládnutí strachu a negativních emocí a na straně druhé moderované zacházení se sympatiemi a jinými pozitivními emocemi. Sociální pracovníci byli vedeni k sebeřízení, ke kterému měli využívat znalost formální teorie a osvojené profesní dovednosti (D’Cruzová et al. 2007).

Předobrazem moderního modelu profesionála byl lékař, který diagnostikuje, léčí a citově se v zásadě neangažuje. Objektivita profesionálního výkonu i citová neutralita měla být rozvíjena prostřednictvím

supervize, aplikací škál, počítačových modelů a jiné techniky. Do popředí vystupovala technická rovina intervence, nikoliv osoba klienta a vztah k ní. Podstatou vztahu klienta a sociálního pracovníka byla v moderní éře sociální práce spíše empatie a nikoliv sympatie. Sociální pracovník měl budovat nepředpojaté vztahy na základě řízené emoční účasti. V duchu vlivné psychoanalytické tradice si sociální pracovníci měli utvořit představu o tom, jakou roli hrají jejich emoce založené minulými zkušenostmi na jejich práci s klientem. Nahlédnutí vlastního emočního světa mělo vést k jeho zapouzdření a „vzývorkování“. Sociální pracovníci měli usilovat o objektivitu, distanci od vlastních hodnot i od svého já (Biestek 1957).

D’Cruzová et al. (2007) vysvětlují, že v reflexivním módu se přistupuje k emocím odlišně. Emoce se chápou jako složka profesionální výbavy, která přispívá k porozumění klientovy situace i k profesionálnímu výkonu. Proto mají být emoce respektovány a ne popírány a potlačovány. Téma emocionality v sociální práci v současné době významně rozpracovává Howe (2008), který formuloval šest složek charakterizujících emočně reflexivního sociálního pracovníka. Emočně reflexivní sociální pracovník (Howe 2008: 14–20): (1) si je vědom svých emocí a průběžně je sleduje; (2) vnímá emoce druhých lidí a poskytuje jim ohledně nich zpětnou vazbu; (3) využívá emoce, aby prohloubil své úvahy; (4) chápe a analyzuje své emoční stavy i stavy druhých; (5) reguluje a řídí vlastní emoce i emoce druhých; (6) přispívá a spolupracuje na vzájemně obohacujících vztazích. Howe staví schopnost sociálního pracovníka být v kontaktu s vlastními emocemi do středu každé dobré praxe, v níž sociální pracovník vstupuje do kontaktu s emocemi druhých osob. Čím více je sociální pracovník emocionálně reflektivní, tím více bude v kontaktu s klienty, kteří využívají jeho služeb. Emoční reflexivita podle Howa vytváří předpoklad otevřené, přesnější a užitečnější komunikace.

Mills a Kleinman (1988), kteří se výzkumně zabývali tím, jak mohou emoce posílit či oslabit reflexivitu sociálního pracovníka, doporučují, aby byl rozvoj uvědomění si vlastních emočních reakcí součástí vzdělávání sociálních pracovníků. Machalová, Schavel, Tokárová et al. (2003) pak navrhuje, aby taková osobnostní příprava byla součástí tzv. specializačního studia.

Podle D’Cruzové et al. (2007) mohou být i negativní pocity, jako jsou strach a úzkost, nejen akceptovány, ale mohou být hodnoceny

jako důležitá součást identity sociální práce. Práce se strachem má přitom podle ní místo nejenom v praxi sociálních pracovníků, nýbrž i při jejich vzdělávání. Navrátil a Šišláková (2007) například poukazují, jak strach doprovází studentskou praxi, neboť je prvním reálným prostorem setkání adepta sociální práce s klienty. Studentská praxe tak podle nich vytváří neopakovatelnou příležitost, při níž je možné téma strachu a obecněji emocionality v sociální práci uchopit. V tomto modelu reflexivity se předpokládá, že je možné uznat a akceptovat, že sociální pracovník prožívá své emoční reakce, a dokonce že může využít emocionální zkušenost svého strachu a dalších emocí pro prohloubení porozumění klientovi. Podle Heather D'Cruzové et al. (2007) je v této variantě reflexivity žádoucí, aby sociální pracovník prožíval emoční reakce na svoji práci a nepotlačoval je. Je ale potřeba, aby se je naučil vnímat a rozlišovat. Domnívá se, že tento způsob zacházení s emocemi v praxi sociálních pracovníků může být prospěšný při předcházení syndromu vyhoření.

Howe (2008) zdůrazňuje, že emoční reflexivita vyžaduje v podmínkách náročné a stresující praxe „údržbu“. Jako základní prostředek pro obnovování emoční reflexivity vnímá supervizi. Ta podle něj vytváří vhodný prostor, v němž sociální pracovník může obnovovat svoji sebereflexi a vědomí emocí. Emočně reflexivní supervize může prohloubit pracovníkovo sebeporozumění i porozumění psychologickým potřebám klientů a přispívá tak k udržení pomáhajícího vztahu (Schavel 2004).

Další variace reflexivity

Teoreticko-induktivní variaci na pojetí reflexivity, které do centra pozornosti staví proces poznání, představuje ve své práci Karen Healyová (2005). Ta ve svém pohledu na reflexivitu jako klíčový moment prezentuje interakci mezi formální teorií (akademicky akceptované teorie) a teorií, která vzniká v procesu praxe (praktická moudrost). Healyová argumentuje ve prospěch kombinace obou pólů v přístupu k poznání a praxi a vzájemně vylučující se dichotomizaci formální a neformální považuje za neproduktivní. Takový přístup, který umožní sociálnímu pracovníkovi čerpat z dědictví formální teorie a současně otevírá prostor pro kreativní produkci nového a induktivně formovaného poznání, označuje Healyová jako reflexivní. Cílem poznávání v procesu

sociální práce nemá být podle ní snaha dosáhnout objektivitu, nýbrž s vědomím konstruktivistických mechanismů má jít o identifikaci a porozumění naracím (příběhům, praktickým výkladům), které jsou zdrojem logiky interpretace interakce s klientem.

Payne (2005) vysvětluje, že být reflexivní znamená také schopnost propojovat *jedinečné a obecné*. Reflexivita v sociální práci podle něj znamená na jedné straně snahu porozumět jedinečnosti klientů, která se bere do úvahy při plánování a provádění intervence, a na straně druhé také potřebu vztahovat indukované poznání k obecným poznatkům. Pro reflexivní přístup považuje Payne za směrodatné, že obecné poznatkové kategorie vstupují do interakce s konkrétní unikátností jedince a jeho situace. Díky této interakci mohou být obecné poznatky přizpůsobeny specifické situaci. V reflexivním přístupu k posouzení můžeme usilovat o porozumění jednotlivci a jeho situaci s tím, že jeho individuální charakteristiky můžeme srovnávat s obecnými poznatky a na základě vztahu specifického a obecného pak můžeme plánovat intervenci, která tak vychází jak ze zobecnělého poznání, tak reaguje na konkrétní a jedinečnou konfiguraci životních podmínek jedince. Například z prací Kübler-Rossové (1991) víme, že proces vyrovnávání se se smrtelným onemocněním má určité fáze. To je obecný poznatek, který můžeme konfrontovat se situací konkrétního člověka, protože on s různými fázemi nakládá individuálně a ojedinele. Určité fáze může prožívat oproti předpokladu jinak, nebo je zcela vynechá. To jsou poznatky, které může sociální pracovník využít při úvaze o způsobu práce s klientem.

Podobně jako Healyová (2005) považují za klíčovou charakteristiku kriticky reflexivního přístupu Parton a O'Byrne (2000a) připravenost sociálního pracovníka kombinovat formální teorie s induktivními poznatky a vedle toho doplňují, že další podstatnou charakteristikou reflexivního přístupu je ochota sociálního pracovníka sdílet svá průběžná zjištění, hypotézy a interpretace s klientem. Tento aspekt reflexivního posouzení označují jako *vztahovou reflexivitu*. Reflexivita může získat vztahový rozměr, pokud sociální pracovník otevřeně s klientem probírá veškeré jím konstruované představy o klientovi a jeho situaci. Prostřednictvím tohoto přístupu je sociální pracovník nucen vystavovat své představy a domněnky klientovi, který je může zpochybnit a vyvrátit.

Zhodnocení a kritika reflexivity

Hlavní varianty reflexivity mají společného jmenovatele v odkazu či vazbě na nejistotu. V prvním případě (reflexe jako tvorba životních projektů) jde o nejistotu vyvolanou změnou sociálních podmínek, ve druhém a třetím případě (reflexe jako kritika poznání a emoční introspekce) jde o nejistotu v poznávání. Reflexivní myšlení je představováno jako proces, který směřuje k prohloubení a zušlechtnění profesionálního přístupu sociálních pracovníků ke klientům. Téma reflexivity však vyvolává také otazníky, které se vztahují k limitům, které reflexivita v popsaných variacích může zahrnovat. Základním problémem je, že být krajně reflexivní znamená předpokládat, že neexistuje objektivní, a tudíž jednoznačná pravda. Reflexivita vedle existence pravdy zpochybňuje ovšem také proces vytváření poznatků a poukazuje na mnoho aspektů, které proces ovlivňují. Dá se tak říci, že reflexivita do sociální práce vnáší nejistotu a legitimizuje tápání. Ve svých krajních polohách koncept reflexivity otevírá bezbřehý relativismus, který by mohl paralyzovat aktivní jednání sociálního pracovníka. Lze ocenit, že reflexivita otevírá skeptický pohled na proces poznávání a samozřejmě i na důsledky, které pak poznávací procesy vnášejí do praxe sociálních pracovníků. Reflexivita se ovšem v případech, které vyžadují rychlé jednání, může proměnit v zátěž, která sociálního pracovníka může zneschopňovat v jeho rychlé a účinné intervenci. Reflexivita jako přístup, který volá po citlivosti vůči rozmanitým faktorům podmiňujícím a ovlivňujícím poznávací procesy, na jedné straně legitimizuje a možná prohlubuje nejistotu v sociální práci, na straně druhé je opozicí vůči byrokratickým a technokratickým tendencím, které do sociální práce a specificky do oblasti posouzení zavádí procedurální, manažersky dobře kontrolovatelné strategie.

Reflexivní posouzení jako součást reflektivní praxe

V této kapitole jsem nejprve rozlišil reflektivní a reflexivní myšlení, dále jsem se snažil popsat jednotlivé varianty reflexivního myšlení tak, jak jsou rozpracovány různými autory. Je ovšem patrné, že mnozí autoři, kteří se problematikou reflektivní praxe zabývají, navrhuji (ať už vědomě, či nevědomě) kombinaci přístupů a nereprezentují jen jeden

ideální typ reflektivity či reflexivity. Výše jsem již například upozornil na Fookovou (2002), která sice přesně analyticky rozlišuje různá zabarvení pojmu reflexivní a reflektivní, a přesto navrhuje v zásadě zástupné používání obou pojmů s tím, že reflexivní postoj chápe jako určitý *předpoklad* reflektivní praxe. Fooková na praktické úrovni oba pojmy integruje a navrhuje je vnímat jako součásti jedné (reflektivní) praxe. Jiný způsob integrace obou pojetí představuje Havrdová (2008), která odkazuje na práci Jacka Mezirowa (1985), který nehovoří o typech reflexivity, nýbrž o jejích úrovních. Tento pohled rovněž přispívá k celistvému chápání reflektivní praxe. Mezirow popisuje afektivní (nazírání role pocitů), rozlišovací (nazírání relací mezi jevy), pojmovou (nazírání na koncepty, jejich konsekvence), hodnotící (nazírání hodnotových aspektů), psychickou (nazírání vlastních předsudků) a teoretickou (nazírání efektů osoby sociálního pracovníka) dimenzi reflexivity. Reflexivita tak podle něj obsahuje prvky, které jsem popisoval jako samostatné typy reflexivity, a v tomto smyslu jako soubor různých aspektů reflexivity může ústit v reflektivní praxi. S touto představou se ztotožňuji a dále budu používat termín reflektivní praxe pro označení praxe, která staví na reflexivitě sociálního pracovníka.

Kombinaci mnoha aspektů reflexivity představuje například Fiona Gardnerová (2003), která aplikuje principy kritické reflexivity/reflektivity v komunitní práci a navrhuje pro ni následující principy: (1) považovat subjektivní historii a příběhy klientů za validní zdroj informací a poznatků; (2) zajistit, aby byly brány v potaz i názory těch, kteří jsou nejvíce „na okraji“; (3) podpořit účastníky procesu, aby si promysleli vazbu mezi osobními tématy a širšími strukturálními otázkami, a (4) věnovat pozornost nejenom výstupům, ale také procesu.

Podle Payna (2005) je reflektivní praxe složitý a strukturovaný proces, který je více než jen důkladné nazírání na fungování problémových situací (reflektivita) či promýšlení různých perspektiv na životní situace klienta (reflexivita). Jde také o strukturované zvažování vlivu sociálního pracovníka na situaci i o zpětné vyhodnocování průběhu a výsledku intervence. Na základě prací řady autorů Payne (2005) navrhuje komplexní model reflektivní praxe. Východiskem Paynova modelu jsou práce několika autorů. Základem je systém označený ERA, který vytvořil Jasper (2003). ERA jsou první písmena tří slov Experience (zkušenost), Reflection (reflexe), Action (činnost). Logika tohoto modelu předpokládá, že člověk prožívá určitou zkušenost, kte-

rou reflektuje, a na jejím základě pak jedná určitým způsobem. Spolu s dalšími autory (Borton 1970; Boud a Knights 1996; Gibbs 1988) Jasper chápe celý proces reflektivní praxe jako cyklus, či možná ještě spíše jako vývojovou spirálu. Na jeho počátku stojí deskripce situace, následuje její analýza, která implikuje určité činnosti. Gibbs (1988) charakterizuje povahu reflektivního procesu z pohledu aktivity pracovníka. Gibbs formuluje stupně, kterými reflektující sociální pracovník vystupuje k reflektované činnosti, kterou chápe jako plánovanou a organizovanou činnost.

Obrázek 22: Úkoly v jednotlivých fázích reflektivního procesu podle Gibbse (1988)

Fáze 1 Popis události	V této fázi jde o detailní popis reflektované události. Popis by měl zahrnovat místo, zúčastněné osoby, jejich role, charakteristiky a činnosti, významné události a jejich okolnosti.
Fáze 2 Pocity	V této fázi jde o vyvolání a prozkoumání pocitů, které popsání události doprovázejí. Jaké pocity jsem prožíval na počátku popisované události, v jejím průběhu a na konci? Jaké pocity ve mně vyvolávají jednotliví lidé? Jaké pocity ve mně vyvolávají důsledky popisované situace?
Fáze 3 Evaluace	V třetí fázi jde o vytvoření úsudku o události a jeho zhodnocení. Co bylo na zkušenosti dobré, co se nezdařilo?
Fáze 4 Analýza	V analýze půjde o rozložení události do jejích částí, které lze zkoumat samostatně. Napomoci mohou podrobnější otázky k odpovědím z předchozí fáze. Co se podařilo mně? Co se podařilo ostatním? Co se nepodařilo či nezměnilo očekávaným směrem? Jaký na tom měli podíl aktéři situace?
Fáze 5 Závěry	V této fázi jde o vytvoření hlubokého vhledu do situace a jejich důsledků. Od předchozí fáze se liší v tom, že reflektující osoba již má k dispozici dostatek informací, situace byla nahlédnuta z různých úhlů. Účelem reflektivního procesu je poučit se ze zkušenosti. Otevřená a upřímná analýza je nezbytná.
Fáze 6 Plán činnosti	V průběhu této fáze jde o promyšlení situace z hlediska praktického postupu. Když podobná situace nastane, budu jednat stejně, jinak?

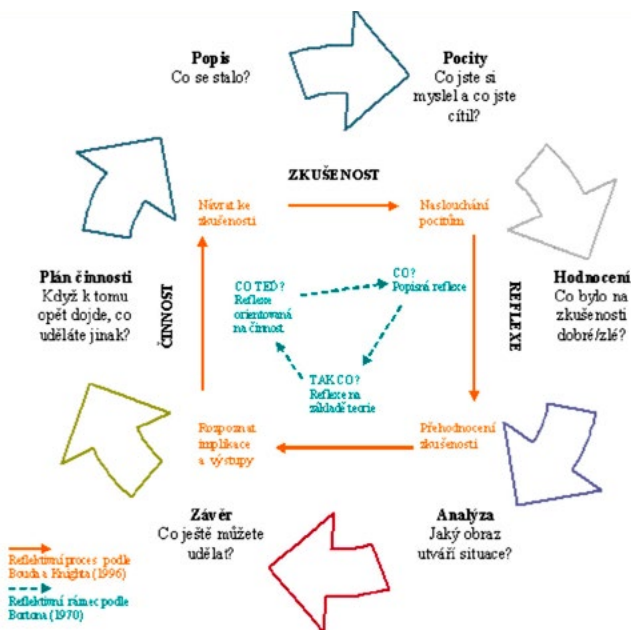
V první fázi reflektující pracovník provádí detailní popis reflektované události. Popis má podle Gibbse zahrnovat údaje o místě a osobách. Ve vztahu k osobám si sociální pracovník má všimnout zejména jejich rolí, osobnostních charakteristik a vykonávaných činností. Vedle místa a osoby má ve svém popisu události sociální pracovník zaznamenat také všechny další významné události a jejich okolnosti. V druhé fázi se má pozornost od vnějších věcí přesunout k pocitům, které vnější události v pracovníkovi vyvolávají. Pracovník se může zaměřit na vý-

voj pocitů, na pocitové reakce, které v něm vyvolávají jednotlivé osoby či situace. Podstatné jsou i pocity, které vznikají jako reakce na prvotní pocity (Satirová, Banmen, Greberová a Gomoriová 2005). *Třetí fáze* je evaluační. V ní se sociální pracovník zamýšlí, co je na situaci dobrého a co problematického. Jde o základní uvážení, co se v dané situaci povedlo a co nikoliv. Na tuto fázi navazuje *fáze čtvrtá*, analytická. Sociální pracovník zde analyzuje situaci podrobně a zkoumá například, jak jednotliví účastníci (včetně něj) přispěli k výsledku situace, co přesně a jakým směrem se změnilo. V *páté fázi* sociální pracovník formuluje celkový závěr, zhodnocuje vše, co se mu v předešlých fázích podařilo zjistit. V této fázi má sociální pracovník získat hloubkový vhled, na jehož základě bude moci učinit nová rozhodnutí o své další práci. Vhled do situace, její analýza a zhodnocení umožní sociálnímu pracovníkovi v *šesté fázi* formulovat plán akce. Může směřovat ke korekci budoucího jednání v obdobných situacích, ale může rovněž vést k návrhu dalších aktivit, které pracovník shledal jako potřebné.

Boud a Knights (1996) uvažují analogicky jako Gibbs (1988) a také zdůrazňují práci s pocity, které vznikají v konfrontaci sociálního pracovníka s určitou zkušeností. Na rozdíl od Gibbse hovoří o nutnosti hledat implikace, které se hermeneuticky vynořují ze zkušenosti i z kontextu, aby je pracovník mohl využít v další práci s klientem. Zatímco Gibbsův model reflektivní praxe je spíše spjat s konceptem reflektivity, Boud a Knights prozrazují použitou terminologií (implikace, hermeneutika) směřování k reflexivitě. Paynův (2005) model tak zřetelně odkazuje ke snaze obě polarity reflexe/reflektování integrovat a chápat spojitě. Payne (2005) si dále klade otázku, ve které fázi reflektivního procesu se uplatňuje teorie sociální práce. Tato otázka je samozřejmě významná i z hlediska uvažování o roli teorie sociální práce v posouzení. Payne odkazuje na Bortona (1970), který vymezuje fáze označené „TAK CO“ (o co jde?) a „CO TEĎ“ (co z toho plyne pro další práci), v nichž sociální pracovník formuluje na základě posouzení vlastní intervenci. V prostoru těchto dvou fází sociální pracovník provádí analýzu a utváří si úsudek, kde teorie sociální práce sehrávájí podstatnou roli.

Jiný pohled na integrovanou aplikaci reflexivního přístupu v rámci posouzení popisuje Finlayová (2003). Podle autorky být reflexivní znamená: (1) introspekci, která představuje vhled do našeho myšlení (jak myslíme a proč myslíme právě tak, jak myslíme); (2) intersubjektivní

Obrázek 23: Model reflektivní praxe



Upraveno podle Payna (2005: 34)

reflexi (reflexe za účasti druhých osob); (3) vytvoření rámce pro vzájemnou spolupráci, který položí základ pro vyjednaný způsob vzájemného ovlivňování názorů; (4) využívání reflexivity jako sociální kritiky (šíření faktu, že jsme pracovali reflexivně, kritizuje ty, kteří to nepovažovali za potřebné); (5) používání reflexivity jako ironické dekonstrukce, kde společné myšlení napomůže identifikovat způsoby používání moci, které je považováno za samozřejmé a nezpochybnitelné (např. ve vztazích mezi muži a ženami).

Havrdová (2008) se zamýšlí nad okolnostmi, které reflektivní praxi umožňují a případně usnadňují. Předkládá soubor charakteristik osoby sociálního pracovníka i prostředí, které jsou vhodným podhoubím reflektivní praxe. Zahrnuje mezi ně (1) osobnostní dispozice; (2) bezpečnou atmosféru; (3) pozitivní zkušenost s reflexí; (4) organizační podporu pro reflexi; (5) účast v reflektivní skupině. Za podstatné považují, že Havrdová ukazuje reflexivitu nikoliv jen podmíněnou

osobnostními charakteristikami, nýbrž také kontextuálními aspekty. V této souvislosti staví Havrdová do popředí supervizi jako zvláště významný nástroj, který v organizaci vytváří vhodnou organizační strukturu pro praktikování reflexivity.

Konceptualizace reflektivní praxe je jeden z důležitých úkolů v souborné teorii sociální práce. Představuje zásadní alternativu byrokratickým tendencím, které se do posouzení životní situace i do celé praxe sociálních pracovníků prosazují. Vedle toho je ale také výzvou pro vzdělavatele sociálních pracovníků, kteří by reflexivitu měli postavit do centra svého pedagogického úsilí. Důraz na reflexivitu je alternativou kompetenčního vzdělávání, které usiluje o osvojení „řemeslných“ dovedností. Nezpochybňuji, že kompetence jsou v určitém smyslu potřebným předpokladem zvládnutí profese, ale odkazuji na to, že profesionalita sociálních pracovníků se rodí teprve s reflexivitou. Cokoliv, co je před reflexivitou, je právě a jen řemeslná zdatnost.

Závěr

Domnívám se, že reflexivita je především užitečná cesta kontroly předpokladů a okolností, s nimiž sociální pracovník operuje v rámci své práce s klienty. Je jakousi zpětnou vazbou, kterou sociální pracovník využívá pro prohloubení kvality své práce s klienty. Reflexivitu v tomto směru vnímám jako lepší a smysluplnější způsob regulace praxe než prosazující se tendence byrokratizovat provádění sociální práce ve všech jejích aspektech. Reflexe a reflektivní praxe je také lepší a pro profesi sociální práce příhodnější model řízení praxe než proceduralizace jejích postupů, byrokratizace či jiné omezování profesionálního výkonu sociálními pracovníky. Kopřiva (1997) formuloval ještě jeden podstatný důvod pro sebe/reflexi. Ukazuje, že pomáhající profesionál je (také) člověk, který sice mentálně může chtít akceptovat rozmanitá metodická, manažerská či etická pravidla, ale přesto se mu to nemusí dařit. Kopřiva (1997: 91) proto navrhuje jako alegorický bod pro imaginární etický kodex: „*Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu.*“ Reflexivita je také filozoficky a eticky blíže k participativním přístupům, které chápou klienta jako rovnocenného partnera sociálního pracov-

níka. V povaze reflexivity je snaha o kontrolu interpretací sociálního pracovníka se všemi zúčastněnými (např. kolegové, supervizor, klienti). Cílem reflexivní participace přitom nemá být odhalování objektivní pravdy, nýbrž spíše otevírání prostoru pro zohlednění různých pravd, s nimiž a v nichž všichni účastníci a především klienti žijí.

Milnerová a O'Byrne (1998) upozorňují, že efektivita posuzování životních situací klientů v sociální práci je velmi nízká, a to zvláště pokud se bere v úvahu spokojenost klientů. Za nejproblematictější ovšem považují, že sociální pracovníci chápou iniciální posouzení za odhalení objektivní pravdy, která se stane klíčovou determinantou budoucího jednání sociálního pracovníka a žádoucích výstupů. Odkazují na práci Sinclaira et al. (1995), který chápe posouzení jako přípravu na rozhodování a na základě toho usuzuje, že je možné hodnotit kvalitu a úspěšnost posouzení na základě výstupů sociální intervence. Na základě svého výzkumu konstatuje, že existuje zásadní diskrepance mezi posouzením a intervencí. Uvádí, že ani v případech, kdy posouzení zahrnovalo sofistikované procedury, bylo otevřené a participativní, nevedlo nezbytně k aktivitám, které by byly komplexnější či úspěšněji provedené. Autoři výzkumu uvádějí, že různé závěry vyplývající z posouzení rovněž nevedly u různých osob k odlišným směrům intervence. Dále autoři studie komentují, že nedostatky v posouzení sociálních pracovníků se týkaly také nedostatku odborné znalosti, nedostatečné průkaznosti důkazů a argumentů, mezer v informacích, nadměrného zájmu o minulost, nepřiměřeného optimismu, nespokojenosti uživatelů služeb a patologizací menšin. Nejsou to dostatečné důvody pro náš zájem o prohlubování reflexivity? V následující kapitole se zaměřím na formulaci systematického rámce pro posouzení pozdně moderní životní situace, který klade důraz na reflexivní kontrolu předpokladů a dalších okolností, které proces posouzení mohou ovlivnit.

Parton a O'Byrne (2000a) jako významnou charakteristiku reflexivního přístupu zmiňují ochotu sociálního pracovníka sdílet své názhledy na životní situaci s klientem a tuto schopnost sociálního pracovníka označují jako *vztahovou reflexivitu*. V následující kapitole se budu tématem tohoto rozměru reflexivity zabývat hlouběji, přičemž představím proces reflexivního posouzení jako analogii k výzkumnému procesu.

KAPITOLA 7

SYSTEMATICKÉ POSOUZENÍ V REFLEXIVNÍM VZTAHU

PAVEL NAVRÁTIL

Úvod

Posouzení je klíčová profesní aktivita, na níž jsou založeny veškeré aktivity sociálních pracovníků. V minulé kapitole jsem se zabýval různými stránkami reflexivního módu sociálního pracovníka. Podstatné ovšem je, že reflexivní posouzení nemůže probíhat bez plného vědomí a spoluúčasti klienta. Posouzení je proces, v němž se sociální pracovníci snaží porozumět případu, a to jak v etickém, tak i technickém slova smyslu, a nelze ho realizovat bez klienta, ať už je to jednotlivec, rodina, skupina, nebo komunita. Tento metodický a současně vztahově-etický aspekt procesu posouzení je v centru pozornosti této kapitoly.

V procesu posouzení lze využít širokou paletu strategií, metod a technik. Vedle skutečnosti, že sama povaha života (pravda) je těžko uchopitelná, i sama variabilita postupů a metodik posouzení vyvolává jak mezi praktiky, tak i mezi akademiky vášnivé debaty. V centru pozornosti této debaty jsou otázky (např. Reder et al. 2003) *Jak provádět posouzení, aby co nejlépe reflektovalo životní situaci klienta? Je vhodné proces systematizovat, nebo má být ponechán intuitivnímu nazírání zkušeného sociálního pracovníka? Je vhodné proces uchopit prostředky kvalitativními, či se sociální pracovník má snažit data a zjištění kvantifikovat? Má být proces posouzení kontrolován manažery, nebo je výsostnou věcí profesionála?* a samozřejmě bychom mohli pokračovat. Diskuse jsou vedeny v mnoha polohách a některé z nich jsem se v rámci této knihy pokusil zachytit.

Někteří autoři však přesto hledají určité struktury či fáze, které jsou charakteristické pro proces posouzení obecně. Spíše konstruktivistické hledisko prosazují například Watson a Westová (2006), kteří se domnívají, že proces posouzení sleduje tento algoritmus: (1) příprava na setkání s klientem; (2) setkání s klientem s cílem vytvořit vztah a získat relevantní informace; (3) reflexe a analýza získaných informací k ur-

čení vhodné intervence a (4) vlastní provedení činnosti. Jiný pohled (spíše objektivistický) předkládá Meyerová (1995). Ta předpokládá, že v procesu posouzení po sobě následují (1) sběr a organizace dat; (2) dedukce a interpretace dat; (3) hodnocení klienta; (4) definice problému a (5) naplánování intervence a léčení. Struktura procesu zachycená v obou schématech je jistě možná a lze ji vzít jako východisko. V této kapitole však nad jejich rámcem argumentují, že proces posouzení je možno chápat především jako paralelu s výzkumnou aktivitou a že je prospěšné této paralely či analogie využít. Například Milnerová a O'Byrne (1998) paralelnost výzkumného postupu a procesu posouzení připouštějí a argumentují, že některé otázky, které dnes musíme řešit v souvislosti s kultivací procesu posouzení, jsou obdobné jako témata, která se objevila v rané diskusi v sociálních vědách, v níž se stoupenci kvalitativního pojetí museli vyrovnat s kvantitativní rétorikou. Další ze společných otázek je například problém přístupu k datům, který je vždy zprostředkován určitými preteoriemi. Jak sociální pracovník, tak i výzkumník přistupuje k výzkumu s určitými myšlenkovými schématy a na jejich základě pak data mohou být přizpůsobena těmto předpokladům a teoriím. Oproti především výzkumnému snažení však proces posouzení hlouběji zasahuje také vztahovou intimitu mezi klientem a sociálním pracovníkem. *Proto se v této kapitole soustřeďuji na otázku, jak lze ve vztahovém prostoru klienta a sociálního pracovníka využít výzkumné myšlení v rámci procesu posouzení.*

Důvody pro pojetí posouzení jako výzkumu

Snaha realizovat posouzení jako kontinuální a reflexivní proces naráží na četné bariéry (profesionální, osobní, organizační). Jako jeden z vážných problémů v procesu posouzení označuje Hollandová (2004) bezděčnou tendenci sociálních pracovníků potvrzovat vstupní hypotézy. Také Milnerová a O'Byrne (1998) tvrdí, že vstupní posouzení životní situace často determinuje celý úsudek sociálního pracovníka i následnou intervenci. Na jedné straně se zdá, že sociální pracovníci spíše preferují, aby posouzení bylo průběžným, a nikoliv jednorázovým procesem, ale některé empirické údaje prozrazují, že posouzení je často realizováno jako jednorázový a ohraničený krok na počátku vztahu sociálního pracovníka a klienta. Přinejmenším v tom, že úsu-

dek pracovníka se od provedení vstupního posouzení v průběhu práce s klientem příliš nemění. Například Sinclair et al. (1995) vysvětluje, že díky tendenci sociálních pracovníků v průběhu práce s uživatelem služby usilovat o potvrzení vstupní hypotézy se v sociální práci mohou udržovat předsudky a zjednodušené představy o složitých životních situacích klientů. Například Kellyová (2002) na základě obsahové analýzy spisů ilustruje, jak se během případových konferencí prosazují určité kulturní představy o dělbě práce mezi muži a ženami, a to v rozporu s empirickými zjištěními. Podobně Kellyová a Milnerová (1996) potvrzují, že i v jejich výzkumném souboru měli sociální pracovníci tendenci potvrzovat svoje iniciální posouzení či předběžné domněnky. V důsledku této tendence neprobíhalo žádné průběžné přehodnocování vstupního posouzení a sociální pracovník si udržoval své původní stanovisko až do uzavření případu. Autoři výzkumu popisují, že v některých případech sociální pracovníci postupovali podle původního plánu, i když zjevně selhával a neplnil svoji předpokládanou funkci. Místo toho, aby sociální pracovníci plán přehodnotili, zdůvodňovali lpění na původním plánu odkazem na potřebu dalšího času, v němž se *nakonec* plán projeví jako správný. Tento mechanismus se uplatňoval i v případech, kde se vyskytovaly velmi zřetelné důkazy o nízké efektivitě původního plánu, který vedl i k ohrožení dítěte. Také Farmer a Owen (1995) zjistili, že posouzení rizikových faktorů, které se utvořilo na případových konferencích, se na následných schůzkách opakuje a posiluje, a to i v případech, kdy se v mezidobí objevila rozporná fakta o životní situaci. Tato a mnohá další zjištění vyvolávají otázku, jak sociálním pracovníkům pomoci, aby mohli lépe čelit vlastní předpojatosti. Jednou z možností, jak se pokusit ošetřit tento rozměr procesu posouzení, je využít výzkumného aparátu, který byl vyvinut v citlivosti na zacházení s výzkumnými předpoklady a zůstává v jejich hodnocení otevřený a transparentní po celou dobu procesu.

Výzkumná logika v procesu posouzení

Hollandová (2004) uvádí, že jednou z forem, jak se sociální pracovníci brání tendenci *verifikovat* iniciální hypotézu, je snaha o distanci a objektivitu (vědeckým přístupem k posouzení). Současně však komentuje, že tato snaha je v lidských interakcích prakticky nedosažitelným

ideálem, a proto je nedostatečná. Tvrdí, že pužení prosadit původní hypotézu o životní situaci je tak silné, že prostá (byť upřímně míněná) snaha o objektivitu neobstojí. Navrhuje, aby sociální pracovník proti této tendenci uplatnil procesy, které nás aktivně nutí zvažovat více pohledů a perspektiv. Navrhuje v této souvislosti aplikovat postupy, které byly vypracovány k analýze dat v kvalitativním výzkumu. Jako první z nich uvádí *analytickou indukci*, která předpokládá důkladnou prohlídku zkoumaných dat. Na jejím základě pak výzkumník teprve tvoří hypotézy, vysvětlení či identifikuje pravidelnosti. Pokud se objevují data, která nesouhlasí s dosavadní teorií, je nutno teorii přepracovat nebo ji opustit. Berg (2001) tento postup označuje jako model *výzkum-před-teorií* a schematicky jej znázorňuje následovně:

Obrázek 24: Induktivní výzkumný proces podle Berga (2001)



Opačný postup je označován jako *dedukce*. Deduktivní přístupy vycházejí z teorie či teoretických konceptů, na jejichž základě je možno tvořit hypotézy, které lze výzkumem ověřovat. Tento postup Berg (2001) nazývá model *teorie-před-výzkumem* a schematicky vypadá takto:

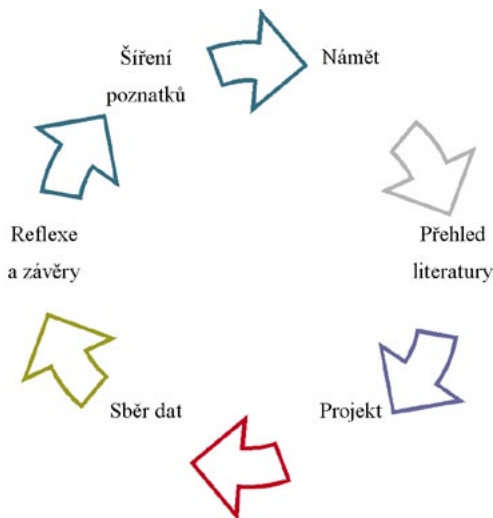
Obrázek 25: Deduktivní výzkumný postup podle Berga (2001)



Výzkumný proces lze realizovat oběma cestami, ačkoliv někteří tvrdí, že teorie musí předcházet výzkumu (Karel Popper 1968), a jiní naopak tvrdí, že výzkum musí předcházet teorii (Merton 1968). Navrhují zvážit možnost jejich vzájemného propojení. Například Berg (2001) se domnívá, že oba přístupy je možno zdárně kombinovat, a že jsou dokonce kompatibilní. Podle něj neplatí žádný z popsaných modelů, který chápe výzkumný proces lineárně. Proces výzkumu se podle něj odehrává mnohem spíše ve spirále a má dialektický charakter. Výzkumný proces je odstartován námětem, pokračuje studiem literatury a sběrem teoretických informací, promyšlením a zpřesněním původního námětu, prvotním návrhem projektu, přezkoušením teoretických předpokladů, zpřesněním těchto předpokladů, a dokonce i původního

námětu. Při každém kroku vpřed se výzkumník dívá současně dopředu i dozadu. Podle Berga se proces výzkumu tímto reflektováním nezpomaluje, ale stává se věrohodnější či úplnější. Model tohoto procesu lze zobrazit následovně:

Obrázek 26: Cirkulární výzkumný proces podle Berga (2001)



Podobně v kontextu procesu posouzení například Sheppard (1995) formuluje tezi, že rozlišování induktivního a deduktivního přístupu k posouzení je umělé a nesprávné. Navrhuje průnik obou typů analýzy a používá pro něj pojem *retribuče*. Gulbenkianova komise dokonce přinesla ve svém hodnocení vývoje sociálních věd zprávu o vzrůstající potřebě uznání obousměrnosti poznávacích procesů, a to nejenom v sociálních vědách (Wallerstein 1998). Hollandová (2004) pak paralelně konstatuje, že v procesu posouzení činí sociální pracovník svoji analýzu právě v kombinaci obou typů procesů. Hledá informace, které mu umožní ověřit formující se interpretaci životní situace, a současně je otevřený novým interpretacím, které mohou vyrůst z dalších dat. Vedle toho se zdá být užitečným imperativem výzkumného i posuzovacího postupu důraz na hledání dat a informací, které vyvracejí či zpochybňují formující se výklad. Tento přístup je rovněž předpokla-

dem přiměřeného provedení procesu posouzení, který vědomě blokuje tendenci verifikovat prvotní *dojem* sociálního pracovníka.

V následujících částech se budu analogií mezi výzkumným myšlením a procesem posouzení dále zabývat a navrhu, ve kterých částech procesu a jak lze posouzení provádět s využitím výzkumných postupů. Milnerová a O'Byrne (1998) uvádějí, že posouzení, které má být realizováno se stejnou metodologickou kázní jako kvalitativní výzkum, musí usilovat o (1) jasnou formulaci záměru posouzení; (2) systematický přístup ke sběru dat včetně identifikace spektra vhodných zdrojů dat; (3) tvorbu více hypotéz o povaze problémů a řešení; (4) úvahu, jak lze testovat konečný úsudek sociálního pracovníka. V následující části rozpracuji představu projektu posouzení jako analogie k výzkumnému projektu.

Projektový rámec posouzení

Východním krokem posouzení, které si za základ bere výzkumný proces, je příprava plánu posouzení. Někteří autoři v této souvislosti hovoří záměrně o projektu posouzení a ne o plánu, aby zdůraznili paralelu k projektu výzkumu (např. Hollandová 2004; Milnerová a O'Byrne 1998). Milnerová a Patrick O'Byrne (1998) shrnují úkoly, které doporučují promyslet a nachystat v rámci projektové přípravy posouzení a zahrnují mezi ně (1) tvorbu seznamu klíčových informantů (lidí, dokumentů, institucí), (2) návrh plánu a metod sběru dat od všech klíčových informantů, (3) úpravu používaných dotazníků, kontrolních listů a seznamů, (4) přípravu scénáře rozhovorů, (5) přípravu záměru posouzení, který má obsahovat informaci o účelu a cílech, předpokládaných limitech i deklaraci vlastních hodnot, a (6) vstupní poznámky, předběžné vysvětlení (hypotézy).

Pokud jde o elementy výzkumného projektu, například Berg (2001: 28) zdůrazňuje, že při jeho tvorbě je třeba zvážit celou řadu otázek: „*Jaké informace a jaká data budou sbírány?*“ „*Jakým způsobem budou data sbírána?*“ „*Kde se bude výzkum provádět?*“ „*U jakých skupin a osob?*“ „*Bude se provádět triangulace dat?*“ „*Kdo bude provádět výzkum (triangulace výzkumníků)?*“ „*Jaké bude mít studie teoretické východisko (teoretická triangulace)?*“ „*Jaké jsou náklady projektu (čas, peníze)?*“ „*Jsou strategie sběru dat vhodné pro výzkumné otázky?*“ „*Jak budou data*

vypadat, až budou nashromážděna?“ „Jak budou data uspořádána a analyzována?“ „Jak bude ošetřena etická dimenze projektu?“ Domnívám se, že žádnou z uvedených otázek nelze vyloučit ani v souvislosti s projektem posouzení. Každá z nich totiž představuje téma, které je nutno promyslet i při přípravě plánu posouzení. Pokud otázky transformuji z hlediska procesu posouzení, obdržím prakticky identický soubor témat strukturujících projekt posouzení:

1. Jaké informace a jaká data o klientovi a jeho rodině potřebuji získat?
2. Jak potřebná data o klientovi a jeho rodině získám?
3. Kde se bude posouzení provádět (doma, v pracovně, ve škole)?
4. Jaké osoby budou muset být zahrnuty do posouzení (klient, manžel/ka, děti aj.)?
5. Bude se provádět triangulace dat (jak zajistím, aby obraz o situaci klienta byl co nejúplnější)?
6. Kdo bude provádět posouzení (pouze já, kolegové)?
7. Jaké bude mít posouzení teoretické východisko (budu od počátku pracovat s nějakou teorií)?
8. Jaké jsou náklady procesu posouzení (čas, peníze, jiné prostředky)?
9. Je strategie sběru dat vhodná pro daný problém?
10. Jak budou data vypadat, až budou nashromážděna?
11. Jak budou data uspořádána a analyzována?
12. Jak bude ošetřena etická dimenze posouzení?

O podobě projektu posouzení uvažuje také Hollandová (2004), podle které projekt posouzení zahrnuje následující hlavní prvky: *cíl posouzení*, uvážení vhodných *témat a otázek*, zvážení, *kdo bude participovat* (jako posuzovatel i jako posuzovaný) a jaké *metody posouzení* mají být použity. Domnívám se, že návrh Hollandové je metodicky dobře uchopitelný, a proto se její struktury dále přidržím v následujícím, kde se budu jednotlivými částmi projektu zabývat podrobněji. Každou část projektu popíšu s cílem naznačit varianty postupu a upozorním na její klíčové stránky.

Cíl posouzení

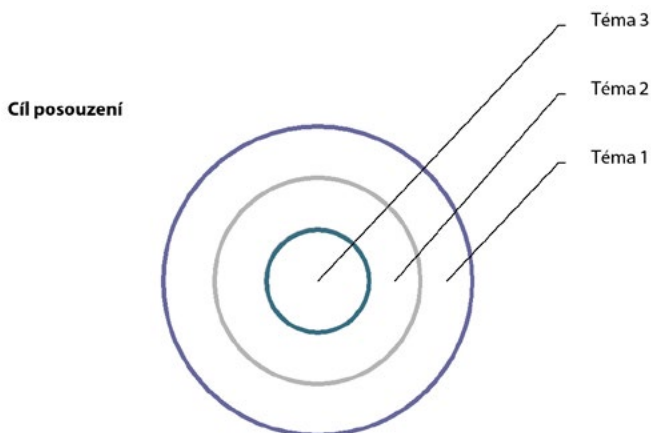
Tvorba projektu posouzení životní situace v paralele k výzkumnému projektu má začínat podle Hollandové (2004) úvahou o *cíli posouzení*. Zatímco ve výzkumu chceme formulovat cíl našeho výzkumného bádání, při posouzení jde o to, abychom přesně definovali, co má být posouzením odkryto nebo určeno. *Bude cílem posouzení porozumět kvalitě vztahu mezi otcem a dětmi? Bude cílem posouzení zjistit, jaké hodnoty si umírající klient ve svém životě ještě přeje naplnit? Půjde o posouzení míry rizika při návratu dětí do biologické rodiny z dočasného pobytu v náhradní rodinné péči? Bude cílem posouzení posoudit kvalitu interakcí mezi členy rodiny? Má posouzení pomoci porozumět, jakou podporu potřebuje rodina, aby přiměřeně zvládala péči o své děti? nebo Půjde o posouzení vlivu alkoholismu matky na její možnost starat se o její děti?* Ve výzkumu je často podnětem pro formulaci výzkumného projektu nápad, který se rodí z problémů a situací, které člověk (výzkumník) zažívá. Výzkumný nápad může ovšem vzejít také zprostředkovaně, například z četby knih, novin, rádia atp. (Berg 2001). Cíl posouzení má samozřejmě odlišnou genezi. Na jeho počátku je pocíťovaný problém, který klient nezvládá s pomocí obvyklých strategií. V zásadě lze přitom rozlišit situace, které souvisí s tím, zda klient v této situaci přichází dobrovolně. Pokud klient přichází dobrovolně, cíl posouzení vzejde z interakce mezi klientem a sociálním pracovníkem na základě zakázky klienta. V případě nedobrovolných klientů mohou být cíle posouzení významně předurčeny externím zadáním (například požadavkem soudu, zákonem). Z jiného úhlu tuto situaci popisuje Úlehla (1999), který hovoří o *principu držitele problému*. Tam, kde je v jeho terminologii držitelem problému klient, podílí se na určení cíle posouzení, v případě, že je držitelem problému sociální pracovník, určí směr posouzení autoritativně sám.

Cíle posouzení mohou být komplexní či relativně jednoduché a jejich povahu předurčí různé parametry celého procesu posouzení. Z hlediska výstavby projektu posouzení, formulace cíle především navodí, která témata či otázky se mají stát předmětem zájmu sociálních pracovníků, o nichž si sociální pracovníci budou chtít vytvořit obrázek. Protože každý navržený cíl posouzení může generovat různá témata, zdá se, že rutinizované procedury s opakujícími se standardními soubory otázek a metod nemohou být vhodné pro posouzení každé životní situace klienta a jeho rodiny.

Témata a otázky posouzení

Po definici cíle posouzení následuje podle Hollandové (2004) určení témat či otázek, které mají být předmětem posouzení. Ve výzkumu je předobrazem tohoto procesu snaha formulovat dílčí výzkumné otázky. Ve výzkumném cíli jsme specifikovali, co se chceme dozvědět, a dílčí výzkumné otázky napomohou konkretizovat dimenze zkoumaného cíle (Berg 2001). Podobně je tomu v případě témat posouzení.

Obrázek 27: Cíl posouzení a jeho struktura



Cíl posouzení se dotýká řady oblastí života klienta a jde o to, definovat kterých. Některé aspekty osobního či rodinného života mohou být s ohledem na řešený problém zcela nepodstatné. Některé oblasti životní situace byly již dříve posouzeny a jsou k dispozici v záznamech jiných sociálních pracovníků. V některých případech mohou být nejen cíl, ale i příslušná témata vymezeny požadavkem soudu či jiného externího zadavatele.

Obrázek 28: Příklady cíle posouzení a vyvozených témat

Cíl posouzení	Témata/otázky
1) Zjistit, jak matka, která je závislá na alkoholu, komunikuje se svým dítětem v batolecím věku.	Jaké podněty poskytuje matka dítěti?
	Udržuje matka s dítětem tělesný kontakt?
	Udržuje matka s dítětem oční kontakt?
	Udržuje matka s dítětem hlasový kontakt?
	Jak matka podporuje vývoj dítěte?
	Jak matka projevuje z dítěte radost?
	Jak matka poskytuje dítěti negativní zpětné vazby?
	Má dítě speciální potřeby? Jak je matka uspokojuje?
2) Zjistit, zda dochází u devítiletého dítěte k zanedbávání jeho tělesných potřeb.	Bývá dítě hladové?
	Stará se někdo o dítě, když je nemocné?
	Chodí někdo s dítětem na lékařské prohlídky?
	Chodí dítě do školy čistě oblečeno?
	Stará se dítě o svoje potřeby samo?
	Navštěvuje dítě nebezpečná místa?
	Jsou podmínky v domácnosti nebezpečné?
	Může být dítě venku přes noc bez dohledu dospělého?
Stará se dítě o mladší sourozence, když jsou rodiče mimo dům?	
3) Jaké má dospívající chlapec, který se několikrát opil na školních večírcích, představy o pití alkoholu?	Co chlapec považuje za běžné ve vztahu k pití alkoholu pro chlapce ve svém věku?
	Co považuje za přiměřené pití alkoholu?
	Jak se podle něj pozná alkoholismus?
	Co chlapec soudí o názoru svých rodičů na alkohol a alkoholismus?
4) Cílem je posoudit možnost návratu dítěte k matce z dočasného pobytu v náhradní rodinné péči.	Jaké je citové pouto mezi matkou a jejím dítětem?
	Jaký je vztah mezi dítětem a druhem matky?
	Jaké jsou rodičovské dovednosti obou dospělých?

Jakmile jsou témata a otázky pro posouzení navrženy, může se stát, že posuzovatel bude cítit potřebu zvýšit svoji znalost o některém z konkrétních témat posouzení. V daném případě může dojít na specifické otázky, např. *alkoholismus v těhotenství, konzum drog u Romů, pohlavní identita v dospívání, sociální izolace žen na mateřské dovolené*

aj. V kontextu výzkumu se někdy hovoří o rozpracování operacionálních definic, které konkretizují zamýšlený význam konceptů ve vztahu ke konkrétní studii a poskytují kritéria pro zjišťování empirické přítomnosti konceptů (Leedy 1993). Prostřednictvím operační definice pojmů a konceptů výzkumník deklaruje obsah pojmu, který užívá ve své studii, a přesně vymezuje svůj pojmový aparát. V procesu posouzení nejde jen o přesné vymezení pojmu, ale také o prohloubení specifické znalosti, která je pro přiměřené posouzení nezbytná.

Podobně jako operacionalizace probíhá v kontextu studia příslušné literatury, potřebuje také sociální pracovník identifikovat odborné zdroje, které mu poskytnou příslušné informace. Lze při tom využít různé odborné zdroje. V zahraničí jsou pro tyto případy dostupné systematické přehledy, v nichž se výzkumníci snaží shrnout podstatná zjištění k tématu. Vytvářejí se také přehledy ověřených postupů (best practices) a standardy, které se v podobných případech již osvědčily (viz například <http://www.socialworkers.org>). Český či slovenský sociální pracovník nemá takový komfort, ale může sáhnout po odborné literatuře z oblastí sociální práce, psychologie, sociologie či hledat aktuální data v časopisech typu Sociální práce/Sociálna práca.

V některých případech kvalitativního výzkumu se výzkumníci popisovanou operacionalizací příliš nezaměstnávají. Je to přípustné zejména tehdy, když se v některých formách interpretativního a fenomenologického výzkumu zjišťují přirozeně vznikající významy mezi příslušníky studované populace (Žižlavský 2003). Na druhé straně Berg (2001) upozorňuje, že nedostatečná operacionalizace v kvalitativních studiích může vést ke ztrátě jeho explanatorní síly a použitelnosti. Jestliže sociální pracovník nepřemýšlí, jak budou data sbírána, aby reprezentovala parametry zvolených konceptů, není prakticky možné nalézt odpovědi na otázky posouzení. A pokud sociální pracovník nepracuje s odbornou literaturou při nalezení relevantních významů a měřitelných atributů, nebude také schopen výsledky posouzení zapracovat do stávajících poznatků a také je smysluplně argumentovat.

Zdroje informací

Po definici cíle a určení témat pro posouzení může posuzovatel začít zvažovat vhodné *zdroje informací*. Vůdčí otázkou této fáze procesu posouzení je: *Jaké zdroje informací jsou k dispozici?*

Watson a Westová (2006) navrhuji, aby sociální pracovník nejprve ověřil, zda nejsou o klientovi vedeny nějaké záznamy z dřívějších kontaktů. Upozorňují, že nešetrná snaha získávat informace, které již jiný sociální pracovník získal, ohrožuje soukromí klienta, ale také vztah klienta k sociálnímu pracovníkovi. Sociální pracovník proto musí pečlivě zvážit, zda bude potřebné a vhodné hovořit například s příbuznými, známými či sousedy. Přitom se považuje za projev dobré praxe, když sociální pracovník dokáže pracovat s dostatečnou varietou zdrojů informací a sběr dat provádí v různých prostředích a časech. Hollandová (2004) pak upozorňuje, že téměř každé posouzení vyžaduje účast více než jednoho profesionála a více než jednoho posuzovaného. Proto by jejich identifikace měla být součástí prvotní tvorby plánu posouzení. Například v kontextu sociálně-právní ochrany by ve většině případů měli být do hloubkového posouzení zahrnuti všichni členové rodiny, a to včetně těch, kteří nebývají obvykle v centru pozornosti: *otec a dítě*. V některých případech jsou to také významní příslušníci širší rodiny a přátelé. První rozhovory s příslušníky rodiny (ať už dospělí, či děti) o jejich podpůrné síti mohou odhalit jména významných osob, které by bylo vhodné do posouzení zahrnout.

Hollandová (2004) však také uvádí, že nelze opomenout úvahu o zapojení dalších potřebných profesionálů. To často probíhá formou zpřístupnění určité dokumentace (lékařské zprávy, školní zprávy), ale může mít charakter spolupráce posuzovatele s dalším profesionálem či formálněji pojatými schůzkami zástupců více institucí. Úvaha o nezbytnosti více různých zdrojů informací má blízkou paralelu v jednom z principů sociálního výzkumu, který je označován jako triangulace (Denzin a Lincoln 1994). Triangulace znamená využití či zkoumání různých dat a zdrojů informací. Denzin upozorňuje, že data mají být sbírána v různých časových periodách, v různých podmínkách a od různých participantů. Princip triangulace se také promítá do výběru výzkumníků (různí výzkumníci) a metodologie (různé metodologické postupy). Watson a Westová (2006) upozorňují na extrémní situace nedostatku a přemíry informací. Nedostatek informací může v některých případech ohrozit sociálního pracovníka (například v případě klienta se sklony k násilí) a přemíra předchozích informací může nevhodně ovlivnit postoj sociálního pracovníka ke klientovi, v důsledku čehož může dojít k přehlédnutí změn, k nimž mezitím došlo. Domnívám se ovšem, že větším rizikem je nedostatek informací, nikoliv jejich pře-

míra. V případě informací od jiných profesionálů se domnívám, že je jejich využití třeba spíše kriticky zhodnotit než je a priori odmítat.

Metody a techniky posouzení²⁷

Sběr dat či informací je bezesporu velmi důležitým momentem procesu posouzení. Taylor a Devine (1993) se dokonce domnívají, že teprve přípravou na sběr informací z rozmanitých zdrojů vlastní proces posouzení začíná. Berg (2001) upozorňuje, že pokud vlastnímu sběru nepředcházela dobrá rozvaha o tom, jaká data bude mít sociální pracovník k dispozici (audionahrávky rozhovorů, videonahrávky rozhovorů, poznámky sociálního pracovníka, záznamy z pozorování), je velmi ztíženo jejich další zpracování (organizace dat i jejich analýza). Berg přitom poukazuje, že různá data vyžadují různé způsoby uchování a analýzy.

Podstatnou součástí plánu posouzení je tedy zvážení vhodných *metod a technik* posouzení. Klíčová je otázka: *Co musím udělat, abych získal potřebné informace vhodným a účinným způsobem?* Taylor a Devine (1993: 11) považují za základní metody posouzení *pozorování, rozhovory a analýzu dokumentů*. V různých zařízeních či oblastech sociální práce se některé metody využívají častěji než jiné. Také lze za výhodnou považovat jejich kombinaci (triangulace metod). Přesto se většina autorů shoduje, že nejobvyklejší metodou posuzování je rozhovor (např. Taylor a Devine 1993; Hollandová 2004).

Při přípravě rozhovoru je potřeba zvážit celou řadu stránek. Sociální pracovník musí v prvé řadě uvážít, zda využije již dříve vypracovaný nástroj posouzení, který byl vytvořen s úmyslem systematizovat soubor otázek nebo témat, tak aby vlastní proces byl standardizovaný. Zahraničním příkladem takového souboru je například Rámeček pro posouzení (Department 2000), z naší praxe je pak dobře znám například Dunovského (1999) dotazník pro diagnostiku rodiny. Další možností je samozřejmě tvorba vlastního scénáře rozhovoru, který

²⁷ Giddens (1999) navrhuje pojmy *metoda* a *technika* využívat zástupně. Osobně se kloním k jejich rozlišení, a to z hlediska komplexity sběru dat, kterou umožňují. Zatímco například *rozhovor* považuji za *metodu*, jejímž prostřednictvím mohou získat kvantitativně i kvalitativně rozsáhlé materiály, *škálu* chápu jako techniku, která je určena ke zjištění úzké, velmi specifické informace. Je ovšem zřejmé, že hranice není jednoznačná.

bude vypracován s ohledem na konkrétní situaci klienta služby. V takovém případě bude úkolem sociálního pracovníka připravit vhodné formulace otázek. I z kontextu sociálně-vědního výzkumu je dobře známo, že zatímco *uzavřené* otázky pomohou získat stručné a faktické informace, *otevřené* otázky vytvářejí prostor pro sdílení pocitů, postojů a obšírnějších názorů. Vedle těchto dvou dobře známých forem otázek Taylor a Devine (1993) rozlišují ještě *sondovací* otázky, jejichž smyslem je ověřit si závažnost určitého tématu (Bylo by užitečné, abychom hovořili o...?). Oláh s Schavelem podávají vyčerpávající vhled do metod a technik rozhovoru a rozšiřují typologii způsobů komunikace klienta a sociálního pracovníka. Rozpracovávají například jako komunikační techniku také *mlčení*. Za podstatnou dovednost dále považují schopnost sociálního pracovníka přizpůsobovat se slovníku toho, s nímž hovoří. Sociální pracovník prostřednictvím vhodného slovníku dává najevo, že poslouchá sdělení klienta, ale také posouvá debatu do méně formální polohy (Oláh a Schavel 2006).

Při práci s rodinami může být pro sociální práci inspirující přístup řady různých poradenských a terapeutických škol (Matoušek 2001; Navrátil 2001). Sociální pracovník se může inspirovat například tzv. cirkulárním dotazováním, které vzniklo v rámci tzv. Milánské školy. Jeho cílem je získat podstatné informace o rodinném problému. Ačkoliv příslušný sociální pracovník nemusí mít systemický výcvik, může se bezesporu inspirovat a využít alespoň omezené spektrum technik (různé metody a techniky vedení rozhovorů zde nelze z důvodu rozsahu rekapitulovat).

Vedle rozhovoru má však sociální pracovník v rámci posouzení možnost využít i jiné metody a techniky. Jednou z možností je například využití *hry* či *malování*. Sociální pracovník jej může provádět zejména v kontextu posouzení dětí. I v případě dospělých se však mohou vyskytnout momenty, kdy dospělý lépe sdělí svoje pocity, postoje a zážitky kreslením nebo například náčrtem pozic rolí v rodině. Dalšími metodami a technikami posouzení, které jsou hojně rozšířeny v anglosaském prostředí, jsou kreslení ekomap a genogramů. U nás některé speciální techniky využitelné při posuzování klientů popsala Králová (2002).

Při posouzení situace mohou napomoci také *škály* a *dotazníky*. Nejsou sociálními pracovníky běžně v zařízeních sociálních služeb užívány. Jejich rizikem je nedostatečná validita, pokud se nepodaří

dobře navázat vazby a vztahy k rodině a jejím členům. Nelze je používat jako úplnou náhradu za všechny další metody a techniky. Na druhé straně může být pro některé lidi používání škál a dotazníků zábavné. Metoda je jasná a srozumitelná, může dát lidem určitou kontrolu nad procesem. Umožňuje monitorovat změnu v čase. Poskytuje odlišné informace oproti rozhovoru (Oláh a Schavel 2006).

Dalším prostředkem pro získání informací je *pozorování*. Lze říci, že se odehrává prakticky v průběhu celého procesu. Může se však pojímat formálněji. Příkladem může být pozorování rodiny u oběda, pozorování dítěte ve škole během vyučování. Poskytuje podstatné informace o řadě aspektů rodinného života (sdílené představy, nevyjádřená pravidla, hranice). Při provádění pozorování je nezbytné brát ohled na tři momenty: kontext, cíl a souhlas. Kontext vymezuje obsah i formu chování a my ho musíme brát v potaz. Během pozorování si klademe specifické cíle. Může jít například o to, zda matka přiměřeně reaguje na dítě (viz např. VTI). Pozorování by mělo být podloženo souhlasem klienta. Je podstatné vysvětlit jeho smysl (viz například Baufortová 2003).

I našimi sociálními pracovníky je běžně rozšířena další metoda posouzení – *analýza dokumentů*. Rozšířenost této metody je dána skutečností, že sociální pracovník pracuje s dokumenty souvisejícími s životní situací klienta velmi běžně. Obvykle je sociální pracovník má ve spisové dokumentaci, případně si dle potřeby další dokumenty vyžádá od spolupracovníků a dalších profesionálů (nejčastěji lékař, psycholog, právník). Důležité je ovšem jejich systematické zpracování. Při analýze smutných kauz úmrtí dětí ve Velké Británii, které byly v registru sociálně-právní ochrany, mj. vyšlo najevo, že mnohdy sociálními pracovníky unikly informace, které měli ve své dokumentaci, ale nevěnovali jim dostatečnou pozornost (Ferguson 2004).

Hollandová (2004) se zabývá otázkou, kdy je možno sběr informací ukončit. Navrhuje, aby sběr informací probíhal na základě podobného principu, jako se uplatňuje ve výzkumu. Posouzení má probíhat tak dlouho, dokud není dosaženo *bodu saturace*. V zásadě to znamená, že nová data nepřinášejí již nové informace, které by byly v rozporu s tím, co doposud máme k dispozici. Přestože tento okamžik je v některých případech obtížně dosažitelný, lze na základě opakujících se dat najít klíčová témata a vysvětlení, která se mohou stát východiskem pro práci s klientem.

Sběr dat v reflexivně vztahovém rámci

Watson a Westová (2006) formulují principy dobré praxe, které se mají v průběhu procesu sběru dat uplatňovat. Posouzení by mělo podle nich především zahrnout pohledy různých lidí, kterých se situace dotýká. Z hlediska výzkumného postupu znamená snaha zahrnout do procesu posouzení více lidí uplatnění principu triangulace dat. Z tohoto úhlu pohledu jde o to, že čím více zdrojů dat, informací a interpretací má sociální pracovník k dispozici, tím celistvější obraz situace může získat. Z hlediska sociální práce se však snaha spolupracovat dotýká nejenom rozměru informačního, ale také vztahového. A právě vztahovému rozměru procesu posouzení chci zasvětit následující část textu.

Vztah klienta a sociálního pracovníka patří mezi témata, která se v sociální práci těší dlouhodobě velkému zájmu. S ohledem na problematiku přenosu a protipřenosu zajímal psychoanalyticky (Storr 1996), jeho klasické principy vymezil Biestek (1957), aby nakonec v řadě empirických studií různí autoři prokázali velký význam vztahu pro efekt práce s klientem. Například Carkhuff a Berenson (1977) se svými spolupracovníky prokázali, že efektivní terapeutický vztah má spočívat na (1) opravdovosti a upřímnosti; (2) vřelosti, respektu a akceptaci a (3) na empatickém porozumění. Carkhuff se svým týmem vytvořil několik škál, kterými lze tyto rozměry terapeutického vztahu měřit. Mezi novějšími pracemi zaujala meta-analýza 24 kvantitativních studií, kterou prováděl výzkumný tým vedený Horvathem a Symondsem (1991). Výzkumníci zjistili poměrně jasný vztah mezi dobrým pracovním vztahem pracovníka s klientem a dosažením terapeutického cíle. Zajímavou otázkou, která z těchto zjištění plyne, je, jak je to s metodou. Je výsledek intervence více spjat se vztahem než s ní?

Jakmile sociální pracovník promyslel plán posouzení, který vytváří promyšlenou a strukturovanou představu o podstatných okolnostech procesu, může učinit první kroky k jeho realizaci. Z čistě technicko-metodologického hlediska začíná sbírat data, v kontextu metod práce s klientem půjde ale v prvé řadě o vytvoření vztahu ke klientovi. V teorii posouzení se stále častěji zdůrazňuje, že je do celého procesu potřeba zapojit i ty, kteří jsou posuzováni. Proces má být v tomto smyslu partnerským, nikoliv expertním. Watson a Westová (2006) dokonce považují za samozřejmou součást procesu otevřenost a poctivou ochotu zabývat se zkušenostmi, názory, postoji i emocemi klienta.

Klient má být považován za rovnocenného (sociálního pracovníkovi) a jako s takovým se má pak v procesu jednat. Je plnoprávným spoluúčastníkem tvorby pohledu na svoji situaci. I proto by mělo posouzení umožnit otevřené vyjádření hodnot a zájmů všech zúčastněných (což nutně neznamená jejich sdílení ve smyslu společného sdílení).

Dalrympleová a Burke (1995) formulují představu o etickém rámci vztahu, který má sociální pracovník udržovat se svým klientem v průběhu celého pomáhajícího vztahu, ale zvláště v citlivé fázi posouzení. Základním znakem vztahu klienta a sociálního pracovníka má být *rovnost a participace*. Posouzení by mělo proto podle uvedených autorů především zahrnout i ty, kteří jsou posuzováni. Jejich vyjádření, aktivní účast vytváří předpoklad, že posouzení nebude jednostranné. Nejde samozřejmě jen o možnost vyjádřit se, ale také o tvůrčí zapracování klientových vysvětlení do výstupu posouzení. Další charakteristikou vztahu sociálního pracovníka a klienta má být *otevřenost a upřímnost*. Na rozdíl od mocensky nevyvážených vztahů, v nichž dominuje expert, je v navrženém modelu vztahu kladen důraz na průběžné odkrývání informací, rodičích se hypotéz, aby se k nim klient mohl po celou dobu procesu vyjadřovat a být plnohodnotným spolupracovníkem sociálního pracovníka. Posouzení by mělo podle Dalrympleové a Burkeho zahrnovat také *odhalení a sdílení hodnot a zájmů*, aby byla v procesu zajištěna čitelnost základních postojů. Uznání strukturálního kontextu procesu napomáhá pracovníkovi odlehčovat možné zatížení vztahu, které hrozí v případě, že podstata problému se hledá pouze uvnitř osoby klienta a v jeho bezprostředním okolí.

Přestože vycházím z předpokladu, že vytvoření symetrického vztahu je nejen podmínkou pro sběr přiměřených a kvalitních informací, ale také východiskem celého pomáhajícího procesu, vnímám, že ustavení takového vztahu je náročné jak pro sociálního pracovníka, tak pro klienta. Smale et al. (1994) se zamýšlí nad dovednostmi, které sociální pracovník potřebuje pro kvalitní zvládnutí partnerského vztahu v posouzení, a zahrnuje mezi ně schopnost utvořit vztah při současném zachování nezávislosti, autenticitu, empatii, respekt, zmocňující praxi, kreativitu, schopnost vnímat sociální problémy jako problém sítě lidí a ochotu testovat teorie a znalosti s ohledem na každou novou situaci. Zdá se také, že mezi základními sociálními dovednostmi se v procesu posouzení uplatní schopnost komunikovat (např. Křivohlavý 2002; Křivohlavý 2004), vyjednávat (např. Plamínek 2006) a řídit rozhodovací

proces (např. O'Sullivan 1999). Druhou stranou vztahové diády je ale klient, který nemusí být připraven takový vztah přijmout a rozvíjet.

Na jedné straně se zdá, že existuje široce akceptovaná představa, že vztah sociálního pracovníka a klienta má mít symetrickou, partnerskou a otevřenou povahu (Oláh a Schavel 2006). Musil (2004: 90–109) na základě práce Laana (1998) vysvětluje dilemata, která se týkají tvorby vztahu mezi pracovníkem a klientem, a vlastně objasňuje, jak a proč je někdy obtížné vytvářet a udržovat partnerský vztah s klientem, ačkoli je to věcně i eticky žádoucí. Musil podobně jako například Milnerová a O'Byrne (1998), Dalrympleová a Burke (1995) argumentuje ve prospěch partnerského vztahu, v němž sociální pracovník i klient mají obdobnou možnost uplatnit svoji představu o problému, cílech intervence i metodách práce, jak stanoveného cíle dosáhnout. Dynamicky ovšem ukazuje, že symetrický vztah (synonymum partnerského) sociální pracovník formuje v napětí vůči jednosměrnému vztahu, který je v některých organizacích součástí jejich organizační kultury, ale může též patřit do osobní výbavy některých pracovníků. Zatímco jednosměrný vztah se vyznačuje snahou o kontrolu, důrazem na pracovníkovu autoritu a monologickou komunikací, symetrický vztah se vyznačuje péčí, podporou, pomocí a dialogickou komunikací.

Podle Musila (2004) se zvládání dilematu symetrického/asymetrického vztahu dotýká čtyř dimenzí vztahu klienta a sociálního pracovníka: (1) způsobu komunikace s klientem, (2) způsobu vymezování problémů klienta, (3) zacházení s autoritou a mocí, (4) způsobu udržování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí a klientem. V úrovni *komunikace* s klientem jde podle Musila zejména o to, zda pracovník zvolí monologickou, či dialogickou komunikační strategii. Zatímco v *monologické strategii* komunikace sociální pracovník pohlíží na klienta a jeho životní situaci jako na objekt, zaujímá expertní distancované hledisko, které pokládá za objektivní a nediskutovatelné, v dialogickém rámci chápe pracovník svoji interpretaci jako variantu, která je rovnocenná s interpretací klienta. Oba pohledy mohou vstoupit do otevřené konkurence jako hypotézy, či se mohou ukázat jako komplementární. Z pohledu posouzení klientovy situace je velmi zásadní Musilovo rozlišení dvou způsobů *vymezování problémů klienta* a cílů intervence. Na základě Úlehlova (1999) principu držitele problému Musil (2004) považuje za symetrický takový vztah, ve kterém sociální pracovník *pomáhá* řešit problém, který definoval klient. V případě, že

pracovník řeší problém, jehož držitelem (definičním agentem) je on sám, vykonává nad klientem *kontrolu*. Musil vysvětluje, že předpokladem pomoci, kterou si vyžádal klient na základě definice vlastního problému, je *dialog*, v němž se sociální pracovník snaží porozumět klientově definici problému. Naopak *kontrolu* může sociální pracovník podle Musila vykonávat na základě monologu, který se v případě posouzení opírá pouze o pracovníkovo hledisko. Další dimenze dilematu mezi jednostranným ovlivňováním klienta a symetričností vztahu se týká způsobu, kterým nakládá se svojí *autoritou* či *mocí*. Musil zde do protikladu staví koncepty *přidělené* a *přirozené* autority.²⁸ Zatímco přidělená autorita (moc) plyne z postavení sociálního pracovníka v organizaci a z jeho pravomocí, které mu svěřila jiná autorita (organizace, zákon), přirozená autorita souvisí s jeho osobními kvalitami (moudrost, zkušenost, vzdělání, obětavost). Důraz na přidělenou autoritu podporuje jednostranný charakter komunikace a vztahu, snaha o uplatňování přirozené autority podporuje symetrii komunikace a vztahů pracovníka a klienta. Jako poslední dimenzi dilematu jednostranného a symetrického vztahu Musil vymezuje *způsob zprostředkování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí a klientem*. Za rozhodující přitom Musil (2004: 94) považuje, „... *jak si pracovníci vysvětlují příčiny potíží klienta*“. Buď je připisují prostředí, nebo klientovi. Pokud sociální pracovník určí viníka klientovy situace ve společnosti, je intervence namířena na práci s prostředím, je-li příčina identifikována v klientovi, věnuje pracovník pozornost klientovi a jeho změně.

²⁸ Klasickou prací, která významně ovlivnila odborné povědomí o typech moci, je práce Hannah Arendtové *O násilí*, v níž autorka rozlišila moc, individuální sílu, sílu, autoritu a násilí. Český překlad této knihy byl vydán v roce 2004 nakladatelstvím OIKOYMENH. Také v kontextu sociální práce by pomohlo přesnější zacházení s těmito odstíny pojmu moc, neboť při jejich vzájemném zaměňování dochází k závažným nejasnostem a dezinterpretacím. V českém prostředí učinily zajímavý pokus o objasnění povahy a druhů moci například Látalová a K. Levická (2008), které na základě literatury z oblasti sociologie, psychologie a sociální práce rozpracovaly úvahu o místě a významu moci v kontextu sociální práce.

Obrázek 29: Dialogický a monologický vztah

	Monologický vztah	Dialogický vztah	
Objektivismus	Snaha zachovávat objektivitu a odstup od posuzovaných osob.	Snaha o vytvoření nezávislého, ale úzkého vztahu.	Konstruktivismus
	Problém je formulován sociálním pracovníkem.	Problém je formulován klientem.	
	Posouzení se nahlíží jako sběr dat a důkazů o životní situaci.	Posouzení má vést k hloubkové znalosti o klientovi a jeho životní situaci.	
	Sociální pracovník považuje svoji moc za legitimní, protože mu byla svěřena vyšší autoritou.	Sociální pracovník buduje vztah na základě přirozené autority.	

Zpracováno dle Musil (2004)

Pracovníkovo řešení popsaneho dilematu v pojmání vztahu s klientem bude velmi zřetelně intervenovat do způsobu, jak pracovník přistoupí k procesu posouzení. Domnívám se totiž, že pojetí vztahu je úzce spjato s debatou o objektivismu a konstruktivismu v posouzení, kterou jsem představil již dříve. Pracovník vycházející z pozic objektivismu bude považovat za přirozenou spíše asymetrickou podobu vztahu (expertní autorita), sociální pracovník uplatňující konstruktivistické přístupy k sociální práci bude ve vztahu inklinovat k symetrii (symetrické rozložení moci).

Milnerová a O'Byrne (1998) podobně jako Musil (2004) upozorňují na obtíže, které jsou spojeny se snahou vytvářet partnerský vztah založený na empatii, respektu a zmocňování. Komentují, že je obtížné prokazovat klientům respekt, když se sociálním pracovníkům dostává tak málo respektu od klientů a od široké veřejnosti. Upozorňují, že podobné je to i s otázkou zmocnění. Podle Milnerové a O'Byrna (1998) má sociální pracovník zmocňovat klienta v situaci, kdy jeho zodpovědnost za výkon práce je podrobena řadě restriktivních omezení a byrokratickým procedurám, které výkon profesionální práce podstatně zužují.

Middletonová (1997) hovoří v kontextu vztahu s klientem o kreativitě posouzení. Kreativní posouzení zajišťuje, že klienti jsou součástí celého procesu a cítí se v něm jako aktivní participanti. Podle Middletonové může být kreativní posouzení samo o sobě terapeutické, protože poskytuje klientovi pozitivní zkušenost sebe sama v oceňujícím vztahu. Součástí kreativní praxe během posouzení je podle ní:

- Snaha trávit s klientem přiměřené množství času.
- Snaha trávit více času v klientově prostředí.
- Snaha trávit více času s klientem při tom, co sám rád dělává.
- Snaha trávit více času s klientem při jeho pravidelných aktivitách.
- Snaha trávit s klientem více času při aktivitách v neobvyklých prostředích a těch, které nedělá často.
- Snaha trávit s klientem více času v přítomnosti osob, které zná i nezná.
- Snaha hovořit s lidmi, kteří jsou součástí klientova života.

Pro Hollandovou (2004: 58–60) je vztah sociálního pracovníka a klienta během posouzení velmi podstatný. Sociální pracovník by měl podle ní monitorovat vliv různých stránek svého já na jeho kvalitu. Tento proces chápe Hollandová jako součást reflektivní praxe (viz výše). Navrhuje, že reflexivní sociální pracovník by měl předpokládat, že všechny jeho atributy mohou mít na vztah s klientem určitý vliv. Za takové atributy považuje například kulturu, rod, profesi, individuální a profesní historii, institucionální kulturu a navrhuje, aby sociální pracovník vliv těchto svých atributů reflektoval například v supervizi a ve vhodných případech i s klientem.

Reflexe (analýza) dat

Další úkol sociálního pracovníka spočívá v reflexi a analýze získaných informací k určení vhodné intervence. Opět by se měly realizovat spolu s klientem, protože on poskytuje referenční kontext pro relevanci informací, s nimiž se během posouzení pracuje. Hodnota posouzení záleží na schopnosti sociálního pracovníka třídit a analyzovat informace, aby na jejich základě bylo možno získat obraz životní situace klienta a koncipovat intervenci, která přiměřeně reaguje na situaci. Způsob analýzy souvisí s metodami, které se použijí při sběru informací. Jinak lze pracovat s rozhovorem a jiným způsobem sociální pracovník naloží s informací získanou z dotazníku a škály. Potřebné proto je, aby sociální pracovník rozuměl charakteru informace, kterou obdržel, a dokázal ji začlenit do kontextu všech získaných informací.

Watson a Westová (2006) upozorňují, že v současné době dochází ve Velké Británii k proceduralizaci celého procesu, což podle nich způso-

buje zanedbávání dovednosti posoudit a analyticky vyhodnotit situaci a potřeby klientů. To podle nich vede k přenášení rozhodování o službách a zdrojích na manažery, kteří však nutně nemusí být sociálními pracovníky, a vnáší do rozhodování o klientech neprofesní (často technicko-ekonomická) kritéria. Rovněž Cleaver (2002) na základě předběžných výzkumů upozorňuje, že ani zavedení Assessment Framework v Anglii (DoH, 2000) nepodpořilo sociální pracovníky ve schopnosti vytvářet kvalitní analýzu v procesu posouzení.

Provádění analýzy patří mezi fáze, které jsou obtížně uchopitelné, a sociálním pracovníkům způsobuje obtíže. Hollandová (2004) dokonce tvrdí, že sociální pracovníci jsou zdatní v komunikaci, dokážou posbírat data, ale mají potíže, když na základě sesbíraných dat mají dospět k závěrečnému vysvětlení.

Sheppard et al. (2000) referují o výzkumu dvou procesů, které souvisí se způsobem, jak sociální pracovníci analyzují životní situace svých klientů. První proces Sheppard et al. označují jako reflexivní hodnocení situace a druhý jako tvorbu hypotéz. *Reflexivní hodnocení* má za cíl pomoci sociálnímu pracovníkovi vytvořit si celkový obraz událostí v klientově životní situaci a zahrnuje zaměření pozornosti, sběr informací, jejich zvažování a také snahu vysvětlit, jak se v životní situaci uplatňují různé faktory. V rámci procesu *tvorby hypotéz* výzkumníci identifikovali, že sociální pracovníci tvoří jednak hypotézy dílčí, v nichž se snaží postihnout určitý aspekt klientovy situace, dále totální, které vysvětlují hlavní aspekt životní situace, či spekulativní, jejichž účelem bylo navrhnout řešení.

Reflexe v analýze

Problematicke reflexivity jsem věnoval samostatnou kapitolu a na tomto místě uvádím pouze základní aspekty reflexivní přípravy posouzení. Hollandová (2004) popisuje reflexivitu v této souvislosti jako vědomí vlastního vlivu (včetně hodnot, pocitů a myšlenkových stereotypů) a vlivu kontextu (organizace, kulturní schémata) na posouzení. Hollandová (2004: 130) formuluje principy „kulturního zhodnocení“, které se má podle autorky provádět před zahájením analýzy životní situace. Autorka uvádí příklad z oblasti sociálně-právní ochrany dětí, kdy má být posouzena kočující rodina, u níž došlo k podezření ze zanedbání péče o čtyřleté dítě. Na základě tohoto příkladu navrhuji obecné reflexivní otázky, které lze využít v procesu posouzení.

Obrázek 30: Reflexivní příprava na posouzení

Reflexivní příprava na posouzení
Co vím o specifikách etnické, minoritní skupiny, do níž posuzovaná rodina náleží?
Odkud mám své znalosti?
Jaké předsudky mohu mít (pozitivní nebo negativní)?
Co vím o individuálních specifikách posuzovaného jednotlivce, páru, rodiny s ohledem na specifickou životní fázi?
Co by mě mohlo u daného klienta překvapit a proč by to mělo být překvapení?
Jak bych mohl být vnímán všemi zúčastněnými osobami?
Jak by mohlo být vnímáno posouzení a organizace, která poskytuje sociální služby?
Jaký vliv by mohlo mít posouzení na život klienta a na jeho vnímání života?
Jaké normy a postupy organizace si přináším do posouzení? (Například vědomí rizika, koncept dost dobrého rodičovství, restrikcí zdrojů.)

Přepřacováno dle Hollandové (2004: 130)

Podle Milnerové a O'Byrna (2004) napomáhá reflexivitě, když jsou průběžné domněnky, úvahy sdíleny s klienty a také s jinými klíčovými osobami a spolupracovníky. Avšak podle této autorské dvojice neexistuje žádný důkaz, že by proces posouzení byl zkvalitněn zapojením formální komise či realizací případových konferencí na bázi institucionální spolupráce. Podle Milnerové a O'Byrna nejsou případové konference vhodným způsobem zajištění reflexivního náhledu, protože skupinová atmosféra těchto konferencí podporuje *skupinové myšlení*, které není dostatečně kritické. Vhodnější je podle nich, když jednotliví spolupracovníci/instituce sbírají informace samostatně z různých zdrojů a pak jsou vyhodnoceny sociálním pracovníkem.

Role a zdroje hypotéz

Hollandová (2004) za základní stavební prvek analýzy považuje *formulaci hypotéz*, které jsou vyjádřením toho, jak sociální pracovník aktuálně situaci rozumí. Hypotézy jsou podle Hollandové testovatelná tvrzení, která vysvětlují informace sesbírané v procesu posouzení. Nemusí přitom jít nutně o hledání příčin situace, mnohem častěji bude hypotéza vysvětlovat, jak klient a případně jeho rodina situaci rozumí a jak ji prožívá, jak by bylo možno situaci zvládnout. Formulaci různých hypotéz podporuje, pokud sociální pracovník využívá rozmanité metody

a techniky posouzení. Při využití dotazníků, rozhovoru, zúčastněného pozorování sociální pracovník získá bohatý materiál, který využít může při formulaci alternativních či vzájemně si konkurujících hypotéz. Volba jedné posuzovací metody naopak prohlubuje nebezpečí, že se sociální pracovník spokojí s jedinou hypotézou, kterou vyprodukoval jen na základě omezeného zdroje informací. Podobnou výhodu přináší volba různých typů dat a informací. Rozhovor s různými členy rodiny může otevírat odlišné pohledy a produkovat nové hypotézy. Vedle variability hypotéz je prospěšné také aktivní vyhledávání důkazů, které zpochybňují hypotézu.

Hypotézy mohou mít různé zdroje a součástí reflektivní praxe je přesné vědomí jejich původu. Určitá hypotéza o povaze klientových obtíží může klienta doprovázet už v okamžiku, kdy přichází k sociálnímu pracovníkovi. Často se to děje v případech, kdy je klient doporučen jiným sociálním pracovníkem a přichází z jiné organizace sociálních služeb. Nový sociální pracovník je v takovém případě odpovědný za formulaci dalších hypotéz, které se pokusí dominující hypotézu zpochybnit či ověřit. Za obvyklé zdroje hypotéz o situaci Hollandová (2004) považuje (1) klientovo porozumění, (2) praktickou moudrost sociálního pracovníka, (3) na důkazech založenou praxi a (4) formální teorie.

Klientovo vysvětlení (hypotézy) je podstatným zdrojem tvorby hypotéz. Nelze a priori předpokládat, že sofistikované hypotézy profesionála musí mít větší hodnotu než hypotézy klienta, jeho rodinného člena či souseda. Zvláště tam, kde jsou velké mezery mezi žitou zkušeností pracovníka a klienta (věk, etnicita, rod aj.), nabývají klientovy interpretace na významu. Přinášejí cenný vhled do situace, který může být pro sociálního pracovníka východiskem dalšího posouzení a porozumění. Podobně významný přínos pro formulaci hypotéz mohou mít další rodinní příslušníci, a to včetně dětí. Hollandová upozorňuje, že v některých případech vysvětlení klienta není akceptovatelné, protože aktivně podporuje problematické chování. Podobně se lze setkat se snahou zatajit důležité informace. Hollandová vysvětluje, že ochota naslouchat různým pohledům se nerovná lehkověrnosti.

Praktická moudrost sociálního pracovníka se často odlišuje od znalostí, které se bezprostředně opírají o teorie a empirické poznatky. Formální znalost má větší status a je lépe akceptovaná, přesto se prozrazuje teze, že znalost není pro sociální práci produkována jen v teorii a výzkumu, nýbrž že může být rovněž jejím produktem.

V současné době velmi oceňovaným zdrojem hypotéz je *praxe založená na důkazu*. Důkazem se rozumí empirický nálezný, výzkumný zjištění, které může být relevantní pro vlastní sociální praxi. Zvláště v zahraničí existuje množství výzkumných studií, které pokrývají různé aspekty sociálních služeb. V českém prostředí je vedle univerzit významným producentem aplikovaných výzkumných studií v oblasti sociálních služeb zejména Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. Přes velkou prestiž, kterou tento typ hypotéz získal, není využívání výzkumných zdrojů zcela neproblematické. Například není jednoduché rozhodnout, které výzkumné důkazy jsou relevantní v příslušném případě. Otázkou je, jak může být zjištění provedené v určitém prostředí a kontextu aplikováno v analýze konkrétního případu (který je zasazen do jiného prostředí a kontextu). Za problematický jev považuje Hollandová (2008) i důraz na aplikaci kvantitativních studií, jejichž výsledky nejsou využitelné vždy. Naopak zdůvodňuje, že různé metodologie přinášejí různé výhody a typy informací. Využívání výzkumných poznatků klade na sociální pracovníky velké nároky.

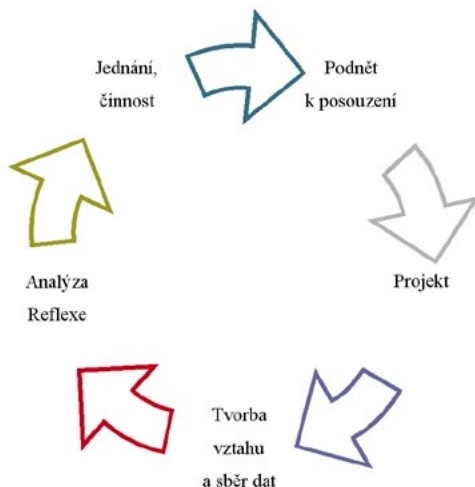
Kontroverzním zdrojem hypotéz jsou rovněž *formální teorie*. Mnozí sociální pracovníci se brání používat formální teorii, ačkoliv nelze říci, že by ji vůbec neaplikovali. Potíž je zejména v tom, že své představy o situaci klienta někdy nedokážou s teoriemi přesně propojit a pojmenovat. V sociální práci přitom disponujeme řadou teorií, které se vztahují na různá témata či aspekty životní situace (např. kognitivně-behaviorální teorie, systemická teorie, teorie připoutání, psychodynamická teorie, na řešení zaměřená teorie, feminismus, existenciální perspektivy, narativní přístupy, sociálně-ekologická teorie atd.). Formální teorie pomáhají organizovat naše myšlení systematickým způsobem, abychom byli schopni naše úvahy vysvětlit druhým i klientům. Podstatné přitom je, že teorie nejsou jen soustavou myšlenek, které jsou uzavřené do sebe, ale nabízejí východiska pro praktické jednání, které je v teorii založeno a zdůvodněno. Jednou ze závažných otázek týkajících se využití teorií v praktické sociální práci je, že podobně jako se nedá jednoduše propojit určitý výzkumný závěr přímočaře s každou situací klienta, není ani jednoduše možné najít *shodu* mezi jednou formální teorií a konkrétní životní situací. V této věci se zdá být rozumné připustit, že reflektivní praxe umožňuje a vlastně i předpokládá, že průběžně můžeme přizpůsobit naše porozumění klientově situaci.

Závěr

Posouzení obecně směřuje ke tvorbě souboru argumentů, které budou sloužit jako východisko plánu činností směřujících ke zlepšení životní situace klienta. Partnerství s klientem služby by se mělo projevit pak i tím, že i on je spolupracovníkem při zvažování alternativ řešení. Každý krok sociálního pracovníka by měl mít své zdůvodnění v posouzení. Zdůvodnění je obsaženo v plánu, bez něhož by každá intervence byla jen nahodilým a reaktivním jednáním. Podobně jako se při posouzení vychází z teoretických konceptů, které poskytují určitý úhel pohledu a porozumění složité situaci, je intervence do životní situace klienta podřízena nezbytnosti jejího promyslení v kontextu teoretických souvislostí a znalostí (Navrátil 2001). Na závěr intervence je podstatné také zhodnocení efektivity celého pomáhajícího procesu i jednotlivých uskutečněných kroků. Zpětná vazba se pak netýká jen intervence, nýbrž také i posouzení, které parametry praktických činností určilo.

Ačkoliv provedení intervence se chápe jako svébytná fáze celého pomáhajícího procesu, vycházím z přesvědčení, že proces posouzení má probíhat průběžně a doprovázet všechny konkrétní kroky, které sociální pracovník s klientem činí (Milnerová a O'Byrne 1998). I v průběhu intervence sociální pracovník získává nové a nové informace, které spoluutváří jeho celkový úsudek. A samozřejmě jakkoliv zde popisují proces posouzení v sekvencích a v navazujících fázích, je třeba uznat, že klienti služeb obvykle takovou logiku posouzení nesledují a poskytují informace postupně. Často v tomto procesu sehrává významnou roli *důvěra*, kterou klient služby postupně teprve získává. To ovšem znamená, že pracovník zahajuje vlastní činnosti ještě dříve, než získá komplexní informace. Posouzení pak probíhá kontinuálně spolu s intervencí a musí průběžně ovlivňovat podobu práce s klientem. Sociální pracovník by měl zůstat otevřený možnému vývoji. V tomto smyslu pak Milnerová a O'Byrne (1998) konstatují, že proces posouzení není jednorázovým procesem, nýbrž kontinuální aktivitou, která intervenci doprovází. Na následujícím obrázku graficky znázorňuji cyklus procesu posouzení.

Obrázek 31: Cyklus procesu posouzení



Hollandová (2004) shrnuje základní metodická doporučení pro realizaci posouzení. Konstatuje, že řada témat a otázek je předurčena (rodinnou zakázkou, soudem, předchozí prací s rodinou). Zdůrazňuje, že volbu koho zahrnout do posouzení je třeba podříditi principu zajištění maxima možných a relevantních pohledů. Podobně je podle Hollandové vhodné přistoupit k otázce, kde provádět posouzení. K účelu hloubkového posouzení je podle ní vhodné využít dostupná místa (domov, škola). Upozorňuje také na časové hledisko. Čas je často rámován potřebou předložit zprávu soudu, potřebou řešit problémovou situaci. Volba metod a technik by měla být podle Hollandové podřízena účelu, přičemž více metod podle ní znamená zvýšení šance na zachycení reality. Za významnou hodnotu posouzení považuje partnerství. Klíčovým principem pak Hollandová svůj souhrn doporučení uzavírá. Posouzení má podle ní vycházet z určitých teoretických premis, které je třeba definovat na počátku celého procesu. Domnívám se ovšem, že reflektivní sociální pracovník musí být v průběhu procesu otevřený novým informacím, které mohou nabídnout nový teoretický pohled. V následující kapitole se tématu formální teorie v procesu posouzení budu dále věnovat.

KAPITOLA 8

**REFLEXIVNÍ VYUŽITÍ TEORIÍ
V PROCESU POSOUZENÍ ŽIVOTNÍ SITUACE**

PAVEL NAVRÁTIL

Úvod

Centrálním problémem této knihy je otázka, jak lze využít teorie sociální práce při posouzení životní situace klienta. V této kapitole se proto zamýšlím nad rolí teorií sociální práce v procesu posouzení životní situace. Teoretické zázemí či konceptuální výbavu pro práci s klienty lze například chápat jako jeden ze zdrojů profesionální identity sociálních pracovníků. Vedle toho je ovšem jednou z podmínek jejich práce a vzájemné komunikace (Navrátil 1998a). Přestože někteří sociální pracovníci v praxi namítají, že teorie jsou „akademický luxus“, který si oni nemohou dovolit, domnívám se, že využívání teorie v první řadě usnadňuje praxi, protože teorie specifikuje, co se má dělat a proč. Teorie plní v sociální práci řadu funkcí, z nichž některé jsou s procesem posouzení aktuálně či latentně spjaty. Například Sheafor et al. (2000) zdůvodňují potřebu teorie takto:

1. *Poskytují strukturu* pro analýzu složitých a často velmi emotivních lidských problémů a situací.
2. *Propojují informace*, předpoklady a domněnky do smysluplného celku.
3. *Poskytují odůvodnění* pro jednání a rozhodování.
4. *Poskytují systematický, uspořádaný a předvídatelný přístup k práci s lidmi.*
5. *Usnadňují komunikaci* mezi profesionály.

Každá z těchto funkcí je také charakteristikou či aspektem posouzení. V rámci posouzení pracovník usiluje o analýzu životní situace (viz bod 1), snaží se jednotlivé informace propojit do smysluplného celku

(viz bod 2), hledá zdůvodnění a východisko pro svoji intervenci (viz bod 3), komunikuje o životní situaci s jinými profesionály (viz bod 5) a snaží se naplánovat svoji práci s klientem tak, aby byla jasnou, strukturovanou a zdůvodněnou aktivitou (viz bod 4). Domnívám se tedy, že jako je nemyslitelné oddělit znalost teorií od výkonu sociální práce, nelze posuzovat životní situace klientů, aniž by se přitom využila teorie.

Kvalifikovaný výkon sociálního pracovníka se vždy bude opírat o využití širokého spektra vědomostí a zkušeností (Oláh et al. 2008). Teorie činí v procesu posouzení pomáhajícího profesionála citlivého vůči tématům, která by ho bez příslušné znalosti patrně ani nenapadla. Jde ovšem o to, odlišit *aplikace teorie* od jejího *využití*. Zatímco představa aplikace teorie do praxe může svádět k poněkud jednosměrnému pokusu „znásilnit“ realitu teorií, využití teorie v sociální práci chápou jako snahu o porozumění realitě s pomocí teorií a konceptů. Pomáhající pracovník teoretické podněty potřebuje, aby je mohl jako hypotetická tvrzení o životní situaci klienta ověřovat. Je zásadně odlišné, když se intervence sociálního pracovníka uskutečňuje pouze na základě intuitivních a především nereflektovaných domněnek, pocitů nebo jedná-li sociální pracovník na základě znalosti různých teoretických rámců, které systematicky ověřuje v konkrétní situaci (viz také reflexe-při-jednání). Snaha pomáhat lidem, bez úsilí o dostatečné porozumění jejich potížím, bez znalosti teorií, metodických postupů a jejich indikace je v kontextu profesionalizované sociální práce nemyslitelná. Může ohrožovat klienty, v případě větších dlouhotrvajících projektů třeba i celou společnost (viz například občanské boje v sociálně vyloučených lokalitách – Janov koncem roku 2008). *V této kapitole se zabýváme otázkou, jakým způsobem lze využít teorie při reflexivním posouzení životní situace?*

Úrovně teorie v sociální práci

Sociální práce buduje svůj autonomní teoretický aparát, ale využívá rovněž teorie z dalších disciplín, a to například psychologie, sociologie, pedagogiky a právních věd. Zajímavý vhled do vztahu teorie sociální práce a konceptuálních systémů jiných oborů přinesla Levická (2002), která poukázala na proces osamostatňování pojmového aparátu sociální práce v průběhu 20. století a navrhla systemizaci vědeckých oborů,

do nichž již začlenila sociální práci. Vedle převzatých konceptů a teorií vznikají tedy teorie přímo v rámci sociální práce (např. úkolově orientovaný přístup, ekosystémová teorie, model růstu). Nadále jsou však různé teorie a koncepty přejímány z jiných oborů a disciplín (psychoanalýza, přístup zaměřený na klienta, logoterapie aj.). V těch případech, kdy sociální práce vychází nebo navazuje na teorie jiných oborů, adaptuje je pak ve své literatuře a v odborné diskusi. Debata v sociální práci se ovšem může rozvinout i jiným způsobem než debata v oboru původním. Přesto si přejatá teorie obvykle zachovává svoji původní koncepci a i v diskusích v rámci sociální práce se sdílí stejná klíčová literatura. S ohledem na složitou a vícevrstevnatou povahu životních situací se v sociální práci využívají koncepty a teorie z jiných oborů celkem běžně. Originalita teoretické výbavy sociálních pracovníků nespočívá vždy v její původnosti, nýbrž ve zvláštním zaměření a způsobu jejího užití. Specifičnost využití teorií v oboru sociální práce tkví především v jejich přímé adaptaci pro posouzení a řešení obtížných životních situací klientů. V sociální práci dochází jak na teoretické, tak i na praktické úrovni k dotváření teorií, aby umožňovaly vnímat člověka jako celistvou (a složitou) bytost reflexivně zvládající svůj život v prostředí. Sociální práce se tedy vyznačuje zvláštní schopností integrovat a využívat různorodé poznatky ve snaze uzpůsobit je tak, aby na jejich základě bylo možno pomáhat lidem při podpoře (obnově) jejich reflexivního životního zvládnání. Dalším rozdílem oproti jiným pomáhajícím oborům může být, že zatímco například psychoterapeut pracuje obvykle s jedním psychoterapeutickým modelem, který aplikuje na každého klienta, sociální pracovník musí při své práci využívat různé modely současně a prověřovat jejich platnost v aktuální životní situaci klienta.

Množství, variabilita, různá úroveň i protichůdnost poznatků, které se v sociální práci využívají, vyvolávají u mnoha sociálních pracovníků odmítání formálních teorií a jejich vykazování do akademického prostoru. Hollandová (2004) ovšem komentuje, že ačkoliv někteří sociální pracovníci odmítají používat formální teorie ve své práci, mnozí aplikují teorie či spíše jejich části nevědomě. Přinejmenším některé předpoklady, na jejichž základě sociální pracovníci vysvětlují životní situaci svých klientů, se mohou vázat na různé formalizované myšlenkové systémy. Nevědomé a nerefektované využívání takových konceptů však neumožňuje navrhovanou interpretaci opřít o celou koncepci, která

zůstane sociálnímu pracovníkovi skryta. Podobně se ovšem myšlenky sociálního pracovníka mohou opírat o pocity, předsudky, názory klienta či spolupracovníků. Jejich nereflektovanost může sociálního pracovníka zcela zaslepit a způsobit, že intervence probíhá neřízeně a nekontrolovaně. Využití teorie v praxi sociálních pracovníků je jistě náročné, a přesto by neměla být apriorně chápána jako střet dvou neslučitelných světů. Vztah teorie s praxí je vztahem složitým, ale lze ho vnímat jako oboustranně obohacující.

Robert Carew (1979) popsal některé otázky vypovídající o problematičnosti vztahu teorie s praxí v sociální práci. Prvním dilematem tohoto vztahu je podle uvedeného autora, zda teorie v sociální práci musí být vystavěna jako *formálně vědecká*, nebo zda může mít charakter *praktické moudrosti*. Carew se v kontextu tohoto dilematu ptá, zda je nutné, aby teorie sociální práce důsledně naplňovala představy o vědecké teorii, nebo jde spíše o to, aby byla využitelná v praxi. Kloní se k představě, že pro praxi sociálního pracovníka není vždy nezbytné, aby uplatňovaná teorie byla vystavěna podle nejprísnejších vědeckých hledisek výstavby teorie. Carew však upozorňuje, že v opačném případě, kdy sociální pracovník využívá poznatky, které nejsou organizovány do žádné jednoty, může jeho aktivita ztratit jakoukoliv účinnost a v některých případech může i ohrozit klienta. Dalším problémem aplikace teorie v praxi sociálních pracovníků je podle Carewa (1979) to, že teorií je *mnoho*. Levická (2002; 2003b) prezentuje bohatství teorií v sociální práci a poukazuje i na to, že jsou v řadě různých aspektů odlišné, nebo dokonce zásadně protichůdné. Carew (1979) se domnívá, že je obtížné integrovat různé teorie do jediné praxe a že to v zásadě není ani bezezbytku možné. Smysluplná integrace poznatků je podle Carewa otázkou dlouhodobé zkušenosti, která umožní sociálnímu pracovníkovi nalézt vhodný způsob využití teoretických poznatků. Nakonec Carew klade klíčovou otázku, zda a jak jsou teorie v sociální práci vůbec *využitelné*. Domnívá se, že jednou z příčin obtížného využití teorie v praxi může být i to, že řada teorií, které máme v sociální práci, jsou teorie z jiných (byť příbuzných) oborů. Byly vytvořeny kvůli jiným účelům a v rámci sociální práce se prostě neosvědčují. Další příčinu vidí v nevhodném způsobu vzdělávání sociálních pracovníků, který může být v rozporu s potřebami praxe.

Obrázek 32: Typy teorií

	Formální teorie	Neformální teorie
Teorie o sociální práci	Formálně psané teorie definující povahu a cíle sociálního zabezpečení (liberální, konzervativní, marxistická atp.).	Náboženské, morální, politické, kulturní hodnoty, které ovlivňují jednání sociálních pracovníků a na jejichž základě pak sociální pracovníci vnímají svoji úlohu.
Teorie sociální práce	Formálně psané teorie intervence (rodinná terapie, logoterapie atp.).	Induktivně odvozená nepsaná teorie intervence utvářená na základě praktických zkušeností.
Teorie klientova světa	Formálně psané teorie o předmětech sociálních věd (teorie osobnosti, rasy, pohlaví, vztahů atp.).	Sociální pracovníci uplatňují ve své praxi zkušenosti i obecné kulturní předpoklady (normální chování, dobrá rodina atp.).

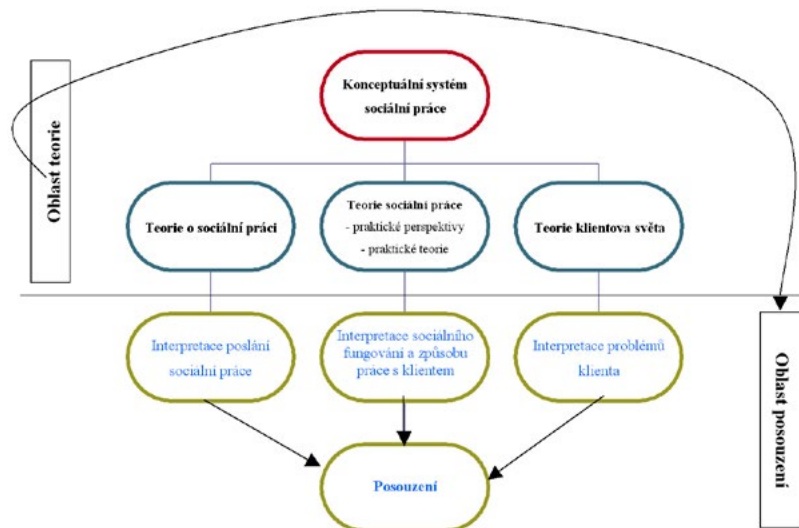
Zdroj: Sibeon (1990)

Teorie využívané v sociální práci se dotýkají různých aspektů či stránek života, v němž se pohybují sociální pracovníci a jejich klienti. Každý z těchto konceptů může být využit v rámci posouzení a ovlivnit tak pohled sociálního pracovníka na životní situaci klienta. V následujícím textu rozliším typy teorií, které sociální pracovníci využívají v rámci své práce. Základní členění navrhl Sibeon (1990), který rozlišuje mezi formálními a neformálními teoriemi. *Formální teorie* je psaná, respektovaná mezi členy profesní a akademické komunity. *Neformální teorie* je souborem znalostí, hodnot a zkušeností uplatňovaných v praxi. Tím však svoji klasifikaci neuzavírá. Sibeon vedle kritéria formalizace teorie zavádí také kritérium předmětu teorie. Na základě posledně jmenovaného kritéria pak vytváří trojčlenku: teorie o sociální práci, teorie sociální práce a teorie klientova světa. *Teorie o sociální práci* jsou převážně teorie sociologické, které charakterizují povahu a cíle sociální práce jako společenské instituce. *Teorie sociální práce* jsou pak teoriemi, které vybavují sociálního pracovníka nejen interpretacemi, ale také návody na řešení problémů klientů, a *teorie klientova světa* jsou pak často teorie psychologické, sociologické a poskytují sociálnímu pracovníkovi vysvětlení sociálních a psychologických jevů. V průběhu procesu posouzení mohou nalézt uplatnění všechny popsané typy teorií, a to jak v úrovni formální/neformální i s ohledem na předmět (teorie o sociální práci / sociální práce / klientova světa).

Uvedené typy teorií lze chápat jako určitá myšlenková schémata, která strukturují pohled na různé stránky života, s nimiž sociální pracovník přichází do kontaktu.

Sociální pracovníci jsou obvykle vzděláváni zejména v úrovni teorií sociální práce. V rámci teorií na této úrovni pak někteří autoři (např. Navrátil 2001) ještě rozlišují praktické perspektivy, praktické teorie a praktické modely. Rozlišené je přitom učiněno podle úrovně obecnosti, s níž se v dané teorii pracuje. *Praktické perspektivy* poskytují specifický způsob pohledu na praxi. Dávají určitou představu o faktorech sociálního fungování a určují, co je nezbytné promýšlet při řešení konkrétních problémů klientů. Pro posouzení i výkon sociální práce je to samozřejmě podstatné, neboť akceptace určité perspektivy vede sociální pracovníky k určitému vidění klientovy situace, ke zdůrazněnému vnímání některých jejích rysů. Ekologická perspektiva například zdůrazňuje vztah jedince a jeho prostředí, antiopresivní perspektiva zdůrazňuje fakt, že klient je členem určité skupiny, humanistická perspektiva klade důraz na hodnotu a důstojnost každého jednotlivce, existenciální perspektiva věnuje pozornost prožitkům vykořenění, odcizení a absurdity. *Praktická teorie* nabízí jak vysvětlení určitých druhů chování nebo situací, tak i návod na jejich změnu. Většina praktických teorií vychází z jedné nebo i více teorií klientova světa. Příkladem může být psychosociální přístup, který byl původně založen na východiscích psychodynamické teorie. Dalším příkladem je kognitivně-behaviorální terapie, která čerpá z teorie učení. Na rozdíl od praktických teorií nemají *praktické modely* přímou vazbu k žádnému komplexnějšímu teoretickému konceptu. Jedná se o soubor principů, které mohou být využity při vedení intervence. Příkladem tohoto typu konceptuálního systému je krizová intervence nebo úkolově orientovaný přístup. Modely velmi často vznikají na základě praktické zkušenosti či experimentu (nejsou vyvozeny z teorie).

Obrázek 33: Konceptuální systém sociální práce a jeho vliv na posouzení



Dosud jsem provedl srovnání různých úrovní teorií, které mohou sociální pracovníci využít při své práci s klienty. Jak teorie o sociální práci, tak teorie sociální práce i teorie klientova bezesporu mohou ovlivnit proces posouzení. Teorie sociální práce formují představu sociálního pracovníka o jeho poslání ve vztahu ke klientům, teorie sociální práce vstupují zase do interpretace různých stránek klientova života i do představ, jak s nimi v pomáhajícím procesu naložit. Teorie klientova světa se především podílejí na tom, jak sociální pracovník vidí klientův problém, příčiny a okolnosti jeho vzniku. Reflexivní sociální pracovník se snaží všechny teorie, koncepty i konstrukty, které vstupují do jeho myšlení o klientově životní situaci, jasně rozlišovat a vnímat. Je to proces, který není jednoduchý, ale očisťuje práci s klientem od skrytých předpokladů, což je meta velmi žádoucí.

V další části se zaměřím pouze na teorie sociální práce, kterými se v této práci zabývám. Jsou to teorie středního dosahu (Merton 1957), které se dotýkají všech potřebných aspektů praxe sociálních pracovníků. Interpretují určitou část sociální reality, ale současně se snaží navrhnout metodická doporučení pro intervenci. Tato úroveň je v jádru mého zájmu.

Teoretická citlivost procesu posouzení

V této části bych rád uvažoval nad tím, že teorie sociální práce mohou být užitečným nástrojem, který poskytuje sociálnímu pracovníkovi variabilitu interpretací i námětů řešení situace klienta. Spolu s Milnerovou a O'Byrnem (1998) se domnívám, že výstupy a řešení jsou v sociální práci často tak nejisté, že teprve až na konci spolupráce klienta a sociálního pracovníka je lze s konečnou platností vyhodnotit. Proto považuji za potřebné akceptovat, že každé posouzení je ve své podstatě dočasné a nejisté. Dočasnost a nejistota posouzení je dána tím, že to, co sociální pracovník v určitém okamžiku považoval za podstatný vhled do životní situace, může být nahrazeno jiným vhledem a interpretací, která ukáže na jiný a závažný aspekt. Dočasnost i nejistotu zde ovšem ukazují jako pozitivní a tvůrčí rozměry všech procesů v sociální práci a specificky pak procesu posouzení životní situace. V této kapitole se snažím také ukázat, že posouzení nelze provádět jednorázově a definitivně, ale mnohem spíše jako průběžný a prohlubující se proces, který probíhá paralelně s intervencí a v němž nikdy nelze vyloučit další možnosti. Přitom proces posouzení vnímám nikoliv jako linearitu, nýbrž mnohem spíše jako spirálovitý cyklus.

V tomto kontextu, jak poznamenávají Milnerová a O'Byrne (1998), není v procesu posouzení přiměřené usilovat o prokázání platnosti hypotézy, ale jde spíše o její průběžné vylepšování. Zásadní důkaz o její platnosti či neplatnosti přijde, až když je práce vyhodnocena po ukončení práce s klientem. Teprve zvládnutí problémové životní situace klientem může být důkazem smysluplnosti hypotézy, která se stala východiskem intervence. Milnerová a O'Byrne považují za prospěšné, když sociální pracovník navrhuje konkurenční hypotézy a hledá důkazy, které je zpochybňují. Podle nich takový přístup zmenšuje riziko hrubé nepřesnosti. Milnerová s O'Byrnem jdou tak daleko, že přejímají argumentaci Pozatka (1994), který popsal *princip neurčitosti*, podle něhož samotný akt pozorování může měnit to, co je pozorováno. V druhé kapitole jsem popisoval podobné procesy v souvislosti s pozdně moderním problémem cirkularity vědění. Vědomí této interakce sociálního světa a pozorovatele vyvolává otázku, zda pozorovatel vidí (pozoruje) to, co v sociálním světě bylo předtím, než to viděl pozorovatel. V důsledku tohoto interakčního či definičního procesu pak sociální pracovníci mohou do životní situace klienta zavést a udržovat

například patologický diskurz, který klienta „uvězní“ v problémové životní situaci se všemi důsledky. Proces interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem se jeví jako velmi významný rozměr životní situace i v této perspektivě.

Symbolický interakcionismus²⁹ jako metateoretické východisko

Vědomí, že to, co lidé říkají a dělají, je výsledkem toho, jak interpretují svůj sociální svět, není nový objev. Již představitelé symbolického interakcionismu formulovali tezi, že lidské chování je ovlivněno spíše učením než biologickým instinktem. K rozvoji teorie symbolického interakcionismu přispěly osobnosti jako Dewey (1930), Cooley (1902), Parks (1915), Mead (1934) a další. Za vlastního zakladatele symbolického interakcionismu je považován Blumer, který navázal zejména na Meadovu práci a vymyslel a začal používat termín symbolický interakcionismus. Blumer (1969) rozlišuje dva přístupy k pojetí významu věcí, které se v jeho době běžně uplatňovaly. V prvním případě je význam chápán jako vnitřní atribut objektu, v druhém pak je význam výsledkem psychické funkce. Symbolický interakcionismus pak chápe významy odlišně, a to jako sociální produkty utvořené aktivitami mezilidské interakce. Blumer (1969: str. 5) formuloval vlastní pohled na proces utváření významů takto:

Symbolický interakcionismus... nepředpokládá, že by význam vycházel z vnitřní povahy věcí, ani nechápe význam jako produkt psychologických elementů mezi lidmi. Význam věcí vyrůstá ze způsobů, kterými určitá osoba jedná směrem k druhé osobě s ohledem na danou věc. Jejich jednání je východiskem definice věcí; symbolický interakcionismus chápe významy jako sociální produkty, které se vytvářejí prostřednictvím aktivit osob v interakci.

²⁹ Symbolický interakcionismus patří do skupiny sociologických směrů, které se označují jako sociální konstruktivismus. Jejich společným znakem je teze, že sociální realita není jedinci objektivně dána jako fakt, ale je neustále znovu konstruována v procesu sociální interakce a komunikace. Sociální konstruktivismus stojí v opozici k objektivistickým a naturalistickým směrům v sociologii. Mezi konstruktivistické směry patří dále fenomenologická sociologie, dramaturgická sociologie a etnometodologie.

Blumer tedy chápal významy jako odvozené od sociálních procesů, které se odehrávají na základě interakcí osob či skupin. Významy umožňují lidem konstruovat různé reality, které podle něj konstituují smyslový svět (tzv. reálný svět). Tato realita je podle Blumera ovšem vztážena ke tvorbě významů, a proto je realita mnohem více jednou z možných interpretací. V tomto duchu tvrdí Thomas a Swaine (1928), že není důležité, jestli je interpretace správná, protože pokud lidé definují situaci jako reálnou, je reálná ve svých důsledcích. Symbolický interakcionismus spočívá na několika navzájem propojených východiscích. Aby se lidé mohli zapojit do společné činnosti, musí mít komunikační prostředky. Komunikujeme spolu prostřednictvím *symbolů*, jimiž nejsou jen slova a věty, ale také gesta a činnosti, které získaly nějaký sociální význam. Tomu, co chování a události znamenají, se učíme v *interakcích* s jinými lidmi, které od nás vyžadují, abychom svoji činnost a její interpretaci přizpůsobili činnostem a interpretacím druhých. Dokonce i naše identita ve smyslu *já* je do značné míry založena na tom, jak vidíme naše jednání se odrážet v očích druhých. Cooley (1902) to vyjádřil slovním spojením *odzrcadlené já*. Naše já není podle něj nikdy stabilní, je podřízeno neustálé redefinici a revizi jakožto výsledek sociální interakce.³⁰ Existují různé variace symbolického interakcionismu, které se odlišují v některých aspektech. Všechny se ovšem shodují v tom, že (1) centrálním tématem jsou lidské interakce, (2) klíčovými prvky každé teorie v rámci symbolického interakcionismu jsou perspektivy participantů a jejich schopnost vzájemné empatie, (3) souhlasí s Thomasem a Swainem, že definice situace determinuje povahu a význam jejich jednání.

Symbolický interakcionismus aplikovaný v posouzení pracuje s klienty způsobem, který respektuje jedinečnou celistvost života každého člověka a klade důraz na jeho autentické porozumění prožívané interakce osoby se sociálním prostředím. Tato perspektiva umožňuje integrovat nepředvídatelnost, nahodilost a nejistotu jako součást každodenního života, a tedy i sociální práce. Milnerová a O'Byrne (1998)

³⁰ Symboličtí interakcionisté formulovali analogii mezi sociálním životem a divadlem. Zejména se pak tento rozměr projevil v jeho verzi, která se označuje jako dramaturgický přístup. Lze jej dobře charakterizovat pasáží ze hry W. Shakespeara Jak se vám líbí:

„Celý svět je divadlo,
všichni lidé jsou jen herci,
mají své nástupy a odchody,
jeden člověk hraje mnoho rolí.“

kritizují, že posouzení, které provádějí profesionálové, je velmi často respektováno jako *pravda*, a upozorňují, že tento způsob posouzení na jedné straně omezuje klienta, ale na druhé straně také podstatně zužuje možnosti sociálních pracovníků. Navíc není podle nich víra v pravdivost posouzení nijak doprovázena vyšší úspěšností intervence sociálního pracovníka. Uvádí, že pochopení a respekt ke zkušenosti klienta jsou stejně důležité jako pochopení klientova chování. V kontextu symbolického interakcionismu se pak jeví jako velmi podstatné, aby sociální pracovník věnoval pozornost klientovu uchopení reality i cesty, jak se jeho interpretace utvářela v interakci s dalšími osobami. Je přitom zásadní, aby sociální pracovník reflexivně vnímal vliv síly převažujícího diskurzu na své i klientovy výklady. Snaha akceptovat klienta, jeho verzi reality vyžaduje partnerský přístup a citlivou otevřenost v procesu dialogického utváření významu o aktuální životní situaci.

Posouzení je v kontextu symbolického interakcionismu spíše kvalitativním než kvantitativním procesem a bude také mnohem spíše významotvornou aktivitou než zobrazováním reality (jak si představují naivně realistické epistemologie). Jak uvádí Hendl (1998), zástupci symbolického interakcionismu provedli radikální kritiku objektivisticky založené metodologie. Interakcionisté odmítli model dotazníkového šetření a jeho představu o „vědeckosti“ hledání příčin chování. Poznání není možné podle interakcionistů prostřednictvím metodologických principů, které zbavují data ve jménu objektivity jejich kontextu. Používání dotazníků, postojových škál, výpočtů, statistiky atd. vytváří odstup a vzdaluje sociálního pracovníka od klienta. Objektivistická koncepce vytváří zvláštní model klienta, který nemá žádný vztah k přirozenému světu, ve kterém klient žije.

Interakcionisté také předpokládají, že žádná jednotlivá teorie nemůže plně postihnout životní situaci klienta a snaha o interpretaci situace prostřednictvím jedné teorie je vždy redukcionismem. Realita je mnohem přístupnější za pomoci paralelních teoretických pohledů. V tomto smyslu pravda může být jen interpretována a jistota poznání je spíše iluzorní. Milnerová a O'Byrne (1998) v této souvislosti používají termín *pracovní pravdy*, který poukazuje na dočasnost aktuálního chápání stavu věcí. Právě schopnost měnit perspektivu pohledu je kvalita, která odlišuje sociálního vědce od technicky uvažujícího pracovníka. Ačkoliv můžeme předpokládat existenci reality, naše poznání ji patrně nikdy plně nereprodukuje. Tato skepse k poznání neznamená,

že výsledky pozorování nelze brát jako důkaz. Spíše zde kladu důraz na to, že potřebujeme reflexivní kontrolu našich předpokladů, které jsme vtělili do poznávacích procesů.

Na závěr této části bych rád reagoval na možnou námitku, že symbolický interakcionismus neumožňuje adekvátně uchopit sociální prostředí a jeho interakci s klientem. Symbolický interakcionismus zde navrhuji chápat jako metateoretické východisko procesu posouzení, které oproti funkcionálnímu staví roli aktéra (klienta) do popředí zájmu sociálního pracovníka. Ukazuje v mnoha ohledech na význam sociálně interpretativních procesů, zprostředkující role jazyka a obecněji symbolů, které spoluutváří *self* a naopak reprodukuje sociální struktury. Domnívám se, že některé rysy symbolického interakcionismu lze nahlédnout nikoliv jako odmítající sociální instituce. Předpokládám totiž spolu s Giddensem (1991), že všechny lidské zkušenosti jsou zprostředkovány socializací, a to zvláště na základě osvojení jazyka. Jazyk a paměť jsou vnitřně propojené, a to jak na úrovni jednotlivce, tak v úrovni institucionalizace kolektivní zkušenosti. Giddens (2003) dokonce předpokládá, že jazyk je v lidském životě primární a původní prostředek časoprostorového oddělení. Není zde prostor pro rozvinutí hlubší sociologické argumentace o symbolické reprodukci systému. Odkazují zájemce k dalšímu studiu například Giddensova stanoviska. Rád bych však naznačenou debatu navrhl uzavřít představou dialektiky vztahu sociálních institucí a jazykového symbolu. Odmítám tedy krajně subjektivistické hledisko, které ruší systémovou strukturu institucí, a pouze argumentuji pro uznání významu subjektivně realizovaných interakcí.

Provedení volby teorie jako analytického rámce

Taylor a Devine (1993) uvádějí, že úkolem sociálního pracovníka v analytické fázi je vybrat z dostupných teorií takové, které mu pomohou pochopit životní situaci klienta. Zvolené teorie mají podle nich sociálnímu pracovníkovi pomoci pochopit rozmanité faktory, které v životním zvládnání hrají nějakou roli. K takovým faktorům člení například klientovu osobnost, předchozí osobní historii, sociální struktury. Volba teorie je proces, který však není zcela přímočarý a vyžaduje hlubší zamyšlení. V souvislosti s volbou teorie v procesu posouzení

jsou významné přinejmenším dvě otázky. První z nich se týká času, kdy v průběhu posouzení zvolit teorii, a druhá se týká toho, jak vlastně provést výběr teorie, která bude v daném případě přiměřená.

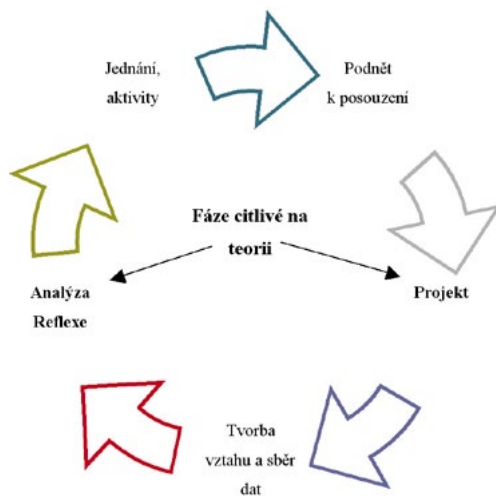
Při své úvaze o způsobu volby teorie vycházím z předpokladu, že provedení kvalitního posouzení vyžaduje promyšlenou práci, založenou v dobré znalosti teorie a v uznání, že posouzení je komplexní a průběžný proces. Podstatnou je otázka, ve kterém okamžiku je vhodné se vědomě rozhodnout pro přiměřenou interpretační teorii. Obvykle je s využitím teorie spojována fáze analýzy dat, která následuje po sběru dat (Barber a Delfabbro 2000; Clifford 1998; Holland 2004; Navrátil 2007). Přesto je však patrné, že už kladené otázky v rozhovoru mohou vycházet z určitých preteorií a na jejich základě sesbíraná data mohou významně ovlivnit celkové pochopení situace. Diskutabilní komentář k formulaci témat a otázek rozhovoru podávají Furman a Ahola (1992), kteří tvrdí, že v této fázi teorie nerozhoduje. Podle nich je podstatná spíše užitečnost zvolených otázek. Svoje tvrzení dokumentují na příkladu využití fiktivní teorie a ukazují, že i ona může přispět k užitečné analýze. V příkladu Furmana a Aholy má sociální pracovník začít rozhovor s klientem tím, že ho vyzve, aby s ním pokračoval ve fiktivním rozhovoru. V tomto rozhovoru sociální pracovník vysvětluje, že za městem ve tmavé a vlhké jeskyni žije skřet, který se jmenuje Haaja, jehož jediným cílem života je způsobovat lidem právě takové problémy, jako má klient. Jakýkoliv krok ke změně tohoto problému Haaju velmi nazlobí, protože jeho celý život je věnován tomu, aby lidé těmito problémy trpěli. Sociální pracovník instruuje klienta, že jejich společným úkolem bude nyní přemoci skřeta Haaju. Jako první krok navrhne sociální pracovník vytvořit seznam činností, které Haaja chce, aby klient dělal, a vedle toho seznam činností klienta, které Haaju zlobí. Furman a Ahola tak na základě pohádkového příběhu mohou pomoci klientovi promyslet a popsat problémové chování, a dokonce navrhnout kroky k řešení (dělejte to, co by Haaju nazlobilo...).

Podstata „triku“ Furmana a Aholy je ovšem v tom, že otázky, které jsou navrženy a zabaleny do hávu pohádky, jsou určitým konceptem či možná spíše modelem chování a řešení problémových situací. Podobně jako například v úkolově orientovaném přístupu se zde předpokládá, že řešení problémů spočívá v aktivní snaze ovlivnit problém praktickou aktivitou. Protože model spočívá na představě, že klient musí problém racionálně uchopit, je klient nejprve veden k identifi-

kaci problémových stránek chování a pak také k formulaci zdravých či žádoucích forem chování. Ty má klient posléze praktikovat. I v této stránce příběhu lze vidět behaviorální koncept učení. Je zjevné, že pohádkový příklad není prostý určité teorie, která je pouze skryta do nenápadného hávu. Případ Furmana a Aholy tak lze naopak využít jako ukázkou toho, že teorie formulaci otázek ovlivňují zásadně.

Pokud se ovšem vrátím k cyklickému pojetí posouzení, které jsem popsal v předchozí kapitole, stojí na počátku procesu podnět. Na jeho základě sociální pracovník zpracuje projekt posouzení a v jeho rámci věnuje pozornost také promyšlení cíle posouzení, vypracování posuzovaných témat a metod sběru dat.

Obrázek 34: Cyklus procesu posouzení a teorie



Volba posuzovaných témat je na jedné straně sevřena cílem posouzení a na druhé straně se sociální pracovník opírá o znalosti související s obsahem posuzované životní situace (viz kapitola 8). Vědomí o problematice (například útoky mladistvých) se reflektovaně nebo nereflektovaně vztahuje k různým teoriím, konceptům či empirickým údajům. Je pravděpodobné, že pokud sociální pracovník svá východiska ve fázi projektové přípravy nereflektuje, pracuje s implicitními teoriemi (*tacit knowledge*). Domnívám se, že ve fázi projektové přípravy jsou častěji využívány spíše teorie klientova světa, které se bezprostředněji týkají

problémové životní situace, nicméně nelze ani vyloučit využití teorií o sociální práci, které rovněž tematizují různé stránky životního zvládání. Jakmile sociální pracovník vypracuje metodiku sběru dat, začne probíhat vlastní sběr dat. Jak jsem již dříve uvedl, obvykle se jedná o rozhovory s potenciálním klientem a s dalšími osobami, které jsou na dané situaci nějak zainteresovány. Na základě sesbíraných dat může sociální pracovník navrhnout první hypotézy, které mohou vyvolávat potřebu získat nová data a klást nové otázky. Milnerová a O'Byrne (1998) zdůrazňují, že v této fázi je důležité neuvíznout příliš brzy na jediné teoretické hypotéze, a jako účinnou pojistku proti předpojatosti navrhuje používat alternativní hypotézy, které sociální pracovník aktivně formuluje a sběrem nových informací postupně prověřuje. Práce s více hypotézami je podle nich užitečná a umožňuje zachovat zdravou nejistotu a otevřenou mysl. Vedle toho ovšem upozorňuje, že podstatnou podmínkou kladení a testování hypotéz je na jedné straně přesnost a jasnost v používání konceptů a teorií a na straně druhé trvalá citlivost k rozporným informacím. Připomeňme, že k tomuto účelu lze dobře využít například Paynovy (1997) analytické procedury, které jsem podrobně popsal v kapitole o reflexivitě. Také Sheppard (1995a) ukazuje, že schopnost pracovat s různými interpretacemi dat a záměrné srovnávání protichůdných možností patří k profesionálnímu aspektu posouzení.

Výše jsem upozornil, že už během rozhovorů a dalších forem sběru dat by měl pracovník vědět, proč klade konkrétní otázky. Jednak jde o to, aby sociální pracovník postupoval systematicky, ale na druhé straně je stále důležitější, aby také uměl explicitně ozřejmit, které teorie určují jeho rozhovor s klientem. *Proč chci hovořit s klientem o jeho vztahu s dětmi? Proč potřebuji hovořit o vztazích mezi dětmi se sousedkou? Proč předpokládám, že je nezbytné zjistit informace o schopnosti rodiny včas platit nájem u pronajímatele bytu?*

Sběr dat ale není posledním krokem a také (a především) analýza a reflexe probíhají s využitím teorie či teorií. Tato fáze je z hlediska aplikace teorie velmi významná. Během ní totiž sociální pracovník usiluje o uchopení životní situace v její celistvosti a na základě svého úsudku pak navrhuje doporučení, jak situaci řešit. Analýza dat vyžaduje aplikaci jedné a spíše více teorií, které mají napomoci získat hloubkový vhled do životní situace a pomohou naplánovat a provést intervenci. Volba přiměřené interpretační teorie či teorií je předmětem zajímavé diskuse, která poukazuje na různé možnosti. Zajímavý

výzkum zaměřený na proces volby teorie realizoval David Harrison (1991), který na základě svých výsledků definoval tři empirické modely volby teorie: konvenční, strukturální a heuristický. Uvedené modely jsem již výše popsal (kapitola 4), proto se nyní soustředím na jejich aplikaci z hlediska volby teorie. Pro *konvenční model* je charakteristické, že sociální pracovníci jednají podle teorií, konceptů a postupů, které jsou zavedené v organizaci. V rámci tohoto modelu volby teorie je akceptovatelné, že sociální pracovník nehledá teorii, která by odpovídala situaci, nýbrž životní situaci interpretuje podle doporučeného schématu a řeší pouze problémy, které mu jeho koncept dovoluje vidět. Jedná se o model, který Musil (2004) chápe jako jednostranné působení sociálního pracovníka na klienta, protože klient se na formulaci problému vlastně nepodílí. Druhý model spočívá v aplikaci *strukturální teorie*, kdy je problémová situace klienta reinterpretována sociálním pracovníkem z hlediska vybraných sociálních konceptů (oprese, rovné příležitosti apod.). Tento model je rovněž deduktivní a opírá se o strukturální teorie, které ve svém centru mají hypotézu nerovnosti a konfliktu. Z hlediska Musilovy typologie lze tento proces volby teorie rovněž chápat jako jednostrannou intervenci, která se v zásadě nemusí opírat o klientovo vnímání, protože je založena na pracovníkově preteorii. Třetí model, který definoval Harrison, je označen jako *heuristický*. Je charakteristický snahou hledat různé teoretické zdroje a souvislosti, včetně morálního hlediska. Předpokládá aktivní účast klienta při formulaci interpretace situace, neboť klient je v tomto modelu chápán jako přirozený zdroj výkladu a řešení. Z hlediska Musila se jedná proto o model symetrického přístupu k definici situace.

Obrázek 35: Modely volby teorie v posouzení a a/symetrie vztahu sociálního pracovníka a klienta

	Konvenční model	Strukturální model	Heuristický model
Jednostranný přístup	+	+	-
Symetrický přístup	-	-	+

Milnerová a O'Byrne (1998) na základě svých zkušeností uvádějí, že mnohé zprávy sociálních pracovníků neobsahují zdůvodněný popis či vysvětlení situace. Autoři poukazují na to, že sociální pracovníci často

argumentují pouze osobními dojmy, o něž pak opírají svůj celkový úsudek a stanovisko, jak postupovat. Milnerová s O'Byrnem pak dodávají, že sociální pracovníci často nejsou schopni své postupy obhájit, a odkazují pouze na to, že navržený postup je v podobných případech obvyklý anebo že se jedná o postupy, které nabízí jejich organizace (viz konvenční postup). Myšlenka výběru teorie je podle nich často chápána jako přítěž v již tak dosti složitém procesu. Přesto se domnívám, že explicitní volba teoretického interpretačního rámce je klíčová. Nejde jen o to, že teorie přináší strukturovaný rámec interpretace, současně také teorie ukazuje na své hlubší předpoklady a její volba přináší určité poznávací i praktické důsledky. Pokud je volba teorie provedena vědomě, je celý proces lépe kontrolovatelný a umožňuje průkazně zdůvodňovat kroky sociálního pracovníka. Z hlediska výše uvedené typologie se zdá být kompatibilní s navrhovanou představou volby teorie heuristický model, který zdůvodňuje volbu vhodné teorie povahou životní situace. Sociální pracovník má ovšem k dispozici velké množství teorií, které při analýze a interpretaci může využít. Vycházím z předpokladu, že žádná z těchto teorií není schopna analyticky postihnout životní situaci klienta vyčerpávajícím způsobem sama o sobě. Teorie sociální práce zde navrhuji chápat spíše jako nástroje, které napomáhají k promyšlení různých aspektů situace, nikoliv jako její plnohodnotné reprodukce. Každá z teorií zde představuje určitý interpretační rámec, který významně ovlivní výstup posouzení. Proto je velmi důležitá otázka volby přiměřené teorie.

Milnerová a O'Byrne (1998) se domnívají, že v praxi se nejčastěji uplatňují při volbě teorie dva faktory. Za hlavní faktor pro volbu vhodné teorie považují její vztah k sesbíraným datům či typu problému. Například rodinná terapie se hodí pro interpretaci problémů v rodinných vztazích, trénink dovedností je přiměřený na řešení obtíží při zvládání rodičovských povinností, úkolově orientovaný přístup umožní zvládat obtíže v interpersonálních vztazích a behaviorální přístupy mohou napomoci v obtížích s problémovými formami chování. Druhý faktor, který podle Milnerové a O'Byrna silně ovlivňuje volbu teorie, jsou služby, které sociální pracovník může klientům aktuálně nabídnout, a spolu s nimi pak také kritéria pro jejich přiznání. Domnívám se, že oba faktory ovlivňující volbu teorie jsou limitující a ne vždy přinesou klientovi užitek. Vztah teorie a problémové situace není zjevně vždy tak přímočarý a případně může být také ambivalentní. Některé problémové situace mohou být například analyzovány a řešeny

v kontextu různých teorií. Za příklad si můžeme vzít klienta s depresí. Depresivní obtíže mohou být analyzovány i zvládnuty s využitím různých psychotherapeutických přístupů a metod (např. behaviorální, psychodynamické, logoterapeutické aj.). Vhodnou teorií může pomoci zvolit až bližší porozumění okolnostem, které depresi doprovází. Vedle vztahu problému a formální teorie je navíc ještě třeba vzít do úvahy i potřebu integrovat teorii sociálního pracovníka s klientovou teorií (s teorií, kterou prezentuje klient a jeho rodina). Tato snaha o integraci klientova vyprávění je nepřiměřená pouze v těch případech, u nichž klientova verze zdůvodňuje nebezpečné chování (Whiteová 1997). Rovněž limitace analytického rozměru jen okruhem služeb, které nabízí organizace, významně zužuje možnost autenticky rozpoznat, co klient potřebuje, aby lépe zvládl svoji problémovou životní situaci.

Volba teorie v kontextu životní situace a reflexivního životního zvládnání

Jako jednu z možností, která má vést k úspěšné volbě teorie v analytické fázi, navrhuji Milnerová a O'Byrne (1998) určení těžiště problému. Sociální pracovník má podle jejich návodu především rozhodnout, zda nashromážděná data vypovídají o lokalizaci problému v intrapsychem, interpersonálním nebo extrapersonálním prostoru. Domnívám se, že tento postup nás přibližuje ke způsobu, jak reflexivně zvolit přiměřenou teorii. Navrhuji ovšem alternativní přístup, který prohlubuje myšlenku Milnerové a O'Byrna v návaznosti na rekonceptualizovanou teorii *životní situace a reflexivního životního zvládnání* (viz první a druhá kapitola). Z hlediska navrhovaného pojetí považuji za přiměřené, pokud sociální pracovník v průběhu sběru dat začne zvažovat bariéry, které znesnadňují klientovo životní zvládnání a brání mu tak realizovat jeho životní projekty. Právě lokalizace bariér životního zvládnání napomůže sociálnímu pracovníkovi zvolit produktivní teorii či teorie.

Za východisko této úvahy považuji vědomí, že v sociální práci existuje přinejmenším trojí způsob výkladu reflexivního životního zvládnání. Tyto tři výklady životního zvládnání jsou někdy označovány jako malá paradigmatata.³¹ Navrhuji je označovat jako *kontextuální hypotézy životního zvládnání*. Přínos využití těchto hypotéz při uvažování v pro-

³¹ Zabýváme-li se využitím paradigmat v procesu posouzení v sociální práci, musíme nejprve uvážit, zda sociální práce jako obor paradigmatem nebo paradigmaty vůbec

cesu posouzení považují za zásadní. Každá kontextuální hypotéza vede sociálního pracovníka k hledání specifické konfigurace faktorů, které podle dané hypotézy ovlivňují reflexivní životní zvládnání. Hypotetické modely zde prezentuji ovšem nikoliv jako ostře ohraničené a vždy nepřátelské tábory myšlení a praxe. V kontextu procesu posouzení můžeme v určitém okamžiku navrhnout *základní hypotézu* o situaci a klást si otázku, zda lépe vystihuje podstatu potíží klienta než ostatní dvě kontextuální hypotézy.

Terapeutická hypotéza

Terapeutická hypotéza vychází z *terapeutického paradigmatu*. Za hlavní faktor životního zvládnání je v rámci této hypotézy považováno **duševní zdraví a psychická pohoda člověka**. Sociální práce je proto v tomto pojetí chápána jako pomoc prováděná zejména formou psychoterapie (individuální, skupinové, rodinné). Zastánci tohoto přístupu spatřují cíl sociální práce ve snaze pomoci zabezpečit jednotlivcům, skupinám, rodinám i komunitám psychickou a následně také sociální pohodu. V souvislosti s tím se zaměřují na otázku, jak je zvládnání životní situace klientem omezováno jeho psychologickými deficity. Životní situace je nahlížena zejména skrze vnitřní stav osobnosti nebo psychiky jedince a sociální pracovník se snaží pochopit důsledky tohoto stavu pro schopnost klienta vypořádat se s očekáváním okolí. Základní otázka, kterou si klade sociální pracovník v rámci terapeutického paradigmatu, zní: „*Jak ovlivňuje klientův intrapsychický stav jeho obtíže?*“ Za konkrétní příklad tohoto pojetí sociální práce nám může posloužit Rogersův model terapie orientované na klienta (Rogers 1998), logoterapie (Lukasová 1998), přístup orientovaný na řešení (de Shazer 1985).

Poradenská hypotéza

Poradenská hypotéza se opírá o *poradenské paradigma*. V tomto paradigmatu se předpokládá, že životní zvládnání závisí na **schopnosti efektivně řídit vlastní život**. Sociální práce je v tomto paradigmatu

disponuje. Payne (1997) tvrdí, že v západním myšlení sociální práce jsou přítomny nejméně tři koncepty, které lze za paradigmatu považovat. Payne vede úvahu o tom, zda se v sociální práci prosadí dominantní paradigma, které v teorii i v praxi prosadí jednotný koncept. Současný vývoj spíše ukazuje, že se prosazuje teoretický, metodologický a praktický eklekticismus, který spojuje hodnotné aspekty různých konceptů, bez ohledu na teoretické hranice a protiklady.

orientována na poskytování potřebných znalostí, dovedností, informací a často má charakter zprostředkování potřebných zdrojů a služeb. Zastánci tohoto přístupu chápou sociální práci jako jeden z aspektů systému sociálních služeb. Toto pojetí chce vycházet vstříc individuálním potřebám a současně usiluje o zlepšování systému nabízených služeb. Za podstatné rysy životní situace klienta jsou v tomto kontextu považovány jeho neuspokojené potřeby, individuální omezení, která klientovi brání využít existující možnosti uspokojení těchto potřeb, a více nebo méně dostatečná schopnost institucí společnosti vstřícně reagovat na neuspokojené potřeby klienta a na jeho potíže ve styku s těmito institucemi. Předpokládá se, že je třeba podpořit osobní a sociální rozvoj prostřednictvím drobných změn, které kumulativně přinášejí prospěch jednotlivcům i společnosti jako celku. Při posouzení se sociální pracovník zaměřuje především na otázku: „*Jaké informace nemá klient k dispozici, aby mohl uspokojit své oprávněné potřeby?*“ Za příklad tohoto druhu sociální práce lze považovat úkolově orientovaný přístup práce s klientem (Reid a Epsteinová 1972) a také například model řešení problémů (Egan 1998).

Reformní hypotéza

Reformní hypotéza vychází z předpokladů *reformního paradigmatu*. V tomto paradigmatu se představa životního zvládnání pojí s vizí **společenské rovnosti v různých dimenzích společenského života** (s ohledem na společenskou třídu, gender, věkové skupiny atd.). V návaznosti na tyto předpoklady je v rámci reformního paradigmatu rozbor životní situace klienta zaměřen na otázku, jak jsou jeho osobní problémy zakořeněny v omezených možnostech znevýhodněné skupiny, které je členem. Představitelé tohoto pojetí sociální práce sdílejí představu, že podporou spolupráce a solidarity v rámci určité společenské skupiny pomohou utlačeným získat vliv na vlastní životy. Posouzení se v tomto paradigmatu zaměřuje na mocenské vztahy a jejich dopady. Klíčová otázka, kterou si v jeho rámci klade sociální pracovník, zní: „*Jak klientovy obtíže souvisí s mocenskými vztahy?*“ Sociální práce se proto zaměřuje na zmocňování (empowerment) klientů sociálních služeb, aby se mohli autenticky podílet na tvorbě a změnách institucí. V rámci tohoto konceptu se hovoří o elitách, které akumulují společenskou moc a zdroje ve svůj prospěch. To je mechanismus, kterým podle představitelů tohoto paradigmatu vzniká ve společnosti nadřazenost jedněch

nad druhými. Sociální práce se pak snaží o budování společnosti na více rovnostářských principech. Jako příklad tohoto paradigmatu v sociální práci nám může posloužit strukturální model (Middleman a Goldberg 1974; Wood a Middleman 1989).

Každé zvažované „malé“ paradigma pohlíží na cíle a aktivity sociální práce specifickým způsobem a svůj důraz na klíčový soubor faktorů životního zvládnání samozřejmě promítá i do procesu posouzení životní situace. Představitelé paradigmat jsou k sobě někdy až nesmiřitelně kritičtí (Řezníček 1994), i když lze mezi jednotlivými koncepty identifikovat také řadu podobností či paralel (Navrátil a Musil 2000). V této souvislosti upozorňuji na paradigmatický dogmatismus, který považuji za nebezpečný. Trvalá inklinace sociálního pracovníka k jednomu z paradigmat se nepochybně projevuje také do způsobu, jak bude sociální pracovník interpretovat a posuzovat životní situaci. Bude se systematicky zaměřovat jen na identifikaci psychologických nerovnováh osobnosti jednotlivce? Bude svoji pozornost výhradně orientovat na nedostatečnou informovanost či neschopnost informace prakticky využít nebo se bude věnovat hledání strukturálního znevýhodnění? Tento aspekt teoretického *předrámování* životní situace by měl vzbuzovat apriorní nedůvěru a je projevem neprofesionální praxe. Nereflektovaná paradigmatická orientace může přispívat ke stereotypnímu, a tudíž zjednodušujícímu vnímání životní situace. Ještě větší potíž nastává ovšem tam, kde reprezentanti jednotlivých teorií sociální práce vedou „paradigmatický“ boj o teritorium a aktuální dominanci v diskurzu profese. Součástí tohoto boje je pak záměrná propagace a uplatňování jedné z výše popsanych paradigmatických hypotéz. Z hlediska volby teorie se pak tato předpojatost projevuje tak, že reformní sociální pracovníci zásadně uplatňují jen teorie radikální, antiopresivní a tzv. zmocňující, na jejichž základě pak obhajují a pokoušejí se uskutečňovat akce v strukturalistickém duchu. Terapeuticky orientovaní sociální pracovníci se zase vždy nechají vést například teoriemi existencialistickými, humanistickými a sociálně psychologickými, na jejichž základě terapeutizují klienta, ať už je povaha jeho nezvládnání životní situace jakákoliv. Podobně sociální pracovníci, kteří vychází z poradenského pojetí, mohou za všech okolností aplikovat například úkolově orientovaný přístup. Je to podobné, jako kdyby

lékař vždy uvažoval jen o léčbě aspirinem, i když pacienta přivezou se zlomenou klíční kostí. Z hlediska přiměřeného posouzení životní situace však navrhuji spíše než výlučné zdůrazňování jednoho paradigmatu a příslušných teorií potřebu zvažovat různé projevy životní situace klienta a zvažovat ji v celku, nikoliv jen na základě dominantní teoreticko-metodické orientace sociálního pracovníka.

Domnívám se proto, že sociální pracovník může svoji paradigmatickou představu o povaze klientova problému brát „pouze“ jako vstupní hypotetické tvrzení, které na základě dalšího poznávání situace ověřuje, doplňuje a zpřesňuje. Jeho svoboda vůči paradigmatickému vidění by měla jít ale ještě dále. Domnívám se, že sociální pracovník by se měl naučit pracovat s vědomím tří paradigmatických hypotéz o povaze klientova problému jako se základními hypotézami, které mu pomohou zvolit základní směr posouzení a pak také intervenci. První otázky by tedy měly znít: *„Kde je podstata problému/řešení?“* *„Je povaha problému odvozena od intrapsychických potíží klienta?“* *„Jsou obtíže vyvolány strukturální situací společnosti či komunity?“* *„Leží těžiště problémů v nedostatku informací, sociálních schopností a dovedností klienta?“* Z hlediska posouzení tedy navrhuji pracovat s paradigmaty jako se základními hypotézami, které mohou napomoci najít cestu k užitečné teorii sociální práce. Jejich vzájemná protikladnost je výhodou, neboť vytváří produktivní nejistotu a otevírá prostor pro autentické ověřování. Schopnost rozlišit základní povahu problému bude účelná pro specifikace potřebné teorie při dalším posouzení i pro plánování vlastní práce s klientem. Pokud je základní povaha problému vyhodnocena v úrovni intrapsychické, mohou být k dalšímu posouzení a intervenci využity psychodynamické, humanistické, existenciální perspektivy a teorie. V případě, že se povaha klientovy situace zdá být ovlivňována širšími společenskými tlaky, budou přiměřené teorie jiného formátu. Jako vhodné se budou jevit antiopresivní teorie, některé teorie komunitní práce, advokativní modely atp. Pokud však bude ráz problémů souviset s nedostatkem informací, s absencí sociálních dovedností či služeb, mohou být přiměřené zejména úkolově orientovaný přístup, systémové modely, kognitivně behaviorální teorie a případně některé formy teorie rodinné intervence a přístupy orientované na řešení problémů. Přehled těchto charakteristik je obsažen v následující tabulce:

Obrázek 36: Paradigmata v posouzení

Kontextuální hypotéza	Terapeutická	Strukturalistická	Poradenská
Úroveň problému	Mikro	Makro	Mezo
Bariéra v životním zvládnání	Intrapsychická	Externí tlaky společnosti	Nedostatek informací služeb a dovedností
Možné teorie	Psychodynamické Humanistické Existenciální Kognitivní modely Rodinná terapie	Antiopresivní Komunitní Ekosystémové Advokacie Zmocňování	Úkolově orientovaný Kognitivně-behaviorální Řešení problémů Systémová teorie

V některých případech se může sociálnímu pracovníkovi zdát, že volba vhodné teorie je zcela jednoznačná. Může jít například o situace, kdy jsou v organizaci jasně vyprofilované programy. Klientům, kteří jsou nesmělí a mají těžkosti při prosazení svých potřeb, se vždy indikuje kurz asertivity, osobám s agresivními sklony se vždy nabídne kurz sebeovládání. Jiné možnosti nejsou. O'Byrne a Milnerová (1998) však upozorňují, že i v těchto zdánlivě jednoznačných případech je přiměřenější nejprve uvážit a posoudit povahu problému. Jaká je jeho povaha? Jedná se o bariéry ve sféře intrapersonální, ve sféře informací, dovedností a služeb, nebo má situace závažné strukturální souvislosti? O'Byrne a Milnerová (1998: 51) varují před jednostrannou terapeutizací klientů a píší:

... nemůžeme dostatečně zdůraznit, že posuzovatelé se vždy potřebují podívat na extrapersonální a interpersonální (stránku) před tím, než se zaměří na intrapersonální, protože moc je vždy přítomný faktor. Je to mimořádně neobvyklé v jakémkoliv případě a v kterémkoliv „problému“, že by byl zcela intrapersonální.

Je ovšem patrné, že posouzení, které se zaměřuje na identifikaci příčin a zejména pak okolností či mechanismů, které přispívají k udržování problémové situace, je tvůrčí a nikoliv mechanický proces. Zvláště začínajícím sociálním pracovníkům bude patrně přinášet řadu nejistot. Úkolem analytické fáze posouzení je zvážit, zda povaha problému spočívá zejména v okruhu terapeutické, poradenské, anebo reformní úrovně. Dále pak bude následovat hledání příslušné specifické teorie, která adekvátně odpovídá bariérám reflexivního životního zvládnání.

Závěr

Nepředpokládám, že existuje pouze jedna správná cesta, jak analyzovat životní situace. Uvedený návrh předkládám jako podnět k diskusi o využívání teorií sociální práce v procesu posouzení. Jeho účelem je povzbudit sociální pracovníky k reflexivitě, která může přispět k tomu, aby jejich služby více odpovídaly potřebám klientů.

Hollandová (2004) upozornila, že závěry posouzení nemohou být nikdy nezpochybnitelné. Mnozí autoři (Ferguson 2001; Parton a O'Byrne 2000a) pak podobně přiznávají, že posouzení nemůže dospět ke zcela bezchybnému závěru a že je vždy určitým prostorem nejistoty. Důvodem této neuzavřenosti poznání je doména, v níž se sociální práce pohybuje. Jde o prostor lidského jednání a mezilidských vztahů, který je neexaktní a jen málo predikovatelný. Ferguson (2004), Hollandová (2004) v této souvislosti zmiňují, že přestože sociální pracovníci mají činit rozhodnutí, která jsou velmi závažná (návrh na odejmutí dítěte, rozhodování o adoptivní péči atp.), měla by být realizována s vědomím, že veškerá rozhodnutí jsou prováděna na základě analýz, které nejsou nikdy skálopevně *jisté*. Sheppard a Ryan (2003) proto navrhnou, aby sociální pracovník po veškeré snaze o rigoróznost svoji analýzu uzavíral jako tu, u níž je nejmenší pravděpodobnost, že je špatná. Je ovšem zřejmé, že dosažení takového stupně zjištění vyžaduje velmi důkladně promyšlené a reflektované provedení posouzení.

Proces posouzení chápou jako úsilí o tvorbu *kontextuální pravdy*, která nejlépe odpovídá potřebě řešení situace. Kontextuální pravdou rozumím interpretaci, která je pak nejvíce užitečná pro sociálního pracovníka i pro uživatele služby při tvorbě řešení, které je nejvíce žádoucí a prospěšné (Pocock 1995). Teorie sociální práce mohou být jedním ze zdrojů, které pomohou takovou pravdu formulovat. V následující části prezentuji několik příkladů, které ilustrují užitečnost teoretického pohledu na životní situaci. Teorie vybírám tak, aby reprezentovaly paradigmatické hypotézy.

Ačkoliv je v sociální práci úspěch řady aktivit bezesporu založen na osobnostních kvalitách sociálního pracovníka, je velkou měrou založen jeho kvalitou poznání, a přesněji řečeno způsobem, jak sociální pracovník získává a utváří své poznatky o klientovi a jeho světě. V následující části textu se budu zabývat vybranými teoriemi sociální práce a jejich využitím při posouzení.

III. ČÁST

PŘÍKLADY VYUŽITÍ TEORIE V POSOUZENÍ

V třetí části knihy přinášíme příklady popsaného způsobu, jak reflexivně využívat přiměřenou teorii v procesu posouzení. Aplikujeme přístup, který navazuje na myšlenku Milnerové a O'Byrna (1998). Navrhujeme, aby sociální pracovník v průběhu sběru dat začal zvažovat bariéry, které znesnadňují klientovo reflexivní životní zvládnání a brání mu tak realizovat jeho životní projekty. Právě lokalizace bariér ve zvládnání napomůže sociálnímu pracovníkovi zvolit produktivní teorii či teorie. Za východisko této úvahy považujeme vědomí, že v sociální práci existuje přinejmenším trojí způsob výkladu životního zvládnání. Tyto tři výklady životního zvládnání označuji jako kontextuální hypotézy. Přínos kontextuálního uvažování v procesu posouzení považuji za zásadní. V následujícím výkladu nabízím příklady využití terapeutické hypotézy (psychodynamický přístup, logoterapie), poradenské hypotézy (úkolově orientovaný přístup, systémová teorie) a reformní hypotézy (antiopresivní přístup).

A) TEORIE TERAPEUTICKÉ HYPOTÉZY

V této části uvádím dva příklady teorií sociální práce, které staví odlišné terapeutické hypotézy. Jako první uvádíme psychodynamickou teorii, která položila základ teoretického přístupu k sociální práci. Jako její protipól uvádím existenciální analýzu a logoterapii, která sice z psychoanalytického myšlení vzešla, ale za vůdčí sílu v životě člověka nepovažuje libidózní energie, nýbrž touhu po smysluplném životě. Třetím příkladem je model růstu V. Satirové, který do centra své pozornosti postavil sebeúctu a kongruentní život.

KAPITOLA 9

SVĚT POD HLADINOU

PAVEL NAVRÁTIL

Úvod

Psychodynamický přístup reprezentuje teoretický pohled na fungování člověka, který zdůrazňuje jeho vnitřní, psychický svět jako rozhodující sílu. V tomto smyslu může být psychodynamický přístup k posouzení využit zejména tehdy, pokud je situace klienta ovlivněna psychickými problémy. Psychodynamické perspektivy jsou označením pro psychoanalytické a psychoterapeutické směry, které čerpají z díla Sigmunda Freuda (1856–1939) a jeho četných následovníků. Dílo Sigmunda Freuda ovlivnilo vývoj nejen pomáhajících profesí, ale také kulturu a společenskou vědu obecně. Psychoanalytické myšlení mělo na formování sociální práce vliv zejména na počátku a v první polovině 20. století. V současné době se psychoanalytická schémata v sociální práci ve své původní podobě příliš neuplatňují. Přesto je nutno říci, že řada pojmů, které byly původně součástí psychoanalytického konceptu, se nyní stala samozřejmou součástí slovníku pomáhajících profesí. Často jsou však tyto pojmy užívány v jiných významech či kontextech, než byly užívány v době jejich vzniku.

Současné psychoanalytické myšlení se rozvinulo a v mnoha aspektech dotvořilo původní koncepci zásadním a někdy i nečekaným způsobem. Přesto lze říci, že psychoanalýza staví na některých základních předpokladech, které jsou stabilní a tvoří jmenovatel různých psychoanalytických koncepcí. Prvním z nich je *psychický determinismus*, jehož tezí je, že lidské jednání je v zásadní míře ovlivňováno intrapsychickými procesy. Naše kognice, emoce i behaviorální projevy mají podle něj psychologické příčiny, a tak i duševní poruchy lze analyzovat a léčit z hlediska jejich příčinného vzniku na této úrovni. Druhým předpokladem je *fyzilogický determinismus*, který pracuje s tezí, že rozhodující síly v životě člověka jsou síly fyziologické. Celý život je v psychoanaly-

tickém pojetí vlastně bojem o udržení rovnováhy vůči nim. Zásadním východiskem psychoanalýzy rovněž je *existence nevědomí*. Část mentálních procesů probíhá mimo naše vědomí a psychoanalýza tvrdí, že tyto nevědomé obsahy významně ovlivňují vědomé myšlení i chování. Psychoanalytické myšlení se opírá o představu *geneticko-vývojové koncepce*. Podle ní se současné chování vyvinulo z minulých zkušeností a zážitků. Přičemž rané zkušenosti jsou považovány za klíčové (Fonagy a Target 2005; Payne 2005).

V následujícím textu prezentuji základní psychoanalytické koncepty, které mohou být využitelné v souvislosti s posouzením životní situace klienta. Psychoanalytická teorie má tři části: *teorii osobnosti, teorii lidského vývoje a teorii psychoanalýzy*. V následujícím textu se pokusím tyto jednotlivé části stručně charakterizovat. V textu se snažím ukázat přínos různých teoretických koncepcí k procesu posouzení životní situace sociálním pracovníkem. Pochopení cíle různých teoretických přístupů může být inspirací a zdrojem využitelnosti jejich konceptů, metod a technik v souvislosti s úkolem posoudit životní situaci klienta v sociální práci. Psychoanalytická praxe usiluje především o to, aby *nevědomé učinila vědomým* (Freud používá termín *einsicht, insight* – náhled, vhléd do nevědomé motivace), pracuje na *uzavření dosud neuzavřených vývojových stadií* a chce *posílit schopnost osoby vyrovnat se s požadavky společnosti* (Payne 2005).

Zaměření posouzení

Pro proces posouzení lze psychodynamické zaměření vzít jako podněty k následujícím otázkám či tématům:

1. Mohou nevědomé motivy ovlivňovat životní situaci klienta? Případně jak?
2. Neprojevují se v klientově životní situaci neuzavřená vývojová stadia? Případně jak?
3. Jaká je schopnost klienta reagovat na požadavky prostředí?

Psychodynamické posouzení osobnosti směřuje k ohodnocení přítomnosti nevědomých impulzů, které ovlivňují chování klienta, a také k posouzení kvalit a interakcí instancí jeho osobnosti Ono (Id), Já (Ego)

a Nadjá (Superego). Svěbytnou kategorií posouzení, opírající se o psychodynamické teorie, je pak kvalita a završení vývojového procesu.

Teorie osobnosti

Freudův pohled na osobnost člověka prošel několika změnami. Jeho původní představy o struktuře osobnosti postihuje tzv. topografický model osobnosti, jeho pozdější názory reprezentuje spíše model strukturální (Storr 1996). Freud nejprve zjistil, že ne všechny zkušenosti a zážitky zůstanou ve vědomé části naší osobnosti. Lidská psychika má podle Freudova (1994) prvního modelu, který popsal již v roce 1900, tři vrstvy: vědomí, předvědomí a nevědomí. *Vědomí* reprezentuje tu oblast psychiky, která je aktuálně vnímána a prožívána. Projevuje se jako racionální stránka lidské osobnosti, jejímž úkolem je řídit vztah člověka k realitě prostředí (princip reality). *Předvědomí* je souhrnem duševních obsahů, které byly svého času vědomé a nyní byly pozapomenuty. Jejich opětovné vybavení však není obtížné a lze jej uskutečnit. Zastává také funkci *cenzora*, který umožňuje komunikovat obsahy nevědomí do vědomí, pouze pokud jsou natolik zamaskovány, že jejich pudový motiv nelze rozlišit.

Příklad:

Mladá vychovatelka v analýze sděluje, že za jejích dětských let ji zaměstnávaly dvě představy: mít krásné šaty a mít hodně dětí. Snění o vyplnění těchto dvou přání bylo takřka nutkavým obsahem jejích fantazií. Kromě této základní dvojice přání ji naplňovaly četné další touhy. Chtěla by vlastnit a dělat všechno, co podnikají a mají mnohem starší společníci jejích her. Dokonce by nejraději dělala všechno lépe a byla za to obdivována. Její neustálé „já chci taky“ se stalo přímo utrpením pro dospělé kolem ní. A většinou byla ve svých přáních neodbytná a nenasytá.

V dospělosti působí především skromně a nenáročně. V době analýzy je ještě neprovdaná a bezdětná, obléká se uboze a nenápadně. Projevuje pramálo závidi a není ctižádnostivá. Ostatním konkuruje jen tehdy, je-li k tomu přinucena vnějšími okolnostmi. Na první pohled budí dojem, že její další vývoj byl v ostrém protikladu k době dětství, což se ostatně stává často. Zdá se, že její přání podlehla vy-

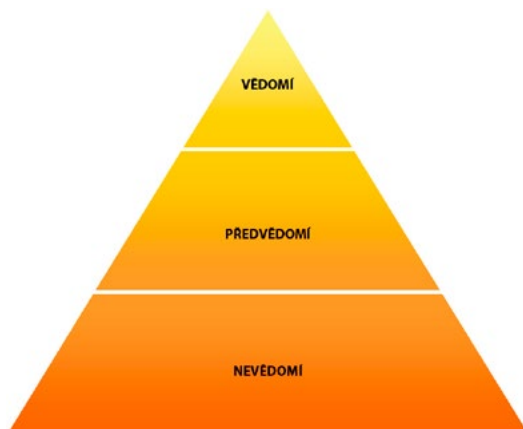
těsnění a ve vědomí jsou nahrazena reaktivními výtvoři (marnivost skromností, ctižádostivost nenáročností apod). ...

Nicméně ne všechno v jejím chování tento první dojem potvrzuje. Podrobnější vylíčení jejího života naznačuje takové přitakání starým přáním, jaké je sotva možné po vytěsnění. Odmítnutí vlastního sexuálního života jí nikterak nebrání v pozitivním zájmu, s nímž sleduje milostný život přítelkyň a kolegyň. Pomáhá při uzavírání sňatků a je důvěrně zasvěcena do nejednoho milostného dobrodružství. Nedostatek zájmu o vlastní ošacení jí rovněž nezabraňuje v aktivní starosti o oblečení druhých. Ruku v ruce s její bezdětností jde její náklonnost k dětem ostatních lidí, která se projevila též na volbě povolání. Dalo by se říci, že má zvýšený zájem o to, aby její přítelkyně měly krásné šaty, aby se líbily a aby měly děti. ... Místo aby se aktivně snažila dosahovat vlastních cílů, vyčerpává veškerou energii spoluúčastí na osudu lidí ve svém okolí. Žije s ostatními lidmi, místo aby sama něco prožívala.

Anna Freudová (2006: 85–86)

Nevědomí je svébytnou a svéráznou kategorií. Jeho obsah zůstává vědomí ukryt, a přesto ovlivňuje jednání a vývoj jedince. Neurózy podle Freuda vznikají právě jako důsledek aktivity nevědomí. Obsahem nevědomí jsou pudové impulzy, které se řídí *principem slasti*. Nevědomí je řízeno tzv. *primárními procesy*. Ty jsou charakteristické dezorganizací, impulzivitou, chaosem. Nejsou podřízené časové struktuře či logice. Jednou z cest, která otevírá cestu k nevědomým obsahům, jsou podle Freuda sny. Potíž je ovšem v tom, že sdělení ve snech jsou obvykle zakódována tak, aby jejich pravý obsah nebyl snadno čitelný. Na základě tohoto modelu dospěl Freud k formulaci *teorie traumatu*. Podle něj k traumatu dochází tak, že vědomí, které podlehne nutkavému přání z nevědomí, reaguje trestajícími a obviňujícími pocity. V důsledku tohoto procesu se mohou rozvíjet více či méně závažná traumata. Freud ovšem postupně dospěl k závěru, že topografický model nevysvětluje celou řadu otázek, zejména ve vztahu k pocitům viny a ohledně způsobu kontroly nevědomí vědomím, a přišel s novým pohledem na tři struktury mysli (Fonagy a Target 2005).

Obrázek 37: Topografický model osobnosti

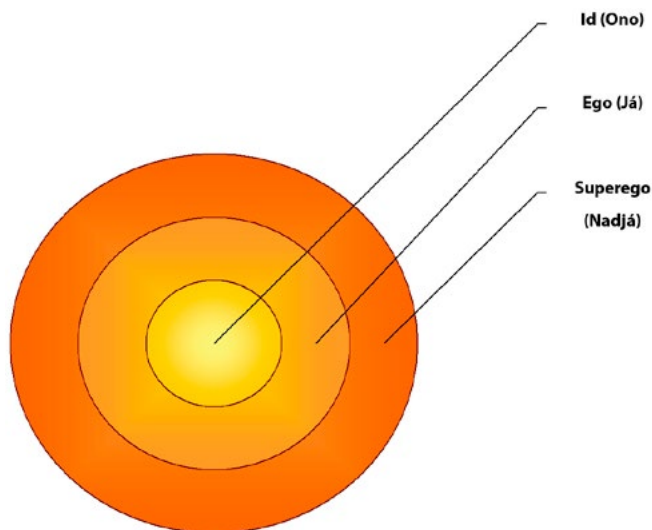


V roce 1923 Freud svůj pohled na osobnost zrevidoval a publikoval novou verzi psychoanalytické teorie osobnosti v příspěvku Já a Ono. Osobnost je podle Freuda uzavřeným systémem. Všechna energie se musí uplatňovat v rámci tohoto systému a síla tlaků, kterým je člověk vystaven, je tak ještě násobena. Lidskou osobnost Freud popisuje jako trojici subsystémů, které mají vlastní zaměření a cíle. Jsou ve vzájemné interakci a také v interakci s okolním prostředím. Interakci zde nesmíme chápat jako vzájemnou součinnost. Tyto segmenty lidské osobnosti jsou často v příkrém rozporu a tenze, které mezi nimi vznikají, jsou příčinou řady psychických i fyziologických obtíží. Tyto tři systémy se nazývají Id (Ono), Ego (Já) a Superego (Nad já).

Id (Ono) je oblastí základních (primitivních) instinktů a pudů. Odtud se derou na povrch naše skryté energie přetavené do základních biologických potřeb. *Id* (Ono) se dožaduje bezprostředního uspokojení a nezajímá je, co si myslí jiní lidé nebo co říkají společenská pravidla. *Id* (Ono) je podle Freuda dravá řeka, která chce bez milosti uchvátit vše, na co narazí. *Id* (Ono) je oblastí principiálně nevědomou a iracionální. Jejím ústředním zákonem je *princip slasti*. *Id* (Ono) dosahuje slasti prostřednictvím tzv. *primárních procesů*, které postrádají řád a koordinaci a skládají se pouze z instinktivních impulzů, tužeb a obav. V primárních procesech jsou tyto impulzy transformovány do symbolických výkonů, které se projevují různými fantaziemi, nočními sny, v nichž si lidé odreagovávají nenaplněná přání. *Id* je také oblastí, v níž jsou ulo-

ženy základní síly života. Jsou jimi pud lásky *erós* (libido) a pud smrti *thanatos*. Thanatos je pud související s agresí. Freud se ve svých pracích zabýval spíše pudem lásky a sexuality.

Obrázek 38: Strukturální model osobnosti



Ego (Já) je spojovacím článkem *Id* (Ono) a *Superego* (Nadjá). Nejde však jen o to, že by mechanicky propojovalo dvě části naší osobnosti. Mnohem více plní roli zprostředkovatele a vyjednavče. Na jedné straně přijímá impulzy vyvěrající z *Id* (Ono) a na druhé straně reflektuje požadavky a nároky prostředí a později také *Superego* (Nadjá). V rámci této činnosti využívá *obrané mechanismy*. Řídí se *principem reality* a je vědomé a racionální. Usiluje o to, aby se potřeby vycházející z *Id* uskutečnily ve vhodný čas a za vhodných okolností. Úkolem *Ega* je udržení stability osobnosti a zachování jejího harmonického vývoje. *Ego* pracuje na bázi tzv. *sekundárních procesů*. Jejich cílem je dosažení *opravdového* uspokojení potřeby. Toho se dosahuje pouze v souladu s realitou na základě *testování reality*. Testování reality je proces, ve kterém si *Ego* ověřuje, zda dosažení potřeby je v dané situaci adekvátní. Vědomá část *Ega* (Já) je tou částí naší osobnosti, kterou poznáváme a s níž se identifikujeme.

Superego (Nadjá) je množinou zákazů a příkazů, které vznikly socializací. Dítě si internalizuje především rodičovské hodnoty, pravidla, příkazy a přání. Jedná se tedy o morální systém, který nás trestá, jednáme-li v rozporu s jeho pravidly, a který nás chválí a oceňuje, jednáme-li s nimi v souladu. *Superego* (Nadjá) je založeno na *principu dokonalosti*. *Superego* je moralizující silou, která po nás žádá, abychom odmítli každou slast a abychom usilovali o dokonalost. Z větší části je nevědomé, ačkoliv jeho části můžeme nahlédnout v introspekci.

Intrapersonální konflikty

Osobnost je podle Freuda jednotný systém (Freud 1991). Harmonie mezi složkami osobnosti je předpokladem zdravého psychického vývoje. Jednotlivé složky osobnosti však mohou být ve vzájemných konfliktech. Jeho jednotlivé složky na sebe vzájemně působí a ovlivňují se. Podstatu této interakce vystihují dva pojmy *katexe* a *antikatexe*. *Katexe* je proudění energie z *Id* (Ono) ke zdroji uspokojení. *Antikatexe* je energie, jejímž zdrojem je *Ego* (Já) a *Superego* (Nadjá) a která brání uspokojení *Id* (Ono), a je tedy v přímém protikladu síly působící z *Id* (Ono). *Katexi* jako proces, v němž vznikají mezi člověkem a předmětem jeho touhy rozličné vazby, pozoruhodným způsobem ilustruje Peck (1993) na řadě kazuistik.

Prvním typem konfliktu je střet pudového *Id* (Ono) s racionálním *Egem* (Já). *Id* (Ono) se dožaduje okamžitého uspokojení pudové potřeby, *Ego* (Já) testuje realitu a odmítá tento požadavek uplatnit. Příkladem může být žák v hodině. Chtěl by si sice povídat se svým kamarádem, ale protože ví, že učitel takové chování trestá poznámkou do žákovské knížky, zvažuje, zda nebude lépe počkat až na přestávku. Druhým typem konfliktu je střet pudového *Id* (Ono) s morální strukturou *Superega* (Nadjá). *Id* (Ono) se dožaduje okamžitého uspokojení potřeby, ale *Superego* (Nadjá) to odmítá na základě zvnitřněných morálních pravidel. Za příklad si vezmeme studenta, který by si bez-trestně mohl opsat svůj úkol od jiného studenta, ale neudělá to, protože je přesvědčen, že by takové jednání bylo nemorální. Posledním typem konfliktu je střet *Ega* (Já) se *Superegem* (Nadjá). Racionální hodnocení *Ega* (Já) se dostává do rozporu s morálními stanovisky *Superega* (Nadjá). Příkladem může být vážné dilema ženy, která čeká zdravotně

postižené dítě. Z racionálního hlediska by za nejvhodnější řešení považovala umělý potrat, ale její náboženské přesvědčení jí však takový krok nedovoluje.

Obranné mechanismy umožňují člověku regulovat tlaky, které vyvolávají úzkosti. Lze je popsat také jako nevědomé strategie, které chrání osobnost před bolestnými prožitky viny a úzkosti. Příčinu úzkosti Freud hledal nejprve v nevybitém sexuální napětí, posléze v odloučení dítěte od matčina lůna při porodu (porodní trauma) a ještě později v reakci Ega (Já) na různé vnitřní pudové nebo externí tlaky, které jsou pro Ego (Já) nepřijatelné. K objasnění obranných mechanismů výrazně přispěla zejména Anna Freudová (1937), dcera Sigmunda Freuda. Základním obranným mechanismem, který popsal Freud jako první, je *vytěsnění*. Nebezpečné či nepřijatelné myšlenky, přání a touhy jsou vytěsněny do nevědomé úrovně, kde jsou udržovány silou Ega (Já). Důsledky potlačení určitého zážitku či přání se mohou projevat po celá léta úzkostnými stavy.

Muž přejel dítě a prožil šok, ve kterém na tuto hrůznou událost zapomněl. Trápil se ovšem úzkostnými stavy, které podle něj neměly žádné opodstatnění.

Projekce je přenesení vlastních nedostatků, pocitů, myšlenek na jiného člověka. Například oběť agrese může být sama v důsledku tohoto obranného mechanismu vnímána jako útočník a agresor.

Charakteristickým příkladem projekce bude dotaz podrážděného manžela k jeho manželce: „Proč jsi tak nervózní...?“

Sublimace je ventilace neuskutečněných energií jiným společensky akceptovatelným či ceněným směrem. Freud připisoval sublimaci obrovský význam. Věda a umění jsou podle něj takovouto sublimací neuplatněných energií. Podobně je tomu s agresivními sporty, které jsou podle psychoanalýzy formou kanalizace energie libida.

Nešťastně zamilovaný mladý muž píše sbírku básní...

Opačné reagování / reaktivní formace spočívají ve snaze realizovat představy a touhy, které byly odmítnuty Superegem (Nadřáj), v opačné

polarizaci. Obvykle s velkou radikalitou a fanatismem a jeví se jako nepřiměřené. Peter Fonagy a Mary Target (2005) uvádějí jako příklad jednání lidí, kteří musí zvládat impulzy k týrání zvířat. Na základě obranného mechanismu se z nich mohou stát ochránci zvířat. Jejich původní motiv se může projevit mimoděk. Mladík známý jako fanatický ochránce zvířat vydal knihu, v níž popisuje patnáct způsobů, jak bezbolestně zabít králíka...

Potlačovaná nenávist se projevuje masivními projevy náklonnosti.

Regrese a fixace je charakteristická sestupem na vývojově nižší stadium. Zatímco regrese je krátkodobá, fixace se projevuje dlouhodobým setrváním v nižším vývojovém stadiu. Jedná se o obranný mechanismus, který se snaží navodit dříve funkční a bezpečný způsob fungování.

Starší děti začnou v náročné situaci šišlat – očekávají, že i druhá strana bude reagovat na stejné úrovni.

Identifikace je ztotožnění se s druhým člověkem, nápodoba jeho chování. Výrazně se může projevit zvláště v napjatých situacích. Anna Freudová (2006) popisuje případ školáka, který byl přiveden k psychoanalytikovi, protože dělal nemístné a pobuřující grimasy. Okolí chápe chlapcovy grimasy jako vědomý výsměch. Ukázalo se, že grimasy byly nápodobou tváře toho, kdo právě chlapci nadával. Byla to jeho forma identifikace s útočníkem, kterou se zbavoval úzkosti z nepříjemné situace. Také následující příběh popisuje Anna Freudová (2006).

Malá holčička se bojí chodit po tmě v bytě (například na záchod). Jednoho dne si pomůže tím, že se začne chovat jako duch, kterého se obávala. Prochází tmou a dělá krouživé pohyby, pohupuje se. Svému mladšímu bratrově vysvětluje, že se po tmě už nemusí bát, protože stačí, když se bude chovat jako duch, se kterým by ses mohl potkat.

Chybné úkony (parapraxe) jsou přeřeknutí či jiné formy chování, kterými se na povrch derou nevědomá přání a motivy. Často vyjadřují skrývaný negativní vztah k určitému tématu, situaci či osobě. Mohou být ovšem prostředkem, který zprostředkuje bezděčné vyslovení pravdivého obrazu člověka o sobě.

Například ztráta snubního prstýnku je interpretována jako potlačena touha osvobodit se od vztahu. Opomenutí podpisu na důležité listině může znamenat problematický vztah k jejímu obsahu. Oslovení sestry „sestřenko“ prozrazuje potřebu určitého odstupu vůči ní.

Noční snění se týká sdělování vytěsněných obsahů v symbolech snů. V symbolech snů se mohou projevit naše nevědomá (vytěsněná) přání. I ve snech jsou často užity takové symboly, aby nekolidovaly s požadavky Ega (Já) a Superega (Nadjá).³²

Snový obraz „bratra v krabici“ působí vcelku neutrálně, ale psychoanalytická interpretace by uvažovala o tom, zda není symbolem touhy po omezení bratrova jednání. Některé sny nemají takovou citlivou slupku symbolů, a pak se objevují sny o vraždění určitých osob apod. Přestože se jedná o sny a můžeme se obhajovat „Byl to jenom sen“, často prožijeme i pocit viny.

Racionalizace jsou pokusy obhájit či vysvětlit určité situace či chování. Ačkoliv jsou naše důvody pro určité jednání iracionální nebo neakceptovatelné pro Superego (Nadjá) a Ego (Já), snažíme se nalézt racionální vysvětlení, které dané jednání vysvětlí a zdůvodní.

³² Stručná charakteristika pacienta: Pacient navštěvuje analytika kvůli tomu, že trpí depresí a jeho práce ho netěší. Pochází z chudé rodiny, v níž bylo několik slavných předků.

Sen: „Byli jsme v bytě plném obrovských a ponurých kusů nábytku. Otec chtěl, abych přeplul přes zátoku pro člun, který z nějakého důvodu nechal na ostrově na druhém břehu. Měl jsem velkou chuť na tu cestu vyrazit a zeptal jsem se ho, jak ten člun najdu. Vzal mě na místo jeden zvlášť oblundný kus nábytku – ohromná skříň s dvaceti nebo třiceti gigantickými zásuvkami, široká alespoň tři metry a tyčící se až nahoru ke stropu. Rekl mi, že člun uvidím, když nahlédnu přes její okraj.“

Analytik: „Jakou asociaci ve vás vyvolává ta ohromná skříň?“

Pacient: „Z nějakého důvodu – snad proto, že byla tak ponurá – mi připomínala sarkofág.“

Analytik: „A co ty zásuvky?“

Pacient: „Možná chci pobít své předky. Měl jsem z toho pocit, jako bych byl v nějaké rodinné hrobce, a do každé z těch zásuvek by se vešlo lidské tělo.“

Interpretace: V dětství, před plavbou do života, bylo pacientovi dáno nahlédnout za hrobky slavných předků a on se vydal za slávou, kterou tam spatřil. Zjistil však, že ho vlastní ctižádost příliš tíží a přeje si obraz předků ze své duše vymazat (zabít), aby se osvobodil od obrazu (slávy), který ho svazuje.

(Upraveno podle Peck 1993: 213)

Přemístění se projevuje snahou převést afekt na jiný podnět, než který byl jeho původním zdrojem.

Žena se zlobí na svého muže, ale raději rozbije vázu, než by projevila svoji agresi vůči němu přímo.

Intelektualizace je způsob zvládnutí pudů pomocí myšlenkové práce.

Anna Freudová popisuje jako zvláštní formu intelektualizace myšlenkové experimenty během dospívání, které slouží mladým lidem k ventilaci zesílených pudových toků energie. Mladí lidé během puberty hovoří o lásce a jiných vznešených tématech, ale nejde přitom o hledání vodítek ve vlastním životě. Je to jen forma „spalování energie“.

Následovníci Freuda rozšířili seznam různých forem obranných mechanismů až na 44. Například Bibringová et al. (1960) doplnili teorii obranných mechanismů o tvrzení, že obranné mechanismy mají dvojí funkci. První je popsána klasiky psychoanalýzy jako prostředek odvrácení úzkostí, které vznikají jako důsledek nevědomých hnutí a konfliktů. Druhou funkcí je aktivní rozvoj adaptivních mechanismů podporujících růst, zrání a zvládnutí pudů. Popsali další obranné mechanismy, mezi které začlenili také šaškování, smiřování, depersonalizaci, jedení a pití, onemocnění, ritualizaci.

Tyto obranné mechanismy mohou přinášet užitek, nebo pouze udržují určitý status quo (který přispívá k potížím). V kontextu posouzení si můžeme klást otázky o tom, zda osoby v situaci používají nějaké obranné mechanismy a jak tyto obranné mechanismy napomáhají či komplikují řešení situace. Hollisová (1964) například upozornila, že v rámci tzv. přímé práce s klientem musíme zvažovat (posoudit), zda klient v důsledku přebujelého využívání obran není oslaben ve své schopnosti reagovat a zvládat nároky reálného světa. Z hlediska intervence si budeme klást otázku, jak identifikované nefunkční obranné mechanismy oslabit.

Vývoj osobnosti

Podle Freuda člověk prochází pěti vývojovými stupni (Freud 1971). Jsou to stupně psychosexuálního zrání. V psychosexuálním vývoji hrají významnou roli tři *erogenní zóny*: orální, anální a falická. Tyto zóny jsou tělesnými oblastmi, které mají podle Freuda zvláštní význam pro prožívání tělesné slasti v tom kterém období vývoje. Oblast orální zahrnuje rty a vnitřek úst, oblast anální konečník a oblast falická pohlavní orgány. Erogní zóny přináší příjemné podněty, které jsou však omezeny, a to může mít vliv na další vývoj dítěte i život v dospělosti.

V *orálním* stadiu (0–1 rok) prožívá dítě uspokojení a slast v souvislosti s přijímáním potravy. Slast je spojena se sáním a polykáním. Čím je dítě starší, tím se příjemné zážitky spojené s touto oblastí stávají méně uspokojivé. Odstavení dítěte, prořezávání zoubků způsobí, že se tento zdroj příjemných podnětů dítěti naruší.

Během *análního* stadia (2–3 roky) se střediskem slasti stává oblast anální. Prožitek slasti je spojen se spontánním vyprazdňováním střev (defekace). Spontánnost vyměšování je však časem podrobena výchově k čistotnosti. Tím se dítěti odejme také tento zdroj příjemných pocitů. Způsob, jakým se to děje, má podle psychodynamického učení dopad na naši povahu či některé charakterové vlastnosti.

Falické stadium se odehrává ve věku 3–5 let. Ve falickém období se jako zdroj příjemných pocitů do popředí dostává oblast pohlavního ústrojí. V této etapě se zpravidla objevuje *Oidipův komplex* (Elektrín komplex³³ – dívky). Jde o to, že se dítě podvědomě zamilovává do rodiče opačného pohlaví a současně začíná prožívat nepřátelství vůči rodiči stejného pohlaví (je to nepřátelství vůči sokovi). Tyto komplexy zanikají vývojem a tzv. *identifikací*, tj. procesem, který vyústí v akceptaci role rodiče téhož pohlaví. V této etapě psychosexuálního zrání mohou děti prožívat tzv. *kastrační úzkost*. U chlapců je spojena s erotickými city k matce a s obavou z trestu (z kastrace) za tyto city. Děvčátka pak prožívají kastační komplex jako vlastní tělesnou nedostatečnost, neboť na rozdíl od mužů postrádají penis. Pokud vývoj probíhá normálně, děti překonají neurotické impulzy komplexů a plně se ztotožní s rolí rodiče stejného pohlaví. Freud však předpokládal, že se děvčata

³³ Freud sám tento pojem (Elektrín komplex) nepoužíval.

s rolí ženy identifikují pomaleji a že Elektřin komplex vlastně nikdy zcela nepřekonají.

V období *latence* (6–12 let) sexualita ustupuje do pozadí. Převažuje orientace na sociální okolí. Děti nejsou podrobovány tak intenzivnímu vývojovému tlaku pudů jako doposud. Je to ovšem klid před bouří, která propuká vstupem do *genitálního* stadia (puberta a dále). Je to fáze, v níž se završuje psychosexuální vývoj. Začíná dospíváním a projevuje se neobvykle silnými impulzy. Na rozdíl od dosavadní autoerotické orientace nastupuje orientace na heterosexuální vztahy. Pokud vývoj proběhne bez regrese, nastupuje normální sexuální chování.

Podněty k reflexivní úvaze

Psychoanalytická teorie přináší podnětné úvahy k posouzení různých aspektů psychické dynamiky i dnes. Sociální pracovník nebude vystupovat jako psychoanalytik, ale může zvažovat různé aspekty dynamického fungování osobnosti a jejich vliv na životní situaci. Wodsová a Hollisová (1990: 252–253) navrhnou celou řadu otázek, které lze v souvislosti s psychoanalytickou teorií při posouzení v kontextu sociální práce využít. Podle Florence Hollisové nelze kvality Já (Ego) posuzovat jako jeden celek. Má totiž podle ní mnoho různých charakteristik a faset. Při posouzení fungování klientova Nadjá (Superego) má podle Hollisové pracovník posoudit celkovou strukturu Nadjá (Superego), jeho slabé i silné stránky ve vztahu k osobnosti klienta, kvalitu jeho požadavků, úroveň jeho požadavků a celistvost norem, které je podporují. Přitom Hollisová (1990) upozorňuje, že významným referenčním rámcem posouzení fungování Nadjá (Superego) je příslušnost klienta k určité sociokulturní skupině, například etnické, náboženské, kulturní, dle sexuální orientace, věku apod. Z pohledu psychodynamického posouzení mohou být totiž významné konflikty mezi normativními požadavky těchto skupin, s nimiž se osobnost klienta musí vyrovnat.

Pro posouzení v úrovni fungování Já (Ega) a obecné posouzení osobnosti:
• Projevují se v osobnosti člověka dysfunkční rezidua primárně procesního myšlení, nebo se sekundárně procesní fungování rozvinulo dostatečně?
• Je ego schopno regulovat a kontrolovat impulzy, když je to potřeba?
• Děje se často, že emoce vítězí nad intelektuálním fungováním?
• Působí osoba dojmem, že je schopna dospělých, láskyplných vztahů, které jsou stálého charakteru?
• Má daná osoba schopnost uvážlivě důvěřovat druhým osobám?
• Jsou pocity dané osoby relativně stabilní, nebo má daná osoba neobvyklé množství emočních výkyvů a změn nálad?
• Vyskytují se u dané osoby nevyřešené konflikty nebo nadměrně silná vazba na rodiče, které zasahují do současné rodiny či vztahů?
• Je osoba schopna odporovat druhým, když je to potřeba, a sledovat vitálně vlastní cíle, nebo má extrémní zábrany či se projevuje agresivně?
• Je osoba schopna vnímat věci, jak jsou, nebo jsou v jejím vnímání přítomné trvalé distorze?
• Je osoba schopna testovat své představy a plány ve vztahu k realitě, ještě než dospěje k závěru (a rozhodnutí)? Nebo má trvalou tendenci k distorzi a činí netestované předpoklady?
• Má osoba zdravý úsudek?
• Jaký má osoba sebeobraz? Přeceňuje nebo naopak podceňuje své aktuální schopnosti?
• Má osoba adekvátní sebeúctu?
• V jaké míře má osoba jasnou představu o své identitě?
• V jaké míře jsou schopny pocity, názory, hodnoty a cíle osoby obstát před kritikou?
• Trvá osoba uprtně na svých názorech, i když informace ukazují, že se mýlí?
• Které obrany osoba typicky používá?
• Jsou obrany ve vztahu k životní situaci funkční, či nefunkční?
• Jsou obrany prostředkem zdravého, či patologického psychosociálního fungování?
• Používá osoba obrany rigidně, i když situace vyžaduje jiný přístup?
Pro posouzení v úrovni Nadjá (Superega):
• Zaplavují osobu pocity viny a studu?
• Je osoba nadměrně sebekritická i vůči drobným prohřeškům?
• Má osoba nadměrné sklony k poniženosti a k pocitům trapnosti?
• Jaké má osoba ve vztahu k sobě normy?
• Jsou aspirace přiměřené kontextu a životním rolím?
• Jsou realistické a stabilní?

Závěr

Využití psychoanalytické terminologie může být i dnes významné právě v souvislosti s procesem posouzení, kde může pomoci označit významné jevy a situace, které se posléze mohou stát předmětem intervence sociálního pracovníka. V klasické psychoanalýze vystupuje psychoanalytik jako neutrální expert (*tabula rasa*), který usiluje, aby pacient racionálně zvládl své problémy analýzou svých duševních procesů. V případě využití psychodynamické teorie v sociální práci bude sociální pracovník spíše nabízet vztah, naslouchání a reflexi, aby usnadnil klientovi řešení jeho konkrétních problémů, které je třeba vyřešit. A přestože se u mnohého klienta problémy mohou dotýkat minulosti, nevyžaduje řešení problémů v této úrovni nezbytně vyvolání a terapii minulých traumat (Milnerová a O'Byrne 1998). Pokud budeme rozumět principu neutrality jako imperativu osobní otevřenosti k situaci klienta, schopnosti zdržet se předčasných závěrů či hodnocení, lze princip neutrality považovat za klíčový předpoklad adekvátního posouzení. Analytik v klasické psychoanalýze vede svými postřehy pacienta k vhledu do jeho nevědomých motivací. Rovněž sociální pracovník může jako formu reflexe klientovy situace nabízet různé interpretace ve formě *hypotéz*. Milnerová a O'Byrne (1998: 101) popisují způsob využití takové interpretace jako nástroje, který posloužil k vhodné katalyzaci intervence:

Příklad:

Hoch má potíže ve škole a neprospívá. Jeho tatínek na jedné straně bojuje se svým hněvem na učitele a na druhé straně se snaží povzbuzovat chlapcovu motivaci k učení. Sociální pracovník se zeptal otce, jaký byl jeho vztah ke škole, když byl ve věku svého syna. Ukázalo se, že jeho vztah byl tehdy velmi negativní, protože měl špatnou zkušenost s učiteli. Když to vyšlo najevo, sociální pracovník nabídl hypotézu, že otcův vztek se může týkat více jeho minulé zkušenosti než současných problémů jeho syna. Tento vhled pomohl otci lépe oddělit minulý prožitek od současné situace. Byl schopen znovu navštívit školu a s učiteli začal řešit potíže svého syna více centrovaněji, účelněji a racionálněji.

Marion Bowerová (2005) zdůvodňuje výhody využívání psychoanalytického pohledu v sociální práci. Tvrdí, že jedním z aspektů, který charakterizuje sociální práci, je rovnovážný zájem o interní i externí realitu klientovy situace. Upozorňuje, že od 70. let v sociální práci dominuje sociologický diskurz, který zdůrazňuje externí faktory (chudobu, deprivaci, sociální vyloučení atd.). Tento zájem není podle ní vyvažován psychologickým modelem, který bere do úvahy interní svět a interakci vnitřních a vnějších realit. Právě psychoanalytická teorie podle Marion Bowerové (2005) poskytuje model, jak vnější podmínky ovlivňují jednotlivce nebo rodinu a jak se stávají součástí jeho vnitřního světa. Tím je podle Bowerové psychoanalýza vhodnou teorií pro explanaci tohoto aspektu sociálního fungování. Vedle toho psychoanalýza také disponuje výzkumem prověřenými metodami a technikami práce s klientem. Freud ovlivnil celou řadou autorů, jejichž dílo patří k významným pilířům sociální práce. Patří mezi ně například Erikson (1950), Berne (1964), Bowlby (1964), Frankl (1996a), ale také Hollisová (1964) a samozřejmě mnozí další.

KAPITOLA 10

HORSKÉ VÝŠINY

PAVEL NAVRÁTIL

Úvod

Druhým příkladem psychoterapeutické hypotézy je *existenciální analýza a logoterapie*, která předpokládá, že klientovo životní zvládnání je omezeno bariérami v oblasti nenaplněné touhy po smyslu. Ačkoliv existenciální analýza a logoterapie nebyla tak široce rozšířena, bývá označována jako třetí vídeňský směr, a to vedle psychoanalýzy a individuální psychologie. Logoterapie vychází z teze, že základní lidskou potřebou je *vůle ke smyslu*. Je to předpoklad, který logoterapii odlišil jak od psychoanalýzy, která za základní životní princip považuje *vůli ke slasti*, tak i od individuální psychologie, která se opírá o koncept *vůle k moci*. Franklův pohled akcentující potřebu pochopení a uznání kategorie smyslu pro lidský život významně přispěl k redefinici úlohy pomáhajících profesí. Úlohou sociálního pracovníka (poradce, terapeuta) podle něj nemá být interpretace vytěsněných zážitků a přání ani uschopnění klienta měnit prostředí či zabezpečení chybějících zdrojů. V tomto modelu je úkolem sociálního pracovníka pomoc při nalézání, akceptování a naplnění *smyslu života*.

Frankl předvídal ambivalentní společenské podmínky, které dnes popisují mnozí sociologové a o nichž jsem psal v první kapitole (Bauman 1995; Beck 2004; Ferguson 2001; Giddens 1994; Keller 2007). Frankl už od druhé poloviny 20. století upozorňoval, že lidé v zemích západního demokratického typu žijí v takových materiálních podmínkách a s takovými sociálními výhodami, o kterých se jejich předkům ani nesnilo. Přesto, a jak existenciální analýza ukazuje možná i právě proto, pozdně moderní lidé nejsou ve svém životě šťastnější a spokojenější. Jejich život totiž často postrádá vnitřně založenou smysluplnou orientaci. Hledání smyslu přitom Frankl ukazuje jako podstatnou kategorii lidské motivace. Člověk při hledání svého naplnění zkouší

ledasco. Utíká se k drogám, vyhledává rozkoše různého typu a třeba i ponižuje druhé... Frankl ovšem ukazuje, že hledání štěstí prostřednictvím hédonistického sebeukájení nevede k úspěchu (viz také Bláha 1991). Konzumní atmosféru pozdně moderní doby Frankl dokonce považuje za jednu z příčin způsobující neschopnost člověka nalézt vnitřní spokojenost.

Frankl se jeví i dnes aktuálně, protože ukazuje, jak k rozšíření konzumního pojetí světa výrazně napomohl také rozvoj přírodních věd a jejich mechanická transpozice do oblasti věd humanitních. Novověk podle něj zrodil přírodní vědu a došlo k nevidanému rozvoji techniky. V průběhu 19. a 20. století se tento vývoj završil. Nyní je věda prostoupena naturalistickými a utilitaristickými pohledy na člověka i společnost. Frankl kritizuje, že člověk začal být chápán jako přírodní bytost (pokud ne jako přírodní, tak jistě jako fatálně determinovaná) a svět kolem něj jen jako prostředek k účelu. V tomto světě se člověk stal sám sobě objektem a přestal se zajímat o svoji širší a hlubší podstatu.³⁴ Frankl ovšem poukázal na problém zvěčnění člověka i ve společenských kontextech. Kapitalistický hospodářský systém podle něj degradoval člověka na součástku výrobního procesu a tuto degradaci nakonec završily světové války, které učinily prostředek nikoliv jen z práce, nýbrž z člověka a jeho života (Frankl 1997b). Podobně lze však hodnotit komunistickou adoraci práce, která měla v přístupu k člověku a jeho hodnotě obdobné účinky. Vladimír Smékal (1997: 5) v předmluvě k Franklově autobiografii *Co v mých knihách není* píše:

Končí se století dvou světových a mnoha lokálních válek. Století, v němž se vystupňovalo pohrdání člověkem a v němž vyvrcholila necitlivost k životnímu prostředí, a tím k podmínkám zachování života na této planetě vůbec. Koncentrační tábory a jejich utrpení vystřídal ještě masovější nebezpečí atomové katastrofy, hrozba fundamentalismů různých ražení, ale také ohrožení z oblasti, kde jsme čekali spíše zázračné umocnění života – totiž z iluzivního

³⁴ Velmi zajímavá je spojitost Franklova uvažování s kritikou technicko-racionálního přístupu v poznávacích procesech v sociálních aktivitách, kterou předložil Argyris a Schön. ARGYRIS, C. AND D. SCHÖN. *Theory in practice: Increasing professional effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass, 1974, SCHÖN, D. *The Reflective Practitioner*. London: Temple Smith, 1983.

světa virtuální reality, která může vyvlastnit lidskou mysl a naplnit ji pseudomyslem ve větším rozsahu než drogy a všechny formy masové indoktrinace dohromady a která začíná lidem nahrazovat hledání skutečného smyslu.

Franklova existenciální analýza a logoterapie ovšem nenabízí žádnou třetí cestu organizace společnosti. Středem existenciálně analytického (logoterapeutického) pohledu je vždy jednotlivec, který hledá pomoc. Člověk, který ve své nouzi potřebuje oporu, aby se dokázal zorientovat a načerpal životní energii (odvahu) pro hledání vlastního sebeurčení. Logoterapie je cestou, která vede strádajícího člověka k nalezení subjektivního smyslu, který je pro něj ukryt v jeho životní situaci a v něm samém. Abych přešel nedorozumění, musím vysvětlit, že se nepředpokládá, že je logoterapeut vševědoucí a že cílem jeho intervence není rozpoznat význam a smysl celého klientova života. Otázky po smyslu existence a bytí vůbec jsou Franklovi tzv. otázkami „vyššího smyslu“, kterými se existenciální analýza ani logoterapie nemá zabývat. Ty jsou předmětem náboženského poznání. Logoterapeut se vždy zabývá otázkami významu konkrétní situace nebo události. Logoterapeut však není tím, který smysl událostí poznává a předává klientovi. To musí učinit klient sám. Logoterapeut mu takové nahlédnutí umožňuje a usnadňuje. Zvláštní a pomáhající charisma logoterapeuta spočívá v jeho východisku, že každá situace v životě každého člověka má nějaký smysl. To je pozice, kterou logoterapeut nemůže nikdy opustit.

V následujících částech této kapitoly se budu věnovat vysvětlení základních pojmů, které jsou základem existenciální analýzy a logoterapie. Zatímco existenciální analýza je vlastně soustavou pojmů, které slouží jako východisko k posouzení životní situace, logoterapie představuje metodický rámec intervence. V této kapitole se s ohledem na problematiku posouzení budu více zajímat o existenciálně analytické kategorie, které jen v míře nezbytně nutné doplním metodickým hlediskem. Pracuji s původními pojmy Franklova pojetí a záměrně se hlouběji nezabývám jejich doplněním či modifikací, které učinili jeho mnozí následovatelé.

Zaměření posouzení

Existenciálně analytický pohled může přispět k rozpoznání bariér reflexivního životního zvládnání, které se vztahují ke schopnosti prožívat subjektivně hodnotný a smysluplný život. Posouzení bude orientováno následujícími tématy:

1. Jakou roli v klientově životní situaci hraje téma vnitřně naplněného života?
2. Je klient v důsledku nemožnosti dosáhnout pocitu životní smysluplnosti frustrován?
3. Vyvolává u něj problém existenciální nenaplněnosti noogenní neurózu?
4. Projevuje se klientova touha po naplnění smyslu jinými problémovými formami (např. závislostí)?
5. Čím a pro co klient žije?
6. Které oblasti v životě mohou být pro klienta zdrojem pocitu hodnotného života?

Existenciální vakuum, noogenní neuróza a vůle ke smyslu

Frankl navrhuje existenciální analýzu a logoterapii jako metodu pomoci lidem, kteří hledají *vnitřní naplnění svého života*. Frankl v této souvislosti vysvětluje, že je rozdíl mezi vnějším přetvářením osudu (individuální psychologie) a dosažením vnitřního naplnění (logoterapie). Přitom vnitřní naplnění je to, o co v životě člověka jde. Frankl v této souvislosti načrtává obraz člověka jako bytosti tělesně-duševně-duchovní a poznamenává, že dosavadní formy psychoterapie se dimenzi duchovní nevěnovaly. Věnovaly se léčení oidipovského komplexu a pocitů méněcennosti. Frankl navrhuje, aby se psychoterapie vrátila za tuto afektivní dynamiku a začala v duševním utrpení neurotického člověka vnímat *duchovní usilování* (1996a: 18–24).

Frankl formuloval svoji existenciální analýzu a logoterapii v situaci, kdy mnozí lékaři, terapeuti i sociální pracovníci byli v narůstající míře konfrontováni s pocitem bezsmysluplnosti u svých klientů. Tento pocit bezsmysluplnosti Frankl označil jako *existenciální vakuum* (Frankl 1996b: 15). Tento jev popisují i představitelé jiných škol, kteří jej ovšem označují jinak

(anomie, odcizení, detradicionalizace, rozpad životního projektu aj.). Jeho vznik je dle Frankla spojen s tím, že se člověk vymanil z říše instinktů a současně opustil tradice vlastní kultury. Instinkty mu neříkají, co musí dělat, a jeho kulturní tradice, co by měl dělat. Za těchto okolností člověk neví, co chce, a dokonce ani co by chtít měl. Proto se lidé dneška utíkají ke konformismu vůči konzumním formám života anebo se nechávají spoutávat totalitarismem.³⁵ Obojí je však výrazem rezignace na vlastní odpovědnost za kreativní život, který člověk prožívá (Frankl 1997b).

Pocit bezesmyslnosti, který Frankl označuje jako existenciální vakuum, není jen teoretickým konstruktem, nýbrž je identifikovatelný také empirickou cestou (Crumbaugh a Maholick 1972; Lukasová 1997; Navrátil 2000; Popielski 1987). Frankl (1998: 16) na základě vlastních zkušeností píše:

Pokud jde o výskyt (nikoliv noogenních neuróz, nýbrž existenčního vakua), ukazuje statistická sonda, kterou jsem prováděl před lety mezi posluchači svých přednášek na lékařské fakultě univerzity ve Vídni, že asi 40 % posluchačů zažilo pocit bezesmyslnosti; mezi mými americkými posluchači to nebylo 40 %, nýbrž 81 %.

Existuje také řada dalších empirických výzkumů, které se zabývají měřením nebo kvalitativní interpretací existenciálního vakua. Ačkoliv sám Frankl se zabýval především teoretickým rozpracováním konceptu existenciální frustrace, zajímal se i o jeho empirické dokladování. Podává výčet těch autorů, kteří přispěli k prohloubení chápání tohoto konceptu, a uvádí mezi nimi: „*Browna, Cascianiho, Crumbaugh, Dansarta, Durlaka, Kratochvíla, Lukasovou, Lunceforda, Masona, Meiera, Murphyho, Plaňavu, Popielského, Richmonda, Robertse, Ruche, Saleeho, Smitha, Yarnella a Younga*“ (1999: 12). Na základě jejich prací se dozvídáme o distribuci existenciálního vakua v populaci s ohledem na věk, vzdělání, pohlaví, náboženské vyznání a na vyšší IQ.

³⁵ Termín existenciální vakuum poskytuje dobrý interpretační rámec pro vysvětlení mnoha společenských jevů, které ohrožují soudobé společnosti. Například vzrůstající zájem o nová náboženská a extremistická hnutí lze dobře pochopit právě tímto způsobem. Vedle přímé potřeby najít vysvětlení své existence, jejího smyslu, může být příčinou snadného podlehnutí sektářskému uvažování právě nedostatek instinktivních a kulturních milníků. Vůdce, který má jasnou představu o dobru a zlu, jedná jistě a sebevědomě. Vytváří to nejlepší prostředí, v němž se nejistý člověk bude cítit dobře.

Dlouhodobá neschopnost nalézt odpovědi na otázky životního smyslu (existenciální frustrace) může vést ke vzniku *noogenní neurózy* anebo může vyvolávat jiné problémy, které vznikají jako důsledek snahy překonat stav existenciálního vakuua. K takovým formám pokusů o zvládnutí existenciálních problémů může náležet například vznik drogové závislosti, rozvoj alkoholismu, kriminalita mládeže a v extrémních podobách i sebevražedné jednání. Také o jejich vztahu s existenciální neurózou vypovídají četné empirické práce (Frankl 1999).

Trojdimenzionální pohled na člověka-v-životní situaci

Podle Frankla (1996b: 31–35) jsou výsledky vědeckého bádání vždy *partikulární a disparátní*. Neposkytují celistvý obraz člověka a jeho světa. Problém však není v tom, že se vědy specializují, nebezpečí vidí spíše v generalizacích, kterých se badatelé v jednotlivých oborech dopouštějí. Frankl objasňuje, jak psychoanalýza podnítila tendenci odhalovat a demaskovat různé intrapsychické jevy a vysvětlovat jejich kauzální vliv na život člověka. Tato tendence se stala součástí moderního světa. V této souvislosti Frankl upozorňuje na problém *redukcionismu*, kterým označuje snahu redukovat lidské fenomény na fenomény subhumánní. Frankl ilustruje logiku redukcionismu slovním obratem: *nic než*. Svědomí není *nic než* Nadjá. Láska není *nic než* potlačený pud. Duše není *nic než* vyšší nervová soustava. Takto se podle Frankla projevuje *vědecký nihilismus*. Franklova kritika redukcionismu ovšem neznamená odmítnutí představy, že lidský život je zasazen do podmínek biologických, psychologických a sociologických, a říká k tomu, že člověk „... *vůbec není svobodný od podmínek, není vůbec svobodný od něčeho, nýbrž svobodný k něčemu, to znamená svobodný k zaujetí postoje vůči všem podmínkám...*“ (1996b: 35).

Své výhrady k redukcionismu Frankl (1997b) nejobšírněji formuloval ve vztahu k psychologii. Podle něj *psychologismus* redukuje člověka o celou jednu dimenzi. Frankl poukazuje na opomíjení duchovní (noetické) dimenze člověka v různých psychologických analýzách. Psychologismus se pokouší vyvozovat z duševních souvislostí vzniku určitého jevu závěry o platnosti jeho obsahu. Frankl (1996b) kritizuje psychologismus za jeho permanentní snahu demaskovat a za vším odhalovat neurotické motivy. Podobně jako biologismus a sociologismus tvoří pouhé karikatury člověka a spolu s nimi opomíjí fakt lidské svobody,

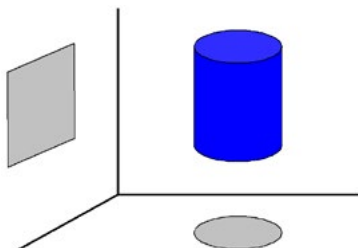
kerá všechny vazby může přesahovat. Frankl také ukazuje, že pochybnosti o smyslu existence není možné redukovat na vysvětlení z jejich psychologické geneze. Tím totiž není postiženo jádro problému. Navíc je dle Frankla problematika světového názoru dále neredukovatelná. Obsah světového názoru nelze odvozovat z duševních charakteristik jeho tvůrce. Je naprosto mylné stavět rovnítko mezi nemocí člověka a chybností jeho světového názoru ($2 \times 2 = 4$, i když to říká paralytik). Psychologismus je dle Frankla pseudovědecký postup, který se pokouší dělat generalizované závěry z duševních souvislostí nějakého aktu. Tyto závěry, a to je obzvláště nebezpečné, vztahuje k platnosti nebo neplatnosti duchovních obsahů aktů. Frankl nepopírá, že duchovní výtvořiny vznikají v biologickém, psychologickém a sociologickém kontextu. Odmítá však jimi vysvětlovat obsah, a na jejich základě rozhodovat o jejich platnosti či neplatnosti (1996a: 27).

Dimenzionální ontologie

Člověka Frankl (1996b: 12) vnímá jako *rozmanitost v jednotě*. Jinde toto své chápání doplňuje a dospívá k formulaci definující člověka jako *jednotu navzdory rozmanitosti* (1996b: 35). Frankl tímto svým pojetím postihuje rozdíl mezi antropologickou jednotou člověka a ontologickými diferencemi jeho bytí. Ontologickou rozmanitost pak vysvětluje jako dimenzionalitu lidského bytí. Jednotlivými dimenzemi lidského bytí jsou dimenze biologická, psychologická a noetická. Každá z těchto dimenzí je podstatná a nesmí být opomíjena. Frankl načrtává geometrické schéma obrazu člověka a na něm ilustruje dva zákony *dimenzionální ontologie*. První zákon dimenzionální ontologie Frankl (1996b: 36) definoval následovně: „*Jedna a tatáž věc, promítaná ze své dimenze do různých dimenzí, které jsou nižší než dimenze vlastní, zobrazuje se takovým způsobem, že si zobrazení navzájem odporují.*“ Pokud je člověk interpretován jednou z pohledu biologického, jednou z psychologického a jindy zase sociologického, mohou si vysvětlení vzájemně odporovat. Biologové produkují biologická vysvětlení, psychologové psychologická a sociologové sociologická. Různá vysvětlení se pak mohou jevit rozporuplně. Dimenzionální ontologie tento rozpor překračuje. Jednotu poznání nejsme schopni zachytit uvnitř jednotlivých dimenzí, souhrnnou perspektivu lze získat pouze z dimenze vyšší. Tu Frankl

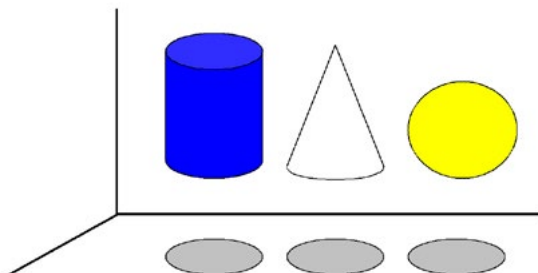
chápe jako dimenzi obsažnější, jako dimenzi, která v sobě v dialektickém slova smyslu zahrnuje dimenze nižší. Přitom jsou tyto dimenze nižší ve vyšší dimenzi zrušeny i zachovány současně. Vědec si svoji jednostrannou perspektivu samozřejmě musí zachovat. Současně však má mít na zřeteli, že se pohybuje právě a jen v této určité perspektivě, kterou nemůže z hlediska metody i předmětu překročit.

Obrázek 39: První zákon dimenzionální ontologie podle Frankla (1996b: 36)



Interpretace člověka, jeho duchovních výkonů z jednotlivých perspektiv je problematická a svým způsobem nicneříkající. Frankl ukazuje, že jsou-li například osobnosti jako Dostojevskij, Bernadetta Soubirousová interpretovány z psychiatrického pohledu, jeví se Dostojevskij jako epileptik a Bernadetta jako *nic jiného než* hysterička s vizionářskými halucinacemi (slovní obrat *nic než* prozrazuje redukcionistické myšlení). Co je nad to, není v této rovině vidět. Frankl (1996b: 37) svůj druhý zákon dimenzionální ontologie formuloval takto: „*Různé věci, promítány ze své dimenze do jedné a téže dimenze, která je nižší než dimenze vlastní, zobrazují se takovým způsobem, že jejich zobrazení jsou víceznačná.*“

Obrázek 40: Druhý zákon dimenzionální ontologie (Frankl 1996: 37)



Takto podle Frankla dochází k znehodnocování *skutečných* duchovních a kulturních hodnot, které tyto osobnosti vytvořily a které samy reprezentují. Jinde stejný problém Frankl (1997a: 73) vysvětluje. Všechny tendence objektivovat lidské bytí mohou postihnout pouze „být tak“ (sosein) a nikoli však existenci (dasein). Existence (dasein) však není totožná s „být tak“. Je jí totiž vlastní také „moc stát se jiným“. Existence (dasein) přesahuje „být tak“.

Otázka po smyslu života

Otázka po smyslu života je podle Frankla specificky lidskou. Radikálně odmítá Freudovu tezi, že pochybnosti o smyslu života jsou projevem nemocné osobnosti. Tyto otázky jsou spíše odrazem hloubky lidského bytí. Jedině člověk (na rozdíl od zvířat) totiž může svou existenci prožívat jako problematickou a otevřenou. Frankl vysvětluje závažnost otázky po smyslu, když píše (1996a: 44):

Otázka smyslu v celé své radikálnosti může člověka dokonce zdotlat. To je častý případ zvláště v pubertě, tedy v době, kdy se otevírá substanciální problematika lidského bytí duchovně zrajícímu a duchovně bojujícímu mladému člověku.

Otázky po smyslu života se samozřejmě neotevírají jen v době dospívání. Mohou se objevit v souvislosti s osudovou tragédií, silným citovým zážitkem. Duchovní problematika životního smyslu nemá být proto redukována jen na jeden symptom. Je to svébytná oblast, ke které se musí jako k takové přistupovat (Frankl 1996b: 43–50).

Pokud Frankl staví do centra své existenciální analýzy *smysl života*, nerozumí jím teologické vysvětlení účelu světa. Takto postavenou otázku odkazuje do oblasti náboženské víry.³⁶ Způsob, jakým se Frankl

³⁶ Pokud se o „vyšším“ smyslu Frankl přeče jen vyjadřuje, píše, že jakýkoliv účel má vždy transcendentní charakter. Tím se myslí, že účel vždy leží mimo subjekt, o jehož účelu hovoříme. Pokud hovoříme o smyslu světového celku, nemůžeme nalézt odpověď racionálními prostředky. Dosáhnout odpovědi lze jen skrze víru. Frankl dále argumentuje, že člověk je podobně jako jiní tvorové uzavřen do svého druhově příslušného prostředí a nemůže jej prolomit. Na základě této separátnosti nelze vyvrátit existenci světa vyššího řádu. Analogie s říší zvířat nám však může nabízet představu, že tak jako je svět

s otázkou smyslu vyrovnává, je nenormativní. Terapeutická otázka po smyslu má být kladena jen a pouze s ohledem na *konkrétní situaci* a na *konkrétní osobu*. Frankl si tedy neklade otázku typu: *Jaký má život smysl?*, ale odkazuje na to, že otázky vyslovuje život sám a naším úkolem je odpovídat (tento obrat v pohledu na otázku životního smyslu bývá označován jako kopernikovský obrat existenciální analýzy). Otázkami, které klade život, Frankl míní rozmanité životní situace, do nichž se člověk dostává během života. Konkrétní reakce na tyto situace jsou pak našimi odpověďmi, kterými naplňujeme nalezený smysl (Frankl 1996b: 68–72).

Obrázek 41: Kopernikovský obrat v logoterapii (příklad)

Příkladem takového přehodnocení otázky po smyslu může být situace muže, který právě ztratil zaměstnání a prožívá krizi. Může se ptát, jaký má jeho život smysl, když nemá práci a nemůže živit rodinu. Logoterapeutický rozhovor by směřoval k tomu, jak může s danou situací naložit, jaký smysl v ní může objevit, k čemu ji může využít. Tato perspektiva může změnit zoufalství nad ztracenou prací v možnost vedle ztráty nalézt i nové příležitosti.

Podle Frankla je smysl³⁷ podobnou kategorií jako prostor a čas, bez nichž lidská existence není možná. Proto Frankl činí smysl života ústřední kategorií své existenciální analýzy lidského bytí. V hledání a naplňování smyslu vidí nepostradatelný atribut spokojeného života. Frankl své přesvědčení o významu smyslu pro lidský život formuluje: *„Ve skutečnosti může člověk přežít pouze tehdy, když žije pro něco“* (Frankl 1997b: 21). Terapeuticky závažný je také Franklův předpoklad, že smysl má subjektivní i objektivní složku. *Subjektivní* složka znamená, že neexistuje jediný (normativně přisouzený) smysl pro všechny. Pro každého člověka existuje smysl jiný, který je rovněž proměnlivý dle životní

lidí nepochopitelný světu zvířat, může být jiný svět nepochopitelný světu lidskému. Dále Frankl poznamenává, že víra ve vyšší smysl má významný psychoterapeutický a psychohygienický význam a je tvořivá (1996a: 43–50).

³⁷ Samozřejmě že Franklovo dílo je terminologií smyslu prostoupeno. Z hlediska srozumitelnosti dalšího výkladu považuji za nezbytné explicitně poukázat na to, že Frankl obvykle používá termín „smysl“ ve významu „účelu životní situace“. To je jeho převažující optika problematiky smyslu. Pokud budu o Franklově pohledech na problematiku „smyslu“ referovat v jiném než uvedeném významu, upozorním na jiný význam pojmu opisem uvedeným v závorce.

situace.³⁸ Franklovská logoterapie tedy předpokládá, že v obdobné životní situaci mohou různí lidé vnímat jiný smysl a také tentýž člověk může v různém čase vnímat v téže životní situaci jiný smysl. I proto je úkolem sociálního pracovníka klienta při hledání smyslu určité životní situace pouze doprovodit a nikoliv mu smysl odhalit. *Objektivní* charakteristika smyslu pak odkazuje k tomu, že úkolem člověka v určité životní situaci je zachytit a pochopit její smysl, který je v každé situaci vždy obsažen. Jakkoliv bezvýchodná se situace může jevit, Franklova existenciální analýza věří, že je naplněna smyslem, který je možno nalézt a žít. Frankl pro označení této vlastnosti smyslu používá termín *transsubjektivity smyslu*. Vyjadřuje přesvědčení, že smysl je daností přesto, že jeho vnímání je podřízeno subjektivitě lidského vnímání a *svědomí* (Frankl 1996b: 55–58).

Hledání smyslu životní situace jako morální kategorie

Frankl (1998: 16–21) si klade pozoruhodnou otázku, zda jedna z příčin existenciálního vakuua, kterou vidí především v rozpadu kulturní tradice, nemůže také způsobit, že vymizí smysl všech životních situací. Takovou obavu nepovažuje za opodstatněnou, neboť rozpad společenské a kulturní tradice se nemůže dotknout smyslu života lidí jako takového. Tradice sice bezprostředně souvisí s hodnotami, ale smysl je vždy něco jedinečného, co se teprve musí odkrýt, odhalit a uskutečnit. Zatímco smysl životní situace je jedinečný a neopakovatelný, jsou hodnoty smyslové univerzálie, které se vztahují k typickým, opakujícím se situacím. Zatímco kultura vymezuje v určité společnosti či sociální skupině určitý normativ, smysl životní situace je individuálně odkrýván. A i když kultura může poskytovat cenná vodítka pro odkrývání smyslu určité životní situace, smysl nelze podle Frankla životní situaci jednoduše přisoudit zvenčí, ale vždy musí být individuálně odhalen. Frankl (1998: 16) píše: „*Život může zůstat rozhodně smysluplný, i kdyby zmizely všechny tradice světa a nezůstala ani jediná obecná hodnota.*“

Odhalování smyslu se tak podle Frankla (1998: 17) děje v osobní morální reflexi, kterou v pozdně moderní společnosti komplikuje skutečnost, že tradiční morálka společenských institucí byla zrelati-

³⁸ Smysl Frankl označuje jako „*relativní*“ a „*specifický*“. Relativita i specifičnost smyslu znamená, že se vždy vztahuje k osobě a situaci (1996a: 68–72).

vizována. Otevřela se tak vážná otázka, jak tedy rozlišit dobro od zla? Morální jednání jednotlivce podle něj spočívá v *odkrývání a naplnění* smyslu situace, a Frankl proto předpokládá, že to, co naplnění smyslu napomáhá, je dobré, co mu brání, je zlé. Tento předpoklad vztahu *morálního a smysluplného* je východiskem etického rozměru existenciální analýzy a logoterapie. Morální reflexe je u Frankla záležitostí svědomí. Svědomí je podle něj specificky lidský fenomén, které Frankl chápe jako *orgán smyslu*. Svědomí má podle Frankla intuitivní schopnost odhalovat jednorázový a jedinečný smysl situací. Frankl nepopírá, že by se svědomí mohlo mýlit. V tomto ohledu se přidržuje hesla *Ignoramus et ignorabimus* (Nevíme a nebudeme vědět). Tato konečná nejistota však nemá narušit odvalu k naslouchání hlasu svědomí. K odvaze však má podle Frankla náležet také pokora a tolerance. Smysl situace také nemusí být vždy zjevný. Přesto je člověk odkázán k tomu, aby ho hledal a na jeho základě utvářel svůj život (Frankl 1996b: 58–61).

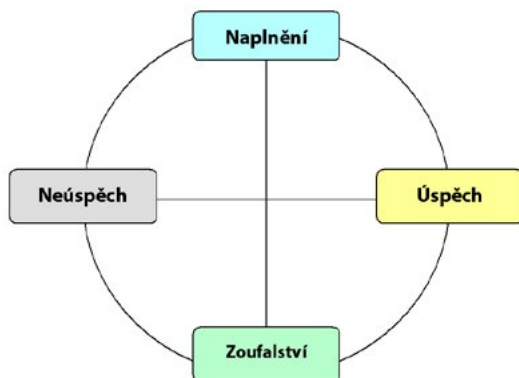
Existenciální analýza a logoterapie předpokládá, že kultivace svědomí a jeho schopnosti reflektovat životní situaci je důležitou složkou pomáhajícího procesu. Jen díky svědomí (jako orgánu smyslu) je totiž člověk schopen odhalovat požadavky životní situace. Jedině citlivé svědomí člověka činí schopným vést autentický život, v němž člověk odolává tlaku konformismů a totalitarismů rozmanitého typu. Franklova kultivace reflexivního svědomí je v jeho pojetí také výchovou ke schopnosti *být-odpovědný* za vlastní život. Být odpovědný totiž znamená pro Frankla také být schopen rozlišovat podstatné od nepodstatného, být schopen svobodně žít ve společnosti bohatství a dostatku, která zasycuje každou (i umělou) potřebu člověka. Jedině svědomí člověku pomůže rozlišit, „... *co je a co není podstatné, co má a co nemá smysl, co se dá zodpovědět a co ne*“ (Frankl 1998: 19–20).

Nesmýslnost (prázdného) životního úspěchu a touhy po slasti

Frankl (1999) ukázal relativitu lidského úspěchu a odmítá souvislost mezi úspěchem a naplněním smyslu života. Vztah těchto dvou kategorií zobrazuje nitkový kříž na obrázku 42. Pojem úspěchu Frankl chápe velmi široce. Rozumí jím štěstí, bohatství, zdraví, dobré sociální podmínky. Specifikem této doby jsou podle Frankla lidé, kteří vykazují všechny charakteristiky úspěšného života, a přesto nemají žádnou radost ze života, nudí se a nevidí žádný smysl své existence. To je skupina

lidí, které zobrazuje pravý dolní kvadrant. Druhou skupinou jsou lidé (dolní kvadrant vlevo), kteří jsou neúspěšní a pocítují svůj život jako bezsmyslný. Mohou to být například vážně nemocní nebo lidé, jejichž společenská situace je neuspokojivá. Oba horní kvadranty jsou prostorem, v němž se umísťují lidé, kteří prožívají smysluplnost vlastního života, ať jsou již úspěšní, či nikoliv (Frankl 1999).

Obrázek 42: Nitkový kříž vztahu úspěch a smyslu



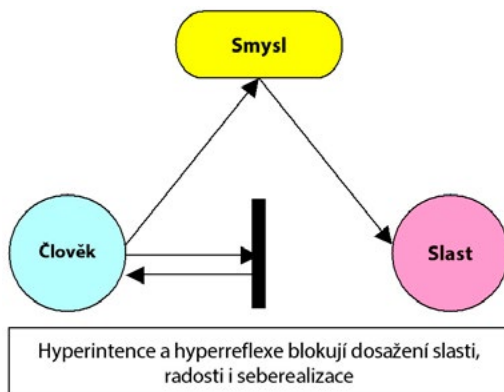
Zdroj: Frankl (1999)

V tomto kontextu Frankl (1996b) odmítá psychodynamickou a systémovou koncepci, která předpokládá, že pro člověka je nezbytná homeostaze. Štěstí není pro Frankla produktem saturace všech potřeb. Zdůrazňuje naopak, že pro jeho život je důležitá určitá míra napětí. Má na mysli zejména napětí vznikající mezi člověkem a smyslem životní situace, které označuje jako *noodynamiku*. Napětí mezi bytím (současným stavem člověka) a tím, co teprve má být (smyslem), náleží k tomu být člověkem. Smysl v tomto směru vždy musí předcházet bytí. Zdravá dávka napětí, kterou vyvolávají vyrovnané nároky smyslu, je pro život člověka důležitá. Frankl ukazuje, že společnost blahobytu se snaží všechna napětí eliminovat, a člověk si proto v moderní společnosti začíná napětí navozovat uměle (např. adrenalinový sport, co nejnapiňavější pořady v televizi, zážitkové dárky).

Podstatou předchozích úvah o naplněnosti života a úspěchu je Franklova motivační teorie, jejíž podstatu tvoří koncept *vůle ke smyslu*. Frankl se domnívá, že vůle k moci a vůle ke slasti se začínají uplatňo-

vat, teprve když je frustrována vůle ke smyslu. Člověk ve své podstatě neusiluje o to, aby byl šťastný a mocný. To je dle Frankla omyl. Ve skutečnosti lidé usilují o *důvod ke štěstí*. Mají-li lidé důvod, pocit štěstí se dostaví sám. Frankl dokonce tvrdí, že čím více se lidé zaměřují přímo na snahu štěstí získat, tím méně se jim to daří. Frankl tento vztah čteně dokumentuje na příkladu sexuálních neuróz, při nichž snaha o sexuální výkon blokuje jeho dosažení. Pokud je prožitek slasti stavěn jako cíl a nikoliv jako důsledek, vedlejší účinek sebetranscendence, může být jen těžko dosažen (obrázek 43). Slast se stává předmětem nadměrné pozornosti (hyperintence) a člověk sám se činí předmětem nadměrného sebezpozorování (hyperreflexe) (Frankl 1997b: 11–14).

Obrázek 43: Slast jako důsledek naplnění smyslu



Podobný mechanismus se podle Frankla uplatňuje při seberealizaci člověka. K seberealizaci člověka nemůže nikdy dojít přímou snahou o její dosažení. Dostavuje se jako vedlejší účinek sebetranscendence.³⁹

Problémové postoje

Existenciální frustrace je podle Frankla příčinou či spíše podkladem řady nemocí doby, které se projevují v různých životních postojích jed-

³⁹ Abraham A. Maslow (1969) potvrzuje, že sebeaktualizace nedosáhnou ti, kteří ji hledají přímo, odděleně od životního poslání.

notlivců či skupin, jež jsou v pohledu existenciální antropologie považovány za problematické. Patří k nim fatalistický postoj k životu, provizorní postoj k životu, kolektivistické myšlení a fanatismus (Frankl 1999: 102). V následujícím textu uvádím hlavní charakteristiky problémových postojů i otázky, které mohou pomoci tyto postoje v procesu posouzení rozpoznat. Formulace otázek předkládám původní, dle V. E. Frankla. Ačkoliv otázky byly formulovány v určitém společenském kontextu a na formulacích je to patrné, domnívám se, že mohou posloužit jako inspirace a sociální pracovník je po jejich aktualizaci může použít.

První z těchto postojů označuje Frankl za *fatalistický postoj k životu*. Fatalitu Frankl chápe jako neomezené přesvědčení, že se vše děje způsobem, který je neovlivnitelný. Lidé podle něj žijí, jako by museli vlastnit auta, trávit dovolenou u moře, konzumovat hamburgery, být nezávislí na vlastním partnerovi, trávit hodiny nakupováním atd. Taková fatalita je však podle něj odmítnutím odpovědnosti za vlastní život a souvisí s neschopností vnímat cenu vlastního života v perspektivě jedinečného smyslu. Frankl (1998: 46) navrhuje otázky, které mají během posouzení, ať už v individuálním rozhovoru, či formou dotazníku, odhalit přítomnost postoje, který je charakteristický pro tento typ postoje. Otázka, která má identifikovat přítomnost fatalistického postoje, zní následovně:

- Věříte, že člověk koneckonců není nic jiného než hrací míč vnějších a vnitřních sil a mocností?

Dalším příznakem „nemoci ducha doby“ je podle Frankla *provizorní postoj k životu*. Jeho příkladem je člověk zvyklý žít pro dnešek, který žije mimo jakoukoliv snahu svůj život aktivně utvářet. Život má podle Frankla smysl za všech okolností, a to i v mezních situacích života. Úkolem může být již jen to, že utrpení plynoucí ze situace dokážeme přijmout. Přijetí této myšlenky je podle Frankla v přímém rozporu s provizorním postojem k životu.

Provizorní postoj k životu nemá oprávnění v žádné situaci. Ani vůči přicházející smrti není život beze smyslu. Ba i v tomto případě je člověku uložen úkol, zcela konkrétní, obecně platný úkol, i kdyby šlo pouze o skutečně oprávněné utrpení plynoucí z vlastního osudu (Frankl 1998: 40).

Otázka, která má v procesu posouzení pomoci identifikovat přítomnost provizorního postoje k životu, zní následovně:

- Soudíte, že vlastně nestojí za to pracovat a vzít osud do vlastních rukou, přijde-li nakonec atomová bomba a všechno pozbude smyslu?

Vedle fatalismu, provizorního postoje k životu je třetím problémovým postojem *kolektivní myšlení*. Člověk se podle Frankla (1996b: 84–87) vyznačuje jednorázovostí (aspekt času) a jedinečností (sociální aspekt). Smysl osobní jedinečnosti spočívá v jeho významu pro společenství. Podobně společenství (celek) potřebuje individuální existenci, aby samo mělo smysl. V mase člověk ztrácí to nejvlastnější – odpovědnost. Tendence útěku před odpovědností je motivem všeho kolektivismu (Frankl 1996a: 84–87). Otázka, která má identifikovat přítomnost kolektivistického postoje, zní následovně:

- Věříte, že je nejdůležitější nebýt nápadný?

Posledním problémovým postojem ve Frankově typologii je *fanatismus*. Fanatik přehlíží osobnost druhého člověka a neuznává platnost jiného způsobu myšlení než vlastního. Přitom sám vlastně nemyslí a přejímá veřejné mínění, které je schematické a černobílé. V tom tkví podle Frankla jádro nebezpečí fanatismu. Fanatismus je Franklovi ztělesněním myšlenky, že účel světí prostředky. Pro fanatika se všechno stává pouhým trikem, pouhým prostředkem k dosažení cíle. Frankl k tomu poznamenává, že „... jsou prostředky, které mohou cíl znesvětit“ (Frankl 1998: 45). Otázka, která má identifikovat přítomnost fanatického postoje, zní následovně:

- Jste toho názoru, že člověk, který chce to nejlepší, je oprávněn použít každého prostředku, který se mu zdá vhodný?

Svůj názor na problematiku nemocí doby Frankl (1999: 103) sumarizuje:

Všechny čtyři příznaky kolektivní neurózy – provizorní postoj k existenci a fatalistický postoj k životu, kolektivistické myšlení a fanatismus – lze vysvětlit útekem před odpovědností a strachem před svobodou. Svoboda a odpovědnost však představují duchovní

stránku člověka. Dnešní člověk si ale duchovní věci oškliví a právě tento odpor k duchovnu je podstatou soudobého nihilismu.

Pomoc při překonání problémových postojů je u Frankla spojena s hledáním životního cíle či životního úkolu, které jsou schopny dát člověku sílu, aby byl schopen čelit všem životním obtížím a okolnostem, které se mohou zdát všemocné a osudové.

Osud jako výzva ke svobodě

Frankl se zabýval otázkou hranice svobody lidského jednání. Svoboda má podle Frankla dvojí podobu. Existuje svoboda-od a svoboda-k. *Svoboda-od* je vlastně emancipací od vnějších podmínek a *svoboda-k* je tvůrčí schopností. Svobodu není možno chápat jen ve smyslu svobody od něčeho, svoboda vždy má nepominutelný rozměr odpovědnosti v životní situaci. V odpovědnosti se člověk se svobodou podřizuje zákonu. Takto nás odpovědnost propojuje vždy s nějakým vyšším řádem a je zpětnou vazbou naší svobody (Frankl 1997b: 34, 52).

Naše svoboda-od je podle Frankla (1996b: 87–100) limitována vnějšími možnostmi těla, psychiky i společnosti. Za osudové Frankl považuje všechno to, co člověk ve svém životě nemůže ovlivnit. Mohou to být jeho dispozice biologické (např. věk), psychologické (např. IQ) nebo třeba sociální poměry (např. hospodářské poměry společnosti), ve kterých žije. Frankl chápe ovšem svobodu a osud jako dvě vzájemně propojené kategorie. Svoboda je podle něj dokonce bez osudu nemožná, protože svoboda může být totiž svobodou vždy pouze vůči nějakému osudu. Neovlivnitelné podmínky (tak jako vážná nemoc či smrt) patří k životu, protože dávají životu smysl a jedinečnost. Také všechno minulé se stává osudovým (protože se to stává nezměnitelné). A přesto je člověk podle Frankla určitým způsobem svobodný i vůči minulému. Člověk má možnost přijmout minulost fatalisticky, nebo se z ní poučit. Nezměnitelnost minulého burcuje lidskou svobodu. Osud má být výzvou k odpovědnému jednání. Osud člověka se projevuje ve třech formách. Jako *vloha* (biologický, sociologický a psychologický osud), *poloha* (souhrn dosavadních vnějších událostí a situací) a *postavení* (vlohy a poloha). Frankl dále používá termíny *nastavení* (postoj) a *představení* (výchova, převýchova a sebevýchova, psychoterapie).

Z některých výzkumů dědičnosti se může například zdát, že *biologický osud* je neodvratně daný a že zásadně determinuje budoucnost člověka. Frankl (1996b: 87–102) považuje tento přístup za nebezpečný, protože brzdí *vůli vzdorovat osudu*. Biologický osud je látkou, kterou je třeba teprve modelovat. Duchovní postoj člověka má volné pole nejen vůči jeho tělesné sféře, ale také vůči jeho sféře duševní, vůči *psychologickému osudu* a vůči jeho sféře sociální, vůči *sociologickému osudu*. Člověk se může vůči svému sociologickému, psychologickému a biologickému osudu svobodně rozhodnout. Člověk i v sociálním prostředí koncentračního tábora, které jistě omezilo jeho osobní svobodu, je schopen utvářet svou existenci. Frankl popisuje příklady ze své vlastní zkušenosti, které dokazují, že člověk může *ještě jinak*, že nemusí podlehnout deformaci sociálního prostředí koncentračního tábora. Osudové danosti jsou podle Frankla (1997a: 69) vždy pouhými možnostmi, které se mohou realizovat teprve na základě svobodného rozhodnutí člověka. Teprve pak vznikne hodnota nebo nehodnota, ctnost nebo neřest, teprve na základě autentického postoje je situace posouzena jako dobrá či zlá. Také pojmy jako vina, zásluha mají smysl, pouze pokud uznáme, že člověk je bytost, která je schopna se svobodně rozhodovat, a to i přes všechny danosti. Člověk například není vinen na základě příslušnosti k určitému národu. V této věci se nemohl svobodně rozhodnout. Jedině tam, kde ve svobodě nese vlastní odpovědnost, může být vinen nebo oceněn za zásluhy.

Hodnoty na cestě ke smyslu

Frankl tvrdí, že smysl je vždy vázán na jedinečnou a jednorázovou situaci. Nad touto situací existují abstraktní smyslové univerzálie, které se nazývají *hodnoty* (1996b: 51–61). Hodnoty podle Frankla neplatí jen pro jedinečné a jednorázové (nezaměnitelné) osoby v jedinečných a neopakovatelných (nezaměnitelných) situacích, jejich platnost se rozprostírá na areály opakujících se, typických situací. V životě nastávají situace, kdy je člověk postaven před volbu mezi hodnotami a musí se rozhodnout mezi vzájemně si odporujícími principy. Frankl ukazuje, že volba nemá být provedena svévolně, ale v souladu se svědomím. Ačkoliv je svoboda definičním znakem lidské existence, tato svoboda se nemůže zaměňovat za svévolnost. Ovšem i vůči svědomí je člověk

svobodný. Tuto svobodu však člověk může projevit jen a pouze dvěma způsoby. Může uposlechnout hlasu svědomí, nebo jej odmítnout. Svědomí lze samozřejmě systematicky potlačovat a umrtvovat. Výsledkem takového zacházení se svědomím je podle Frankla východní totalitarismus nebo západní konformismus.

Hodnoty Frankl dělí na hodnoty tvůrčí, hodnoty zážitkové a hodnoty postojové (1996b: 61–63). *Tvůrčí hodnoty* se nejčastěji realizují prací. Lze je charakterizovat aktivitami, které přetvářejí vnější svět. Frankl vždy zdůrazňuje, že není podstatné, co člověk dělá, ale jak to dělá. Ať člověk vykonává práci vrátného, uklízečky, policisty, učitele, nebo ministra, vždy jde o postoj, který vůči pracovním povinnostem zaujímá. Není tedy podstatný druh práce, ale způsob, jak je pracovní činnost vykonávána. Vždy jde především o to, zda svoji práci přijímáme jako *svoji* práci, zda ji vykonáváme odpovědně a poctivě. *Hodnoty zážitkové* se realizují spíše v přijímání vnějšího světa. Do této kategorie hodnot spadají prožitky spojené s vnímáním přírody, umění, ale také partnerského vztahu. *Hodnoty postojové* se realizují v osudových situacích, které nejsou ovlivnitelné a člověk je může pouze vzít na sebe. Postojové hodnoty lze pochopit jako aktivní přijetí utrpení. Hodnoty Frankl uspořádal nejen do typologie, ale také hierarchicky. Nejvyšším typem hodnot jsou hodnoty postojové. Ty může člověk uskutečňovat, dokud dýchá a je při vědomí. Stále je odpovědný vůči hodnotám, které i ve své situaci může realizovat. Postojové hodnoty se však nemohou realizovat svévolným přijímáním utrpení. Tedy ne takového utrpení, kterému se můžeme vyhnout (Frankl 1997b: 45). Teprve když člověk nemá žádné možnosti realizovat tvůrčí hodnoty, když nemůže osud utvářet, má smysl *vzít na sebe svůj kříž*. Předpokladem realizace postojových hodnot je fakt, že jde o něco nezměnitelného. Pouze nevyhnutelné utrpení je podle Frankla smysluplné (1996a: 111).

Vybrané problémy při uskutečňování tvůrčích hodnot

Frankl tvrdí, že po smyslu života se nemá cenu ptát, má smysl pouze odpovídat. Přitom nejde o slovní odpovědi, ale vždy o *jednání*. Tvůrčí hodnoty se obvykle uskutečňují v povolání (1996a: 113–123). Práce může být oblastí, v níž se jedinečnost jednotlivce setkává s pospolitostí a tak nabývá smyslu a hodnoty. Když povolání nepřináší pocit naplnění, může být problém podle Frankla v člověku, v jeho postoji. Takový po-

stoj se může projevovat v chápání práce jen jako prostředku k získání peněz, v zaměření se na volný čas jako na prostor pro skutečný život. Nenahraditelnost a nezastupitelnost, jedinečnost a jednorázovost spočívá v tom, *jak člověk koná*, ne v tom, co koná. Dalším problémem v oblasti realizace tvůrčích hodnot může být *neuróza z nezaměstnanosti*. Projevuje se apatií, která činí člověka neschopným přijmout pomoc. Nezaměstnaný prožívá nenaplnění času jako vnitřní nenaplněnost, cítí se neužitečný a trápí se pocitem bezesmyslnosti. V některých případech chápou neurotici svoji nezaměstnanost jako prostředek, který je zbavuje viny za všechna ostatní selhání. Nezaměstnaný ovšem nemusí upadnout do neurózy. Jsou příklady dobrovolníků (nezaměstnaných), kteří sice žijí v nuzných podmínkách, ale dokážou bojovat za smysl vlastního života. Identifikace povolání a životního úkolu vede při ztrátě zaměstnání k ztrátě smyslu, neužitečnosti. Schopnost pracovat není nutným předpokladem smysluplného života. Jsou lidé, kteří jsou schopni pracovat, a přesto nevedou smysluplný život, a naopak. Dalším druhem neurózy v souvislosti s prací je *nedělní neuróza*. Frankl podotýká, že množství práce není identické s plností smyslu tvůrčího života. Někteří lidé (neurotici) před životem dokonce utíkají do svého povolání. Obsahová prázdnota vystoupí na povrch, když je člověku zabráněno pracovat, například o víkend. Tito lidé před nesmyslností své existence unikají do hluku diskoték, do pasivity, do napětí.

Vybrané problémy při uskutečňování zážitkových hodnot

Láska je podle Frankla specificky lidský fenomén, který dále nelze analyticky redukovat na další jednotky (Frankl 1996b: 122–131). Frankl odmítá Freudovo chápání lásky jako formy uplatnění pudů. Láska podle něj postihuje celek osobnosti a není zaměřena jen na fyzické nebo psychické vlastnosti člověka. Láska je intencionální akt směřující od subjektu k subjektu. Milující člověk je v lásce naplňován podstatou jiného člověka, takže jeho skutečnost ustupuje do pozadí. Láska se může ztělesnit, ale je na tělesnosti nezávislá a není na ni ani odkázána. Sexualitu Frankl chápe jako výraz duchovní intence. Protože je člověk bytost tělesně-duševně-duchovní, může člověk lásku prožívat způsoby, které těmto dimenzím odpovídají.

Obrázek 44: Druhy lásky

Dimenze lidské bytosti	Charakter lásky	Projev lásky	Výsledek
Biologická	Sexualita	Vzrušení	slast
Duševní	Erotika	Zamilovanost	radost
Duchovní	Skutečná láska	Přijímání osoby jako partnera	štěstí

Frankl (1998) ve své *teorii psychosexuálního zrání* navazuje na Freuda. Freud rozlišil *cíl pudu* (potřeba vybití) a *objekt pudu* (zaměření na objekt sexuálního zájmu). Frankl k nim doplňuje další dimenzi a tou je *subjekt pudu* (partner je chápán jako subjekt). Frankl takto charakterizuje také stupně psychosexuálního zrání. Nejvyšší stupeň zdravé sexuality je tedy vyjádřen schopností přistupovat k partnerovi jako k subjektu. V psychosexuálním vývoji může i ve Franklově pojetí (podobně jako u Freuda) docházet k regresím. Regrese na prvním stupni (cíl pudu) odpovídá masturbaci, potřebě pornografie. Regrese na druhém stupni (objekt pudu) je charakteristická prostitucí a konzumací prostitute. Teprve třetí stupeň je stupněm vyzrálé sexuality. Pornografie a prostituce jsou podle Frankla formy psychosexuální retardace.

Vybrané problémy při uskutečňování postojových hodnot

Frankl rozlišil tři kategorie hodnot. Postojové se uskutečňují všude tam, kde člověk musí přijmout něco daného, osudového (1996a: 104–112). Frankl ve svých pracích zdůrazňuje, že lidský život se naplňuje nejen v radosti, ale také v utrpení. Neúspěšnost podle Frankla pak nemůže znamenat bezsmyslnost. Utrpení není bezvýznamné a bezsmyslné. Tak jako se život nestává smysluplným na základě toho, zda prožíváme příjemné pocity, nemůže jejich nedostatek smysl životu vzít. Utrpení podle Frankla dokonce vytváří plodné napětí tím, že dává člověku pocítit rozdíl mezi tím, co je a co by mohlo nebo má být. Frankl své myšlenky komentuje příkladem. Také truchlení pozůstalého se musí z hlediska „zdravého rozumu“ jevit jako neúčinné a nepříjemné (je to opak radosti a slasti). Trápit se něčím, co je nenávratně ztraceno, je zbytečné. Pro vnitřní historii člověka má však truchlení, smutek a lítost nesmazatelný význam. Podobně má smysl nouze i nuda. K nudě vede nicnedělání. Činnost zde ovšem není proto, abychom unikli nudě. Nuda je zde proto, abychom se vyhnuli nicnedělání. Také nouze je podobný

signál, výzva. Tak jako je v biologické rovině bolest smysluplný strážce, má i v rovině duševní a duchovní analogickou úlohu. Chrání člověka před duševní strnulostí. Dokud trpíme, zůstáváme podle Frankla duševně naživu. V utrpení zrajeme a rosteme. Člověk, který se pokouší vyhnout neštěstí tím, že chce otupit pocit bolesti, neodstraňuje příčinu, jen stav nelibosti. Rozptýlením a otupením si pouze hraje na neexistenci bolesti a vlastně před ní utíká. Podle Frankla utrpení náleží k smysluplnému životu. Náleží k němu podobně jako osud a smrt. To vše se nedá z života odstranit, aniž bychom neporušili jeho smysl. Frankl ovšem upozorňuje, abychom předčasně nesložili zbraně a abychom před utrpením nekapitulovali. Teprve když člověk nemá žádné možnosti realizovat tvůrčí hodnoty, když nemůže osud utvářet, má smysl *vzít na sebe svůj kříž*. Předpokladem realizace postojoyých hodnot je tedy fakt, že jde o něco nezměnitelného. Pouze nevyhnutelné utrpení je smysluplné. Pomoc trpícím lidem, lidem, kteří jsou nešťastní kvůli tomu, že nejsou ženatí či vdané, jsou chudí anebo nemocní, nespočívá vždy nutně v tom, že se jim pomůže získat partner, lepší výdělek či zdraví. Podstatnější je pomoci těmto trpícím lidem pochopit, že kus smyslu jejich života spočívá právě v tom, že své neštěstí vnitřně přijmou a překonají.

Lidé podle Frankla nesou odpovědnost vůči možnostem realizace hodnot (zážitkovým, tvůrčím i postojoyým). Člověk se tak nachází v polárním poli napětí mezi tím, co je, a tím, co má být. Člověk stojí tváří v tvář hodnotám, které na něj kladou požadavky. Útěk před těmito požadavky je podle Frankla znakem neurotické existence. Dynamika vztahu, který vzniká v prostoru mezi tím, co je a co má být, Frankl označuje jako *noodynamiku*. Ačkoliv je člověk vůči realizaci hodnot odpovědný, také v tomto případě má úplnou svobodu. K hodnotovému požadavku může říci ANO nebo NE. Jakoukoliv redukci tohoto napětí noodynamiky představuje podle Frankla nebezpečí (1996b: 68–76).

Proces posouzení v existenciální analýze a logoterapii

Logoterapeutická pomoc lidem zažívajícím pocit existenciální frustrace (neschopnosti vnímat smysl vlastních životních okolností) vychází z podpory a rozvíjení těch schopností, které umožňují obnovení přiro-

zené tendence rozpoznávat, volit a uskutečňovat subjektivně hodnotné cíle (Balcar 1997). Posouzení životní situace v logoterapii a existenciální analýze je tomuto cíli zcela podřízeno a vychází z konceptů, které jsem předložil v předcházející části textu. Přestože Frankl formuloval existenciální analýzu a logoterapii jako lékařskou formu péče o duši, přistupuje existenciální analýza k člověku partnersky jako k subjektu. I v procesu posouzení se zcela principiálně k němu staví jako k bytosti obdařené svobodou a odpovědností. Frankl jde v důrazu na hodnotu klientovy zkušenosti tak daleko, že logoterapeut vyžívá, aby se od svých klientů učili, a upozorňuje je, že mnozí klienti dokážou snášet obrovské utrpení. Logoterapie má být cestou úcty ke klientovi, nikoliv cestou poučování (Frankl 1997b: 44). Na druhé straně je nutno poukázat na využívání diagnostické terminologie, kterou Frankl čerpá ze své lékařské profese i z psychoanalytické tradice, vůči níž se vymezuje.

Frankl se ve své práci tématu diagnostiky ovšem nijak systematicky nevěnoval a jako univerzální nástroj posouzení i intervence navrhuje *rozhovor*. Posouzení se ve Franklově pojetí prolíná s intervencí a není nijak ostře odděleno. V souvislosti s logoterapií znamená logos (kořen slova logoterapie) slovo, smysl i duchovno. A v logoterapii tedy jde o pomoc slovem při nalézání smyslu klientovy životní situace. Základním charakteristickým prvkem Franklova přístupu k posouzení je jasné oddělení osudových faktorů na jedné straně a svobodného postoje a jednání na straně druhé. V průběhu hovoru se snaží terapeut zaměřit svou i klientovu pozornost na jeho volné kapacity, které může ještě i ve své situaci využít. Nejde však o reinterpetaci klientovy životní situace jako v psychoanalýze. Logoterapeut usiluje rozhovorem o probuzení klientovy motivace, aby sám našel způsob, jak může něčím pozitivním ke své situaci přispět. Logoterapeut se snaží kladením otázek u klienta probudit vědomí své svobody a odpovědnosti, což jsou oblasti, které v procesu posouzení logoterapeut mapuje. Logoterapeut současně rozpoznává a oslovuje klientův fatalismus, provokuje jeho vůli ke smyslu (Frankl 1999: 130–135).

Rozhovor, který směřuje k nalezení smyslu, je třeba podle Frankla uvést hledáním reálných možností, průzkumem individuálního prostoru svobodného rozhodování. Rozhodnutí se vždy pojí s různými životními cíli, které klient má anebo teprve musí spolu s logoterapeutem hledat. Pouhé vědomí vlastní svobody, která není spojena s možností vnímat a realizovat cíle, nemusí mít žádný terapeutický efekt, a do-

konce může být tíživé.⁴⁰ Proto je dalším úkolem terapeuta být klientovi ku pomoci právě také při nalézání jeho osobních úkolů a cílů (Frankl 1994). V některých případech však logoterapeut pracuje s klientem, jehož situace nemá řešení ve smyslu odstranění problému, který ho trápí. Pak logoterapeut má klienta vést k realizaci hodnot postoje. Pak, jak Frankl píše: „*Lékařská péče o duši má učinit člověka tvář v tvář osudově nevyhnutelnému utrpení schopným trpět*“ (1999: 131).

Problémem posouzení v logoterapii se zabývala Lukasová (1998), která celou logoterapeutickou pomoc rozčlenila do tří základních fází: (1) diagnostické, (2) terapeutické a (3) postterapeutické. Vedle běžných charakteristik těchto částí terapeutického procesu (diagnostická fáze – sběr a analýza informací o klientově životní situaci, terapeutická fáze – vlastní pomoc při zvládání klientova problému, postterapeutická fáze – rozvolnění vztahu terapeuta a klienta a zabezpečení jeho sociálního fungování v přirozených podmínkách na základě jeho vlastních sil) zdůrazňuje tato autorka specifika jednotlivých fází v logoterapeutickém poradenství (obrázek 45).

Obrázek 45: Logoterapeutické hledisko v jednotlivých fázích poradenského procesu

Diagnostická fáze	Terapeutická fáze	Postterapeutická fáze
<ul style="list-style-type: none"> • předcházení vzniku iatrogenním neurózám • předcházení hyperreflexe • použití specifických logoterapeutických technik (podle přítomných symptomů) 	<ul style="list-style-type: none"> • provedení modulace postoje • použití specifických technik • dosažení jistoty orientace mezi více hodnotami 	<ul style="list-style-type: none"> • objasnění dalších individuálních možností smyslu • předcházení hyperreflexe

Zdroj: Upraveno podle Lukasové (1998)

Jednotlivé fáze poradenského procesu popíší z hlediska procesu posouzení. Jádrem procesu posouzení je podle Lukasové *diagnostická fáze*, která slouží především pomáhajícímu pracovníkovi. V jejím rámci získává celkový přehled o problematické životní situaci klienta. Klient z této fáze nemá bezprostřední užitek, a jak Lukasová zdůrazňuje, skrývá se v ní dokonce nebezpečí. Je to nebezpečí vzniku iatrogenní neurózy. *Iatrogenní neuróza* vzniká v důsledku předčasného sdělení

⁴⁰ srovnej s pojetím Rogerse, Thompsona

diagnózy klientovi a projevuje se nárůstem obav a dalším rozvojem problémového chování. Nešetrné sdělení diagnózy podporuje hyperreflexi, která se centruje na nezdravou oblast života. I zde pak působí kruhový mechanismus vzniku a rozvoje neurotického prožívání. Také logoterapeut však potřebuje rozpoznat problém, který klienta tíží, a ani on nemůže diagnózu před klientem tajit. Logoterapeutické sdělení diagnózy však nemá probíhat jako oznámení analytického rozboru životní situace, nýbrž jako komentář k problému, který celou situaci zasadí do smysluplného rámce.⁴¹ Jako prevenci vzniku nadměrné reflexe problémového jevu navrhuje Lukasová také provádění tzv. střídavé diagnostiky. *Střídavá diagnostika* je formou diagnostiky, která na jedné straně terapeutovi pomůže získat potřebné informace a na straně druhé omezuje riziko vzniku iatrogenní neurozy. Při uplatňování střídavé diagnostiky terapeut s klientem hovoří jak o problémové stránce jeho života, tak i o jeho pozitivní životní náplni. V *terapeutické fázi logoterapeuta* obrací pozornost k posilování schopnosti klienta hledat a naplňovat nové životní hodnoty. Tento vůdčí motiv logoterapeutické intervence se realizuje prostřednictvím modulace nezdravého životního postoje či uplatněním specifických logoterapeutických technik (dereflexe, paradoxní intence, hledání společného jmenovatele). Vlastní terapeutický proces, jeho obsah i formy jsou samozřejmě závislé na druhu potíží klienta. Z hlediska posouzení je však podstatné, že intervenci doprovází průběžná snaha logoterapeuta porozumět novým možnostem klienta, které mu nabízí jeho životní situace. Logoterapeut zůstává vnímavý vůči klientovým postojům, které se mohou i zásadně měnit. I v postterapeutické fázi, kdy se logoterapeutická intervence orientuje na další pomoc při objasňování individuálních možností smyslu a na podporu klienta při orientaci v hodnotových systémech, logoterapeut ponechává otevřenou pozornost vůči změnám v možnostech realizovat nové hodnoty. Cílem této fáze je pomoci vytvořit klientovi bezpečný most mezi chráněným prostorem terapeutické fáze a úskalími reálného života, které na klienta kladou stále nové a nové požadavky. Postterape-

⁴¹ Příklad: „Jednou jsem řekla jedné velmi nesmělé mladé ženě, že je skutečně potěšující výjimkou ve věku přehnaně sebevědomých lidí, jejichž nápadným znakem je bezohledný egoismus, a že jí chci pomoci posílit trochu její sebedůvěru a schopnost se prosadit jen proto, aby se mohla ubránit egoistům kolem sebe, a ne aby se změnila její osobnost. Je nepředstavitelné, jak už sama diagnóza pozvedla sebevědomí mladé ženy, a tím byl vytvořen dobrý základ pro další terapeutický postup“ (Lukasová, 1998: 34).

utická fáze svým duchem navazuje na fázi terapeutickou. Také v ní se pomáhající pracovník soustředí spíše na duchovní dimenzi existence (svoboda, odpovědnost, rozhodování, volba, hodnoty, postoje). V této etapě jde o fixaci životního postoje, který lze popsat jako schopnost přijímat rozmanité životní situace jako výzvu k hledání jejího smyslu a samozřejmě také jako impuls k jeho naplnění. Posilování takového životního postoje má být současně ochranou před opětovnou hyperreflexí problematické minulosti či hyperreflexí vlastní osoby.

V logoterapii se také využívají testy, které mohou posloužit jako východisko posouzení. V následující části popíšeme Logo-test, který lze využít pro výpočet matematického skóre existenciální frustrace i pro kvalitativní rozhovor o životních hodnotách a oblastech smyslu.

Logo-test: míra prožívané smysluplnosti a existenciální frustrace

Logo-test je kvantitativním nástrojem, který umožňuje posoudit, v jaké míře určitý jedinec či skupina jedinců prožívají svůj život jako smysluplný. Na rozdíl od některých jiných testů (např. Crumbaugh a Maholick 1964) prošel Logo-test náročným ověřováním, vznikl v nám blízkém kulturním okruhu a jeho použití v českém prostředí je dlouhodobě testováno a doporučováno například Balcarem (1992). Jeho původní autorkou je Elisabeth Lukasová (1986) a do českého jazyka jej v roce 1992 přeložil již zmíněný Karel Balcar. Na obrázcích 46–49 je vyobrazen Logo-test. Balcar (1992) ověřil, že využití normovaných hodnot pro kvantitativní interpretaci, které stanovila Lukasová na rakouské populaci, lze bez velké chyby používat i pro českou populaci.

Interpretace testu

Souhrnné skóre získané v testu má vypovídat o míře prožívané smysluplnosti vlastního života (eventuálně o míře existenciální frustrace). Lukasová (1986; 1997) normalizovala test s ohledem na věkové kategorie a s ohledem na ně je nezbytné výsledky také číst. Hodnoty souhrnného skóre získaného Logo-testem se interpretují jejich srovnáváním s ukazateli rozložení tohoto znaku v populaci osob stejné věkové kategorie. Populační normy jsou vyjádřeny v kvartilech (Q_1 až Q_4) a ve čtvrtém kvartilu jsou pak zvláště vymezeny ještě dva poslední decily

(D_9 a D_{10}), které zachycují ty osoby, které jsou nejméně ohroženy existenciální frustrací.

Obrázek 46: Logo-test 1/4

LOGO - TEST - M

(Elisabeth S. Lukasová / K.B.)

Jméno: _____ Věk: _____

Povolání: _____ Vzdělání: _____

1) Přečtete si následující výroky. Jsou-li mezi nimi takové, které se k Vám osobně tak hodí, jako by pocházely přímo od Vás, prosím, připište k nim "ANO". Jsou-li mezi nimi takové, které zcela odporují Vašemu názoru, prosím, připište k nim "NE". Pokud pro Vás bude rozhodnutí mezi "ANO" a "NE" obtížné, můžete nechat okénko prázdné.

1) Příjemný a klidný život bez velkých nesází a s dostatečným hmotným zabezpečením pokládám za velice dobrou věc.

2) Mám své představy, jaký bych chtěl být a čeho bych chtěl dosáhnout, a tyto představy se podle možnosti snažím uskutečňovat.

3) Chtím se velmi dobře doma v kruhu rodiny a rád bych přispěl k vytvoření takového domova i dětem.

4) V povolání, které nyní vykonávám nebo pro které se připravuji, vidím své pravé uplatnění.

5) Mám k jednomu člověku nebo k více lidem závazky či vztahy, jejichž naplňování mi působí radost.

6) Mimo své zaměstnání nebo studium mám ještě nějaký další zájem (třeba odborný nebo oddechový), kterému se věnuji nebo budu věnovat, jakmile na to budu mít čas.

7) Některé zážitky (třeba poznávání něčeho nového, prožívání umění, vnímání přírody apod.) mi přinášejí radost a nerad bych je postrádal.

Obrázek 47: Logo-test 2/4

- 6) Věřím, že mám v životě nějaký svůj úkol (ať v oblasti mravní, společenské, ve službě pokroku apod.) a snažím se jej plnit.

- 8) Mám život zkalený nouzí, nemocí nebo jinou vážnou starostí a všemožně usiluji o to, abych tyto těžkosti překonal a dosáhl zlepšení.

- II) Pročtím, udělejte křížek do okénka k té odpovědi, která nejlépe vystihuje, jak často jste dosud prožíval následující zážitky. Snažte se být upřímný.

- 1) Bezmocný vztak, že všechno, co jsem dosud vykonal, bylo nadarmo.

velmi často občas nikdy

- 2) Přání, být ještě jednou dítětem a moci začít život znovu od začátku.

velmi často občas nikdy

- 3) Poznání, že se snažím před sebou samým nebo před jinými lidmi ukazovat svůj život lepší či phější, než doopravdy je.

velmi často občas nikdy

- 4) Nechuť zatěžovat se hlubším a možná nepřijemným přemýšlením o tom, co činím a co tím způsobuji.

velmi často občas nikdy

- 5) Naději, že i když mě třeba potká nezdár nebo neštěstí, tak z toho přesto mohu nakonec učinit prospěšnou věc, když pro to nasadím všechny své síly.

velmi často občas nikdy

- 6) Takový neklid, který mě zbavuje rozumného pohledu na věci a trápí mě tak, že ztrácím zájem o to, co se děje.

velmi často občas nikdy

- 7) Myšlenku, že bych si jednou před smrtí musel říct: "Nestálo za to žít."

velmi často občas nikdy

Obrázek 48: Logo-test 3/4

41)

1) Popíšte Vám tři případy:

- a) Jeden muž se nemohl ve svém životě věnovat tomu, co si vždy přál uskutečnit. Místo toho si však během doby vytvářel dobrou příležitost k jiné prospěšné činnosti a plně se jí věnoval s takovým zaujetím, že v ní dosáhl mnoha úspěchů a velmi dobrých vyhlídek do budoucna.
- b) Jeden muž se ve svém životě stále a plně věnoval pouze tomu, co si vytýčil za svůj životní cíl. Vůbec se mu to nedařilo, avšak neustále se snažil svůj záměr uskutečnit, i když se kvůli tomu musel mnohého v životě vzdát a nic dobrého tím nedosáhl.
- c) Jeden muž se nemohl ve svém životě věnovat tomu, co si vždy přál uskutečnit. Učinil proto kompromis mezi svými vlastními cíli a okolnostmi, které mu zabránily jich dosáhnout. Povinnosti, které na něj připadly, plnil ukázněně, i když bez zvláštní radosti. Mezitím však, když to zrovna je možné, věnuje se svým osobním zájmům.

2) Prosim, odpovzte k popsaným případům (vepište do okénka písmeno):

Který z těch mužů je nejšťastnější?

Který z těch mužů nejvíce trpí?

3) Prosim, vylíšte nyní několika větami svůj vlastní "případ" tak, že vzájemně porovnáte, co jste v životě chtěl a o čem jste se snažil, co z toho jste docíil a jak toto vše nyní pro sebe hodnotíte:

Obrázek 49: Logo-test 4/4

POUZE PRO HODNOCENÍ

Část I	součet	:
Část II	součet	:
Část III ₂	"nejšťastnější"	:
	"nejvíce trpí"	:
Část III ₃	"naplnění smyslu"	:
	"postoj ke strádání"	:
	"postoj k úspěchu"	:
	Celkový skóre	:
	Věk	:

Věk:	(16) - 29	30 - 39	40 - 49	50 - 59	60 -	
Q ₁	0 - 10	0 - 10	0 - 7	0 - 7	0 - 9	
Průměr (= Q ₂ + Q ₃)	11 - 17	11 - 16	8 - 13	8 - 13	10 - 14	
Q ₄	Q ₄ - (D ₉ + D ₁₀)	18	17	14	14	15
	D ₉	19 - 21	18 - 21	15 - 18	15 - 18	18 - 18
	D ₁₀	22 - 32	22 - 32	19 - 32	19 - 32	19 - 32

VÝSLEDEK V PASMU:



Porovnání I a III₃:

.....

Obsahová téžičt:

.....

Jiná pozorování:

.....

Terapeutická indikace:

.....

Skórování testu

Obširnější komentář ke skórování Logo-testu je obsažen v *Návodu k použití logotestu*, který zpracovala Lukášová (1986), i v jeho české jazykové mutaci zpracované Balcarem (1992). Zde předkládám pouze stručný přehled způsobu skórování.

Obrázek 50: Skórování Logo-testu – přehled

Část Logo-testu	Bodové ohodnocení každé odpovědi
Část I: obsah a míra prožívaného smyslu	ano = 0 nerozhodné = 1 ne = 2
Část II: míra existenciální frustrace	Všechny položky mimo páté: velmi často = 2 občas = 1 nikdy = 0
	Pátá položka: velmi často = 0 občas = 1 nikdy = 2
Část III2: projektivní ohodnocení smysluplnosti vlastního života	Nejšťastnější muž: a) = 0 b) = 2 c) = 1
	Muž, který nejvíce trpí: a) = 2 b) = 0 c) = 1
Část III3: kvalitativní ohodnocení smysluplnosti vlastního života	A) Naplnění smyslu: vynikající = 0 dobré = 1 průměrné či neurčité = 2 chudé = 3 chybějící = 4
	B) Smysluplný postoj k vlastnímu strádání: vyjádřen = 0 nevyjádřen = 1
	C) Smysluplný postoj k vlastnímu úspěchu: vyjádřen = 0 nevyjádřen = 1
Celkový skór	I + II + III2 + III3

Další úvahy o využití a charakteristice Logo-testu

Následující poznámky pocházejí z komentářů a výsledků výzkumných prací Lukasové (1997) a postřehů Popielského (1987). Test umožňuje pochopit prostor zdravé neodynamiky a vymezuje hranice jeho ohrožení. S jeho pomocí lze identifikovat osoby, které potřebují specializovanou péči. Test lze tedy vyplnit i s většími skupinami osob. A teprve u osob, jejichž výsledek prozrazuje ohrožení v oblasti smyslu, může být nabídnuta pomoc v duchovní oblasti smyslu. Test obsahuje různá vymezení orientace na smysl, a dává proto dobrou příležitost, aby se s jeho formulacemi identifikovala většina osob.

Lukasová (1997) výzkumem zjistila, že síla osobní orientace ke smyslu závisí na věku. Test je přitom standardizován pro věkové spektrum 16–60 let. Výzkum zachytil významný pokles orientace ke smyslu mezi 20. a 30. rokem věku. Naopak nejvyšší hodnoty byly dosaženy u 50–60letých (1% hladina významnosti). Je zajímavé, že studenti a lidé s vysokoškolským vzděláním mají větší problémy v prožívání smyslu než jiné skupiny. Osoby s vyšším vzděláním, také osoby inteligentnější, jsou na jedné straně problematice smyslu více otevřeny, na straně druhé se jeví také jako ohroženější. Osoby, které v testu vykazaly existenciální frustraci, se také častěji projevují neurotickými a depresivními symptomy. Logo-test se osvědčuje jako vhodný nástroj při profylaktické práci ve skupinách mládeže, školách, klubovnách a v dětských domovech (Popielski 1987).

Logo-test lze ale také využít jako podklad k hloubkovému rozhovoru. Dotazníkové otázky, které nás dovedly ke skóre, mají svůj kvalitativní rozměr. Mohou podněcovat rozhovor o řadě témat. Například: *Které z oblastí smyslu klienta oslovují a které naopak ne? Jsou tu hodnoty, které klientovi stojí za námahu? A ve výčtu otázek by bylo možno pokračovat.* Takové využití Logo-testu bude přímou součástí logoterapeuticky chápaného poradenství a pomoci.

Podněty k reflexivní úvaze

V následující části jsou formulovány podněty k reflexivní úvaze, které se opírají o koncepty existenciální analýzy a logoterapie. Jsou to vlastně náměty, které mohou pomoci sociálnímu pracovníkovi zvážit

různé aspekty klientovy situace i osobní připravenosti vstoupit do otázek duchovního utrpení klienta. Jejich rozsah není vyčerpávající, nýbrž návodný.

Obrázek 51: Podněty k reflexi v logoterapii a existenciální analýze

Charakter problému
<ul style="list-style-type: none"> • Je v dané situaci přítomné téma vnitřního naplnění života? • Lze hovořit o existenciální frustraci? • Má problém nenaplněnosti dlouhodobý charakter, může jít o noogenní neurozu? • Projevuje se klientova touha po naplnění smyslu jinými problémovými formami?
Multidimenzionalita lidské existence
<ul style="list-style-type: none"> • Nesnažím se redukovat klientův životní příběh na zúžený okruh faktorů? • Dokážu se na klientovu situaci dívat z různých úhlů pohledu? • Dokážu jednotlivé a různé pohledy integrovat?
Téma smyslu
<ul style="list-style-type: none"> • Věnuji dostatečnou pozornost otázce smyslu života? • Jsem schopen téma smyslu života přijmout? • Jak toto téma chápu a jak mu rozumí klient? • Nemám v otázce smyslu připravené „recepty“, které chci předat klientovi? • Dokážu spolu s klientem hledat otázky, které pro něj připravil jeho život? • Jsem připraven respektovat klientův způsob odpovědi? • Jsem schopen vnímat a vyjadřovat naději, že smysl má každá životní situace? • Jak se vyrovnávám s tím, že já nebo klient smysl v dané situaci necítí?
Smysl životní situace jako morální kategorie
<ul style="list-style-type: none"> • Rozlišuji kulturní normy a klientův individuální smysl životní situace? • Napomáhám klientovi v rozvoji jeho schopnosti morálně citlivé reflexe v dané situaci? • Jak zacházím s tématem omylnosti svědomí? • Podporuji u klienta ochotu brát na sebe riziko volby o hodnotách a životě?
Úspěšnost a smysl
<ul style="list-style-type: none"> • Jak vnímám úspěšnost v kontextu tématu smysluplnosti života? • Je téma úspěchu významné pro klienta a jak zapadá do jeho konceptu smyslu životní situace? • Prožívá klient zkušenost, kterou považuje za neúspěch? Jsem vůči tomuto tématu dostatečně citlivý a ohleduplný? • Lze v dané situaci otevřít téma příležitosti v neúspěchu? • Není příčinou klientova neúspěchu hyperintence a hyperreflexe?
Problémové postoje
<ul style="list-style-type: none"> • Lze u klienta identifikovat fatalistický postoj k životu? • Lze u klienta identifikovat provizorní postoj k životu? • Lze u klienta identifikovat kolektivní myšlení? • Lze u klienta identifikovat fanatismus?

Osud jako výzva ke svobodě
<ul style="list-style-type: none"> • Jaké jsou vnější limity klientova života (biologické, psychologické a sociální)? • Jak tyto limity vnímá klient? • Je možné otevřít téma svobody-k? • Není klient svázán vírou v osudovou danost v některých oblastech života?
Hodnoty na cestě ke smyslu
<ul style="list-style-type: none"> • Které hodnoty jsou významné pro klienta? • Které hodnoty ohrožuje životní situace? • Musí se v důsledku životní situace rozhodovat mezi více hodnotami? • Jak v této situaci respektuje klient hlas svého svědomí? • Je možné s klientem otevřít téma hodnot v životní situaci? • Které nové hodnoty umožňuje realizovat klientovi problémová situace? • Nevzdává se klient některých hodnot předčasně? • Je vzhledem k životní situaci třeba zvažovat téma postojových hodnot?
Vybrané problémy při uskutečňování tvůrčích hodnot
<ul style="list-style-type: none"> • Jakou má klient možnost realizovat tvůrčí hodnoty? • Je tato oblast pro klienta zdrojem radosti? • Jak se k možnosti realizovat tvůrčí hodnoty staví? • Je aktuální téma neurózy z nezaměstnanosti? • Je aktuální téma nedělní neurózy?
Vybrané problémy při uskutečňování zážitkových hodnot
<ul style="list-style-type: none"> • Jakou má klient možnost realizace zážitkových hodnot? • Je tato oblast pro klienta zdrojem radosti? • Jak se k možnosti realizace zážitkových hodnot staví? • Má klient příležitost k prožívání partnerské, rodinné lásky? • Jakou roli pro něj hraje téma sexuality (zvěcnění, psychosexuální vývoj)?
Vybrané problémy při uskutečňování postojových hodnot
<ul style="list-style-type: none"> • Musí klient v dané situaci přijmout něco osudového? • Neakceptuje klient osudovost v situaci předčasně? Nerezignuje? • Jak lze v dané situaci realizovat hodnotu postoje? • Je v dané životní situaci přítomno téma smrti? • Co téma smrti vyvolává ve mně?
Metodika
<ul style="list-style-type: none"> • Nehrozí v daném případě nebezpečí iatrogenní neurózy? • Není proces diagnostiky centrován na problémové oblasti? • Zajímám se rovněž o zdravé oblasti, v nichž si klient vede dobře? • Může být prospěšné využít Logo-test?

Závěr

Existenciální analýza a logoterapie přináší do oblasti posouzení životní situace hypotézu o možné přítomnosti existenciální frustrace jako specifické příčiny životních problémů klienta, respektive hypotézu o existenciálním strádání jako jejich možném důsledku či významné okolnosti. Vzhledem k tomu, že existenciální analýza a logoterapie nabízí spíše strategii přístupu než metodický a technický aparát, lze posouzení situace založené v teorii existenciální analýzy a logoterapie chápat zejména jako zvýšenou vnímavost vůči tématu existenciální motivace zaměřené na smysl a realizaci hodnot. Přístup je formulován jako existenciální, který k člověku a jeho životnímu strádání přistupuje spíše fenomenologicky a v celosti. V klasické existenciální analýze a logoterapii je proto základním nástrojem posouzení rozhovor vytvářející prostor pro setkání dvou bytostí, které spolu sdílejí existenciální tíhu života a stávají se soupeřícími při jejím překonávání. Posouzení probíhá v takto chápaném procesu průběžně jako reflexe duchovního stavu klienta.

Devítiletý chlapec byl několikrát přistižen při týrání zvířat. V jednom případě dokonce usmrtil kosa chyceného v parku tím, že mu vyškubal všechna pírka. Rodiče se obrátili na kurátorku, která se s chlapcem několikrát setkala. Podařilo se jí zjistit, že chlapec nemá sourozence a že má mnoho volného času, který nemá čím zaplnit. Navíc rodiče jsou zaměstnaní a nemají prostor, aby se chlapci věnovali. Kurátorka s vědomím, že dítě možná potřebuje nahradit prázdný čas smysluplným trávením volného času, navrhla chlapci, že by se mohl s pomocí kamaráda v projektu 5P starat o zvířátka, která mají ve sdružení. Chlapec touto cestou našel kamaráda i jiný vztah ke zvířatům.

V novodobé logoterapii vzniklo několik kvantitativních instrumentů, které se zaměřují na měření různých aspektů existenciálního prožívání. V textu jsem jako příklad uvedl Logo-test Elisabeth Lukasové, který mapuje hodnotové zaměření klienta a vyhodnocuje jeho existenciální naplnění. Logo-test lze využít ke stanovení matematického skóre, ale také jako východisko k diskusi o různých stránkách prožívání smysluplnosti a hodnotovém zakotvení v životě. Obě polohy považuji za přijatelné, ačkoliv předpokládám, že účelné využití Logo-testu vždy předpokládá jeho vyhodnocení v hlubokém rozhovoru s klientem, který teprve může sociálnímu pracovníkovi pomoci porozumět klientově existenciální tísní.

KAPITOLA 11

MODEL RŮSTU DLE VIRGINIE SATIROVÉ

PAVEL BAJER

Úvod

Virginia Satirová v roce 1985 na konferenci nazvané Vývoj psychoterapie v Arizoně přednesla svoji vizi: „*Vidím vesmír v procesu. Jsme v procesu, ve kterém se stáváme plnějšími lidskými bytostmi. A jsme na začátku něčeho nového, nikoli na konci.*“ Satirová (1916–1988) věřila v pozitivní změnu u každého člověka a svojí prací podporovala každého, kdo o změnu ve svém životě usiloval. Základní myšlenkou Modelu růstu Virginie Satirové (Satirová, Banmen, Greberová a Gomoriová 2005) je právě víra, že na světě neexistuje nikdo, kdo by se nemohl, bez ohledu na vnější podmínky, změnit, ať už se jedná o jednotlivce, nebo celé rodiny. Satirová věřila, že lidé se mohou změnit, vnímat více pozitivně a cítit se užitečněji. Podle Satirové je změna umožněna hlubším vhledem do emocionálního světa vlastního prožívání. Její práce je vynikajícím příspěvkem k tématu emoční reflexivity (viz kapitola Reflexivita jako emoční introspekce).

Na rozdíl od některých jiných psychoterapeutických škol Satirová (2006) propojuje systematicky intrapsychické a interpersonální procesy. Ve svém přístupu vychází z vnitřní (intrapsychické) zkušenosti člověka a zároveň se zaměřuje na vztahy (interpersonální) procesy. Tento přístup umožňuje rovněž obsáhnout kontextuální oblasti života klienta. Důraz na integritu intrapsychického a interpersonálního činí Model růstu vhodnou inspirací právě pro sociální práci.

V Modelu růstu jde tedy zásadně o změnu, a to o změnu k lepšímu především v procesu vnímání sebe sama a zvědavým hledáním cesty, jak se stát plnějším člověkem. Satirová vychází z myšlenky, že všichni zijeme podle vzorců, které jsme se naučili v dětství. Rodina původu tedy v Modelu růstu hraje zásadní roli – je mikrokosmem, z něhož se rodíme jako bytosti, které obraz tohoto vesmíru nosí

v sobě jako předobraz „správných vztahů, způsobů chování, prožívání i myšlení“.

Satirová et al. (2005: 9) považuje Model růstu za nástroj proměny, rozvoje lidského zdraví, celistvosti, odpovědnosti; schopnosti žít smysluplný a harmonický život. Svým klientům, především rodinám, pomáhala netradičními metodami objevovat jejich vlastní zdroje, schopnost rozhodovat se na základě vysoké sebeúcty. Satirová stále nabízela pochopení a přijetí, oproti běžnému hodnocení a souzení. Rovněž povzbuzovala k tomu, dívat se na sebe samého s plným oceněním, abychom mohli být celistvější lidské bytosti. Ve svém přístupu hledala cesty, jak měnit rozhodující systémy, v nichž žijeme, z negativních na pozitivní, přičemž se zaměřila na růst osobnosti. Na základě práce s celými rodinami odhalila několik univerzálních vzorců komunikace, sebezáchovných pozic. Satirová et al. (2005) stejně jako Rogers (1998) věří tomu, že kterákoliv lidská bytost se bez ohledu na vnější okolnosti může vnitřně změnit, tedy sebeaktualizovat. Pokud se však lidé nemění, platí za to podle Satirové nemocemi, pocity viny, ztrátou intimity, produktivity a radosti.

Zaměření posouzení

V procesu posouzení životní situace klienta podněcuje Model růstu zejména následující otázky či témata:

1. Jaká je schopnost klienta reagovat na změnu v jeho životní situaci?
2. Neprojevuje se v klientově životní situaci nedostatek sebeúcty? Případně jak?
3. Jaké vzorce komunikace a sebezáchovných pozic se naučili klienti ve svých rodinách?

Posouzení podle Modelu růstu se zaměřuje na postoj člověka ke změně, která je pozitivní a dává naději pro efektivnější a více naplněný život. Samostatnou kategorií posouzení, vycházející z Modelu růstu, představuje prožívání sebeúcty, způsob komunikace a sebezáchovné pozice.

Dynamika a síla rodinných procesů

Virginie Satirová et al. (2005: 13) vytvořila model sociální práce s rodinami na základě bezpočtu hodin pozorování klientů, ověřování hypotéz, provádění a hodnocení intervencí. Přístup tedy odráží pozorování okolního světa, ale i zkušenost, že lidé mají vlastní *vnitřní zdroje, možnosti volby* a že se mohou *změnit*. Její přístup se zásadně liší od tradičních modelů sociální práce postavených na omezujícím pohledu na lidské bytosti, podle něhož jsou lidé buď dobří, nebo špatní. Zkušenost se schizofrenní klientkou a její rodinou⁴² odhalila Satirové smysl dynamiky a síly rodinných procesů. Opustila starý model příčiny a následků. Začala intervenovat na systémové úrovni, usilovala přinést změnu do celé rodiny (systému) a zaměřovala se na zlepšování způsobu, jak spolu v rodině komunikují. Podle Satirové není úplně nutné začít práci na celkové změně rodinného systému v určité úrovni systému či jeho konkrétní části, důležité je prostě začít hledat cestu změny. Jako pomáhající odborníci můžeme přinést změnu do celé rodiny či systému například tím, že zlepšíme způsob, kterým spolu členové rodiny komunikují. Rodině či systému to pomůže vymanit se z dysfunkčního statu quo a umožní jí to posunout se směrem k uspokojivému vztahu.

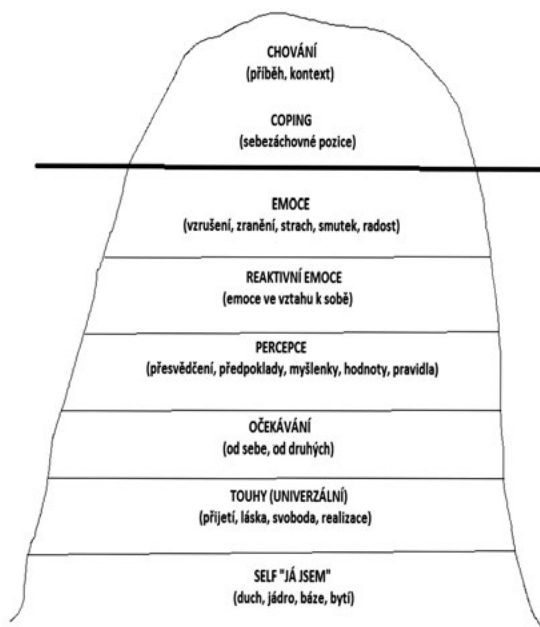
Model růstu vznikl jako nástroj proměny, rozvoje lidského zdraví, celistvosti a odpovědnosti. Satirová (2006) věřila, že každý člověk může vést harmonický a spokojený život, a lze říci, že její model pracuje s lidskou *nadějí* jako s důležitým fenoménem. Lidem pomáhala hledat jejich smysl pro *vlastní hodnotu*, podporovala *sebepřijetí* i schopnost být *zodpovědný* a *rozhodovat se*. Soustředila se na lidskou *jedinečnost*. Na základě své práce s celými rodinami odhalila několik univerzálních vzorců komunikace a *sebezáchovných pozic*, které spojila s mírou sebeúcty. Popsala též *univerzální touhy*, které jsou základem lidské motivace. Došla k přesvědčení, že vnitřně se změnit může kdokoli, a to bez ohledu na vnější podmínky a okolnosti.

⁴² V roce 1951 začala pracovat s mladou schizofrenní ženou, která se po půl roce velmi proměnila a začala žít po svém. Matka této ženy chtěla Satirovou zažalovat za ztrátu dceřiny náklonnosti. Proto pozvala do terapie matku, jenže dcera se psychicky zhoršila. Postupně vytvořila s matkou a dcerou nový terapeutický vztah. Když však pozvala do terapie i otce, pokrok u dcery zase vzal za své. Satirová tehdy pochopila, že je nutné pracovat s celou rodinou, a pozvala všechny její členy.

Ledovec osobnosti

Model růstu se nezaměřuje na patologii, nediagnostikuje ji a pro spolupráci s klientem ji ani sekundárně nepotřebuje. Satirová (2007) naopak vychází z předpokladu, že každý člověk má vnitřní zdroje pro změnu a růst. Cíl sociální práce zde spočívá v objevení těchto zdrojů a podpora klienta v jejich využití pro dosažení pozitivnějšího a plnějšího stavu bytí. Satirová pro tento cíl vypracovala řadu nástrojů a technik. Jednou z nich je metafora *ledovce osobnosti*. Prostřednictvím ledovce (2005: 5) můžeme zviditelnit to, co se nalézá pod hladinou, tedy pod viditelnou slupkou chování. Vzhledem k tomu, že jsou často tyto aspekty klientům skryty, je úkolem pomáhajícího převést skryté obsahy do vědomí. Nad hladinou (co je viditelné) můžeme tedy nalézt lidské chování, vše ostatní je pod ním – *pocity, pocity z pocitů, percepce* (kognitivní procesy), *očekávání, touhy* a *Self*, jádro naší lidskosti.

Obrázek 52: Ledovec osobnosti



Sociální pracovník může ledovec využít v poradenském procesu, v němž jednotlivé oblasti prochází a s klientem reflektuje jejich obsahy. Satirová a její žáci však užívají také psychodramatická ztvárnění obsahu těchto složek osobnosti. Jejich představení však značně přesahuje rozsah této kapitoly. Ledovec osobnosti však není jediný koncept podporující sebereflexi klienta vyvinutý Satirovou. V dalším textu představuji další koncepty, metody a techniky Modelu růstu – *vnímání světa, primární triádu, sebeúctu, změnu, sebezáchovné pozice a ingredience interakce*.

Vnímání světa

Satirová et al. (2005) popsala různé způsoby vnímání světa a jejich vliv na naše individuální i rodinné fungování. Způsob vnímání světa má podle ní zásadní vliv na naše rodinné i společenské vztahy, a především také nás samotné. „To, jak vnímáme svět, může být hodnoceno ze čtyř různých stran: prostřednictvím definice vztahu, definice osoby, výkladem události a postojem ke změně“ (Satirová et al. 2005: 14).

Na základě těchto čtyř úhlů pohledu jsme schopni identifikovat *tendence ve vnímání světa* dané osoby a je tak možné začít pracovat na změně. Podle Modelu růstu můžeme v principu aplikovat buď *hierarchický postoj*, či *postoj partnerství*. Bohužel západní svět velmi často funguje na principu dominantně-submisivním (tedy hierarchickém). Satirová pracovala především na změně tohoto postoje a dosažení rovnosti pro všechny, a to i ve vztahu pomáhající–klient, kdy pomáhající by měl být na stejné úrovni jako klient. Pro porozumění rozdílů mezi hierarchickým postojem a modelem růstu uvádím upravenou tabulku.

Definice vztahu, osoby, události a postoje ke změně v tabulce nám může pomoci uvědomit si, jaké místo v našem vnímání světa má rodina. Model růstu vychází z premisy, že rodina tvoří základ v procesu vnímání světa. Rodiče nám od dětství ukazují, jak definovat svou vlastní osobu a lidi kolem nás, jak definovat události, které se dějí kolem nás, a jak se postavit ke změně, když nastane. Od výchovy v rodině se odvíjí, kdo jsme a kam směřujeme.

Západní civilizace inklinuje k hierarchickému vnímání světa. Základní myšlenky, které jsou nám vnucovány od dětství, jako „musíš být nejlepší v tom, co děláš“, „cikáni se mají, jenom berou dávky, které my nemůžeme získat“, „napřed vždy mysli na sebe, co z toho budeš mít“,

Obrázek 53: Způsoby vnímání světa

ZPŮSOB VNÍMÁNÍ SVĚTA	
Pojetí vztahů	
Hierarchický model	Model růstu
Lidé mají nerovnou hodnotu Role implikuje dominanci a sílu, nebo menšinový status a slabost	Lidé jsou si rovni Rovnost je vyjádřena v: rovnosti lidí, spojení, zájmu a přijetí stejnosti a jedinečnosti
Pojetí člověka	
Hierarchický model	Model růstu
Lidé musí naslouchat a přizpůsobovat se svým „měl bych“, aby fyzicky a emocionálně přežili a byli akceptováni Lidé znehodnocují a popírají své pocity a svou odlišnost	Každý člověk je originál a může se definovat z pozice vlastního vnitřního zdroje síly a validace Lidé vyjadřují své pocity a akceptují svou odlišnost
Pojetí události	
Hierarchický model	Model růstu
Je jenom jeden správný způsob, jak něco dělat, a tento způsob zná ten, kdo velí Lidé popírají vlastní zkušenosti tak, aby mohli akceptovat hlas autority Myšlení typu „tak to je“ a „to je černé nebo bílé“ vytváří prostor pro manipulaci a omezuje originalitu a objevnost	Je mnoho způsobů, jak věci dělat, a nadto máme možnost použít vlastní kritéria pro to, který z nich si vybereme Lidé se dívají za zjevné události, aby pochopili kontext a další faktory ve hře
Pojetí změny	
Hierarchický model	Model růstu
Bezpečí znamená zachování statu quo Lidé se bojí neznáma Lidé cítí strach a úzkost, když čelí blížící se změně	Bezpečí roste z jistoty v procesy změny a růstu Lidé na sebe berou riziko a příležitost k setkání s neznámým Lidé cítí vzrušení, vzájemné souznění a lásku, jsou-li svědky nadcházející změny

Upraveno podle Satirová et al. (2005: 20–22)

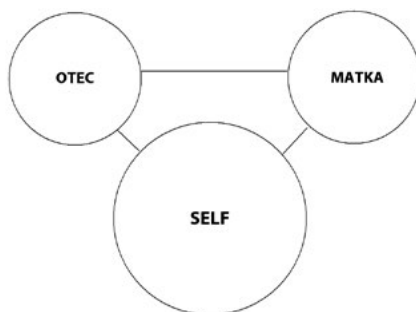
„neriskuj, nestojíš to za to“, nám neumožňují být sami sebou a brání změně. Satirová usiluje o změnu uvnitř nás. Snaží se ukázat stinnou stránku hierarchického vnímání světa a nabízí vnímání rovnosti, tedy akceptace, že všichni jsme stejní, ale svým způsobem jedineční. Snaží se naučit člověka přijmout sám sebe a mít se rád takový, jaký je, a tyto postoje přenést také do vztahů s druhými.

Satirová a její Model růstu se právě snaží reagovat na tyto problémy a napomáhat lidem ke změně. Razí přesvědčení, že každá narušená rodina se může stát zdravou. Pokud se ale nedostává rodině potřebné péče, může se stát rodinou problémovou. Problémové rodiny pak vychovávají problémové lidi a tím přispívají ke znehodnocování jejich lidské podstaty, která pak inklinuje ke zločinu, duševním chorobám, alkoholismu, drogové závislosti či chudobě (Satirová 2006: 27).

Primární triáda

Prvním místem, kde naše vnímání světa získává svůj tvar, je rodina (Satirová 2005: 25). Podle ní přicházíme na svět jako součást primární (originální) triády, kterou tvoří matka, otec, dítě. Primární triáda tvoří první z řady systémů, jejichž součástí se postupně staneme. Systém rodiny má však největší vliv a působí na nás celý život. Uvnitř něj se dítě stává činitelem i projevem změny.

Obrázek 54: Primární triáda



Upraveno dle Satirová et al. (2005)

Způsob, jak rodina přistupuje ke kontinuálnímu růstu a změnám svých jednotlivých členů a jak na ně reaguje, může být buď v harmonii, která se vyznačuje funkčním rodinným životem plným lásky a podpory, nebo může také docházet k zápasům, bolestem a tím pádem k úsilí pouze přežít.

Naše zkušenosti z dětských let často potvrzují, co naše tělo vnímalo po celou dobu. Často se vracíme k tomu (Satirová 2005: 26), co jsme se

naučili na samém počátku, protože vše, co se učíme, pochází zvnějšku. První tři roky našeho života dochází nejčastěji pouze ke kontaktu s naší rodinou, respektive s matkou a otcem, popřípadě se sourozencem. Rodiče nás učí tomu, co znají o světě. Vytváříme si tedy postoje a své „já“ na základě rodiny. Naše identita je velmi závislá na našem okolí. Uvnitř rodinné triády se dítě učí rodinná pravidla o bezpečí, o svém těle, o své hodnotě a schopnosti milovat. Dětská identita je pak výsledkem učební situace, které se tito tři lidé zúčastní.

V běžném životě je tedy potřeba mít vysokou sebeúctu. Jak se vlastně sebeúcta v pojetí Satirové projevuje?

Sebeúcta

Koncept sebeúcty můžeme označit za jeden z hlavních bodů Modelu růstu. Naše sebeúcta je podle Satirové založena na něčem mnohem vyšším než pouze na tom, že se cítíme v určitém momentu dobře. Znamená, že jsme se všemi úrovněmi své osobnosti a svého lidství sladili. Kladné hodnocení sebe sama v sobě zahrnuje schopnost být v přítomnosti realistický. „*Sebeúcta je pojem, postoj, pocit, představa, projevuje se chováním*“ (Satirová 2006: 29).

Každý z nás zažívá pocit vlastní ceny, který může být pozitivní nebo negativní. Pokud prožíváme stav vysoké sebeúcty, projevujeme se láskou, poctivostí, integritou a zodpovědností. Cítíme, že na nás záleží, že svět je lepším místem, protože tu jsme my. Když se ale lidé hodnotí nízko, očekávají, že jiní je budou podvádět, ušlapávat a podceňovat. To je nejlepší způsob, jak se stát obětí. Očekávají to nejhorší, tím to na sebe přivolávají a obvykle se jim toho dostane. Přírozeným důsledkem této nedůvěry a izolace je strach. Strach nás svírá a oslepuje, zbavuje nás odvahy řešit své problémy nově (Satirová 2006: 31).

Člověk s nízkou sebeúctou zažívá silné pocity úzkosti a nejistoty z vlastní existence, kdy jeho sebeúcta je extrémně závislá na mínění jeho okolí a tato závislost paralyzuje jeho autonomii a individualitu (Satirová 2007: 20).

Proč je ale rodina tak důležitá v naší sebeúctě? Satirová tvrdí, že prvních pět nebo šest let je sebeúcta dítěte formována téměř výhradně rodinou. Dítě si tedy tvoří představu samo o sobě na základě své vlastní rodiny. Vědomí vlastní ceny pak může vzkvétat jen v atmosféře, kde je respektována individuální odlišnost. Každá lidská bytost je tedy jako

neznámé semínko, když se narodí. Zasejeme ho a pak čekáme, jaká rostlina z něj vyroste. Samozřejmě pokud o něho správně nepečujeme, moc dobře se mu neporoste a může se stát, že začne uvadat. Pokud mu ale dáme potřebnou péči, bude se mu dařit velmi dobře.

Důležitým předělem v Modelu růstu je teze, že „člověk může začít se zvyšováním sebeúcty v kterékoliv době svého života“ (Satirová 2006: 36). Samozřejmě je velmi důležité období dětství a dospívání, kdy si vytváříme svůj vlastní obraz nás o sobě, ale tento obraz se během života mění. Pokud pocházíme z dysfunkční a problematické rodiny, Model růstu nechce říci, že nemáme šanci na změnu, právě naopak. Vždy je možné začít se změnou. Jak ale postupovat?

Změna

Základem sebeúcty je poznání vlastní jedinečnosti. Model růstu je založen na naší vlastní sebeúctě. Učí nás mít se rádi takové, jací jsme. Společnost na nás každým dnem klade vyšší a vyšší nároky a je lehké upadnout do schématu „musím být takový, jakého mě druzí chtějí mít“. Ke zmírnění rodinných potíží je nutné podle Satirové (2006: 29–48) změnit čtyři klíčové faktory, které jsou přítomny u všech narušených rodin:

- sebehodnocení je u členů narušené rodiny nízké,
- komunikace je nepřímá, nejasná a ne zcela upřímná,
- pravidla jsou přísná, nelidská, nediskutovatelná a provždy daná,
- vazba rodiny na společnost je bojácná, ponížená a obviňující.

Pokud se nám podaří změnit tyto čtyři klíčové faktory, dosáhneme poté všestranné duchovní výživy, která vede k vysoké sebeúctě každého jedince. Všechny tyto změny mohou nastat díky novým poznatkům, novému vědomí a novému chápání. Tohoto stavu mohou dosáhnout všichni z nás.

Sebezáchovné pozice

Existují čtyři základní sebezáchovné pozice (někdy též coping), které mají svůj základ ve stavech nízké sebeúcty (usmiřování, obviňování, superracionalizace a rušení). Naučili jsme se je používat v dětství. Tyto pozice zaujímáme, když potřebujeme ochránit svou sebehodnotu před

verbálním, neverbálním, vnímaným nebo předpokládaným ohrožením. Sebezáchovné pozice mají tedy svůj původ v nízké sebeúctě a nerovnováze. Tyto komunikační pozice se v nás automaticky probudí v okamžiku ohrožení, když cítíme potřebu se bránit.

Pro *usmiřovací* sebezáchovnou pozici je charakteristické podceňování svých vlastních reálných schopností, pocitů a neschopnost říci NE. Člověk se v této pozici chová, jako by jeho životním cílem bylo vyřešit všechny cizí problémy. Často tak činí se zatnutými zuby a na základě lži. Jak říká Satirová (2005: 40), usmiřování vyvolává v lidech předvídatelné reakce. Velice často vypadají usmiřující lidé infantilně a závisle na druhých. Typický je pro tuto strategii chování souhlas s požadavkem druhé osoby, bez ohledu na to, jak se cítí. V extrému může vést tato sebezáchovná pozice k sebeobětování, sebepopření a sebevraždě, jako vyjádření naprosté bezcennosti. Principem *obviňující* sebezáchovné pozice je přesvědčení, že „nesmíme být slabí“. Člověk v této pozici neustále hledá chyby a odmítá požadavky, jež jsou na něj kladeny. Když si pak uvědomí svoji osamělost, pláče, a to proto, že si neumí přiznat svoji zranitelnost. Satirová uvádí (2005: 44), že mladí lidé často volí tuto pozici, protože jim dává pocit dominance, zvláště cení-li se v jejich rodinách poslušnost a disciplína. Obviňování budí v lidech strach. Přestože vinící lidé mají dojem, že se chovají odpovědně, jejich pocit je iluzorní. V extrému vede obviňování k paranoii a vraždění. Člověk uplatňující *superracionální* pozici s ostatními lidmi a se subjektem komunikace vlastně nepočítá. Pro superracionalitu je charakteristická nelidská objektivnost. Často bývá zaměňována za inteligenci. Tento postoj (Satirová 2005: 46) nedovoluje sobě ani ostatním zaměřit se na pocity. Takový člověk cítí ze svého akademického šovinismu potěšení a vůbec ho neznepokojuje fakt, že mu ostatní nerozumí. *Rušení* bývá často zaměňováno za zábavnost, spontaneitu a klaunství. Rušící lidé se ale podle Satirové (2005: 49) jen snaží odvést pozornost od tématu diskuse. Jejich myšlenky se neustále mění a rádi by dělali mnoho věcí najednou. Neustále pohybují nějakou částí těla, zpívají, mrkají, vrtí se či si hrají s vlasy. Společnost označuje rušiče za spontánní a spokojené lidi. Krajní manifestací rušení je psychóza a hebefrenie.

Lidé své sebezáchovné pozice mohou střídat. V různých situacích uplatňují různé strategie. Většinou se tak děje, aby si odpočinuli. Je-li však člověk ve stresu, používá obvykle jednu pozici k přežití častěji než jiné.

Doposud jsem pojednával o čtyřech sebezáchovných pozicích. Satirová někdy hovořila ještě o páté sebezáchovné pozici, o *kongruenci*. Ta však mezi sebezáchovné pozice vlastně zcela nepatří. Kongruence je stavem celistvosti, plným bytím, v němž je osoba sama sebou. Právě kongruenci a vysokou sebeúctou jsou charakterizovány plně fungující lidské osobnosti. Kongruenci charakterizují následující projevy (2005: 62):

- vděk za vlastní jedinečnost,
- volný tok osobní a mezosobní energie,
- nárok na vlastní osobitost,
- ochota důvěřovat sobě i ostatním,
- užívání vnitřních i vnějších zdrojů,
- ochota riskovat a být zranitelný,
- otevřenost k intimitě,
- svoboda být sám sebou a schopnost akceptovat druhé,
- láska k sobě i druhým,
- pružnost i otevřenost ke změně.

Ingredience interakce

Ingredience interakce představují podrobný pohled na naše vnitřní komunikační procesy. Zaměřuje se na vzorce a posloupnost našich vnitřních mentálních a emocionálních procesů, jejichž pomocí zpracováváme komunikační sdělení. Satirová (2005: 105) uvádí, že většina z nás používá obvykle vzorce, jež jsou hluboce zakořeněné v minulosti. Ingredience interakce zkoumá dva faktory, jež ovlivňují vzorce, jimiž interagujeme: *rodinná pravidla*, jimiž se řídíme při zpracování informace, a *sebezáchovné pozice*, jež odráží naši sebeúctu a dávají základ tomu, co a jak slyšíme, vidíme, reagujeme, bráníme a komentujeme.

Ingredience interakce je nástroj, který umožňuje reflektovat vnitřní procesy. Reflexe zde má transformující účinek, neboť díky ní se můžeme naučit svoje obrany a pravidla pro komentování měnit. Můžeme posunout svůj vnitřní proces a komunikaci směrem k hlubší kongruenci. Ingredience interakce jsou nástrojem k identifikaci naučeného a k nahrazení starých poznatků poznatky novějšími, relevantnějšími a zdravějšími. Procesem ingrediencí se tedy učíme (2005: 106):

- měnit své sebezáchovné pozice a komunikovat kongruentně,
- zvyšovat sebeúctu,
- aktualizovat svá pravidla,
- redukovat svoji sebeobranu.

Ingredience interakce obsahují šest otázek, které si lidé mohou o proběhlé interakci položit (Satirová et al. 2005: 107):

1. Smyslová rovina (Co vidím a slyším?)
2. Kognitivní rovina (Jaký význam tomu přiřkládám?)
3. Emoční rovina 1 (Jaký pocit z tohoto významu mám?)
4. Emoční rovina 2 (Jaký pocit mám z toho pocitu?)
5. Obrany (Jaké obrany používám?)
6. Pravidla (Jaká jsou moje pravidla pro komentování?)

První úroveň interakce „*Co vidím a slyším?*“ se odehrává na úrovni smyslů. Na tomto stupni zpracováváme informace prostřednictvím smyslů a *vidíme, slyšíme* informaci bez zaujatosti a interpretace. Potíž ovšem je, že obvykle vše interpretujeme tak rychle, že naše smyslové vnímání je od interpretačního procesu jen velmi těžko oddělitelné. Oddělování události od interpretace se musíme učit (například díky ingredienci interakce). *Kognitivní* zpracování prvotní informace lze reflektovat otázkou „*Jaký význam přiřkládám tomu, co vidím a slyším?*“.

Mnoho významů, jež dáváme zážitkům, lidem a zkušenostem, je založeno na našich minulých zkušenostech a na úrovni naší sebeúcty. Je důležité pochopit, že je rozdíl v tom, jaký význam připisujeme tomu, co vidíme, a co ostatní svým chováním v dané situaci myslí. *První emoční zpracování* informace napomůžeme odhalit otázkou „*Jaký mám pocit z významu, který jsem věcem dal/a?*“. To, co vidíme a slyšíme, personalizujeme a sblížíme se svým pocitem z významu. Na dané se pak už nezaměřujeme objektivně. *Druhé emoční zpracování* nastavuje zrcadlo pocitům, které se v důsledku vnitřních procesů objevují sekundárně. Otázka „*Jaký mám pocit ze svých pocitů?*“ se může na první pohled jevit nesrozumitelnou, ale často právě zde sociální pracovník objeví cestu k řešení složité situace. Pocity, jež lidé ze svých pocitů mají, nejlépe ukazují místo, kde je potřeba terapeutické intervence. Jestliže se totiž lidé cítí špatně na základě svých pocitů, žene je to do emocionálních rozporů, vnitřních konfliktů a symptomatických tělesných reakcí.

Souzení pocitů aktivuje sebezáchovné jednání a coping. Další stupeň analýzy vede pozornost k *obranám*. Zde je motivem práce sociálního pracovníka snaha pomoci klientovi, aby si uměl odpovědět na otázku „*Jaké používá obrany?*“. I obrany jsou založeny na minulých poznatcích a zkušenostech. Tři hlavní jsou projekce, popření a ignorování. Když používáme *projekci*, usilujeme přenést zodpovědnost na druhé lidi, což nám pomůže zbavit se pocitu viny. Projekce podporuje současný stav, nikdo za nic nemůže a zároveň neusiluje cokoliv změnit. Pokud *popřeme*, že máme problém, tak kromě zbavení se odpovědnosti nemusíme problému věnovat pozornost. Tento způsob obrany posiluje některou z nerůstových sebezáchovných pozic. Při *ignoraci* sice uznáváme, že situace či problém existuje, ale změně se za každou cenu vyhne. S ignorováním obvykle souvisí váhání. Tento vzorec chování si časem zvnitřníme natolik, že obtížně dosahujeme změny. Poslední úroveň zpracování informace se děje v kontextu pravidel, která jsme si pro řešení určitých situací osvojili v dětství. Tato úroveň interakce je reflektována otázkou „*Jaká pravidla pro komentování používám?*“. Rodinná pravidla jsou velmi mocná, ovlivňují naši vnitřní realitu a mohou i kontrolovat, co říkáme. Proto je důležité identifikovat klientova pravidla, která omezují klientovu sebeúctu a možnosti volby. Pokud provede klient identifikaci, může pravidla změnit, nechat si je či nahradit – transformovat.

Prostředek Ingredience interakce má účinný dopad při práci s jednotlivcem, s párem, se skupinou i v rodinné terapii. Je možné jej používat také ve vztahu zaměstnanec–zaměstnavatel a jako prostředek ovlivnění interkulturních konfliktů. Reflexe komunikačních procesů je však v sociální práci využitelná prakticky ve všech sférách jejího uplatnění.

Podněty k reflexivní úvaze

Model růstu přináší podnětné úvahy pro posouzení různých aspektů dynamiky a síly procesů v rodině. Sociální pracovník může využít znalosti v Modelu růstu k pozitivním změnám v životě jednotlivce a celé rodiny. Satirová (2005; 2006; 2007) nabízí celou řadu reflexivních námětů ohledně fungování rodiny jako celku i jejich jednotlivých členů, které jsem přetvořil do otázek. Při posouzení způsobu vnímání světa

má sociální pracovník zvažovat, zda jednotlivec či celá rodina vnímají svět z hlediska definice vztahu, osoby, události a postoje ke změně hierarchicky, nebo růstově. Významným referenčním rámcem v Modelu růstu je sebeúcta, která se odvozuje od základního systému, rodiny v podobě primární triády, která má největší vliv na naše postoje. Z pohledu Modelu růstu může v posouzení být významné, jaké sebezáchovné pozice zaujímají v různých situacích jednotliví členové rodiny, zda některá z pozic je v interakci členů primární, nebo zda se objevuje komplementarita v zastávání pozic, např. usmířování versus obviňování. Model růstu nabízí metody, jak místo zachování nefunkčního copingu být kongruentní. Technika ingredience interakce umožňuje sociálnímu pracovníkovi podívat se pod povrch komunikačních procesů v rodině, které odhaluje formou šesti otázek.

Pro posouzení v úrovni vnímání světa:
• Projevuje se ve vztazích moc nad druhým člověkem, izolace, strach, odsouzení a nedůvěra, nebo moc nad sebou, láska, respekt k ostatním a svoboda ve vyjadřování?
• Je ve vztazích dominance, podřízenost jeden druhému, nebo vztah mezi dvěma rovnocennými bytostmi?
• Prolínají se role a status s identitou, nebo jsou role a status něco jiného než identita?
• Působí osoba dojmem, že musí poslouchat a přizpůsobovat se svým „měl bych“, nebo věří tomu, že každý člověk je originál, a definuje se z pozice vlastního vnitřního zdroje síly?
• Očekává daná osoba, že druzí lidé budou myslet, cítit a jednat tak jako ostatní a budou žít ve prospěch vnějších norem formou soutěžení, posuzování, přizpůsobování a napodobování?
• Znehodnocuje a popírá daná osoba své pocity a svou odlišnost od druhých, nebo vyjadřuje své skutečné pocity a akceptuje svou odlišnost?
• Preferuje se v definování událostí myšlení typu: „tak to je“ a „to je dobré nebo špatné“, nebo naopak projevuje originalitu a objevnost?
• Zastávají členové rodiny postoje, že je jenom jeden správný způsob, jak něco dělat, nebo naopak realizují věci různými způsoby?
• Změnu vnímá osoba jako nežádoucí a nenormální, nebo vnímá změnu jako možnou a vítanou?
• Bojí se členové rodiny neznáma, nebo na sebe berou riziko a příležitost k setkání s neznámým?
• Posuzují členové rodiny změnu jako protiklady, dobrou či špatnou, nebo je baví objevovat své zdroje a možnosti volby?

Pro posouzení v úrovni primární triády:
• Jak a v čem ovlivňuje jednotlivé členy primární systém rodiny?
• Jakým způsobem jednotliví členové rodiny přistupují ke kontinuálnímu růstu a jak reagují na změny ve svých životech?
• Jaká pravidla se naučili ohledně bezpečí, svého těla, své hodnoty, schopnosti milovat jednotliví členové rodiny v primární triádě?
• Zažívají jednotliví členové rodiny pozitivní nebo negativní pocity ohledně své vlastní hodnoty?
• Očekávají jednotliví členové rodiny, že druzí lidé je budou podvádět, ušlapávat či podceňovat?
• Prožívají jednotliví členové rodiny silné pocity úzkosti a nejistoty z vlastní existence?
• Je sebeúcta založena na názorech okolí a paralyzuje autonomii a individualitu?
• Je komunikace v rodině nepřímá, nejasná a ne zcela upřímná?
• Jsou pravidla v rodině přísná, nehumánní, nediskutovatelná a jednou jasně daná?

Pro posouzení v úrovni sebezáchovných pozic:
• Podceňují členové rodiny své vlastní skutečné pocity a nedokážou říci druhým ne?
• Objevuje se sklon k sebeobětování, sebepopírání až k naprosté vlastní bezcennosti?
• Je přesvědčena daná osoba, že nesmí projevit slabost?
• Hledá daná osoba stále chyby a odmítá požadavky na ni kladené druhými?
• Je osoba ochotná riskovat a být zranitelná?
• Budí daná osoba svým jednáním v druhých strach?
• Klade se důraz v rodině při komunikaci na domnělou objektivnost?
• Je zaměňována objektivnost za inteligenci?
• Dovoluje daná osoba sama sobě i druhým zaměřit se na pocity?
• Projevuje se daná osoba často zábavně, spontánně až klaunsky?
• Odvádí daná osoba pozornost od tématu diskuse?
• Pozměňuje daná osoba neustále své myšlenky?
• Provádí daná osoba ráda co nejvíce věcí najednou?

Pro posouzení v úrovni ingrediencí interakcí:
• Jaká jsou rodinná pravidla, kterými se řídí osoba při zpracování informací?
• Vidí a slyší daná osoba informace bez zaujatosti, odděluje události od interpretace?
• Dává daná osoba význam slyšeným a viděným událostem na základě minulé či současné zkušenosti?
• Jaké má daná osoba pocity z významu, které událostem dala?
• Přijímá daná osoba své pocity s pozitivní a otevřenou myslí?
• Používá daná osoba projekci pro přenesení odpovědnosti na druhé a zbavení se pocitů viny?
• Používá daná osoba popření k odvedení pozornosti od nastolených problémů?
• Používá daná osoba ignoraci, kdy sice uzná, že problém existuje, ale změně se za každou cenu vyhne?
• Jaká jsou rodinná pravidla, která ovlivňují, co daná osoba říká?

Závěr

Využití terminologie Modelu růstu považují za důležité i v současné postmoderní době. V procesu posouzení se setkáváme s řadou problémových životních situací v rodinách, které se mohou stát předmětem intervence růstově orientovaného sociálního pracovníka. Model růstu se zaměřuje především na rodinu a její jednotlivé členy, což klade nároky na takto orientovaného sociálního pracovníka, aby sám disponoval vysokou sebeúctou, kongruencí a otevřeností ke změnám. V případě využití Modelu růstu v sociální práci bude sociální pracovník především nabízet své růstové vnímání světa oproti obvyklému hierarchickému pojetí, dále kongruentní a respektující komunikaci a otevřenost vůči změnám, což umožní klientovi, či klientům v případě rodiny, řešit s novou motivací své problémové životní situace.

Terapeut v Modelu růstu vede svými reakcemi klienta či klienty k tomu, aby se nebáli učinit změny ve svém životě, ztotožnili se s růstovým vnímáním světa, pozitivně vnímali sami sebe a orientovali se v různých složkách vzájemné interakce. Toto vše může být také součástí procesu posouzení. Rovněž růstově orientovaný sociální pracovník může, jako formu reflexe klientovy situace, nabízet intervenci do kterékoliv ingredience interakce mezi členy rodiny.

Satirová pomáhala klientům objevit jejich vlastní zdroje, schopnost rozhodovat se na základě vysoké sebeúcty. Neustále nabízela svým klientům pochopení a přijetí, oproti běžnému posuzování a souzení. Klienty povzbuzovala dívat se na sebe samé s plným oceněním, tak abychom mohli být celistvějšími lidskými bytostmi. Opustila totiž starý model příčiny a následků, posunula se k systémovému myšlení (např. Gregory Bateson) a pozitivnímu existencialismu (Søren Kierkegaard, Martin Buber, Martin Heidegger). Společně s Donem Jacksonem a Julesem Riskinem založila Výzkumný ústav mentální v Palo Alto, spolupracovala právě s Batesonem, řídila výcvik v Easelenském institutu a rovněž předsedala Asociaci humanistické psychologie a byla poradkyní amerického Kongresu v oblasti zdraví.

B) TEORIE PORADENSKÉ HYPOTÉZY

V kapitole zaměřené na uplatnění poradenské hypotézy přiblížím dva přístupy, úkolově orientovaný přístup a systémový model. Každý z nich reprezentuje trochu jiný způsob uvažování, ačkoliv mají také mnoho společného. Úkolově orientovaný přístup lze označit jako pragmatický a jeho síla spočívá zejména v jasné metodice, jak klientovi pomoci zvládnout každodenní problémy. Naproti tomu systémový pohled poskytuje „širokouhlý“ pohled na životní situaci, který je výhodný pro orientaci sociálního pracovníka, jemuž umožňuje zachytit životní situaci klienta v širších souvislostech a plánovat intervenci na základě součinnosti řady aktérů, služeb a sítě spolupracovníků. Zatímco úkolově orientovaný přístup by se mohl jevit svojí povahou blíže klientovu mikrosvětlu, systémová teorie vytváří přemostění k makrosystému životní situace. Oba pohledy lze přirozeně kombinovat a využít jak ve fázi posouzení, tak i během vlastní intervence.

KAPITOLA 12

MALÝMI KRŮČKY RYCHLE K CÍLI

JITKA NAVRÁTILOVÁ

Úvod

Jedním ze základních předpokladů profesionálního výkonu sociální práce je to, že se sociální pracovníci při práci s klientem opírají o různé teoretické přístupy a využívají různorodých metod a technik, které jim umožňují řešit komplikované problémy svých klientů. Jedním z nejvíce využívaných přístupů je právě úkolově orientovaný přístup. Jeho význam je dán nejenom jeho efektivností, ale také tím, že jako jeden z mála přístupů vznikl přímo v sociální práci. Tato skutečnost není zcela obvyklá, protože naprostá většina dalších přístupů, metod a technik, které využívají sociální pracovníci, vznikly na poli jiných profesí, jako je např. psychologie, pedagogika či sociologie.

V českém prostředí popisuje úkolově orientovaný přístup (dále ÚOP) například Navrátil (2001; 2013). ÚOP vychází z přístupů zaměřených na řešení problémů a vyšel z vlivné tradice psychosociální školy, jejímiž nejvýznamnějšími představitelkami byly Helen Perlmanová a Florence Hollisová. Základy tohoto přístupu byly vypracovány již v 60. letech 20. století v USA. Motivem pro jejich vznik byla především potřeba intervence, která by tvořila protiváhu dlouhodobým formám práce s klientem. Bylo zapotřebí intervence, která by umožnila úspěšně řešit složité problémy klientů v krátkodobém horizontu. Jak uvádí Navrátil (2013), klíčovou studií, která podnítila zájem o krátkodobou intervenci, byla Brief and extended casework od Williama Reida a Anna Shynové (1969). Tato výzkumná studie prokázala, že krátkodobá sociální práce přináší nečekaně dobré výsledky u velkého spektra klientských problémů. Z této studie pak vyšel Reid a Epsteinová (1972a), kteří navrhli systém krátkodobé intervence, jehož těžiště postavili na *úkol*.

Vychází se z předpokladu, že k řešení složitých situací klientů dochází prostřednictvím plnění úkolů, které si klient sám určil a které

je motivován naplňovat. Tento přístup těží právě z aktivní *participace klientů* při řešení vlastních problémů. Aktivní přístup klientů, k němuž na začátku může významným způsobem přispět sociální pracovník, je v průběhu procesu posilován úspěchy, kterých klient dosahuje při postupném plnění úkolů, pro které se sám rozhodl. Právě úspěchy a jejich využití v procesu jsou jádrem tohoto přístupu. Vychází se z myšlenky, že i malé úspěchy rozvíjí sebedůvěru a že se klienti raději nasazují pro úkoly, které si sami zvolili.

ÚOP zcela měnil tradiční rovnováhu moci a sil mezi klientem a sociálním pracovníkem. Doposud se nepředpokládalo, že by klient mohl aktivně spolupracovat na stanovení *diagnózy* a při *volbě metody*. ÚOP počítá s tím, že klient je aktivní nejenom v plnění úkolů, ale zohledňuje se i jeho pohled na problémy v jeho životní situaci, stejně jako se zdůrazňuje, že si sám volí cesty, kterými se k řešení svého problému chce dostat. Do popředí se tak dostávají hodnoty *participace* a *partnerství* oproti pasivnímu přijetí psychoterapeutem sdělené diagnózy a řešení. Sociální pracovník v rámci ÚOP dělá klientovi jen jakýsi doprovod při jeho rozhodování a zvažování, jakými kroky se chce dobrat ke změně, kterou považuje za žádoucí. Tato forma spolupráce mezi klientem a úkolově zaměřeným sociálním pracovníkem se odehrává na základě *písemné smlouvy*, která stojí na definování rolí a úkolů jednotlivých aktérů, kteří jsou zapojeni do řešení problému (sociálního pracovníka, klienta, popř. dalších členů rodiny). Definování úkolů je také spojeno s jasnými termíny, kdy má být daného úkolu a cíle dosaženo. Terminace je jedním ze základních předpokladů tohoto přístupu. Umožňuje nejenom dodržovat strukturaci celého procesu v časově ohraničeném prostoru, ale zvyšuje motivaci nedobrovolných klientů, kteří z obavy nejasně dlouhodobé intervence odmítají spolupracovat se sociálními pracovníky. Časový rámeček je chápán jako podpora efektivní práce s klientem. Vychází se z toho, že časová ohraničenost vede jak klienta, tak sociálního pracovníka k hospodárnějšímu využívání času. Předpokládá se, že celková délka intervence se pohybuje mezi šesti až 12 setkáními.

Síla ÚOP vychází také z toho, že vznikl na základě řady empirických výzkumů a že umožňuje integrovat různorodé teorie. Díky výzkumným studiím a jejich verifikaci praxí sociálních pracovníků máme v rámci ÚOP jasnou strukturu, která je vodítkem práce s klientem při řešení jeho problémů. Díky této struktuře lze dosahovat prostřednic-

tím postupných kroků změny, o kterou klient usiluje. Sociální pracovník klienta „pouze“ doprovází a svým jednáním mu má pomoci zvážit, co by chtěl změnit a jakými kroky by chtěl k této změně dojít. Sociální pracovník podporuje motivaci klienta pro změnu a podporuje jej v uskutečnění této změny. V rámci úkolově orientovaného přístupu je motivace chápána jako „motor“, který podporuje vědomí, jak jednotlivé úkoly souvisí s cílem intervence. Obrazně řečeno, sociální pracovník má k dispozici herní plán s přesným návodem, avšak klient je ten, který hraje hru a určuje, jaká hra se hraje. Sociální pracovník podporuje klienta, aby dohrál hru až do konce. Existuje tedy symbióza a partnerství mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Struktura úkolově orientovaného přístupu

Přestože ÚOP je teoreticky otevřen a umožňuje při řešení problémů klientů využít velké spektrum teorií, vyznačuje se jasnou strukturou a etapizací. Je rozfázován do několika na sebe navazujících kroků:

1. V rámci *přípravy* se především zjišťuje, zda má klient zájem spolupracovat, aby dosáhl změny ve své životní situaci. V této fázi sociální pracovník vysvětluje klientovi svoji roli v procesu práce s klientem v rámci úkolově orientovaného přístupu a komunikuje s klientem vhodnost využití této metody v jeho situaci. Tuto fázi můžeme chápat jako legitimizaci tohoto způsobu intervence u daného klienta v jeho konkrétní životní situaci.
2. *Explorace problémů* se zaměřuje na zjišťování potřeb a problémů, se kterými potřebuje klient pomoci. Otázka zjišťování potřeb klienta je v rámci úkolově orientovaného přístupu považována za zásadní s ohledem na to, že právě nenaplněné potřeby klientů jsou chápány jako zdroj nerovnováh v životě klientů, ze kterých vznikají problémové situace. Životní situace klientů se velmi často vyznačuje multiproblémovostí, proto jde velmi často o stanovení cílových problémů, nad kterými bude klient se sociálním pracovníkem pracovat v průběhu i mimo společná setkání. V této fázi potřebuje sociální pracovník zjistit a ověřit řadu informací, které mu pomohou zorientovat se v klientově životní situaci a porozumět problémům, se kterými se na něho klient obrátil. Podcenění této fáze spolupráce

- představuje riziko pro zdárný průběh celého procesu. Pečlivé prozkoumání problému, jeho porozumění a definování cílových problémů je zásadní pro stanovení cílů intervence a jejich naplňování.
3. *Dohoda o cílech* vychází z toho, že klient se po zvážení svých problémů, které jsou součástí jeho životní situace, rozhodl za doprovodu sociálního pracovníka, že v rámci intervence bude usilovat o dosažení určitého cíle či cílů. Protože se jedná zpravidla o více cílů, dochází k analýze těchto cílů, jejich utřídění a jejich prioritizaci. Navrátil (2013) na základě autorské dvojice Milnerová a O'Byrne (1998) uvádí, že při vyhodnocení vhodnosti cílů je dobré se zamyslet nad: potenciálním užitekem každého cíle; množstvím práce nezbytným pro dosažení cíle; překážkami, které mohou komplikovat naplnění cíle; postupy, návčiky nebo poradenstvím, kterých bude zapotřebí; celkovým plánem pro uskutečnění cíle a jak a kdy bude hodnocen postup a vývoj. Tyto úvahy je zapotřebí pro stanovení cílů, protože cíle mají bezprostřední dopad a celkový výsledek. Nepřesné nastavení cílů maří uskutečnění pozitivní změny v životní situaci klienta.
 4. *Formulace úkolů* pak navazuje na stanovené cíle. Úkoly jsou stanovovány s ohledem na zdroje, kterých může při jejich plnění klient využívat, stejně jako na bariéry či komplikace, se kterými se setkává. Úkoly musí být vždy realistické a pro klienta dosažitelné. Při stanovování úkolů sociální pracovník vystupuje také jako ten, kdo je schopen dopředu předvídat překážky, které by mohly ovlivňovat průběh plnění úkolu, a který může korigovat případnou klientovu nerealistickou představu o podobě úkolů. Úkoly mohou v rámci úkolově orientovaného přístupu nabývat různorodých podob. Milnerová a O'Byrne (1998) rozlišili celou škálu úkolů, které se pohybují od mentálních až po reálné činnosti. Aby došlo k naplnění stanoveného cíle, je zapotřebí úkolů, které mají přímý vliv na postup ke zvolenému cíli. Dle Navrátila (2013) je úkolem sociálního pracovníka v této fázi podporovat klientovu motivaci zvládat naplánované úkoly.
 5. *Plnění úkolů* je ověřováno na společných setkáních mezi sociálním pracovníkem a klientem. Podle dohody některé úkoly plní klient, na jiných se může podílet rovněž sociální pracovník. Důležitou součástí je hodnocení, nakolik se daných úkolů podařilo dosáhnout. Hodnocení zaujímá velmi významné postavení, a to nejenom v rámci

plnění úkolů, ale také v samotném přístupu, neboť z požadavku potřeby hodnocení účinnosti intervencí sociálních pracovníků vzešel. Hodnocení přináší informace o vývoji problémů a pomáhá revidovat vhodnost stanovených úkolů. V případě neplnění úkolů se zjišťují motivy, které stojí za tím, že klient aktivně neparticipuje na plánované změně své životní situace. V případě zjištění, že plánované úkoly nejsou s ohledem na skutečnost vhodně nastavené, dochází k jejich přeformulování. Nezbytnou součástí hodnocení je také oceňování pokroku klientů.

6. *Terminace* ohraničuje časový rámec, v němž má dojít jednak k plnění úkolů a jednak k dosažení stanovených cílů. V rámci tohoto přístupu je terminace chápána jako podpora efektivity procesu a práce s klientem. Na straně jedné umožňuje udržet celý proces v jasné struktuře a na straně druhé motivuje klienta k plnění úkolů. Časový rámec je motivační především u nedobrovolných klientů a těch, kteří nedokážou ve svém životě organizovat svůj čas, v jehož důsledku docházelo k nahromadění problémů. Terminace představuje určité jasné, zachytitelné body, které stimulují klienta k aktivnímu jednání a k naplnění stanovených cílů. Právě plnění úkolů v předem daných termínech přispívá ke zvýšení sebevědomí klienta a k růstu jeho schopností nezbytných pro dosažení požadované změny v jeho životní situaci.

Právě tato jednoduchá, ale na úkoly zaměřená intervence umožňuje sociálním pracovníkům řešit s klienty velkou škálu problémových životních situací. Řada sociálních pracovníků u nás vykonává především činnosti, které souvisí spíše s administrativní formou sociální práce (např. poskytuje dávky). To má samozřejmě vliv na to, jak sami sociální pracovníci chápou svoji roli. Zdůrazňování administrativní role s sebou přináší riziko rutinizace, která mimo jiné vede k tomu, že sami sociální pracovníci nevstupují ze svých pozic tam, kde by je přirozeně mít mohli. Empiricky podložené výsledky výše zmíněných studií prokázaly, že prostřednictvím ÚOP může úspěšně vstupovat do oblastí, které u nás nejsou typickou doménou sociálních pracovníků, jako je např. řešení konfliktů, problémy ve vztazích, reaktivní úzkosti apod. Navrátil (2013: 110) na základě Reida a Epsteinové (1978) klasifikoval tyto problémy do osmi problémových okruhů a přináší jejich přehled.

Obrázek 55: Okruhy problémů v ÚOP

Problémový okruh	Charakteristika
Konflikty	Klient má obtíže v interakci s druhými, které mají podobu konfliktů. Klienti situaci obvykle popisují: „Nevycházíme spolu.“ Velmi často se jedná o konflikty v rodině. Může se odehrávat mezi manželi, mezi rodiči a jejich dětmi. Tato kategorie ovšem zahrnuje také konflikty s lidmi mimo rodinu, např. v zaměstnání či ve škole.
Nespokojenost v sociálních vztazích	Klient se cítí nespokojený ve vztazích, ačkoliv se v nich nejedná o konflikty. Problém má obecnější povahu a je spíše lokalizován uvnitř jednotlivce než mezi klientem a jinou osobou. Klient mnohdy cítí nedostatky ve svých interakcích s jinými osobami. Např. se necítí dostatečně asertivní, je příliš stydlivý, nebo naopak agresivní.
Problémy s formálními organizacemi	Jedná se o problémy, které klient neřeší ve vztahu k jiným osobám jako jednotlivcům, ale jako k osobám, jež zastupují určitou organizaci. Např. jde o situace, kdy organizace klientovi neposkytuje služby, na něž má nárok (dávky). Podobně se může jednat o konflikt mezi rodiči a školou, kteří se např. nemohou shodnout na stejném názoru o trestání dětí.
Potíže ve výkonu rolí	Jedná se o obtíže, které klient zažívá v určité roli. Většina problémů tohoto typu se týká rolí v rodině, obvykle rolí manželů nebo rodičů, ale také studenta, zaměstnance i pacienta. Klienti typicky vnímají rozdíl mezi aktuálním výkonem svých rolí a tím, jak by si svůj výkon představovali. Matka má pocit, že je příliš kritická vůči svým dětem; otec vnímá, že se velmi málo angažuje ve výchově; student má dojem, že není schopen věnovat dostatek času svému studiu, atp.
Potíže při sociálních změnách, při rozhodování	Je to oblast problémů, které vznikají, pokud osoba přechází z jedné role do druhé nebo pokud dochází k výrazným změnám životní situace. Může se jednat např. o propuštění z nemocnice, stěhování, narození dítěte, rozvod. Sociální pracovník se zaměřuje na podporu při rozhodování a při adaptaci na změnu.
Reaktivní úzkosti	V případě reaktivních emočních obtíží je cílem spolupráce zvládnutí emočního stavu, nikoli vyřešení externí situace, jež úzkost vyvolala a kterou často ani není možné přímo ovlivnit. Jedná se pouze o úzkosti, jež vznikly v reakci na vnější situaci (nikoli o úzkostné poruchy, které jsou součástí rozsáhlejšího onemocnění).
Nedostatek zdrojů	Do této kategorie spadají problémy s nedostatkem různých zdrojů. Typicky sem patří nedostatek peněz, nedostupnost bydlení, stravy, zaměstnání apod.
Potíže s chováním	V této kategorii se nalézají problémy nezahrnuté do předchozích kategorií, zejm. problémy spojené s návykovým chováním; např. zneužívání drog, kriminalita, gambling atp.

Zdroj: Reid a Epsteinová (1978), in Navrátil (2013: 110)

V praxi může být, a to zvláště u multiproblémových klientů, obtížné rozpoznat závažnost jednotlivých typů problémů, se kterými se klient potýká. Milnerová a O'Byrne (1998) proto doporučují využít škály, ve které klient označí subjektivní závažnost jednotlivým typům problémů. Příkladem jedné z takových škál je níže uvedená tabulka.

Obrázek 56: Škála váhy problému

Druh obtíží	Intenzita problému				
	0	1	2	3	4
Konflikty					
Obtíže v sociálních vztazích					
Problémy s formálními organizacemi					
Obtíže při výkonu role					
Obtíže s rozhodováním					
Reaktivní emoční úzkosti					
Nedostatek zdrojů					
Problémy s chováním					
Jiné?					

Zdroj: Milnerová a O'Byrne (1998), cit. dle Navrátil (2013: 111)

ÚOP je rozvíjen a aplikován pro různé cílové skupiny klientů. Nejčastěji je využíván při práci s jednotlivci. Nicméně se jeví stejně tak úspěšně i při práci s rodinou. Níže se budu věnovat specifikům využití tohoto přístupu při práci s rodinou, a to konkrétně rodinou ohroženou a na konkrétní kazuistice ukážu jeho praktickou aplikaci v rámci posouzení životní situace ohrožené rodiny.

Specifika úkolově orientovaného přístupu při práci s rodinou

Využití této metody při práci s rodinami má svá specifika. Tato specifika vycházejí především ze skutečnosti, že pracovník nepracuje s jedním klientem, ale do profesionálního vztahu vstupují další osoby, které přímo ovlivňují celý průběh procesu. To vystavuje sociálního pracovníka nárokům sledovat různorodé vlivy, často velmi rozdílné názory či protichůdné představy o případné intervenci jednotlivých členů rodiny. Práce s celou rodinou je na jedné straně nezbytným předpokladem pro uskutečnění změn, které si členové rodiny přejí

uskutečnit, na stranu druhou klade velké nároky na zvládnutí celého procesu sociálním pracovníkem.

Sociální pracovník přicházející do rodiny musí na straně jedné věnovat pozornost konkrétním problémům, se kterými se rodina potýká (např. dluhy, nedostatečná péče o děti, nezaměstnanost atp.), a na straně druhé musí brát v potaz tzv. *kontextuální problémy*, které sice nejsou členy rodiny definovány jako problém, nicméně mají vliv na vznik a udržení problému, jako jsou výše jmenované dluhy atp. Přehlížení kontextuálních problémů vede k riziku, že přestože se např. podaří dočasně snížit dluhy či zlepšit péči o děti, nemusí jít o trvalé řešení. Může jít jen o nouzové vyřešení situace, jehož motivem může být např. snaha, aby rodinu přestali kontrolovat sociální pracovníci.

Využívání různých teoretických rámců a perspektiv v rámci úkolově orientovaného přístupu umožnilo vyspecifikovat dimenze rodinného fungování, které zachycuje kontextuální roviny, v nichž se rodiny mohou potýkat s obtížemi. Tolson et al. (2013) při práci s rodinou navrhuje využívat deset dimenzí rodinného fungování. Ty umožňují lépe porozumět problémům rodin nejenom v rámci různých typů problému, ale navíc i v různorodých prostředích, jako je rodina, škola, sociální služby atp. Při tomto způsobu práce s rodinou se vychází z řady teorií, což umožňuje pohlížet na rodinu nejenom z určitého specifického úhlu, ale rozevírá to i možnost dívat se na ni z různých perspektiv. K nejvýraznějším teoretickým zdrojům zde pak patří teorie komunikace Paula Watzlawicka; rodinná strukturální teorie Salvatora Minuchina; teorie atribucí Fritze Heidera a Bernarda Weinaera; teorie zaměřené na řešení rodinných problémů, kognitivně-behaviorální přístupy či teorie výměny Johna Waltera Thibauta a Harolda H. Kellyho.

Dimenze rodinného fungování jako rámeček práce s rodinou

Práce s rodinou vyžaduje zvažování většího množství faktorů, které ovlivňují proces spolupráce mezi sociálním pracovníkem a rodinou. Tolson et al. (2013) analyzovali výše uvedené teorie a na jejich základě definovali deset dimenzí, jež mohou pomoci sociálním pracovníkům reflektovat situaci v rodině a lépe porozumět dynamice problémů, které jsou součástí životní situace klientů. Tyto dimenze umožňují posoudit interakce mezi jednotlivými členy rodiny. Posouzení interakč-

ních vztahů mezi jednotlivými členy rodiny pomáhá sociálnímu pracovníkovi zorientovat se ve spletnosti rodinného systému, do něhož přichází. V následujícím textu prezentuji tyto dimenze formulované Tolsonem et al. a uvádím praktické implikace a reflexivní vodítka.

Dimenze 1: Komunikace

Komunikace má při posouzení fungování rodiny klíčové postavení. Vychází se z toho, že komunikace mezi jednotlivými členy se netýká jen obsahu sdělovaného, ale vypovídá rovněž o vztahu mezi jednotlivými komunikujícími. Obsah komunikovaného nemá v tomhle ohledu takový význam jako způsob, kterým tento obsah sdělujeme. Např. jestliže manžel požádá svou ženu, aby mu vyžehlila košili, a ona jde a udělá to, je obsah této komunikace o přípravě oděvu. Nicméně tato komunikace hovoří také např. o rozdělení rolí v rodině, stejně jako může hovořit o vztahových aspektech komunikujících. Komunikaci se v rámci ÚOP s rodinou věnuje velká pozornost. Jedním z důvodů je to, že velká řada problémů rodin má společný rys, který lze nazvat „problémy v komunikaci“. Tolson et al. (2013) specifikovali určité typy konfigurací, které jsou spojovány s komunikačními problémy členů rodiny.

Kriticismus a obviňování se objevují často ve vyhrocených situacích a v jejich důsledku dochází k eskalaci interakce mezi členy rodiny. Základní charakteristikou tohoto způsobu komunikace je hledání příčiny problému u jiných nebo u sebe, přičemž dochází velmi často k zobecnování našeho obviňování. Např. „nikdy jsi mi v ničem nepomohl/a“, „vždycky jsi se ke mně choval/a bezcitně“... , popřípadě další nesouvisející obviňování. Pokud dojde k takovému druhu komunikace mezi členy rodiny, pak je pravděpodobné, že se začnou vytahovat staré křivdy, které nemusí souviset s tématem, kvůli kterému ke komunikaci došlo.

Dominance je charakteristická tím, že někdo z rodinných členů panovačným způsobem neustále říká druhému, co má dělat či jak se má chovat. Reakcí na tento způsob komunikace bývají nepřátelské a obranné reakce. Zvláště problematickým se jeví tento způsob interakcí mezi rodiči a dospívajícími dětmi. Dochází tak ke stupňování komunikačních problémů a k jejich řetězení. Typickou situací bývá to, že např. více dominance od osoby X vyvolá větší obranné reakce osoby Y, která nebude chtít spolupracovat. To povede osobu X, aby zintenzivnila

svou argumentaci vůči osobě Y ohledně její spolupráce. Osoba Y bude v rámci takového druhu komunikace pravděpodobně namítat, že není důvod spolupráce.

Problémy ve sdílení se týkají většinou jednoho člena rodiny, po kterém ostatní chtějí, aby s nimi více sdílel své myšlenky a pocity. Pokud se na tohoto člena rodiny vyvíjí tlak, aby byl vstřícnější, důsledkem může být ještě větší uzavřenost této osoby, což může u druhých vyvolat potřebu ještě více vyvíjet tlak na osobu, která je uzavřená. V rodinách se můžeme setkávat s tím, že jeden z partnerů o sobě odhaluje více než druhý. Pokud se v rodině sejdou partneři, z nichž jeden má větší potřebu odhalování svých pocitů a myšlenek a druhý není tolik sdílný, pak to může vést k tomu, že partner nemající takovou potřebu sdílení se bude vyhýbat vzájemné komunikaci, což může sdílnější osobu vést k přesvědčení, že je zapotřebí mluvit více.

Základní charakteristikou *nenaslouchání* v komunikaci je to, že „nenaslouchající“ člen rodiny neposlouchá, co mluví jiní členové. Prakticky se to velmi často projevuje tím, že přerušuje povídání osoby, která s ním hovoří, a začne mluvit úplně o něčem jiném. Osoba, které není nasloucháno či je přerušována, pak má pocit, že není v komunikaci brána vážně.

Klíčovou otázkou, na niž by měl sociální pracovník hledat odpověď, je: *Kdo si s kým vyměňuje zprávy, o čem a s jakým efektem?* Rozpoznání charakteristických rysů, kterými se vyznačuje komunikace mezi členy rodiny, dává sociálním pracovníkům určitou představu, čím jsou vzájemné interakce narušovány, a umožňuje jim navrhnout doporučení pro vzájemnou komunikaci oproštěnou od těchto rušivých elementů.

Dimenze 2: Konflikt

Konflikt je společným jmenovatelem pro většinu potíží v rodinných vztazích. Konflikty vznikají jako přirozená součást života mezi rodiči, partnery, dětmi a sourozenci. Konflikt nemusí mít vždycky zjevnou podobu, ale může být také skrytý. Pokud například jeden z partnerů v tichosti snáší určité chování toho druhého, pak je sice konflikt přítomen, nikoliv však zjevně, nýbrž skrytě. Není důležité, že není konflikt zjevný, důležité je, že konflikt je přítomen. Úkolem sociálního pracovníka pak bude pracovat s rodinou na tom, aby se skrytý konflikt dostal na povrch. Konflikty vyžadují řešení, neboť výrazným způsobem naru-

šují vzájemné interakce mezi členy rodiny a zasahují do jejich intimity. Přestože všechny konflikty narušují vztahy mezi rodinnými příslušníky, konflikt nelze vyloučit ze života, ale je třeba se naučit jej využívat ve prospěch fungování rodiny. Sociální pracovník by měl při analýze konfliktů sledovat manifestovaný obsah komunikace a vzájemné interakce účastníků konfliktu. Když se rodinní příslušníci hádají o „všechno“, obsah této hádky nebude tím nejdůležitějším. Naopak, pokud budou konflikty v rodině oscilovat neustále kolem toho, že se jednotliví členové dohadují ohledně rozdělení domácích povinností, měl by se sociální pracovník zaměřit na obsah tohoto konfliktu a prozkoumat např., kdo v domácnosti co dělá, jakou má kdo zodpovědnost atd. Zároveň by měl sledovat, jak členové mezi sebou komunikují, kdo se snaží kontrolovat koho, jak jednotliví členové rodiny vnímají své role atd.

Bez ohledu na to, o co v konfliktu jde, vyjadřuje konflikt určitý způsob komunikace mezi jeho účastníky a komunikace je také obrazem toho, jakým způsobem rodina běžně řeší své problémy. To, jakým způsobem rodina komunikuje v rámci konfliktních situací, určuje i výsledek konfliktu. Používání nadávek či osočování může obrátit drobná nedorozumění ve velmi emotivně napjaté hádky s trvalými jizvami ve vztahu. Některé konflikty se mohou vystupňovat až do podoby domácího násilí. Konfliktní situace bývají poznamenávány velmi vypjatými situacemi právě proto, že jejich účastníci poměrně snadno ztrácejí kontrolu nad svým chováním. Konflikt se tak dostává mimo jejich kontrolu. Není výjimečné, že sociální pracovník má velké obtíže v orientaci, o co v konfliktní situaci jde. Tyto situace jsou velmi často spojovány se skrytými konflikty, které neumožňují snadné rozpoznání a rozkrytí konfliktu. V takovýchto situacích je dobré, aby sociální pracovník identifikoval chování či akce, které spouští eskalaci problémů. Např. žena může na bezdůvodný pozdní příchod manžela reagovat mrzutým tichem. To manžela vyprovokuje do rozžlobených komentářů o jejím dětinském chování. Při úspěšné intervenci manžel souhlasí s tím, že bude usilovat o to, aby v případě pozdějšího příchodu dal dopředu manželce vědět. Ona naopak souhlasila, že upustí od svého nepřátelského mlčení. Ke zmapování této dimenze pomůže sociálnímu pracovníkovi reflexe otázky: *Kdo ze členů rodiny je v rozporu s kým?*

Dimenze 3: Řešení problémů

Schopnost řešit problémy je základním předpokladem fungování rodiny. Proto je nezbytné, aby jednotliví členové rodiny kultivovali tuto schopnost. Sociální pracovník pak může významným způsobem přispět jednak k tomu, že pomůže identifikovat dovednosti nezbytné pro řešení problémů na straně jedné a na straně druhé může pomoci s jejich rozvojem a kultivací.

Jak jsem již výše poznamenala, sociální pracovník sledující komunikaci mezi členy rodiny dostává obrázek o tom, jak se rodina chová v situacích, které vyžadují přijetí určitých řešení. Právě nedostatečné kompetence v oblasti řešení problémů jsou častou příčinou toho, že rodina se nebude schopna vypořádat se vzniklými problémy a konflikty, což přirozeně může vést k nárůstu problémů rozmanitého charakteru, v krajním případě k rozpadu rodiny. Úkolově orientovaný přístup však postupnými kroky a rozvojem těchto dovedností nabízí jeden z nástrojů pro řešení problémů v rodinách. Součástí cílů může být např. získání konkrétních kompetencí umožňujících dosahování řešení problémů. Které kompetence je zapotřebí rozvíjet, určuje klient. Sociální pracovník může přispět svým pohledem, jaká dovednost by dle něho mohla přispět k tomu, aby se rodina naučila určitým návykům a dovednostem, které jí umožní úspěšné řešení problémů.

Sociální pracovníci by si měli při práci s rodinou být vědomi toho, že existují různé metody a cesty, kterými rodiny dosahují řešení svých problémů. Pochopení tohoto je základním předpokladem, aby byli schopni zvažovat intervence a úkoly, které by pomohly rodinám najít vlastní cesty pro řešení svých problémů. Sociální pracovník by v rámci porozumění fungování rodiny v této dimenzi rodinného fungování měl reflexivně zvažovat otázku: *Jakým způsobem jednotliví členové rodiny a rodina jako celek řeší problémy?*

Dimenze 4: Kontrola

Hovoří o tom, jak je v rodinách delegována a uplatňována moc a zodpovědnost. Zvláště v rodinném prostředí je zajímavé sledovat změnu kontroly v rámci rodinného chování. V současné době převládá spíše egalitářský vztah mezi manželi a z něj vyplývající rovnoprávní rodičovskou zodpovědností. Na pozadí tohoto rovnoprávného rozložení

můžeme sledovat několik problematických situací, které se dotýkají otázky kontroly v rodinách.

V rodinách, ve kterých dochází k interakcím vyznačujícím se bojem o moc, jde o to, kdo je pod čí kontrolou. Co dělá konflikt bojem o moc, je explicitní či implicitní spor o to, kdo má právo konečného rozhodnutí v rodině. Pokud sociální pracovník zjistí, že např. mezi rodiči dochází k tomuto boji, měl by svoji pozornost zaměřit na prozkoumání toho, jak rodinní členové uvažují o tom, kdo v rodině rozhoduje a proč je to zrovna on. Jaké argumentace vedou k tomu, že tento rodinný člen má právo konečného veta.

Nadměrná kontrola je spojena s tím, že některý člen rodiny uplatňuje svou moc nad ostatními členy, a to někdy velmi nepatřičným způsobem, který může vést až ke ztrátě zodpovědnosti nad svým životem. Ti, kteří nemohou uplatnit v rodině svou moc a zůstávají v pozadí z hlediska rodinného rozhodování, se mohou cítit velmi upozaděni, tzv. na druhé koleji. Tato pozice může být pak zdrojem mnohých negativních pocitů a nedorozumění. Při práci s rodinou se setkáváme se situacemi, kdy např. „upozaděnému“ rodiči situace nevyhovuje, nicméně nemá dostatek sil, aby tuto situaci změnil. Tento nedostatek sil zvrátit stávající rozložení rozhodovací pravomoci v rodině bývá velmi často částečně jejich volba, neboť např. nechtějí být asertivní či chtějí mít klid plynoucí z toho, že nemusí činit rodinná rozhodnutí. Pokud jsou rodinné problémy generovány z této dimenze, může např. sociální pracovník vést takového rodiče k získání dovednosti zvládat zodpovědnost za učiněná rozhodnutí. Velmi zdrcující důsledky nadměrné kontroly se objevují u rodin, kde jsou příliš ochránářští rodiče. Toto rodičovské chování vytváří podmínky pro závislost svých dětí na sobě. K této tendenci častěji směřují rodiče, jejichž děti mají zdravotní potíže. U rodičů je větší tendence pohlížet na své děti z hlediska výchovných a zdravotních problémů, což je živnou půdou pro jejich nadměrnou pečlivost a ochranu. Obava o zdraví svých dětí tak vede tyto rodiče, že neumožní svým dětem dozrávat a vyvíjet se, jak je tomu u ostatních dětí. Běžným důsledkem nadměrné kontroly a nemožnosti projevit vlastní přání a rozhodování bývají somatické reakce, které mohou ústit až v depresivní stavy u níže postavených členů rodiny z hlediska moci.

Převrácená rodinná hierarchie znamená zhroucení rodičovské autority. Výsledkem toho je, že děti přestaly respektovat a odmítají rodičovskou autoritu. Rodiče již nemají své děti pod kontrolou. Tato

situace se objevuje zvláště u dospívajících dětí a v rodinách matek samoživitelek. Mezi rodičem a dítětem dochází k boji o moc, v rámci něhož rodič často ustupuje ze svých pozic kontroly nad dítětem. Dítě si svou horní pozici moci nezřídka udržuje záchvaty vzteku či nějakou formou vyhrožování, vůči němuž není rodič imunní. V krajním případě si moc udržuje dítě i násilím. Nejsou neobvyklé situace, kdy se rodiče obracejí na ústavy výchovné péče s žádostí o přijetí dítěte, neboť nejsou již schopni vůči svému dítěti uplatňovat žádnou kontrolu a hrozí, že si dítě svým nekontrolovaným chováním ublíží sobě či někomu jinému.

Pro prozkoumání této dimenze pro sociálního pracovníka znamená, že by měl reflexivně zvažovat otázku: *Kdo je v rodině zodpovědný za koho a jakým způsobem je tato moc realizována?*

Dimenze 5: Blízkost poskytované péče

Blízkost mezi jednotlivými členy rodiny představuje jednu z nejzákladnějších dimenzí rodinného fungování. Je vyjádřením vztahu, který mezi sebou mají jednotliví členové rodiny. Prostřednictvím blízkosti se v rodině rozvíjí rodinná intimita, soulad a teplo. Tato dimenze pomáhá porozumět tomu, nakolik jsou v rodinách zdravé fungující vztahy. Green a Werner (1996 cit. dle Tolson et al., 2013) poukazují na to, že čím více blízkosti ve vztazích, tím lépe.

V této souvislosti je však třeba upozornit na vztahy, které mohou být sice zvenčí viděny jako blízké, ovšem nejedná se o zdravé vztahy, neboť jsou zatíženy přílišnou emocionální blízkostí a neumožňují rozpoznat individualitu jednotlivých členů rodiny. Tato zatíženost ve vztazích proměňuje blízké vztahy v těsné a neumožňuje členům rodiny, kteří jsou takto zatíženi, rozvíjet svou individualitu.

Pro sociální pracovníky je někdy velmi obtížné rozpoznat rodičovskou péči, která se dá charakterizovat jako blízká nebo těsná. Nicméně neklamným znamením, kdy se může jednat o těsné vztahy, jsou např. poznámky dospívajících dětí, že je rodiče nikam nechťejí pouštět, že jim nechťejí dovolit rozvíjet přátelské vztahy s ostatními vrstevníky apod. Zvláště obtížná bývá situace, pokud takovéto chování uplatňují rodiče u malého dítěte, které nemá v sobě vyvinuty mechanismy, jak se vymanit z přehnané rodičovské péče. Varovnými signály mohou být situace, kdy rodič nedovolí dítěti téměř nic samostatně udělat, ale vše

mu poskytuje sám. Všechny momenty, kdy rodič připoutává své dítě k sobě a činí jej na sobě závislým, aniž by to odpovídalo věku dítěte, mohou signalizovat, že rodič nezdravě lpí na svém dítěti a neumožňuje mu jeho individuální rozvoj. Rodiny, které se dají charakterizovat blízkostí péče, dokázaly vybalancovat potřeby jednotlivých členů být si blízko, ale takovým způsobem, aby se nejednalo o těsnost, která dusí a neumožňuje členům rodiny rozvíjet vlastní individualitu. Rodiny, ve kterých si jsou jednotliví členové blízcí, mají charakter prostředí, které poskytuje jednotlivým členům pečující prostředí. Optimální situace je ta, kdy se dostává jednotlivým členům rodiny dostatečné blízkosti a zároveň mají možnost individuálního rozvoje. Pro reflexivní zvažování by si měl při práci s rodinou klást sociální pracovník otázku: *Kdo má s kým blízký vztah anebo kdo se komu vyhýbá?*

Intruzivní chování popsal Green a Werner (1996 cit. dle Tolson et al., 2013) jako negativní přehnané citové pouto ať již jednostranné, či vzájemné. Projevuje se nezdravým strachem a nevolí, když druhý chce dělat něco sám, nezávisle. Charakteristickým znakem vzájemné interakce je majetnické a žárlivé chování. Přestože se jedná o rozdílný koncept, než je „blízkost poskytované péče“, můžeme sledovat určitou inverzi. A sice: čím je větší míra blízkosti poskytované péče, tím je menší míra intruzivního chování. Tolson et al. (2013) uvádějí, že některé vztahy jsou charakteristické jak vysokým stupněm poskytované péče, tak vysokým stupněm intruzivity. Jak již bylo zmíněno, intruzivní chování v sobě zahrnuje přílišné majetnické vztahy, které podporují přespříliš ochranné chování. Pokud rodiče uplatňují vůči dětem tento typ chování, pak jim neumožní vybudovat si vlastní obranné mechanismy a nedovolí jim ani vyrůstat ve svobodě. V praxi bývá někdy velmi obtížné odlišit chování vyznačující se fungující blízkostí vztahů a nefunkčním intruzivním chováním. Rodiče mohou například neustálou starost o své dítě demonstrovat jako příklad dobré péče, nicméně při hlubší analýze vztahu se zjistí, že blízkost je pouze iluzorní. Naopak potřeba rodiče vlastnit a mít své dítě jen pro sebe je zde prvořadá. Při práci s rodinou by měl sociální pracovník pracovat s rodiči na zlepšení a porozumění toho, jaké charakteristiky by měl mít fungující vztah mezi rodiči a dětmi, a učit je přenechávat svému dítěti samostatnost a zodpovědnost. Tato dimenze může být reflexivně zvažována prostřednictvím otázky: *Kdo je vůči komu v rodině nezdravě připoután a narušuje mu jeho prostor?*

Aliance v rodinách znamenají koalice mezi jednotlivými rodinnými členy k dosažení společného cíle. Alianční vztahy mohou odrážet jak vzájemnou kooperaci podporující zdravé rodinné fungování, tak mohou být prostředkem nezdravé spolupráce členů rodiny generující problémy, které oslabují rodinné fungování. Z hlediska problematických aliancí jsou Tolsonem et al. (2013) rozlišovány:

- *Aliance podporující problematické chování*: V tomto případě členové rodiny ospravedlňují, hájí či schvalují problematické chování. Příkladem mohou být například rodiče obviňující školu za nevhodné chování svého dítěte či ospravedlňování problematického chování svého dítěte před sociálními pracovníky atp.
- *Slabá rodičovská aliance*: V rámci ní nejednají rodiče ve vztahu ke svým dětem jako jeden tým. To může být v důsledku toho, že rodiče mezi sebou mají nějaký konflikt či konflikty. Dobrým podhoubím pro slabou rodičovskou alianci bývají situace, kdy jsou rodiče rozvedeni. Řada zjevných či skrytých konfliktů oslabila vzájemnou důvěru mezi rodiči, takže nedokážou už spolupracovat ani v otázkách týkajících se výchovy dětí. Při rozhodování je pak pravděpodobnější, že bude uplatněna spíše koalice rodič s dítětem než oba rodiče.
- *Cross-generační aliance*: Jedná se o případ slabé rodičovské aliance, která se vyznačuje aliančním spojenectvím mezi rodičem a dítětem proti druhému rodiči. Tento typ aliance narušuje vzájemnou kooperaci mezi rodiči a rovněž narušuje i autoritu obou rodičů. Např. otec podporuje svou dceru v jejích nevhodných stravovacích návycích, které se matka snaží u své dcery změnit. Daná situace ukazuje na konflikt mezi rodiči, který řeší nevhodnými aliancemi, jejichž důsledkem bude oslabení spolupráce mezi rodiči, která bude pro děti zároveň i signálem, že rodičovská autorita je napadnutelná.
- *Aliance vytvářející obětní beránky*: Charakter této spolupráce je již od samého začátku destruktivní. Členové rodiny se spojují proti jinému členu. Velmi často vůči dítěti. To se stává černou ovčí rodiny. Důvodem tohoto spojenectví bývá chování dítěte, které je něčím jiné, popřípadě provokuje ostatní členy rodiny. Např. dítě se neobvykle obléká, má nezvyklý účes atd. To vyvolává u ostatních členů rodiny nepřátelské chování, které však dle Tolsona et al. (2013) vyplývá spíše z pocitů viny členů rodiny než z provokativního chování dítěte.

Prozkoumání dimenze rodinného fungování zabývající se aliančním chováním je pro sociálního pracovníka zásadní, aby reflexivně zvažoval otázku: *Kdo je v rodině na čí straně?*

Dimenze 6: Hranice

Zatímco pojmy blízkost poskytované péče a aliance vysvětlují mechanismy, jak se rodinní členové dávají dohromady, pojem hranice označuje mechanismy, které umožňují rodinám zachovávat samostatnost. Pro rodinu jako systém ukazují, co je uvnitř a co už je vně rodiny. Tyto hranice se mohou týkat jak rodiny jako celku, tak také mohou určovat např. sourozenecký či rodičovský subsystém (hranice v sourozeneckém subsystému například vylučují rodiče z účasti na znalosti některých informací). Problémy týkající se hranic v rodině mohou vycházet např. z exkluzivity. Díky tomu se přes hranice rodiny nedostanou například informace či poznatky od jiných subjektů. Rovněž *nadměrná propustnost hranic* (např. dítě má dovoleno spát v ložnici svých rodičů na neurčitou dobu) přináší problémy ve fungování rodiny. Stejně tak nesrozumitelnost týkající se hranic nepřispívá k dobrému fungování rodin. Takovéto situace nastávají například, když dítěti není zcela jasné, kdy se může účastnit rozhodovacích procesů v rodině a kdy ne. Dá se říci, že v rámci určení správné míry propustnosti a rigidnosti hranic jsou vždycky problematické extrémní situace. Tzn. když je rodinný systém příliš *rigidní* a neumožňuje členům rodiny přijímat myšlenky od jiných systémů, či je příliš propustný, může naopak působit problémy v určení toho, co je součástí rodinného systému a co není. Jedním z příkladů přílišné rigidity a z nich vznikajících problémů jsou např. děti žijící v uzavřených komunitách, které mají svá pravidla, jejich dodržování je povinné pro všechny členy. V kontaktu s dalšími systémy, jako jsou např. školy, děti přijímají další informace, které však nemohou přecházet přes hranice komunity. V takovémto případě je situace sociálního pracovníka velmi obtížná, nicméně jeho práce by měla směřovat k práci s rodiči na větší propustnosti hranic.

Pro rozpoznání a porozumění problémům způsobujícím nerovnováhu v rodinném fungování by měl sociální pracovník reflexivně zvažovat: *Kde má rodina hranice? Kdo je uvnitř a kdo je mimo?*

Dimenze 7: Flexibilita

Hovoří o schopnosti rodiny přizpůsobovat své vnitřní fungování vlivům, které na ni působí zvenčí. Tato dimenze rodinného fungování se vztahuje ke sledování toho, jakým způsobem rodina reaguje na vnější okolnosti a vlivy. Sledujeme, zda rodina dokáže absorbovat a využívat vnější události a okolnosti pro své fungování, či zůstává rigidní v odmítání vlivu vnějších událostí na své fungování. Sledování flexibility nám může pomoci porozumět těm problémům ve fungování rodin, které mohou mít příčinu v tom, že rodiny se nejsou schopny adaptovat na měnící se společenské podmínky. Jejich nereflektování může působit problémy v interakcích jak uprostřed rodiny, tak i mezi rodinou a jejich vnějším okolím. Takovým příkladem může být například rodina, která považuje využívání počítače a internetu za něco, co představuje nebezpečí pro jejich děti, proto jim nedovolují jej využívat, přestože jejich děti potřebují pro plnění svých školních povinností. Tento přístup rodičů může působit řadu problémových situací, které mohou vyústit například v to, že se u dítěte začnou projevovat problémy v interakci mezi školou, mezi kamarády i stejně tak mezi rodiči. Tato situace popisuje příklad rigidního odmítání a rezistenci rodiny vůči vstupu nových technologií do výuky. Stejně tak může být problematické, pokud jsou vnější události rodinám nepředvídatelně přijímány a měněny. Tato situace nevytváří jistoty, že v určitých situacích se rozhodujeme určitým způsobem. V momentech, kdy je zapotřebí učinit určitá rozhodnutí, nemají členové rodiny vodítka, jak se rozhodnout. Nepředvídatelné přejímání okolních vlivů v nich nekultivovalo schopnost procházet rozhodovacím procesem a vytvořit si návody, jaká rozhodnutí je dobré učinit v jakých situacích. Rodina tak nemá vytvořeny základní modely pro rozhodování.

Výše uvedené krajní situace představují významnou překážku v rodinném fungování. Přílišná rigidita potlačuje u jednotlivých členů rodiny schopnost dělat změny v situacích, kdy je jejich zapotřebí, naopak přílišná flexibilita nedává jistotu v našich rozhodováních a vede k riziku dezorganizace a nestability rodiny. Východiskem je optimální adaptabilita, kdy rodina dokáže ve svém fungování vyvažovat přijímání a rezistenci vůči okolním událostem (Olsen, McCubbin, and Associates, 1983 cit. dle Tolson et al. 2013).

V rámci této dimenze doporučují Tolson et al. (2013) sledovat výkyvy v interakčních vzorcích. Ty mají dle nich tendenci se pohybovat

v určitém rozmezí. Po jeho překročení mohou být přijata opatření, která vedou k navrácení do původního rozsahu, který je v rodině akceptovatelný. Avšak toto předpokládá, že v rodině existuje určitý model. Teprve když je nám známa norma, jak se v jakých situacích rozhodujeme, pak teprve můžeme rozpoznat a pochopit, k jakému odchýlení došlo. Např. v rámci interakcí mezi jednotlivými členy rodiny je tolerována určitá míra „nepřátelství“. Mohou si vzájemně vyjadřovat své nelibosti či výhrady vůči sobě navzájem. Nicméně, pokud se překročí mez tolerovaného nepřátelství v těchto interakcích a členové se začnou k sobě chovat hrubě, což se může vyznačovat tím, že např. příliš necitlivě druhého zraňujeme v jeho „otevřených ranách“, je běžně akceptovatelný interakční model vzájemného fungování narušen. Znalost základního modelu dává sociálním pracovníkům možnosti, jak vést rodinu k porozumění tomu, co se stalo, a k hledání možností, jak obnovit běžný interakční vzorec rodiny.

Sociální pracovníci by pro hlubší pochopení rodinného fungování v rámci flexibility měli reflexivně zvažovat otázku, zda: *Existují v rodině neměnná pravidla, či je možné je modifikovat?*

Dimenze 8: Rodinná přesvědčení

Rodinná přesvědčení lze sledovat z různých hledisek. To podstatné, co nás na této dimenzi zajímá, jsou ta přesvědčení, rodinné postoje, kterými je určitá rodina charakteristická a co jednotliví členové vzájemně sdílejí. Pokud tato přesvědčení nepůsobí problémy v rodinném fungování, je možné jich využít jako významný rodinný zdroj, který umožňuje rodině přestát obtíže, se kterými se musí vypořádat jak uprostřed vlastního rodinného fungování, tak i v rámci fungování s okolními systémy. Např. pokud je v rodině, jejímž členem je např. osoba s těžkým mentálním postižením, sdílené přesvědčení, že bez ohledu na míru postižení má tento člen rodiny svou důstojnost, pak tato sdílená představa umožňuje rodině zvládat všechny obtíže, které přináší nemoc v rodině, ale budou také schopni zvládat případné nepochopení a názory, vycházející z přesvědčení, že těmto lidem nemá smysl věnovat péči vyznačující se blízkými vztahy, ale postačí jim institucionální péče.

Rodinná přesvědčení mají významnou stabilizační funkci a slouží k ochraně rodiny před vnitřními i vnějšími tlaky. Obtížná situace ovšem nastává v momentě, kdy si rodina vytvořila určitý „mýtus“,

který jí neumožňuje řešit obtíže, se kterými se potýká, a který představuje zkreslení reality. Např. pokud je v rodině přesvědčení, které se navíc traduje z generace na generaci, že například využívání systému pomoci je něco pokořujícího a že si rodina vždycky poradila sama, pak to může vést např. k odmítání využívání jakýchkoliv sociálních služeb a systémů sociální pomoci. Důsledkem takového postoje je potom např. to, že klient přestože je nezaměstnaný, nejde se zaregistrovat na sociální odbor, neboť by to bral jako osobní selhání a zpronevěření se rodinné tradici, což pro něj může být nepřekonatelnou překážkou.

Při práci s ohroženými rodinami, kde je rozpoznáno zanedbávání dětí, se můžeme setkávat s přesvědčením, že sociální pracovníci si na rodinu „zasedli“ a navštěvují rodinu pouze proto, že chtějí tyto děti odebrat. Navázat vztah spolupráce a získat rodiče pro kooperaci v zájmu zajištění dobré péče pro dítě bude v tomto případě velmi obtížné, protože postoj, který zaujímají členové rodiny, je kontraproduktivní ke vzájemné spolupráci. To, co však je považováno za zvláště nebezpečné, bývá sdílená představa, že např. určité dítě je ve své podstatě špatné a nic z něho nebude. Tímto zdůvodněním ospravedlňují vytvoření si z dítěte obětího beránka. Tento postoj má naprosto devastující účinky na celý vývoj dítěte nejenom v období, kdy žije ve své původní rodině, ale tuto zkušenost si odnáší i do svého dalšího života.

Při práci s etnickými menšinami se velmi často setkáváme se sdílenými přesvědčeními, která jsou odvozena od kulturní a etnické identity rodin. Např. romské rodiny mohou sdílet silné přesvědčení, že jsou ve společnosti diskriminovány. Takováto přesvědčení mohou vycházet z hodnot a zkušeností romských obyvatel nashromážděných a předávaných po generace. Mohou být v řadě případů i opodstatněné, ovšem mohou být v kontextu řešení konkrétní životní situace využívány pouze jako zástěrka pro nezáměr klienta řešit problémy v jeho sociálním fungování. Např. slova o diskriminaci na pracovním trhu mohou zastírat rodinné přesvědčení, že nejlepší prací je pobírání dávek státní sociální podpory a sociální péče. Tato nemusí jenom odrážet ospravedlňování špatných návyků, ale mohou být rovněž reprezentanty toho, že určitým etnickým menšinám se nemusí dařit vyrovnat se s měnícími se společenskými podmínkami. Sociální pracovníci by při práci s etnickými menšinami měli být vždy citliví na otázky etnicity a měli by se snažit o porozumění tomu, co v dané kultuře určité postoje a přesvědčení znamenají. Při přímé práci s rodinami z jiných etnik je

zapotřebí, aby se sociální pracovník vyhýbal kulturním stereotypům a usiloval o zprostředkování vzájemného porozumění mezi rodinou z etnické menšiny s majoritní společností. V kontextu multikulturalismu se tento požadavek stává velmi aktuálním.

Při práci s rodinami jsou rodinná přesvědčení zřídka kdy prezentována jako problém rodiny. Nicméně bývají velmi často zásadními překážkami při řešení skutečných problémů klientů. Významnost této překážky spočívá nezřídka v tom, že může mít někdy charakter „rodinného pokladu“ předávajícího se z generace na generaci, jehož kořeny přesahují časový rámec jedné či dvou generací a jsou velmi hluboce zakořeněny jak v představách, tak ve způsobech jednání členů rodin. Žádoucí změna ve smýšlení může být velmi obtížná.

Pokud sociální pracovník zjistí takováto problematická přesvědčení, je zapotřebí, aby začal s rodinou pracovat na tom, aby její členové dospěli k tomu, že toto přesvědčení jim brání, aby mohli ve svém životě uskutečnit změny, které si přejí.

K tomu, aby mohl sociální pracovník pracovat na změnách vyplývajících z problematického rodinného přesvědčení, je zapotřebí, aby reflexivně zvažoval otázku: *Jak vidí členové rodiny sami sebe, jeden druhého a svět?*

Posouzení životní situace rodin v rámci ÚOP

Proces posouzení má v rámci úkolově orientovaného přístupu svá specifika, která jsou dána teoretickými předpoklady tohoto přístupu. Jeho základní východiska opírající se o pozitivistické paradigma směřují posouzení k velmi jasné strukturovanosti, etapizaci, stejně jako zdůrazňují měřitelnost výsledku a evaluaci.

Abych mohla naplnit cíl této kapitoly, kterým je objasnění, jakým způsobem lze využít ÚOP při práci s ohroženými rodinami se zvláštní pozorností na proces posouzení, vymezila jsem si základní teoretické rámce, určující prostor mého bádání. Výše jsem čtenáře seznámila s principy ÚOP a se základními dimenzemi fungování rodiny. Proces posouzení budu proto zaměřovat na problémy rodin, které vycházejí z neuspokojivých interakcí v rámci výše popsaných dimenzí fungování rodin. Přestože sociální pracovníci mohou intervenovat do interakcí jak uvnitř rodiny, tak vně, v této stati se zaměřuji především na

ty interakce, které působí narušení fungování mezi jednotlivými členy rodiny.

Z důvodu praktické aplikace budu rozebírat jednotlivé fáze úkolově orientovaného přístupu a na nich ukážu způsob využití při práci s rodinou. Klasický ÚOP se skládá ze šesti fází: (1) příprava, (2) explorace problému, (3) dohoda o cílech, (4) formulace úkolů, (5) plnění úkolů a (6) terminace. Jako model aplikace ÚOP při práci s rodinou jsem si vybrala model, který popisuje Navrátil (2009). V rámci něho prochází sociální pracovník s klientem osm kroků, které by mělo posouzení obsahovat. Jedná se o: 1/ Zaměření posouzení; 2/ Legitimita intervence; 3/ Určení potenciálního okruhu problémů; 4/ Volba cílových problémů a jejich utřídění; 5/ Analýza cílových problémů; 6/ Volba cíle intervence; 7/ Plánování úkolů a 8/ Provádění úkolů a jeho hodnocení.

Aby nedošlo k záměně fází, budu fáze tohoto modelu vztahovat k fázím původního modelu. Pro větší názornost, jakým způsobem posouzení probíhá, ukážu na konkrétním případě klienta jeho praktickou aplikaci. V rámci ukázky pracujeme s klientkou Olgou, které je 41 let. Za sociálním pracovníkem přišla na doporučení svého známého. Paní Olga sdělila, že žije s manželem a dvěma dětmi ve společné domácnosti a potýkají se s velkými finančními problémy.

Zaměření posouzení

V rámci úkolově orientovaného přístupu se této fázi nevěnuje specifická pozornost, je spíše chápána jako součást dalších dvou fází. Pokud bychom chtěli zařadit tuto fázi posouzení do klasických fází úkolově orientovaného přístupu, tak by se jednalo o fázi přípravy.

Zaměření posouzení se odvíjí od základního předpokladu úkolově orientovaného přístupu, že předmětem spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem jsou problémy, které si definuje sám klient. Sociální pracovník pomáhá s vyjasněním problémů, ale není ten, který by primárně určoval, jaký typ problémových situací se bude v průběhu intervence řešit. Zaměření posouzení proto není tolik o konkrétních akčních krocích, jako spíše o pravidlech, podle kterých se sociální pracovník řídí.

Posouzení životní situace začíná nasměrováním pozornosti sociálního pracovníka ve směru, kterým klient hovoří. Od sociálního pracovníka se neočekává, že by v této fázi měl představu, v čem spočívá

klientův problém, stejně tak není považováno za žádoucí definování si určitých hypotéz, co bude předmětem spolupráce mezi ním a klientem. Není také vhodné, aby sociální pracovník prezentoval hodnocení klientova problému. Co se však naopak od něj očekává, je především naslouchání tomu, co říká klient o důvodu své návštěvy. Vhodnými otázkami může pomoci klientovi vytvořit zázemí pro přemýšlení, aby si mohl lépe ujasnit problémy, které mu působí potíže v jeho životním fungování. Tento prostor je velmi důležitý, neboť je to začátek procesu uvědomování si klienta: „jsem tady a teď“ a měl bych začít řešit svou problémovou situaci.

Nezřídka se stává, že obtížnost situace natolik klienta převálcuje, že je tím ve svých myšlenkách paralyzován. A to tím způsobem, že se zacyklí v určité, velmi konkrétní, nezřídka fragmentární části problému, která je spíše důsledkem skutečného problému, než by měla být předmětem samotné intervence. Toto ustrnutí ovlivňuje klientův úsudek a neumožňuje mu vidět ve své životní situaci nic víc než toto zacyklení. Příkladem může být klient, který neustále opakuje, že má velké problémy s majitelem bytu, který mu chce ukončit nájem. Klient svými názory a postoji zdůrazňuje své nesympatie vůči majiteli bytu. V rámci hovoru se sociálním pracovníkem se však klient nezmínil, že dlouhodobě neplatí nájemné, a navíc závažným způsobem díky své nedbalosti poškodil byt. Klient svými názory a postoji zdůrazňuje při rozhovoru se sociálním pracovníkem především své nesympatie vůči majiteli bytu a jeho pozornost je zaměřena zlobou na něj. Není schopen tento problém nahlédnout jiným způsobem. Tím, že se sociální pracovník zaměřuje zejména na naslouchání, které později doplňuje otázkami, může lépe odhalit tato zacyklení a přispět k uvědomění si jich klientem.

V rámci posouzení se sociální pracovník soustředí na to, co klient o své situaci a svých problémech říká. V jeho centru pozornosti nejsou primárně emoce ani způsob, jakým klient o svém problému hovoří, ale především o čem hovoří. Tzn. vytváří prostor pro vyjádření životní situace klienta, která mu přináší problémy v jeho fungování. V této fázi se neočekává, že by měl sociální pracovník detailní představu o problémech, které činí klientovi problém v jeho sociálním fungování.

V rámci sociální práce s rodinou je v této fázi důležité zvážit, zdali bude sociální pracovník pracovat pouze s klientem, který se na něj obrátil, a to ať již dobrovolně, či nedobrovolně, nebo je zapotřebí pracovat i s ostatními členy rodiny. Při práci s rodinou zvažujeme, zda je

záměrem zlepšit či změnit chování či životní situaci jednoho, nebo více členů rodiny? Odpověď v rodinném kontextu není jednoduchá a bude se lišit v závislosti na problému a na roli jednotlivých členů v tomto problému. Ke zvážení, kdo se vlastně stává klientem, mohou pomoci otázky typu:

- Je příčinou klientových problémů rodinné prostředí?
- Je požadovaná změna v životní situaci závislá na změně chování ostatních členů rodiny?
- Je rodina důležitým zdrojem řešení klientových problémů?
- Má stávající problém bez ohledu na jeho hlavní těžiště oslabující dopad na rodinu?

Pokud sociální pracovník zjistí, že k uskutečnění změny, která by mohla zlepšit klientovo sociální fungování, je nezbytná spolupráce i s ostatními členy rodiny, pak je nezbytné, aby i oni byli zahrnuti do spolupráce na řešení situace, se kterou se klient na sociálního pracovníka obrátil.

Praktická aplikace:

Při prvním setkání dává sociální pracovník paní Olze prostor pro vyjádření důvodu, proč za tím přichází. Může klást následující otázky, které klientku povzbuzují k tomu, aby začala hovořit o problémové situaci: *S čím za mnou přicházíte? Jaký je důvod Vaší návštěvy? O čem byste chtěla se mnou hovořit? Můžete mi popsat Vaši situaci?* Paní Olga hovoří o tom, že její rodina má finanční problémy, které již nejsou schopni sami zvládat. Hovořila o tom, že ona pracuje, ale její výdělek nestačí na pokrytí nákladů domácnosti. Zmínila se také, že manžel nepracuje.

Sociální pracovník se při hlubším dotazování dozvídá, že vzniklé finanční problémy se táhnou dlouhodobě a dle slov klientky se na tom podílí i to, že manžel utrácí část peněz za alkohol a že v domě, kde bydlí, jsou nastěhováni ještě další lidé, kteří si od manžela půjčují neustále peníze, které nevrací. Na základě informací od klientky rozpoznává sociální pracovník, že do problému, se kterým klientka přichází, vstupují ještě další systémy a lidé. Rozhodne se proto klientce nabídnout spolupráci s celou rodinou v zájmu dosažení změny v klientkou prožívané těžké situaci.

Všimněme si, že v této fázi jde především o zaměření pozornosti na to, jakých systémů se problém, se kterým klient přichází, dotýká a jaké systémy problém ovlivňuje. To je určitým vodítkem, zdali bude pracovat s klientem jako jednotlivcem, či mu nabídne spolupráci s ostatními členy rodiny, či do řešení zahrneme i představitele dalších systémů.

Legitimita intervence

Tato část posouzení, jak ji prezentuje Navrátil (2009), není v rámci úkolově orientovaného přístupu uváděna jako samostatná fáze, ale je chápána jako součást přípravné fáze. Poté, co sociální pracovník společně s klientem zvaží, že k vyřešení problémové situace, se kterou přichází klient, je zapotřebí spolupráce celé rodiny, je nezbytné získat také souhlas ostatních členů ke spolupráci. Tento souhlas se získává prostřednictvím rozhovorů. Velmi důležité jsou rozhovory, kterých se účastní společně členové rodiny. To však nevylučuje také rozhovory, které jsou vedeny souběžně s jednotlivými členy. To umožní sociálnímu pracovníkovi daleko hlubší vhled do fungování rodiny, do způsobu vzájemné komunikace rodiny a celkově přispívá k pochopení rodinné dynamiky. To je zároveň dobrým východiskem pro posouzení i volbu intervence. Tyto rozhovory pomáhají sociálnímu pracovníkovi i rodinným příslušníkům k určení toho, kdo by se měl účastnit společných setkání, v rámci nichž se bude pracovat na úkolech, které mají vést k řešení problematické situace. V rámci úkolově orientovaného přístupu se počítá s účastí těch členů, kteří jsou součástí řešení problému. Při řešení problémů, se kterými se na sociálního pracovníka obrátila paní Olga, je nezbytné, aby se společně práce účastnil také její manžel, neboť on je součástí řešení problémů s neuspokojivou finanční situací. Někdy se také stává, že součástí řešení mohou být i ostatní účastníci, jako je např. kurátor pro mládež, probační pracovník, učitel ve škole atd.

Získat souhlas ostatních členů však nebývá jednoduchou záležitostí. Je proto dobré, aby před zahájením formální spolupráce (čas před podpisem dohody o cílech) proběhlo něco jako „zahřívací kolečko“ v podobě rozhovorů buď se všemi členy rodiny společně, nebo individuálně. Cílem má být zvýšení motivace u jednotlivých členů na participaci při řešení problémů v rodině. Zde se otevírá prostor pro kreativitu sociálních pracovníků, neboť pro zvýšení zájmu o společně

řešení mohou využít rozmanitých technik a her. Díky tomu mohou být snadněji do spolupráce zahrnuty děti nebo ti členové, kteří doposud neměli zájem o spolupráci. Smyslem této fáze je především nalezení odpovědí na otázky:

- Co skutečně chtějí jednotliví členové?
- Skutečně si přejí změnu?
- Jak by tato změna měla vypadat?
- Jakým způsobem by chtěl klient participovat na změně?
- Chce klient pomoci od sociálního pracovníka, aby dosáhl požadované změny?

Nástin těchto otázek směřuje k ujasnění si toho, zdali si klienti přejí změnu, jakým způsobem by ji rádi uskutečnili a zdali k tomu chtějí participaci ze strany sociálního pracovníka. V rámci této a předchozí fáze je nezbytné, aby sociální pracovník vysvětlil všem členům rodiny, kteří budou zahrnuti do intervence, svoji roli při práci s rodinou, ale zároveň by měla být vysvětlena a jednotlivými členy pochopena i jejich role v rámci společné práce. Neméně je důležité všem zúčastněným objasnit způsob (metody) spolupráce.

Praktická aplikace:

Sociální pracovnice si domluvila schůzku v domácnosti paní Olgy, na které budou přítomné zároveň její dvě děti a manžel. Smyslem tohoto setkání je zjistit, zdali bude možná budoucí spolupráce a jakou by měla mít podobu. Prostřednictvím rodinného sezení, které nazvala sociální pracovnice rodinnou radou, se všichni členové sešli, aby zvažili, co je v jejich rodině pěkného a co by chtěli uchovat, stejně jako se zamýšlejí, co by bylo zapotřebí změnit, aby byl jejich život lepší. Před zahájením rodinné rady byla určena pravidla, jakým způsobem bude mít každý ze členů možnost se k situaci v rodině vyjádřit. Určení těchto pravidel je nezbytné především proto, že otevření prostoru pro společnou diskusi na „horké téma“ se může velmi snadno svrhnout do nekontrolovaného obviňování a hádek. Při „řízení“ rodinné radě umožňují pravidla stejný prostor k vyjádření jak negativních, tak pozitivních pohledů na fungování rodiny. Vytváří bezpečný prostor, že každý ze členů se může bez obav vyjádřit, aniž by se bál, že mu bude někdo za jeho názor nadávat. Při rodinné

radě sociální pracovnice především dbala na dodržování pravidel a zasahovala do rodinné diskuse jenom v případě, že došlo k jejich porušení. Společná diskuse odhalila překvapivé výsledky týkající se identifikace nejdůležitějších problémů, jak je vnímají jednotliví členové, stejně jako představ o možném řešení. Na závěrečnou otázku sociální pracovnice, zda chtějí členové rodiny, aby jim pomohla v uskutečnění požadované změny, souhlasně odpověděli všichni členové rodiny. Následovalo vysvětlení, jak tato spolupráce bude vypadat a co se od jednotlivých členů očekává.

Určení potenciálního okruhu problémů

Touto fází začíná proces explorace, jak jej známe z klasických fází ÚOP. V této fázi jde především o detailnější získání informací. Při práci s rodinou je zapotřebí, aby sociální pracovník získal řadu informací. Vhodné je využít i připravený dotazník se sadou standardních otázek. Když pracuji s rodinou, je zapotřebí mít jednak údaje za rodinu jako celek, stejně jako za jednotlivé členy rodiny. Při sběru informací týkajících se rodiny jako celku jsou vhodné tyto informace: adresa; telefon; identita všech členů rodiny; zdroje, kterými rodina disponuje; příjem rodiny atp. Sociální pracovník dále sbírá rovněž informace týkající se jednotlivých členů rodiny, jako je: věk; pohlaví; etnicita; rodinný status; rodičovský status; zaměstnání, škola, školka včetně adresy; zdroj příjmu; nejvyšší dokončené vzdělání; zdravotní stav; náboženské vyznání atp.

Pro získání informací, které jsou společné pro všechny rodiny, je vhodné využít předem připravený dotazník. Sesbírané informace mohou významným způsobem pomoci k úvahám sociálního pracovníka o problémech rodiny a o jejich možném řešení. Znalost situace umožňuje více kreativní způsob řešení rodinných problémů a zvětšuje také šance na jeho úspěšnost. Např. často opomíjenou informací je náboženské vyznání rodinných příslušníků. Příkladem může být rodina paní Anny, která je mormonského vyznání. Při analýze neúspěšnosti, kdy se nedařilo děti paní Anny přihlásit do výtvarného kroužku, který chtěly navštěvovat, se zjistilo, že tyto kroužky provozuje nezisková organizace, která je tradičně spojována s katolickou vírou. Obavy z možného střetu těchto odlišných náboženských přesvědčení demotivovaly klientku, což v důsledku vedlo k nenaplnění úkolu, na kterém se

domluvila. V momentě, kdy má sociální pracovník informaci o náboženském vyznání rodiny, může problémy tohoto charakteru předvídat a dopředu na to klientku upozornit a zeptat se, zdali má opravdu zájem děti přihlásit na dobrovolné aktivity provozující organizace jiného náboženského vyznání.

Vedle výše zmiňovaných informací zjišťuje sociální pracovník i základní informace o problémech, které jednotliví členové rodiny vnímají. Pro přehlednost je vhodné použít tabulky, do které jednotliví členové zaznamenávají problémy, které vnímají a které by chtěli řešit. Je možné určit, že každý z nich uvede maximálně tři problémy, jejichž vyřešení by nejvíce přispělo k lepšímu fungování rodiny, přičemž by mu zároveň přiřadili i prioritu.

Při zjišťování informací se může dostat sociální pracovník do situace, kdy nebude členům rodiny příjemné se o některých informacích zmiňovat, neboť je považují jako součást své intimní sféry. Sociální pracovník by měl mít snahu zjistit výše uvedené informace, ale v případě, že pro klienta je velmi obtížné je sdělit a brání se tomu, pak by měl respektovat jeho rozhodnutí. Snížení napětí může být dosaženo tím, že sociální pracovník dokáže vysvětlit důvod zjišťování informací, stejně jako dokáže zaručit jejich diskrétnost a vyjasní si pravidla a situace, kdy může dojít k jejich zveřejnění mimo rodinu. V této fázi jsou především reflexivně zvažovány tyto otázky:

- Dávám všem členům rodiny příležitost, aby vyjádřili svůj pohled?
- Mám zaznamenaný seznam problémů od všech členů?
- Hodnotí rodinní členové problémy na základě svých priorit?

Praktická aplikace:

V rodině paní Olgy nebyl problém se zjištěním výše uvedených informací. Tím, že se sociální pracovnice dotazovala přímo děti na informace týkající se jich samotných, cítily se více vtaženy do řešení rodinné situace. Rodina navíc sociální pracovníci sdělila i údaje o výdajích domácnosti. Při zjišťování potenciálního okruhu problémů využila sociální pracovnice tabulky, do které zaznamenávala problémy, jak je vnímají jednotliví členové. Získala následující obrázek:

	Problém - priorita 1	Problém - priorita 2	Problém - priorita 3
Paní Olga	Dluhy	Manželovo pití	Osobní přetíženost
Manžel Josef	Vlastní nezaměstnanost	Manželka neustále studuje a není doma.	Zanedbaná domácnost, „studený rodinný krb“
Syn Daniel	Hádky rodičů	Málo společně stráveného času	
Dcera Miluška	Hádky rodičů	S rodiči neděláme nic společně.	

Tabulka pomohla shrnout okruhy problémů, které rodinní členové pocítují. Mezi významné okruhy problémů patřily rodinné vztahy, závislosti a domácí nepohoda způsobená zanedbaností domácnosti. Tyto okruhy problémů se stávají východiskem pro další fáze, především pro identifikování cílových problémů. Sociální pracovnice se snažila v průběhu vyjadřování problémů jednotlivých členů rodiny zaznamenávat nejenom obsah toho, co jí sdělovali, ale rovněž si zaznamenávala dimenze, v jejichž fungování zaznamenala v průběhu komunikace nerovnováhy. Zaznamenala si, že rodina má problémy v dimenzi komunikace, konfliktů a řešení problémů. Sociální pracovnice na konec této fáze seznámila rodinu také s výsledky svého pozorování a požádala je, jestli by se k tomu mohli vyjádřit. Zpětná vazba od klientů umožňuje revizi pohledu sociální pracovnice, stejně jako pomůže hlubšímu porozumění obtížím v rodinném fungování jak sociální pracovníci, tak i jednotlivým členům rodiny.

Volba cílových problémů a jejich utřídění

Sociální pracovníci se mohou cítit dezorientováni v situaci, kdy každý ze členů vyjmenuje řadu problémů, které mají pro různé členy rodiny rozdílně pocítovanou závažnost. Pro ujasnění si důležitosti pocítovaných problémů je dobré, aby sociální pracovník zjistil od členů rodiny, v čem by si přáli změnu. Sociální pracovník by měl vytvořit prostor pro to, aby každý ze členů mohl svým způsobem vyjádřit, jakou změnu by si v rodině představoval. V této fázi vstupuje do vyjádření členů rodiny pouze v případě, pokud si potřebuje něco objasnit či pokud by došlo k vzájemnému napadání jednotlivých členů rodiny. Sociální pracovník tedy vytváří prostor pro vyjádření změny jednotlivých členů. Dá se očekávat, že se v této fázi vynoří velké množství informací, které mohou mít rozpornou povahu. Sociální pracovníci se v této fázi zaměřují

na povzbuzování členů rodiny v tom, aby diskutovali o tom, jak se jednotlivé problémy v rodině projevují, které oblasti rodinného života narušují a jakým způsobem. To jim umožňuje lépe odhalovat, jakým způsobem konkrétní problémy působí a nakolik jsou závažné z hlediska zajištění rodinného fungování. V rámci utřídění cílových problémů by měl sociální pracovník dbát na to, aby tyto problémy nebyly formulovány pouze některým členem rodiny. Cílové problémy by měly být vyjádřením představy všech členů rodiny a měly by být jimi také potvrzeny. Nesouhlas některých členů rodiny s řešením navrhovaných problémů bude mít pravděpodobně za následek, že nebudou ochotni se podílet svým dílem práce na změnách, které je zapotřebí učinit.

Praktická aplikace:

V rodině paní Olgy se jednotliví členové dohodli, že jejich cílem je zajistit, aby byl v rodině větší klid a pohoda. Při podrobnějším prozkoumání situace sociální pracovnice zjistila, že větší klid a pohoda znamenají, že si členové rodiny nepřejí, aby jedinou formou komunikace byly hádky a konflikty. Zajištění rodinné pohody pro ně rovněž znamenalo, že budou usilovat o větší pořádek a pokusí se spolu strávit více času. Sociální pracovnice v této fázi především podporovala jednotlivé členy v tom, aby vyjasňovali, co pro ně znamená změna, které chtějí dosáhnout. Hodně používala objasňujících otázek, parafrázování a sumarizace. Zásadně se vyhýbala vlastnímu hodnocení jejich výběru cílových problémů. V rámci této fáze bylo opět zapotřebí oživit si pravidla, za jakých budou rodinné diskuse realizovány. Ukázalo se, že na rozdíl od prvních debat, které rodina vedla, se jejich rozhovory staly více kultivovanými a ze společných rodinných rad se pomalu začaly vytrácet prvky komunikace, které působily řadu problémů, jako je např. obviňování a nenaslouchání.

V rámci této fáze může sociální pracovník reflexivně zvažovat tyto otázky:

- Prozkoumala jsem dostatečně kontextuální faktory související s cílovým problémem?
- Vytvořila jsem dostatečný prostor pro to, aby mohli členové rodiny vyjádřit své priority?

Analýza cílových problémů

Cílem této fáze je získat taková data a informace o cílových problémech, které nám umožňují udělat akční plán. V rámci úkolově orientované práce s klientem je analýza často součástí předchozí situace, kdy sociální pracovník podporuje rodinu ve zvažování jejích cílových problémů. To mu umožňuje reflexivně zvažovat a analyzovat jak problémy, tak zdroje rodiny, které se mohou stát východiskem pro akční plán. V rámci analýzy se sociální pracovník více zaměřuje na pozorování interakcí, které probíhají mezi členy rodiny v rámci strukturované komunikace nebo při řešení problému. Při analýze problémů se může situace komplikovat také tím, že konkrétní problémy, které rodina definuje, mohou zastupovat mnohem širší kontextuální problémy. Příkladem mohou být například neshody mezi rodiči ohledně toho, kdy se bude šestnáctiletá dcera vracet domů z diskotéky. Otec chtěl, aby se dcera vracela domů do 10. hodiny, zatímco matka tolerovala návrat dcery o půlnoci. Analýzou problému sociální pracovník zjistil, že problémem nejsou hádky ohledně času návratu dcery domů, ale jedná se o alianci matky s dcerou vůči otci. Pokud by se sociální pracovník zaměřil pouze na řešení hádek vztahujících se k času návratu, jednalo by se o povrchní řešení problémů. Nerozkrytí hlavního problému by znamenalo, že alianční spojení dříve či později bude generovat další problém.

Praktická aplikace:

V rodině paní Olgy byly jejími členy v předchozích fázích vydefinovány požadované změny týkající se požadavku zajistit, aby byl v rodině větší klid a pohoda. Všichni byli již unaveni neustálými hádkami, nepořádkem, který panoval jak v domácnosti, tak v mezilidských vztazích. To způsobovalo také to, že členové mezi sebou neuměli komunikovat, a tedy ani netrávili společně čas. Při podrobnější analýze sociální pracovnice zaznamenala, že v rodině existují skryté konflikty, u kterých usilovala o jejich odkrytí. Postupnou prací zjistila, že otec se cítí být pod velkým tlakem rodinou své manželky, kterou není přijímán. Má pocit, že jej nikdo nebere vážně. Tato situace byla ještě posilována jeho nezaměstnaností a problémy s alkoholem. Při pozorování vzájemné komunikace si sociální pracovnice všimla, že způsob komunikace ustálený mezi

rodiči, který je založený na obviňování a nenaslouchání, je velkou překážkou v řešení problémů. S ohledem na to, že při potřebě řešit problémy se uchýlil otec k obvyklému způsobu komunikace, matka dále netrvala na dořešení problému. To bylo také příčinou toho, že v rodině vznikla řada dluhů, neboť rodiče si nebyli schopni vykomunikovat, kdo má zodpovědnost za zaplacení jakých účtů. Sociální pracovnice se v této fázi snažila členům rodiny vysvětlit, jak nerovnováhy v jednotlivých dimenzích ovlivnily vznik jejich obtížné životní situace.

Sociální pracovnice může reflexivně zvažovat např. tyto otázky:

- Identifikovala jsem všechny manifestované problémy?
- Jsem schopna rozpoznat, zda jsou deklarované problémy skutečnými problémy, či zastupují širší kontextuální rámec problémů?

Volba cíle intervence

Cíle jsou vždy východiskem pro intervenci. Při formulaci problému má být vždy vydefinováno, k jaké nápravě má dojít. Je dobré, aby formulace neobsahovala maximalistické pojetí cíle, neboť je riziko, že jich nebude dosaženo, což může negativně ovlivnit motivaci členů rodiny pokračovat v jejich naplnění. Stanovení cíle je lepší než formulace problému. V tomto případě se vychází spíše z perspektivy silných stránek rodiny Saleebey (2013), v rámci níž je pomoc realizována v kontextu cíle než v kontextu problému.

Praktická aplikace:

Na základě analýzy, se kterou seznámila sociální pracovnice členy rodiny paní Olgy, a s ohledem na pocíťované problémy těchto členů se rodina rozhodla, že jejich cílem bude: 1) udržovat ve společných prostorech pořádek, 2) budou se pravidelně jednou za týden setkávat, aby se bavili, co je zapotřebí v rodině řešit (a tím budou také eliminovat vliv rodiny paní Olgy na jejich fungování), 3) podpora otci ve zvládnání jeho závislosti na alkoholu.

Zde je možné si klást následující otázky pro reflexi:

- Jsou stanovené cíle realistické?
- Rozumí všichni členové rodiny cílům a jak se vztahují k požadované změně?
- Je rodina schopna určit, kdy dosáhla cíle?

V této fázi se končí posouzení životní situace klientky a její rodiny. V rámci úkolově orientovaného přístupu by práce postupovala dále směrem k plánování a provádění úkolů a jejich hodnocení.

Závěr

Na příkladu úkolově orientovaného přístupu jsem se pokusila ukázat, jak je možné využít jeden z nejvyužívanějších přístupů v sociální práci při řešení problémů klientů, v tomto případě problémů týkajících se sociálního fungování ohrožených rodin. Konkrétní aplikaci jsem provedla na základě dimenzí rodinného fungování, které v sobě zahrnuje řadu teoretických konceptů a umožňuje řešit velkou rozmanitost problémů, se kterými přicházejí klienti za sociálními pracovníky. V textu jsem se snažila poukázat na specifickou využití tohoto přístupu při práci s rodinou, která klade na sociálního pracovníka daleko větší zátěž, než je tomu při práci s jedincem. Tato náročnost vyžaduje, aby sociální pracovník v daleko větší míře využíval svých reflexivních schopností, neboť bez reflexivního zvažování by nebyl schopen zorientovat se ve spletnosti rodinných systémů, což představuje významné riziko pro uskutečnění co nejpřesnějšího posouzení a volby intervence. Právě využívání reflexí uváděných v rámci posloupnosti procesu posouzení se ukázalo, že problémy definované rodinou klientky se ukázaly jako důsledky nefungujících dimenzí rodinného fungování, než by byly samotnými zdroji řešení. Reflexe se tak stávají metodou, díky níž může sociální pracovník být dobrým praktikem, který může využít úkolově orientovaný přístup pro odhalení a řešení skutečných problémů klientů a pomoci jim uskutečnit změny, které zmírní jejich obtíže a učiní jejich život snesitelnějším.

KAPITOLA 13

VELITELSKÉ STANOVIŠTĚ

PAVEL NAVRÁTIL

Úvod

Teorie sociálních systémů pomohla sociální práci k emancipaci vlastního oborového hlediska, neboť jí umožnila rozpoznat význam sociální kategorie jako svébytné dimenze, která ovlivňuje životy lidí. Především díky teorii sociálních systémů se v sociální práci etabloval koncept *člověka-v-prostředí*, který jí pomohl zřetelně odlišit její specifický přístup k pomáhající aktivitě od jejích jiných forem (např. psychoterapie a psychiatrie). Teorie systémů tak vstoupila do zásadní diskuse o povaze sociální práce.

Levická (2001) popisuje, jak v 60. a 70. letech dvacátého století vrcholila odborná diskuse, jejímž předmětem byly otázky vědeckosti sociální práce. Stály tu proti sobě dva tábory, z nichž jeden obhajoval právo sociální práce na vlastní vědní obor, zatímco druhý ji definoval jako aplikovanou disciplínu. Plodem této široké diskuse bylo rozpracování mnoha teoretických modelů sociální práce, mezi nimiž v následujícím desetiletí získala výsadní postavení právě systémová perspektiva. Levická (2001: 5) píše: „*Dominantní postavení si v teoretické rovině na rozhraní 70. a 80. let vybuodovala systémová teorie sociální práce.*“

Aplikace systémové teorie v sociální práci vycházejí z obecné teorie systémů, kterou formuloval Ludwig von Bertalanffy (1968). Původně biologická teorie předpokládá, že všechny organismy jsou systémy, které se skládají ze subsystémů a současně jsou součástí supersystémů. Terminologie teorie systémů je poměrně známá, poněvadž se podobně, jako tomu bylo u psychoanalýzy, stala obecně sdílenou. Připomeňme, že do ní patří především koncepty jako systém, hranice, uzavřený a otevřený systém, vstupy a výstupy, zpětná vazba, entropie, homeostaze, diferenciacie a mnoho dalších.

Payne (2005) ukázal, že v sociální práci se uplatnily dvě formy aplikace systémové teorie. První je obecná teorie systémů a druhá je známá jako ekologická teorie systémů. Mezi nejvlivnější varianty aplikace obecné teorie systémů v sociální práci patří práce Hearn (1979), Goldsteina (1973) a Pincuse a Minahanové (1973), ekologickou variantu teorie systémů pak v sociální práci pomohly objevit práce Maxe Siporina (1975) a Germainové (1979) a Gittermana (1980). V současné době vliv systémové teorie na kultivaci teoretického myšlení v sociální práci spíše klesá, ale v některých formách sociální práce má stále své pevné místo (např. v rodinné terapii viz Úlehla 1999). Historicky vzato systémová teorie nedokázala splnit své přísliby. Chris Payne (1994) vysvětluje, že základní vizi, kterou uvedení systémové teorie do sociální práce doprovázelo, byla touha po teoretické i metodické unifikaci oboru. Jakkoliv se dnes tato představa v sociálně založeném oboru může jevit jako problematická, Payne konstatuje, že systémová teorie nakonec nedokázala poskytnout teoretickou bázi pro sjednocení profese. Přesto se domnívám, že může být smysluplné vrátit se ke klasikům systémového myšlení a jejich teoretický i metodický přínos využít jako hypotézu o životní situaci klienta, kterou může sociální pracovník ověřit v procesu posouzení.

Ještě než se obrátím k práci Pincuse a Minahanové, rád bych uvedl, že ekologický přístup zde neprezentuji. Zatímco rozpracování systémové teorie v díle Pincuse a Minahanové považuji za výhodné jako východisko případové práce, ekologická varianta nabízí především kritiku strukturálně založených nerovností. Tímto rysem má ekologický model sociální práce blíže ke strukturální hypotéze, kterou v poslední části této práce prezentuji na antiopresivním přístupu Neila Thompsona (1997).

Zaměření posouzení

Systémový model vytváří zajímavý rámec pro rozvážení základních parametrů životní situace a povzbuzuje sociálního pracovníka, aby uvažoval v různých kontextech situace. Pozornost soustředí především na otázky:

1. Jaké životní úkoly klient nezvládá?
2. Jsou klientem prezentované problémy zasazeny do interakce klienta a jeho prostředí?

3. Které podpůrné systémy má klient k dispozici, které ne?
4. Kdo náleží do klientského systému?
5. Hledá klient pomoc, chce spolupracovat a očekává opravdu moji aktivitu?
6. Kdo náleží do cílového systému, jak a proč?
7. Kdo náleží do systému činitele změny?
8. Kdo náleží do akčního systému?
9. Které přímé aktivity musí vykonat sociální pracovník?

Zaměření intervence

Teorie systémů pomohla v sociální práci objasnit řadu charakteristik interakce člověka a jeho prostředí, na něž položila důraz. Platí to rovněž pro práci Allena Pincuse a Anne Minahanové (1973), kteří vytvořili patrně nejznámější systémovou perspektivu využívanou v sociální práci. K jejich terminologii náleží pojmy *problém*, *klient* a *případ*, které v přehledu jejich přístupu respektují. Je to otázka historické přesnosti, ale i obsahové logiky teorie, která tyto termíny nepovažuje za problematické.

Pincus a Minahanová předpokládají, že problémy jsou lokalizovány do sféry interakcí mezi osobou a jejím prostředím. Díky tomuto předpokladu není a priori patologizován klient, ale ani jeho prostředí. Cílem intervence má být pomoc klientům při zvládnání jejich *životních úkolů*, což jsou aktivity či činnosti, které lidé chtějí vykonávat. Intervence se může uskutečňovat jak v úrovni ryze osobních trampot, tak i ve veřejné sféře. Payne (2005: 142) sumarizuje hlavní typy úkolů sociálního pracovníka, který postupuje v souladu se systémovou teorií:

- pomáhat lidem používat a zlepšovat vlastní schopnosti k řešení problémů (např. pomoc při osvojení rodičovských dovedností);
- navazování nových vazeb mezi lidmi a jejich podpůrnými systémy (např. doprovod postiženého člověka po úrazu do místního sociálního centra, aby navázal nové kontakty);
- zprostředkování nebo úprava interakcí mezi lidmi a podpůrnými systémy (například pomoc uchazeči o sociální dávku s prezentací jeho žádosti, aby měl větší šanci uspět);
- zlepšování interakce mezi lidmi uvnitř systémů zdrojů (v rodině, organizaci);

- pomoc při vytváření a změně sociálně-politických opatření;
- poskytování praktické pomoci;
- zprostředkování sociální kontroly.

Jedním z klíčových konceptů, který rozpracovali Pincus a Minahanová (1973), je model podpůrných systémů, které poskytují člověku významné zdroje, aby mohl vést spokojený život.

Podpůrné systémy

Základním předpokladem teorie Allena Pincuse a Anne Minahanové (1973) je systémová představa, že lidé jsou závislí na svém bezprostředním sociálním prostředí. Sociální problémy pak podle nich vznikají především v interakci mezi osobou a tzv. *podpůrnými systémy*, které lidé potřebují pro svůj spokojený život. Pokud lidé čelí nějakému problému, případně když se mu snaží předejít, obrací se v první řadě opět na tyto systémy. Tři typy podpůrných systémů jsou:

1. *Neformální/přirozené systémy*: Ty zahrnují rodinu, přátele, sousedy, spolupracovníky a další. Poskytují emoční podporu, rady, informace a praktickou pomoc (např. hlídání dětí, drobné výpůjčky).
2. *Formální členské systémy*: Patří mezi ně například odbory, rekreační kluby, podpůrné skupiny, sdružení rodičů a učitelů, družstevní společenství a sdružení nájemníků, které poskytují specializovanější pomoc, než poskytují neformální systémy.
3. *Veřejné/společenské systémy*: Patří k nim například zdravotní systémy, státem garantované sociální služby, soudnictví, vzdělávací systémy.

Autoři perspektivy také identifikují možné důvody, které mohou způsobit, že lidé nejsou schopni podpůrné systémy využít. První bariérou v možnosti využít podpůrné systémy může být jejich *neexistence*. Například člověk, který by potřeboval pomoci s denními nákupy, nemá nikoho, kdo by mu mohl s takovou službou pomoci. Tato situace může být v jazyce teorie popsána jako absence neformálního systému. Druhou bariérou ve využití systémů může být *neznalost* příslušného systému, nebo prostě nechuť systém využít. Osoba, která by potřebovala

získat informaci, zda jí může majitel domu rozvázat nájemní smlouvu, se nemá kam obrátit, protože právní informace se poskytují pouze na komerční bázi a ona nemá dostatek finančních prostředků. V jiném případě se osoba trpící depresemi neobráti na pomoc specializované poradny, protože se bojí, že by ji v poradně „měli za blázna“. Třetím případem bariéry je situace, kdy *pravidla systémů sama vyvolávají problémy*. Příkladem je štedrý sociální systém, který způsobuje závislost a neochotu klienta postavit se na vlastní nohy. Poslední bariéra, která může být příčinou nevyužití systémů, spočívá v *konfliktech mezi systémy*. Příkladem může být rodinné pravidlo, které brání osobě využít určité sociální služby, protože „*to se u nás prostě nedělá*“. Prvním úkolem sociálního pracovníka, který bezprostředně souvisí s procesem posouzení, je tedy rozpoznat, zda se v daném případě jedná o některou z bariér, která klientovi znemožňuje jeho spokojené fungování.

Mapa interakčních systémů

Pincus a Minahanová (1973: 58–63) se domnívají, že pro sociálního pracovníka může být užitečné, pokud bude mít k dispozici *mapu*, která mu pomůže uspořádat jeho myšlenky o možnostech intervence. V této mapě není brán do úvahy jen klient a sociální pracovník, nýbrž také jeho zaměstnavatel a další lidé a instituce, které se mohou na řešení situace podílet. Pincus a Minahanová proto definovali *čtyři interakční systémy*, které zobrazují aktivity pracovníka v každé situaci. Každý systém reprezentuje jinou skupinu osob, ačkoliv v průběhu intervence mezi nimi může docházet k přesunům. Mapa slouží mimo jiné i k reflexi těchto změn (obrázek 53).

Systém činitele změny zahrnuje především sociálního pracovníka, který je primárně odpovědný za práci na případu. Sociální pracovník je proto hlavním činitelem změny. Současně je možné, že tento prostor „neobývá“ sám, ale že v systému činitele změny má spolupracovníky a pomocníky. Zmapování systému činitele změny je výhodné, protože sociální pracovník může zjistit, jaké jsou možné formy spolupráce při realizaci požadovaných cílů. Systém činitele změny tak odkazuje také k zázemí, které vytváří pracovníkovu oporu. Vědomí organizačního zázemí je samozřejmě významné. V případě sociálního pracovníka, který pracuje ve větší organizaci poskytující sociální služby, může systém či-

Obrázek 57: Čtyři interakční systémy (Pincus a Minahanová 1973)

<p>Systém činitele změny</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sociální pracovník • Spolupracovníci v organizaci, v níž pracuje 	<p>Klientský systém</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lidé, kteří hledají pomoc a chtějí spolupracovat se systémem činitele změny <ul style="list-style-type: none"> – <i>Aktuální klienti</i>: souhlasili s přijetím pomoci a spolupracují – <i>Potenciální klienti</i>: lidé, s nimiž se sociální pracovník teprve snaží navázat spolupráci
<p>Cílový systém</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lidé, které se agent změny snaží ovlivnit či změnit <ul style="list-style-type: none"> – Klientský systém a cílový systém mohou, ale nemusí být identické 	<p>Akční systém</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lidé, s nimiž systém činitele změny usiluje o dosažení svých cílů <ul style="list-style-type: none"> – Klientský, cílový a systém činitele změny mohou, ale nemusí být identické

nitele změny obývají se spolupracovníky a kolegy, kteří fungují v týmu. Také může mít k dispozici určitý pomocný personál (administrativní pracovníci, supervizor, manažer aj.). V takovém případě přinese analýza v úrovni agenta změny zjištění, že sociální pracovník není ani sám a že se od něj ani neočekává, že je kvalifikovaný ve všech druzích intervence a pro všechny potřebné činnosti. Sociální pracovník je v takovém případě částí systému. Tento úhel pohledu anticipuje roli sociálního pracovníka jako případového manažera, který je odpovědný za posouzení a koordinaci množství různých intervencí prováděných spektrem různých osob. Příkladem zde může být sociální pracovník ve škole, který může do pomoci svému klientovi (žákovi) zapojit například učitele, ale také další školní personál (Matulayová a Matulayová 2006). V případě soukromého poradce nabízejícího manželské poradenství bude ovšem činitelem změny pouze jediná osoba.

Klientský systém je v systémovém přístupu Pincuse a Minahanové (1973) definován přesněji, než je obvyklé v některých teoriích či modelech sociální práce. V některých rysech se na druhé straně jedná o příbuzné vymezení jako v úkolově orientovaném přístupu. Klientský systém zahrnuje osoby, skupiny, rodiny, komunity i organizace, které splňují několik podmínek. V první řadě mají autenticky hledat pomoc, spolupracovat a souhlasit s poskytnutím služby sociálního pracovníka, dále mají očekávat užitek z kontaktu se sociálním pracovníkem a mají s ním mít sjednaný kontrakt nebo jinou formu pracovní dohody. V případě, že klient nesplňuje některou z uvedených podmínek, je definován jako *potenciální klient*. I když je intervence nařízena či schvá-

lena vnější autoritou, dokud není intervence vyžádána (nebo alespoň schválena) i klientem, jedná se s ním jen jako s potenciálním klientem. Rovněž je třeba uzavřít *pracovní dohodu*, na jejímž základě je patrné, že klient očekává ze spolupráce zisk a případně jaký. Pokud tomu tak není, jedná se opět pouze o potenciální klienty a členy *cílového systému*. Nedobrovolní klienti jsou proto součástí cílového systému. Pokud nechce nedobrovolný klient spolupracovat se sociálním pracovníkem, je respektován. Hodnota sebeurčení se i v tomto extrému považuje za klíčovou.

Cílový systém zahrnuje osoby, u nichž má systém činitele změny podpořit změny v souladu s vyjednaným cílem (Pincus a Minahanová 1973). Sociální pracovník spolu s klientem nejprve dohodnou předběžný cíl a potom zvažují, kteří lidé mají být v důsledku takto navrženého cíle určitým způsobem ovlivněni. Tyto cíle mohou zahrnovat klienta nebo i jiné osoby v klientském systému. Poskytovaná služba, kterou si „obyvatelé“ cílového systému vyžádali, může například spočívat také v pomoci při uskutečnění určitých osobních změn, které se osobám v klientském systému nedaří bez vnější pomoci uskutečnit (např. růst sebevědomí, osvojení si komunikačních dovedností atp.). Kardinální podmínkou je, že s takovými změnami souhlasí, a že tak dosáhnou toho, co od sociálního pracovníka očekávají. Aby bylo dosaženo žádoucího cíle, často musí být uskutečněny určité změny i u lidí, kteří nejsou v klientském systému. Klientský systém tedy není nezbytně jediným systémem, od něhož se očekává změna, a protože problémy mají velmi často interpersonální charakter, je pravděpodobné, že ke změnám dochází v různých systémech, a tedy i u různých osob. Příkladem takové situace je diskriminace klienta v zaměstnání, který vyhledá pomoc v poradně, která se věnuje asistenci diskriminovaným osobám. Klientem je v tomto případě diskriminovaná osoba, zatímco cílový systém zahrnuje zaměstnavatele. Pincus a Minahanová popisují, že cílový systém může reagovat na snahu o změny různými způsoby. Někteří lidé mohou snahu o změnu vítat, což je může učinit součástí klientského systému, jiní se mohou pokusům o změnu bránit, nebo mohou chtít zůstat mimo řešenou situaci. Činnost sociálního pracovníka pak často spočívá v motivování cílového systému pro spolupráci při dosažení žádoucího cíle. V některých případech může být účelné, či dokonce nezbytné, aby sociální pracovník zorganizoval nátlakové akce.

Akční systém je posledním systémem popisovaného interakčního modelu. Tento systém zahrnuje osoby, které vedle sociálního pracovníka napomáhají při dosažení cíle. Mohou to být například rodiče, přátelé, učitelé, zdravotníci, členové podpůrné skupiny apod. I oni v určité míře přispívají k celkové snaze o změnu a sociální pracovník by měl jejich spolupráci reflektovat a v některých případech také ovlivňovat. Podobně jako v případě systému činitele změny, i zde může sociální pracovník nalézt partnery, kteří odlehčují pocit, že sociální pracovník musí veškerou práci provést sám. Rozdíl mezi akčním systémem a systémem činitele změny je ovšem zřetelný. Systém činitele změny zahrnuje sociálního pracovníka a jeho pracoviště, akční systém zahrnuje pomocníky, kteří se velmi často rekrutují z neformálního prostředí klienta. Jakmile se sociální pracovník a klient dohodnou na cílech spolupráce, je hlavním úkolem sociálního pracovníka vytvořit akční systém a udržovat jej, dokud není cíle dosaženo. Systémový model obhajuje myšlenku, že sociální pracovník nemá vykonávat všechny úkoly osobně. Pincus a Minahanová (1973) jsou přesvědčeni, že hlavním úkolem sociálního pracovníka je, aby provedl posouzení toho, co je třeba vykonat a jakou podporu klient potřebuje. Na základě toho pak vytvoří systém lidí, kteří mohou tuto intervenci poskytnout nejlépe, aniž by nutně musel být přímým poskytovatelem všech služeb sám sociální pracovník. Často je hlavním úkolem sociálního pracovníka právě posouzení a krátká intervence a další podpora je nejlépe poskytována dalšími. Úkolem sociálního pracovníka je udržovat tento systém v činnosti. V důsledku toho je řada aktivit ve prospěch klienta nepřímá. Systémový přístup takto odlehčuje nápor na sociálního pracovníka důrazem, aby nedělal nic, co může někdo jiný v akčním systému udělat lépe.

Podněty k reflexivní úvaze

Systémové pojetí klade podstatný důraz na proces posouzení a navrhuje jednoduché koncepty i nástroje, s jejichž pomocí lze posouzení uskutečnit. Základní hypotézu, kterou tento model formuluje o životní situaci, lze formulovat takto. *Problém není ani v klientovi, ani v prostředí. Jeho povaha je založena jejich vzájemnou interakcí.* I v systémovém modelu Pincuse a Minahanové (1973) lze rozlišit počáteční

posouzení od jeho průběžné realizace, která vede k přehodnocování postupu intervence. Na začátku je účelem posouzení vyhodnotit, zda klient je opravdu klient, pokračuje identifikací problémů a žádoucího cíle až k mapování dostupných podpůrných zdrojů a bariér, které brání v přístupu k nim.

Obrázek 58: Podněty k reflexi v systémové teorii

Zaměření intervence
Jaké životní úkoly klient nezvládá? Jsou klientem prezentované problémy zasazeny do interakce klienta a jeho prostředí?
Podpůrné systémy
Které podpůrné systémy má klient k dispozici, které ne?
Existují podpůrné systémy, které klient nevyužívá?
Není klientův problém ovlivněn podmínkami, které působí v daném systému?
Není klientův problém ovlivněn konfliktem mezi podpůrnými systémy?
Mapa interakčních systémů
Kdo náleží do klientského systému?
Hledá klient pomoc, chce spolupracovat a očekává opravdu moji aktivitu?
Jaký užitek klient očekává ze spolupráce?
Jedná se o klienta / potenciálního klienta / člena cílového systému?
Nenarušuje spolupráce právo klienta na sebeurčení?
Kdo náleží do cílového systému, jak a proč?
Souhlasí všichni členové cílového systému s očekávanými změnami?
Kdo náleží do systému činitele změny?
Kdo ještě a jakou podporu mi při práci klientem může poskytnout na mém pracovišti?
Kdo náleží do akčního systému?
Jak mohou jednotliví „obyvatelé“ akčního systému podpořit cílovou změnu?
Které přímé aktivity musí vykonat sociální pracovník?

Závěr

Systémový přístup může vzbuzovat dojem, že je určen pro řešení makroproblémů. Není to ovšem pravda, protože systémový model nezakládá intervenci předem daného rozměru či formátu. Systémový model je konstruován především jako východisko k posouzení životní situace, na jejímž základě může sociální pracovník teprve určit, zda je

přiměřená individuální či skupinová práce, nebo zda bude například adekvátnější, když sociální pracovník provede velkou nátlakovou akci s cílem dosáhnout systémové změny. Systémová teorie „nutí“ sociálního pracovníka, aby uvažoval v řadě kategorií a aby se jednoduše „neoddal“ jednoduchému pohledu na povahu problému. Systémová perspektiva povzbuzuje sociálního pracovníka, aby spolu s klientem zvažovali různé intervenční cíle, které nejlépe povedou ke zvládnutí jeho životních úkolů. V tomto ohledu podporuje princip sebeurčení a posílení klienta.

Systémový model Pincuse a Minahanové (1973) vychází z předpokladu existence podpůrných systémů, které člověk potřebuje ke spokojenému životu. Systémový přístup umožňuje sociálnímu pracovníkovi, aby jednoduše a přitom účelně udržoval přehled o jednotlivých systémech a mohl zkoumat, jak ovlivňují životní situaci klienta. Systémové posouzení umožňuje zhodnotit bariéry, které klientovi znesnadňují přístup k potřebným zdrojům. Posouzení bariér v přístupu k podpůrným systémům poskytuje užitečný nástroj pro stanovení cílů intervence a chrání sociálního pracovníka před uvíznutím na jediné stránce situace. Systémová perspektiva předpokládá určitou dynamiku vztahů a interakcí, a proto klade důraz na kontinuální posouzení.

Pincus a Minahanová (1973) formulovali systémovou alegorii interakčních systémů, které dobře zachycují role jednotlivých osob (případně skupin) v pomáhajícím procesu (systém činitele změny, akční systém, cílový systém a klientský systém). Díky systémové mapě může sociální pracovník snadno reflektovat aktuální členství osob v jednotlivých systémech a mapa mu napomáhá průběžně vyhodnocovat účel různých kontaktů, aktivit a vztahů, které se v dané situaci odehrávají. Podstaným přínosem mapy interakčních systémů je zjištění, že osoba, která požádala o pomoc (klientský systém), nemusí být nutně cílem intervence (cílový systém). Přestože všechny interakční systémy jsou součástí intervence, zvláštní pozornost věnuje Pincus a Minahanová akčnímu systému.

Po provedení posouzení má sociální pracovník usilovat o vytvoření akčního systému, který se stane přirozeným systémem usilujícím společně se sociálním pracovníkem o dosažení dojednaných cílů. Formulace akčního systému v systémové teorii přispívá k lepší dělbě práce při řešení problémové situace. Definice akčního systému umožňuje vidět, jak mohou jednotlivci nejlépe přispět, aby se podíleli na celko-

vém úspěchu společného úsilí o dosažení potřebné změny. Systémové hledisko tak vede k širšímu náhledu na celou situaci a zvláště dobře umožňuje sociálnímu pracovníkovi mobilizovat potřebné lidi a zdroje. Požadavek tvorby akčního systému klade nárok na sociálního pracovníka, aby dokázal vytvářet sociální sítě a aby si dokázal během celé intervence uchovat širší náhled. Mapa interakčních systémů napomáhá začlenit všechny aktivity lidí v sociální síti akčního plánu (plánu intervence).

V procesu systémově orientovaného posouzení se tak vytváří dobrý předpoklad pro tvorbu promyšleného plánu intervence (Smutek 2006). Systémová teorie poskytuje perspektivu, která jasně vymezuje roli sociálního pracovníka, pomáhá určit, co je třeba vykonat, v jakém pořadí a případně kým mají být úkoly realizovány. Oceňuji, že proces posouzení v systémové teorii chrání sociálního pracovníka, aby nepodlehł pocitu, že musí sám realizovat všechny kroky osobně, a přispívá tak k rozumnému nakládání se zdroji zúčastněných osob i pracovníka. Dělbá práce přiměřeně omezuje odpovědnost i v případech, kdy se případ nevyvíjí dobře. Systémové hledisko podněcuje k úvaze, zda dobře funguje akční systém a navozuje systematické uvažování o možných příčinách nezdaru, které není zatíženo předpokladem viny sociálního pracovníka.

To, co se z jedné strany zdá být výhodou (široký pohled na situaci), se z druhé strany jeví jako hlavní nevýhoda systémového pohledu. Systémová teorie je příliš obecná a neumožňuje hloubkový vhled do životní situace klienta. Proto se především jeví, že systémová mapa je sama o sobě nedostatečná, a proto vyžaduje využití i dalších teorií. Systémová teorie se představuje jako nehodnotící, ale ve skutečnosti umožňuje, aby sociální pracovníci v průběhu posouzení nekontrolovaně uplatňovali různé hodnoty a případně také stereotypy a předsudky.

C) TEORIE REFORMNÍ HYPOTÉZY

V následující části textu uvádím příklad modelu sociální práce, který je svojí povahou určený k řešení sociální situace sociálně vyloučených, což je jedno z hlavních témat sociální práce, která se orientuje na makro úroveň. Klíčovou pojmovou kategorií antiopresivní teorie je téma zmocnění a emancipace.

KAPITOLA 14

OPRAVÁŘI SPOLEČENSKÉHO ŘÁDU

PAVEL NAVRÁTIL

Úvod

Sociální práce má řadu konceptů, které lze k práci se znevýhodněnými a sociálně vyloučenými skupinami vcelku neproblematicky vztáhnout. Jedním z nich je koncept *zmocnění* či *zmocňování* (empowerment). Obsahem konceptu *zmocnění*⁴³ je posilování schopnosti jednotlivce,

⁴³ Téma *zmocnění* se v evropské sociální práci začalo prosazovat zejména od začátku devadesátých let (např. Adams 1991, 1992; Coulshed 1991). Ačkoliv se pak termín *zmocnění* rozšířil do slovníku praktiků, manažerů, politiků i teoretiků často i protichůdných směrů, je zřetelně spjat s antiopresivním myšlením. Přesto nelze jednoduše konstatovat, že na koncept *zmocnění* navazuje jen jeden specifický model sociální práce a v současné době se koncept *zmocnění* aplikuje v širokém spektru metod sociální práce (v případové sociální práci, v terapeutických aktivitách, v komunitních i environmentálních modelech).

Při porozumění konceptu *zmocnění* může být ku prospěchu, když si uvedeme předchůdce tohoto druhu myšlení a praxe. Lze za ně považovat všechny druhy vzájemné pomoci, svépomoc a v současnosti pak hnutí osvobození, sociální aktivismus, anti-rasistická hnutí, hnutí odmítající nerovnosti (na základě pohlaví, věku, zdravotního postižení, sexuální orientace, náboženského vyznání atp.). Mezi koncepty, které se často v souvislosti s konceptem *zmocnění* objevují, patří: demokratizace, nátlakové skupiny, zastupování, valorizace sociální role (normalizace), zvyšování vědomí, radikální sociální práce, uživatelsky orientovaná sociální práce, konstruktivistická sociální práce, antiopresivní model sociální práce, komunitní sociální práce, ekologické modely sociální práce (Adams 1996).

Pokusme si odpovědět na otázku: „Co tedy termín *zmocnění* v kontextu sociální práce znamená?“ Rees (1991: 66) uvádí, že „*Proces zmocnění má dva cíle: (1) dosáhnout spravedlivější distribuce zdrojů a nastolení nevykořisťovatelských vztahů mezi lidmi a (2) umožnit lidem dosáhnout moci prostřednictvím zvýšené sebeúcty, důvěry, znalostí a dovedností*“. Podle Simona (1990) je cílem *zmocňování* posílit schopnost jednotlivce zlepšovat své životní podmínky, aby dosáhl vyšší míry sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci, kteří pracují s jednotlivcem či skupinou, včleňují koncept *zmocnění* do podstaty své praxe a hodnotové orientace. Robert Adams (1996: 5) definuje *zmocnění*

skupiny či komunity kontrolovat různé (pokud možno všechny) aspekty své životní situace. Vedle této stránky se v souvislosti se zmocněním hovoří o potřebě spravedlivé (spravedlivější) distribuce zdrojů a rovných vztahů mezi lidmi. Zmocňující sociální práce je chápána jako posilování jednotlivců, skupin a komunit, aby byli více schopni kontrolovat svoji životní situaci cestou svépomoci a vlastních aktivit.

Antiopresivní přístupy vychází z představy sociální práce jako politické aktivity, která svoji roli uplatňuje ve sféře mocenských vztahů dotýkajících se života různých menšinových skupin i jednotlivců. Z hlediska její optiky je klíčové téma moci, která může být zneužita. Antiopresivní přístupy se začaly objevovat od konce osmdesátých let a etablovaly se v průběhu let devadesátých. Soustředí se na téma nerovného společenského postavení některých společenských skupin. Bývají souhrnně označovány jako antidiskriminující a antiopresivní (Thompson 1997). Nárůst zájmu o tyto modely sociální práce souvisel s potřebou multietnických společností v Evropě a Americe čelit výbušným sociálním problémům, které se týkaly problémového vztahu většinové společnosti a převážně etnických menšin. Jednalo se například o konflikty vyvolané kolem pobytu běženců v Německu, vzrůstající kriminalitu a nepokoje mezi černošským obyvatelstvem ve Velké Británii a ve Spojených státech amerických. Problematika vztahů mezi různými etnickými a kulturními skupinami se samozřejmě neomezovala jen na zmíněné země, a je realitou současného světa (nikoliv jen České republiky), že interetnické a interkulturní vztahy patří i nadále k tématům, která nadále vyžadují pozornost nejen sociálních pracovníků, ale mnoha dalších institucí společnosti.

Antiopresivní myšlení navazuje na tradici radikálního myšlení v sociální práci a definuje cíl intervencí sociálních pracovníků jako změnu situace statusově a kulturně znevýhodněných a sociálně vyloučených menšin. Výchozím pojmem antiopresivních přístupů je koncept *oprese*. Tímto termínem označují autoři antiopresivního myšlení strukturální znevýhodnění určitých společenských skupin. Těm jsou podle nich v moderní, což zde znamená především „kapitalistické“, společnosti systematicky, se železnou pravidelností upírána některá

jako: „[...] prostředky, kterými se jednotlivci, skupiny a komunity stávají schopni převzít kontrolu nad vlastní životní situací a dosahují vlastní cíle tím, že pracují na pomoci sobě i druhým, aby maximalizovali kvalitu svých životů.“

práva a možnosti, které jsou běžně dostupné většinové části společnosti nebo její elitě. Různé koncepce antiopresivního myšlení se například liší v tom, zda strukturální znevýhodnění považují za výsledek záměrné manipulace ze strany elit, nebo „pouze“ za nezamýšlený efekt fungování společenských institucí. V důsledku toho se pak různí také navrhovaná řešení. Společná je jim ale snaha tomuto typu znevýhodnění čelit, „... *redukovat individuální a institucionální diskriminaci založenou na rase, pohlaví, postižení, sociální třídě a sexuální orientaci...*“ (Thomas a Pierson 1995: 16), „...*skoncovat s opresivními hierarchickými vztahy a nahradit je vztahy rovnoprávnými, které usnadňují sebe-realizaci jedinců a skupin...*“ (Dominelli 1997: 247). Neil Thompson (1997: 238), jehož příspěvkem k rozvoji antiopresivní teorie se budu dále zabývat podrobněji, za základní charakteristiku antiopresivního myšlení považuje „... *schopnost a ochotu chápat diskriminaci a opresi jako ústřední charakteristiku situací, se kterými přichází sociální pracovník do styku*“.

Antiopresivní přístupy se obecně zabývají různými formami útlatku žen, příslušníků různých ras, tříd a etnik, náboženských skupin a dalších sociálních a kulturních skupin. Jejich situaci nahlíží v komplexu vztahů, které musí být nahlíženy z jednoho, diskriminaci odhalujícího a odmítajícího zorného úhlu. Různé formy sociálního útlatku převádí na společný jmenovatel a tak se například pokouší aplikovat Marxovy teze o privátním vlastnictví výrobních prostředků jako zdroji sociálního a společenského útlatku také na rasovou, etnickou i jinou problematiku. Takto vyhrocený přístup se ovšem ukazuje sice jako teoreticky důsledný, ovšem také jako málo praktický. Jedním z autorů, který se věnuje rozpracovávání antiopresivního modelu sociální práce, je Neil Thompson (1997), který za základní východisko antiopresivního přístupu považuje schopnost vnímat diskriminaci a opresi jako základní charakteristiku každé životní situace, s níž se klienti potýkají. Antiopresivní přístup definuje:

Jedná se o přístup v sociální práci, který usiluje o omezení, podkopání nebo odstranění diskriminace a útlatku, zvláště kritikou sexismu, rasismu, diskriminace starých a postižených osob a dalších forem diskriminace a oprese, s nimiž se lze setkat v sociální práci. Sociální pracovníci zaujímají mocenské a vlivné pozice, takže je zde prostor pro diskriminaci a útlatk, ať už se jedná o záměr, nebo zvyk. Anti-

diskriminační praxe je pokusem o vymýcení diskriminace a oprese z naší vlastní praxe a pak o její zpochybnění v praxi druhých a v institucionálních strukturách, ve kterých působíme. V tomto ohledu je to forma emancipační praxe (Thompson 1997: 33).

Thompson dále charakterizuje antiopresivní sociální práci řadou dalších znaků, které jsou z hlediska posouzení životní situace klienta velmi zásadní. Ačkoliv se totiž objevují kritické hlasy, které antiopresivní teorii vyčítají, že v oblasti intervence nepřináší mnoho nového, její síla je právě v percepci životní situace a ve schopnosti vnímat věci „jinak“ než dosud.

Zaměření posouzení

Ústředním tématem posouzení vycházejícího z antiopresivní perspektivy je téma moci, respektive její zneužití vůči klientovi nebo klientské skupině. Mezi ústřední otázky patří:

1. Je životní situace klienta poznamenána nějakou formou znevýhodnění?
2. Jaké formy diskriminace klient zažívá?
3. Jak diskriminaci podporuje ideologie?
4. Nepodporuji diskriminaci klienta jako sociální pracovník?

Diskriminace jako základní rys klientovy situace

Podle představitelů AOP je vysloveně nebezpečné, pokud si sociální pracovník neuvědomuje diskriminaci či opresi, které je klient vystaven. Antiopresivní přístup si klade za cíl upozorňovat zejména na opresi, která vzniká mezi různými kategoriemi lidí, např. oprese mužů vůči ženám (gender), jedné kultury vůči druhé (etnocentrismus), mezi generacemi (ageismus), zdravých lidí vůči zdravotně postiženým. Jádrem každé dobré praxe tak má být podle něj antiopresivní vědomí:

Stručně řečeno, sociální práce, která nebere do úvahy oprese a diskriminaci, nemůže být vnímána jako dobrá praxe, bez ohledu na to,

jak vysoké mohou být její standardy v jiných ohledech. Například sociální práce s postiženou osobou, která nedokáže rozpoznat její znevýhodněné postavení ve společnosti, zvyšuje riziko, že klientovi spíše ublíží, než prospěje (Thompson 1997: 11).

Opresi lze buďto odstranit, anebo ji posílit

Sociální pracovníci mají zajímavou roli na hranicích mezi státem a jeho občany. Tím pádem hrají určitou mediační roli, která je dvoustranná. Na jedné straně obsahuje dimenzi sociální kontroly, na straně druhé péče. Zahrnuje tak potenciální rozměr oprese i zmocnění. Druhý princip antiopresivního myšlení je proto stejně zásadní jako předchozí. Spočívá v nutnosti akceptace teze, že není střední cesty a intervence sociální práce může opresi buď posilovat, anebo odstraňovat. Thompson (1992: 169–70) o tom ve svém textu píše: „*Vědomí sociálně-politického kontextu je nezbytnou podmínkou, aby se předešlo tomu, že se sociální pracovník stane (nebo zůstane) součástí problému.*“ Právě povaha lokalizace sociálního pracovníka mezi stát a jeho občany zesiluje odpovědnost za kvalitu posouzení, které je v tomto ohledu rozhodující. Vědomí této odpovědnosti za roli prostředníka mezi státem a občany přináší také aktualizaci specifického významu sociální práce jako společenského nástroje demokratizace společnosti.

Základní hodnoty antiopresivní praxe

Dalším rysem antiopresivního myšlení je podle Thompsona (1992) uplatňování imperativů: spravedlnosti (justice), rovnosti (equality) a spoluúčasti (participation). Jsou to principy, které Thompson navrhuje uplatňovat ve vztahu ke všem menšinovým skupinám. *Princip spravedlnosti* znamená předpoklad, že s každým bude nakládáno podle práv, že nebudou nikomu ani omezována, či dokonce odpírána. Velký důraz je věnován problematice etnických menšin. Existují rozsáhlé výzkumy, které dokazují, že v řadě zemí dochází k znevýhodňování příslušníků etnických menšin, například v trestní justici. Pokud jde o *rovnost*, Thompson poznamenává, že nemůže být chápána mechanicky. Nakládat s každým stejně totiž neznamená nakládat

s každým rovně. Důraz je kladen na rovné šance, při jejichž zajišťování je nutno brát do úvahy rozdíly ve specifických potřebách lidí. Jednoduchým příkladem mohou být například lidé, kteří mají omezení v pohybovém aparátu. Pokud se s jejich specifickými potřebami nepočítá, jsou znevýhodněni i v prostém přístupu do budov. Podobně je tomu například u Romů, kteří přicházejí do škol bez dobré znalosti českého jazyka. Stejný přístup tedy nerovnosti posiluje, a proto se sociální pracovník má zaměřovat spíše na rovná práva a příležitosti, aby vstupní šance uspět byly přibližně stejné. *Princip spoluúčasti* je důležitý na dvou úrovních. V obecnější rovině je koncept participace důležitou složkou celého antiopresivního přístupu, který předpokládá zapojení klientů do plánování, koordinace, vyhodnocování služeb. Tím se vytváří příležitost pro „zmocňování“ klientů a vytváří se předpoklad pro to, aby poskytované služby skutečně odpovídaly jejich potřebám. V užším slova smyslu je participace velmi důležitou složkou interpersonální komunikace mezi klientem a sociálním pracovníkem. Partnerství zde znamená spoluúčast klienta při posouzení jeho životní situace, volbě cíle intervence i při výběru prostředků společného úsilí.

Zmocňování klientů

Thompson (1997) také upozorňuje, že se v tradiční sociální práci po dlouhou dobu velký důraz kladl na koncept „uschopnění“ (enabling), který byl spojen s konceptem *adaptace a přizpůsobení*. Šlo o to, klienta vybavit potřebnými znalostmi a dovednostmi, které mu měly umožnit lépe žít. Podle Thompsona jde antiopresivní přístup ještě dále a jako o svém čtvrtém principu hovoří o zmocňování (viz také výše). Zatímco koncept uschopnění je individualistický (problém vidí zejména v individuálních nedostacích), zmocnění znamená pomoci lidem, aby získali větší moc (kontrolu, vládu) nad vlastními životy a životními podmínkami. Také proto je tento koncept vhodným konceptem při uchopení tématu oprese a diskriminace. Oprese, diskriminace znamenají zneužití moci; zmocňování je cesta, která má většinou skupinám klientů pomoci odmítnout a překonat taková omezení. Mullaly (1993) vyjádřil svoje pojetí zmocnění takto:

Zmocnění není technika, ale cíl a proces. Hlavní předpoklad, který podpírá zmocnění, je myšlenka, že lidé nejsou objekty, které je možno zneužívat, ovládat a utiskovat. Lidé jsou subjekty s vrozenou důstojností a hodnotou, která by neměla být podmíněna rasou, rodem, třídou nebo jinou základní charakteristikou. Všichni lidé by měli mít ve svých životních situacích a sociálních podmínkách přijatelné příležitosti a možnosti. Zmocnění je cíl a proces překonání oprese (Mullaly 1993: 162–163).

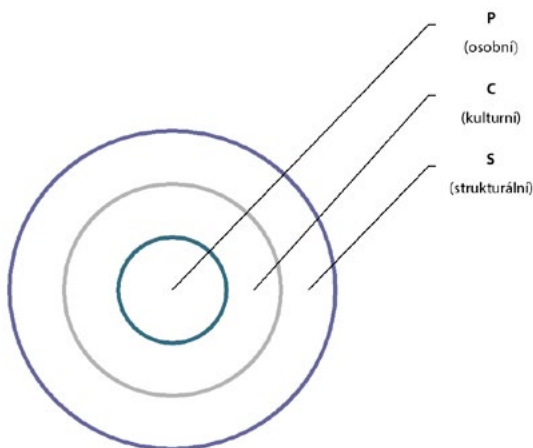
Zmocňování lze podle Thompsona definovat jako prostředek umožňující legitimní užití síly vůči diskriminaci a opresi. Uschopnění je užší koncept, který nebere v úvahu širší sociální kontext života klientů. Zmocnění s tímto konceptem sdílí některé prvky (osobní změna), avšak důraz klade na změnu strukturálních nerovností ve společenském řádu.

Klientova životní situace ve strukturálních podmínkách

V tradiční sociální práci se zdůrazňuje potřeba vnímavosti vůči pocitům klienta. Intervence, při níž by se na emoční stránku klientovy situace ohled nebral, je považována za nežádoucí a nebezpečnou. V případě antiopresivního přístupu se podobný důraz klade na citlivost vůči diskriminaci, opresi. Sociální pracovník musí být schopen brát do úvahy takové faktory jako: rasu, etnicitu, rod, věk, postižení, sexuální orientaci atd. a roli těchto znaků v klientově situaci. Pokud to neudělá, může klienta více poškodit než mu pomoci. Thompson (1997: 20–22) pro posouzení strukturálního rozměru životní situace klienta navrhuje tzv. P-C-S analýzu, která slouží jako jeden z nástrojů pro posouzení životní situace klienta. Je navržena tak, aby umožnila pochopit roli nerovnosti a diskriminace v konkrétní životní situaci klienta. P-C-S analýza navrhuje posoudit životní situaci ve třech úrovních P, C a S. Každý z nich odpovídá jedné významné dimenzi lidského života. Tyto dimenze jsou těsně propojeny a jsou ve vzájemných interakcích. *P-dimenze* (personal/psychological) se týká osobní a psychologické roviny. Je to individuální úroveň, která zahrnuje myšlenky, pocity, postoje a činy jednotlivce. P-dimenze ale také odkazuje na způsob práce sociálního pracovníka a dále k jeho předsudkům, které ho mo-

hou omezovat při výkonu jeho práce. *C-dimenze* (cultural) označuje kulturní rovinu sdílených způsobů vnímání, myšlení i jednání. Týká se tedy toho, co je ve společnosti vnímáno jako společné a sdílené. *C-dimenze* tak odkazuje k hodnotám, vzorcům myšlení a chování, zahrnuje představy o tom, co je správné a normální. Tato dimenze vytváří a reprodukuje konformitu k sociálním normám. *S-dimenze* (structural) reprezentuje strukturální úroveň společnosti. Zachycuje síť sociálních vztahů, které umožnily institucionalizaci oprese a diskriminace.

Obrázek 59: P-C-S analýza (Thompson, 1997)



Thompson (1997) upozorňuje rovněž na vzájemné vztahy těchto dimenzí či systémů. Svůj P-C-S model popisuje jako „matrjošku“, kde jeden systém je ukryt v druhém atd. Tvrdí, že P-dimenze je zakotvena uvnitř C-dimenze. Vysvětluje, že ačkoliv naše myšlení a jednání je v určitém stupni jedinečné a individualizované, jsou rovněž významně formovány kulturou. C-dimenze představuje oblast, ve které se uplatňují zájmy a vliv společnosti prostřednictvím mocného procesu socializace. Jeho působením lidé internalizují sociální řád a jeho struktury se vtiskují do našeho vnitřního obrazu o světě. Thompson upozorňuje, že tato úroveň je také odpovědná za předsudky, a uvádí příklad, jak může například humor sloužit jako jeden z prostředků socializačního transferu, v němž jsou ukryta sdělení o hodnotě určitých skupin. Pře-

sto upozorňuje, že model P-C-S nepovažuje za deterministický, který veškeré lidské chování vysvětluje z kulturních příčin. Kulturu však chápe jako podstatný kontext, bez něhož je porozumění lidskému chování těžko možné. Thompson ale ve své analýze pokračuje dál a tvrdí, že také C-dimenzi je nutné rozumět ve strukturálním kontextu S-dimenze. Kultura je podle Thompsona součástí širšího společenského uspořádání, a abychom pochopili kulturní C-dimenzi, potřebujeme ji uvést do spojitosti s S-dimenzí. Kulturní a strukturální úroveň se podle Thompsona vzájemně doplňují a posilují. Společně se podílejí na udržování sociální struktury společnosti s jejím mocenským uspořádáním.

Thompson (2007) chce na svém modelu P-C-S ukázat, že diskriminace a oprese jsou zakotvené nikoliv jen v individuální úrovni, ale mají podstatně širší kořeny v kulturní a strukturálně společenské úrovni. Upozorňuje ovšem na skutečnost, že čím více se sociální pracovník pohybuje směrem od individuální úrovně, tím menší vliv má. Výhodou P-C-S analýzy je, že ukazuje nedostatečnost vysvětlení, která končí už v úrovni osobní dimenze. Thompson tvrdí, že oprese a diskriminace nemohou být jednoduše vysvětleny odkazem na osobní předsudky jednotlivce. Diskriminace je odrazem společensky strukturovaných nerovností. Fakt, že žijeme ve stratifikované společnosti, znamená, že nerovnosti jsou nedílnou součástí sociálního pořádku, a tento pořádek dokonce posilují.

Strukturálně podmíněná jedinečnost člověka

Dalším znakem klasické sociální práce je uznání jedinečnosti každého člověka. Představitelé antiopresivních přístupů tuto hodnotu nechťejí zpochybňovat, avšak snaží se ji ještě prohloubit a činí to tím, že upozorňují na skutečnost, že o jedinečnosti nemá cenu hovořit abstraktně a že každý člověk je zasazen do zcela konkrétního sociálního kontextu. Každý člověk má tedy být vnímán jako jedinečná osobnost se specifickými potřebami, charakteristikami. Přesto je třeba také vždy brát do úvahy sociální lokalizaci takového jednotlivce ve smyslu jeho rasy, etnicity, třídy atd.

Diskriminace má společného jmenovatele

Významnou charakteristikou antiopresivního přístupu je, že pojímá různé formy diskriminace jako spojité jevy. Útlak a diskriminace jsou v antiopresivním přístupu prezentovány jako aspekty sociální struktury a jsou vlastně reflexí sociálního uspořádání podle tříd, ras, rodů, tělesného postižení, věku a sexuální orientace. Protože se jedná o dimenze sociálního uspořádání, mají být chápány jako celek. Thompson (1997: 34) se například domnívá, že různé formy oprese propojuje řada společných témat, mezi které například patří:

- předsudky a stereotypy;
- dynamické interakce mezi P-C-S dimenzemi;
- nerovnost a popření práv;
- mocenské vztahy.

Thompson (1997) předpokládá, že různé formy diskriminace, jako je rasismus, sexismus, diskriminace věkových skupin, nepůsobí odděleně nebo nezávisle na sobě, ale spolupůsobí. Vystupují sice jako odlišné formy, nicméně je však propojuje obdobná zkušenost s opresí. Také předpokládá, že ačkoliv mají různé formy oprese mnoho odlišných znaků, lze na základě jejich společného jmenovatele (opresivní zkušenost) ospravedlnit společný teoretický přístup.

Podněty k reflexivní úvaze

Centrálním tématem antiopresivního myšlení je moc a její distribuce ve společnosti. Ideovým jádrem antiopresivního přístupu je pak snaha zmocnit klienty k tomu, aby mohli více kontrolovat a řídit svůj vlastní život. Antiopresivní předpoklad je, že společnost tomuto stavu brání, někdy vědomě a jindy nezáměrně. Antiopresivní model přichází s podněty, které mají podpořit sociálního pracovníka, aby reflektoval různé aspekty užívání moci a jeho dopad na život klienta. Klíčovou otázkou přitom je, zda sociální pracovník vnímá diskriminaci, které je klient vystaven, zda rozumí procesům, které diskriminaci vyvolávají a doprovázejí, a jak těmto procesům čelí.

Obrázek 60: Podněty k reflexi v antiopresivní perspektivě

Moc
V jakých mocenských souvislostech se uskutečňuje moje spolupráce s klientem? Je životní situace klienta poznamenána znevýhodněním v přístupu ke službám? Jak může být situace ovlivněna mocenskými souvislostmi ve vztahu k sociální skupině klienta?
Antiopresivní hodnoty
Je klientovi zajištěna spravedlnost, rovnost a možnost spoluúčasti?
Klientova jedinečnost
Jaké má klientova osobní jedinečnost strukturální aspekty?
P-C-S analýza
Jak jsou formy diskriminace, které zažívá klient, podporovány kulturou a mocenskými institucemi? P-dimenze: Jaké diskriminaci musí klient čelit? C-dimenze: Jak je diskriminace podporována sdílenou dominantní kulturou? S-dimenze: Jak je diskriminace podporována mocenskými institucemi společnosti?
Ideologie
Jakou ideologií je podporována diskriminace, které musí klient čelit?
Oprese
Jakému útlaku je klient vystaven?
Zmocnění
V jakých oblastech života klient nedisponuje přiměřenou kontrolou nad vlastním životem?
Podíl na diskriminaci
Podílím se na diskriminaci klienta, nebo jí aktivně čelím?

Závěr

Ačkoliv jsem prezentoval antiopresivní přístup jako vnitřně integrovaný model sociální práce, je třeba vzít do úvahy, že existuje množství jeho variant, které oscilují mezi příklonem ke společenské evoluci a společenské revoluci. Oba tyto póly se ovšem shodují v důrazu na odmítnutí podílet se na diskriminaci jejím tichým přecházením. V tomto bodě přináší antiopresivní perspektiva reflexivní rozměr a nutí pracovníka zvažovat, jak svou vlastní praxí může klienta zatěžovat (diskriminovat či znevýhodňovat). Thompsonův model jsem pro výklad zvolil proto, že se domnívám, že vystihuje základní teze, které představitelé antiopresivních přístupů obvykle obhajují. Antiopresivní

přístup přináší orientaci zejména tam, kde klientem může být člověk, jehož životní situaci charakterizují různé formy diskriminace. Antiopresivní model formuluje teoretická východiska, která takovou situaci umožňují podrobit analýze, a současně lze u něj ocenit důraz kladený na princip zmocnění, který má diskriminované osobě pomoci obnovit či získat maximum kontroly nad vlastním životem.

Posouzení je významnou součástí antiopresivního přístupu. Dokonce se zdá, že zatímco vlastní provedení antiopresivní intervence není metodicky promyšleno, podstatná část antidiskriminační literatury je věnována právě teoretické analýze procesů diskriminace, které mohou dobře posloužit jako zdroj poznatkové báze pro posouzení. Autorům se patrně jeví podstatnější teoreticky pojmenovat a analyzovat diskriminační mechanismy, aby teprve pak mohli rozpracovat i specifika intervence. Na druhé straně se ale také zdá, že z hlediska uplatnění antidiskriminačních premis je právě teoreticky poučené posouzení v celém procesu antiopresivní intervence rozhodující. Posouzení má i v antidiskriminačním modelu obdobnou roli jako v ostatních přístupech. Sociální pracovník podobně sbírá informace, analyzuje je, identifikuje, jaké má klient potřeby, a plánuje kroky, které je třeba udělat, aby klient dosáhl požadované změny životní situace. Antidiskriminativní rámec klade dvě podstatné otázky. První z nich se týká toho, zda klient není diskriminován, a druhá se týká role sociálního pracovníka, který má být aktivním antidiskriminačním agentem. Antiopresivní étos také zřetelně poukazuje, že pokud se v průběhu procesu posouzení uplatňují předsudky a stereotypy (například patologizující pohled na určité etnikum), jsou možnosti sociální práce limitovány, a mohou klientovi dokonce ublížit. Analýzu situace má sociální pracovník také proto provádět v partnerství s klientem.

ZÁVĚR

OD FALEŠNÉ JISTOTY KE KREATIVNÍ NEJISTOTĚ

PAVEL NAVRÁTIL

V naší studii vycházíme z představy, že v rozvinutých společnostech došlo k zásadní proměně společenských podmínek, které ovlivňují také sociální práci a především její pohled na povahu problémů, které sociální pracovníci řeší se svými klienty. Předkládáme představu, že v kontextu úvah o sociální práci je klíčový proces *individualizace*, s nímž souvisí proměna pevně zakotvené identity v identitu utvářenou jako *reflexivní projekt*. Navrhujeme pohled na sociální práci, který respektuje proběhlé společenské změny a akceptuje nové podmínky jako výzvu k *novému pojetí sociální práce*. Na základě prací Giddense (1991) a Fergusona (2004) pak rozpracovávám tezi o nové roli sociální práce jako *metodologie životního plánování*. V souvislosti s ní se domníváme, že podstatnou roli v takto pojaté sociální práci musí hrát koncept *resilience*, který pomáhá sociálním pracovníkům *vidět* u klientů potenciál a zdroje, nikoliv patologie a problémy.

Tato východiska nám dále napomáhají v naplnění úkolu zabývat se centrální otázkou této knihy: *Jak lze používat teorie sociální práce v procesu posouzení životní situace klientů, která je ovlivněna podmínkami pozdní modernity*. Základní vizi, kterou prezentujeme, je představa, že k posouzení *životní situace* je třeba přistupovat s pokorným vědomím, že životní situace je v pozdně moderní době vysoce komplexní a proměnlivá a že ji nelze bezesbytku a s konečnou platností popsat. Nehlásíme se k radikálnímu odkazu těch postmodernistů, kteří odmítají možnost poznání a priori. Pokud by poznání nebylo možné, nebylo by ani smysluplné psát studie o tvorbě poznatků a také usilovat o práci s klienty (s nimiž se v procesu posouzení snažíme nalézt určitou míru pravdy). Přesto se domníváme, že je gnozeologicky přiměřenější hledat vstupní orientaci procesu posouzení u subjektivisticky a nikoliv objektivisticky orientovaných teorií. Naši představu metodologie posouzení zakládáme metateoreticky v symbolickém interakcionismu, který zdůraznil roli symbolů v socializačních procesech. David Howe (1987)

vytvořil typologii teorií, která jako východisko bere právě pohled na povahu sociální reality (objektivisté a subjektivisté), a v druhé ose pak zachytil pohled na moc a společenské uspořádání (konfliktualisté a konsenzualisté).

Obrázek 61: Diskurzivní analýza teorií sociální práce

		KONFLIKTUALISTÉ			
SUBJEKTIVISTÉ	Radikální sociální práce	Marxistická sociální práce			
	Rogeriánská psychoterapie	Tradiční individuální práce s klientem			
		KONSENZUALISTÉ			
				OBJEKTIVISTÉ	

Upraveno podle Howa (1987)

Příklon k subjektivistické pozici ovšem předkládáme spíše v poloze akcentu na roli člověka jako jednjícího subjektu než ve smyslu plného zamítnutí teorií o sociálním systému. Předpokládáme, že sociální instituce jsou v úrovni aktivního jednání osob přítomny, a to jak ve smyslu jejich produkce, tak i reprodukce. Interakci člověka a jeho prostředí tedy považujeme za dále platný dialektický rozměr určující optiku sociální práce.

Z hlediska vlastního procesu posouzení předkládáme koncepci *reflexivního přístupu k posouzení jako procesu zvažování teoretických hypotéz*, který má sociálním pracovníkům napomoci, aby lépe předcházeli simplifikacím a předsudečnému pohledu na reflexivní životní situace svých klientů. Jako inspirace navrhované metody chápeme některé Schönovy náměty (1983), v nichž postuloval reflexi-při-jednání a poznání-během-akce. Platnost hypotéz se v průběhu posouzení, které je navrhováno jako průběžná aktivita, zpřesňuje, doplňuje a ověřuje. Na základě diskuse o povaze pravdy v procesu posouzení navrhuje základní charakteristiky reflexivního posouzení:

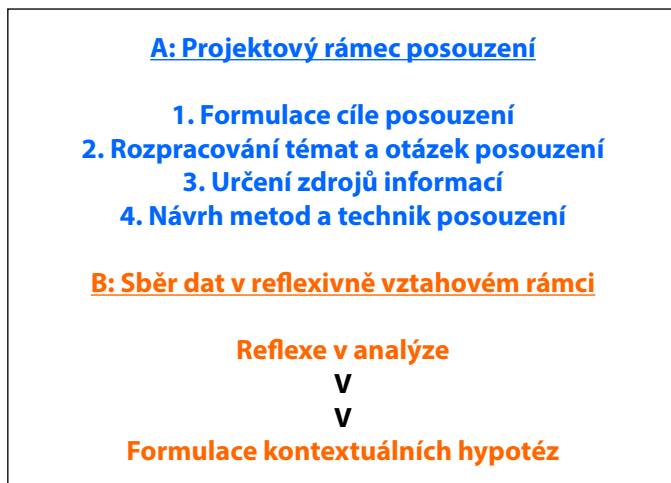
Obrázek 62: Návrh základních aspektů reflexivního posouzení

	Reflexivní posouzení
Základní postoj	úzký vztah, nezávislost úsudku, angažovanost
Záměry	hloubková znalost, tvorba úsudku, porozumět životní situaci
Časování	průběžné posouzení, výstupy posouzení se průběžně vypořádávají
Metody	měření, hloubkový rozhovor, nástroje pro rozhodování, reflexe s druhými

S využitím teoretických i empirických argumentů navrhujeme na podkladě subjektivistického pojetí využívat kombinaci charakteristik subjektivistického i objektivistického modelu posouzení. Za jeho klíčový parametr přitom považujeme snahu o *porozumění životní situaci*. V historii sociální práce lze identifikovat řadu teoretických i metodických zdrojů podporujících reflexivní praxi. Jako inspirující jsme v kontextu posouzení shledali Harrisonův heuristický model (1991) a Smaleův (1993) model výměn (vč. jeho narativní mutace). Do teorie tyto modely vnesly řadu aspektů, které lze považovat za východiska reflexivní představy o posouzení (například snaha o porozumění životní situaci, důraz na partnerství s klientem, narativita aj.), ačkoliv neusilovaly o reflexivitu jako základní princip posouzení. Reflexivita ovšem představuje široké spektrum typů a faset. Přesto jsme se snažili ukázat, že reflexivita je ve všech svých formách především cesta kontroly předpokladů a okolností, které mohou ovlivňovat povahu sociální práce s klienty. Reflexivitu jsme se snažili vyprezentovat jako lepší cestu způsobu kontroly praxe, než jsou manažerské tendence k byrokratizaci, proceduralizaci a obecně technizaci sociální práce. Reflexivitu chápeme jako vnitroregulační nástroj, kterým disponuje profese pro kultivaci vlastních postupů.

V této práci navrhujeme také model procesu posouzení, který vychází z procesů sociálně-vědního výzkumu, který si klade za cíl na jedné straně systematizovat proces posouzení, na straně druhé také přispět k nalezení způsobu, jak kontrolovat předsudky a simplicní představy o komplexních životních situacích klientů (což se ukazuje jako empiricky definovaný problém). Základní principy navrženého postupu lze obsáhnout v projektovém rámci:

Obrázek 63: Projektový rámec posouzení



Za klíčový problém úspěšné volby teorie v analytické fázi považujeme určení těžiště problému. V sociální práci existuje tradice trojího vidění předpokladů životního zvládnání. Tyto tři výklady životního zvládnání jsou někdy označovány jako malá paradigmatata, ale pro účely procesu posouzení je navrhuji označovat jako *kontextuální hypotézy životního zvládnání*. Každá kontextuální hypotéza přináší specifickou představu o možné povaze obtíže reflexivního zvládnání. *Terapeutická hypotéza* hledá vysvětlení obtíží zvládnání životní situace v oblasti psychologické, *poradenská* v oblasti nedostatečné informovanosti a v nepřiměřeném zajištění službami, *reformní* paradigma pak hledá oporu vysvětlení bariér v představě mocenského znevýhodnění. Každá z kontextuálních hypotéz na sebe váže různé teorie sociální práce. Například terapeutická – logoterapii, psychodynamické perspektivy, model růstu; poradenská – úkolově orientovaný přístup; reformní – antiopresivní modely. Ty pak mohou posloužit k rozpracování detailní představy o povaze bariér i potenciálních zdrojů životního fungování. Příklady těchto teorií přinášíme v závěrečných kapitolách.

EPILOG

Na závěr této práce uvádím kulturně archetypální kazuistiku Ježíše Nazaretského a Piláta Pontského, která ilustruje zcela zásadní závažnost i univerzálnost tematiky pravdy v posouzení.

AD PRAVDA A POZNÁNÍ

66 Když se rozednilo, sešla se nejvyšší rada, kterou tvořili představitelé lidu, velekněží a učitelé zákona. Dali si Ježíše předvést a naléhali na něho: „Jsi Mesiáš? Řekni nám to!“ 67 On odpověděl: „I kdybych vám to řekl, stejně tomu neuvěříte. 68 A kdybych se já vás na něco zeptal, neodpovíte mi. 69 Řeknu vám jenom to: Již záhy usedne Syn člověka po Boží pravici.“ 70 Všichni začali volat: „Ty jsi tedy Boží Syn?“ Ježíš odpověděl: „Vaše vlastní slova to potvrzují.“ 71 Tu křičeli jeden přes druhého: „To nám stačí, už žádné další svědectví nepotřebujeme, usvědčil se sám!“

(Lukáš 22, 66–71)

(Slovo na cestu, 1990)

V daném příběhu se velerada snaží posoudit pravdu, rozhodnout, zda je Ježíš podle jejich představy vinen. Proces má ovšem *formální* charakter. Ve skutečnosti si členové velerady nekladou otázku po pravdě (je-li Mesiáš), ale hledají způsob, jak dosáhnout svého (dát Ježíšovi *etiketu* náboženského a společenského buřiče a odsoudit ho). Neděje se to, či přinejmenším nemůže se to stát také sociálním pracovníkům, že prosazují své vidění situace, svoji interpretaci, aniž by se zajímali o autentický pohled osoby klienta na posuzovanou životní situaci? Ježíš si v daném úryvku dokonce výslovně posteskuje, že ti, kteří mají situaci posoudit, mu *nenaslouchají* („I kdybych vám to řekl, stejně tomu neuvěříte.“), a dokonce poukazuje na *jednosměrnost komunikace* a na její *monologickou* povahu („A kdybych se já vás na něco zeptal, neodpovíte mi.“). Pak Ježíš vydá prohlášení o tom, co předpokládá, že se bude dále dít, a posuzující položí definitivně rozhodující otázku („Ty jsi tedy Boží Syn?“). Můžeme si ovšem povšimnout, že autor otázky si

je dobře vědom, že každá odpověď je vlastně pro Ježíše špatná, protože mu přinese nepříznivé důsledky. Kladná odpověď znamená hrdelní odsouzení a záporná je narušením jeho integrity duchovního vůdce (vždyť doposud vystupoval jako Mesiáš). Ježíš v dané komunikační situaci odpoví velmi chytře: „*Vaše vlastní slova to potvrzují.*“ Ale posuzující slyší, co chce slyšet, a formulaci rozumí jako doznání. Konečně vynese tak složitě komponovaný verdikt: „... *usvědčil se sám.*“

Případová konference končí s jasným výsledkem. Účastníci mají východiska pro další intervenci... Klient obdržel etiketu, o níž všichni významní posuzující a priori předpokládali, že ji měl obdržet, protože podle nich byla pravdivá. Pro nás ovšem z popsaného případu vyvstávají dvě témata, která nutně formulují axiom dobrého posuzování. Prvním tématem je dialogičnost/monologičnost v posouzení a druhé se týká východisek posuzujícího. Zdá se tedy, že první kazuistika přinejmenším ukázala, že je třeba hledat pravdu s klientem a že je třeba reflektovat vlastní předpoklady, aby nepředurčily výsledek. Druhá kazuistika se týká jiného muže, jeho jméno bylo Pilát Pontský.

AD MOC A ETIKA

13 Pilát svolal přední kněze, členy velerady i lid 14 a řekl jim: „Přivedli jste mi tohoto člověka s obviněním, že pobuřuje lid proti Římu. Byli jste při tom, když jsem ho vyslychal, a musíte mi dát za pravdu, že jsem ho neusvědčil ze žádného zločinu. 15 Stejně jste dopadli se svou žalobou u Heroda, jinak by mi ho neposlal zpět. Nespáchal žádný hrdelní zločin, 16 a tak, abyste neřekli, dám ho zbičovat a pak ho propustím. 17 Vždyť víte, že každý rok o Velikonocích uděluji milost jednomu vězni. Tentokrát propustím Ježíše.“ 18 Ale dav křičel: „Pryč s ním, propust' Barabáše!“ 19 Barabáš byl odsouzen k smrti pro pokus o povstání a pro vraždu. 20 Pilát se znovu pokusil přesvědčit dav o Ježíšově nevině, aby ho mohl propustit. 21 Ale lidé ho přehlušili: „Ukřižovat, ukřižovat!“ 22 Zkusil to ještě do třetice: „Ale čím se provinil? Nedokázal jsem mu přece nic, za co je podle zákona trest smrti. Dám ho zbičovat a propustím ho.“ 23 Volání davu, aby byl Ježíš ukřižován, se však stále stupňovalo, 24 a tak jim Pilát nakonec vyhověl. 25 Propustil Barabáše a Ježíše poslal na popravu, jak žádali. 26 Když vojáci Ježíše odváděli, přinutili cestou jednoho muže, aby nesl Ježíšův kříž. Byl to Šimon z Kyrény, který právě přicházel z pole.

(Lukáš 23/1–25)

V tomto příběhu chci poukázat na důsledek, který mělo posouzení z prvního příběhu. Pilát je osoba, které je svěřena *formální moc* rozhodnout a jednat. Pracuje jako *vyšší úředník*, který spravuje svěřený úsek, koordinuje akce svých *zaměstnanců* a za svoji práci se odpovídá *státu* („*Pilát svolal přední kněze, členy velerady i lid...*“). Na jeho *rozhodnutí* závisí, co se s posuzovaným mužem stane. Pro nás může být zajímavé, že je to muž s bohatými zkušenostmi a že jeho *interpretace životní situace* Ježíše je jiná než ta, kterou prosazuje velerada („... *musíte mi dát za pravdu, že jsem ho neusvědčil ze žádného zločinu.*“). Chápe Ježíše možná spíše jako bezdomovce, podivína, potulného filozofa a kazatele, který si zvolil svůj *způsob života*, ale který není nebezpečný („*Pilát se znovu pokusil přesvědčit dav o Ježíšově nevině, aby ho mohl propustit.*“). Snažil se nashromáždit *důkazy*, ale žádný z nich nepřinesl potvrzení nebezpečného jednání a nezdá se, že by z jeho strany hrozilo nějaké *riziko*. Pilát se proto pokouší *vyjednávat* („*Dám ho zbičovat a propustím ho.*“). Problémem ale je, že významná *nátlaková skupina* v komunitě chce Ježíše *sociálně stigmatizovat, vyloučit*, a dokonce zničit fyzicky. Pro Piláta je tato situace *dilematická*, neboť jeho poznání na *základě empirické evidence* je konfrontováno se *zájmy* vlivné skupiny, která by mohla poškodit jeho reputaci u zaměstnavatele. Raději tedy sklopí zrak, umyje si ruce a Ježíše odsoudí k smrti. Případ je vyřešen. *Moc elity* se prosadila, Pilát obhájil svůj *partikulární zájem* a zachová si výhodnou pozici úředníka.

Sociální pracovník disponuje mocí poznávat, vidět a interpretovat osudy lidí a také činit kroky, které je zásadně ovlivňují. Sociální pracovník je také často v situaci, kdy zvažuje, zda jeho interpretace situace, nasbíraná fakta a důkazy nemají být upraveny či modifikovány v něčí prospěch. Může být konfrontován se stížnostmi vlivných účastníků řešené situace, možná by jeho postup mohl prošetřovat Úřad ombudsmana, mohl by se znelibit kolegům či nadřízeným a třeba i přijít o práci (která sice není tak odměňovaná jako v případě Piláta, ale má pro nás své kouzlo). Sociální pracovník může být přitom jedinou osobou, která životní situaci klienta poznala v hloubce, která není dostupná ani jiným zúčastněným profesionálům. Axiomaticky proto můžeme na základě popsané kazuistiky poukázat na skutečnost, že **sociální pracovník** by svým posouzením životní situace neměl prosazovat ani své, a ani jiné *partikulární zájmy*.

Uvědomuji si, že jsem v této knize teprve otevřel témata, která ještě vyžadují hlubší zpracování. Předpokládám, že předložené teoretické i metodické přístupy k posouzení budou podněcovat nové úvahy. Především se ale domnívám, že proces posouzení skýtá mnoho podnětů z hlediska etického. Věřím, že se naleznou ti, kteří jej systematicky zpracují.

PAVEL NAVRÁTIL

SUMMARY

Assessment of the life situation of a client is one of the most challenging tasks in social work. On the one hand it is shrouded in *uncertainty* as to how to perform it correctly, on the other hand it is burdened by *recognizing* that the assessment process is crucial for the overall quality of services provided by social workers. The contentiousness of the assessment task is supported by a variety of circumstances and characteristics. A social worker, for example, seeks to capture in the assessment process the image of the client's life situation in its entirety (Musil 2004), the need to assess the life situation is usually caused by a difficult and sometimes dramatic life event (Musil and Šrajer 2008), its outcome then determines the form of the social worker's intervention and what is most important, in its consequence, also the fate⁴⁴ of the client (Navrátil 2007).

Assessment is a process whereby a social worker arrives to proposing social intervention. You could say that the assessment is the stem cell of all social worker's activities. The outcome of the assessment may be varied, however, and as we try to show in this study, there is *a priori no single best solution*. In the described case of Filip, the social worker could have for example considered whether the nature of the problem is related to the family situation (he could then for example propose to work with all members of the family), or with the boy's maturing personal identity (then they might consider individual work focused on the development of personal identity) or perhaps with the lack of adequate social ties to peers (and could consider the inclusion of Filip in a volunteer programme to encourage friendship ties), and we would of course keep thinking further. A social worker must also implement their intervention, and therefore must decide for one particular view. *How do they reach such a decision?*

⁴⁴ I do not want to a priori introduce social workers as a malevolent authoritarian figures or as a *deus ex machina*, yet there are quite vulnerable people who are inherently dependent on their activity. A social worker may for example grant or withdraw a financial support benefit, decide on various services and also, for example submit a proposal for a child's removal [from the family].

In addition, it is an interesting and nontrivial question as to what is the assessment process influenced by, before the social worker comes to the final judgment about the nature of the life situation and how to best intervene in it. For example, according to Watson and West (2006), a number of factors affects the assessment process; these include the *assessment initiator* (the court, the client, another social worker), *reason for assessment* (suspected child abuse, child's criminal activity), *procedures and policies of the organization and personal attitude of the worker* (e.g. including their theoretical orientation and prejudice). Holland (2004) divided the key contexts into two categories and suggests that the process of assessing the life situation is influenced by factors in organization and management of social services, and then factors in the concept of social problems. The area of *organization and management* affects the assessment process for example by the available quantity and quality of resources (especially personnel, finance, office equipment), organizational rules (e.g. preferred method of assessment). The second area concerns the professional and political interpretation of the nature of *social problems*, which both defines their extent, and also provides instructions for their understanding. There are however not many studies on the influence of individual factors. Instead, texts that provide instructions on how to conduct assessment predominate (Hodge 2001; Walker and Becket 2004), and, if so, how it is performed (Scott 1998). A unique contribution in the Czech, but also in European production, there is Musil's (2004) study which showed how influential the context of the assessment may be, which he analysed as the source of many dilemmas (e.g. complexity and simplification of objectives). In the presented study, we build on the work of Libor Musil and deal with other factors of assessment by *using theory*. Watson and West's use of theory can be seen as part of the personal style category and in Holland's work as one of the factors of political and expert interpretation of social problems. In social work, there are only a few attempts to construct a systematic *assessment theory* (Lloyd and Taylor 1995), although it is clear that the assessment of a life situation is always influenced by theories and concepts that can be part of unreflected cognitive patterns. The influence of theoretical *preconceptions* is similar to the influence of *personal values, cultural and social patterns* of thought and behaviour. Therefore, we consider it essential that the social worker tries to clarify their theoretical ideas, and we understand

the present work as a contribution to the theoretical self / reflection in the assessment process. In our study, we thus deal with the theoretical and interpretative problems of the assessment process and we pose a specific question: *How can theory of social work be used in the process of assessing the clients' life situation, which is influenced by the conditions of late modernity / postmodernity?* In our study, we use several input assumptions all of which affected not only the wording of the question, but also the way we think.

- The first prerequisite lies in the thesis that there have been significant social changes of a global nature in the social life in developed countries, which substantially affected the nature of the clients' life situations. One of the important features of these changes in terms of social work is the individuation process, which exposes individuals to new possibilities and hand in hand with it also to demands and requirements (e.g. Ferguson 2001).
- The second assumption is the thesis that social changes affect not only the life situation of clients, but they are also a challenge for consideration and reformulation of the foundations of social work in general, and in particular of the assessment phase as a specific and key process in working with clients, which is by its nature contextual and socially constructed (e.g. Navrátil 1998b).
- The third thesis relates to the assumption that social work can be understood as an activity that is essentially based on theoretical knowledge of various aspects of life. Social work can at the very least be described as a process in which there is a use of theoretical knowledge which necessarily affects the nature of the intervention of social workers in people's lives (e.g. Thompson 2003). We believe that the way the knowledge and concepts are applied in the assessment process is therefore serious and worthy of detailed study.
- The fourth thesis refers to the assessment process, whose primary objective in our opinion is the recognition of barriers in a complex life situation (e.g. medical, psychological, economic, skill, spiritual, value and cultural, social and possibly others) and also how they limit the client's social function (Musil 2004).

We focus on the possibilities of using theory in the assessment process through two reference topics that interconnect the work and act as its ideological bolt. The first one is related to the assumption that Western societies have entered the era of *late modernity / postmodernity*, which

we view as the most general social framework in which social work is now implemented as a specific social activity. Since we assume that social work naturally responds to changing social conditions, we ask *how*. We reflect that the fundamental change that took place in this context, was the process of *individuation* and in connection with it then a transformation of a grounded identity into an identity of *reflexive projections* (Giddens 1992). The second issue is the horizontal theoretical *reflexivity*, which this work aims to deepen the understanding of. In the most general sense, we understand reflexivity as a *specific ability of a social worker to accompany their activity with a systematic reappraisal of what they do, how they think about things and what they experience in their work and how all this affects them in retrospect. This paper is dedicated to theoretical aspects of the assessment and we try to show how theoretical knowledge can be used effectively and non-dogmatically in the process.*

We are building the study on three distinctive, but interrelated and mutually conditioning parts. The **first part of the book** is devoted to the topic of late modernity and its implications on the nature of the clients' life situations, the **second part of the book** presents the theory or rather the theoretical aspects of the life situation assessment, and the **third part of the book** provides examples of social work theories and their use in the assessment. We will introduce the individual sections of the book in more detail.

The **first part of the book** contains three chapters. The chapter on *Late modernity as a context of clients' life and social work* we focus on the social changes of a global nature. We believe that many of the findings and sociologists' hypotheses are very serious in relation to reflecting the new role of social work, especially with regard to the issue of assessment. The basic task of the first chapter lies in mapping the late modern social conditions that may affect the nature of social work and also social workers' attitude to the way they view the clients' life situations. In the second chapter named *The concept of a life situation in late modernity*, we first try to find and develop suitable terms (and their links) that can be used in the conceptualization of the term "life situation". First of all, we present a functional concept of a life situation, which was associated with early modern theories of social work. Furthermore, we incorporate knowledge of late modernity into reflecting on the new concept of the clients' life situation. In the third chapter, titled *Positive turn of one's view*

- *family resilience* we introduce the concept of resilience. It focuses on what makes a family stronger and resistant in everyday social functioning and coping with the storms of life. Its basic thesis is based on the belief that in late modernity it is necessary to point the social workers' view to what works, not to the pathological and dysfunctional. The basis of this chapter shaped by theory will present the concept of resilience (indomitability and resistance) of family and aims to answer the question: "What are the basic characteristics of the resilience concept in reflexive social work with the family?"

The **second part of the book** includes five chapters, which focus on selected questions of the assessment theory. In the fourth chapter, *Truth In A Life Situation Assessment*, we present the client's life situation assessment as a controversial activity, the essence of which is an effort to grasp the truth. Such context raises questions concerning the *truth and knowledge*, together with questions related to *power* and *ethics* of social work. The theme is applied to the issue of the assessment by clarifying both positions (objectivist and subjectivist) in the approach to assessment. In the fifth chapter, *Approaches To Assessment: A Search For A Reflexive Approach* we present different approaches to the assessment in a historical and methodological context. In this section we show that there is a wide variety of strategies, methods and techniques in the assessment process. Besides the fact that the very nature of life (truth) is difficult to grasp, the variability of assessment procedures and methodologies also induces passionate debates among both practitioners as well as academics. However, we do not just want to show a plurality of options, we rather focus on finding and clarification of different models of assessment that can be evaluated as a basis for reflective assessment. In the sixth chapter titled *Reflexivity In The Assessment And In Social Work* we show the layering concept of reflexivity. The contemporary professional and especially Anglo-Saxon literature massively uses adjectives such as *reflective*, *reflexive* and *critical* to mark various aspects of a new, comprehensive and above all more sensitive approach to assessing life situations and the whole practice of social workers (*reflective practice*). However, individual authors do not always explicitly define the terms, and thus a question comes up, whether the concepts of reflexivity, reflectivity, critical reflectivity and critical reflexivity from different authors represent identical models of theory and practice of social work, or whether and how they differ. The following seventh chapter, *Systematic assessment in a reflexive*

relationship presents the assessment as a systematic and relational activity that can not take place without the full knowledge and complicity of the client. I view assessment as a process in which social workers try to understand the case, in the ethical and technical sense, and it can not be implemented without the client, be it an individual, a family, a group, or a community. This methodological and also a relational and ethical aspect of the assessment process is the focus of this chapter. The last (eighth) chapter of this section, *Reflexive Use Of Theories In The Process Of Assessing A Life Situation* focuses on the role of social work theories in the process of assessing a life situation. The theoretical background and conceptual outfitting for example, can be seen as a source of social workers' professional identity. In addition, however, it is one of the conditions for their work and interaction (Navrátil 1998a). Although some social workers in practice argue that theories are "academic luxury" that they can not afford, I believe that the use of theory first of all makes things easier in practice because theory specifies what to do and why. Theories fulfil a number of functions in social work, some of which are inherent in the assessment process.

The **third part of the book** provides examples of six theories which should illustrate their application in the assessment process. Their use is intended as a useful hypothesis about the situation, not as a rigid "life situation raped by academic theory." The theories are divided into three categories. The first category lists psychoanalytic theories, existential analysis and logotherapy and V. Satirova's growth model. The second category integrates task-based approach and system theory and then the third category is represented by the anti-oppressive theory. The selected theories emphasize different aspects of a life situation and thus enable the reader to have a glimpse of a life situation through different "glasses", or they allow them to perceive the variety of circumstances that make out a life situation.

This study is the result of a long-term effort that aims to improve the theoretical aspects of Czech social work. Some of the chapters included in this study have therefore already been published in a different version in the conference bulletin of the Hradec Social Work Days and in the Social Work journal *Sociální práce/Sociálna práca*, the Encyclopaedia of social work. The present monograph version is however original and new.

LITERATURA

- ALAN, J. **Etapy života očima sociologie**. Praha: Panorama, 1989.
- ALLISON, G. **Essence of Decision: Explaining the Cuban Missile Crisis**. Boston, MA: Little, Brown, 1971.
- ARENDTOVÁ, H. **O násilí**. Praha: Oikoymenh, 2004.
- ARGYRIS, C. AND D. SCHÖN. **Theory in practice: Increasing professional effectiveness**. San Francisco: Jossey-Bass, 1974.
- AUGUSTYN, J. **Být otcem**. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2004.
- BALCAR, K. **Konstrukce LOGO-TESTU**. In: E. LUKASOVÁ ed. *LOGO-TEST: Zkouška k měření „prožívané smysluplnosti“ a „existenciální frustrace“*. Chrudim: MACH, 1992, p. 20.
- BALCAR, K. **Psychoterapie u dětí a dospívajících**. In: P. ŘÍČAN AND D. KREJČÍŘOVÁ eds. *Dětská klinická psychologie*. Praha: Grada Publishing, 1997, p. 357–413.
- BARBER, J. G. AND P. DELFABBRO. **The Assessment of Parenting in Child Protection Cases**. In: *Research on Social Work Practice, 2000/3/1* 2000, 10(2), 243–256.
- BARKER, R. L. **The social work dictionary**. Washington, DC: National Association of Social Workers, 1995.
- BARTLETT, H. **Analyzing social work practice by fields**. New York: National Association of Social Workers, 1961a.
- BARTLETT, H. **Fifty years of social work in the medical profession: Past significance, future outlook**. New York: National Association of Social Workers, 1957.
- BARTLETT, H. **Social work practice in the health field**. New York: National Association of Social Workers, 1961b.
- BARTLETT, H., M. **The common base of social work practice**. Washington, D.C.: NASW, 1970.
- BAUMAN, Z. **Tekuté časy. Život ve věku nejistoty**. Praha: Academia, 2008.
- BAUMAN, Z. **Úvahy o postmoderní době**. Praha: SLON, 1995.
- BECK, U. AND E. BECK-GERNSHEIM. **Individualization and „precarious freedoms“: perspectives and controversies of a subject-oriented sociology**. In: P. HEELAS, S. LASH AND P. MORRIS eds. *Detraditionalization: Critical Reflections on Authority and Identity*. Oxford: Blackwell, 1996, p. 23–48.
- BECK, U. **Riziková společnost: Na cestě k jiné moderně**. Praha: SLON, 2004.
- BECKER, H. S. **Outsiders: studies in the sociology of deviance**. New York: Free Press, 1963.
- BENARD, B. **Resiliency: what we have learned**. San Francisco, CA: WestEd, 2004.
- BENZIES, K. AND R. MYCHASIUK. **Fostering family resiliency: a review of the key protective factors**. In: *Child & Family Social Work*, 2009, 14(1), 103–114.

- BERG, B. L. **Qualitative research methods for the social sciences**. Boston: Allyn & Bacon, 2001.
- BERGER, P. L. AND T. LUCKMAN. **Sociální konstrukce reality**. Brno: CDK, 1999.
- BERNE, E. **Games People Play**. Harmondsworth, Middlesex: Penguin, 1964.
- BERTALANFFY, L. VON. **General Systems Theory**. New York: George Braziller, 1968.
- BIBRING, G. L., T. F. DWYER, D. S. HUNTINGTON AND A. F. VALENSTEIN. **A study of pregnancy**. In: *Journal of Social Casework*, 1960, 16, 9–24.
- BIESTEK, F. **The casework relationship**. Chicago: Loyola University Press, 1957.
- BLÁHA, A. INOCENC. **Ethika jako věda**. Brno: Atlantis, 1991.
- BLUMER, H. **Symbolic Interactionism: Perspective and Method**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1969.
- BORTON, T. **Reach, Touch, Teach**. London: Hutchinson, 1970.
- BOUD, D. AND S. KNIGHTS. **Course design for reflective practice**. In: N. GOULD, T. BOWELL AND G. KEMP eds. *Critical Thinking: A Concise Guide*. London: Routledge, 1996.
- BOWER, M. **Psychoanalytic theories for social work practice**. In: M. BOWER ed. *Psychoanalytic Theory for Social Work Practice: Thinking under fire*. London and New York: Routledge, 2005, p. 3–14.
- BOWLBY, J. **Child Care and the Growth of Love**. London: Penguin, 1964.
- BRECHIN, A., H. BROWN AND M. EBY. **Critical practice in health and social care**. In: London: Sage, 2000, p. 352 pp.
- BRONFENBRENNER, U. **Toward an Experimental Ecology of Human Development**. *American Psychologist*, 1977 1977, (32), 513–551.
- BŘICHÁČEK, V. **Odolnost rodiny**. In: I. PLAŇAVA, PILÁT, M. ed. *Děti, mládež a rodiny v období transformace*. Brno: Barrister and Principal, 2002.
- BURGESS, A. **Fatherhood Reclaimed: The Making of the Modern Father**. London: Vermilion, 1997.
- BURR, V. **An Introduction to Social Constructionism**. London: Routledge, 1995.
- CAREW, R. **The place of knowledge in social work activity**. In: *British Journal of Social Work*, 1979, 9(3), 15.
- CARKHUFF, R. R. AND B. G. BERENSON **Beyond Counseling and Therapy**. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1977.
- CLIFFORD, D. **Social assessment theory and practice: a multi-disciplinary framework**. Aldershot: Ashgate, 1998.
- COLEMAN, M. AND L. GANONG **Resilience nad Families**. In: *Family Relations*, 2002, 51(2), 2.
- COOLEY, C. H. **Human Nature and Social Order**. New York: Scribner, 1902.
- CORBLY, B. **Applying Research in Social Work Practice**. Maidenhead: Open University Press, 2006.
- CORCORAN, J., NICHOLS-CASEBOLT, A. **Risk and Resilience Ecological Framework for Assessment and Goal Formulation**. In: *Child and Adolescent Social Work Journal*, 2004, vol. 21, no. 3, pp. 211–234.
- COULSHED, V. AND J. ORME. **Social Work Practice**. London: BASW / Palgrave Macmillan, 2006.
- COX, A. AND A. BENTOVIM. **The Family Pack of Questionnaires and Scales**. London: Department of Health, 2000.

- CREE, V. AND A. DAVIS. **Social Work Voices from the Inside**. New York: Routledge 2007.
- CRUMBAUGH, J. C. AND L. T. MAHOLICK. **An Experimental Study in Existentialism: The Psychometric Approach to Frankl's Concept of Noogenic Neurosis**. In: *Journal of Clinical Psychology*, 1964 1964, (20), 200–215.
- CRUMBAUGH, J. C. AND L. T. MAHOLICK. **Eine experimentelle Untersuchung im Bereich der Existenzanalyse. Ein psychometrisch Ansatz zu Viktor Frankls Konzept der „noogenen Neurose“**. In: N. PETRILOWITSCH ed. *Die Sinnfrage in der Psychotherapie*. Darmsatdt, 1972.
- DALRYMPLE, J. AND B. BURKE. **Anti-oppressive practice: Social care and the law**. Buckingham: Open University Press, 1995.
- D'CRUZ, H., P. GILLINGHAM AND S. MELENDEZ. **Reflexivity, its Meanings and Relevance for Social Work: A Critical Review of the Literature**. In: *Br J Soc Work*, January 1, 2007 2007, 37(1), 73–90.
- DE SHAZER, S. **Keys to Solution in Brief Therapy**. New York: Norton, 1985.
- DE SINGLY, F. **Sociologie současné rodiny**. Praha: Portál, 1999, p. 128.
- DENZIN, Y. S. AND Y. S. LINCOLN. **Introduction: Entering the field of qualitative research**. In: N. K. DENZIN AND Y. S. LINCOLN eds. *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage, 1994, p. 1–19.
- DEPARTMENT, O. H. **Framework for the Assessment of Children in Need and their Families**. London: 2000.
- DEWEY, J. **Human Nature and Conduct**. New York: Modern Library, 1930.
- DOMINELLI, L. **Feminist Theory**. In: M. DAVIS ed. *The Blackwell Companion to Social Work*. Oxford: Blackwell Publisher Ltd, 1997, p. 247.
- DOMINELLI, L. **The Postmodern Turn in Social Work: The Challenges of Identity and Equality**. In: *Social Work & Society*, 2007, 5 (Number Festschrift Walter Lorenz).
- DUNOVSKÝ, J. AND E. AL. **Sociální pediatrie: vybrané kapitoly**. Praha: Grada Publishing, 1999, p. 284.
- EGAN, G. **The Skilled Helper: A Problem-Management Approach to Helping**. Boston: Brooks/Cole, 1998.
- ELLIOTT, A. **Concepts of the Self**. Cambridge: Polity Press, 2001.
- ERIKSON, E. H. **Childhood and Society**. New York: Norton, 1950.
- FEATHERSTONE, B. **A Feminist Analysis**. Houndmills: Palgrave Macmillan, 2004.
- FERGUSON, H. **In Defence (and Celebration) of Individualization and Life Politics for Social Work**. In: *Br J Soc Work*, 2003/7/1 2003c, 33(5), 699–707.
- FERGUSON, H. **Protecting Children in Time: Child Abuse, Child Protection and the Consequences of Modernity**. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2004.
- FERGUSON, H. **Social work, individualization and life politics**. *Br J Soc Work*, 2001/2/1 2001, 31(1), 41–55.
- FERGUSON, H. **Welfare, Social Exclusion and Reflexivity: The Case of Child and Woman Protection**. In: *Journal of Social Policy*, 2003 2003a, 32(2), 199–216.
- FONAGY, P. AND M. TARGET. **Psychoanalytické teorie: Perspektivy z pohledu vývojové psychopatologie**. Praha: Portál, 2005, 400 p.
- FOOK, J. **Critical reflectivity in education and practice**. In: B.A.F. PEASE, J. ed. *Transforming Social Work Practice: Postmodern Critical Perspectives*. St Leonards: Allen and Unwin, 1999, p. 195–208.

- FOOK, J. **Social Work: critical theory and practice**. London: Sage, 2002.
- FOUCAULT, M. **Dějiny šílenství**. Praha: NLN, s. r. o., 1994.
- FRANKL, V. E. ... **A přesto říci životu ano**. Kostelní Vydří: KN, 1996a.
- FRANKL, V. E. **Im Anfang war der Sin. Von der Psychoanalyse zur Logotherapie. Ein Gespräch**. Munchen: Piper, 1997a.
- FRANKL, V. E. **Lékařská péče o duši**. Brno: Cesta, 1996b.
- FRANKL, V. E. **Psychoterapie pro laiky**. Brno: Cesta, 1998, p. 160.
- FRANKL, V. E. **Teorie a terapie neuróz**. Praha: GRADA Publishing, 1999.
- FRANKL, V. E. **Vůle ke smyslu**. Brno: Cesta, 1997b, p. 212.
- FREUD, A. **Já a obranné mechanismy**. Praha: Portál, 2006.
- FREUD, A. **The ego and the mechanism of defense**. London: Hogarth Press, 1937.
- FREUD, S. **Práce k sexuální teorii a k učení o neurózách**. Praha: Avicenum, 1971.
- FREUD, S. **Vybrané spisy I**. Praha: Avicenum, 1991.
- FREUD, S. **Výklad snů**. Pelhřimov: Nová tiskárna, 1994.
- FURMAN, B. AND T. AHOLA. **Solution Talk**. New York: W W Norton & Co (Sd), 1992.
- GARMEZY, N., RUTTER, M. (eds.) (1983). **Stress, Coping and Development in Children**. New York: McGraw Hill.
- GARRETT, P. M. **The Trouble with Harry: Why the 'New Agenda of Life Politics' Fails to Convince**. In: Br J Soc Work, April 1, 2003 2003, 33(3), 381–397.
- GERMAIN, C. B. **Social Work Practice: People and Environments**. New York: Columbia University Press, 1979.
- GIBBS, G. **Lerning by Doing: A Guide to Teaching and Learning Methods**. Oxford: Oxford Polytechnic, 1988.
- GIDDENS, A. **Důsledky modernity**. Praha: SLON, 2003.
- GIDDENS, A. **Living in a post-traditional society**. In: U. BECK, A. GIDDENS AND S. LASH eds. *Reflexive Modernization: Politics, Tradition, and Aesthetics in the Modern Social Order*. Cambridge: Polity, 1994.
- GIDDENS, A. **Modernity and Self-Identity**. Cambridge: Polity, 1991.
- GIDDENS, A. **The Transformation of Intimacy**. Cambridge: Polity, 1992.
- GITTERMAN, A. AND C. B. GERMAIN. **Life Model of Social Work Practice: Advances in Theory and Practice**. New York: Columbia University Press, 1980.
- GOLDBERG, J. **Půl století očerňování**. Praha: Občanský institut, 2008.
- GOLDSTEIN, H. **Social work practice: A unitary approach**. Columbia: University of South Carolina Press, 1973.
- GREEN, R. AND LIVINGSTON, N. C. (2002). **A Social Construct**. In: GREENE, R. (ed.). *Resiliency. An Integrated Approach to Practice, Policy, and Research*. Washington DC: NASW Press.
- GREEN, R. J. AND P. D. WERNER. In: Tolson, R. E., Reid, W. J., Garvi, Ch. D. 1994. *Generalist Practice: A task-Centred Practice*. New York: Columbia University Press.
- GRENZ, S. J. **Úvod do postmodernismu**. Praha: Návrat domů, 1997.
- GUITTON, J. **Můj filozofický testament**. Trnava: Dobrá kniha, 1999.
- HARRISON, W. D. **Seeking Common Ground: a Theory of Social Work in Social Care**. Aldershot: Avebury, 1991.
- HAVRDOVÁ, Z. **Zrození a vývoj pojmu supervize**. In: Z. HAVRDOVÁ, M. HAJNÝ, B. FICHTENHOFER, H. HLOCHOVÁ, J. JELÍNKOVÁ, J. KOTVRDA, M. MARKOVÁ AND V. MASÁKOVÁ eds. *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008, p. 17–38.

- HEALY, K. **Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice**. Hampshire: Palgrave Macmillan, 2005.
- HEARN, G. **General Systems Theory and Social Work**. J. F. TURNER ed. In: *Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches*. New York: The Free Press, 1979, p. 350–358.
- HENDERSON, N., BENARD, B., SHARP-LIGHT, N. (eds.), (1999). **Resiliency In Action. Practical Ideas for Overcoming Risks and Building Strengths in Youth, Families and Communities**. San Diego: Resiliency in Action.
- HENDL, J. **Aktuální otázky kinantropologie**. In: V. HOŠEK AND R. KOVÁŘ eds. *Sborník ze semináře sekce pedagogické kinantropologie*. Praha: Karlova universita, 1998, p. 30–34.
- HODGE, D. **Spiritual assessment: a review of major qualitative methods and a new framework for assessing spirituality**. In: *Social Work*, 2001 2001, 46(3), 203–214.
- HOLDEN, A. **Jehovah's Witnesses: Portrait of a Contemporary Religious Movement**. London: Routledge, 2002.
- HOLLAND, S. **Child and family assessment in social work practice**. London: Sage, 2004.
- HOLLIS, F. **Casework: A Psychosocial Therapy**. New York: Random House, 1964.
- HOLLSTEIN-BRINKMANN, H. **Sociálna práca a systémové teórie**. Trnava: Trnavská univerzita, 2001.
- HORVATH, A. O. AND B. D. SYMONDS. **Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis**. In: *Journal of Counseling Psychology*, 1991, 38 (2), 139–149.
- HOWE, D. **An Introduction to Social Work Theory. Making Sense in Practice**. Aldershot: Ashgate, 1987.
- HOWE, D. **Modernity, Postmodernity and Social Work**. In: *Br J Soc Work*, October 1, 1994 1994, 24(5), 513–532.
- HOWE, D. **The Emotionally Intelligent Social Worker**. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2008.
- HUBER, CH. H., GARDNER, D. L., STEINER, R., VAZQUEZ, L. A., SAVAGE, T. A. (2008). **The development and validation of the inventory of family protective factors: a brief assessment for family counseling**. *The Family Journal*, no. 16, pp. 107–117.
- CHYTL, O. AND R. POPELKOVÁ. **Social Policy and Social Work in the Czech Republic**. In: A. ADAMS, P. ERATH AND S. SHARDLOW eds. *Fundamentals of Social Work in Selected European Countries*. Dorset: Russel House Publishing Ltd., 2000, p. 9–24.
- CHYTL, O. Epilogue: Walter Lorenz – Social Work – Central and Eastern European Countries. *Social Work & Society* [Type of Work]. 2007, vol. 5, no. Festschrift Walter Lorenz. Available from Internet: <<http://www.socwork.net/2007/festschrift/epilogue/chytil>>. ISSN 1613-8953.
- JANDOUREK, J. **Úvod do sociologie**. Praha: Portál, 2003.
- JASPER, M. **Beginning Reflective Practice – Foundations in Nursing and Health Care**. Cheltenham: Nelson Thornes, 2003.
- KELLER, J. **Teorie modernizace**. Praha: SLON, 2007.
- KELLY, N. AND J. MILNER. **Child Protection Decision Making**. In: *Child Abuse Review*, 1996, 5, 91–102.

- KELLY, N. **Using Documentary Analysis to Reveal Narratives of Mothering.**
In: C. HORROCKS, N. KELLY, R. B. AND R. D. eds. *Narrative, Memory and Life Transitions*. Huddersfield: University of Huddersfield, 2002, p. 189–197.
- KING, A. **Struktura a jednání.** In: A. HARRINGTON ed. *Moderní sociální teorie*. Praha: Portál, 2006, p. 291–312.
- KITSUSE, J. I. **Societal Reaction to Deviant Behavior: Problems of Theory and Method.** In: *Social Problems*, 1962, 9(3), 247–256.
- KLIMEŠ, L. **Slovník cizích slov.** Praha: SPN, 1985, 816 p.
- KOPŘIVA, K. **Lidský vztah jako součást profese.** Praha: Portál, 1997.
- KRÁLOVÁ, J. **Speciální techniky sociální práce.** Brno: Ústav psychologického poradenství a diagnostiky, 2002.
- KŘIVOHLAVÝ, J. **Jak přežít vztek, zlost a agresi.** Praha: Grada Publishing, 2004.
- KŘIVOHLAVÝ, J. **Konflikty mezi lidmi.** Praha: Portál, 2002.
- KÜBLER-ROSSOVÁ, E. **Život a umírání.** Hradec Králové: Signum unitatis, 1991, 22 p.
- LAAN, V. D. G. **Otázky legitimace sociální práce.** Boskovice – Ostrava Albert – ZSF OU, 1998.
- LAMING, H. **The Victoria Climbié inquiry report.** London: 2003. CM 5730.
- LÄNGLE, S. AND M. SULZ. **Žít svůj vlastní život: Úvod do existenciální analýzy.** Praha: Portál, 2007.
- LANGMEIER, J., MATĚJČEK, Z. (2011). **Psychická deprivace v dětství.** Praha: Karolinum.
- LANSDOWN, G. **Taking Part. Children's Participation in Decision-Making.** Institute for Public Policy Research, 1995.
- LÁTALOVÁ, L. AND K. LEVICKÁ, K. **Negativné konotácie moci v sociálnej práci.** Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, 2008, p. 367–373.
- LEEDY, P. D. **Practical Research – Planning and Design.** London: Macmillan, 1993.
- LEMERT, E. **Human deviance, social problems, and social control.** Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1967.
- LEVICKÁ, J. **Kontrola a jej miesto v sociálnej práci.** In: R. JANEBOVÁ, M. KAPPL AND M. SMUTEK eds. *Sociální práce: Mezi pomocí a kontrolou*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, 2008, p. 358–366.
- LEVICKÁ, J. **Odborné vzdelávanie sociálnych pracovníkov.** In: A. TOKÁROVÁ ed. *Sociálna práca: Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. Prešov: Akcent Print, 2003a, p. 302–307.
- LEVICKÁ, J. **Predhovor.** In: H. HOLLSTEIN-BRINKMANN ed. *Sociálna práca a systémové teórie*. Trnava: SAP-Slovak Academic Press, 2001.
- LEVICKÁ, J. **Teoretické aspekty sociálnej práce.** Trnava: Trnavská univerzita v Trnavě, 2002.
- LEVICKÁ, J. **V sociálnej práci existuje vyše sto teórií a teoretických konceptov.** In: *Sociální práce/Sociálna práca*, 2003b, (3), 2.
- LLOYD, M. AND C. TAYLOR **From Hollis to the Orange Book: developing a holistic model of social work assessment in the 1990s.** In: *British Journal of Social Work*, 1995, (25), 691–710.
- LUKAS, E. S. **LOGO-TEST.** Wien: Deuticke, 1986.
- LUKASOVÁ, E. **I tvoje utrpení má smysl.** Brno: Cesta, 1998.
- LUKASOVÁ, E. **K validizaci logoterapie.** In: V. E. FRANKL ed. *Vůle ke smyslu*. Brno: Cesta, 1997, p. 183–209.

- LUTHAR, S. S., CICHETTI, D., BECKER, B. (2000). **The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work.** *Child Development*, No. 71, pp. 543–562.
- MACHALOVÁ, M., M. SCHAVEL, A. TOKÁROVÁ AND Z. VASILOVÁ. **Súčasný stav a koncepcia prípravy a ďalšieho vzdelávania sociálnych pracovníkov na Slovensku.** Prešov: Akcent Print, 2003.
- MASTEN, A. (2001). **Ordinary magic: Resilience processes in development.** In: *American Psychologist*, vol. 56, pp. 227–238.
- MATOUŠEK, O. **Slovník sociální práce.** Praha: Portál, 2003b.
- MATOUŠEK, O. **Základy sociální práce.** Praha: Portál, 2001.
- MATULAYOVÁ, T. AND L. MUSIL. **Social Work, Education and Postmodernity. Theory and Studies inSelected Czech, Slovak and Polish Issues.** Technical University of Liberec, 2013.
- MATULAYOVÁ, T. AND N. MATULAYOVÁ. **Školská sociálna práca – potreba a perspektívy.** In: *Sociální práce/Sociálna práca*, 2006, (1), 101–108.
- MAY-CHACHAL, C. AND S. COLEMAN. **Safeguarding Children and Young People.** London and New York: Routledge, 2003.
- McCUBBIN, H. I., McCUBBIN, M. A. (1988). **Typologies of Resilient Families: Emerging Roles of Social Class and Ethnicity.** *Family Relations*, vol. 37, pp. 247–254.
- McCUBBIN, M. A. (1999). **Family stress nad family strengths: A comparison of single and two parent families with handicapped children.** In: McCUBBIN, H. I., THOMPSON, E. A., THOMPSON, A. I., FUTRELL, J. A. (eds.) (1999). *The dynamic of resilient families.* Thousand Oaks: Sage Publications.
- MCDONALD, A. **Understanding Community Care: a guide for social workers.** Basingstoke: Macmillan, 1999.
- MEAD, G. H. **Mind, Self, and Society.** Chicago: University of Chicago Press, 1934.
- MERTON, R. K. **Social Theory and Social Structure.** Glencoe, IL: The Free Press, 1957.
- MEYER, C. H. **Assessment.** In: R. EDWARDS, L. ed. *Encyclopedia of Social Work.* Washington: NASW, 1995, p. 260–270.
- MEZIROW, J. **A critical theory of self-directed learning.** In: S. BROOKFIELD ed. *Self-directed learning: from theory to practice.* San Francisco: Jossey-Bass, 1985.
- MIDDLEMAN, R. AND G. GOLDBERG. **Social service delivery: A structural approach to practice.** New York: Columbia University Press, 1974.
- MIDDLETON, L. **The Art of Assessment.** Birmingham: Venture Press, 1997.
- MILLS, T. AND S. KLEINMAN. **Emotions, reflexivity and action: An interactionist analysis.** In: *Social Forces*, 1988, 66(4), 18.
- MILNER, J. AND P. O'BYRNE. **Assessment in Social Work.** New York: PALGRAVE, 1998.
- MORALES, A. T. AND B. W. SHEAFOR. **Social Work: A Profession of many faces.** In: *Needham Heights: Allyn & Bacon*, 1998.
- MOŽNÝ, I. **Moderní rodina (mýty a skutečnosti).** In: Brno: Blok, 1990.
- MULLALY, R. P. **Structural Social Work: Ideology, theory and practice.** Ontario: McClelland & Stewart Inc., 1993. ISBN 0-7710-6673.
- MUNRO, E. **Effective Child Protection.** London: Sage, 2002.
- MURPHY, L. B., MORIARTY, A. E. (1976). **Vulnerability, coping and growth: From Infancy to Adolescence.** New Haven: Yale University Press.

- MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“: dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004.
- MUSIL, L. AND J. ŠRAJER. **Dimenze životní situace rodiny.** In: J. ŠRAJER AND L. MUSIL eds. *Etické kontexty sociální práce s rodinou.* České Budějovice, Brno: ALBERT, 2008, p. 9–17.
- MUSIL, L. **Challenges of Postmodern Institutionalisation for Education in Social Work.** Technical University of Liberec, 2013.
- NAVRÁTIL, P. AND J. NAVRÁTILOVÁ. **Postmodernita jako prostor pro existenciálně citlivou sociální práci.** In: *Časopis sociální práce / Sociálna práca,* 2008 2008, 8(4), 124–135.
- NAVRÁTIL, P. AND L. MUSIL. **Sociální práce s příslušníky menšinových skupin.** In: *Sociální exkluze a nové třídy,* 2000 2000, (5), 127–163.
- NAVRÁTIL, P. AND M. ŠIŠLÁKOVÁ. **Praktické vzdělávání v sociální práci.** In: *Edice pro praxi a supervizi v sociální práci.* Brno: Tribun, 2007.
- NAVRÁTIL, P. **Existenciální analýza a logoterapie jako model sociální práce s adolescenty.** Brno: FSS MU, 2000.
- NAVRÁTIL, P. **Existenciální perspektivy v sociální práci.** In: *Sociální práce,* 1998, (1), 27–38.
- NAVRÁTIL, P. **Integrace (Romů) v kontextu životních situací: konceptualizace.** In: *Sociální studia,* 2003, (10), 120–139.
- NAVRÁTIL, P. **Posouzení životní situace: úvod do problematiky.** In: *Sociální práce / Sociálna práca,* 2007 2007, 2007(1), 72–86.
- NAVRÁTIL, P. **Role sociální práce v pozdně-moderní společnosti.** In: M. SMUTEK ed. *Možnosti sociální práci na počátku 21. století.* Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, Katedra sociální práce a sociální politiky, 2005, p. 37–52.
- NAVRÁTIL, P. **Sociální práce jako sociální konstrukce.** In: *Sociologický časopis,* 1998 1998b, XXXIV(1), 37–50.
- NAVRÁTIL, P. **Teorie a metody sociální práce.** Brno: Marek Zeman, 2001.
- NAVRÁTIL, P. **Úkolově orientovaný přístup.** In: O. MATOUŠEK ed. *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál, 2013, p. 109–114.
- NAVRÁTIL, Pavel. **Reflexivní využití teorie v procesu posouzení. Problémy posouzení životní situace v pozdně moderní době.** Habilitační práce. Brno: MU FSS 2009.
- NAVRÁTIL, P. **Přístup orientovaný na úkoly.** In: O. Matoušek ed. *Základy sociální práce.* Praha: Portál, 2001, p. 231–237.
- NAVRÁTILOVÁ, J. **Ohrožené rodiny.** In: O. Matoušek. *Encyklopedie sociální práce,* Praha: Portál, 2013, p. 359–361.
- NEČASOVÁ, M. **Respekt ke klientům na praktickém příkladě kvality života seniorů v domově.** In: *Sociální práce/Sociálna práca,* 2004, (4), 39–54.
- NOVOTNÁ, V. AND V. SCHIMMERLINGOVÁ. **Sociální práce, její vývoj a metodické postupy.** Praha: Univerzita Karlova, 1992.
- O’SULLIVAN, T. **Decision making in social work.** New York: Palgrave, 1999.
- OLÁH, M. AND M. SCHAVEL. **Sociálne poradenstvo a komunikácia.** Prešov: Pravoslávna bohoslovecká fakulta, 2006.
- OLÁH, M., M. SCHAVEL AND Z. ONDRUŠOVÁ. **Úvod do štúdia a dejín sociálnej práce.** Bratislava: VŠZSP sv. Alžbety, 2008.
- Olson, D. H., H. I. McCubbin, et. al. Cit. dle Tolson, R. E., Reid, W. J., Garvi, Ch. D. 1994. *Generalist Practice: A task-Centred Practice.* New York: Columbia University Press.

- PARKER, J. AND G. BRADLEY. **Social Work Practice: Assessment, Planning, Intervention and Review**. Exeter: Learning Matters Ltd., 2007.
- PARKS, R. **Principles of Human Behavior**. Chicago: Zalaz, 1915.
- PARSONS, T. **Společnosti: vývojové a srovnávací hodnocení**. Praha: Svoboda, 1971.
- PARTON, N. AND P. O'BYRNE. **Constructive Social Work**. London: Macmillan Press, 2000a.
- PARTON, N. AND P. O'BYRNE. **What do we mean by constructive social work?** In: *Critical Social Work*, 2000b, 1(2).
- PARTON, N. **Some thoughts on the relationship between theory and practice in and for social work**. In: *Br J Soc Work*, 2000/8/1 2000, 30(4), 449–463.
- PATTERSON, J. M. **Promoting Resilience in Families**. In: HENDERSON, N., BENARD, B., SHARP-LIGHT, N. (eds.). *Resiliency In Action. Practical Ideas for Overcoming Risks and Building Strengths in Youth, Families and Communities*. San Diego: Resiliency In Action, 1999.
- PATTERSON, J. M. **Understanding family resilience**. In: *Journal of Clinical Psychology*, vol. 58, no. 3, 2002a, pp. 233–246.
- PATTERSON, J. M. **Integrating Family Resilience and Family Stress Theory**. In: *Journal of Marriage and Family*, vol. 64, 2002b, pp. 349–360.
- PAYNE, C. **The systems approach**. In: C. HANVEY AND T. PHILPOT eds. *Practising Social Work*. New York: Routledge, 1994, p. 8–21.
- PAYNE, M. *Modern Social Work Theory*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2005.
- PAYNE, M. *Modern Social Work Theory*. London: Macmillan Press LTD, 1997.
- PECK, M. S. **Nevyšlapanou cestou**. Praha: Odeon, 1993.
- PERLMAN, H. H. **Social casework: A problem-solving process**. Chicago: University of Chicago Press, 1957.
- PETRUSEK, M. **Anthony Giddens – teoretik struktury a modernity**. In: A. GIDDENS ed. *Důsledky modernity*. Praha: SLON, 2003, p. 159–200.
- PICKERING, M. **Stereotyping: the politics of representation**. Basingstoke: Palgrave, 2001.
- PIERSON, J. AND M. THOMAS. **Collins Dictionary of Social Work**. Glasgow: HarperCollins Canada, 2006.
- PINCUS, A. AND A. MINAHAN. **Social Work Practice: Model and Method**. Itasca, ILL: F. E. Peacock, 1973.
- PLAMÍNEK, J. **Jak řešit konflikty: 27 pravidel pro efektivní vyjednávání**. Praha: Grada Publishing, 2006.
- POCOCK, D. **Searching for a better story**. In: *Journal of Family Therapy*, 1995, XVII, 149–174.
- POPIELSKI, K. **Testy egzystencjalne: metody badania frustracji egzystencjalnej i nerwicy noogennej**. In: K. POPIELSKI ed. *Człowiek: Pytanie otwarte*. Lublin: KUL, 1987, p. 237–261.
- POZATEK, E. **The problem of certainty: clinical social work in the postmodern era**. In: *Social Work*, 1994, 39 (4), 396–403.
- PUNOVÁ, M. **Resilience v sociální práci s rizikovou mládeží**. *Sociální práce/sociální práce*, 2012a, č. 2, s. 90–103.
- PUNOVÁ, M. **Konceptuální vymezení resilienční sociální práce s mládeží**. *Sociální práce/sociální práce*, 2012b, č. 4, s. 67–75.

- RABUŠIČ, L. **Kde ty všechny děti jsou?** Praha: SLON, 2001.
- REAMER, G. **The philosophical foundations of social work.** Columbia: Columbia University Press, 1993.
- REDER, P., S. DUNCAN AND C. LUCEY. **Studies in the Assessment of Parenting.** Hove: Brunner-Routledge, 2003.
- REID, W. J. AND L. EPSTEIN. **Task-centered casework.** New York: Columbia university press, 1972b.
- REID, W. J. AND W. A. SHYNE. **Brief and extended casework.** New York: Columbia University Press., 1969.
- REID, W., J. AND L. EPSTEIN. **Task-centered casework.** New York: Columbia university press, 1972a.
- RICHMOND, M. L. **Social diagnosis.** New York: Russell Sage Foundation, 1917.
- ROGERS, C. R. **Způsob bytí.** Praha: Portál, 1998.
- ROHR, R. AND J. MARTOS. **Cesta divokého muže: úvahy o mužské spiritualitě.** Brno: Cesta, 2002.
- RUTTER, M. (1987) cit. dle WALSH, F. (2003). **Family Resilience: A Framework for Clinical Practice.** In: *Family Process*, Vol. 42, No. 1, pp. 1–18.
- ŘEZNÍČEK, I. **Metody sociální práce.** Praha: SLON, 1994.
- SALEEBEY, D. **The strengths perspective in social work practice.** Boston: Pearson, 2013.
- SATIROVÁ, V. **Společná terapie rodiny.** Praha: Portál, 2007.
- SATIROVÁ, V. **Kniha o rodině.** Praha: Práh, 2006.
- SATIROVÁ, V., J. BANMEN, J. GREBEROVÁ AND M. GOMORIOVÁ. **Model růstu: Za hranice rodinné terapie.** Brno: Cesta, 2005.
- SCOTT, D. A. **Qualitative Study of Social Work Assessment in Cases of Alleged Child Abuse.** In: *Br J Soc Work*, 1998/2/1 1998, 28(1), 73–88.
- SHEAFOR, B. W., C. HOREJSI, R. AND G. HOREJSI, A. **Techniques and Guidelines for Social Work Practice.** Boston: Allyn and Bacon, 2000.
- SHEPPARD, M. AND K. RYAN. **Practitioners as Rule Using Analysts: A Further Development of Process Knowledge in Social Work.** In: *Br J Soc Work*, 2003/3/ 1 2003, 33(2), 157–176.
- SHEPPARD, M. **Care Management and the New Social Work. A Critical Analysis.** London: Whiting & Birch/Social Care Association (Education) 1995a.
- SHEPPARD, M. **Social Work, Social Science and Practice Wisdom.** In: *Br J Soc Work*, June 1, 1995 1995b, 25(3), 265–293.
- SHEPPARD, M., S. NEWSTEAD, A. DI CACCAVO AND K. RYAN. **Reflexivity and the development of process knowledge in social work: a classification and empirical study.** In: *Br J Soc Work*, August 1, 2000, 30(4), 465–488.
- SHEPPARD, M., S. NEWSTEAD, A. DICACCAVO AND K. RYAN. **Comparative Hypothesis Assessment and Quasi Triangulation as Process Knowledge Assessment Strategies in Social Work Practice.** In: *Br J Soc Work*, December 1, 2001 2001, 31(6), 863–885.
- SCHAVEL, M. AND B. DREXLEROVÁ. **Niekoľko poznámok k sociálnemu poradenstvu v oblasti náhradnej rodinnej starostlivosti.** In: *Sociální práce/ Sociálna práca*, 2006, (1), 64–70.
- SCHAVEL, M. **Sociálne poradenstvo a supervízia v sociálnej práci.** Bratislava: Gerthoffer s. r. o, 2004.

- SCHÖN, D. **The Reflective Practitioner**. London: Temple Smith, 1983.
- SALEEBEY, D. **The strengths perspective in social work practice**. Boston: Pearson, 2013
- SIBEON, R. **Comments on the structure and forms of social work knowledge**. In: *Social Work and Social Sciences Review*, 1990, 1(1), 16.
- SINCLAIR, R., L. GARRET AND D. BERRIDGE. **Social Work and assessment With Adolescents**. London: NCB, 1995.
- SIPORIN, M. **Introduction to Social Work Practice**. New York: Macmillan 1975.
- Slovo na cestu**. Praha: LUXPRESS, v.o.s., 1990.
- SMALE, G., G. TUSON AND B. AHMAD. **Negotiating Care in the Community**. London: HMSO for National Institute for Social Work, 1994.
- SMALE, G., G. TUSON, N. BEHAL AND P. MARSH. **Empowerment, Assessment, Care Management and the Skilled Worker**. London: NISW, 1993.
- SMĚKAL, V. **Cesta Viktora Frankla k nejvyššímu smyslu**. In: V. E. FRANKL ed. *Co v mých knihách není*. Brno: Cesta, 1997, p. 5–7.
- SMUTEK, M. **Model řešení problému v sociální práci – systémový pohled**. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, 2006.
- SOBOTKOVÁ, I. (2007). **Psychologie rodiny**. Praha: Portál.
- SPECHT, H. **Social work assessment: the route to clienthood – 2**. In: *Social Casework*, 1986b, 67, 587–593.
- SPECHT, H. **Social work assessment: the route to clienthood – 1**. In: *Social Casework*, 1986a, 67, 525–532.
- STACHOVÁ, H. „Kulatý stůl“ – jedna z cest k vzájemné důvěře. In: *Rezidenční péče*, září 2008, 4(3), 1.
- STORR, A. **Freud**. Praha: Argo, 1996.
- ŠEVČÍKOVÁ, S. **Pomoc a kontrola v terapeuticky pojaté sociální práci**. In: R. JANEBOVÁ, M. KAPPL AND M. SMUTEK eds. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, 2008, p. 122–130.
- ŠMÍDOVÁ, I. **Matkové**. In: P. MAREŠ AND T. POTOČNÝ eds. *Modernizace a česká rodina*. Brno: Barrister & Principal, 2003, p. 157–175.
- ŠOLCOVÁ, I. (2005). **Stinné stránky pozitivní psychologie**. *Československá psychologie*, roč. 49, č. 4, s. 363–366.
- TAYLOR, B. J. AND T. DEVINE. **Assessing needs and planning care in social work**. Aldershot: Ashgate, 1993.
- TAYLOR, C. AND S. WHITE. **Practising Reflexivity in Health and Welfare**. Buckingham: Open University Press, 2000.
- THOMAS, M. AND J. PIERSON. **Dictionary of Social Work**. London: Collins, 1995.
- THOMAS, W. I. AND D. SWAINE. **The Child in America**. New York: Knopf, 1928.
- THOMPSON, N. **Anti-Discriminatory Practice**. London: Macmillan Press, 1997.
- THOMPSON, N. **Existentialism and Social Work**. Aldershot: Avebury, 1992.
- THOMPSON, N. **People Skills: A Guide to Effective Practice in the Human Services**. In: London: Macmillan, 1996.
- THOMPSON, N. **Theory and Practice in Human Service**. Maidenhead: Open University Press, 2003.
- TOKÁROVÁ, A. **Makrosociálne kontexty sociálnej práce**. In: A. TOKÁROVÁ ed. *Sociálna práca: Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. Prešov: Akcent Print, 2003, p. 155–175.

- TOLSON, E. R., W. J. REID AND C. D. GARVIN. **Generalist Practice: A Task Centered Approach**. Columbia University Press, 2013.
- TRESMONTANT, C. **Otázky naší doby: Filozoficko-teologický slovník**. Brno: Barrister a Principal 2004.
- ÚLEHLA, I. **Umění pomáhat**. Praha SLON, 1999.
- VÁCHA, M. (2004). **Šestá cesta**. Brno: Cesta.
- VÁCHA, M. (2008). **Místo, na němž stojíš, je posvátná země. O kruhu úcty k člověku, přírodě a celému vesmíru**. Brno: Cesta.
- WALKER, S. AND C. BECKET. **Social Work Assessment and Intervention**. Dorset: Russel Hous Publishing Ltd., 2004.
- WALLERSTEIN, I. **Kam směřují sociální vědy: zpráva Gulbenkianovy komise o rekonstrukci sociálních věd**. Praha Slon, 1998.
- WALSH, F. **A Family Resilience Framework: Innovative Practice Applications**. In: *Family Relations*, vol. 51, 2002, pp. 130–137.
- WALSH, F. **Family Resilience: A Framework for Clinical Practice**. In: *Family Process*, Vol. 42, No. 1, 2003, pp. 1–18.
- WALSH, F. **Spiritual Resources in Family Therapy**. New York: Guilford Press, 2009.
- WALSH, F. **Strengthening family resilience**. New York: Guilford Press, 2011.
- WASIK, B. H. **Home visiting: procedures for helping families**. London: Sage, 2009.
- WATSON, D. AND J. WEST. **Social work process and practice: Approaches, Knowledge and Skill**. New York: Palgrave Macmillan, 2006.
- WEBB, S. **Some considerations on the validity of evidence-based practice in social work**. In: *British Journal of Social Work*, 2001 2001, 31(1), 57–80.
- WERNER, E. E., SMITH, R. S. **Vulnerable but Invincible: A Study of Resilient Children**. New York: McGraw-Hill, 1982.
- WHITE, S. **Beyond retrodution? Hermeneutics, reflexivity and social work practice**. In: *British Journal of Social Work*, 1997, 27(5), 15.
- WOOD, G. G. AND R. MIDDLEMAN. **The structural approach to direct practice in social work**. New York: Columbia University Press, 1989.
- WOODS, M., E. AND F. HOLLIS. **Casework: A Psychosocial Therapy**. New York: McGraw-Hill Publishing Company, 1990.
- ZASTROW, C. AND K. KIRST-ASHMAN. **Understanding Human Behavior and Social Environment**. Chicago: Nelson-Hall Publishers, 1990.
- ŽIŽLAVSKÝ, M. **Metodologie pro sociální politiku a sociální práci**. Brno: Masarykova univerzita, 2003.

JMENNÝ REJSTŘÍK

- Ahola 211
Alan 56
Allison 134
Argyris 151, 244
Ashworth 58
- Bajer 278
Balcar 268
Banmen 168, 278
Barber 211
Bartlettová 49–51, 61, 115
Baufortová 186
Bauman 25, 28, 30–34, 40, 42, 45, 55, 58,
68, 69, 93, 149, 243
Beck 25, 32–34, 243
Becker 127
Becket 17
Benard 96
Bentovim 143
Benzies 97
Berenson 187
Berg 175, 177, 182, 184
Berger 126
Berne 242
Bertalanffy 330
Biestek 187
Bláha 244
Blumer 207, 208
Borton 167
Boud 168
Bowerová 242
Bowlby 242
Bradleyová 137, 138, 146, 147
Brechtinová 159
Bronfenbrenner 86
Břicháček 93
Bur 121
Burke 188, 189
- Carew 202
Carkhuff 187
Carlton 54
Clifford 138, 147, 211
- Coleman 96, 112
Cooley 207
Corcoranová 111
Coulshedová 115, 116, 123, 124, 126, 132,
141–143, 145, 146
Creeová 158
- D’Cruzová 154, 156, 161
Davisová 158
De Shazer 59, 217
De Singly 37, 39
Delanty 67
Delfabbro 211
Devine 184, 185, 210
Dewey 207
DoH 135, 142, 143, 184, 193
Dominelli 26, 73
Drexlerová 147
- Egan 48
Elliott 157
Epsteinová 218, 301
Erikson 56, 88, 90
- Farmer 174
Featherstone 42
Feister 34
Ferguson 25, 29, 33–35, 39, 42–44, 46, 47,
68, 69, 74, 76, 79, 129, 148, 156, 186,
222, 243
Fonagy 161, 228, 230, 235
Fooková 145, 152, 154, 155, 159, 166
Frankl 29, 30, 74, 86, 87, 91, 242–244,
246–255, 257–261, 263–266
Freud 228–234, 238, 242, 263
Freudová 230, 234, 235
Furman 211
- Ganong 112
Garmezy 94
Garrett 28
Germainová 50
Gibbs 167, 168

- Giddens 19, 25–27, 29, 30, 34, 35, 38–42, 44, 45, 55, 59, 61, 62, 64–67, 73–78, 88, 91, 129, 149, 156, 157, 184, 210, 243, 373
- Goldberg 29, 219
- Gomoriová 168
- Gray 36, 43
- Greberová 168, 278
- Green 310, 311
- Grenz 26, 120, 121, 122
- Guitton 15
- Harrison 139, 214
- Havrdová 166, 169
- Healyová 163
- Heider 304
- Hendl 209
- Hodge 17
- Holden 31
- Hollandová 17, 26, 117, 118, 123–125, 127, 128, 133, 135, 136, 139, 143, 173, 174, 176–178, 183, 184, 186, 192–196, 198, 201, 222
- Hollisová 81, 133, 239, 242
- Horejsi 53
- Howe 55, 162, 163, 355
- Huber 97
- Chytil 26, 47
- Jandourek 36, 55, 88
- Jasper 166
- Kellyová 174
- King 60
- Kirst-Ashmanová 50, 56
- Kitsuse 127
- Kleinman 162
- Klimesš 149
- Knights 168
- Kopriva 170
- Králková 185
- Laming 116
- Länge 73
- Langmeier 94
- Leedy 182
- Lemert 127
- Levická 124, 137, 200, 202, 330
- Lloyd 17, 363
- Luckman 126
- Lukasová 217, 266–268, 273, 274
- Lyotard 27
- Machalová 162
- Mastenová 96
- Matějček 94
- Matoušek 115, 132
- Matulayová 28
- May-Chachal 134
- McCubbin 95, 96, 314
- McDonald 115
- Mead 207
- Merton 175, 205
- Meyerová 173
- Mezirow 166
- Middleman 219
- Mills 162
- Milnerová 80, 116, 126, 128, 140, 171, 173, 177, 189, 191, 194, 206, 208, 209, 213–216, 221, 241, 300, 303
- Minahanová 146, 332–335, 337, 339
- Minuchin 304
- Morales 50
- Moriarty 93
- Možný 37
- Mullaly 72, 348
- Munroová 137
- Murphy 93
- Musil 15, 27, 28, 50, 51, 53, 54, 70, 74, 80, 128, 135, 136, 149, 150, 189–191, 214, 363
- Mychasiuk 97
- Navrátil 42, 45, 51, 53, 81, 85, 127, 137, 163, 185, 211, 297, 300, 301, 318, 321
- Navrátilová 297
- Nečasová 141
- Nichols-Caseboltová 111
- Novotná 25
- O'Byrne 80, 116, 126, 128, 140, 145, 164, 171, 173, 177, 189, 191, 194, 206, 208, 209, 215, 216, 221, 223, 300, 303
- Oláh 185, 186, 200
- Olsen 314
- Ormeová 115, 116, 123, 124, 126, 132, 141–143, 145, 146
- Owen 174

- Parker 116, 137, 138, 146, 147
Parks 207
Parsons 56, 72, 81, 90
Parton 117, 126, 145, 164, 171
Pattersonová 98–102, 105, 108, 112
Payne 25, 150, 154, 158–160, 164, 166,
168, 169, 213, 217, 228, 331, 332
Peck 233, 236
Perlmanová 133
Petrušek 49
Pickering 59
Pierson 117, 128
Pincus 146, 332–335, 337, 339
Pocock 222
Popelková 47
Pozatek 206
Punová 98, 109
- Rabušic 39
Reamer 137
Reder 172
Reid 297, 301
Richmondová 137
Rogers 217
Rohr 34
Rossová 164
Rutter 94, 106
Ryan 222
- Saleebey 328
Satirová 168, 278–280, 282, 284, 285, 287,
290
Sheafor 50, 53, 199
Sheppard 27, 176, 193, 213, 222
Shynová 297
Schavel 147, 163, 185, 186
Schimmerlingová 25
Schön 35, 119, 129, 148, 151, 152, 244
Sibeon 203
Sinclair 171, 174
Smale 140, 143, 144, 188
Smékal 244
- Smith 94
Sobotková 93, 96, 104, 112
Specht 23
Sulz 73
Swaine 208
- Ševčíková 128
Šišláková 163
Šolcová 93
Šrajer 15, 50, 70
- Target 161, 228, 230, 235
Taylor 17, 184, 185, 210, 363
Taylorová 159
Tesař 95–97, 105
Thomas 117, 128, 208
Thompson 71, 79, 125, 126, 345–352
Tokárová 67, 162
Tolson 304, 305, 310–312, 314
Tresmontant 119, 120
- Úlehla 179, 189
- Vácha 92
- Walker 17, 58
Wallerstein 176
Walshová 96, 105, 106, 108, 112
Wasik 38
Watson 17, 132, 134, 140, 172, 183, 187,
192, 363
Weiner 304
Werner 94, 310, 311
Westová 17, 116, 134, 135, 140, 172, 183,
187, 192
Whiteová 27, 117, 147, 150, 158, 159, 216
Wood 219
Woodsová 239
- Zastrow 50, 56
- Žižlavský 182

PAVEL NAVRÁTIL A KOL.

REFLEXIVNÍ POSOUZENÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI S RODINAMI

Redakční práce Lucie Mořkovská

Jazyková korektura Igor Pejchal

Grafická úprava Alžběta Granátová

V roce 2014 vydala Masarykova univerzita,
Žerotínovo nám. 617/9, 601 77 Brno, www.muni.cz

1. vydání, 2014

www.spsp.fss.muni.cz
www.muni.cz/fss/research/projects/17424

ISBN 978-80-210-7505-4

V předložené studii navazujeme na práci Libora Musila a zabýváme se tak dalším z faktorů posouzení, a to *využitím teorie*. U Watsona a Westové (2006) lze využití teorie chápat jako součást kategorie osobního stylu a u Hollandové (2004) pak jako jeden z faktorů politické a odborné interpretace sociálních problémů. V sociální práci existuje jen málo pokusů konstruovat systematickou *teorii posouzení* (Lloyd a Taylor 1995), ačkoliv je zřejmé, že posouzení životní situace je vždy ovlivněno teoriemi a koncepty, které mohou být součástí nereflktovaných poznávacích schémat. Vliv těchto teoretických prekonceptů je podobný jako vliv osobních hodnot, kulturních a sociálních vzorů myšlení a jednání. Proto považujeme za podstatné, aby se sociální pracovník pokusil své teoretické představy vyjasňovat, a předkládanou práci chápeme jako příspěvek k teoretické sebereflexi v procesu posouzení. V naší studii se tedy zabýváme teoreticko-interpretáčními problémy procesu posouzení a klademe si specifickou otázku, *jak lze používat teorie sociální práce v procesu posouzení životní situace klientů, která je ovlivněna podmínkami pozdní modernity*.

*Publikace vychází v rámci projektu Internacionalizace,
inovace, praxe: sociálně-vědní vzdělávání pro 21. století,
CZ.1.07/2.2.00/28.0225.*

muni
PRESS



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



UNIVERSITAS
SANS
UNIVERSITÄT
JANUS
PAVLUS
BRUNNENSIS

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ