

Otevřený dialog jako přístup sociálních pracovníků

Bc. Ondřej Mikulášek

Diplomová práce
2023



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Ondřej Mikulášek**
Osobní číslo: **H21300**
Studijní program: **N0111A190013 Sociální pedagogika**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **Otevřený dialog jako přístup sociálních pracovníků**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti otevřeného dialogu, metod práce s rodinou a praxe sociálních pracovníků.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů.
Zpracování a vyhodnocení dat, včetně jejich analýzy.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

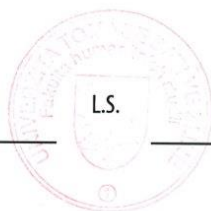
- LUDEWIG, Kurt, 2011. Základy systemické terapie. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3521-4.
MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, 2005. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-x.
ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH, 2013. Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6382-2.
SEIKKULA, Jaakko a Tom Erik ARNKIL, 2013. Otevřené dialogy: setkávání sítí klienta v psychosociální práci. Vyd. 1. v českém jazyce. Brno: Narativ. ISBN 978-80-260-4346-1.
ÚLEHLA, Ivan, 2005. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-86429-36-9.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Lucie Cejpek Blašítková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **10. ledna 2023**

Termín odevzdání diplomové práce: **21. dubna 2023**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 10. ledna 2023



Univerzita Tomáše Bati
Fakulta humanitních studií

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že


- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem citoval(a).
V případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor.

Ve Zlíně 17. 4. 2023

.....



Univerzita Tomáše Bati
Fakulta humanitních studií

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce „Otevřený dialog jako metoda sociálních pracovníků“ nabízí základní orientaci v teoretických východiscích otevřeného dialogu a zasazení těchto východisek do kontextu postmoderního myšlení a postmoderních přístupů v pomáhajících profesích. Zabývá se vlivy otevřeného dialogu na sociální práci a zkoumá, zda tato metoda může být použita jako nástroj sociálních pracovníků. Teoretická část je zpracována formou rozboru a komparace odborné literatury. Praktická část práce je zpracovaná formou interpretativně fenomenologické analýzy, jako metody kvalitativního výzkumu. Nabízí vhled do praxe sociálních pracovníků, kteří pracují otevřeným dialogem. Výsledky výzkumu jsou prezentovány formou případových studií.

Klíčová slova: otevřený dialog, sociální práce, sociální pracovník, postmoderna, dialog, dialogismus, polyfonie, sociální konstrukcionismus, rodinná terapie, síťová setkání

ABSTRACT

The master thesis "Open Dialogue as a Method for Social Workers" offers a basic orientation in the theoretical background of open dialogue and placing these backgrounds in the context of postmodern thinking and postmodern approaches in the helping professions. It examines the impact of open dialogue on social work and explores whether this method can be used as a tool for social workers. The theoretical part is elaborated by analysing and comparing the literature. The practical part of the thesis is elaborated in the form of interpretative phenomenological analysis as a qualitative research method. It offers insight into the practice of social workers who work through open dialogue. The research results are presented in the form of case studies.

Keywords: open dialogue, social work, postmodernism, dialogue, dialogism, polyphony, social constructionism, family therapy

Na tomto místě bych chtěl poděkovat vedoucí práce Mgr. Lucii Cejpek Blašíkové, PhD., za cenné připomínky a metodický dohled. Rád bych také poděkoval Pavlu Nepustilovi a Martinu Novákovi za hlubší seznámení s koncepty otevřeného dialogu a nasměrování na Zahradu 2000 z.s. V neposlední řadě respondentům výzkumu za jejich ochotu vést se mnou dlouhé rozhovory a přinášet zajímavé výpovědi ke zkoumanému tématu.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 OTEVŘENÝ DIALOG	14
1.1 KOPERNIKOVSKÝ OBRAT	14
1.2 OTEVŘENÝ DIALOG V KONTEXTU POSTMODERNY	15
1.3 OTEVŘENÝ DIALOG VE FINSKU	17
1.4 OTEVŘENÝ DIALOG V ČR	19
1.5 OTEVŘENÝ DIALOG, POSTMODERNÍ A SYSTEMICKÁ PSYCHOTERAPIE	20
1.6 PSYCHOTERAPIE JAKO PARADIGMA SOCIÁLNÍ PRÁCE	21
2 OTEVŘENÝ DIALOG A JEHO TERORETICKÁ VÝCHODISKA	22
2.1 MODERNA JAKO UNIVERZALISMUS VĚDOMÍ	22
2.2 POSTMODERNA JAKO HROB VĚDOMÍ A VELKÝCH VYPRÁVĚNÍ	24
2.3 POSTMODERNÍ TEORIE V OTEVŘENÉM DIALOGU	26
2.3.1 OTEVŘENÝ DIALOG V KONTEXTU RODINNÉ PSYCHOTERAPIE MEZI MODERNOU A POSTMODERNOU	26
2.3.2 OBRAT K JAZYKU – JAZYKOVÉ HRY A DIALOG.....	29
2.3.3 SOCIÁLNÍ KONSTRUKCIONISMUS A BACHTINŮV KONCEPT DIALOGU.....	31
2.3.4 REFLEKTUJÍCÍ PROCES A REFLEKTUJÍCÍ TÝM V OTEVŘENÉM DIALOGU	33
2.3.5 DIALOG A POLYFONIE HLASŮ	34
2.3.6 POSTMODERNÍ PŘÍSTUPY A PSYCHODYNAMICKÉ SYSTÉMY	37
3 OTVŘENÝ DIALOG JAKO METODA I ZPŮSOB BYTÍ	39
3.1 DIALOGISMUS A VZTAHOVOST ŽIVOTA	39
3.2 PRINCIPY ORGANIZACE SÍŤOVÝCH SETKÁNÍ	40
3.3 SÍŤOVÁ SETKÁNÍ	44
3.4 SÍŤOVÁ SETKÁNÍ JAKO PROSTOR PRO NOVÝ JAZYK	46
3.5 OTEVŘENÝ DIALOG JAKO PRAXE V TEORII	48
4 OTEVŘENÝ DIALOG V SOCIÁLNÍ PRÁCI	50
4.1 SOCIÁLNÍ PRÁCE A POSTMODERNÍ PARADIGMA	51
4.2 PARADIGMA SOCIÁLNÍ PRÁCE A OTEVŘENÝ DIALOG	52
4.3 OTEVŘENÝ DIALOG Z POHLEDU DEFINICE SOCIÁLNÍ PRÁCE	53
4.4 REFLEXIVNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE A OTEVŘENÝ DIALOG	54
4.5 OTEVŘENÝ DIALOG A MULTIDISCIPLINARITA	56

4.6	OTEVŘENÝ DIALOG A KONTAKTNÍ PRÁCE.....	56
4.7	OTEVŘENÝ DIALOG JAKO PROPOJENÍ TEORIE S PRAXÍ V POSTMODERNÍ A KRITICKÉ SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	57
4.8	SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO OTEVŘENÝ DIALOG... ..	59
5	OHLEDNUTÍ ZA TEORIÍ A PRAXÍ OTEVŘENÉHO DIALOGU	61
5.1	KRIKTA POSTMODERNÍCH TERAPEUTICKÝCH PŘÍSTUPŮ.....	61
5.2	OTEVŘENÝ DIALOG V PERSPEKTIVĚ KOPERNIKOVSKÉHO OBRATU.....	62
II	PRAKTICKÁ ČÁST	65
6	METODIKA VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	66
6.1	KVALITATIVNÍ VÝZKUM.....	66
6.2	INTERPRETATIVNÍ FENOMENOLOGICKÁ ANALÝZA.....	68
6.2.1	ZKUŠENOST-PŘEDMĚT ZKOUMÁNÍ.....	68
6.2.2	TEORETICKÉ UKOTVENÍ IPA	68
6.2.3	VÝZKUMNÝ PROBLÉM	71
6.2.4	VÝZKUMNÝ CÍL	72
6.2.5	VÝZKUMNÁ OTÁZKA A VEDLEJŠÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY	72
6.2.6	VÝBĚR A VELIKOST VÝZKUMNÉHO VZORKU.....	74
6.2.7	SBĚR DAT	76
6.2.8	ANALÝZA DAT.....	77
6.3	ZAHRADA 2000 Z.S.....	84
7	INTERPRETACE VÝZKUMU	85
7.1	PŘÍPADOVÁ STUDIE 1. - JAN	85
7.1.1	ČASOVÁ OSA SOCIÁLNÍ PRÁCE PŘED SETKÁNÍM SE S KONCEPTY OTEVŘENÉHO DIALOGU	86
7.1.2	ČASOVÁ OSA SETKÁNÍ SE S KONCEPTY OTEVŘENÉHO DIALOGU.....	90
7.1.3	ČASOVÁ OSA PO VÝCVIKU: OTEVŘENÝ DIALOG JAKO PRACOVNÍ NÁSTROJ.....	92
7.1.4	SHRNUÍ.....	97
7.2	PŘÍPADOVÁ STUDIE Č. 2 - PAVEL	99
7.2.1	ČASOVÁ OSA SOCIÁLNÍ PRÁCE PŘED SETKÁNÍM S OTEVŘENÝM DIALOGEM	100
7.2.2	ČASOVÁ OSA SETKÁNÍ S OTEVŘENÝM DIALOGEM.....	101
7.2.3	ČASOVÁ OSA PO VÝCVIKU V OTEVŘENÉM DIALOGU	102
7.2.4	SHRNUÍ.....	106
7.3	HLEDÁNÍ SPOLEČNÝCH TÉMAT	109
7.3.1	ČASOVÁ OSA PŘED VÝCVIKEM	109
7.3.2	ČASOVÁ OSA VE VÝCVIKU.....	110

7.3.3 ČASOVÁ OSA PO VÝCVIKU V OTEVŘENÉM DIALOGU	111
7.4 REFLEXE LIMITŮ VÝZKUMU	113
7.5 DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	114
ZÁVĚR.....	117
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	119
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	125
SEZNAM OBRÁZKŮ	126
SEZNAM TABULEK	127
SEZNAM PŘÍLOH	128
PŘÍLOHA P I: UKÁZKA ROZHOVORU S JANEM	129
PŘÍLOHA P II: UKÁZKA ROZHOVORU S PAVLEM.....	135

ÚVOD

Život je dialog s otevřeným koncem. Jaakko Seikkula

Tématem mojí diplomové práce je **zkušenost sociálních pracovníků neziskové organizace Zahrada 2000 z.s. s metodou Otevřeného dialogu.**

Otevřený dialog jako způsob práce s rodinným systémem, kde jeden z členů je v psychosociální krizi, začali v 80. letech minulého století používat pomáhající profesionálové v severním **Finsku**. Tento přístup je spojen především se jménem finského klinického psychologa **Jaakka Seikkuly**. Základem této metody je nastolení otevřenější a spontánnější výměny pohledů na řešení situace klienta mezi rodinou a pomáhajícími profesionály, kteří jsou do případu zaangažováni. Teoreticky je zakotven v konceptu dialogismu ruského filologa Michajla **Bachtina**. V otevřeném dialogu se využívají mobilní multidisciplinární týmy, jejichž součástí jsou také sociální pracovníci. Tyto týmy dojíždí do rodiny klienta, kde facilitují síťová setkání s rodinou a dalšími pomáhajícími profesionály. Hlavními zásadami je včasnost intervence a dialogický rozhovor se všemi členy rodinné a podpůrné sítě (Seikkula a Arnkil, 2013).

Koncept otevřeného dialogu patří mezi přístupy práce s klientem, které vychází z postmoderních přístupů v psychoterapii a sociální práci. V ČR jsou spíše známy jako systemické přístupy. Systemické přístupy v psychoterapii mají od druhé poloviny 90.let minulého století velký vliv také v sociální práci, a to především díky knize Ivana Úlehly *Umění pomáhat*. Dnes jsou v sociální práci etablovaným přístupem jak v praxi, tak v akademickém prostředí (Matoušek, 2007).

Otevřený dialog začal v ČR poprvé používat brněnský spolek **Narativ**. Narativ je sdružení psychologů, psychoterapeutů a sociálních pracovníků, kteří v praxi vycházejí z postmoderní filozofie, především ze sociálního konstrukcionismu a dále narativních, kolaborativních a dialogických přístupů (Nepustil, 2023).

V ČR je otevřený dialog, především díky Narativu, uznaným přístupem při práci s rodinným systémem. Výcviky v tomto přístupu mají akreditaci u MPSV a dále je v ČR nabízen akreditovaný komplexní psychoterapeutický výcvik.

V diplomové práci se zabývám **změnou pojetí role sociálního pracovníka u pracovníků, kteří prošli výcvikem v Otevřeném dialogu** a touto metodou pracují s klienty. Sám jsem mezi lety 2009 až 2013 absolvoval psychoterapeutický výcvik v systemické psychoterapii, který vedl **Ivan Úlehla a Zdeněk Macek**. Setkání s paradigmaty postmoderních přístupů,

kteří by se daly slovy Ivana Úlehly (1996) charakterizovat takto: „Systemický přístup mi pomohl zbavit se otázky: **Proboha, co mám dělat?** Místo ní jsem se naučil věřit, že jedině klient ví, co je pro něj dobré a jak má vypadat pomoc, kterou potřebuje. Naučil jsem se pracovat a mít toto přesvědčení na mysli. Kdykoliv nevím, co mám dělat, zeptám se klienta. A klient vždycky ví.“

Přijetí tohoto postoje pro mě znamenalo „**kopernikový obrat**“ v přemýšlení o klientech, odbornosti a mé roli pomáhajícího profesionála. Klient se v tomto obratu stává odborníkem na svůj život a problémy a pomáhající pracovník je odborníkem na vedení rozhovoru. Podobně o své zkušenosti mluví také Ivan Úlehla (Úlehla, 1996) a v průběhu výcviku také řada mých výcvikových kolegů.

V diplomové práci se zabývám právě touto změnou vnímání role pomáhajícího pracovníka a zkušeností s aplikací způsobů práce metodou otevřeného dialogu do sociální práce. Dílčí výzkumné otázky, kterými se zabývám jsou: Jakým způsobem metoda otevřeného dialogu mění u sociálních pracovníků uvažování o intervenci s klientem v psychosociální krizi? Jakým způsobem se vztahují ke svým profesním znalostem?

Sběr dat je proveden formou kvalitativního výzkumu. Jako výzkumný soubor jsem si zvolil 2 sociální pracovníky organizace **Zahrada 2000 z.s.**, kteří prošli 150 hodinovým výcvikem v Otevřeném dialogu a touto metodou pracují s klienty. Sběr dat je proveden formou polostrukturovaného rozhovoru. K interpretaci dat je použita **interpretativní fenomenologická analýza**.

Práce je rozdělena do dvou částí – teoretické a praktické. V teoretické části se zabývám změnou paradigmatu v sociální práci od moderních přístupů, které vychází z předpokladu apriority vědomí, k postmoderním, které vychází z apriority jazyka. Otevřeným dialogem, jeho teoretickými východisky z konceptu dialogismu Michaila Bachtina a základními principy a technikami otevřeného dialogu. V praktické části analýzou rozhovorů se sociálními pracovníky Zahrada 2000 z.s.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 OTEVŘENÝ DIALOG

1.1 Kopernikovský obrat

Jako červená nit se jak teoretickou, tak praktickou částí této práce vine téma kopernikovského obratu. Mikuláš Koperník obrátil na ruby renezanční antropocentrické vnímání světa a sesadil z trůnu – středu vesmíru člověka a zemi – a do středu vesmíru postavil slunce. Podobně také Kantova filozofie obrátila pohled na lidské poznání, kdy člověk přírodní zákony z přírody nepoznává, ale předepisuje je přírodě. Pouze v subjektu poznání může být nalezena transcendentální poznání, neboť k objektu poznání máme přístup pouze zprostředkovaně (Šíp, 2020, s. 120). Kant tento obrat ve filozofii sám nazval kopernikovský.

Podobný obrat je možné spatřovat v kontextu postmoderny a obratu k jazyku. Postmoderna nahrazuje aprioritu vědomí, jako univerzalizmu Kantovy poznávací mřížky, aprioritou jazyka jako multiverzalitou popisu (Blecha, 2007). I v tomto kontextu je možné vidět kopernikovský obrat. Tento obrat se v pomáhajících profesích demonstroval odebráním klíčů k řešení pomáhajícím profesionálům a postavil do centra pomáhající soustavy klienta, jako vědouceho a svéprávného držitele klíčů.

O tomto obratu mluví také Jaakko Seikkula (2013), když popisuje situaci, kdy si uvědomil, že aby se mohl změnit klient, musí se změnit nejprve pomáhající profesionál. Podobně tuto zkušenost popisuje Ivan Úlehla (1996).

Tento obrat jsem v psychoterapeutickém výcviku prožil i já a zkušenost s kopernikovským obratem se stala předmětem rozhovorů se sociálními pracovníky, kteří byli respondenty výzkumu.

V teoretické části práce se pokusím tento obrat ukázat v kontextu moderního a postmoderního myšlení a způsobů, jakým byl reflektovaný pomáhajícími profesionály, kteří se hlásí k postmodernímu myšlení, jehož součástí je jak otevřený dialog, tak sociální práce. V souladu s principy otevřeného dialogu bych chtěl nechat polyfonicky zaznít všechny hlasy tohoto stále sílícího proudu a nevěnovat se izolovaně pouze jednomu pramínku, jelikož právě z kontextu může být tento obrat plně pochopen. Tato reflexe bude navíc vyprávěna z pozice zaujatého insidera, který se v kontextu postmoderní psychoterapie a sociální práce pohybuje téměř 15 let.

V praktické části bude obrat ukázán v konkrétních vyprávění respondentů.

1.2 Otevřený dialog v kontextu postmoderny

Otevřený dialog je spojený především se jménem finského klinického psychologa a rodinného psychoterapeuta **Jaakka Seikkuly**. Působí jako psycholog v Psychiatrické léčebně Kerpudas v Torniu ve Finsku v západním Laponsku (Seikkula a Arnkil, 2013, s. 22). Seikkula se věnuje práci s lidmi s duševním onemocněním, především se schizofrenií. Jeho prvotní zaměření bylo psychodynamicky orientované, pracoval převážně formou individuální psychoterapie. Později absolvoval výcvik v rodinné a systemické psychoterapii (Seikkula, 2013).

Seikkula (2011) k tomu říká: „Zažívali jsme frustraci z toho, že se nám nedaří najít způsob, jak integrovat individuální psychoterapii s klientem se schizofrenií se systemickou rodinnou terapií pro jeho rodinu. Z počátku se zdálo, že tyto metody jsou od sebe vzdálené. V té době jsme se dozvěděli o otevřených setkáních, na která jsou od samého začátku zváni jak klienti, tak jejich rodiny.“

Rozvíjení metod a teoretických základů otevřeného dialogu se odehrálo v rámci transformace psychiatrické a psychosociální péče ve Finsku. K rozvíjení této metody vedlo Seikkulu a jeho tým hledání nových způsobů práce s psychotiky, jelikož si uvědomovali, že vzdělání jim neposkytuje dostatečnou výbavu pro tuto práci. Seikkula vycházel ze silné finské tradice psychotherapeutické práce s rodinou v oblasti psychotických onemocnění. Navazoval na práci **Yrjö Alanenema**. V 60. letech Alanenemův tým začal pracovat s psychotiky přístupy, které vycházely z humanistické psychoterapie. V 70. letech 20. století se tato skupina začala více soustředit na to, jak do procesu psychoterapie zapojit rodinu a začali využívat přístupy **systemické rodinné psychoterapie**. Léčba psychóz se posouvala z tradičních psychodynamických přístupů k rodinné psychoterapii. Stavěli na myšlence, že konkrétní léčebný postup bude přizpůsoben celému rodinnému systému a kontextu, ve kterém klient žije. Tento přístup je v rozporu s přístupem léčby založeném na „evidence based“ přístupu, kdy určíme diagnózu a stanovíme léčbu, jenž je na základě výzkumů vhodná pro dané onemocnění (Seikkula, 2013).

Otevřený dialog by výrazně ovlivněn norským lékařem a narativním psychoterapeutem Tomem Andersenem, především koncepty reflektování a prací s reflektujícími týmy. Reflektující týmy byly do narativní psychoterapie přejaty ze systémových přístupů v rodinné psychoterapii spojených s Milánskou školou. V tomto kontextu je možné otevřený dialog zařadit do široké rodiny systemické rodinné psychoterapie, byť ji v mnoha ohledech překračuje.

Souběžně s otevřeným dialogem se v USA a Mexiku rozvíjí kolaborativní přístupy. Tyto přístupy jsou spojeny se jmény Harlene Anderson, Harryho Goolishiana. Představitelé kolaborativních přístupů se hlásí k postmodernímu myšlení a obratu k jazyku a k na řešení orientovaným přístupům Steva de Shazera, které patří mezi postmoderní přístupy. Podobně jako otevřený dialog jsou kolaborativní přístupy ovlivněny myšlenkami Toma Andersena a dalších narativních psychoterapeutů.

Otevřený dialog do širokého diskurzu postmoderních přístupů přináší téma **dialogu, dialogičnosti a polyfonie**. Dané termíny čerpá z literárně kritických prací **Michaila Bachtina**, radícího se mezi základní teoretiky obratu k jazyku ve filozofii (Hubík, 1994).

Dialogismus sdílí s ostatními konstruktivistickými a sociálně konstrukcionistickými přístupy v terapii myšlenku, že význam vzniká ve vzájemné komunikaci aktérů. Sdílí perspektivu postmoderny, že komunikace jako vztahová aktivita probíhá mezi lidmi, jenž jsou formováni a omezováni svým tělesným uspořádáním a kontextem (třída, rasa, pohlaví, kultura, geografie, historie). Toto kontextuální a fyzické nastavení generuje jak možnost, tak omezení při vytváření společného významu (Seikkula a Trimble, 2006).

Postmoderní myšlení v pomáhajících profesích, především v psychoterapii, je možné vnímat jako povodňovou vlnu, která se opírá o hliněnou a na mnoha místech již prosakující hráz moderního myšlení. Narativní, kolaborativní a dialogické směry lze z užšího pohledu vnímat jak drobné pramínky, jenž vytryskávají na různých místech světa-hráze. V širším kontextu je možné vidět, že tuto hráz podemílají a narušují. Byť pramínky vyvěrají na různých místech a akcentují jiné vlivy, vždy se jedná o vody téže postmoderní vlny. Tou vlnou je odmítnutí jednotícího univerzálního principu, demaskování moci pomáhajících profesionálů a obrat ke klientovi jako expertovi na vědění o svém životě.

Seikkula (2011) o vzájemné blízkosti přístupů říká: „Náš přístup v mnoha ohledech rezonuje s dialogickou, jazykově založenou rodinnou terapií Harlene Anderson a Harryho Goolishiana, kterou Anderson později rozvinula do podoby kolaborativní terapie. Našli jsme také dost podobností s prací Toma Andersena především v oblasti reflektujících týmových dialogů a procesu reflektování. Zajímavé je, že tyto přístupy se rozvíjely přibližně ve stejné době, ale my jsem se o nich dověděli až mnohem později.“

Teoretické základy postmoderních přístupů jsou formulovány více praxí než potřebou hledat sjednocující teorii. Vycházejí sice z postmoderního myšlení, ale hlásí se i ke svým předchůdcům ze systémových přístupů, rodinné systemické psychoterapie a k myšlenkám kybernetiky a teorie systémů Georga Batesona, Humberta Maturany a Francisca Varely.

Praxe postmoderních přístupů se neustále vyvíjí a hledá nová uplatnění při práci s různými klientskými skupinami. Nedrží se rigidně lege artis postupu, jelikož její pracovní nástroj není ostrý skalpel neurochirurga, jenž by špatným řezem mohl způsobit rozsáhlé škody, ale vytváří prostor pro polyfonii hlasů v dialogu klienta, rodiny a pomáhajícího systému. Vytváření možnosti dialogu je vlastně hlavním cílem daného přístupu. Vzhledem k tomu, že namísto skalpelu používají terapeuti těchto přístupů responzivní naslouchání, mohou se odvážně vydat i na neznámá území.

1.3 Otevřený dialog ve Finsku

V roce 1984 se Seikkula i s celým týmem seznámili s myšlenkou **otevřených setkání**. Namísto uzavřených porad a oddělené samostatné práce s klienty a rodinami, začali společně s klientem a rodinným systémem analyzovat problém a připravovat léčebný plán (Balážová, 2010, s. 38).

Seikkula o této změně mluví jako o revoluci v přístupu ke klientům. Učili se mluvit o klientech a diagnóze již ne v prostředí porady odborníků za zavřenými dveřmi, ale v přítomnosti klienta a rodiny. Tato změna se udála především v rovině užívání jazyka, který již nemohl být tolik nálepkující a negativní. Opustili myšlenku stanovení diagnózy a na ni navazujícího plánu léčby. Rodina klienta se stala součástí léčby. Změnilo se sebepojetí rodinných terapeutů. Rodiny, které se setkání účastnily už nebyly předmětem léčebných metod, ale staly se spolutvůrci léčebného procesu (Seikkula, 2013).

Změna nastala v paradigmatickém přístupu k léčbě, ve kterém byli vzděláni. Již se nemění klient a rodinný systém, ale změna se děje ve chvíli, kdy pomáhající profesionálové změni přístup (Seikkula, 2013).

Otevřená setkání tak neslouží k praktickému domlouvání konkrétních kroků v léčbě, ale poskytují místo k dialogu, kde mohou zaznít všechny návrhy (Balážová, 2010, s.38).

Postupně se tak formoval léčebný systém, jenž začal být využíván i u jiných psychiatrických onemocnění. Léčebný postup vypadal následovně: V případě, že je nutná nemocniční léčba klienta, uspořádá krizová klinika léčebné setkání. Setkání se účastní jak ambulantní tým klienta, tak tým z lůžkového pracoviště. V případě, kdy není nutná hospitalizace, přebírá zodpovědnost za sestavení léčebného setkání lokální psychiatrická či psychologická ambulance a přibírá do týmu pracovníky různých služeb jako jsou: sociální pracovníci, ambulantní zdravotní sestry a psycholog. Takto může být léčba „**ušitá na míru**“ potřebám klienta. Tyto principy organizace převzali všichni státní poskytovatelé zdravotní a sociální péče ve Finsku (Seikkula a Arnkil, 2013, s. 50).

V roce 1988 se klinika v Torniu, na které působí Jaakko Seikkula, zapojila do výzkumu, který se zaměřoval na změnu přístupu při práci s lidmi s duševním onemocněním. Daná změna spočívala v tom, že před tím, než byl klient hospitalizován, proběhlo setkání s rodinou klienta. Ukázalo se, že díky setkání s rodinou klesl počet hospitalizovaných o 40 %. Při setkání s rodinou se často podařilo přijít na způsob, jak to udělat, aby klient mohl zůstat v domácím prostředí. Po pěti letech, kdy začali pracovat uvedeným způsobem, udělali analýzu u 3000 klientů, kteří prošli jejich pracovištěm. Na základě analýzy zjistili, že **optimální je, aby pomáhající intervence začala do 24 hodin od okamžiku**, kdy se klient ozve. Zjistili, že je důležité intervenci směřovat nejen na klienta, ale na celou sociální síť, tedy nejen rodinu. Dále zjistili, že pomáhající tým musí být velmi flexibilní a metody intervence vycházet z potřeb klienta, což si vyžaduje kombinaci a koordinaci různých metod práce. Jako důležitá se jevila dostupnost personálu a kontinuita v osobě pomáhajícího profesionála. Tento způsob práce vyžadoval velkou toleranci nejistoty, jelikož pracovníci nikdy nevěděli, co bude a nemohli plánovat intervence (Seikkula a Arnkil, 2013; Seikkula, 2013).

Seikkulův tým si začal všimnout kolem roku 1980, že systémové a systemické přístupy v rodinné psychoterapii nepřinášejí potřebné výsledky při práci s klienty a jejich rodinami a byli nuceni hledat nové způsoby práce. Vnímali potřebu do spolupráce vtáhnout všechny hlasy, které se v rodině objevovaly a v rámci systemické terapie nenacházeli vysvětlení pro jejich funkci. S koncepty dialogismu a jménem Michaila Bachtina se Seikkula setkal poprvé v roce 1980 v odborném článku. Koncept dialogičnosti a polyfonie vnímal jako teroretické pojmenování toho s čím se setkává při síťových setkání s rodinami, kde bylo vždy mnoho hlasů. Název Otevřený dialog byl použit poprvé v roce 1995 pro označení léčby zaměřené na rodinu a síťová setkání (Seikkula, 2011).

Základním způsobem organizace práce v rámci otevřeného dialogu je přizpůsobení metody práce a intervencí potřebám klientů, nikoliv klientů metodám a potřebám pomáhajících profesionálů (Seikkula, 2013).

V roce 2001 analyzovali výsledky uplatňování uvedených terapeutických přístupů ke klientům s první epizodou psychózy, u klientů na klinice v Torniu a porovnávali je s klienty ve Stockholmu ve Švédsku. Z výsledků vyplývá, že průměrná doba hospitalizace u klientů s první epizodou psychózy ve Stockholmu byla 110 dní a v Torniu 31 dní. Neuroleptická medikace byla ve stockholmské skupině nasazena v 93 % případů, v Torniu ve 29 %. Do invalidního důchodu odešlo 62 % klientů v první skupině a pouze 19 % v Torniu. U klientů se kterými se pracovalo formou otevřeného **dialogu jen u 29 % z nich nastal relaps** v

období 5 let od první ataky a **86 % klientů se vrátilo do aktivního života**. Ve stockholmské skupině k relapsu došlo v průběhu dvou let u 75 % případů od první ataky a úroveň jejich sociálního fungování byla slabá (Seikkula a Arnkil, 2013, s.153).

Pozoruhodné výsledky přináší také 12letá studie, která byla provedena na Psychiatrické klinice v Keropudas a lokálních klinikách v severním Finsku, kde byla zavedena metoda práce formou otevřeného dialogu. Incidence nových případů schizofrenie klesla po tuto dobu ve spádové oblasti z 33 na 7 na 100 000 obyvatel.

Otevřený dialog vznikl v rámci psychiatrické péče o schizofrenní pacienty. Během posledních 20 let se dialogické přístupy začaly uplatňovat v různých typech služeb a u různých cílových skupin jako jsou děti, dospívající, dospělí a jejich rodiny.

1.4 Otevřený dialog v ČR

Myšlenky otevřeného dialogu do ČR začaly pronikat prostřednictvím brněnského spolku Narativ. Narativ je vztahová platforma zaměřená na šíření postmoderní praxe v pomáhajících profesích v ČR a na Slovensku. Spolek **Narativ** vznikl kolem roku 2011, jeho počátky byly spíše neformální a jsou spojené se jmény **Pavel Nepustil, Jakub Černý a Kateřina Novotná**. Všichni pracovali v té době ve Společnosti Podané ruce o.p.s., ať jako sociální pracovníci nebo psychoterapeuti, a prošli výcvikem v systemické psychoterapii. Právě systemická psychoterapie je přivedla k zájmu o postmoderní přístupy v pomáhajících profesích. V roce 2012 se k nim přidala **Jitka Balážová**, jenž byla na stáži ve Finsku na klinice v Torniu. Tam se setkala s myšlenkami otevřeného dialogu. Spolek Narativ byl v té době více v kontaktu s **Harlen Anderson** z Houston Galveston Institutu a Kanankill Institutu v Mexiku, kde rozvíjí myšlenky **kolaborativní praxe** vycházející z postmoderních přístupů. Díky tomu došlo u nás k propojení kolaborativní a dialogické praxe. K Narativu se postupem času začali přidávat další lidé zajímající se o postmoderní přístupy v pomáhajících profesích. Výrazným členem věnující se otevřenému dialogu je **Martin Novák**. Narativ se postupně z neformálního spolku stal institucí nabízející výcviky v kolaborativní a dialogické praxi, pořádá různé workshopy a snaží se zavádět dialogickou praxi do jiných institucí. V roce 2013 Narativ pozval do ČR Jaakka Seikkulu. V rámci workshopu Seikkula představil základní myšlenky otevřeného dialogu. Otevřený dialog se v ČR postupně začal prosazovat i u poskytovatelů sociálních služeb. Od roku 2017 touto metodou pracují pracovníci organizace **Zahrada 2000 z.s.** Od roku 2019 Zahrada 2000 z.s. nabízí 150hodinový akreditovaný výcvik v Otevřeném dialogu, od roku 2021 ve spolupráci s Narativem 5letý komplexní psychoterapeutický výcvik v Otevřeném dialogu, který je schválený i pro oblast

zdravotnictví. Otevřený dialog je v současnosti rozvíjen i v dalších sociálních službách jako je Fokus nebo Práh Jižní Morava z.ú (Nepustil, 2023).

1.5 Otevřený dialog, postmoderní a systemická psychoterapie

Jak je patrné, tak otevřený dialog má ve svých hlavních protagonistech, a to jak v zahraničí, tak v ČR,

teoretické základy v systemických přístupech, jeho zakladatelé a propagátoři prošli výcvikem v systemické psychoterapii. Systemické přístupy vycházejí z teoretických základů **postmoderny, navazují na filozofii jazyka, teorii informačně uzavřených systémů a sociálního konstrukcionismu, nebo radikálního konstruktivismu** (Ludewig, 2011, s.14-17). Pro potřeby této práce budu nadále hovořit o přístupech vycházejících z postmoderního myšlení, byť někteří autoři toto dělení rozšiřují na intervenční a dialogické přístupy (Vybíral a Roubal, 2010, s.272).

Název postmoderní přístupy preferuji také z důvodu, že hranice mezi systemickou terapií a postmoderními přístupy je často neostrá, je vnímána spíše zevnitř diskurzů jednotlivých přístupů psychoterapie a pozorovateli zvenčí může unikat. Pod názvem postmoderní nebo systemická terapie se v ČR skrývá celá řada přístupů, které jsou rozvíjeny v rámci různých psychotherapeutický výcviků – na řešení orientovaný přístup (Dalet), narativní psychoterapie (Narratio), hamburská zakázková škola (GI), otevřený dialog a kolaborativní přístupy (Narativ), systémové přístupy a hypnoterapie (Hermés Groupe). Všichni jejich protagonisté se hlásí k postmoderním přístupům. Rozdíl mezi přístupy se odvíjí více v praxi než teorii. Intervenčně pojaté sledují určitý cíl – vytvořit s klientem pomáhající terapeutický systém. Terapeuti vycházející z dialogických a kolaborativních přístupů se snaží držet si odstup od teoretických poznatků a dosavadních zkušeností. Tyto mohou bránit reflexi a jsou vnímány jako předporozumění. Tento postoj se nazývá „přístupem založeným na nevědění“. Cílem je rozvíjet dialog bez zbytečného hypotetizování nebo strategické snahy klienta nebo rodinu změnit (Vybíral a Roubal, 2010, s. 249).

Jak už to v postmoderně bývá, přístupů a pohledů je mnoho a před „čistotou“ stylu má přednost užitečnost pro klienta. V tom jsou dané přístupy skutečně postmoderní, nemají ze svého středu potřebu někoho vylučovat na základě nedodržení metody. Jediné co „snad“ je zapovězeno je diagnostikovat a nálepkovat klienta a vytvářet si hypotézy o jeho problému a navrhovat řešení.

1.6 Psychoterapie jako paradigma sociální práce

Otevřený dialog, podobně jako ostatní postmoderní přístupy, jsou především psychoterapeutické metody práce s klientem. **Psychoterapeutické přístupy je možné považovat za prameny teorií a metod sociální práce** (Klimentová, 2013, s.21). Jedním z hlavních faktorů fungování člověka ve světě je duševní zdraví a jeho pohoda. Sociální práce v tomto kontextu může být chápána jako terapeutická intervence, která si klade za cíl pomoci jednotlivcům, skupinám nebo komunitám této psychosociální pohody dosáhnout. Principiální důraz je kladen na komunikaci a budování vztahu. Aby toto sociální pracovník mohl nabízet, je důležité, aby se jeho profesní výbava opírala o psychoterapeutický výcvik (Matoušek, 2007, s.187). **Systemický přístup se v posledních letech stává dominantním přístupem** v sociální práci, ale i v dalších pomáhajících profesích (Klimentová, 2013, s.21). Do sociální práce se tak ze systemických přístupů dostaly především zakázkové a na řešení orientované přístupy, a dále reflexe vlastní práce, kdy sociální pracovník nabízí pomoc, a kdy přebírá kontrolu (Matoušek, 2000, s. 225).

Vzhledem k tomu, že součástí intervenčních týmů v rámci síťových setkání otevřeného dialogu jsou také sociální pracovníci, kteří prošli výcvikem v této metodě, je důvodné přepokládat, že tyto koncepty budou do sociální práce pronikat podobně jako se to stalo s řadou konceptů postmoderních přístupů. V teoretické části práce bych se chtěl možnostmi, které otevřený dialog sociální práci nabízí, zabývat.

2 OTEVŘENÝ DIALOG A JEHO TEORETICKÁ VÝCHODISKA

Jak již bylo zmíněno, otevřený dialog teoreticky vchází z konceptů postmoderního myšlení a v teorii i praxi se svými přístupy vymezuje vůči přístupům v pomáhajících profesích, které vychází z moderního myšlení. Vnímám jako důležité tento vztahový rámec moderní versus postmoderní nastínit. Uvedení do tohoto kontextu má přímou souvislost se zkoumaným problémem praktické části a tím je zkušenost s vnitřním obratem v přístupu ke klientům. Tento přístup má hluboké teoretické pozadí, které se zde pokusím ukázat.

Vymezení vztahového rámce moderna versus postmoderna je možné nalézt u všech autorů, kteří píšou o postmoderní psychoterapii jako je Steve de Shazer (2017), Harlene Anderson (2009), Jill Freedman (Freedman a Combs, 2009), v českém prostředí pak Úleha (2005), Skorunka (in. Vybíral a Roubal, 2010) a Zatloukal (2007). V praktické rovině způsobů práce se k němu vztahuje také Jaakko Seikkula (2013).

Zvládnutí tohoto teoretického rámce je předpokladem úspěšného absolvování psychotherapeutických výcviků vycházejících z postmoderního myšlení v ČR. Z pohledu postmoderních přístupů se totiž nejedná o „pouhé“ teorie, ale způsob vztahování se ke světu s praktickými dopady do práce pomáhajícího profesionála (Úlehla, 2009). Jako důležité pro pochopení kontextu, z něhož postmoderní přístupy včetně otevřeného dialogu vychází, vnímám i představení základních myšlenkových proudů, na kterých staví a vůči nimž se zároveň vymezuje.

2.1 Moderna jako univerzalizmus vědomí

U zrodu moderního myšlení stojí **Descartovo cogito, ergo sum** (Descartes, 2016). Descartes tak jistotu poznání zakládá ve vědomí poznávajícího subjektu. Vyhláší právo založit poznání v nás samých a přepokládá autonomní kompetenci našeho rozumu dospět k poznatkům. Namísto filozofie podřizující poznání řádu věcí, je nastolována filozofie pořizující věci řádu poznání (Sobotka, 1993, s.15). Descartes tak vychází z jistoty **vědomí** vlastní existence. Vědomí se stává místem, kde se konstruuje náš svět a zároveň je apriorním předpokladem tohoto konstruování. Korespondenci zkušenosti subjektu se světem objektů, zajišťoval dle Descarta Bůh-Stvořitel (Šíp, 2019, s.120).

Podle Šípa (2019, s. 119 – 122) největší epistemologický paradox rané moderny spočívá v tom, že subjekt, jako zdroj poznání, je oddělen od objektů, které jsou poznávány. Objektivní realitu poznává pouze reprezentací ve své mysli. Jedině subjekt je zdrojem poznání.

Tuto myšlenku ve své filozofii rozpracovává Immanuel **Kant**, který usiloval o syntézu racionality a filozofie vycházející ze zkušenosti. Podle Kanta fakta, která získáváme o světě nejsou pro nás významná tím, že by zastupovala něco v realitě, ale tím, že se díky apriorním formátům našeho nazírání a popisu, uspořádávají vždy stejným způsobem a toto uspořádání platí pro uživatele téže mřížky, která je vnímaná jako společná všem lidem (Blecha, 2007, s.31). Kant (1992, s.85 – 86) říká, že „nejvyšší zákonodárství musí spočívat v nás, tj. v naší rozvažovací schopnosti, a že tedy nesmíme tyto obecné zákony hledat v přírodě, prostřednictvím zkušenosti, nýbrž naopak přírodu, co do její obecné zákonitosti nalézat pouze v podmínkách možnosti zkušenosti, spočívajících v naší smyslovosti a rozvažovací schopnosti.“ Řešením rané moderny podle Kanta byla představa antropologicky neměnného vnitřního uspořádání člověka v transcendentální strukturu (mřížku kategorií), která měla raně modernímu člověku pomoci překročit subjektivní zkušenost k objektivně vykazatelnému faktu. Kant nehledá transcendentální princip jistoty mimo subjekt – například v Bohu, ale umísťuje jej do subjektu (Šíp, 2019, s.119 - 120).

V Kantově koncepci se tak vytrácí tradiční pojetí pravdy jako objektivního popisu reality, zůstává univerzalizmus pro uživatele téže mřížky (Blecha, 2007, s.29). **Univerzalizujícím prvkem je relevance všem lidem společného rozumu**, tento univerzalizmus plodí utopie a rozděluje na osvícené, kteří vedou dosud nevědoucí. Moderna se tak stává inverzně teleologizovaný funkcionalismus (Horyna, 1998. s. 137). Kdy cílem, místo křesťanské eschatologie, svět směřuje k Božímú království, dle Kanta je směřování k rozumnému uspořádání společnosti (Kant, 1999). Projekt moderny tedy spočívá v hledání jednotícího přístupu, apriority vědomí a jeho poznávací transcendentální mřížky a víře, že společnost směřuje k rozumnému uspořádání.

Tento jednotící přístup psychoterapeuty, psychologů a sociální pracovníky staví na piedestal nezávislého pozorovatele s právem poznávat povahu člověka. Včetně jeho osobnosti a lidských vztahů, normality a abnormality. Terapeutovo vědění utvářené odbornými a osobními teoriemi, se chová jako šablona. Terapeut se stává mistrem v odhalování toho, jak věci doopravdy jsou a jak by měly být. Terapie v tomto pojetí znamená činnost vedenou terapeutem, která nabízí výběr z možností určených terapeutem (Anderson, 2009, s.45).

Pojem **Freudova nevědomí**, které by bez konceptu vědomí ztratilo smysl, je možné vnímat jako jeden z pokusů moderny nalézt univerzální sjednocující výklad světa. Freud mimo konceptu nevědomím přichází také s konceptem nezúčastněného pozorovatele. V psychoanalytické metodě je tento koncept podobný ideálu metody přírodních věd. Osobnost psychoanalytika v tomto konceptu měla být zcela zaměnitelná, neproměnným

faktorem je metoda, kterou psychoanalytik používá. Analytický postup tak měl vést ke shodným a opakovatelným pozorováním a výsledkům těchto pozorování a vzniku vědecké teorie mysli, patologie a vědecky fundované léčby (Mikoška, 2014, s.26).

V sociální práci je tento přístup reprezentován jménem **Mary Richmodové**, která ve své práci **Social Diagnosis**, navrhuje, aby před rozhodnutím, zda klientům poskytneme přímou nebo nepřímou léčbu, předcházela **diagnóza**. Tato metoda měla vylučovat subjektivní posouzení situace klienta a směřuje ke spravedlivému posouzení sociálního případu (Klimentová, 2013. s.28).

V dialogických přístupech může být slovo moderní nahrazeno termínem monologický. Monologická konverzace vede ke stanovení diagnózy a návrhu intervence, například vyloučení infarktu u pacienta. Lékař v kladení otázek je veden vnitřní mapou symptomů infarktu a jasným souborem instrukcí k jednání, pokud se potvrdí diagnóza. Odezvy pacienta jsou pod kontrolou toho monologického diskurzu (Seikkula a Arnkil, 2013, s. 101).

2.2 Postmoderna jako hrob vědomí a velkých vyprávění

Moderna tedy staví na **aprioritě vědomí a jeho poznávací mřížky**, která je všem lidem společná a je chápána jako univerzální princip možnosti poznání světa. Kant, podobně jako postmoderní filozofové, si uvědomuje nemožnost objektivního poznání – přístupu k „věcem samým“ (Die Dinge an sich). Ty postuluje ve své filozofii nikoliv jako ontologickou kategorii, ale jako epistemologickou. „Věc o sobě“ nemá žádnou reálnou existenci. Kant ji chápe jako myšlenkové – inteligibilní jsoucno. Postmoderní pokračovatelé Kanta akceptovali jeho nápad s apriorní mřížkou, ale uvědomili si, že takových mřížek musí být víc. Svou mřížku mělo osvícenství, ze kterého vycházel Kant a svou má dnešní věda. Svou mřížku má dnešní Evropa a svou Čína (Blecha, 2007, s.34).

Postmoderna navazuje na Kantovo pojetí subjektivity poznání a místo univerzální mřížky staví mnohost mřížek. Univerzální mřížka je nahrazena **jazykem**. Každý jazyk je nejspíš jakási mřížka. Nemůžeme myslet, aniž bychom mysleli v jazyce – i pojem vědomí se nejprve musí stát znakem jazyka. Jazyk slouží jako apriorní mřížka. **Apriorita karteziánského vědomí** byla nahrazena **aprioritou jazyka**. Význam jazykových vztahů výrazů není dán jejich korespondencí s vnější realitou, ale umístěním těchto výrazů v síti jazyka, gramatické a sémantice. V této koncepci svůj svět tvoříme jazykem, takže kolik jazyků tolik světů. (Blecha, 2007, s.35).

Další tezi, kterou postmoderna sdílí s Kantem je nepostižitelnost „věci o sobě“, ale překračuje jeho univerzální pojetí. Pokud žádný popis nemůže vystihnout „věc o sobě“ lépe

nebo hůře protože nám chybí měřítko k takovému hodnocení, jsou si pak všechny popisy rovny. Garantem jejich platnosti je pak akceptování uživatelů těchto popisů, že jsou relevantní (Blecha, 2007, s.37).

Bachtin (in. Hubík, 1994, s 45) koncept vědomí podrobuje kritice a před vědomím, jako **prostředek komunikace staví znak**: „Právě problém vědomí dělá hlavní obtíže a způsobuje hluboký zmatek ve všech otázkách spojených jak s psychologií, tak také s vědou o ideologiích. Vědomí se nakonec stalo asylym ignorance pro všechny filozofické konstrukce. Změnilo se ve skládku všech nerozřešených zbytků. Namísto toho, aby hledalo objektivní určení, začalo se používat k subjektivizaci a rozkladu všech určitých objektivních určení.“

Východiskem postmoderny je tedy **obrat k jazyku**, který je v tomto pojetí vnímán jako střet dvou paradigmat. Paradigmatu moderní filozofie vědomí s paradigmatem postmoderní filozofie jazyka a řeči. Kdy staví strategii modernistického kódování v kontrapunktu ke svobodě dekódování, jejíž podmínkou je totální dialog jako blokáda monologu. Je to cesta k objevování neplatnosti dřívějších jistot a objevování nové skepse i nových nadějí. „Cesta, kde se přepřahá, dopravní prostředek zůstává stejný, mění se však směr jízdy, aby se zjistilo, že není zřejmé nic z toho, co bylo na počátku, tedy kudy, kam a s kým se jede. Zbavuje svět privilegovaných a modernou stanovených míst a privilegium vrací zpět do rukou komunikující komunity (Hubík, 1994, s. 15-17)“.

S obratem k jazyku souvisí konec univerzálního rozumu. Kant ve svém spise K věčnému míru zakládá ideál osvícenské rozumné společnosti. Středověký člověk hleděl k budoucnosti s nadějí na druhý příchod Kristův, na Boží království. Dějiny křesťanství byly chápány jako dějiny spásy. Moderní člověk již nevyhlíží druhý příchod Krista, ale věří, že společnost se ubírá směrem k rozumnému uspořádání. Osvícenský rozum je garantem světlých zítřků. Lyotard (1993, s. 29-30) poznamenává, že tento koncept v postmoderně nebyl „opuštěn nebo zapomenut, ale zničen a zlikvidován. ... Jako vzorové jméno tragické „nedokončenost“ modernosti může sloužit slovo Osvětim.“ Osvícenský rozum našel svůj vrchol v racionalizaci technologie zabíjení v osvětimských plynových komorách a krematoriích. V racionalizaci dopravy lidí určených k zabítí. Velký příběh racionality se tak vyčerpal v hrůzách zákopů první světové války, v totální válce a holocaustu druhé světové války, v komunistických gulazích. Již není možné věřit v ideologie a světlé zítřky. Velké příběhy tak ztratily na své věrohodnosti. Již není žádné privilegované velké vyprávění, ale jen jeden z mnoha diskurzů (Lyotard, 1993).

Podle Shottera (in. Anderson, 2009, s.48) postmoderní přístup od nás vyžaduje, abychom opustili velký příběh teoretické celistvosti vědění, že někde mimo nás existuje uspořádaný,

pro všechny z nás stejný svět, který může být předmětem bádání. Toto pojetí moderny, vnímá celá řada teoretizujících postmoderních terapeutů, např.: Harlene Anderson. Jak bylo naznačeno výše, jedná se spíš o zjednodušující pohled na moderní myšlení, vnímané spíše optikou přírodních věd. Domnívám se, že je na škodu věci, že teoretizující postmoderní psychoterapeuti do svých úvah více nezahrnují také reflexi Kantovy filozofie. Běžným kurikulem postmoderních psychoterapeutických výcviků pak bývá loučení se s kauzalitou, případně výklad o tom, jak náš přístup ke světu je zprostředkovaný a konstruovaný naším poznáním. Toto pak bývá prezentováno jako základní novum postmoderní filozofie, byť je to součástí diskurzu moderní filozofie více jak 200 let a uniká často podstat této změny, tedy apriorita jazyka před vědomím, nahrazení univerzální mřížky vědomí multiverzální mřížkou jazyka.

V přírodních vědách je tato reflexe přítomná od počátku 20. století, kdy se nedaří nalézt jednotící teorii pro výklad fyzikálních dějů na úrovni mikro a makro kosmu. Fyzikové na úrovni mikro částic zjišťují, že nelze určit polohu a hybnost elementárních částic najednou – Heisenbergův princip neurčitelnosti.

Podstatné tak je pro postmoderní přístupy v psychoterapii apriorita jazyka před vědomím. Konstatování, že jazyk se stává onou Kantovskou poznávací mřížkou, ale není univerzální, ale multiverzální. Nežijeme tedy již v univerzálním světě, ale v multiverzech pozorovatelů (Maturana, 1996).

2.3 Postmoderní teorie v otevřeném dialogu

2.3.1 Otevřený dialog v kontextu rodinné psychoterapie mezi modernou a postmodernou

Cesta k postmoderním přístupům v psychoterapii a pomáhajících profesích obecně, začíná u rodinné psychoterapie. Počátkem 50. let minulého století, se rodinná terapie začínala vymezovat vůči tradičnímu psychoanalytickému pojetí, především ve formě uspořádání sezení od individuálního nebo skupinového k rodinnému. Vůči tomuto uspořádání se vymezuje také Jaakko Seikkula (Seikkula a Arnkil, 2013).

Toto období je spojeno se strategickou rodinnou terapií a teoriemi kybernetiky prvního řádu a dvojné vazby Georga Batesona, kterou pozoroval v komunikaci mezi rodiči a psychotickými pacienty (2018, s.275). Batesonův poukaz na metakomunikační procesy, kdy lidé neustále komunikují, a to nejen verbálně, a tím neustále vyjednávají své vzájemné vztahy byla prakticky rozvinuta otevřeným dialogem v konceptu síťových setkání.

Strategicky orientovaní rodinní terapeuti, v počátcích své práce s rodinou se snažili strategickou intervencí narušit nekonečné smyčky nevhodných rodinných struktur a chování a přivést je zpět ke stabilitě. Rodina byla vnímána jako stroj, terapeut je od rodiny oddělený a může ji řídit, anebo opravit, podobně jako mechanik opraví porouchaný automobil. Terapeuti si začali všimnout, že rodiny často na intervence nereagují zamýšleným způsobem a dále, že o rodinném sezení uvažují v pojmech problému, kdy vyřešení problému vnímali jako úspěšně navrženou intervenci (Freedman a Combs, 2009, s. 22).

V 80. letech minulého století se pozornost přesouvá ke kybernetice druhého řádu. Tento model neumísťuje terapeuta mimo rodinný systém. Terapeuti se začali zaměřovat na to, jak se rodinné systémy proměňují v čase, místo hledání homeostázy systému. Objevuje se paradigma ekologických systémů, které rodinu vnímá jako koevulční ekosystém umístěný v evolučním prostoročasu (Freedman a Combs, 2009, s. 22).

V Evropě je tento proud v rodinné terapii spojen s Milánskou školou a jmény Boscolo a Cecchini. Milánští terapeuti přišli s pojmem cirkulární dotazování a místo hledání vzorců chování rodiny, se zaměřili na hledání vzorců konstruování významu. Milánská škola zavádí do svých metod práce **reflektující tým**, (Freedman a Combs, 2009, s. 22). Práce s reflektujícím týmem se pak stane součástí všech postmoderních přístupů a v podobě reflexe intervenčního týmu je převzata i do otevřeného dialogu.

Strategickou rodinou terapii ovlivnil americký psychiatr a hypnoterapeut Milton H. Erickson, který kladl důraz na využití všech zdrojů, které klient do terapie přináší (Haley, 2023). Jeho myšlenka o potřebě přizpůsobit terapii potřebám konkrétního člověka a úcta ke každému klientovi silně ovlivnila některé rodinné terapeuty, byť se později od strategických přístupů odklonili. Erickson inspiroval svým pohledem na jazyk. Uvědomoval si, že naše prožitková realita se formuje prostřednictvím jazyka (Freedman a Combs, 2009, s. 30).

Tyto přístupy v rodinné terapii začínají překračovat modernistický rámeček hledání univerzálního přístupu a lineární kauzality. Nehledají jednotnou metodu, která stanoví konkrétní lege artis přístup ke klientovi, ale snaží se řešení šít na míru klienta. Z těchto důvodů jsou přímými předchůdci postmoderních přístupů. Jsou propojeny personálně, jelikož řada terapeutů, kteří později aplikovali do své práce myšlenky postmoderny, z těchto přístupů vzešla.

Dalším významnou teorií, která ovlivnila postmoderní přístupy v psychoterapii, byla Maturanova a Varelova teorie informačně uzavřených systémů. Strategičtí terapeuti chápali rodinu jako sociální systém, kde jsou jeho prvky cirkulárně provázané a uspořádané (Ludewig, 2011, s. 31). V 80. letech se terapeuti začali přiklánět k biologickým koncepcím

a rodinu chápali jako komplexní propojení vzájemně závislých složek, tato představa odpovídala modelu organismu (Ludewig, 2011, s. 31). Systémy mají, podle Maturany, schopnost autopoiezy, která je vlastní všem živým systémům a jejich podstatou je sebeutváření (Vybíral a Roubal, 2010, s.272). Maturana v teorii autopoietických systémů poukazuje na to, že reakce organismů není determinována působícím podmětem, ale jejich vnitřní strukturou, tento koncept se v systemické rodinné terapii nazývá strukturní determinismus. Maturana (in. Schlippe a Schweitzer, 2006, s.51) o lidských systémech říká: „Lidé mají operacionálně a funkcionálně uzavřený nervový systém, jenž nerozlišuje mezi vnitřními a vnějšími podněty; proto jsou vnímání a iluze, vnitřní a vnější podněty v zásadě nerozlišitelné.“ Tato operacionální uzavřenost znamená, že systémy nejsou zvenčí instruovatelné. Maturana hovoří o nemožnosti instruktivní interakce. Systém není možné instruovat, aby se choval žádoucím způsobem. Myšlenky o nemožnosti instruktivní interakce měly v rodinné a systemické terapii dalekosáhlý dopad. Terapeuti museli přejít od strategického narušování nefunkčních řetězců systému ke kooperačnímu jednání (Schlippe a Schweitzer, 2006, s.51). Systémy nemají vstupy a výstupy. Terapeuti proto nikdy nezasahují přímo. Terapeuti tak vytváří podmínky pro možnost sebeorganizace systému. Terapeut se tak má omezit pouze na kladení otázek a dávání podnětů. Nemá se orientovat na dosahování cílů, ani očekávaných efektů. Má reagovat vždy na společný komunikační proces (Hollstein-Birkmann, 2001, s. 127).

Sociální systémy Maturana chápe jako společenství lidí, kteří sdružují své struktury chování v jazyce – **v jazykování**. Lidské společenství tak existuje v jazyce. Všechna pozorování a rozlišování v jazyce mají stejnou validitu, všechny reality, které vytváříme, jsou legitimní (Pecháčková, 1992).

V dialogických přístupech je možné koncept informačně uzavřených systémů částečně zahlédnout v organizaci síťových setkání, kdy se upouští od cílené intervence a podporuje se polyfonie všech hlasů. Maturannovy a Varelovy teorie jsou v dialogických přístupech zastoupeny konceptem izomorfních vztahů. Tento předpoklad vychází z myšlenky, že interaktivní systém jako je například rodina, spoluvytvářejí strukturu a stávají se podobnými. Systémy, které se spojují jsou v koevolučním procesu a všechny interagující strany se mění. V dialogických přístupech je tento koncept nazván „nákaza emocemi“. Při síťových setkáních je pro porozumění krizového týmu rodině zásadní identifikovat se s klienty a trochu se zaplést do jejich interakcí (Seikkula a Arnkil, 2013, s. 43–45).

Teorie jazykování se v terapeutické praxi projevu tím, že terapeut v rozhovoru s klientem nezachází s jeho pocity, nýbrž s komunikací o pocitech. Z toho vyplývá, že lidé si v zásadě

nerozumí, na základě pozorování druhého si nemohu udělat úsudek o tom, jaký význam v sobě nese, nýbrž se o něm něco mohou z komunikace dozvědět (Schlippe a Schweitzer, 2006, s.51).

Teorie informačně uzavřených systémů a pojetí lidského systému jako jazykového je nedílnou součástí řady přístupů v postmoderní psychoterapii, především ve vymezení se k homeostaticky pojatým systémům, které je možné směřovat žádoucím směrem.

Otevřený dialog ze systémových a systemických přístupů vychází (Seikkula, 2011), ale také se vůči nim vymezuje. Systemická rodinná terapie se zaměřuje na vnímání problémů nebo symptomů jako funkce rodinného systému. Otevřený dialog však usiluje o vyslyšení všech hlasů, aniž by bylo předem zřejmé, zda mají v rodinném systému nějakou funkci. Cílem intervence není iniciovat změnu v rodinné interakci, ale generovat nová slova a nová vyprávění události.

Otevřený dialog tak odmítá teorii strukturního determinismu systémů, jak je chápána v systemické rodinné terapii. Síťová setkání je však možné chápat z pohledu informačně uzavřených systémů jako seberefrenční (autipoietický) systém a způsob práce intervenčních týmů je blízký pojetí nemožnosti instruktivní interakce, v otevřeném dialogu je toto pojetí blízké toleranci nejistoty.

Otevřený dialog se také vymezuje vůči narativní psychoterapii a na řešení orientovaným přístupům. Terapeuti těchto přístupů, byť používají velmi podobné způsoby práce, jsou orientováni směrem k vytvoření funkčních konstrukcí klienta, otevřený dialog se orientuje na vytvoření dialogického prostoru. Pozice dialogických pomáhajících profesionálů se mění, opouští od snahy intervenovat, nechtějí vést klienta určitým směrem, byť by to byl směr k funkčnějšímu konstruování reality. Soustředí se především na to, jak reagovat na klientovo vyprávění, neboť jejich odpovědi jsou generátorem mobilizace klientových vlastních zdrojů (Seikkula, 2011).

2.3.2 Obrat k jazyku – jazykové hry a dialog

Filozofie **obratu k jazyku** je v postmoderních přístupech v terapii spojována především s myšlenkami Ludviga **Wittgensteina** a čerpá z jeho pozdní práce **Filozofická zkoumání**. Wittgenstein analyzuje základní předpoklad psychologie jako vědy o vědomí a poukazuje na neudržitelnost teze samostatného myšlení, které je nezávislé na jazyce. **Vědomí a rozum** nemohou být filozofickým základem, tím mohou být **komunikační činnosti**. Wittgenstein si klade otázku, zda je možné si představit vědomí bez řeči/komunikace? Lez si představit myšlení bez jazyk? A odpovídá, že ne. (Hubík, 1994, s. 60).

Wittgenstein přichází s konceptem **jazykové hry**. V teorii jazykových her, se Wittgenstein vymezuje také proti své původní představě jazyka, že jeho gramatická struktura odpovídá struktuře světa. Tedy že jazyk je tu proto, abychom byli schopni přenášet myšlenky o domech, bolestech, dobru nebo o čemkoliv jiném (Peregrin, 2011, s. 23).

Pod pojmem jazyková hra si můžeme představit komplex reálných používání znaků, konvence a pravidla, ale také socializující, tudíž reálné činnosti. Jazyková hra je chováním, ve kterém jsou lidé vedeni pravidly a zájmy. Význam znaku je dán jeho konkrétním použitím v jazykové hře. Wittgenstein si tak klade otázku: jak mohu vůbec vědět o čem mluvím? Jak mohu vědět co tím míním? S tímto tázáním se hrouští celý konstrukt moderního projektu rozumu. Do středu dění se tak místo vědomí, přesouvá jazyk, již nejde o obsah pojmů, ale o to, jak se děje komunikace. Toto zkoumání „**jak se děje komunikace**“ přivádí Wittgensteina k myšlence, že jazyk není jazykem pravidel, ale konvencí. Hra má sice pravidla, ale jedním z pravidel je pravidlo neúplné regulovatelnosti hry pravidly (Hubík, 1994, s.53-55). Představme si například tenis, jako hru s pravidly. Je dáno hřiště, stanoven počet hráčů, míček, tenisové rakety a jsou stanovena pravidla, podle kterých je možné posuzovat hru. Je však možné zahrát míček v rámci pravidel, kdy zůstane ve vymezeném hřišti, ale hráč jej může vystřelit do výšky, v pravidlech není nikde omezené, jak vysoko je možné míček zahrát, je sice zahrán v rámci pravidel, ale pravidla s touto možností úplně nepočítají.

Podle Wittgensteina pravidla si v komunikaci neuvědomujeme, ale posloucháme je slepě. Neexistuje žádná Hra nad jinými jazykovými hrami, která by speciálně pojednávala o pravidlech. Otázka po pravidlech ztrácí smysl, prostě tu již jsou. Pravidla je zde možné nahradit pojmem **komunikativní praxe** (Hubík, 1994, s.59).

Otázka: jak mohu vědět, o čem mluvím a co tím míním? – kterou si pokládá Wittgenstein odkazuje na tradiční pojetí šíření informace, které vlastně ruší. Již není vysílač, kódování, přenosová soustava, dekodování a přijímač a není možné hledat, kde dochází k šumu. Otázka se mění z: Jak to, že mi nerozumí? v otázku: Je vůbec možné si rozumět? Wittgenstein říká, že sdělení tak nenese informaci, ale kontext. V postmoderní terapii tento koncept dává právo lidem si vzájemně nerozumět a vidět svět ve svém kontextu. Terapeut s klientem společně v jazykové hře hledají významy a řešení.

Dalším pojmem souvisejícím s obratem k jazyku je Derridův pojem **dekonstrukce**. Derrida je považován za filozofa rozdílu. Podle Derridy není možné přesně chápat co má člověk na mysli, to zůstává mnohvrstevnaté a pokaždé se to prezentuje jinak. Dekonstrukce je kritický postoj vůči existujícím popisům světa, kdy svrháváme jeho hierarchii. Praktik dekonstrukce zůstává v pojmovém systému, ale se záměrem jej rozbít a pohrát si se smyslem. Panující

diskurz má být nalomen dekonstrukcí. Vůči nabízené skutečnosti máme být skeptičtí a být v pohotovosti ke zrušení předkládaných konstrukcí. Postmoderní terapii tento koncept nabízí možnost hledání pozitivních výjimek, rozvíjení alternativních příběhů a využití tvořivosti pro rozvoj nových významů (Schlippe a Schweitzer, 2006, s.62).

Také dialogické přístupy se zajímají o jazyk. Jazyk z pohledu dialogických přístupů utváří význam, utváří problém a dokáže jej i rozpustit. Problém je nahlížen jako sociální konstrukce. Terapeutické konverzace nejsou hotové narativy, ale přetřhané příběhy. Klienti většinou nemají přesná slova k vyjádření svých zkušeností, dilemat a obav. Dialogická konverzace může být chápána jako nalézání slov pro nepojmenované zkušenosti. V dialogické perspektivě jsou do tohoto nalézání slov zahrnuti také další lidé, kteří jsou v rámci klientova příběhu důležití jako spoluautoři příběhu. Tato koncepce odkazuje na Bachtinův výrok, že i všichni účastníci rozhovoru jsou aktivní spoluautoři individuálního projevu (Balážová, 2010, s. 17). Pro Seikkulu je jazyk rodiny startovacím bodem pro léčbu, zajímá se o to, jak má rodina ve svém jazyce pojmenovaný problém jednoho ze svých členů (Seikkula a Arnkil, 2013).

2.3.3 Sociální konstrukcionismus a Bachtinův koncept dialogu

Sociální konstrukcionismus klade důraz na sociální a kulturní kontext ovlivňující lidskou zkušenost a prožívání a na jazyk jako prostředek konstituování lidské reality. Teoretické základy čerpá z myšlenek sociologů **Bergera a Luckmanna** (Vybíral a Roubal, 2010, s.248). Berger a Luckmann (1999, s.116) o realitě říkají, že je definována sociálně. Realitu vždy definují konkrétní jedinci a skupiny. Abychom porozuměli sociálně utvářenému světu, a jeho proměně v čase, musíme porozumět společenské organizaci, která lidem, tvůrcům reality vytváření definic umožňuje. Musíme se přestat ptát „Co se říká?“, ale „Kdo to říká?“. Nelze tak hovořit o oddělených, nezávislých psychických procesech, protože ty jsou součástí vztahů a kulturního prostředí. **Jazyk** hraje v procesu utváření reality zásadní roli. Nese v sobě dědictví myšlenek, předpokladů a preferovaných hodnot, které se v daném období vyskytují ve společnosti. Takovými výrazy mohou být: mateřská dovolená, dysfunkční rodina, schizofrenik (Vybíral a Roubal, 2010, s.248).

Názory, zákony, společenské zvyky, oblékání, stravování, vše co vytváří psychologickou strukturu skutečnosti, je dáno skrze sociální interakce. Lidé si společně vytváří realitu tím, jak ji prožívají. Již není žádné „tam venku“, není žádný skutečný svět, který by se otiskoval do jazyka. Z pohledu sociálního konstrukcionismu lidé mohou poznat svět sdílený v jazyce.

Jazyk se stává interaktivním procesem, nikoliv pasivním přijímáním existujících pravd (Freedman a Combs, 2009, s.43, 48).

Sociální konstrukcionismus v otevřeném dialogu je vnímám přes Bachtinovu ideu dialogu a byl adaptován na chápání hlasů v psychotické situaci, kdy jazyk a komunikace primárně utváří sociální realitu. Psychotická krize se tak stává příležitostí pro vytvoření nových příběhů, ve kterých se zkušenosti objevují ve formě symptomů oděny do slov. Otevřený dialog převádí Bachtinův koncept dialogismu do koevolučního procesu naslouchání a porozumění (Seikkula a Arnkil, 2013, s. 124).

Shottera (s.13. in. Andreson, 2009, s.52) tvrdí, že sociální konstrukcionismus má společný dialektický důraz jak na nahodilost, tak na kreativitu lidské interakce, na to, jak utváříme sociální reality a jak se jimi necháme utvářet. Každé jednání lidí, kteří spolu s ostatními patří do určité sociální skupiny je propojeno pomocí dialogu nebo vzájemných reakcí, a to jak už k předchozím vykonaným činnostem, tak k budoucím předpokládaným.

Sociálnímu konstrukcionismu je velmi blízké Seikkulovo rozumění Bachtinovu pojmu dialog a dialogicita. V dialogicitě se mluvčí vztahuje k sociálnímu poli kolem sebe tím, že se po celou dobu přizpůsobuje projevům ostatních přítomných a sociálnímu kontextu. Při formulování svých promluv nechává prostor pro slova, která přicházejí jako odpověď. Odpovídání na druhé straně neuzavírá téma nebo nedává konečnou odpověď či řešení, ale neustále rozšiřuje perspektivu tématu diskuze. Mluvčí se tak stává subjektem své promluvy pouze ve fyzickém smyslu tím, že produkuje slova. Sociální kontext ale předurčuje strukturu řeči. Otevřený dialog se inspiroval Bachtinovým pojmem heteroglosie a myšlenkou sociálních jazyků. Naše rozmluvy se odehrávají ve specifických sociálních kontextech. Konverzace v odlišném sociálním kontextu generuje nové významy a ti i v případě, že komunikace proběhne na stejné téma a se stejnými osobami, ale v jiném kontextu. Každá konverzace vytváří vlastní sociální jazyk, který není pevným kódováním systému, ale je použit jiným způsobem ve srovnání s předešlými konverzacemi (Seikkula a Arnkil, 2013, s. 93-96).

Lidé tak dávají svému životu smysl pomocí příběhů. Terapeut se v rozhovoru s klientem nesnaží najít podstatu jeho příběhu, o které má předem představu, jaká má být. Postmoderní terapeut na podstatu nevěří. Poznání je dosahováno v interakci s klientem, v jeho vyprávění není žádný předem daný význam, ale v průběhu rozhovoru se může vynořit nový a snad i užitečnější příběh. Jeho autorem je rozhovor, nikoliv terapeut. (Freedman a Combs, 2009, s. 52).

Sociální konstrukcionismus vychází z Foucaultovy analýzy jazyka jako nástroje moci. Lidé ve společnosti mají moc, která je přímo úměrná jejich schopnosti účastnit se společenského diskurzu. Dominantní příběhy pak diskriminují množství lidí tím, že jim upírají možnost se vyjádřit v tomto diskurzu. Podle Michaela Whitea (s.14. in. Freedman a Combs, 2009, s. 59) lidé přicházejí do terapie, když jim dominantní příběhy znemožňují prožít jejich preferovaný příběh, nebo když se člověk aktivně účastní na realizaci příběhů, které považuje za neuspokojivé. V každém lidském životě je prožitá zkušenost, která leží mimo dosah dominantních příběhů. Tato zkušenost se může stát součástí vzpoury ztročeného vědění a umožní lidem osídlit alternativní příběhy, které leží za hranicemi dominantních příběhů. Podobně jako Foucault také Bachtin popisoval asymetrické vztahy v jazyce. Tuto asymetrii vnímal jako podmínku dialogu. Mocenské vztahy podle Bachtina umožňují dialog a jsou jím transformovány. Pohybujeme se ve světě nekonečných strategických vztahů, a ne každý mocenský vztah je sám o sobě špatný. Mocenský vztah není sám o sobě dobrý ani špatný. Podle Seikkuly je třeba pečlivě usměrňovat síly vytvořené vznikem úzkých spojení mezi odbornými a soukromými sítěmi a vytvářením dialogu mezi nimi (Seikkula a Arnkil, 2013, s. 174).

2.3.4 Reflektující proces a reflektující tým v otevřeném dialogu

Myšlenka práce s reflektujícím týmem se jako první objevila v Milánské škole v 70. letech. Reflektující tým byl za jednocestným zrcadlem a poslouchal komunikaci terapeuta s rodinou. Tým byl pro terapeuta v jakési metapozici rádců a navrhoval mu další postupy či intervence. Terapeut se odcházel poradit s týmem a přicházel k rodině, aby jim předal závěrečné poselství nebo úkol, který mají udělat.

S myšlenkou reflektujících týmů se setkal také norský lékař a narativní psychoterapeut **Tom Andersen**. Andersen nejprve pracoval s reflektujícím týmem za jednocestným zrcadlem. Na základě omylu, kdy jeden z členů týmu za zrcadlem pustil zvuk do místnosti s rodinou, které mohla reflexi týmu slyšet, pozval Andersen reflektující tým přímo do terapeutické místnosti (Úlehla, 2009). Andersen kladl důraz na jazykové procesy a rozvíjení dialogu v terapii. Kriticky se stavěl k předchozím strategickým přístupům Milánské školy. Jako hlavní překážku porozumění je terapeutovo nereflektované předporozumění, předpoklady získané v průběhu vzdělání, ale také životní zkušenosti (Vybíral a Roubal, 2010, s.248). Všechny tyto momenty by měly být v průběhu terapie terapeutem reflektovány. Pokud terapeuta v rozhovoru s klientem něco zaujme, měl by terapeut udělat mentální úkrok stranou a prozkoumat, proč jej právě toto zaujalo a zda to, co jej k tomu napadá, je pro danou

komunikaci vhodné, nebo by do ní vnášel své předporozumění. **Reflektování je vtažení vnitřního dialogu terapeuta sama se sebou do vnějšího dialogu s klientem.** Vtažení vnitřního dialogu do procesu terapie pomáhá spoluvytváření nového poznání a nalézání alternativních příběhů (Úlehla, 2009).

Pokud jde o terapeutický rozhovor, pak vnitřní řeč terapeuta zřejmě bude o nápadech, které by mohl přenést do vnějšího dialogu, o obsahu probíhajícího vnějšího dialogu, nebo o tom, jak nejlépe by vnější řeč měla být pronesena (Andersen, 1987, In. Balážová, 2010, s. 10).

Způsob práce s reflektujícím týmem má následující postup: Rodina nebo klient hovoří o svých potížích s terapeutem a reflektující tým buď „**za scénou**“, tedy za jednocestným zrcadlem, nebo „**na scéně**“, přímo v místnosti, kde se konzultace vede, poslouchá terapeutický rozhovor. Po určité době, kdy terapeut dá týmu prostor, členové reflektujícího týmu mezi sebou hovoří o tom, co je v rozhovoru klienta s terapeutem zaujalo. V rozhovorech se zaměřují na oceňování klientů, shrnování a parafrázování slyšeného a reflektování vlastních pocitů a nápadů. Tento rozhovor by neměl být delší jak 5 až 10 minut. Poté rodina nebo klient dostanou prostor, se vyjádřit k tomu, co slyšeli (Úlehla, 2009).

Otevřený dialog (Seikkula, 2013) se reflektováním a reflektujícími týmy inspiroval a tento způsob práce zahrnul do organizace síťových setkání. Není zde však terapeut, který sezení vede a dává prostor reflektujícímu týmu, ale intervenční tým v průběhu síťového setkání může udělat krátkou reflexi, vždy ji dělá na konci setkání. Jedná se vlastně o poradu týmu, které je účastná i celá rodina a klient. Intervenční tým v reflexi mluví především o svých pocitech, případně obavách a reflektují proces síťového setkání. Například mohou říct: „Když jsem poslouchal, jak Petr mluví o tom, že chce spáchat sebevraždu, bylo mi opravdu úzko a zažíval jsem obavu o to, co se bude dít až skončí naše setkání a jestli Petr bude schopný si říct o pomoc rodině.“

2.3.5 Dialog a polyfonie hlasů

Dialogické pojetí v psychoterapii je inspirováno díly ruského literárního vědce Michaila **Bachtina**. Dialog v jeho pojetí není pouhou výměnou informací či argumentů, ale společné bytí a vzájemné propojené jednání, spoluvytváření významů a porozumění. Monolog svou hierarchickou převahou umlčuje perspektivy a jiné významy a je formou kontroly a dominance (Vybíral a Roubal, 2010, s.253).

Dialogem je podle Bachtina každý řečový styk. Sociální a řečové styky zakládají události dialogické povahy. Jazykový výraz, který je limitován sociokulturní realitou, v této události získává a ztrácí význam podle změny stanoviště subjektu, objektu nebo jazykového výrazu,

participujícího na jazykové události. Tento proces zisku nebo ztráty významu je ustavičný a je bytostnou formou komunikace. Pro Bachtina je dialog překračující monologiku racionalizace z hlediska kulturního cestou k lidství, svobodě, kultuře a kultivaci člověka (Hubík, 1994, s.42).

Dialogičnost Bachtin nejprve rozpracoval na příkladech Dostojevského románových postav, jako intertextuální kategorii. V Dostojevského románech našel umělecky zobrazenou rozmanitost hlasů, a to ve vzájemném rovnoprávném vztahu bez autorovy hierarchizace. Dialog mezi hrdiny románů proniká až do výpovědí jiných hrdinů, v nichž se kříží vlastní i cizí slovo. Ve svých pozdních teoriích Bachtin rozšiřuje koncept dialogičnosti směrem ke kulturním teoriím. Textem se stávají veškeré kulturní formy vyjadřování člověka. Zdůrazňuje prioritu dialogu před monologem. Monologické tendence v jazyce a kultuře jsou jen přechodné deformace. V dialogickém konceptu text rozvíjí svůj potenciální smysl ve styku posluchače s autorovou osobou. Setkávání různých textů v momentu výpovědi, která je střetnutím s jinými lidskými výpověďmi, má pro Bachtina charakter **události, spolubytí**. (Wustdorffová, in. Vojtěch, 2001, s.474).

Bachtinův pojem **polyfonie**, je dalším z pojmů, kterým se postmoderní přístupy v psychoterapii inspirovaly. Pojem polyfonie použil Bachtin ve svém díle **Dostojevskij umělec – k poetice prózy**. Románové postavy Dostojevského charakterizuje **polyfonické self**, které je neukončitelné, které se vyvíjí a proměňuje, obsahuje hlasy jiných a neustále se aktualizuje. Bachtin na románových postavách poukazuje na **polyfonickou povahu pravdy**. Pravda nevzniká prostou syntézou nebo zprůměrováním rozdílů. Cesta k pravdě je tak podle Bachtina dílem vzájemné komunikace v kontextu skutečných životních událostí, jen v tomto momentu je možné odlišit pravdu od nepravdy. Bachtinův koncept **dialogického slova** pojímá slovo jako samo o sobě už dialogické. Nejen tím, že je vyřčeno pro někoho, ale na jeho pozadí se odehrává vnitřní dialog mluvčího (Balážová, 2010, s.9).

Bachtin (1971, s.317) říká: „Vypadá to (a záměr Dostojevského byl vskutku takový), že v podstatě jde o jediné slovo a že hrdina jedině poznáním sebe sama poznává i svůj svět. Jeho slovo o světě je stejně jako slovo o sobě hluboce dialogické: uspořádání světa, dokonce i mechanické zákonitosti přírody náš hrdina zahrnuje hořkými výčitkami, jakoby nemluvil o světě, ale se světem.“

Polyfonii je možné stavět do protikladu k **orchestraci**. Místo kompoziční formy, v níž je každý hlas začleněn do harmonicky vytvořeného celku, polyfonie funguje jako melodie dvou a více hlasů, které jsou vzájemně propojeny kontrapunkticky. Namísto integrované,

harmonické jednoty vidíme v Dostojevského románech pluralitu nezávislých a nesloučených hlasů a vědomí. Skutečnou polyfonii plně platných hlasů. Nikoliv množství postav a osudů v jediném objektivním světě, ale pluralitu rovnoprávných vědomí, spojených se svým světem (Shotter, 2006).

Princip polyfonie je možné ukázat na příběhu Dostojevského (2015) románu Bratři Karamazovi. Román pojednává o vraždě starého Karamazova, který je vykreslen, jako požitkář a chlípák usilující o stejnou ženu jako jeho syn Dimitrij, voják a bouřlivák, který je z vraždy otce obviněn. Jeho další synové Ivan, vědec a skeptik, kterému se však zjevuje Ďábel a vede s ním rozhovory a Aljoša, adept na mnišství a mystik, mají také důvod otce zabít. Další postavou je sluha Semerďakov, který je nemanželský syn starého Karamazova. Vzájemné dialogy postav a jejich životní příběh zde nemají žádnou hierarchii, zaznívají souběžně, v jisté fázi vyprávění je možné jednání každého z nich pochopit, ale i odmítnout. Autor nedává příběhu rozsouzení, ani v tom, kdo ze synů otce zabil, nechá pouze jejich hlasy zaznít. Podobný princip je možné také nalézt ve vyprávění o Velkém inkvizitorovi, které je součástí románu. Dostojevský zde líčí s pochopením jak Velkého inkvizitora, tak Krista, chybí měřítko pro rozhodnutí.

Dialogické přístupy kladou důraz na intersubjektivitu self, které opouští rámec vnímání jednotlivce jako subjektu, který koordinuje své jednání zevnitř svého self. Přichází s konceptem polyfonního já, které je sociálně konstruováno, ale způsobem, který je chápán jako reakce a reaktivita – naslouchání a odpovídání. Lidská mysl je chápána jako nepřetržitá interakce hlasů, které k sobě navzájem promlouvají (Seikkula, 2011).

V dialogické terapeutické konverzaci se každé slovo stává součástí dříve řečených slov. Každý nový význam, který se objevuje, zvyšuje pružnost sítě. Všechno, co bylo řečeno je odezva na předchozí výroky. **Terapeut se tak stává součástí společného projektu s klientem.** Tím projektem je rostoucí porozumění událostem spojených s životem klienta, ve kterých potřebuje pomoc. Porozumění může být dosaženo v aktivním procesu odpovídání, které je aktem přebírání části odpovědnosti za druhé (Balážová, 2010, s.12). Pro odborníky to znamená přizvat nové aspekt do praxe, aby svou specifickou odbornou znalost dokázali zasadit do daného kontextu (Seikkula a Arnkil, 2013, s.58).

2.3.6 Postmoderní přístupy a psychodynamické systémy

Jak jsem popsal výše, postmoderní terapie, mezi které lze počítat zakázkový přístup, terapii zaměřenou na řešení, narativní, dialogické a kolaborativní přístupy, vycházejí z předpokladu apriority jazyka před vědomím. Při práci s klienty problémy a prožívání v jazyce oddělují od osoby. Postmoderní terapeuti se ke konceptům dynamických a dalších směrů, které vycházejí z modernistického předpokladu apriority vědomí, staví skepticky. **Teorie osobnosti a psychopatologie** jsou podle nich příběhy, které modernističtí terapeuti vyprávějí o svých klientech, ale také to mohou být příběhy, které svým klientům vnucují. Tyto příběhy, vnucované klientům terapeutů, mohou být v lepším případě přitažené za vlasy, v horším destruktivní. Takovým příběhem může být příběh psychoanalýzy, kdy se po desetiletí terapeuti muži, snažili přesvědčovat ženy, že trpí „závistí penisu“ (Prochaska a Norcross, 1999, s.356).

Postmoderní terapeuti tak s aprioritou jazyka před vědomím, odmítají také Freudův koncept nevědomí, vývojových stádií, přenosu a protipřenosu a odporu. Harlene Anderson na workshopu, který pořádal spolek Narativ v roce 2011 v Brně, na dotaz ohledně těchto konceptů odpověděla: „Považuji je za zajímavé, ale ne za užitečné při práci s klientem.“ Koncept odporu klienta je v postmoderní terapii odmítán. Pokud se terapeutický rozhovor z nějakých důvodů zasekne, nepřenáší terapeuti zodpovědnost na klienta – „on je v odporu“ – ale hledají, co se stalo, že komunikace nemůže pokračovat dál a často tyto záseky vidí na své straně (de Shazer, 2017, s. 35).

Postmoderní terapeuti si uvědomují, že nejsou schopni poznat, co se v klientech odehrává, nemohou to ani plně pochopit, když jim to klient bude vyprávět, vzdali se také diagnóz a navrhování instrukcí. Steve de Shazer (2017) si klade otázku: Co nám tedy zbývá? A odpovídá si: **Zůstává nám užitečnost, krása a respekt.** Terapie by měla být umění a měla vyvolávat podobné pocity jako umělecké dílo. De Shazer tak **gnozeologickou kategorii nahrazuje estetickou.**

S pojmem respektu se pak pojí další zásada: Nespravuj, co není rozbité (de Shazer, 2017, s. 34). Ivan Úlehla (2009) to transformoval do poměrně expresivního výrazu „Nevstupuj (zde byl původní expresivní výraz), kam tě nezvou.“ Terapeuti tak respektují klientovo odmítání mluvit o některých tématech a nepovažují to za odpor.

Harlene Anderson na workshopu v roce 2011 tento postoj nazvala „být ke klientovi uctivý.“ Vždy se s klientem v kontaktu chová jako by byla u něj doma na návštěvě. Nutit klienta

mluvit o věcech, o kterých mluvit odmítá vnímá podobně, jako by u něho doma šla na toaletu a tam prohrabala všechny šuplíky.

Podobně se psychodynamickým přístupům staví Seikkula (2011), který vychází z vlastní zkušenosti, kdy původně prošel psychodynamickým výcvikem, později systemickou rodinnou terapií a hledání funkčnějších způsobů práce jej vedlo ke změně pohledu na psychiatrickou a rodinnou léčbu, kdy si uvědomil že nový způsob práce neumožňuje:

- Plánování léčby pomocí vytváření plánů intervence, každé síťové setkání generovalo nový plán.
- Nelze uplatňovat představu terapeuta jako iniciátora změny v rodinném systému prostřednictvím návrhu intervencí.

Seikkula v kritice psychodynamických přístupů vychází z názorů Daniela Sterna (2004, in Seikkula, 2011), který zdůrazňuje význam přítomného okamžiku v psychoterapii a kritizuje psychoterapeutické přístupy (především psychoanalýzu). Terapeut v těchto konceptech se považuje za někoho, kdo různými způsoby dává význam klientovým příběhům. Terapie je chápána jako explicitní znalost lingvistických popisů. Stern tento koncept odmítá a navrhuje přejít od explicitního vědění k implicitnímu, které se odehrává v přítomném okamžiku jako ztělesněná zkušenost.

3 OTVŘENÝ DIALOG JAKO METODA I ZPŮSOB BYTÍ

3.1 Dialogismus a vztahovost života

Dialogismus je chápán jako vztahová podstata bytí, protože narozením se do světa, se rodíme do vztahů. Vztahy, které zažíváme v prvních hodinách našeho života se stávají základem pro konstrukce, které si vytváříme, pro způsob našeho vztahování. Naše self si tak již nemůžeme představovat jako osamocenou entitu, nejsme již subjektem, ale naše bytí se stává intersubjektivní. Od narození jsme pod vlivem mnoha hlasů, které přicházejí od lidí, kteří nás obklopují. Život se stává bytím v polyfonii hlasů a je dialogem s těmito hlasy. **Život je intersubjektivní.** Seikkula odmítá Freudovo a Piagetovo tvrzení, že psychický život začíná 6 měsíců po narození a novorozeně není autonomní, ale existuje v symbióze s matkou. Vychází z pozorování biologa **Colwyna Trevarthena**, který tato tvrzení na základě svých pozorování vyvrací. Ukazuje ve svých pozorování, že dítěte s matkou interaguje. Z výzkumu vyplývá, že nemluvně je při interakcích aktivnější než matka (Seikkula a Arnkil, 2013; Seikkula, 2013).

Na rozdíl od konverzace, v dialogu nejde jen o pouhé nalézání schody mezi dvěma či více stranami, ale o získání nového porozumění pro další přemýšlení a jednání. Dialog tak nesměruje ke shodě, ale k vytváření nového kontextu, který pomáhá v koordinaci hodnot a společného jednání. V konceptech dialogismu vychází Seikkula z **Martina Bubera**. Dialogické vztahy vyžadují dvě oddělené osoby, které se jako dvě celistvé lidské bytosti setkají, kdy Ty jsi jiné Já. To zásadní se pak nenachází ani v tobě, ani ve mně, ale někde mezi tím (Seikkula a Arnkil, 2013, s.90).

Dialogické vztahy může vytvářet jen schopnost odezvy. Jsme s druhými ve vztahu vzájemného odpovídání, a proto jsem zodpovědní za své činy. Podle Bachtina (1986, s.127, In. Seikkula a Arnkil, 2013, s.91) „Pro slovo (a v důsledku pro lidskou bytost) není nic horšího než nedostatek odezvy.... Být slyšen je už samo o sobě dialogickým vztahem.“

Dialog je vytvářen nespočtem vtělených emočních faktorů. Mluvčí je subjektem své promluvy ve smyslu fyzickém. Co předurčuje strukturu řeči je sociální kontext. Sociální realita je polyfonií. V každé sociální situaci je přítomna mnohost hlasů. Termín hlas odkazuje jak /na mluvící subjekt, tak na vědomí.

Otevřený dialog není pouze metoda práce s klienty, ale způsob života. Naší první úlohou po narození je se učit dialogu, dialog je něčím samozřejmým a zároveň mimořádně silným nástrojem. Je základním faktorem, který řídí náš život a v tom je vlastně velmi jednoduchý.

V této jednoduchosti je skryt paradox, který činní obtíže řadě terapeutů a dalších pomáhajících profesionálů, kteří mají větší zkušenosti s jinými metodami práce a vstoupí do výcviku v otevřeném dialogu. Je pro ně obtížné přijmout onu jednoduchost a samozřejmost dialogu a vnímat ho jako léčivý prvek sám o sobě. Nemohou uvěřit, že léčivým prvkem jakékoliv pomáhající praxe je být vyslyšen, mít odezvu, která když je dána, tak je i přijata. Je pro ně obtížné akceptovat, že dáváním a přijímáním odezvy je hlavní způsob terapeutické intervence. Uvidět, že díky možnosti vést dialog získali klienti schopnost vzít život do svých rukou a začít jednat (Seikkula, 2011).

3.2 Principy organizace síťových setkání

Poskytování okamžité odezvy

Intervenční tým zorganizuje síťové **setkání do 24 hodin** poté, co klient kontaktoval službu. Služba musí být zorganizovaná takovým způsobem, aby pracovníci byli schopni vyjet za rodinou klienta do 24 hodin. Seikkula a jeho tým si uvědomili, že rychlá reakce na krizovou situaci v rodinně klienta je prioritou. Rodina, která je v psychosociální krizi například kvůli schizofrenní atace jednoho z členů, je ve chvíli, kdy kontaktuje intervenční tým, v této situaci již několik dní. Tyto situace mohou být pro rodinu velmi vypjaté a rodina v jistém bodě dojde k závěru, že situaci již nezvládne. Tato situace v sobě nese paradox, rodina se dostane do slepé uličky, neví si rady a kontaktuje intervenční tým. V tu chvíli se opět otevírají všechny možnosti řešení situace a intervenční tým má na své straně výhodu očekávané úlevy. Doba, kdy je „**otevřené okno změny**“ je velmi krátká, je to jeden nebo dva dny a pak se zavře. Ze zkušenosti intervenčních týmů vyplývá, že pro práci s psychózou je „okno otevřené“ jeden den. Člen rodiny, který má psychotické vize je otevřený o nich mluvit. V průběhu třetího dne už tomu tak není, protože si **začne budovat strategii, jak s těmito zvláštnostmi existovat**. Stejně je to i pro členy rodiny. Rodina i klient si na tuto krizi zvyknou. Vystaví si okolo problému strategii, jak s ním fungovat. Z tohoto důvodu je důležitá včasná reakce týmu, aby intervence proběhla ještě před tím, než si strategii přežití začnou budovat. V tuto chvíli je rodina do situace silně emočně zapojena, což je důkazem, že mají zdroje k řešení situace. Práce krizového týmu spočívá v tom, že jsou v této situaci přítomni a doptávají se na to, co se děje. Tým se nezabývá přímo například propuknuvším duševním onemocněním, ale celým rodinným systémem a všemi důsledky, které z dané situace vyplývají. Nositel symptomů v této situaci často začíná mluvit o věcech, o kterých se v rodině běžně nemluví, je důležité, aby krizový tým těmto promluvám dal prostor. Tímto způsobem je možné zahájit diskuzi o věcech, o kterých rodina běžně nemluví. Potřebné ke

předejít chronifikaci situace rodiny v psychosociální krizi. Reakce do 24 hodin není možná vždy, rodiny se ozývají již v situacích, kdy se okolo problému vytvořily zvládací strategie. Z tohoto pohledu je nejlepší setkat se do 24 hodin, ale není nikdy pozdě se setkat. Tento přístup vychází z přesvědčení, že v rodině jsou vždy zdroje, které profesionál nemá (Seikkula a Arnkil, 2013; Seikkula, 2013).

Zapojení sociální sítě klienta

Díky síťovým setkáním s rodinou klienta si krizový tým získává přístup ke všem zdrojům, které by jako pomáhající profesionálové neměli, kdyby pracovali s klientem v krizi individuálně. Zdroje jsou dále aktivovány tím, že na setkání s rodinou zvou i další spolupracující pomáhající profesionály, ale i známé, kolegy nebo sousedy. Tento způsob práce pomáhá všem zúčastněným profesionálům sdílet své myšlenky takovým způsobem, aby všichni účastníci setkání rozuměli. **Za organizaci setkání je zodpovědný** v krizovém týmu ten, který je jako první rodinou kontaktován. Prakticky to znamená, kdo zvedne telefon. Při prvním kontaktu se rodiny ptá: Kdo ještě ví o tomto problému, o kterém mluvíme? Kdo by mohl pomoci? Kdo bude přítomen, když krizový tým přijede? Kdo pozve ostatní členy pomáhající sítě, jestli to udělá klient, nebo to má udělat tým? Ve vztahové praxi otevřeného dialogu je případem rodina, nikoliv jednotlivec. Pokud týmy pracují tímto způsobem, tak jak rodiny, tak klienti nemají problém se spoluprací. Rodiny jsou pro takové setkání otevřenější, pokud se podaří zorganizovat ještě před tím, než si vytvoří zvládací strategie, tedy v době „otevřeného okna.“ Tento způsob převzali i do praxe, kdy je klient hospitalizovaný, často to bývá v průběhu noční služby. V takové situaci zpravidla klienta doprovází další člen rodiny. Pracovník při příjmu klienta domlouvá síťové setkání na další den a zve i rodinného příslušníka. Jak již bylo řečeno, sociální síť zahrnuje i jiné profesionály, se kterými byl klient v kontaktu. Při prvním kontaktu s klientem se pracovník krizového týmu ptá klienta na to, s kým již byl v kontaktu (Seikkula a Arnkil, 2013; Seikkula, 2013).

Flexibilní přizpůsobování proměnlivým potřebám

Flexibilita léčby vychází z potřeby reagovat na proměnlivé a specifické situace každého případu a podle toho krizový tým volí terapeutické prostředky. Pokud rodina souhlasí, konají se síťová setkání u klienta doma. Tým proto musí přizpůsobit své chování konkrétním potřebám klienta, včetně specifického jazyka, způsobu života. **Neaplikuje se žádný univerzální terapeutický postup.** Potřeby klientů se v čase proměňují, na počátku krize

jsou potřeby jiné než o několik týdnů později. Proměnlivá je potřeba četnosti setkání, na začátku krize mohou být setkání každý den, později si rodina sama určí jak často se chce potkávat. Pokud rodinám spolupráce nevyhovuje, mohou ji odmítnout. Přístup zaměřený na potřeby se tomu snaží předejít tím, že bere v úvahu jedinečnost každého léčebného procesu (Seikkula a Arnkil, 2013; Seikkula, 2013).

Přijímání zodpovědnosti

Obecným pravidlem je princip, že kdokoliv z pracovníků krizového týmu – jedno zda psycholog, psychiatr, zdravotní sestra nebo sociální pracovník – je kontaktován jako první, přebírá zodpovědnost za organizaci prvního setkání a přizvání krizového týmu. Osobou, která kontaktuje ostatní pomáhající profesionály, může být klient nebo někdo z jeho rodiny. Tento přístup zaručuje, že klienti již nebudou odkazováni na jinou službu nebo pracovníka. Místo toho pracovník může říct například: Zní mi to tak, že v potížích vašeho syna jsou i drogy, souhlasili byste, kdybych pozval i adiktologa? V multiproblémových situacích se ukazuje jako výhodné sestavit tým profesionálů z různých oblastí (Seikkula a Arnkil, 2013; Seikkula, 2013).

Transparentnost

Tým svolaný na první setkání přijímá veškerou zodpovědnost za analýzu daného problému a plánování dalšího postupu. Vše, co je potřeba pro dobrou odezvu je přítomné v jedné místnosti, nikde venku neexistuje jiná autorita, která by věděla lépe, co se má dělat. Zároveň platí, že všechna rozhodnutí se dějí během setkání týmu s klientem a jeho rodinou. Nejsou pak už žádná setkání nebo další komunikace mezi pomáhajícími profesionály, mimo síťová setkání (Seikkula a Arnkil, 2013; Seikkula, 2013).

Zaručení kontinuity péče

Tým má zodpovědnost za léčbu tak dlouho jak bude potřeba, a to jak v ambulantní, tak nemocniční péči. **Sestavení multidisciplinárních týmů zvyšuje** příležitost pro překračování hranic různých služeb a předchází riziku, že klienti vypadnou z péče. V některých případech stačí jedno nebo dvě setkání, některé případy potřebují intenzivní setkávání se po delší časový horizont. Na prvním setkání to tým nikdy nemůže vědět. Součástí kontinuity péče je také integrace různých terapeutických metod, které přináší pomáhající profesionálové, kteří jsou do případu zapojeni. Je důležité, aby metody, a i

pracovníci mezi sebou nesoutěžili, ale navzájem se podporovali (Seikkula a Arnkil, 2013; Seikkula, 2013).

Tolerance nejistoty

V krizi je úkolem krizového týmu zvýšit pocit bezpečí v rodině a zprostředkovat jim, že jsou slyšeni, i když zatím nikdo nemá řešení na aktuální problémy. Dále mobilizovat zdroje, které má klient a rodina. Například v psychotické krizi vytvoření pocitu bezpečí trvá prvních 10 až 12 dní, proto je důležité potkávat se na denní bázi. V těchto situacích zatím není dojednaný žádný konkrétní plán postupu, setkání jsou organizována podle přání rodiny. Důležité je nespěchat, nedělat rychlá rozhodnutí. Jiné typy krizí takovou potřebu nevyvolávají, a to ani v začátcích společné práce. Od počátku spolupráce je potřeba do dialogu přizvat všechny hlasy. Což v počátku krizí bývá náročné, protože tyto hlasy v rodině bývají často v konfliktu. V situaci, kdy si hlasy navzájem oponují, je důležité, aby všichni dokázali pracovat jako tým. Jeden z týmu se může soustředit na hlasy jednoho člena rodiny a ostatní na další.

Hlavním tématem otevřeného dialogu je následovat myšlenky a témata, se kterými klienti a rodiny přichází. **Toto následování se vztahuje i na hlasy psychotického klienta.** Je potřeba dát klientovi prostor, aby o této skutečnosti mohl mluvit a nerozporovat ji, protože je to **často poprvé, co ona zkušenost našla metaforické pojetí** a zároveň cestu k porozumění.

Členové týmu by si v takových situacích měli neustále uvědomovat, co se v dialogu děje, být tady a teď. Jejich expertnost spočívá ve schopnosti být uvolněný, přítomný v probíhající interakci a být s klientem, když hovoří o svých náročných zkušenostech. Profesionálové zároveň dávají svým jednáním klientům zprávu o svém způsobu zacházení s náročnými emocemi a tématy. Výsledkem setkání bývá ztělesněná, celistvá zkušenost pociťovaná účastníky, nikoliv nalezení a vysvětlení problému nebo přijetí rozhodnutí. To může být pro odborníky, kteří jsou zvyklí pracovat více strukturovaně, neobvyklé. Učí se tolerovat nejistotu a vyhnout se předčasným závěrům a řešením (Seikkula a Arnkil, 2013; Seikkula, 2013).

Dialog

Setkání týmu s klienty jsou především formou pro vytváření a podporování dialogu. To se děje hledáním a generováním nových slov pro věci, které doposud neměly svůj výraz. Primárním cílem této fáze není zbavení klienta symptomů, nebo jejich odsunutí. Případně dosažení změny v interakcích členů rodiny. Krizový tým se snaží hlouběji porozumět

životům lidí a tomu, co se děje. A to se může dít jenom díky dialogu. Dialog se tak stává prostředkem, ve kterém rodiny a klient mohou získat více vlády nad svým životem (Seikkula a Arnkil, 2013; Seikkula, 2013).

3.3 Síťová setkání

Místem, kde se dialog v rámci profesionální pomoci odehrává jsou **síťová setkání**. Na setkání se sejdou všechny důležité osoby zaangażované do řešení klientova problému, aby hovořili o všech aspektech vzniklé situace. Členové týmu se na síťovém setkání nepředstavují svojí profesí, ale svým jménem, vystupují zde jako facilitátoři těchto setkání.

Síťové setkání plní tyto funkce:

1. získání informací o problému
2. vytvoření plánu pomoci a dospění k nezbytným rozhodnutím
3. utváření terapeutického dialogu

Účastníci síťových setkání akcentují spíše dospělé stránky klienta a snaží se normalizovat situaci. Výchozím bodem každého síťového setkání je jazyk rodiny. Problémy jsou nahlíženy jako sociální konstrukty. Tým se snaží je při konverzaci přeformulovat. Členové týmu formou **reflektujícího rozhovoru** mohou komentovat aktuální dění a přinášet i své pocity.

Síťové setkání řídí – facilituje – člen týmu, který inicioval svolání setkání. Na začátku setkání se členové týmu snaží pokládat co nejotevřenější otázky. Cílem je, aby klient a rodina mohli mluvit o tématech, která jsou pro ně relevantní. Témata nejsou předem dána, tým se drží principu tolerance nejistoty a nejčastější odezvou týmu je další otázka (Seikkula a Arnkil, 2013; Seikkula, 2013).

Členové týmu projevují opravdový zájem o vyslovená témata a vyhýbají se tomu, aby mluvili nevhodně o kterémkoliv členu rodiny. Dialog v týmu poskytuje členům síťě barvitější obraz o jejich vlastní situaci a každému je poskytnuto více možností, jak porozumět tomu, co se děje.

Odborníci mohou navrhnout reflektivní rozhovor v rámci týmu, kdykoli to považují za vhodné. Po každé reflektivní sekvenci jsou členové síťě vyzváni, aby se vyjádřili k tomu, co slyšeli. V reflektujícím komentáři sdělují, o čem začali přemýšlet v souvislosti s tématem. Účelem těchto komentářů je přinést nová slova, která popisují klientovy těžké zkušenosti. Před koncem setkání se členové týmu doptají klienta a rodiny, jestli je ještě něco důležitého, co by měli probrat. Na konci setkání tým stručně shrne témata setkání, případně se společně

naplánují další kroky. Na konci setkání probíhá závěrečná reflexe členů týmu. Setkání trvá zpravidla 90 minut (Seikkula a Arnkil, 2013; Seikkula, 2013).

Důležitější než metodická pravidla síťového setkání, je pro členy týmu být přítomen v aktuálním okamžiku. Přizpůsobovat své jednání tomu, co se v dialogu odehrává. Vycházet z předpokladu, že každé setkání je jedinečné; všechny otázky z předchozích setkání získávají v přítomném okamžiku nový význam. Úkolem členů týmu je otevřít prostor pro tyto nové, dříve nevyslovené významy (Seikkula a Trimble, 2006, s.467).

Role facilitátora síťového setkání

- Zajistit bezpečný prostor pro všechny zúčastněné (kontroluje formou otevřených otázek)
- Vytvářet prostor pro vyslyšení všech hlasů a pro reflexi (jak profesionálů, tak klienta a rodiny)
- Používat jazyk, kterým hovoří klient a lidé z jeho sociální sítě
- Dokázat ukončit setkání se shrnutím toho, co bylo řečeno a uděláno
- Zajistit transparentnost, tj. aby profesionálové vždy diskutovali o případu v přítomnosti klienta a sociální sítě
- Měnit svou pozici – tázat se, oslovovat nové mluvčí, reflektovat, diskutovat ve dvojici s druhým terapeutem, shrnovat, parafrázovat
- Nehledat vysvětlení a interpretace (Balážová, 2010, s.41)

V každém síťovém setkání je možné pozorovat dvě roviny historie. První rovina vzniká v naší přítomnosti jako ztělesnění živých osob. Přizpůsobujeme se jeden druhému a vytváříme vícelasou polyfonní zkušenost společné události. Je to naše ztělesněná zkušenost, pro kterou vznikají různé významy podle počtu účastníků setkání. Slova, která odkazují na naši přítomnost v tomto setkání, často v sobě zahrnují nejdůležitější emoce, které se týkají obtížných zkušeností klientů. Druhá rovina (historie) se objevuje v příbězích, které účastníci vyprávějí o svém životě. Příběhy se vztahují vždy k minulosti. Integrace obou aspektů v sobě pak zahrnuje způsob konverzace, která následuje rozhovor (Seikkula, 2011).

3.4 Síťová setkání jako prostor pro nový jazyk

Cílem krizového týmu v otevřeném dialogu je najít společný jazyk, který umožní zachytit zkušenosti, které se možná mohou projevat pouze v rámci psychotické řeči člověka a v jeho symptomech – hlasech a halucinacích. Krize (psychotická) se stává příležitostí pro vytvoření nových příběhů, ve kterých se zkušenosti klienta objevují ve formě symptomů, oděny do slov. Seikkula psychotické halucinace vnímá jako do slov oděných dřívějších traumatických zážitků. Halucinace mohou zvýšit šance, že některé dřívější zkušenosti dostanou slova, například formou metafory. (Seikkula a Arnkil, 2013, s. 125).

Ve chvíli, kdy se v rámci síťového setkání objeví tyto psychotické hlasy, tým se je nesnaží normalizovat jako symptom probíhající nemoci, ale naopak pozastaví jiná témata konverzace a začne se doptávat: „Počkejte chvíli, co jste to říkal? Nezachytil jsem to. Jak to děláte, že dokážete kontrolovat myšlenky svých sousedů? Mohl byste nám o tom prosím říci více?“ Tento postoj umožní klientům hovořit o velmi zvláštních a děsivých zkušenostech a tyto hlasy se mohou stát jedním z hlasů dialogu. Tato situace umožní konverzaci klienta s rodinou, kdy se společně účastní procesu konstruování nových příběhů, které poskytují nápravu a odškodnění (Seikkula a Arnkil, 2013, s. 125).

Seikkula do diskurzu postmoderních terapeutických přístupů tak vrací téma traumatu a tělesné roviny prožívání, která byla více přenesena do roviny konstruktů v jazyce a takto se s ním v postmoderní psychoterapii pracuje, což někteří klienti vnímají jako necitlivý přístup. Seikkula se domnívá, že traumatické zážitky se uloží do paměti lidského těla, ale tělo pro tyto traumatické zkušenosti nenachází slova. Psychotická ataka se tak stává prostorem, kde tyto traumatické zkušenosti mohou být vyjádřeny – oděny do slov. (Seikkula, 2013).

Výsledkem setkání je tedy spíše ztělesnění komplexních prožitků účastníků, než vysvětlení problémů nebo plán intervence. Jazyk a tělesná gesta účastníků vyjadřují silné emoce, které je by se daly běžným jazykem popsat jako akt lásky. Akt lásky je možné vnímat jako pocit vzájemné náklonosti, empatie, zájmu, péče, bezpečí, jistoty a hlubokého citového spojení. Pokud se tyto pocity stanou v síťovém setkání široce sdílené, stává se hmatatelným také prožitek uzdravení, který má vztahovou podobu (Seikkula a Trimble, 2006).

Dialogická praxe navrácí do postmoderní terapie prožitky na úrovni tělesnosti a trauma, jako zážitky uložené do paměti lidského těla. Tyto koncepty se v současném diskurzu v rámci dialogické praxe v ČR propojují s koncepty traumatu Gabora Matého (2020), který s koncepty traumatu pracuje při léčbě závislostí. V dialogické praxi u nás tyto koncepty propojuje Pavel Nepustil (Nepustil, 2023).

Facilitátoři, kteří se účastní síťového setkání zahrnují do dialogu také hlasy své profesní odbornosti, která zahrnuje to, že jsou lékaři, psychologové, mají výcvik rodinného terapeuta atd. Kromě svých profesních hlasů zahrnují do dialogu i osobnější, intimní hlasy. Pokud například facilitátor zažil ztrátu někoho blízkého nebo milovaného, stávají se hlasy ztráty a smutku součástí polyfonie, nikoli však v tom smyslu, že by facilitátor hovořil o osobní nebo intimní zkušenosti se smrtí, ale ve způsobu, jakým facilitátor pracuje s přítomným okamžikem. Vnitřní hlasy facilitátorů, které obsahují osobní a intimní prožitky se stávají mocnou součástí společného „tance“ dialogu. Tento „tanec“ zahrnuje v sobě řadu aspektů, jako je způsob, jakým facilitátoři sedí, jak se dívají na ostatní mluvčí, jak mění intonaci atd. Vnitřní hlasy se tak stanou součástí přítomného okamžik (Seikkula, Laitila a Rober, 2008). Základní dovednosti intervenčního týmu při vytváření nového sdíleného jazyka jsou:

1. Dávat prostor vyprávění klientů, tak aby mohlo být co nejjednodušší a nevyvolávalo u nich znepokojení
2. Pozorně a soucitně naslouchat každému vypravěči a dávat prostor každému hlasu, včetně těch psychotických a uznat pocity, které u mluvčího vyvolávají.
3. Vést reflektující dialog mezi členy týmu a komentovat nejen výroky členů sítě, ale také výroky, které se vztahují k vyjádřeným reflexím. Tento rekruzivní proces pomáhá členům týmu, ale i ostatním odborníkům a rodině tolerovat nejistotu v situaci, kdy neexistuje rychlé řešení probíraného problému a rychlé rozhodnutí o způsobu intervence. Členové sítě sdílením situace mohou nalézat zdroje pro další postup (Seikkula a Trimble, 2006).

Seikkula v konceptu dialogu jako aktu lásky se odvolává na Maturanu (1978, s. 62. in (Seikkula a Trimble, 2006), který napsal: „Jediný způsob, jak překonat naši individuální osamělost, vzniká prostřednictvím konsenzuální reality, kterou vytváříme s druhými, tedy prostřednictvím lásky.“ Aktem lásky jsou ztělesněné reakce, které vycházejí z účasti na sdílení světa významů, který spoluutváříme s jinými lidmi, kteří si navzájem důvěřují a umožňují nám být vůči sobě transparentní a komplexní lidské bytosti. Ponořením se do hluboké výměny společného naladění všech členů síťového setkání, získáváme přístup k pocitům, které z nás dělají vztahové bytosti a utvářejí podstatu našeho lidství.

3.5 Otevřený dialog jako praxe v teorii

Protagonisté otevřeného dialogu se účinnost této metody snaží ověřit výzkumem. Systematicky formou výzkumu analyzují metody a praxi a tuto zpětnou vazbu poskytovat praktikům. Takovýto výzkum by měl mít naturalistický desing a být postaven na analýze skutečných síťových setkání, při rozvíjení lokálních kontextů a praktik, místo hledání univerzálních příčinných vztahů. Získání zobecnitelných dat je obtížné, jelikož mohou být porovnávány pouze studie, nikoliv konkrétní praxe, ty jsou mnohem komplexnější. Pokud jsou výzkumy shrnovány do léčebných doporučení, nemohou být průvodci pro praxi, ale stávají se virtuální realitou vytvořenou výzkumem. Dalším problémem výzkumů je studium účinných faktorů, léčebná situace vážných krizí v sobě zahrnuje množství faktorů a na její výsledek tak může mít vliv bezpočet jiných faktorů, které s léčbou nesouvisí (Seikkula a Arnkil, 2013, s. 159-160).

Výzkum, který je pro rozvoj praxe klíčový, by měl být v souladu se skutečnou živou praxí. Desing takového výzkumu by v sobě měl zahrnovat jak celek léčby, tak individuální potřeby klientů. Metodologicky by měl být proveden v přirozeném kontextu, ve skutečné praxi. Cílem výzkumu není pak konstruovat explanační model, ale vytvořit popisnou studii konkrétní praxe. Výsledky výzkumu pak platí pro určitý kontext, jsou nepřenositelné. Problém přenositelnosti je zde řešen poukazem na skutečnost, že jednáme-li v určitém kontextu, snažíme se o porozumění tak nepotřebujeme vysvětlení, která jsou považována za univerzální nebo přenositelná. Dobré praxe nejsou zboží, které by se dalo přestěhovat z jednoho míst na druhé (Seikkula a Arnkil, 2013, s. 161-162).

V rámci testování metod otevřeného dialogu bylo bráno v potaz, že vznikl jako regionální odpověď na určitý problém, který pocítovali pomáhající profesionálové Kliniky v Torniu. Vycházel ze čtyř nosných a vzájemně propojených aktivity:

1. Změnit proces léčby následováním jednoduchých pravidel hned na začátku.
2. Poskytnout zaměstnancům výcvik v novém stylu práce s důrazem na dialogismu, coby způsob uvažování – nikoliv vnímaný jako „technika“ či ohraničenou metoda.
3. Výzkum otevřeného dialogu a efektu této nové praxe.
4. Rozhodovací a administrativní podpora dialogických praxí.

Zkušenosti získané na základě léčebných situací poskytují základ empirickým datům a tvoří orientační body výcviku praktiků. Výzkum poskytuje analýzu a syntézu materiálu, konceptualizaci zkušeností přináší témata do výcviku. Výcvik pak zvyšuje možnosti

účastníků kreativně vytvářet dialogické praxe. Administrace poskytuje kontinuitu pro strukturu činností (Seikkula a Arnkil, 2013, s. 170-171).

4 OTEVŘENÝ DIALOG V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Otevřený dialog jako jeden z postmoderních přístupů v pomáhajících profesích, je možné vnímat ve dvou odlišných rovinách. První je organizace podpory pro lidi v krizi, kam patří síťová setkání, jež vedou facilitátoři, a jedná se o preferovanou práci v přirozeném prostředí. Druhou rovinu otevřeného dialogu je možné vnímat jako filozofický postoj terapeutického přístupu (Novák, Nepustil a Fukala, 2021, s.109).

Jak v rámci organizace práce, tak v rámci terapeutické techniky jsou do otevřeného dialogu zapojeni sociální pracovníci, kteří jsou součástí intervenčních týmů, působí jako facilitátoři, ale prochází také komplexním výcvikem v otevřeném dialogu a způsoby práce uplatňují i mimo síťová setkání. Práci prostřednictvím principů otevřeného dialogu se říká: dialogická praxe, nebo také otevřeným dialogem inspirovaná praxe (Nepustil, 2023).

V ČR díky reformě péče o duševní zdraví, kdy se začaly formovat první multidisciplinární terénní týmy, se myšlenky otevřeného dialogu začaly dostávat i do sociálních služeb. Otevřeným dialogem v rámci sociálních služeb, ale i jiných institucí např.: psychiatrické nemocnice, nemůže pracovat pouze jeden ze členů týmu. Je potřeba, aby výcvikem prošel celý tým a následně změnil způsob poskytování služby. Součástí těchto týmů jsou také sociální pracovníci, kteří prochází výcvikem v otevřeném dialogu.

Vztahem sociální práce a otevřeného dialogu se v ČR ve svém článku zabývali Pavel Nepustil, Martin Novák a Jan Fukala. V zahraničních zdrojích se mi nepodařilo nalézt žádný relevantní článek. Vztah otevřeného dialogu a sociální práce je zatím málo probádaný, byť se sociální pracovníci v otevřeném dialogu angažují a touto metodou pracují. V této části práce bych chtěl nastínit možné průniky otevřeného dialogu se sociální prací. Domnívám se, že jak bude přibývat organizací a sociálních služeb, které touto metodou budou pracovat, tak bude přibývat počet sociálních pracovníků, kteří projdou výcvikem v otevřeném dialogu a budou hledat způsoby, jak jeho principy začlenit do práce.

Otevřený dialog, vzhledem k organizaci síťových setkání a reflektujícímu týmu, úzce souvisí také s tématy multidisciplinárních týmů, rodinných konferencí, reflexivní sociální práci. V odkazech na filozofii jazyka, poststrukturalismu a postmoderní filozofii je možné také vidět překryv s kritickou a postmoderní sociální prací. Otevřený dialog zdůrazňuje princip tady a teď, který je nosným tématem v kontaktní práci.

4.1 Sociální práce a postmoderní paradigma

Než se budu zabývat přímým vlivem otevřeného dialogu na sociální práci, považuji za důležité se krátce zmínit o vlivu postmoderního myšlení na sociální práci a koncepty otevřeného dialogu v sociální práci tak zasadit do širšího kontextu, který v sociální práci již po léta existuje.

Psychoterapeutické přístupy a metody, jsou paradigmatickým východiskem sociální práce (Klimentová, 2013). Sociální práce, podobně jako psychoterapie, reaguje na vyvíjející se diskurz ve společenských vědách, což se odráží v teoriích a metodách sociální práce.

Na počátku 70. let 20. století do sociální práce pronikají přístupy z výzkumu komunikace Georgyho Batesona, které probíhaly v 50. letech 20. století na Mental Research Institute v Palo Alto viz. kapitola 2.3.1. Také v kontextu sociální práce je možné narazit na jméno originálního psychoterapeuta Milтона H. Ericksona. Sociální práce čerpala především z teorií systémů a strategických intervencí, kdy za pomáhající proces má více zodpovědnosti sociální pracovník než klient (Kappl, 2007, s.67).

Radikální konstruktivismus, ke kterému se v 80. letech 20. století začali obracet někteří strategičtí terapeuti, v sociální práci odráží reflexi nemožnosti strategických intervencí. V této reflexi vycházeli z myšlenek informačně uzavřených systémů, a také prací systemického psychoterapeuta Kurta Ludewiga, který na klienta a také na rodinu pohlíží jako na strukturálně determinovaný, informačně uzavřený autonomní systém, jenž si sám určuje účinek interakcí. S tímto přístupem do sociální práce přichází větší důraz na klienta a jeho řešení. Sociální pracovníci se více zaměřují na proces komunikace. Starostí pracovníka je, aby komunikace směřovala k řešení, nikoliv k zodpovědnosti za výsledek (Kappl, 2007, s.71).

Tato reflexe nemožnosti instruktivní interakce se dělá v rámci psychoterapie především v zakázkových a na řešení orientovaných přístupech. Sociální práce z těchto přístupů se inspirovala akcentací na práci s vlastní mocí – pomoc versus kontrola. Profesionálním způsobem práce sociálního pracovníka je schopnost reflexe, kdy nabízím pomoc a kdy přebírám kontrolu. Je zde kladen důraz na zvědomělý pohyb mezi kontrolou a pomocí. Sociální pracovník by do reflexe měl zahrnout nejen klienta a jeho schopnost řešit aktuální problém, ale také vlastní předpoklady, očekávání společnosti, povinnosti vyplývající z role sociálního pracovníka a normy a postoje organizace, ve které pracuje. Na základě toho by se měl volit způsoby práce, tedy kdy nabízí pomoc a kdy přebírá kontrolu. Sociální pracovník

by se mezi kontrolou a pomocí měl umět pohybovat spíš jako na škále, kdy i v rámci jednoho rozhovoru s klientem může nabízet pomoc, ale také přebírat kontrolu (Úlehla, 2009).

Koncem 80. let 20. století se mezi systemicky orientovanými terapeuty začaly prosazovat myšlenky poststrukturalismu a feminismu. Feministická kritika přinesla do systemické terapie zpochybnění paternalistické profesionality ericksonovsko – strategických postupů. Tato kritika vedla k odmítnutí metafory systémů a kybernetiky druhého řádu a znamenala obrát k jazyku, hledání nové hermeneutiky, poststrukturalismus, dekonstrukcionismus, ale především cestu k postmoderně (Freedman a Combs, 2009). Nové myšlenkové koncepce se ztělesnily v konkrétní proudy postmoderních psychoterapeutických přístupů jako jsou narativní, na řešení orientovaný, dialogické a kolaborativní přístupy, které postupně začínají pronikat také do sociální práce.

Podobnost se síťovými setkáními otevřeného dialogu je možné nalézt v konceptu Páté provincie irské sociální pracovnice a narativní psychoterapeutky Imeldy MacCarthy. Koncept Páté provincie se uplatňuje při práci s klienty, kteří mají nařizenou další odbornou péči, například docházet na rodinnou terapii. V rámci tohoto přístupu se uskuteční setkání, kterého se účastní klienti, terapeut a vysílající organizace, například OSPOD. Terapeut se snaží vytvořit v rozhovoru „území nepatřící nikomu“ tak by mohly být zrovnoprávněny hlasy všech členů, případně snížena síla hlasu vysílající organizace a tímto způsobem zahrnout do formulace cílů spolupráce také klienta, kterému je spolupráce nařízena.

4.2 Paradigma sociální práce a otevřený dialog

Payne (2006) považuje sociální práci za **třístranný diskurz** a veškerá agenda, organizace sociální práce a sociální politika je vzájemným střetáváním se těchto diskurzů. V rámci terapeutického paradigmatu je sociální práce chápána jako starost o blaho, podpora růstu a seberealizace klientů. Jedná se o vzájemnou spirálu mezi pracovníky a klienty, kteří se navzájem ovlivňují. Toto ovlivňování je možné nazvat **reflexivitou**. Sociální práce je reflexivní proces, díky němuž může reagovat na sociální problémy, se kterými se setkávají pracovníci. Sociální pracovníci ve vzájemné interakci pomáhají klientům znovu získat náhled na své pocity a životní způsoby. Získání náhledu jim pomáhá překonávat utrpení a životní obtíže. Takto pojatou sociální práci je možné nazvat **terapeutickou**. Dalším paradigmatem je (Payne, 2006) **emancipačně kolektivistické paradigma**, které vychází z předpokladu transformovat společnost ve prospěch nejchudších a nejvíce utlačovaných. Cílem sociální práce je posilovat vzájemnou spolupráci ve společnosti tak, aby

znevýhodnění získali moc nad svými životy. Posledním paradigmatem je **udržovací/individualistické**, které sociální práci chápe jako sociální službu pro jednotlivce. Sociální práce má za úkol udržovat sociální řád a strukturu společnosti.

Každé z těchto paradigmat (Payne, 2006) vypovídá něco o poslání a účelu sociální práce. Terapeutické paradigma říká: „Pomozte každému k seberealizaci a společnost bude lepší.“ Individualisté říkají: „Vyřešíme problémy ve společnosti tím, že lidem poskytneme pomoc a služby, a oni se budou moci lépe přizpůsobit společenským očekáváním. Podpora zabrání vzniku problému a přinese obecné zlepšení.“ Kolektivisté říkají: „Zjistěte, jaké sociální situace způsobují lidem problémy a proveďte změny ve společnosti tak, aby problémy nevznikaly.“

Otevřený dialog bude nejbližší terapeutickému paradigmatu, především svým důrazem na osvobození lidí a jejich posílení skrze vztahy s blízkými. Zahrnuje v sobě i prvky emancipačního kolektivistického paradigmatu. Otevřený dialog v rámci síťových setkání vytváří pocit sdílené zodpovědnosti, kdy mobilizuje zdroje lokální pomoci a dále přináší alternativní chápání duševního onemocnění, vytváří komunity lidí, které se s tímto pojetím ztotožňují a usilují o transformaci poskytování služeb pro tyto lidi. Individualistického paradigmatu se otevřený dialog dotýká v situacích, kdy se při síťových setkáních řeší individuální intervence a pomoc vztahové sítě klientovi, jako je např. sociálně právní poradenství (Novák, Nepustil a Fukala, 2021, s.109).

4.3 Otevřený dialog z pohledu definice sociální práce

V návrhu věcného záměru o sociálních pracovnících (Janebová, 2014, s.17) je uvedena následující definice: „Sociální práce je součástí systémů sociální ochrany osob. Předmětem sociální práce je podpora zvládnutí obtížných životních situací klientů zprostředkováním změny vzájemných problémových interakcí mezi klienty a subjekty v jejich sociálním prostředí působením na klienty, působením na subjekty v jejich sociálním prostředí a působením na průběh interakce mezi nimi.“

Z pohledu této definice je možné uvažovat o tom, že finští kliničtí psychologové vstoupili do roviny sociální práce, když opustili kanceláře kliniky v Torniu a vydali se ke klientům domů a začali pracovat s celým rodinným systémem. Z výše uvedené definice vyplývá, že sociální pracovníci mají zprostředkovávat změnu vzájemných problémových interakcí mezi klienty a dalšími subjekty. Síťová setkání za účasti klienta, rodiny a dalších zainteresovaných aktérů jsou místem, kde je možné působit na subjekty v jejich sociálním prostředí. Schopnost

facilitovat taková setkání by měla patřit k profesní výbavě sociálního pracovníka a otevřený dialog dává návod, jak taková setkání organizovat.

4.4 Reflexivní sociální práce a otevřený dialog

Janebová (2014) v souvislosti s reflexivní sociální prací zdůrazňuje potřebu poznání osobního „já“ a péči o něj. Jedním z prvků našeho sebeznání je životní styl sociálních pracovníků, který by měl být zasazený do určitého sociálního kontextu. Životní styl podmiňuje také životní filozofie pracovníků, tedy pohled na to, jaký má lidský život smysl a účel.

V rámci reflexivní sociální práce (Janebová, 2014) je kladen důraz osobnostní kvality sociálních pracovníků především na: autenticitu, transparentnost a přirozenost. K těmto kvalitám, také patří schopnost pracovat s emocemi. V normativním pojetí sociální práce, které odráží vliv psychoanalytických teorií, má sociální pracovník zvládat jak negativní, tak pozitivní emoce vůči klientovi. Sociální pracovníci byli pasováni do „role robotů“, kteří se tváří, že emoce nemají. Reflexivní práce se emocemi naproti tomu klade důraz jak na racionalitu tak emocionalitu. Payne (1997, in Janebová, 2014, s. 38) považuje za optimální, když racionální analýzu pracovníci dokáží propojit s reflexí emocí, které se mohou vynořovat při setkání s náročnými tématy.

Reflektování je jeden ze základních pracovních nástrojů otevřeného dialogu. V otevřeném dialogu při reflektování pracovníci do vzájemné konverzace přinášejí své myšlenky, nápady a představy, které je v průběhu setkání napadly. To vyžaduje od pracovníků schopnost tyto své myšlenky vyjádřit s respektem ke klientovi a rodině. Je důležité, aby klient i rodina věděli, že se jedná o osobní názory pracovníků, nikoliv nevyvratitelnou pravdu. Při reflektování by pracovníci měli být schopni rozvíjet vnitřní dialog se svými myšlenkami a tělesností a ptát se sami sebe: Proč mě právě teď napadá toto? Proč se právě teď cítím takto? Proč mi je to, co se děje nepříjemné? Pracovníci by měli mít schopnost přinést svůj vnitřní dialog nebo emoční prožívání do rozhovoru s ostatními členy během síťového setkání. Reflektování je tak v otevřeném dialogu přecházením mezi vnitřním a vnějším dialogem a jeho kultivované zprostředkování ostatním členům týmu (Seikkula, 2008; Seikkula, 2011; Seikkula 2013).

Schopnost reflektování svého vnitřního dialogu s vnějším dialogem, by mohla být využita v reflexivní sociální práci. Především při práci sociálních pracovníků s vlastními emocemi, například v situaci, kdy pracují s klientkou, která je těhotná, a přesto dále užívá návykové látky. Pracovník může ve svém soukromém životě právě řešit problémy s počtím dítěte a

tato situace může u něj vyvolávat mnoho různých emocí, které by si měl zvědomit a kultivovaně s nimi pracovat.

Dalšími společnými prvky je autenticita a transparentnost. Autenticita a transparentnost facilitátorů je jedním z základních předpokladů otevřeného dialogu (Seikkula, 2013). Facilitátoři v otevřeném dialogu mají být schopni autenticky, ale kultivovaným způsobem, projevat své emoce. Transparentnost v rámci otevřeného dialogu je přímo zahrnuta do organizace způsobu síťových setkání. Mimo síťová setkání pracovníci o klientech nemluví, nekomentují je. Pokud chce pracovník něco říct, musí to být řečeno v rámci síťového setkání. Toto pravidlo nutí pracovníky kultivovat svůj jazyk. Mimo síťová setkání mohou pracovníci s kolegy mluvit pouze o vlastních emocích, které se jim v průběhu síťového setkání vynořovaly (Seikkula, 2013).

Otevřený dialog (Novák, Nepustil a Fukala, 2021, s.119) vede pomáhající profesionály ke schopnosti reflektovat své zkušenosti a ty jako témata přinášet do síťového setkání a formou nabídky se doptávat klientů, zda o tuto reflexi stojí. Při interakci profesionálů, kteří se síťového setkání účastní, a mohou sdílet mimo profesních zkušenost, také vlastní prožívání a emoce, dochází ke stírání hranic mezi profesionály a klienty, dochází k potkání dvou lidí. Seikkula (2011) otevřený dialog chápe v této perspektivě spíše jako způsob života než metodu práce.

Reflektování vlastních emocí a jejich kultivované vnášení do rozhovoru s klientem je pro sociální práci velkou inspirací. Opakovaně jsem na případových konferencích zažíval, jak pracovnice OSPODu hovořila o přítomné klientce a používala formulace: „Matka nezletilé i přes opakované upozornění nadále popijí alkohol a v jejím bytě se se vyskytují závadoví jedinci. Pokud matka nezmění svůj přístup a situace se bude i nadále opakovat podá OSPOD návrh na předběžné umístění nezletilé do přechodné pěstounské péče, jelikož se důvodně obává o zdárný vývoj nezletilé“ V reflektujícím přístupu, který by byl inspirovaný otevřeným dialogem by nemohla mluvit o klientce, ale pouze o svých myšlenkách a obavách. Kultivovaný způsob, jak o nich mluvit by mohl vypadat například takto: „Mám obavu o malou Natálku, jelikož jsem několikrát byla přítomna toho, jak paní Nováková byla pod vlivem pravděpodobně alkoholu a v jejím bytě jsem potkala cizí lidi u kterých se domnívám, že mohou být pro Natálku ohrožením. Z pozice pracovnice OSPODu je pro mě důležité, abych tyto obavy o Natálku neměla a potřebovala bych, aby se tyto moje obavy staly tématem našeho společného rozhovoru.“

4.5 Otevřený dialog a multidisciplinarita

Hlavní metodou otevřeného dialogu je způsob, jak organizovat síťová setkání. Poskytuje pomáhajícím pracovníkům návod, jak se na setkáních chovat. Tento způsob práce vznikl ve zdravotnictví, v psychiatrické klinice a byl veden psychoterapeuty. Tyto principy a postupy mohou být využity také v kontextu sociálních služeb. Kontext zdravotnictví, psychoterapie a sociálních služeb se v mnoha ohledech překrývají, ve všech působí sociální pracovníci. Mnozí klienti, využívají různé typy služeb, v nich mají různé individuální plány, které mohou být i protichůdné. Multidisciplinární týmy, které pracují formou otevřeného dialogu mohou bořit hranice mezi navzájem nepropojeným systémem pomoci klienta a zároveň zachovat expertizu zainteresovaných profesionálů a možnost a větší důraz na individuální plánování z pohledu potřeb klienta (Novák, Nepustil a Fukala, 2021, s.121).

4.6 Otevřený dialog a kontaktní práce

Koncepty kontaktní práce v Českém prostředí jsou rozvíjeny především oborovým sdružením Česká asociace streetwork a lidmi, kteří se v této asociaci angažují, jako byl Petr Klíma, a stále jsou Michal Zahradník, Aleš Herzog a Eva Janků.

Kontaktní práce (Zahradník, 2009, in Klíma et, 2009. s.146) je základní pracovní nástroj pracovníků v nízkoprahových sociálních a je zaměřena na navázání vztahu důvěry a respektu mezi pracovníkem a klientem, nikoliv primárně na dosažení změny v životě klienta. Teoreticky vychází především z Gestalt terapie, fenomenologie a Lewinovy teorie pole (Zahradník, 2009, in Klíma et, 2009. s.146), ale uplatňují se v ní i postmoderní přístupy obratu k jazyku a teorie informačně uzavřených systémů (Mikulášek, 2010, in Kontaktní práce 2010, 2010, s. 24–38).

Kontaktní práce vyháží z konceptu identitní práce, zde pojaté jako doprovázející proces vzniku identity a usnadnění tohoto procesu. Identitní práce je terminologicky nadřazena kontaktní práci. Kontaktní práci definuje Michal Zahradník (2009, in Klíma et al. 2009. s. 146) takto: „Kontaktní práci rozumíme profesionální aktivitu (odbornou nízkoprahově orientovanou sociální a sociálně pedagogickou činnost) zaměřenou na zvědomování možností změn sociokulturního prostředí člověka a odvislého životního způsobu a ovlivňování průběhu těchto změn prostřednictvím aktivního doprovázení (vytváření a udržování pomáhajícího a podporujícího kontaktu).“

Podle Zahradníka (2009, in Klíma et al. 2009. s. 146) je převažujícím zorným úhlem kontaktní práce antropologická perspektiva, která se zaměřuje na přítomného člověka, na

jeho „tady a teď“ a na akceptování jeho rozhodnutí. Obsahem kontaktní práce je tak mnohovrstevnaté zúčastněné pobývání kontaktního pracovníka a v aktuálním kontextu klienta, v jeho životních způsobech, s jeho zkušenostmi, starostmi a radostmi a také s jeho skutečnými možnostmi a příležitostmi, které klient v dané lokalitě má.

Zaměření na „tady a teď“ jako na proces kontaktování nebo na vytváření prostoru pro kontaktování než výsledek této činnosti, je velmi blízké konceptu dialogičnosti v otevřeném dialogu. Také facilitátoři síťových setkání, podobně jako kontaktní pracovníci, nejsou zaměřeni na přímou změnu u klienta, ale na vyváření podmínek umožňující otevírat prostor této změně. V otevřeném dialogu je to rozvíjení dialogu a podporování polyfonie jednotlivých hlasů a sdílení emocí. Dialog se z konverzační metody mění v akt lásky (Seikkula a Arnkil, 2013, s. 99). Také kontaktování jako výkon kontaktní práce zakládá mnohačetné vztahy, které formují naši identitu (Zahradník, 2009, in Klíma et, 2009. s.172). Dialogičnost Seikkulově pojetí by se tak mohla stát inspirací pro další teoretické uvažování o kontaktní práci, ale také dalším praktickým nástrojem pro kontaktní pracovníky jak pobývat s klientem a vytvářet společné „tady a teď“.

4.7 Otevřený dialog jako propojení teorie s praxí v postmoderní a kritické sociální práci

Podobně jako postmoderní psychoterapie, tak i postmoderní sociální práce, odmítá normativní roli sociální práce, zpochybňuje vědecké metody sociální práce, především koncept objektivního posouzení situace klienta, stanovení diagnózy a navržení intervence (Janebová, 2014).

Tam kde psychoterapeut v rámci rodinného sezení pracuje s Foucaultovou analýzou moci jako s moc nesoucím příběhem v rámci rodinného vyprávění, sociální pracovník tuto analýzu vnímá v širším vztahovém rámci. Jako psychoterapeut se s člověkem bez domova mohu bavit o tom, jak mu je v situaci, že nemá kde bydlet. Jako sociální pracovník v tomto případě musím přemýšlet nad tím, jaký je vliv strukturálních příčin problémů na individuální úroveň a zavinění (Janebová, 2014, s.8).

Jako psychoterapeuta, v teple mé pracovny se mě tato rovina tolik nedotýká, jako streetworkera, který přišel za klientem na squat v sychravém listopadovém odpoledni, se mě dotýká přímo fyzicky.

Sociální práce – především kritická – v rámci postmoderního diskurzu akcentuje sociální konstruovanost reality a vědění a odmítání jediné správné interpretace a s tím související

uznání celé řady sociálních realit klienta, které jsou kulturně a politicky podmíněny. Na rozdíl od psychoterapie, kde jsou tyto myšlenky použity jako reflexe praxe, sociální pracovníci do praxe díky těmto myšlenkám přinášejí potřebu reflektovat sociální, kulturní i politickou podmíněnost, a to jak vlastního vědění a zkušenosti, tak zkušenosti a vědění klienta. Mimo rovinu osobní transformace klienta, kterou akcentuje i psychoterapie, sociální práce akcentuje také sociální transformaci na úrovni politik a systémových řešení (Janebová, 2014).

Podle Janebové (2014) postmoderně orientovaní sociální pracovníci patří také ke kritikům odcizení teorie od praxe sociální práce, jelikož znalosti a teorie výzkumníků jsou málo použitelné v praxi. Fook (2000, in Janebová, 2014, s.84) klade otázku: „Pokud jsou zpochybněny moderní zdroje sociální práce, na jakých znalostech by měla stavět a jak by mělo by docházet k její legitimizaci?“ Technické, racionální a objektivní znalosti expertů jsou vnímány jako dominance a nadřazení nad praktiky a klienty. Podle praktiků by teorie měly být vtaženy induktivně ke kontextu – od praxe k teorii, nikoliv naopak (Janebová, 2014, s.84). Tuto situaci reflektuje také Kappl (2005, s.60), který poukazuje v sociální práci na určité napětí mezi akademickým světem a světem praktiků. Je-li, podle Kappla, teorie způsob, jakým lidé dávají význam a smysl svým zkušenostem, je vždy potřeba zohlednit kontext, ve kterém se toto přiřazování smyslu děje. Kappl (2005, s.60) se domnívá, „že toto napětí tkví překvapivě v politice zaměstnání,“ a poukazuje na potřebu akademického světa pravidelně publikovat, tedy produkovat teorie, což vytváří napětí mezi subkulturou akademiků a orální subkulturou praktiků. Healy (2001) v této souvislosti píše o paralelních vesmírech, jeden patří akademické sociální práci a druhý praktické. Dodává, že praktici sociální práce zřídka publikují na odborných akademických fórech a akademici naopak nejsou zapojeni do praktického výkonu sociální práce a s tímto vesmírem udržují kontakt nanejvýše prostřednictvím výzkumu.

Tento rozpor mezi teorií a praxí v postmoderních přístupech v psychoterapii není, jelikož přístup k teorii je zde induktivní, praktici hledají teoretické zakotvení vlastní praxe. Tyto teorie však netvoří jeden ucelený celek, ale často si mohou i v rámci jednoho přístupu protirečit. Pragmatika praxe tu vítězí nad teoretickou potřebou vnitřní nerozpornosti.

Healy (2001) podobně jako Seikkula (Seikkula a Arnkil, 2013) poukazuje na nemožnost importování lokálních praxí sociální práce do zobecnitelných závěrů. Healy (2001) navrhuje, aby kritičtí sociální pracovníci promysleli způsob, jakým přiblížit vytváření teorií k praxi a také možnosti akademiků zaujmout pozici spolupracovníků, nikoliv mluvčí praxe.

Kritika oddělení teorie od praxe, a především důraz na nemožnost přenést lokální praxi do univerzálního návodu je společná autorům otevřeného dialogu stejně jako kritickým sociálním pracovníkům. Domnívám se, že otevřený dialog ve formě testování své metody a výzkumu zde pro kritickou sociální práci nabízí odpověď v propojení teorie a praxe. Zkušenosti z praxe tvoří orientační body výcviku praktiků. Výzkum poskytuje a přináší témata do výcviku. Výcvik pak zvyšuje možnosti účastníků kreativně vytvářet dialogické praxe. Administrace poskytuje kontinuitu pro strukturu činností (Seikkula a Arnkil, 2013, s. 170-171).

4.8 Sociální práce jako otevřený dialog...

Otevřený dialog vzhledem k definici sociální práce splňuje nároky této definice na to, aby v jeho kontextu sociální pracovníci pracovali s klienty. Akcentace na práci v přirozeném prostředí a s celou vztahovou sítí je velmi blízká konceptům práce s vícečetným klientem (Janebová, 2014, s. 89). Narážet může otevřený dialog v povinnosti individuálně plánovat a v podmínce dosažení shody například celé rodiny na takovém plánu. Dialogičnost totiž neznamená dosahování shody. Může však sloužit jako prostředek k vytváření podmínek shody.

Otevřený dialog se výrazně rozvíjí v oblasti duševního zdraví. V této oblasti se dlouhodobě rozvíjí využití case managementových týmů a také koncepty Zotavení. Tyto způsoby práce mají mnoho styčných bodů s otevřeným dialogem, především v důrazu na práci s celou sítí klienta, nikoliv pouze se samotným klientem, jako nositelem problémů. Toto pojetí, jak bylo naznačeno výše, tak může sociálním pracovníkům působit obtíže, jak tyto formy práce sladit s termíny jako je jednání se zájemcem o služby, individuálního plánování, přehodnocování plánů a dosahování cílů (Novák, Nepustil a Fukala, 2021, s.122).

Otevřený dialog může být pro řadu pomáhajících profesionálů obtížně uchopitelný, může jim v něm chybět struktura a mohou mít problém s konceptem tolerance nejistoty. Nároky, které otevřený dialog klade na flexibilitu a včasnost pomoci a také na síťová setkání pravděpodobně narazí na limity, a to nejen časové ale i osobnostní a profesní mnoha pomáhajících pracovníků. Na druhou stranu může pomoci tyto limity překonat a odblokovat dávno neprůchodné systémy (Novák, Nepustil a Fukala, 2021, s.122).

Možné průniky lze spatřovat také s koncepty reflexivní sociální práce, kde může obohatit diskuzi především v důrazu na reflektování pracovníků, transparentnost a autenticitu. Dále v konceptech kontaktní práce.

Otevřený dialog je možné vnímat jako měkkou dovednost. Pomáhající profesionál, který projde 150 hodinovým výcvikem, se tak nestává psychoterapeut, ale získává dovednost jak facilitovat síťová setkání. Zůstává ve své profesi sociálního pracovníka, zdravotní sestry, psychologa, psychiatra a dokáže s touto profesí kultivovaně pracovat v kontextu síťového setkání. Facilitátoři na síťových setkání nevystupují jako odborníci lékaři, sociální pracovníci nebo jiné profese, ale představí se svým jménem a organizují síťové setkání.

Tento přístup může v mnoha oblastech pomoci sociálním pracovníkům v uznání jejich profese. Sociální pracovníci, kteří působí mimo sociální služby třeba ve zdravotnictví nebo vězeňství, často jen těžko vysvětlují profesionálům z ostatních profesí, co je náplní jejich práce. Bývá časté, že jim je přidělena podřadná administrativní činnost, jelikož nejsou vnímáni jako odborní pracovníci. Otevřený dialog toto rozdělení rolí maže. V průběhu síťového setkání facilitátoři už nejsou sociálním pracovníkem, psychologem či psychoterapeutem, ale Honzou, Pavlem a Martinem a jejich odbornost může být přizvána je-li potřeba. Může tak dojít ke zrovnoprávnění pohledu na sociální práci, protože to podstatné v pomáhajících profesích je v otevřeném dialogu pro všechny stejné – vytvářet prostor pro dialogičnost a polyfonii hlasů.

5 OHLEDNUTÍ ZA TEORIÍ A PRAXÍ OTEVŘENÉHO DIALOGU

5.1 Kritika postmoderních terapeutických přístupů

Otevřený dialog a další postmoderní koncepty v terapii a pomáhajících přístupech pochopitelně nebudí jen nadšené přijetí, ale také vyvolávají velkou diskuzi a kritiku jiných, především modernistických přístupů. Kritika postmoderních přístupů poukazuje především na problematičnost odmítání apriority vědomí, univerzality výkladu, odmítnutí diagnóz, teorií osobnosti a konceptů nevědomí a dalších způsobů práce, které jsou tradičně chápány jako základní výbava pomáhajícího profesionála. Poukazují i na relativismus a odmítnutí racionality, který z postmoderních konceptů může vyplývat.

Blecha (2010) upozorňuje, že v postmoderním pojetí je koherence vědeckého racionálního diskurzu jen věcí domluvy mezi momentálními uživateli, nikoliv výrazem korespondence s realitou. Při prokazování nároku na pravdu a získávání privilegií vůči jiným diskurzům je nutné brát všechny slovníky jako naprosto stejně užitečné. Musíme se smířit s tím, že žádný diskurz, ani vědecký, nemůže z principu nabýt ve společnosti navrch, leda neoprávněným násilím. Postmoderní filozof, či vědec už nemůže být mudrc, který sprádá smysluplné výpovědi o povaze světa. Stává se spíše tím, kdo si variabilitu světa dobře uvědomuje a střeží a varuje okolí před pokusem privilegovaných výkladů. **Měl by být kynikem, provokátérem, ironikem a skeptikem.** Takový relativismus může ovšem vyústit jen v úplnou sebedestrukci vědy. Před tímto relativismem před více jak sto lety varoval i Husserl, který mluvil o době dekadence, v níž je vše sporné a nejisté, v níž každý postoj je jen věcí individuálního přesvědčení.

Chvála a Trapková (2008, In. Vybíral a Roubal, 2010, s.256) upozorňují, že některé dění v rodině může být vyjednané a konstruované, například význam přisuzování chování či příznaku. Některé aspekty rodinné reality vyjednávání nebo společným konstruováním vyjednat nelze. Nelze například **vyjednávat kdo je biologický otec nebo matka.**

Další kritické připomínky k teoriím postmoderny poukazují na skutečnost, že životní tragédie a různé formy utrpení nejsou dostatečně uchopitelné pouhým jazykem a slovy. Důraz na kognitivní rovinu jazyka a příběhů vede k opomíjení významů porozumění a empatie a přehlížení tělesných aspektů prožívání. Traumatické zážitky v raných fázích vývoje mohou limitovat možnosti jazykového uchopení (Vybíral a Roubal, 2010, s.258). Přístupy vycházející z otevřeného dialogu, který chápe trauma jako uložení do paměti těla a

klade důraz na dialog jako akt lásky a responzivní naslouchání, mohou být odpovědí na tyto mnohdy oprávněné výtky vůči některým postmoderním přístupům.

Kritika zaznívá i z jiných terapeutických přístupů. Humanistické přístupy poukazují, že místo despotické obecnosti univerzálních pravd mají postmoderní terapeuti v rukou pouze jeden jediný nástroj a tím je interpretace vycházející z **literárního kriticismu**. Každý čtenář může dát úplně nový význam jakémukoliv textu. Pokud naším jediným nástrojem je kladivo, pak se vším budeme zacházet jako s hřebíkem, ale ve svém životě nejsme omezováni pouze na jeden nástroj, kterým je literární kriticismus. I když literární kriticismus může být kreativní a konstruktivní, nemá privilegované postavení k tomu, aby nám pomohl poznat, kdo jsme a kým se staneme (Prochaska a Norcross, 1999, s.362).

Ke kritikům postmoderních přístupů patří také Yalom (2012), který poukazuje na skutečnost, že s rozšiřující se potřebou řešit sociální problémy a nízkými veřejnými rozpočty, se objevují v terapii směry zaměřené na krátkou terapii – například na řešení orientovaný přístup. Yalom varuje před psychoterapií, která není dlouhodobá a dostatečně penetrující, což je v přímém rozporu s postojem uctivosti ke klientovi, jak jej formulovala Harlene Anderson, nebo s přístupy zaměřenými na řešení, kde je počet terapeutických sezení výrazně nižší než v psychodynamických směrech.

Kritikové postmodernismu poukazují na riziko relativismu a ztráty odpovědnosti. Leoš Zatloukal (2007, s.190) tento názor nesdílí: „Domníváme se ale, že opak je pravdou. Pokud položíme důraz na to, že si lidé svou realitu konstruují, pak posilujeme nejen jejich **svobodu**, **ale i odpovědnost** za to, co vytvářejí. To platí pro klienty, ale i pro terapeuty.“

5.2 Otevřený dialog v perspektivě kopernikovského obratu

Teoretickou část diplomové práce jsem pojal jako prostor pro polyfonii hlasů postmoderního diskurzu v pomáhajících profesích s akcentem na změnu paradigmatu – kopernikovský obrat. Tímto obratem je v otevřeném dialogu a ostatních směrech, které se k postmoderně hlásí, obrat ke klientovi jako odborníkovi na svůj život.

Tento obrat započal v rodinné systémové a systemické terapii a ve strategických přístupech Miltona H. Ericksona a byl inspirován pracemi Georga Batesona, Humbeta Maturany a Francissca Varely, především pojetím informačně uzavřených systémů. Otevřený dialog vychází z rodinné terapie a na tyto koncepty navazuje pohledem na rodinu coby sebereferenční a informačně uzavřený systém. A dále navazuje na koncepty koevoluce a koncepty interaktivních systémů, kdy součástí systému se stávají také pomáhající

profesionálové. Překračuje je v odmítnutí vidět rodinu jako systém, který je determinovaný svojí strukturou.

Dalším hlasem, který zazněl, byl hlas obratu k jazyku, sociálně konstruované reality a odmítnutí jednoho univerzálního výkladu. Mým záměrem bylo ukázat modernu jako vztahový rámec tohoto obratu. Tímto vztahovým rámcem je apriorita vědomí a univerzálnosti mřížky, kterou poznáváme svět. I v diskurzu moderny je možné slyšet silný Kantův hlas kopernikovského obratu k subjektu, jako východisku poznání. Obrat k subjektu jako východisku našeho poznání je v základu postmoderního myšlení. Mým cílem bylo poukázat na subjektivitu poznání, která propojuje koncepty moderny a postmoderny. Postmoderna však univerzalitu jedné mřížky vědomí nahradila multiverzalitou mřížek jazyka.

Obrat k jazyku jako multiverzalitě mřížek je i hlasem otevřeného dialogu, který k tomuto hlasu přispívá svými koncepty dialogismu, polyfonie a responzivním nasloucháním.

Mocným hlasem tohoto vyprávění je analýza jazyka jako nástroje moci a útlaku. Otevřený dialog a podobně i další postmoderní přístupy, odmítá tento jazyky jako nástroj moci vědoucích odborníků vůči nevědoucím klientům. Místo monologu nabízí dialog, a strategii modernistického kódování staví do kontrastu ke svobodě dekódování, jejíž podmínkou je totální dialog jako blokáda monologu (Hubík, 1994).

Zazněly hlasy reflexivní a kritické sociální práce, které z výše zmíněných konceptů vychází. Otevřený dialog může být pro ně inspirací svojí schopností reflektování, rozvíjení dialogu a propojením praxe s teorií.

Uvědomuji si, že hlasů zaznělo hodně, ale domnívám se, že všechny byly důležité pro pochopení kontextu otevřeného dialogu.

Ke kontextu patří i vyprávěč. Při reflexi mého způsobu vyprávění, v reflexi mého vnitřního dialogu zaznívalo mnoho hlasů. Zazníval ve mně hlas bývalého studenta filozofie, který s velkou radostí našel v postmoderních přístupech v pomáhajících profesích praktické uplatnění pro řadu složitých teorií, jenž v mládí studoval. Zazníval hlas sociálního pracovníka a hlasy mnoha lidí, se kterými jsem se při práci setkal. Byl to hlas mluvící o potřebě vytváření lidsky hlubokých vztahů, které mění jak pracovníka, tak klienta. Silným hlasem byl hlas psychoterapeuta, který prošel výcvikem v postmoderních přístupech v psychoterapii. Hlas osobního prožitku obratu ke klientovi a odložení vlastní odbornosti. Určitě zazníval hlas někoho, kdo se v postmoderním psychoterapeutickém diskurzu pohybuje téměř 15 let a zkoumá, integruje nebo odmítá různé hlasy narativních, kolaborativních a dialogických přístupů. Řadu lidí, kteří tento diskurz v současné

postmoderní psychoterapii utváří, jsem potkal osobně a viděl jejich práci. Někteří z nich byli mí učitelé, někteří kolegové a spolupracovníci nebo supervizoři, také s nimi jsem při psaní vedl vnitřní dialog.

Hlas, který by měl znít nejsilněji, je hlas, který říká, že postmoderní přístupy nejsou technikou práce s klientem, ale způsobem bytí člověka ve světě a jeho vztahování se ke světu. V tom je síla, ale také pro některé neuchopitelnost těchto přístupů, jelikož nenabízí metodu, ale dialog jako akt lásky, jako soucitný postoj k obtížím klientů, jako prostor, kde mohou být slyšeni a tento zážitek v nich může otevřít proces údravy. Hlas, který říká pomáhajícímu profesionálovi, musíš změnit sebe, abys mohl změnit jiné.

Teoretickou část jsem stavěl jako polyfonii hlasů, která má vytvořit prostor pro hlasy respondentů výzkumu.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 METODIKA VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

6.1 Kvalitativní výzkum

Výzkumným tématem práce je zkušenost sociálních pracovníků neziskové organizace Zahrada 2000 z.s. s metodou otevřeného dialogu. Jelikož cílem práce je zkoumat žitou zkušenost malého a homogenního vzorku respondentů s touto metodou, zvolil jsem přístup kvalitativního výzkum. Získaná data budu interpretovat metodou **interpretativní fenomenologické analýzy (IPA)**. **Kvalitativní výzkum** je dle Dismana (2011, s. 285) nenumerické šetření sociální reality a jeho cílem je odkrýt význam skrytý za sdělovanými informacemi – porozumět lidem v sociálních situacích, kdy výzkumník používá induktivní logiku a na začátku výzkumného procesu je pozorování a sběr dat a druhým krokem je pátrání po pravidelnostech v datech, jejich významu a formulace předběžných závěrů a formulování nové hypotézy (Disman, 2011, s. 287).

Výzkumník v kvalitativním výzkumu tak není expertem v subjektivním prostoru, ve kterém jedinec interpretuje svoji sociální realitu, na tento prostor je expertem jednotlivce sám. Důležitým postojem výzkumníka je pak postoj respektu k podstatě empirického světa jednotlivce a jeho výzkumný postup by měl tento respekt odrážet (Blumer, 1969 cit. podle Disman, 2011, s. 293). V kvalitativním výzkumu tak mizí hranice mezi rolí výzkumníka a zkoumané osoby, oba jsou rovnocennými partnery a proces výzkumu je kontrolován pouze vynořující se teorií, nikoliv něčím apriorně definovaným (Disman, 2011, s. 300). Vzhledem k tomu, že v kvalitativním výzkumu je důležité sledovat celý proces, nikoliv jen výsledek, je důležité znát nejen použité výzkumné metody, ale také teoretická východiska autora výzkumu (Švaříček et al., 2007, s. 28). Výzkumník, podobně jako účastníci výzkumu, žije ve vztahové a významové síti a jeho znalosti, zkušenosti a prožitky formují jeho schopnost porozumět a uchopit fenomény. V tomto kontextu lze hovořit o procesu kontinuální interpretace vnější a vnitřní zkušenosti (Miovský, 2006, s.70). Vlastními teoretickými východisky se budu zabývat v kapitole Výzkumníkova reflexe.

Dle Švaříčka (2007, s. 28) se v kvalitativním výzkumu etablovaly tři důležité koncepty, a to: **validita**-pravdivost výzkumu, **reliabilita** – opakovatelnost výzkumu a **zobecnitelnost** – přenositelnost výzkumu, tedy popis typické situace a její srovnání s jinými kontexty.

Validita v kvantitativním výzkumu se vztahuje k tvrzení nebo použité proceduře. V kvalitativním výzkumu se spíše hovoří o pravdivosti a platnosti výzkumu a celého výzkumného procesu. Kvalitativní výzkumník si klade otázku: Jak můžeme skutečnost interpretovat? Pro posouzení validity – pravdivosti výzkumu – je nezbytné ukázat celý

proces kvalitativního výzkumu krok za krokem, jakoby stavět argument za argumentem. Mimo kritéria pravdivosti se můžeme setkat s kritériem **pochopení**, které by mělo více vyjadřovat sociálně konstruktivistické pojetí výzkumu, tedy že jako badatelé jsme součástí světa, jenž zkoumáme (Švaříček et al., 2007, s.31). Miovský (2006, s. 263) v této souvislosti hovoří o **neopragmatické validitě**, která staví na předpokladu, že existují-li různé pravdy a neexistuje-li ona univerzální nezávislá pravda, musíme respektovat skutečnost, že každý člověk má své vidění pravdy a je expertem na tyto pravdy. Klíčovým nástrojem pro získání kvalitnějšího poznání je pak analýza těchto diskurzů.

Cílem kvalitativního výzkumu je zajistit, aby vyprodukovaná zpráva byla dostatečně kredibilní, a to ne tím, že říká jedinou pravdu, ale tím, že zastává jeden z možných legitimních pohledů na daný problém a byla vyprodukována rigorózně a je tedy validní (Řiháček et al., 2013, s. 41 – 42).

Shinebourne (2011, podle Řiháček et al., 2013, s. 42) uvádí čtyři kritéria validity kvalitativního výzkumu metodou interpretativní fenomenologické analýzy (dále jen IPA):

- **Senzitivita ke kontextu** – v IPA se projevuje již od výběru samotného přístupu a také ve způsobu, jakým se výzkumný postup přizpůsobuje tématu. Použití IPA znamená rozhodnout se pro idiografický přístup k tématu, včetně způsobu výběru respondentů reprezentujících danou zkušenost.
- **Závazek a rigoróznost** – závazek je v IPA studiích patrný po celý výzkumný proces – od výběru vzorku, který může vyžadovat vytrvalost, než získáme „správné“ respondenty, přes to, že se zaujatě věnujeme respondentům s citlivostí a respektem, a také jako závazek, že pracujeme detailně a pečlivě na analýze.
- **Transparentnost** – je v IPA zahrnuta ve všech krocích výzkumného procesu – ve výběru respondentů, konstruování výzkumného rozhovoru, vedení rozhovoru, fázích analýzy, postoje výzkumníka k tématu výzkumu, interpretaci.
- **Dopad a užitečnost** – výzkum by měl být hodnocen ve vztahu k tématu analýzy, k využití, pro které byl proveden, a také ve vztahu ke komunitě, pro niž jsou výsledky výzkumu relevantní. Skutečná validita spočívá v tom, jestli výsledky výzkumu říkají čtenáři něco zajímavého, užitečného nebo důležitého.

Zobecnitelnost, mluví se také o přenositelnosti nebo aplikovatelnosti, kdy by výzkumník měl ukázat za jakých okolností mohou být závěry platné i pro jiné skupiny a v jiném prostředí. Aby mohlo být dosaženo zobecnitelnosti, je potřeba vytvořit hluboký a detailní popis výzkumu, aby čtenář byl schopen posoudit přenositelnost jeho závěrů.

Důležitými technikami přenositelnosti je zdokumentování výzkumného postupu, tedy proč byl vybrán tento přístup, proč byly vybrány tyto metody. Dalšími důležitými technikami jsou reflexe subjektivity a popsání limitů výzkumu (Švaříček et al., 2007, s.36).

Důležitým kritériem je **reliabilita** – spolehlivost výzkumu. Oproti kvantitativnímu výzkumu, kde je reliabilita vysoká, v kvalitativním výzkumu je dosahováno nízké reliability, jelikož metody nejsou standardizované a každý výzkumník pravděpodobně vyzkoumá něco jiného. Z těchto důvodů se kritérium reliability doporučuje nahradit kritériem **správnosti a pečlivosti**, tedy kritériem, které posuzuje přesnost kvalitativního výzkumu, kdy badatel pracuje pouze se získanými daty a nekládá účastníkům výzkumu do úst svoje myšlenky. Proto se doporučuje, aby respondent provedl revizi přepisu rozhovoru (Švaříček et al., 2007, s.39–40).

6.2 Interpretativní fenomenologická analýza

6.2.1 Zkušenost-předmět zkoumání

Předmětem zkoumání IPA je lidské chápání životní zkušenosti. Výzkum se zaměřuje na lidi, kteří ve svém životě mají zkušenost s něčím pro sebe významným a přemýšlí o této zkušenosti a snaží se dávat význam tomu, co se jim děje a co prožívají. Výzkumník se v IPA podrobně zabývá tím, jak někdo chápe a prožívá významnou změnu ve svém životě. Pochopení toho, jak lidé rozumí své zkušenosti, vede výzkumníka ke snaze tuto zkušenost interpretovat. Výzkumník je tak odkázaný pouze na to, co mu lidé o své zkušenosti řeknou. Toto sdělení pak výzkumník interpretuje. Hovoří se o **dvojí hermeneutice a dvojí roli výzkumníka**. Výzkumník s účastníkem výzkumu využívá stejné mentální schopnosti a dovednosti a sdílí s ním základní vlastnost – být člověkem. Výzkumník interpretací výpovědí účastníků přiřazuje pochopení jejich zkušenosti, které je ovlivněno vlastní zkušeností výzkumníka (Smith, Flowers a Larkin, 2009. s. 4-7). Cílem IPA je provádět zkoumání zkušenosti účastníka způsobem, který v co největší míře umožní vyjádřit účastníkovi žitou zkušenost, a to svými vlastními termíny.

6.2.2 Teoretické ukotvení IPA

IPA teoreticky vychází z **fenomenologie, hermeneutiky a idiografie** (Smith, Flowers a Larkin, 2009). **Fenomenologie** se zabývá reflexí lidské zkušenosti s naším přirozeným světem. Přirozený svět je možné chápat jako neuvědomovaný postoj člověka ke světu. Svět je chápán jako soubor všeho, co existuje a tvoří pozadí člověka a člověk si tento svůj vztah

ke světu neuvědomuje (Patočka, 1995, s.127) V interpretaci žité zkušenosti vychází IPA především z myšlenek Edmuda **Husserla**. Husserl poukazuje na to, že moderní věda posuzuje zkoumané jevy z pozice, o nichž předem rozhodla a bere je jako formální danost a neklade si otázku, zda tento způsob danosti je správný nebo jediný možný (Blecha, 2007, s.80). Podle Husserla je potřeba vystoupit z naší každodenní neproblematické zkušenosti, abychom tuto každodenní zkušenost mohli zkoumat. Fenomenologická metoda spočívá ve snaze identifikovat základní strukturu a rysy lidské zkušenosti, uzávorkovat náš přirozený svět, abychom se mohli soustředit na zkoumání tohoto přirozeného světa. Tento postoj v IPA pomáhá výzkumníkovi pozorně a systematicky zkoumat obsahy vědomí a naši žitou zkušenost (Smith, Flowers a Larkin, 2009).

IPA v teoretických východiscích dále navazuje na Husserlova žáka Martina **Heideggera**. Heidegger překračuje rámec Husserlovy filozofie a zpochybňuje možnost poznání o sobě. Každé poznání je již interpretací, která vychází z našeho bytí ve světě věcí, lidí a vztahů (Smith, Flowers a Larkin, 2009). Podle Heideggera (1996) jsoucno, které máme analyzovat, jsme vždy my, každý z nás sám pro sebe. Ústředním pojmem Heideggerovy filozofie je pojem Dasein – bytí tu – v češtině se tradičně užívá překlad Jana Patočky – pobyt. Dasein označuje to jsoucno, jímž je člověk sám, je to jediné jsoucno, které je uchopitelné fakticky – vyskytuje se jako fakt a současně v rovině rozumění a seberozumění vlastnímu bytí (Horyna, 1998, s.78). Heidegger ve svém pozdním díle slovo pobyt píše s pomlčkou Da-sein, (Tu-bytí), aby jej odosobnil a svět si představuje jako síť parametrů, v nichž je naše existence podivným a angažovaným způsobem vpletena (Blecha, 2007, s.236). Dasein je vždy již vrženo do světa lidí a předmětů, jazyka a kultury a nemůže se od něj oddělit (Smith, Flowers a Larkin, 2009). Určující formou pobytu ve světě je podle Heideggera starost o bytí, která vyjadřuje povahu lidské existence a je charakterizována setrvalou nehotovostí a probíhajícím napětím mezi vymezováním se vůči budoucím možnostem a nutností setrvat v danostech světa. Toto napětí dodává starosti dimenzi časovosti. Časovost plyne ze vztaženosti pobytu k mezi našich možností a touto mezi je smrt, jako poslední mez, vůči ní se udávají všechna ještě-ne existence. Člověk (Dasein) skrze tuto mez konečnosti rozumí svému bytí a vůči ní se projektuje (Horyna, 1998, s.79). Heidegger (1996, s.290) o této mezi hovoří takto: „autentické bytí před smrtí nemůže uhýbat a v útěku si ji zakrývat a překrucovat. Autentické bytí k smrti musí nalézt momenty, které by toto bytí konstituovaly jako rozumění smrti ve smyslu neuhýbajícím a nezakrývajícím k uvedené možnosti.“ Pro výzkumníka IPA je důležité chápat lidské bytosti jako vržené do světa předmětů, vztahů a jazyka. Naše bytí je vždy souvztažné k nějaké časové perspektivě – ve vztahu k něčemu. Interpretaci je tedy

možné chápat jako významotvornou činnost lidí vycházející z naší vrženosti do světa, vtažů a jazyka (Smith, Flowers a Larkin, 2009).

Hermeneutika tvoří druhý teoretický pilíř IPA. S hermeneutikou v rámci IPA je spojeno jméno Heideggerova žáka **Gadamera**, který navazuje na myšlenku apriority předreflexivního rozumění bytí a vychází z Heideggerovy temporální analýzy pobytu, kdy rozumění je potřeba chápat jako způsob bytí pobytu samotného, nikoliv jako způsob jednání lidského subjektu (Horyna, 1998, s.79). Gadamer ve svém díle **Pravda a metoda** poukazuje na složitý vztah mezi interpretem a interpretovaným (Gadamer, 2010, s. 244). Snahu o uzávorkování předsudků při analýze textu považuje za „**osvícenský předsudek, který se sám prokáže jako předsudek**“. Dále hovoří o potřebě rehabilitovat předsudky a uznat jejich dějinnou oprávněnost (Gadamer 2010, s.245); hovoří o předsudcích jedince jako o jeho dějinné skutečnosti, než že by byly jeho vlastními úsudky. Interpretace textu je tak silně ovlivněna dějinným okamžikem, kdy se interpretace provádí. Svět nejsme schopni uchopit jinak než skrze řeč a řeč nemůže být uvedena do chodu jinak než jako výraz světa, proto Gadamer o řeči mluví jako o bytí, které se může stát srozumitelným (Blecha, 2007, s.248). V případě výzkumu IPA, kdy se jedná o současné texty, je potřeba do interpretace účastníků zahrnout i předsudky – vlastní zkušenost výzkumníka (Smith, Flowers a Larkin, 2009). Další metoda interpretace, která vychází z hermeneutiky se nazývá **hermeneutický kruh**. Hermeneutický kruh se zabývá dynamickým vztahem mezi částí a celkem. Abychom pochopili jakoukoliv část, musíme se zabývat celkem, abychom pochopili celek, musíme se podívat na jeho části. Hermeneutický kruh popisuje procesy interpretace a vypovídá o dynamickém, nelineárním stylu myšlení. Význam slova je jasný až z kontextu celé věty a význam věty závisí na kumulativním významu slov. Hermeneutický kruh ve výzkumu IPA je procesem analýzy – kdy se můžeme pohybovat tam a zpět skrze řadu různých způsobů uvažování o datech, nikoliv krok za krokem. Náš vztah k datům se mění tím, jak se pohybujeme v hermeneutickém kruhu (Smith, Flowers a Larkin, 2009). Hermeneutický kruh v Gadamerově pojetí navazuje na Heideggera. Poukazuje na fakt, že nemůže existovat rozumění bez existenciální struktury tradice, projektování se vůči všem ještě-ne ve světě a horizontu smrti. Význam každé výpovědi se odvozuje od předchozího porozumění. Tedy není možné eliminovat předsudky, tradici, hodnoty a mravy, ty se naopak stávají metodickým prvkem výzkumu postupů duchovních věd (Horyna, 1998, s.79). Interpretace výzkumu tak zahrnuje vždy i interpretační angažovanost výzkumníka, který si však nutně nemusí být předem vědom svých předsudků a při analýze výpovědi je vždy již nenávratně ovlivněn setkáním s účastníkem výzkumu (Smith, Flowers a Larkin, 2009).

Posledním pilířem IPA je **idiografie**. Idiografie se zabývá konkrétním jedincem a jeho jedinečností nebo příběhem. V rámci IPA toto zaměření na konkrétní rovinu má dvě podoby. Prvním je zaměření se na detail, na hloubkovou analýzu výpovědi. Druhá se zaměřuje na pochopení zkušeností lidí z jejich pohledu a v konkrétním kontextu. Proto v rámci výzkumu IPA jsou vybírány malé a pečlivě vybrané vzorky respondentů, aby mohla být efektivně využita analýza jednotlivých případů. Zkoumaná zkušenost – Dasein – je chápána jako fenomén, který ve vztahu k věcem není ve skutečnosti účastníkovou vlastností, ale nabízí nám osobní a jedinečný pohled na vztah účastníka k různým fenoménům (Smith, Flowers a Larkin, 2009).

6.2.3 Výzkumný problém

V praktické části diplomové práce se zabývám výzkumem žité zkušenosti sociálních pracovníků neziskové organizace Zahrada 2000 z.s., kteří prošli výcvikem v metodě otevřeného dialogu a touto metodou v Zahradě 2000 z.s. pracují s klienty. Výzkumný problém, který zkoumám je: **zda u sociálních pracovníků Zahrada 2000 z.s., kteří prošli výcvikem v otevřeném dialogu, došlo ke změně vnímání role sociálního pracovníka, a zda způsoby práce metodou otevřeného dialogu jsou uplatnitelné jako metody sociální práce.**

Otevřený dialog je v českém prostředí poměrně nový a mezi sociálními pracovníky málo rozšířený nástroj práce, který klade velký důraz na schopnost pracovníka vytvářet nové sdílené formy jazyka; opouštět odborný jazyk a přejímat každodenní jazyk každodenního života; tolerovat nejistotu v interakci s klientem a jeho vztahovou nebo podpůrnou sítí; vytvářet prostor pro vyslyšení a reflexi všech hlasů; nehledat vysvětlení a interpretaci (Seikkula a Armkil, 2013). Tyto dovednosti sociální pracovník aplikuje při síťových setkáních, které vede společně s dalším pracovníkem organizace, ve které jsou zaměstnání a který má zpravidla jinou odbornost, což klade na sociální pracovníky další nárok, jak s odborností pracovat a kdy ji v rámci síťového setkání přinést.

Otevřeným dialogem v ČR pracuje jen několik sociálních služeb – Zahrada 2000 z.s., Fokus Praha, z.ú., Práh jižní Morava, z.ú., tato metoda práce se uplatňuje především při práci s lidmi s duševním onemocněním. Dále brněnský spolek Narativ, který principy otevřeného dialogu používá v přístupech Recovery koučování, při práci s rodinami, které prochází krizí např.: jsou v rozvodovém řízení, při práci s lidmi, kteří užívají návykové látky (Nepustil, 2023).

Zmapováním zkušeností sociálních pracovníků Zahrady 2000 z.s. s metodou otevřeného dialogu, kteří touto metodou již pracují, prošli výcvikem a v rámci multidisciplinárních týmů se účastní síťových setkání a v rámci nich hledají svoji roli a uplatnění, může napomoci zavedení některých přístupů z otevřeného dialogu do profesní výbavy sociálních pracovníků, podobně jako se to stalo s pojmy pomoc a kontrola (Úlehla, 2005). K tématu otevřeného dialogu a sociální práce v českém prostředí vyšel pouze článek v revue Sociální práce/Sociální práca (Novák, Nepustil a Fukala, 2021), takže výzkum může přispět také k diskuzi v rámci oboru sociální práce k vhodnosti metody otevřeného dialogu.

6.2.4 Výzkumný cíl

Hlavním výzkumným cílem práce je popsat **zkušenost sociálních pracovníků organizace Zahrada 2000 z.s. s metodou otevřeného dialogu**. Cílem je popsat zkušenost sociálních pracovníků, kteří prošli výcvikem v otevřeném dialogu, jak se v průběhu výcviku a po jeho ukončení u nich měnilo vnímání role sociálního pracovníka a odbornosti. Jak sociální pracovníci vnímají svou roli v multidisciplinárních týmech, jak snášejí nejistotu jako jeden ze základních principů otevřeného dialogu a upuštění od expertnosti v síťových setkáních. Ve výzkumu se také zabývám pojetím role sociálního pracovníka před absolvováním výcviku a metodami sociální práce, které používali před a po výcviku a hledání limitů sociální práce, zda předchozí profesní vzdělání jim poskytlo potřebnou přípravu. Dále se zabývám ve výzkumu limity a hranicemi otevřeného dialogu, zda je tato metoda využitelná i v práci s jinými cílovými skupinami. Jak již bylo řečeno v Úvodu, zajímá mě, zda i u nich došlo v pojetí odbornosti k onomu „kopernikovskému obratu“ a pokud ano, tak jak tato zkušenost změnila vnímání role sociálního pracovníka.

6.2.5 Výzkumná otázka a vedlejší výzkumné otázky

V rámci metody IPA, kterou jsem realizoval výzkum, je výzkumná otázka založena na epistemologické pozici, kdy ve formulaci otázky je implicitně založen předpoklad o tom, co nám data mohou říci. Data v IPA zpravidla mohou vypovídat o zapojení lidí do světa a jejich orientaci v něm, či v tom, jaký dávají svému světu – své žité zkušenosti-smysl. Hlavní výzkumná otázka proto v IPA směřuje k porozumění lidem a jejich zkušenostem. Vzhledem k tomu, že výzkum IPA se zabývá podrobným zkoumáním prožitých zkušeností, neměla by výzkumná otázka mít příliš velký rozsah (Smith, Flowers a Larkin, 2009, s. 49 – 50).

Základní výzkumná otázka, proto zní takto: **Jaká je zkušenost sociálních pracovníků organizace Zahrada 2000 z.s. s metodou Otevřeného dialogu?** Formou

polostrukturnoavných rozhovorů jsem se snažil respondenty co nejvíce podnít k popisu vlastní zkušenosti s metodou otevřeného dialogu. Můj implicitní předpoklad ve výzkumné otázce byl, že absolvování výcviku a praktikování otevřeného dialogu může u sociálních pracovníků měnit vnímání jejich identity sociálního pracovníka a zajímala mě zkušenost s prožíváním této změny. Přepokládal jsem, že v popisu zkušenosti s otevřeným dialogem se budou objevovat témata: zvládání nejistoty; co je mým úkolem jako sociálního pracovníka při facilitaci síťového setkání; kdy mohu přinést svoji odbornost a kdy by to naopak brzdilo dialog. V rámci rozhovorů s respondenty jsem se snažil dávat co nejvíce prostor jejich vlastnímu porozumění prožití zkušenosti s metodou otevřeného dialogu. Dále jsem sledoval při formulaci výzkumné otázky, aby byla v souladu s výzkumným tématem a výzkumným cílem.

Pro účely IPA je vhodné mít připraveno několik otázek rozvíjejících hlavní výzkumnou otázku. Tyto otázky lze považovat za vedlejší z důvodu, že na ně lze odpovědět až ve fázi rozvíjení tématu a vzhledem k otevřené povaze kvalitativního sběru dat si výzkumník nemůže být jist, že na ně respondenti budou schopni odpovědět (Smith, Flowers a Larkin, 2009. s. 50). Jako vedlejší výzkumné otázky jsem si stanovil: Jakým způsobem metoda otevřeného dialogu mění u sociálních pracovníků uvažování o intervenci s klientem v psychosociální krizi? Jakým způsobem se vztahují ke svým profesním znalostem?

Před provedením rozhovorů jsem si připravil okruhy otázek, které jsem kladl přímo respondentům.

Okruhy otázek pro rozhovor:

1. Jaké bylo pojetí vaší odbornosti a přístupu ke klientům a rodinnému systému před seznámením s metodou otevřeného dialogu?
2. Jak a kdy jste se setkali s myšlenkami otevřeného dialogu?
3. Jak na vás myšlenky otevřeného dialogu působily a jak se v průběhu výcviku měnilo vaše uvažování o způsobech práce s klienty a rodinami?
4. Jak na změnu způsobu práce reagovali klienti a rodiny?
5. Jak probíhala změna přístupu ke klientům a rodinám v celé vaší organizaci?
6. Jak nyní uvažujete o své odbornosti a způsobu práce s klienty a rodinným systémem?
7. Jaké vnímáte výhody metody otevřeného dialogu při práci s klienty a rodinným systémem?
8. Vnímáte také limity a nevýhody metody Otevřeného dialogu a v jakých situacích se projevují?

Tyto otázky však sloužily pouze jako kostra a opora pro vedení rozhovoru, při vedení rozhovorů jsem se jich nedržel striktně, abych byl otevřený konstruování vlastní zkušenosti respondentů a tématům, se kterými přichází oni.

6.2.6 Výběr a velikost výzkumného vzorku

Při výběru výzkumného vzorku je v metodě kvalitativního výzkumu IPA důležité najít homogenní vzorek, pro který bude výzkumná otázka smysluplná. Účastníci jsou vybíráni na základě toho, že nám mohou poskytnout přístup k určitému pohledu na zkoumaný jev. Vzhledem k tomu, že IPA je idiografický přístup, který se zabývá porozumění konkrétních jevů v konkrétním kontextu, bývá výzkumný vzorek malý. Pro diplomovou práci doporučuji autoři IPA 3 až 4 respondenty. Tento počet respondentů autoři IPA vnímají jako doporučený, nevnímají ho jako predepsaný. Hodně záleží na výzkumné otázce a kvalitě získaných údajů (Smith, Flowers a Larkin, 2009, s. 48). V některých případech může být téma velmi vzácné a tím i vymezující pro velikost výzkumného vzorku (Smith, Flowers a Larkin, 2009, s.46) například kdyby téma výzkumu bylo: Zkušenost Miloše Zemana s výkonem prezidentské funkce – respondentem by byl pouze Miloš Zeman. Je důležité, aby tento přístup vedl k vytvoření bohatých a konkrétních výpovědí pro vytvoření případové studie (Smith, Flowers a Larkin, 2009, s.49). Pro dobrou analýzu v rámci IPA je tak větší problém příliš velký vzorek respondentů, než příliš malý (Smith, Flowers a Larkin, 2009, s.48). Analýza přepisů jednotlivých případů trvá dlouho, jejím cílem je podrobně sepsat vnímání a porozumění účastníků (Smith, Flowers a Larkin, 2009, s. 51–52). Výběr vzorku v případě mého výzkumu byl určen výběrem tématu, které by bylo vhodné k diplomové práci v rámci studijního oboru a zároveň bylo pro mě jako výzkumníka dostatečně zajímavé, abych měl v daném tématu osobní angažovanost. Chtěl jsem, aby výzkum nějak souvisel s postmoderními přístupy v sociální práci, a to také ovlivnilo výběr vzorku. Potřeboval jsem dodržet homogenitu výzkumného vzorku, tu jsem si stanovil na sociální pracovníky z jedné organizace, kteří ve své práci využívají některý z postmoderních přístupů v sociální práci. Téma jsem konzultoval mimo jiné také s kolegy z Narativu Pavlem Nepustilem a Martinem Novákem. Ti mě navedli na organizaci Zahrada 2000 z.s., kde pracuje několik sociálních pracovníků, kteří pracují metodou otevřeného dialogu. Většina pracovníků této organizace prošla výcvikem v otevřeném dialogu, touto metodou pracují s klienty a také nabízí zájemcům z jiných organizací roční výcvik v Otevřeném dialogu. Martin Novák mi zprostředkoval kontakt s ředitelem Zahrady 2000 z.s. Stanislavem Turkem, který souhlasil s výzkumem a předal mi kontakt na sociální pracovníky zaměstnané v organizaci.

Kritéria výzkumného vzorku jsem si stanovil tato:

- Respondent musí být sociální pracovník – splňovat kritéria vzdělání dle Zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách.
- Musí pracovat v Zahradě 2000 z.s. jako sociální pracovník – nebo v Zahradě 2000 z.s. jako sociální pracovník pracoval v době zahájení výzkumu.
- Musí v době výzkumu mít absolvovaný roční výcvik v Otevřeném dialogu.
- Musí v Zahradě 2000 z.s. pracovat, nebo pracoval s klienty metodou otevřeného dialogu.

Tato kritéria zajišťují dostatečně homogenní vzorek a zároveň je možné klást respondentům výzkumnou otázku, tedy zjišťovat jejich zkušenost s metodou otevřeného dialogu.

Po stanovení výše zmíněných kritérií výzkumného vzorku mi bylo vedením Zahrady 2000 z.s. bylo sděleno, že těmto kritériím odpovídají 3 pracovníci jejich organizace a že bych s nimi mohl výzkum provést. Bohužel v průběhu výzkumu v Zahradě 2000 z.s. zbyl z původního složení pouze jeden sociální pracovník. Výzkum jsme začal domlouvat v srpnu 2022 a kontakt na pracovníky jsem dostal až v listopadu 2022, kdy v Zahradě 2000 pracoval pouze jeden sociální pracovník. Z bývalých sociálních pracovníků se mi podařilo kontaktovat pouze jednoho. V průběhu výzkumu do Zahrady 2000 z.s. nastoupily dvě sociální pracovnice, které začaly procházet výcvikem v Otevřeném dialogu, ale z důvodů homogenity vzorku jsem je do výzkumu nezařadil.

Dalším důvodem byla také skutečnost, že oba respondenti byli velmi vstřícní, pořídil jsem s nimi 6 hodin nahrávek rozhovorů, přepisy rozhovorů mají 100 normostran. Jako výzkumník jsem dospěl k závěru, že mám dostatek dat k analýze.

S žádným z respondentů jsem se před zahájením výzkumu osobně neznal. Před zahájením výzkumu jsem navštívil na jedno dopoledne Zahradu 2000 z.s., která sídlí v Jeseníku. Zde jsem se setkal s jedním ze sociálních pracovníků, se kterým jsem pak dělal i výzkum. V dne mé návštěvy mi tento pracovník představil chod a fungování organizace a domluvili jsme se, že rozhovory provedeme v online prostředí, pomocí aplikace Google Meet. Dále mi tento pracovník poslal kontakt na dalšího respondenta, kteří již v Zahradě 2000 nepracoval.

6.2.7 Sběr dat

Sběr dat byl ovlivněn změnou zaměstnání vytipovaných účastníků výzkumu. V průběhu podzimu došlo k personálním změnám a v listopadu jsem se v Zahradě 2000 z.s. setkal pouze s jedním sociálním pracovníkem. Dostal jsem telefonický kontakt na bývalého zaměstnance, který krátce před tím ze Zahrady odešel a ten s rozhovorem souhlasil. Bylo mi nabídnuto, že bych mohl udělat rozhovory s novými sociálními pracovníci, ale ty nesplňovaly požadavky vyplývající z potřeby homogenity výzkumného vzorku. Rozhodl jsme se proto udělat dva rozhovory. Vzhledem k délce rozhovorů a množství dat, která jsem k analýze získal a také jedinečnosti zkoumané problematiky, považuji zvolný vzorek za dostatečný.

Sběr dat probíhal pomocí polostrukturovaných rozhovorů, kdy jsme účastníky předem seznámil s tématem výzkumu a okruhy otázek, na které se jich budu ptát. Velmi blízký mi byl i přístup IPA k účastníkům výzkumu, kdy jsou považováni za experty na dané téma a měla by jim být ponechána volnost při vedení rozhovoru (Smith, Flowers a Larkin, 2009, s. 56). Tímto způsobem práce jsem cvičený vést rozhovor v rámci mého psychologického výcviku a také je blízký konceptům otevřeného dialogu. Tento přístup také zajistí, že od účastníků získám „bohaté“ data, kdy účastníci mají možnost mluvit vyprávět své příběhy, mluvit svobodně a reflexivně a rozvíjet myšlenky nebo vyjadřovat obavy (Smith, Flowers a Larkin, 2009, 54). Rozhovory proběhly od listopadu 2022 do února 2023. Při vedení rozhovoru jsem se otázek držel spíše jako určité struktury. Když účastníci přišli s tématy, která mi pro výzkum přišla důležitá, věnoval jsem se i těmto tématům. Rozhovory jsem vedl nejprve s jedním respondentem. Rozhovor jsem analyzoval. Díky dodržení postupu při sběru a analýze dat se mi po prvním rozhovoru vynořovala nová témata, která sloužila jako podklad pro formulování dalších otázek. Snažil jsem se během vedení rozhovorů opouštět svůj „výzkumný“ svět a přecházet do hermeneutického kruhu účastníků. Tento přístup kombinuje tázavý a empatický postoj, kdy se snažím porozumět prožívání respondenta, analyzovat a dát smysl jeho výpovědi a zahrnout do této analýzy také své předsudky – předporozumění (Smith, Flowers a Larkin, 2009, s.62).

6.2.8 Analýza dat

Analýza dat je iterativní a induktivní cyklus, který probíhá následující formou:

- Pečlivá řádková analýzy textů.
- Identifikace témat.
- Rozvíjení dialogu mezi výzkumníkem, kódovanými daty a možným významům pro respondenta.
- Vytvoření struktury, která ilustruje vztahy mezi tématy.
- Uspořádání materiálů analýzy, tak aby bylo možné sledovat její průběh.
- Vypracovat vyprávění doložené podrobným komentářem a výňatky dat podpořené tabulkami nebo diagramem (Smith, Flowers a Larkin, 2009, s.78).

V rámci strategií a přístupů k analýze dat existuje značný manévrovací prostor. Není totiž žádný správný nebo špatný způsob provádění analýzy dat v rámci IPA. Autoři IPA kladou důraz na inovativní přístup výzkumníka. Důležité je, aby vznikla struktura analýzy, která je flexibilní a zároveň dostatečně jasná, aby umožnila orientaci v datech. Při interpretaci dat je potřeba vycházet z předpokladu, že analýza je nevyhnutelně společným produktem účastníka i analytika. Analýza dat se stává iterativním procesem plynulého popisu, do kterého zapojujeme přepis rozhovoru. Analýza dat je flexibilní a kreativní myšlenkový proces, který je zafixován až zápisem analýzy (Smith, Flowers a Larkin, 2009, s.79).

6.2.8.1 *Reflexe výzkumníkovi vlastní zkušenosti s tématem*

Nedílnou součástí IPA je výzkumníkova vlastní reflexe předpokladů a postojů ke zkoumanému tématu. Jak bylo řečeno výše, dle Gadamera (2010, s.240) je snaha uzávorkovat vlastní předpoklady a předsudky ke zkoumanému tématu, pouhý předsudek, který se sám ukáže předsudkem. Interpretace toho, co bylo řečeno nebo napsáno, zahrnuje úzkou interpretační angažovanost posluchače nebo čtenáře. Výzkumník si však svých předsudků nemusí být vědom, a proto je zapotřebí vlastní reflexe se zkoumaným tématem. Tento přístupu je možné nazvat hermeneutický obrat (Smith, Flowers a Larkin, 2009, s. 32). Prvním kritickým úkolem výkladu textu je vyložit a rozpracovat vlastní situaci, postihnout vlivy ze kterých interpret vychází. Předpojatost je nutná, interpret ji však musí být schopen reflektovat, aby dokázal znázornit jinakost interpretovaného oproti vlastnímu mínění (Horyna, 1998. s.81).

Postoj ke zkoumanému tématu jsem již částečně nastínil jak v Úvodu, tak v části věnované výzkumnému tématu. Mám-li hovořit o vlastních předpokladech, nebo předsudcích vůči zkoumanému tématu, tak vychází z mého zážitku z psychoterapeutického výcviku. V roce 2009 jsem vstoupil do psychoterapeutického výcviku v systemické psychoterapii a prožil jsem to, co v úvodu nazývám kopernikovským obratem. Výcvik mě přivedl k tomu, že klienta vnímám jako kompetentního, jako někoho, kdo ví, co je pro něj dobré, kdo je expertem na svůj život a své problémy. Sebe jako pomáhajícího profesionála, ať v roli psychoterapeuta nebo sociálního pracovníka, vnímám jako experta na vedení rozhovoru s klientem, aby to pro něj bylo užitečné. Odložil jsem potřebu rozumět klientovu světu, dávat mu různé nálepky v podobě diagnóz a patologií. Přestal jsem hledat příčinu problémů, zabývat se traumaty a pojmy jako nevědomí, obrané mechanismy, vývojová stádia. Tyto koncepty považuji za zajímavé, nikoliv však užitečné při práci s klientem. Ve výcviku jsem byl svědkem toho, jak odložení těchto konceptů působilo řadě lidem problémy a také jsem jak u sebe, tak kolegů byl svědkem toho, jak nás osvobodilo od přebírání zodpovědnosti a dalo do rukou nám nástroje a způsoby práce. Tím hlavním nástrojem je víra v klienta, že když já jako pracovník nevím kudy dál, tak on vždycky ví.... Tato zkušenost pro mě byla v mé profesní i osobní rovině zlomová, je možné to přirovnat k vnitřní konverzi jak se vztahovat ke světu. Moje motivace do výzkumu byla silně ovlivněna tím, že jsem chtěl dozvědět, jestli a jak toto prožívali i jiní, kteří prošli podobným výcvikem a předpokládal jsem, že na podobné zkušenosti narazím.

Při teoretické přípravě k výzkumu – seznámení se s teorií IPA, jsem byla také překvapen, jak její koncepty a filozofická východiska jsou blízka otevřenému dialogu a také postmodernímu myšlení, především v rovině hermeneutického kruhu, intersubjektivitu, reflexivitu. Je možné říct, že výzkumná metoda se v případě této práce potkává zároveň s výzkumným problémem. Reflexi výzkumníka vnímaná jako hermeneutický obrat vztažený k reflexi obratu u respondentů v jejich přístupu k pomáhající profesi. Moje postoje jako výzkumníka lze shrnout do čtyř bodů (Freedman a Combs, 2009, s. 42):

1. Realita je sociálně konstruovaná.
2. Realita je vytvářena prostřednictvím jazyka.
3. Realita je strukturovaná a udržovaná prostřednictvím jazyka.
4. Neexistují žádné neměnné pravdy.

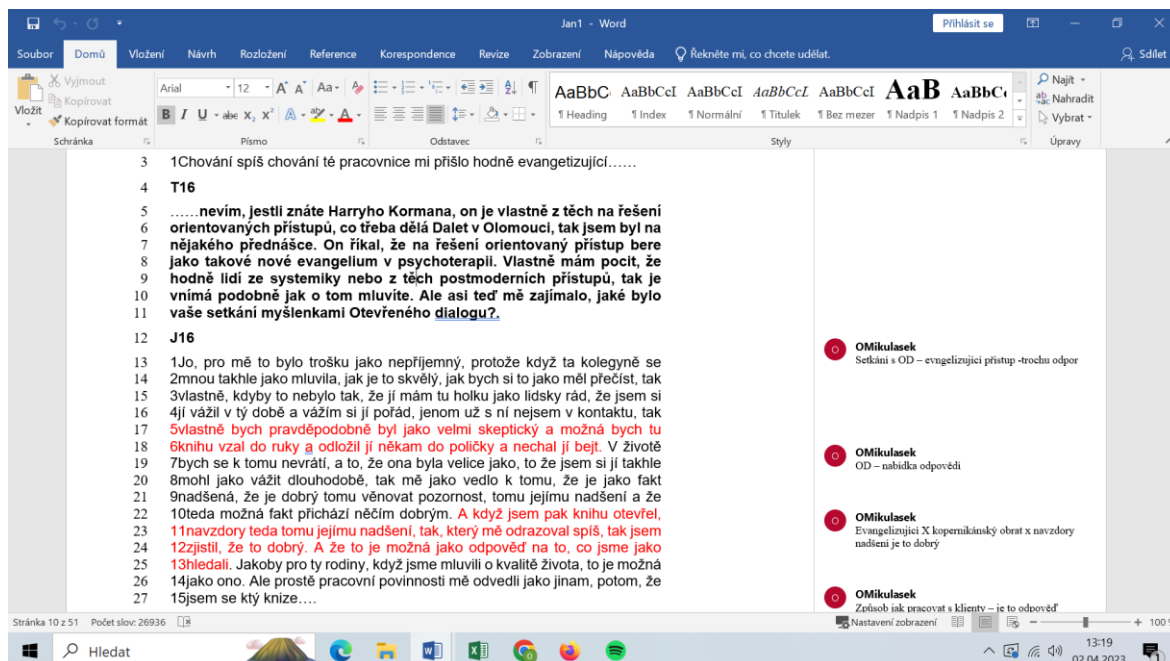
6.2.8.2 Čtení a opakované čtení

Pro výzkum IPA je důležitý přesný sémantický záznam rozhovoru, což znamená přepis, který zachycuje všechna vyřčená slova. Není potřeba zapisovat informace, které nebudou analyzovány a není potřeba podrobný přepis prozodických aspektů. Neverbální projevy se zaznamenávají pouze jsou-li něčím významné pro porozumění textu (Smith, Flowers a Larkin, 2009, s. 74). Rozhor jsem přepsal pomocí placeného programu www.beey.io a strojový přepis jsme zkontroloval poslechem nahrávky a nepřesnosti opravil. Z rozhovorů jsem vypustil opakující se slova, doplnil v některých místech neverbální projevy. Rozhovory jsme po domluvě neanonymizoval, použil jsem skutečná křestní jména účastníků. Nahrávky jsem si po celou dobu analýzy uchoval, abych se k nim podle potřeby mohl vracet. Nahrávku rozhovoru jsem si opakovaně před jeho čtení poslechl, využíval jsem k tomu cesty autem. Opakované poslouchání rozhovorů mi umožnilo při čtení prepisů vybavit si i intonaci respondenta a jeho důraz na slova. Pak jsem rozhovor opakovaně četl, až jsem měl pocit, že text dobře znám.

6.2.8.3 První krok analýzy a rozvíjení témat

Jedná se o časově nejnáročnější část analýzy, kdy se zkoumá sémantický obsah analýzy a použití jazyka. Je důležité, aby si analytik zachoval otevřenou mysl a zaznamenával vše co ho v prepisu zaujme (Smith, Flowers a Larkin, 2009, s. 81). U rozhovorů jsem si očísloval stránky a řádky. Rozhovory jsem četl přímo ve Wordu do něj pomocí funkce Komentář přidával poznámky a komentáře k tématům a zároveň jsme si pasáže, které mě zaujaly, barevně zvýrazňoval a v poznámkách k nim připisoval čím mě zaujaly.

Obrázek č. 1 ukázka textu s prvotními poznámkami



Dalším krokem bylo rozvíjení vznikajících témat. Kdy je potřeba mít k dispozici mimo dobré znalosti rozhovoru, také prvotní poznámky. Tento soubor dat tvoří těžiště vlastní analýzy. V této fázi je potřeba snížit objem detailů a zároveň zachovat komplexnost, tak aby bylo možné analyzovat vlastní komentáře za účelem nalezení společných témat. V této fázi je vhodné rozbít narativní tok rozhovoru. Tento proces interpretace tak představuje jeden z kroků v rámci hermeneutického kruhu (Smith, Flowers a Larkin, 2009, s. 89).

K tomuto kroku jsem použil práci s Excelovou tabulkou. Při čtení rozhovoru jsem podtržené věty kopíroval do Excelové tabulky a k nim přidával také číslo stránky a řádku, abych je později mohl v rozhovoru dohledat. Zároveň jsem do dalšího sloupce krátce zaznamenal klíčová slova nebo témata, kterých se věta týká.

Obrázek č.2 redukce textu pro první analýzu – klíčová slova-témata

Key Term	Frequency
Role SP - rozumím jí mimo rámec klient:	35,1.6
Role sp- vymezuje sloužení týmu	35,10.11
Role SP -aktivizovat	35,21.27
Definoce soc. práce - zkrze jiné obory	35,36.38
Role sociální práce	36,36.39
Role SP v OD	37,30.33
Síťové setkání - zahájení	38,14.16
Síťové setkání - kde vzniká jeho potřeba	38,2.7
Reflexe	38,23.27
Reflexe - postup	38,34.35
Závěrečná reflexe	39,25.30
Závěrečná reflexe - vlastní témata	39,31.34
Reflexe - oblečení role SP	39,7.11
Přes terapii k práci s mládeží	4,16-18
Agenda v OD reflexe	40,16.18
Reflexe po setkání - tolerance nejistoty	40,27.32
OD zpětná vazba - být v přítomnost	41,15.17
Tolerance nejistoty - těžké přijmout	41,2.3
tolerance nejistoty - zůstat v přítomnost	41,26.27
Příběhová rovina OD	41,27.30

Tento způsob mi umožnil redukovat detaily textu do podoby, kdy je možné s nimi pracovat a zároveň rozbít narativní strukturu textu. U prvního rozhovoru měla tabulka více jak 200 řádků a u druhého 150.

6.2.8.4 Hledání souvislostí mezi vznikajícími tématy

Tato fáze opět není normativní a je zde prostor k flexibilitě a inovaci ze strany výzkumníka. Po seřazení témat, tak jak se objevují v textu, je dalším krokem mapování toho, jak do sebe témata zapadají. Ne všechna témata musí být do analýzy začleněna. Je tedy možné vrátit se k přepisu a přehodnotit význam některých témat. Základní formou identifikace vznikajících témat je abstrakce a rozvíjení toho, co lze nazvat nadřazeným tématem. Tento postup zahrnuje spojování podobného s podobným a vytváření nových názvů pro podobná témata (Smith, Flowers a Larkin, 2009, s. 94).

K tomuto postupu se přenesení textu do Excelové tabulky velmi hodilo. S tabulkou jsem dále pracoval tak, že jsem sloupec s klíčovými slovy (tématy) abecedně seřadil, čímž se mi tematicky sloučila vyjádření respondenta a zároveň jsem získal první podklad pro vynořující se nadtémata.

Obrázek č. 3 vynořující se nadtémata

	A	B	C	D	E	F
1		nadtéma 1	nadtéma 2	časová osa	téma	sig
2		krize	krize	před výcvikem	Psychospirituální krize	1,5-6
3		agenda	agenda	po výcviku	Agenda v Od	33,15
4		agenda	agenda	po výcviku	Agenda v OD nemít ji	30,30.33
5				po výcviku	Agenda v OD reflexe	40,16.18
6		nejistota	metoda	po výcviku	Akceptace jako metoda,	21,27.29
7		akceptace	nejistota	po výcviku	Akceptace rozhodnutí klienta	21,21
8		akceptace	nejistota	po výcviku	Akceptace rozhodnutí klienta	21,15.17
9		autenticita	metoda	ve výcviku	autenticita	26,31.33
10		autenticita	dialogičnost	ve výcviku	autenticita - OD není metoda, ale posto	26,34.35
11		autenticita	nehodnocení	ve výcviku	Autenticita a nehodnotící přístup	31,28.31
12		autenticita	autenticita	ve výcviku	Co OD vylučuje	27,42.44
13				před výcvikem	Definice soc. práce - zkrze jiné obory	35,36.38
14		Dialogičnost	sebeuvědomění	ve výcviku	Dialogické býtí ragovat na své pocity	30,40.43
15		dialogičnost	dialogičnost	ve výcviku	Dialogičnost jako způsob bytí - kultivace	22,6.7
16		Dialogičnost	způsob bytí	ve výcviku	Dialogičnost jako způsob bytí - odvaha	21,31
17		Dialogičnost	způsob bytí	ve výcviku	Dialogičnost jako způsob bytí - odvaha	21,35
18		Dialogičnost	způsob bytí	ve výcviku	Dialogičnost jako způsob bytí - odvaha	22,12.13
19		Dialogičnost	způsob bytí	ve výcviku	Dialogičnost je způsob života	16, 11.14
20		Dialogičnost	způsob bytí	ve výcviku	Dialogičnost je způsob života	16,23.25
21		Dialogičnost	způsob bytí	ve výcviku	Dialogičnost je způsob života	

Ke klíčovým slovům – tématům – jsem přiřazoval nadtémata. Pokud jsem ve výroku postřehl i druhou tematickou rovinu, zanesl jsem ji do tabulky do sloupce B a C viz. Obrázek č. 3, kdy ve sloupci B bylo z mého pohledu hlavní nadtéma. Nadtémata ve sloupci B jsem seřadil abecedně a znovu je prošel. Cílem bylo redukovat (spojit) podobná nadtémata a zúžit tak jejich počet. Tabulku jsem rozšířil také o časovou osu. Jelikož výzkum je zaměřený na zkušenost sociálních pracovníků s konstrukcí identity před, v a po výcviku v otevřeném dialogu, tuto časovou osu jsem do tabulky zahrnul. Tabulka mi jednak umožnila rozbít narativní rámec rozhovoru, tím že jsem jej mohl abecedně řadit podle témat, případně nadtémat. Usnadnila mi slučování podobných nadtémat. Dále mi umožnila text seřadit v časové posloupnosti, jelikož i v rámci rozhovoru respondenti se v čase vraceli k jednotlivým obdobím, nebo časovou osu přenést do jednotlivých nadtémat. Tabulku jsem si u každého respondenta rozdělil na několik menších, podle nadtémat a s těmi pak pracoval při tvorbě analýzy, kdy jsem měl možnost tabulku seřadit buď podle časové osy, nebo abecedně podle témat.

Obrázek č. 4 práce s nadtématy

	A	B	C	D	E	F	G	H
1			nadtéma 1		nad téma 2	časová osa	téma	sig
2			Sociální práce		identita	po výcviku	Role SP - odborník na dávky	19,1
3			Sociální práce		identita	po výcviku	Soc. práce co není - dávky	43,10.11
4			Sociální práce		identita	po výcviku	Soc. práce překračování hranic -	43,17.18
5			Sociální práce		identita	po výcviku	Soc. práce překračování hranic -	43,33.36
6			Sociální práce		OD	po výcviku	Role SP v OD	20,41.42
7			Sociální práce		OD	po výcviku	Role SP v OD	37,30.33
8			Sociální práce		OD	po výcviku	Role SP v síťovém setkání	19,6.8
9			Sociální práce		OD	po výcviku	Soc práce, hranice a OD	44,3.5
10			Sociální práce		OD	po výcviku	Soc práce, hranice a OD	44,6.8
11			sociální práce		OD	po výcviku	Sp zahlédnutí jiných oblastí života	20,24
12			sociální práce	reflexe	reflexe	po výcviku	Reflexe - obléčení role SP	39,7.11
13			Sociální práce	role	role	po výcviku	Role sociální práce	36,36.39
14			Sociální práce		role	po výcviku	Role SP překračovat hranice oborů	9,9
15			Sociální práce		role	po výcviku	Role sp - vymezuje sloužení týmu	35,10.11
16			Sociální práce		e	před výcvikem	výkonosot SP - ekonomizace	23,30.32
17			Sociální práce	hranice	hranice	před výcvikem	Role SP - rozumím jí mimo rámec klient:35,1,6	35,1,6
18			Sociální práce		identita	před výcvikem	SP před otevřeným dialogem nekritické	10,3
19			Sociální práce		identita	před výcvikem	Znalost je úspěch - moc	24, 44.45
20			Sociální práce	klient	klient	před výcvikem	Role SP - neúspěch je klientů	32, 10.11

Tato tabulka mi pak sloužila jako výchozí podklad k psaní případových studií. Jako užitečné se mi jevil sledovat témata v časové ose před, ve a po výcviku, jelikož tato struktura umožňovala sledovat, zda u respondentů došlo ke změně vnímání role sociálního pracovníka a přijetí jiných způsobů práce, mohl se lépe vynořit obraz kopernikovského obratu ke klientovi.

6.2.8.5 Závěrečný krok analýzy

V této fázi IPA jsou hledány vzorce napříč jednotlivými případy. Výzkumník si klade otázku: Jaké souvislosti existují napříč tématy? Jaká témata jednoho případu pomáhají osvětlit další případ? Která témata jsou nejsilnější? V této fázi může být analýza dat posunuta do teoretičtější roviny, kdy můžeme vidět, že specifická témata případů představují koncepty vyššího řádu, které jsou případům společné. Způsob prezentování společných témat není v IPA přesně kodifikován a může mít různou podobu, záleží na kreativitě výzkumníka a je ovlivněno pragmatickým přístupem (Smith, Flowers a Larkin, 2009).

Při závěrečné analýze jsem si opakovaně četl případové studie a rozhodl jsem se zachovat dělení na časové osy. Při opakovaném čtení případových studií se mi témata jednotlivých časových os obou respondentů spojovala ve významové celky-jev, které respondenti popisují ze svého kontextu. Kontext respondentů jsem pak přiřazoval k jevům, které se při čtení vynořily.

6.3 Zahrada 2000 z.s.

Jedná se o neziskovou organizaci, která od roku 1998 věnuje duševnímu zdraví a poskytuje sociální služby v jesenickém regionu s cílem umožnit svým klientům návrat zpět do běžného života. Kromě registrovaných sociálních služeb pro osoby s duševním onemocněním nabízí také možnost zaměstnání s podporou pro osoby se zdravotním postižením v provozech sociálního podniku.

Zahrada 2000 z.s. začala metodou otevřeného dialogu aktivně pracovat v roce 2017. Díky podpoře Norských fondů se podařilo v Jeseníku v roce 2017 uspořádat workshop "**Otevřené dialogy v praxi**" za účasti odborníků z Norska z University of Science and Technology, které doplnili hosté z Polska z nadace Concordia a z ČR z organizace Práh Jižní Morava z.ú.

Pracovníci organizace prošli akreditovaným výcvikem v metodě "Otevřeného dialogu" se zahraničními lektory v rozsahu 150 hodin a praktickými nácviky pod supervizí norských odborníků v rozsahu 200 hodin.

Principy otevřeného dialogu byly zapracovány do stávajících metodik práce s klienty v organizaci i do procesů řízení organizace (do provozních metodik a postupů, do systému porad), byla přenastavena komunikační schémata a role v organizaci.

Od roku 2019 nabízí Zahrada 2000 z.s. zájemcům 150hodinový výcvik v Otevřeném dialogu, výcvik je akreditován u MPSV a na podzim 2022 proběhl již 7. běh tohoto výcviku. Na konci roku 2021 zahájili ve spolupráci s brněnským Narativem na prvním běhu 5letého komplexního psychoterapeutického výcviku v Otevřeném dialogu, který je otevřen pro pracovníky center duševního zdraví, členy multidisciplinárních týmů zdravotních i sociálních služeb, pro ambulantní psychology, psychiatry a psychoterapeuty, pro sociální, komunitní pracovníky a peer pracovníky, kteří chtějí pracovat psychoterapeuticky.

Zahraněním odborným garantem je **Mark Steven Hopfenbeck**, docent na Norwegian University of Science and Technology, ředitel post-graduálního programu Otevřené dialogy. Dále spolupracují s psychiatrem Rusellem Razzaque a rodinným terapeutem Valem Jacksonem, kteří jsou koordinátory školení pro projekt Peer-podpory v rámci otevřených dialogů v Británii. Supervizi přímé práce provádí norští experti **Reiulf Oistein Ruud** a **Pia Birgitte Jessen**, terapeuti specializující se na duševní zdraví a rodinnou terapii (Zahrada2000, 2023).

7 INTERPRETACE VÝZKUMU

7.1 Případová studie 1. - Jan

Před provedením výzkumu jsem Jana neznal. Můj první kontakt s Janem byl přes člena skupiny Narativ Martina Nováka. Martin Novák mě prostřednictvím mailu kontaktoval s Janem, jako sociálním pracovníkem Zahrady 2000 z.s. a také zároveň ředitelem organizace Stanislavem Turkem, který s výzkumem souhlasil, to bylo v srpnu 2022.

Ředitel Zahrady 2000 z.s. navrhl, abych napřed jejich organizaci navštívil a pak se domluvil se sociálními pracovníky na způsobu provedení rozhovoru. Domlouvání vhodného termínu trvalo až do listopadu 2022, kdy jsem Zahradu 2000 z.s. navštívil. Tehdy jsme se dověděli, že došlo k personální obměně týmu a že Jan již v organizaci nepracuje. Sociální pracovník, který v organizaci zůstal a chod organizace mi představoval, přislíbil, že mě s Janem zkontaktuje, což učinil.

Telefonicky jsem se s Janem zkontaktoval, a i přes to, že Jan v průběhu podzimu 2022 ze Zahrady 2000 z.s. odešel, s rozhovorem souhlasil. Vzhledem k tomu, že bydlí v Jeseníku, domluvili jsme se, že rozhovor proběhne přes Google Meet.

Na rozhovor s Janem jsem se těšil, a i jsem si pro svůj výzkum od rozhovoru hodně sliboval. Četl jsem před rozhovorem článek, který Jan spolu s Martinem Novákem a Pavel Nepustilem napsali do Revue Sociální práce, takže i na základě toho jsem doufal, že rozhovor přinese dostatek témat pro výzkum.

Rozhovor proběhl přes Google Meet, v prosinci 2022. Na začátku setkání jsem Janovi vysvětlil cíle svého výzkumu a nastínil okruh témat a že rozhovor možná bude dlouhý. Jan mě ujistil, že je ochotný vést se mnou rozhovor tak dlouho, jak budu potřebovat. Rozhovor jsme spolu nakonec vedli dvakrát, vždy přes Google Meet a každé setkání trvalo 2 hodiny. Rozhovor jsem si pokaždé nahrával jak pomocí kamery do počítače, tak i do mobilu. Jan mi svojí vstřícností a ochotou byl velmi sympatický, moje sympatie v průběhu rozhovoru k němu vzrůstaly, jelikož mi jeho postoje především k tématům sociální práce byly velmi blízké. Sympatie určitě také vycházela z toho, že oba jsme studovali sociální práci na FF UP v Olomouci a máme podobnou profesní formaci. Jan je katolík a ve svých úvahách o této rovině i ve vztahu k sociální práci hovořil, což je další věc, kterou máme společnou, a i já ji považuji pro sebe a svoji práci za formativní.

Způsob rozhovoru prostřednictvím Google Meet mi je blízký, jelikož jako psychoterapeut pracuji s klienty hodně přes tuto platformu a ani Jan s ním neměl problém. Při kladení otázek jsem hodně čerpal ze svého psychoterapeutického stylu práce, který vychází

z postmoderních přístupů, kdy mě zajímá, jak si lidé konstruují svoji zkušenost a jaké významy této zkušenosti dávají.

Jan souhlasil, aby v případové studii bylo použito jeho křestní jméno. Janovi je kolem 35 let, sociální práci bakalářský stupeň vystudoval na FF UP v Olomouci, v současnosti studuje magisterské studium na Ostravské univerzitě. K sociální práci se dostal v 17 letech, kdy pracoval jako dobrovolník v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Zakládal pobočku Člověka v tísní v Jeseníků, kterou několik let vedl a kde také působil jako sociální pracovník. S myšlenkami otevřeného dialogu se setkal poprvé v roce 2014 přes známou, která tyto myšlenky rozvíjela právě v Zahradě 2000 z.s. v Jeseníku. V roce 2018 odešel Jan z Člověka v tísní právě do Zahrady 2000 z.s., kde prošel 150 hodinovým výcvikem v Otevřeném dialogu a kde jako sociální pracovník pracoval až do podzimu 2022. Jan se účastnil jako facilitátor síťových setkání, je lektorem v metodě Otevřeného dialogu a i v současnosti ve své praxi sociálního pracovníka uplatňuje dialogické přístup.

7.1.1 Časová osa sociální práce před setkáním se s koncepty otevřeného dialogu

7.1.1.1 Role sociálního pracovníka

Jan se k sociální práci dostal přes zkušenost s psychoterapií, kdy v 16 letech řešil psychospirituální krizi, do které se dostal tím, že ve 14 letech konvertoval ke křesťanství a zároveň se v té době věnoval bojovým uměním, jejichž filozofii postupem přestával považovat za slučitelnou s křesťanstvím... *někdy od 14 let jsem křesťanem - katolíkem, tak jsem začal jako cítit, že, že nemůžu jakoby kráčet oběma těma cestama naráz...* Terapeutka se kterou měl několik sezení kde řešil psychospirituální krizi, mu nabídla možnost pracovat jako dobrovolník v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, kam nastoupil v 17 letech. Jako důležitou považuje zkušenost s vlastní bezmocí, nemožností pomoci klientům... *já jsem byl hodně jako překvapený z toho, že jsem věděl, že se lidi mají blbě, ale jako netušil jsem to, že můžu slyšet jako čtrnáctiletou holku, mluvit o tom, jak neuvěřitelně prázdná si ve svém životě připadá, já jsem si říkal, wow, jako co teď s tím asi jako dělat ne....* Další zkušeností, která formovala Janovu roli pomáhajícího profesionála bylo to, že se do něj zamilovala klientka... *neuměl jsem si s tím vůbec poradit, ale nějak jsem vnímal to, že nemůžu začít chodit jako s holkou, se kterou pracuju....* Tyto zkušenosti vedly Jana k tomu, že si našel supervizora a mentora, který jej metodicky vedl. V době, kdy se začal pohybovat v sociálních službách – kolem roku 2005, ještě nevstoupil v platnost Zákon 108/2006 Sb. O

sociálních službách a nebyly definovány požadavky výkonu profese sociálního pracovníka, tak Jana formovali lidé s psychoterapeutickým výcvikem.

Tato představa se změnila až po absolvování bakalářského studia sociální práce. Janovo vnímání role sociálního pracovníka se posunulo od terapeutického nastavení k postoji držitele řešení... *má to být někdo, kdo pomůže lidem mít řešení pro tu jejich situaci*, a také role aktivního až aktivistického sociálního pracovníka, jehož úkolem je při práci s klientem sledovat vyšší cíl... *že klienty bude trochu jako edukovat, aby věděli, jak ty věci dělat. Vlastně, že budeme trochu jako aktivisti. Občas uděláme něco jako za ně jakoby pro vyšší cíl, ve smyslu, ať se ta situace jako zlepší. Pro nás možná bylo mnohdy jako víc než to, co by to ten člověk udělal úplně sám...* Když Jan toto období hodnotí, tak mluví o nekritickém přístupu ... *takže v té době, kdy jsem takhle vnímal sociální práci, tak jsem naprosto nekriticky byl schopen prohlásit, že se to dařilo velmi dobře.*

Vnímání role sociálního pracovníka narazilo na hranice v době, kdy Jan vedl v Jeseníku pobočku Člověka v tísní a nabízeli dluhové poradenství... *narůstal ten počet lidí, kteří přicházeli s tou potřebou toho dluhového poradenství..., mně bylo líto každého člověka, který odešel s tím, že mu nemůžeme pomoci, protože se s těmama dluhami nedá nic dělat...* Vynořuje se zde podobný pocit jako v případě 14leté klientky, která vypráví Janovi o své prázdnotě a Jan si klade otázku: *co s tím mám dělat?* Je možné zde sledovat kruh – potkávám klienty a nevím, jak reagovat na jejich situaci – potřebuji více vzdělání, abych věděl, co mám dělat – mám vzdělání a doufám, že mám v ruce klíče k řešení – i přes to, že mám klíče k řešení, jsou lidé, kterým nemohu pomoci – pocit bezmoci a otázka co s tím mám dělat – hledání dalších nástrojů. Jana toto hledání přivedlo k postoji, že jeho rolí nemusí být vždy držitel klíčů k řešení, protože situace řady jeho klientů řešení nemají... *my jsme chtěli prostě najít způsob, jak jako pomoci těm lidem, aby dokázali mít jako dobrý partnerský vztahy mezi sebou, tvořit bezpečný a podnětný prostředí pro ty děti, na té psychosociální jako úrovni, navzdory tomu, že jsou zadlužený, mají kvůli tomu ohrožený bydlení a vlastně jim nedává úplně smysl chodit do práce...*

Aktivistická a instrumentálně pojatá role sociálního pracovníka tváří v tvář limitů, které nelze vyřešit, zde v Janově pojetí přechází do role průvodce a pomocníka. Sociální pracovník už nedrží v rukou klíče k řešení, jelikož situace klientů často řešení nemá, nebo je nad jejich možnosti... *ale stává se tím, kdo jim pomáhá... najít jako nový smysl v tom, proč chodí do té práce, když to vlastně ekonomicky nedává úplně třeba nedává smysl.* Rolí sociálního pracovníka je v tomto pojetí poskytovat psychosociální podporu a místo držení klíčů nabízet hledání smyslu, mění se pojetí úspěchu z původního kdy, ... *za úspěch považuju to, co se mi*

povedlo změnit v životě klienta, to, že je takhle úspěšný, že se můžu chlubit, jaký jsem jako borec...takže vlastně jako my máme úspěch, oni mají neúspěch, jo!...v otázku...jak to udělat, abychom mohli pomoci těm lidem, kterým se nedá pomoci v dluhovém poradenství, žít svůj život jako dobře, navzdory tomu, že jsou v takhle blbý situaci...na kterou Jan v té době odpověď nenachází...my jsme prostě nevěděli jak, já jsem nevěděl, jak to udělat, jsem věděl, co chci udělat a nevěděl jsem jak, nenašel jsem to....

7.1.1.2 *Vzdělání sociálního pracovníka*

Janova první zkušenost s formálním vzděláním byla v době kdy mu bylo 18 let a byl poslán do kvalifikačního kurzu pracovníka v sociálních službách.... *bylo to takový jako pankový, je to už 15 let...nás okamžitě začali odesílat na 150 hodinový kurzy, který ale tenkrát byly poskládaný nesourodě z různých jako kurzů. Vůbec to nemělo nějakou logiku.*

Toto období hodnotí Jan velmi pozitivně, jelikož chodil na...*střední školu a kurz jsem mohl navštěvovat v době výuky. Kurz realizovala VOŠ Caritas v Olomouci.... Vlastně jsem se setkal se všemi těmi lidmi, jako je Bednář a podobně... A což bylo jako zajímavý a oni byli všichni hodně terapeuticky jako zaměřený. Jan přejal postoje, které vychází z terapeutických přístupů – jako je neprojevat emoce, držet si hranice, nesdělovat nic ze svého soukromí...to byla jako věc, kterou jsem slyšel jako ze všech kateder, ve všech jako kurzech, o tom, jak si na tohle máme dávat bacha a nepouštět se do toho... že nemáme projevovat lítost, určitě v žádném případě, že vůbec nesmí sdílet nic ze svého života, jo!*

Jan po několika letech pokračoval ve studiu sociální práce na FF UP. O bakalářském studiu říká: *Dá mi jako základní přehled o sociální politice obecně, nějaký úvody k právům, řekne mi něco jako o přístupech.... Pak mi jako řekne, že tady je definice sociální práce, která o dávkách ale vůbec nemluví. Vlastně mluví víc o kvalitě života člověka a o jeho vztazích a o jeho spokojenosti a podobně, ale už mi neřekne, co s tím mám dělat. Jan se zde dostává k tomu, že v rovině klientské práce často vědomosti, které pracovník má, nepomohou při jednání s klientem, nepomohou ke změně jeho situace. Mnohým klientům nedává totiž smysl vyřídit si dávky, nebo jí bydlet do azylového domu, protože jim to spokojenější život nepřinese. Vědomosti v Janově pojetí často mohou spíše bránit vidět možností změny u klienta...to akademický prostředí, mi jako přineslo řadu takových definic, který mi ty lidi vlastně někam jako začalo škatulkovat jo. Třeba tenhle ten klient se chová takhle, tak to je jako blbý....*

Tato situace vede Jana k tomu, že je schopen definovat, co sociální pracovník dělá na úrovni manažerské, na úrovni síťování, na lokální a legislativní úrovni, ale nedokáže to definovat na úrovni klientské práce.

V rovině klientského přístupu Jan hodně vyzdvihuje nikoliv rovinu získaných vědomostí, ale rovinu osobního přístupu vyučujícího, který spolu s vědomostmi předává studentům také étos sociálního pracovníka, vlastní zkušenost s klientskou prací a jejími limity, a především vlastní angažovanost a osobní přístup. V Janově vyprávění se několikrát objeví důležitá osoba učitele, která mimo formální vzdělání akcentuje i rovinu osobnosti sociálního pracovníka jako jeho základního pracovního nástroje, ať je to člověk, který Janovi poskytoval mentoring a supervizi, když mu bylo 18 a pracoval s mládeží, ať to byli lidé, kteří vedli kurzy na VOŠ Caritas, jako třeba Martin Bednář, nebo později na FF UP Eva Klimentová: *A když si vzpomenu na doktorku Klimentovou, tak tohle to nějaký profesní svědomí je vlastně něco, čeho se neustále jako dotýkala, když říkala věty jako: Jediný, co mě opravdu děsí je, že budu hodně stará a budu v domově důchodců, že se mě bude někdo snažím aktivizovat... . Formální vzdělání by z Janova pohledu mělo sociálním pracovníkům mimo vědomostí předávat také odpovědi na otázku: *co s tím mám dělat?* Tato otázka je však nezodpověditelná, podle Jana, v situacích, kdy se sociální pracovníci při práci s klienty dostávají k tématům kvality života. V těchto tématech naráží na limity, protože pracovním nástrojem v tomto případě nejsou vědomosti, ale dovednosti a osobnost sociálního pracovníka. Tento nástroj však během profesní přípravy sociálních pracovníků často zůstane nebroušený.... *potřebuji se víc zabývat věcma, který se týkají... kvality života než mít tu znalost, ale že ještě víc se potřebuji jako zabývat sám sebou, tím, jak já žiju ...Co vlastně přináším do té práce, jestli ty moje dovednosti jsou jako připravený k tomu, abych je použil. Používal jsem, příklad jako řemeslníka, když truhlář ráno přijde do práce, bude mít tupý nástroj, tak nic nevyrobí!**

7.1.1.3 Sociální pracovník a jeho zodpovědnost za výsledky

Pojetí sociálního pracovníka jako držitele klíčů k řešení klientovy situace, kdy ty klíče řešení vychází z nějaké znalosti sociálního pracovníka, co by měl klient udělat a také sledování zakázky od společnosti, dává podle Jana, sociálním pracovníkům nepatřičný pocit moci. Sociální pracovník ví, co má být.... *já jsem mu dojednal dávku, protože mu se to nedařilo. To je můj úspěch, protože mu ji nikdo 10 let nechtěl dát....* Tato moc však s sebou přináší také pocit zodpovědnosti za výsledek.... *úspěšnou zakázku já jsem často měl spojenou s tím, že já jsem nositelem té zodpovědnosti, aby to dobře dopadlo....*

Pokud jsem zodpovědný za výsledek, stávám se také zodpovědný za to, co by měl klient chtít řešit, což vnáší do sociální práce pojem zástupné zakázky a ... *vyvstává otázka, co je ta skutečná zakázka, jak to jako poznám, že tahle je zástupná, protože se mi jako nelíbí?! Jan se dostává k tomu, že chování klienta v řadě případů není schopen ovlivnit, což v očích okolí může snižovat jeho kompetence sociálního pracovníka praxe nás formuje do toho, že neseme zodpovědnost za výsledky. Podle Jana když sociální pracovník na sebe bere zodpovědnost za výsledek, tak ho to může přivést k následujícímu postoji: mám vědomosti a tedy bych měl mít i schopnosti a moc měnit klienty žádoucím směrem; takže jsem jako profesionál zodpovědný za výsledek; a pokud výsledek nebude podle mých představ a nechci zpochybňovat svoje kompetence, tak neúspěch přenesu na klienta...*takže vlastně jako my máme úspěch, oni mají neúspěch, jo!...Ten můj klient je hajzl, on neudělal to, co měl udělat, teď je to v pytli, já jsem se u toho tak nadřel, jo.**

7.1.2 Časová osa setkání se s koncepty otevřeného dialogu

7.1.2.1 Otevřený dialog jako nové evangelium

Slovu evangelium je v tomto kontextu možné rozumět ve dvou významech, v tom původním, který je Novozákonní a vychází z překladu starořeckého slovního spojení – eu angelló – tedy dobrá zpráva. V Novozákonním kontextu myšleno jako dobrá zpráva o spáse člověka, v kontextu otevřeného dialogu jako dobrá zpráva, že byla nalezena odpověď na otázku: *a co s tím mám dělat?* V druhém významu je zde nové evangelium použité v kontextu spíše pejorativním, je tu něco nového, co vyřeší všechny naše problémy při práci s klienty a nadšení lidí okolo otevřeného dialogu vyvolává trochu nedůvěru. Oba tyto kontexty se v Janově popisu otevřeného dialogu překrývají a oba je potřeba pro pochopení jeho výpovědi brát v potaz.

Jan se s myšlenkami otevřeného dialogu setkal poprvé v roce 2014, kdy mu jeho známá, která pracovala v Zahradě 2000 z.s. a podílela se na překladu publikace o otevřeném dialogu a v Zahradě 2000 z.s. jej uváděla do praxe, tuto publikaci přinesla ...*Já jsem si vyžádala, že ti jí můžu věnovat. Takže já ti jí tady jako nesu, ono je to jako super, je to skvělý. Já jsem k tomu přistupoval trochu jako skepticky, protože se mi zdálo, že je to příliš evangelizující z jejího pohledu. V době, kdy se Janovi publikace dostala do rukou už nějakou dobu hledal odpověď, jak vnášet do praktického výkonu sociální práce téma kvality života klientů a otevřený dialog pro něj ...Byla to ta odpověď JAK...jak to udělat.... Vlastně jako úplně výborná odpověď!*

Jedna ze základních odpovědí, kterou otevřený dialog přinesl, bylo uvědomění, že není možné se na problém klienta dívat izolovaně od jeho prostředí. Není možné klienta a jeho problém vyzávorkovat ze vztahového a rodinného systému, přenést jej mimo tento systém do jiného, třeba terapeutického, tam jej opravit jako pokaženou součástku a vrátit jej zpět, jako když hodinář vrátí opravné kolečko do hodinového strojeku...*pro mě byla klíčová organizačně ta informace, že tam mají být všichni ti, kterých se to dotýká... nasedalo to na moji potřebu v tom hledání, co máme dělat.*

Další odpovědí, kterou Janovi publikace o otevřeném dialogu přinesla bylo to, že jako nástroj změny přestal vnímat své vědomosti a moc z nich vyplývající, ale nástrojem změny se mělo stát pracovníkovo chování v kontaktu s klientem...*že klíčové je to, jak se já budu chovat... to moje chování je nástroj, který může podpořit ty rodiny v tom, aby se měnila kvalita jejich života.*

Způsob chování pracovníka v kontaktu s klientem je dialogický způsob bytí, tedy způsob, jak být s klientem v situaci, kdy sděluje, že věci v jeho životě jsou těžké a možná neřešitelné a jak se chovat, aby pracovník klienta podpořil...*já jsem najednou věděl, jak být s tím člověkem, aby to bylo podpůrný, byl to ten základní nástroj, který jsem potřeboval najít.*

Jan se v té době myšlenkám otevřeného dialogu pak více nevěnoval a v roce 2019 prošel psychosociální krizí, kdy dospěl k závěru, že musí změnit práci a dostal nabídku pracovat v Zahradě 2000z.s. jako sociální pracovník. Jan nabídku přijal a prošel ročním výcvikem v otevřeném dialogu.

7.1.2.2 Otevřený dialog působí ztrátu profesní identity

V době, kdy Jan nastoupil do výcviku v otevřeném dialogu a začal pracovat v Zahradě 2000 z.s., se setkával s kolegy, kteří již ve výcvikem prošli nebo jej právě končili a často řešili témata, která souvisí s postmoderním konstruktem pravdy a pojetí vlastní odbornosti... *že já jsem měl jako ztížený vstup do toho výcviku tím, že jsem byl jako zanesený všema těmahle jako otázkama.* Další rovinu, kterou Jan popisuje jako obtížnou při setkání s principy otevřeného dialogu byla jeho identita sociálního pracovníka. Vynořovala se u něj otázka, jaká je úloha sociálního pracovníka v rámci síťového setkání, kdy se odbornosti mezi facilitátory stírají, protože pracovníci nevystupují v profesní roli... *Můj jako kamarád, který byl jako psychiatr/psychoterapeut říkal... mluvím Honzo stejně jako ty, ale když potřebuji psychiatrickou odbornost, tak já na sebe jako oblíknu toho psychiatra, tu znalost, kterou mám....*

Jan toto období prožíval jak ztrátu profesní identity... *já jsem naprosto jako ztratil představu o tom, co je to sociální práce. Já jsem zažil obrovskou krizi profesní identity!...* Překvapilo jej, co ze sociální práce zbude v rámci síťového setkání, což Jan vnímá více jako problém multidisciplinárních týmů než otevřeného dialogu. Jediné co zbyde ze sociální práce je znalost věcí jako je dávkový systém, důchody a podobně...*ale překvapilo mě, co to znamená, protože při tom oblékání toho kabátu – metaforicky – se ode mě očekávala znalost dávkového systému, ne! Jenže já jsem věděl, že to není sociální práce. Je to jako fragment, který tam patří. A najednou jsem si s tím neuměl jako poradit!*

Tato zkušenost Jana dovedla k tomu, že za hranicemi profesí, kde je kladen důraz na znalosti, je způsob, jak se pracovníci chovají ke klientům. V tomto bodě není v rámci otevřeného dialogu rozdíl mezi psychiatrem/psychoterapeutem a sociálním pracovníkem, ale když se objeví v případě síťového setkání téma kvality života, tak psychoterapeut může obléct vestu odborníka a říct: ano to je moje doména. Sociální pracovník pak má svoji doménu zúženou pouze na dávky, protože to od něj okolí očekává, byť je to v rozporu s tím, jak sociální práce sama sebe definuje...*jsem si prošel různými fázemi, ve smyslu super otevřený dialog je úplně na hovno, nechci s tím mít nic společného až po to, že to je fakt výborný.*

7.1.3 Časová osa po výcviku: Otevřený dialog jako pracovní nástroj

7.1.3.1 Způsob bytí jako metoda práce

Jan reflektuje, že v průběhu výcviku pro něj otevřený dialog přestal být způsobem práce, nebo určitou pracovní technikou, která je určena pro konkrétní cílovou skupinu. Otevřený dialog vnímá jako životní, možná by se dalo říct i žitou, filozofii. Poukazuje na to, co se nazývá profesní předpoklady, které jsou součástí profesní výbavy sociálního pracovníka...*a vůbec se neptáme na to, jestli jsou jako neučeny, nějaký profesní masky...nebo jestli to je jakoby přirozená součást života toho člověka. Jestli takový prostě jako je...i v jiných situacích.* Jan vidí, že otevřený dialog sjednocuje tyto dvě roviny člověka – profesní a osobní. Otevřeným dialogem se nedá pracovat jako s metodou, pokud jej nechceme vnímat jako způsob našeho bytí ve světě a se sebou.

Základním způsobem bytí člověka ve světě v rámci otevřeného dialogu, podle Jana je soucit. Téma soucitu vedlo Jana k uvažování o držení si profesních hranic, ve smyslu nedávat najevo emoce, kdy byl veden k tomu, že projevovat soucit je nepatřičné. *Musel jsem začít nahlížet jako jinak na to, co to vlastně soucit je, že to je vlastně schopnost nechat se zasáhnout tím, co vidím a slyším a být schopný jakoby aktivně projevit zájem a s nějakou*

laskavostí, nějakou odezvu na to, co vidím a slyším. Jan mluví o způsobu naslouchání, jako jedné z technik otevřeného dialogu, která nefunguje bez opravdového zájmu o člověka. Takto pojatý soucit ovšem neznamená bezbřehé schvalování jakéhokoliv jednání klienta. Dalšími principy, které by se měly stát způsobem bytí člověka ve světě je otevřenost a autenticita, která se odráží ve schopnosti responzivního naslouchání, které znamená schopnost vnímat odezvu svého těla na to, co slyším. Skutečnost, že otevřený dialog nemůže být jen naučenou metodou, demonstruje Jan na příkladu autenticity...*kdybych zastával nějaký postoj, který by vylučoval autenticitu...například byl prodejce jo...kde autenticita není to, co tam úplně patří, tam je potřeba manipulovat těma lidma... to vlastně ten otevřený dialog úplně vylučuje.*

Otevřenost je chápána jako otevřenost k tomu, co se bude v rámci síťového setkání dít. Kdy facilitátor nehodnotí témata ani to, co se děje v rámci setkání, ale je otevřený k tomu, co přijde. V konceptech otevřeného dialogu facilitátor nehledá za sděleními klienta jiné významy a nesleduje jinou než vyslovenou a dohodnutou zakázku...*já jako facilitátor mám být otevřený tomu, co přijde na tom setkání. V tom spočívá jako ta otevřenost. A že to nebudu hodnotit ty věci.*

7.1.3.2 Tolerance nejistoty

Tolerance nejistoty je jedním z důležitých principů v otevřeném dialogu a je také metodou práce. Tolerance nejistoty souvisí úzce s tématem být v přítomnosti – tady a teď – s klientem a také s tématem zodpovědnosti za výsledek spolupráce. Toleranci nejistoty vnímá Jan pro sebe jako nejtěžší princip otevřeného dialogu...*Pro mě nejtěžší bylo a vlastně je...pořád tolerance nejistoty, jednoznačně jo, to je pro mě jako nejtěžší.* Toleranci nejistoty hodnotí Jan jako úplně novou věc pro sebe a staví ji do protikladu k seberozvojovým technikám...*běž si jako, zatímco chceš, prostě běž, žádný omezení není! Najednou otevřený dialog vychází z tolerování nejistoty.*

Tolerance nejistoty vychází z nehodnotícího postoje...*abychom mohli být vlastně opravdu těmi naslouchajícími a autentickými, tak musíme ty lidi jako nehodnotit, nesoudit je, nedávat nějak jako hodnocení těm věcem, který oni jako říkají.* Což prakticky znamená přestat nést zodpovědnost za výsledek a věnovat se procesu. Tolerance nejistoty přestává pracovat s konceptem úspěchu a je zaměřena na způsob bytí pracovníka v procesu facilitace, aby dokázal být autentický, soucitný a otevřený. Pro Jana jako sociálního pracovníka bylo obtížné...*pustit tu domnělou moc, protože ve skutečnosti sociální pracovník tam tu žádnou*

moc nemá, ti klient na to stejně dlabou... a připustit si, že výsledek nemám a nemůžu mít pod kontrolou.

V tolerování nejistoty je pro Jana obtížné v situacích kdy mu v síťovém setkání běží v hlavě jeho vlastní nápady, otázky na minulost klienta, návrhy k řešení budoucnosti a je pro něj těžké zůstat v přítomnosti a dále se vyrovnat s otázkou, jestli udělal vše, co se udělat dalo. Tolerance nejistoty je pro Jana způsob bytí s klientem v jeho přítomnosti, kdy si dovolí odložit své role a představy o tom, jak by mělo vypadat řešení, to mu umožní zaměřit se na proces vedení síťového setkání, a ne na výsledek. Vzdává se moci ve prospěch klienta. *V tom je ale to tolerování tý nejistoty, že já jako nevím, kam to dojde a je to jako v pořádku, protože ten člověk má naprostou jako zodpovědnost za sebe ve svých rukách, v tu chvíli, a on je jako pánem toho, jaký bude jako výsledek, a to ale neznamena, že bych měl rezignovat na to mu nabízet nějaký věci.*

7.1.3.3 Síťová setkání jako prostor pro obléknutí vesty sociálního pracovníka

Tolerování nejistoty mění u Jana způsob chápání odbornosti, přestává být zodpovědný za výsledek spolupráce s klientem. Odborností se stává schopnost vést síťové setkání, být v něm otevřený, autentický a tolerovat nejistotu. Zodpovědnost se z výsledku spolupráce přesouvá na proces spolupráce. Odložení odbornosti má pro Jana několik výhod... *nenusím se na chování člověka dívat jako patologicky...* Tento postoj souvisí podle Jana s nehodnotícím přístupem, pokud klienta vnímám jako kompetentního, a ne jako člověka s omezením (s nějakou patologií, nebo diagnózou) tak už mu nemůžu říct... *tvoje prožívání je špatný..., takhle to nemůžeš vidět.* Otevřený dialog pomohl Janovi odložit další naučené věci, které mu bránily být v rozhovor autentický a otevřený k tématům... *nejvýraznější rozdíl byl pro mě v tom, jak jako si poradit s tím, co slyším od těch lidí..., že vlastně jako s nima můžu brečet, když na to přijde, že můžu jako zahodit ten super nápad v tom, že s klientem tyto věci neděláme....* V dialogické praxi je výhodou sociálního pracovníka schopnost vidět situaci klienta z komplexnější perspektivy... *ten profesní rozměr můj spočívá jako víc v tom, vidět co nejšířej život toho člověk, jako zahlédnou jeho jako tématický oblasti. A slyšet to, o čem mluví a být schopný to na konci (setkání) pojmenovat.* Toto pojmenování se děje v rámci reflexe facilitátorů setkání. V této situaci vystupuje z role facilitátora a obléká na sebe roli sociálního pracovníka a může říct... *tady jsou ještě tyhle témata o který jsme mluvili, jste tady navrhovali nějaký věci, je něco, co byste chtěli s těmahle věcma udělat, ale musí... akceptovat rozhodnutí toho člověka, že jeho život bude vypadat jinak, než to chci já. Prostě když se rozhodne bydlet na ulici, tak je to jako v pořádku!* Dalším specifickým role sociálního

pracovníka v dialogické praxi je kladení většího důrazu na vytvoření plánu další spolupráce... *že ten sociální pracovník potřebuje mít větší důraz na to, aby se na ten plán nezapomnělo.*

Reflexi facilitátoři mohou udělat kdykoliv průběhu síťového setkání... *že nabídneme těm lidem reflexi, nebo jim řekneme, že bychom ji teď potřebovali udělat, jestli by to bylo za ně v pohodě.* Reflexe se dělá také na závěr každého síťového setkání, kde pracovníci mluví o tom, co jim běželo hlavou v průběhu setkání, jak se v tom cítili, jaká témata slyšeli a také se ptát... *Co teď se bude dít, až to tak dneska skončí?* Jan v těchto situacích nachází místo, kde je odbornost a pohled sociálního pracovníka užitečný, ale je důležité, aby byl zbavený zodpovědnosti za výsledek. *V tom mi otevřený dialog pomohl porozumět tomu, jak pracovat víc se sebou než pouze jako se svými odbornými znalostmi, že mám jako pocit, že, že běžně se věnujeme hodně jako znalostem.*

7.1.3.4 Dialogické pobývání (Da-sein) ve světě

Otevřený dialog změnil Jana především ve způsobu pobývání v hovor s jinými lidmi. Může se v situacích, kdy o sobě mluví cítit klidně a pokojně, nemá potřebu z té situace utéct nebo přinášet řešení..., *najednou jsem věděl, jak tam být pro ni, dokázal jsem si to ustát to, že teď nemusím nic vymyslet.* Pro Jana je důležitější rovina tohoto přístupu v osobním životě, než v přístupu ke klientům.... *tohle má smysl pro to, jak se chováme k ostatním lidem a k sobě samotným.* Lidi, které Jan potkal ve výcviku nazývá dialogické...*snaží se jako co nejdokonaleji žít ty principy otevřeného dialogu, což ale neznamena, že nemůžeme mít jako jiný názory..., ale je to naprosto bezpečný místo.* Znakem dialogického pobývání ve světě je podle Jana přátelskost a laskavost, a to i k odlišným tématům a pohledům na život. Dialogické pobývání s klientem si lze představit tak, že pracovník má odvahu zůstat v rozhovoru, kdy klient mluví o svém trápení a pracovník dokáže...*neutéct z toho...a zároveň jako kultivovaně na to reagovat a odhalit tomu člověku, co se ve mně opravdu děje.* Otevřený dialog nutí být odvážný ve vztahu k jiným lidem, například v situaci, kdy klientka mluví o tom, jak jí někdo blízký zneužíval a...*říct, že je mi fakt smutno, nebo že se mi chce brečet....* Odvaha přiznat si, co ve mně jiní lidé a témata, se kterými přichází, vyvolávají za pocity a tělesné reakce a dokázat na to kultivovaně reagovat je znakem dialogického pobývání...*pracovat s tím, co to ve mně vyvolává a dát to těm lidem jako odezvu a několikrát se stalo, že ti lidé řekli, jako konečně mě někdo slyšel!* Mimo kultivování reakce pracovníka na klientovo vyprávění staví otevřený dialog do popředí téma příběhu nad symptomy...*ani*

ne tak na to, jestli teď člověk má nebo nemá kde bydlet, ale na to, jak se má v tom, že nemá, kde bydlet.

7.1.3.5 Rizika otevřeného dialogu

Jan vnímá i rizika a meze tohoto přístupu. Již jednou se v analýze objevilo téma evangelizování, bylo to v časové ose „setkání s myšlenkami otevřeného dialogu“. K tématu evangelizujícího přístupu se Jan vrací i v časové ose „po výcviku“. Jan vnímá, že je to jisté riziko tohoto přístupu a také skupiny lidí okolo otevřeného dialogu. V předchozích odstavcích bylo poukazováno na to, že otevřený dialog je způsob pobývání (s odkazem na Heideggerův termín Da-sein) člověka ve světě. Otevřený dialog je více filozofie než metoda, více způsob vztahování se člověka k člověku než technika aktivního naslouchání. Tento požadavek na praktickou lidskou morálku ve vztahu k jiným lidem, a i k sobě je velmi podobný požadavkům na praktickou morálku v řadě náboženství...*obrovský jako riziko je..., že začneme jako zbožňovat otevřený dialog jako nový náboženství...slyšel jsem jako pár jedinců mluvit o otevřeném dialogu jazykem, který mi přišel hodně jako náboženskej.* Otevřený dialog je poměrně mladý směr, ale ani mu se nevyhýbají nešvary jiných psychotherapeutický přístupů a výcviků – tedy vymezení na my a oni. Další podobnost je ve vymezení lege artis praxe, kdy s přibývajícím počtem lidí, kteří pracují tímto způsobem, se praxe více rozprostírá do různých modalit. Jan reflektuje toto pnutí v komunitě lidí praktikujících (i toto je spíše náboženský pojem, ve smyslu praktikující křesťan) otevřený dialog. *Zastánci otevřeného dialogu říknou, tohle už není otevřený dialog, ale zároveň jako hned vzápětí říknou, že vlastně všechno je otevřený dialog. A je to strašný problém, protože to jako vytváří trošku dojem nějaký elitářský skupiny, která si jako vybírá na základě neuchopitelného kritéria, koho k sobě pustí a koho jako ne.* Skeptický je Jan k metodě otevřeného dialogu jako způsobu řízení organizací. Otevřený dialog může přispět k řízení organizace, ale může ji i zlikvidovat, protože tato metoda nenahradí manažerské kvality vedoucího. Riziko vidí v situacích, kdy by metoda měla nahradit konkrétní manažerské řízení organizace. Pokud se manažer rozhodne...*fungovat v rámci otevřeného dialogu... přišel by za vámi a řekl by vám...budme otevřený Ondro, mně se nelíbí, co tady, jak to děláte. Tohle jset udělal blbě. Říkám to teď to tady před celým vaším týmem. Chci se vás všech zeptat, jestli k tomu nechcete něco říct, protože pracujeme a řídíme věci otevřeným dialogem.* Tento způsob komunikace v organizaci vnímá Jan jako manipulativní a zneužití metody otevřeného dialogu. Posledním rizikem, které Jan zmiňuje je, že otevřený dialog je přístup, který se používá především u lidí s duševním onemocněním a u jiných cílových skupin je

tento přístup zatím ve fázi zkoušení... *případně se závislostma díky Pavlovi Nepustilovi. A ve skutečnosti jako nevíme, že to dokážeme udělat s jiný cílovýma skupinama. Tím tu metodu dostáváme do situace, kdy řekneme a vlastně nám je k ničemu jo, protože my ji umíme použít tady, ale jako pro 85 % celý jakoby tý škály je nepoužitelná.*

7.1.4 Shrnutí

V časové ose sociální práce před setkáním s otevřeným dialogem procházelo Janovo vnímání role sociálního pracovníka několika fázemi. Jan si prošel různými kurzy, které mu daly určitou představu o sociální práci, která vycházela z psychoterapeutického zázemí jeho mentorů. Později studoval sociální práci na vysoké škole a představa o roli sociálního pracovníka se změnila ... *má to být někdo, kdo pomůže lidem mít řešení pro tu jejich situaci...* Úkolem sociálního pracovníka bylo sledovat vyšší cíl při práci s klienty. Setkání s limity sociální práce v případě předlužených rodin Jana přivádí k hledání způsobů, jak pomoci klientům, aby našli... *jako nový smysl v tom, proč chodí do té práce, když to vlastně ekonomicky nedává úplně třeba nedává smysl...* Jan se dostává do situace, kdy navzdory tomu, že má jasnou představu, co by chtěl v životě svých klientů změnit, tak neví, jak to udělat. Do časové osy „před otevřeným dialogem“ patří také témata spojená se reflexí svého formálního vzdělání sociálního pracovníka. Vzdělání má Jan spojené především se zvládnutím určitého penza vědomostí a znalostí, které jej vybaví k tomu, aby dokázal identifikovat v čem spočívá problém klienta. Tato výbava mu však nepomáhala v tom, aby věděl, jak má pracovat s klientem, aby mu pomohl udělat změnu v životě. Začíná vnímat, že tím základním pracovním nástrojem je jeho osobnost... *potřebuji se víc zabývat věcma, který se týkají... kvality života než mít tu znalost, ale že ještě víc se potřebuji jako zabývat sám sebou, tím, jak já žiju....* Jan vyzdvihuje význam osobního příkladu učitelů, kteří jej ovlivnili a tato témata akcentovali. Se vzděláním a připsanou mocí, která z něj pro sociální pracovníky vyplývá – stávají se držitelé klíčů k řešení – se objevuje téma **zodpovědnosti za výsledky**, které by měly naplňovat společenskou objednávku. To Jana vede k tomu, že se stáváme arbitry toho, co by měl klient chtít... *vyvstává otázka, co je ta skutečná zakázka, jak to jako poznám, že tahle je zástupná, protože se mi jako nelíbí?!* Nenaplnění společenské zakázky pak vede Jana k myšlence, že *vlastně jako my máme úspěch, oni (klienti) mají neúspěch....* Což Jan vnímá jako neudržitelný koncept sociální práce.

V období, kdy se Jan setkává s myšlenkami otevřeného dialogu, nalézá odpověď na otázku: *a co s tím mám dělat?* Otevřený dialog je pro něj **novým evangeliem**, dobrou zprávou jak pracovat s tématy kvality života u klientů, kterým nedokázal pomoci a ...*byla*

to ta odpověď JAK...jak to udělat.... Vlastně jako úplně výborná odpověď! Odpověď spočívala v tom, že nástrojem změny je chování pracovníka v kontaktu s klientem. Jan pak změnil práci a nastoupil do **výcviku v otevřeném dialogu**. Výcvik v otevřeném dialogu však u Jana způsobil **ztrátu profesní identity**, protože ze znalostí, které získal v průběhu studia mohl uplatnit pouze znalost sociálních dávek...– *se ode mě očekávala znalost dávkového systému, ne! Jenže já jsem věděl, že to není sociální práce. Je to jako fragment, který tam patří. A najednou jsem si s tím neuměl jako poradit!*

Po **ukončení výcviku v otevřeném dialogu**, zůstal Jan v Zahradě 2000 z.s. a pracoval zde několik let jako sociální pracovník. Otevřený dialog pro něj přestal být **pracovní metodou ale způsobem bytí** s klienty. Tento způsob bytí sjednocuje jak osobní, tak profesní rovinu a stává se životní filozofií. Jako nejdůležitější princip vnímá soucit, *...že to je vlastně schopnost nechat se zasáhnout tím, co vidím a slyším....* Soucit je spojený s otevřeností a autenticitou, *já jako facilitátor mám být otevřený tomu, co přijde na tom setkání*. Tento postoj je spojený s **tolerancí nejistoty**, která je pro Jana nejtěžším principem otevřeného dialogu. *Pro mě nejtěžší bylo a vlastně je...pořád tolerance nejistoty, jednoznačně jo, to je pro mě jako nejtěžší*. Tolerance nejistoty pomáhá sejmout z pracovníka zodpovědnost za výsledek spolupráce. Umožňuje Janovi věnovat se procesu spolupráce vnímat přítomnost a poskytovat responzivní odezvu klientům. Jan také nachází způsob uplatnění své role sociálního pracovníka při síťových setkáních. Tím prostorem **je reflexe, kdy může obléknout vestu sociálního pracovníka**. V průběhu síťového setkání, je jeho role facilitovat setkání a nevnášet do něj své pohledy. V průběhu reflexe, která je součástí síťového setkání, může sociální pracovník vidět situaci klienta v širším kontextu než kolegové z jiných pomáhajících oborů, kteří spolu sním setkání facilitují.... *ten profesní rozměr můj spočívá jako víc v tom, vidět co nejšířej život toho člověk, jako zahlédnou jeho jako tématický oblasti. A slyšet to, o čem mluví a být schopný to na konci (setkání) pojmenovat*. Sociální pracovníci také na konci síťového setkání kladou větší důraz na naplánování dalších kroků. Způsob, jak být ve světě z pohledu filozofie otevřeného dialogu by se dal nazvat **dialogickým pobýváním (Da-sein) ve světě**. Znakem dialogického pobývání je pro Jana přátelskost a laskavost, k odlišným životním tématům a postojům. Dialogické pobývání ve světě má také spojené s odvahou neutéct z rozhovoru s klientem a nenabízet řešení, *ale zároveň jako kultivovaně na to reagovat a odhalit tomu člověku, co se ve mně opravdu děje*. Mít odvalu nezabývat se symptomy, ale příběhem klienta. Tolerovat nejistotu, že si klient může vybrat cestu a přijmout, že je jiná, než my považujeme za správnou. Jan vnímá, že tento přístup klade na lidi velké nároky, jak přistupovat k jiným a

k sobě. Mimo benefitů také vidí **rizika otevřeného dialogu**. Tím rizikem je to..., že začneme jako zbošťovat otevřený dialog jako nový náboženství...slyšel jsem jako pár jedinců mluvit o otevřeném dialogu jazykem, který mi přišel hodně jako náboženskej. Pojetí otevřeného dialogu je velmi široké a způsob, jak pracují lidé, kteří prošli výcvikem, je různorodý. Podle Jana je možné setkat s tím, že zastánci otevřeného dialogu říkají, tohle už není otevřený dialog, ale zároveň jako hned vzápětí říkají, že vlastně všechno je otevřený dialog... a vytváří trošku dojem nějaký elitářský skupiny, která si jako vybírá na základě neuchopitelného kritéria, koho k sobě pustí a koho jako ne.

Tabulka č.1 Seznam témat analýzy rozhovoru s Janem

Časová osa	Nadřazené téma	Podtéma
Před výcvikem	Sociální práce	Role sociálního pracovníka
		Vzdělání sociálního pracovníka
		Sociální práce a zodpovědnost za výsledky
Ve výcviku	Setkání s otevřeným dialogem	Otevřený dialog jako evangelium
		Ztráta profesní identity
Po výcviku	Otevřený dialog jako pracovní nástroj	Způsob bytí jako metoda práce
		Tolerance nejistoty
		Síťová setkání a oblékání vesty odbornosti
		Dialogické bytí ve světě
		Rizika otevřeného dialogu

7.2 Případová studie č. 2 - Pavel

S Pavlem jsem se potkal poprvé na začátku listopadu 2022. Kontakt na něj mi předal ředitel Zahrady 2000 z.s. Stanislav Turek, který chtěl abych před započítím výzkumu organizaci osobně navštívil. V čase mé návštěvy měli mít sociální pracovníci organizace společnou schůzi a měl jsme se domluvit s nimi na provedení výzkumu. Potkal jsem se pouze s Pavlem, ostatní sociální pracovníci byli na školení nebo mimo Jeseník. Pavel mě seznámil s organizační strukturou Zahrady 2000 a představil mi způsob, jak s klienty, ale i v rámci řízení organizace, pracují metodou otevřeného dialogu.

Rozhovor s Pavlem proběhl prostřednictvím Google Meet v lednu a únoru 2023, v té době jsme měli již zanalyzovaný rozhovor s Janem. Pavel s formou provedení rozhovoru neměl problém. Souhlasil také s tím, že v případové studii bude použito jeho křestní jméno. Pavlovi je okolo 30 let. V Zahradě 2000 pracuje od roku 2017. Vystudoval sociální pedagogiku na FHS UTB ve Zlíně. Před studiem sociální pedagogiky krátce studoval na Pedagogické fakultě MU v Brně. V Zahradě 2000 z.s. je Pavel pracovně zařazen jako vedoucí sociální pracovník. Po nástupu do organizace v roce 2017 absolvoval v Zahradě 2000 z.s. roční 150 hodinový výcvik v Otevřeném dialogu a touto metodou pracuje s klienty – účastní se jako facilitátor síťových setkání. Před nástupem do Zahrady 2000 pracoval krátce jako sociální pracovníky s migranty v Příjímacím a pobytovém středisku Ministerstva vnitra v Zastávce u Brna.

Rozhovor s Pavlem trval dvě hodiny a přepis má 30 normostran. Pavel k sociální práci přistupuje spíše prakticky a témata, které do rozhovoru přinášel nebyla tolik filozofická, jak tomu bylo v rozhovoru s Janem.

7.2.1 Časová osa sociální práce před setkáním s otevřeným dialogem

7.2.1.1 Sociální pracovník drží klíče k řešení

K sociální práci Pavla přivedla touha pomáhat ostatním lidem... *já jsem byl vždycky nastavený tak jako lidem nějakým způsobem pomáhat...z toho důvodu jsem se zaměřil na sociální pedagogiku.* Pavlův přístup k sociální práci byl hodně ovlivněn prací v migračním středisku... *jako přinášet těm lidem nějaký ty praktický rady, praktický věci, co jako tam dělat, jak to dělat, kdy dělat, kdy si, o co žádat....* Sociální pracovník pro něj v tu dobu byl odborníkem na sociálně právní otázky, aby klienti mohli získat potřebné informace, především k průběhu azylového řízení v ČR a mohli na našem území pobývat legálně. Informace jsou zde klíčem k řešení problémů jeho klientů – migrantů. Pokud by nedostali správné informace a včas, mohlo to mít pro ně fatální důsledky v rámci azylového řízení, hrozilo, že by v ČR pobývali nelegálně. Dále pak to byl nácvik sociálních dovedností... *já to mám postavené tak, že v té odbornosti určitě potřebuju mít ...detailnější znalosti..., co se týče třeba jako sociálně právních otázek... a jako základy třeba i té psychologie, abych měl jako povědomí o tom, jak ti lidé se v těch situacích jako mohou cítit.* Sociálního pracovníka vnímal jako... *měl by být takový nějak jako univerzál, co se týče, co se týče jakoby různých oblastí života.* Sociální pracovník by měl být pro klienty průvodcem, měl by poskytovat praktické rady, pomoci v orientaci v systému dávek, ale také být průvodcem v životě. Zde

Pavel vnímá rozdíl mezi prací v migračním středisku, kde průvodcovství bylo v rovině procesu azylového řízení... *tak to bylo dost o nějakých fakt jako o zákonech, pravidlech, regulích, jak je víc dodržovat...*, když začal pracovat v Zahradě 2000 tak se průvodcovství změnilo v ... *tady je to víc o takovém tom jako, jak funguje jako v životě*. Další rovina, která ovlivnila tehdejší Pavlův pohled na sociální práci byla, že v azylovém středisku... *tam bylo vyloženě pouze přijímací středisko... kdy ti lidi byli teprve žadatelé o azyl, že se vlastně pořád nevědělo, jestli, jako jsou legální nelegální, a tak, takže...tam ten postup byl jako opatrnější*. Pavel také vnímá, že důležité jsou pro práci sociálního pracovníka osobnostní předpoklady, osobnost sociálního pracovníka...*nedokážu si asi úplně představit člověka, který by nebyl srdečně empatický a měl pracovat jako v téhle oblasti*. Sociální pracovník při práci s různými cílovými skupinami akcentuje různé své polohy, které má v profesní výbavě. S migranty více znalostní a kontrolní – dohlédnout na zdárný průběh azylového řízení, u osob s duševním onemocněním více rovinu průvodcovskou... *že to není vyloženě jenom o nějakých jako sociálněprávních otázkách...ale je to i o nějakým jako průvodcovství v rámci jejich života, jako věci, jak to dělat*.

7.2.2 Časová osa setkání s otevřeným dialogem

7.2.2.1 Otevřený dialog – zaměřit se na prožívání

Pavel do výcviku v otevřeném dialogu nastoupil v roce 2017, krátce poté, co začal pracovat v Zahradě 2000 z.s. V době jeho nástupu do organizace se touto metodou již standardně pracovalo. Otevřený dialog Pavel od počátku vnímal pozitivně... *když jsem se s tím jako poprvý setkal, připadalo mi to hrozně přirozený, jako jak jednat s tím klientem*. Hlavní změnu, oproti dřívějšímu přístupu, vidí Pavel v tom, že se více může zaměřovat na prožívání klienta... *že je to fakt jako o tom, že se snaží zaměřit na jeho prožitky toho klienta*. Dále to, že v případě krizové situace (např. psychotická ataka klienta) nabízí otevřený dialog prostor k více možnostem, jak jednat a medikace a hospitalizace klienta jsou jen jednou z nich. Pavel zdůrazňuje skutečnost, že tento přístup dává klientovi prostor, aby mohl zůstat... *ve svém přirozeném prostředí, aby se nemusel v zásadě nějakým způsobem stresovat*... Pavlův přístup k roli sociálního pracovníka se v průběhu výcviku mění z ... *že já jsem odborník na to, jak se to má dělat... na přístup... nabízím vám cestu, řeknu vám, jaká ta cesta by mohla být, a je na vás, jestli po ní půjdete nebo ne*. Otevřený dialog klade oproti sociální práci, jak ji Pavel vnímal před výcvikem, větší důraz na potřeby klienta, na jeho vnímání problému, předáváním návodu, jak problém řešit. V průběhu výcviku u Pavla došlo i k osobnostní

proměně. Otevřený dialog se nezaměřuje pouze na prožívání klienta, ale také na prožívání pracovníka v kontaktu s klientem a rodinným systémem... *já jsem třeba byl celý život jako zvyklý se nikde jako neotvírat...ten výcvik tak mě vtom jako nějak jako naučil i sám být jako víc otevřený, mluvit o svých jako pocitech, protože je to poměrně důležitý při práci jako tou metodou otevřeného dialogu. Důležitá změna, kterou výcvik přinesl, byl způsob, jakým Pavle mluví o svých klientských případech... že obecně je snaha nemluvit o klientovi bez klienta. Je to jeden ze základních principů otevřeného dialogu, pracovníci po skončení síťového setkání mluví jen o svých pocitech, jak jim bylo v kontaktu s klienty a co se v nich dělo. Nekomentují však chování a postoje klienta, což je pro Pavla... a ne vždycky je to jako realizovatelný v rámci sociálních služeb, nelze, aby byl u všeho ten klient, bohužel. Tento požadavek Pavel vnímá jako způsob mluvení o klientech v jejich nepřítomnosti... představit, jakoby ten klient vždycky stál vedle mě, i když o něm mluvím jo, takže aspoň tedy tenhle princip jako dostat toho principu tím, že aspoň myslím na to, že ten klient vedle mě stojí. Roli sociálního pracovníka jako držitele klíčů k řešení vnímá Pavel jako své osobnostní nastavení a otevřený dialog mu pomáhá od této role se oprostít a být vnímavý na potřeby klienta a jinak pracovat se svojí odborností... co se s tím stalo, vlastně se s ním nestalo nějak jako vlastně nic, jen s ním pracuju možná malinko jako jinak. Já je mám, ty znalosti a dovednosti, ale nepřináším je ve chvíli, kdy řekněme, nejsou vyžádný.*

7.2.3 Časová osa po výcviku v otevřeném dialogu

7.2.3.1 Metoda jako způsob bytí v dialogu

Otevřený dialog přináší způsob, jak přemýšlet o problémech klienta, které již není možné vnímat izolovaně... *takže vždycky nějakým způsobem jako zasahuje do jiných oblastí. Vidět problém v širším kontext pomáhá Pavlovi vidět také možnosti pomoci, tedy jako práci se zdroji klienta... je tam velmi důležité jako pracovat právě s těmi jako zdroji kolem toho klienta... dát jim prostě prostor, aby se mohli k té problematice vyjádřit, přinést svoje názory, aby se vzájemně slyšeli. Tento způsob práce vyžaduje od pracovníka schopnost vytvořit bezpečné prostředí, kde mohou zaznít hlasy všech... zaměření té pozornosti fakt jako na toho jako klienta, na ty jako jeho potřeby. Na to, aby měl jako dostatečný prostor jako na vysvětlení jako těch svých situací, že. Otevřený dialog klade na pracovníka nárok být autentický v kontaktu s klientem a akceptovatelným způsobem pro klienta vyjadřoval co si myslím a co právě prožívá. Pro Pavla je důležité... abychom prostě s tím klientem jako navázali hlavně taky nějaký vztah důvěry i za tu krátkou dobu byl jako schopný vlastně jako*

o těch svých problémech mluvit, aby ta rodina byla schopna o tom nějakým způsobem mluvit. Což od pracovníka vyžaduje jiný přístup, nebýt za odborníka a chovat se empaticky a přirozeně. Otevřená dialog učí pracovníka upozadit sebe a ... nevnášet tam takovou jako tu aroganci typu: uděláte to podle toho, co já vám řeknu! Což souvisí s neinvazivním přístupem ke klientovi, nedirektivnost a nepřinášení odbornosti pomáhá vytvořit... že když si ti lidi na to nějakým způsobem jako přichází fakt sami, tak jsou potom líp motivovaní k tomuto jako to udělat, takže když se tomu trošku nechá jako volný průběh...tak to může pomoci.

7.2.3.2 Tolerance nejistoty

Pavel několikrát v rozhovoru zmiňoval svoje osobní nastavení k ... *Myslím si, že ze začátku jsme měli tendence takového toho páchání dobra. A ty trošku jakoby snahy takovýho jako přepečování, tak se to má udělat a takhle to má být. Výcvik Pavlovi pomohl si uvědomit potřebu načasování a kladení většího důrazu na klientovy potřeby. Vnímání potřeb klienta přímo souvisí s tolerancí nejistoty. Říká se tomu vlastně princip jako tolerance nejistoty. Vlastně nevíte, co se...kam to povede, co se bude dít? Nevíte, co z toho vlastně vyleze, fakt jako je to hodně těžký. Tolerovat nejistotu je pro Pavla náročné... Já obecně jsem člověk jako zaměřený na řešení problémů. Je fakt, že to jsem třeba musel dost jako učit. No, mít prostě fakt jako trpělivost hlavně. Při síťových setkání se Pavlovi stávalo, že když klienti otevřeli nějaký problém, tak mu naskakovalo v hlavě řešení. V těchto situacích bylo obtížné to řešení nenabídnout a počkat až na vhodný prostor, kterým je reflexe facilitátorů. Důležitý je také způsob nabídnutí řešení... neřeknu návod, takhle to udělejte, ale můžu předložit to jenom jako alternativu, co by se mohlo udělat... Je potřeba v sobě potlačit odborníka a stát se předkladatelem možností, jak jednat a akceptovat to, že si klient nabízenou možnost nevybere. Tolerovat nejistotu i mezi síťovými setkáními, kdy pracovník neví, co si účastníci ze setkání odnesou a co na ně zapůsobí, co se v nastavení rodinného systému změní. Akceptace tolerance nejistoty přináší Pavlovi pocit svobody... že se v tom cítím víc jako svobodnější, opravdu. Já nejsem jako strůjcem...štěstí toho člověka, to rozhodnutí fakt nemůžu udělat za něj. Pracovník může klientovi nabídnout možnosti řešení, ale musí také akceptovat odmítnutí této nabídky a přijmout i řešení, které nepovažuje za správné... když se rozhodne tak, jak si myslí a může špatně, v mých očích špatně, neznamená to, že já nad ním zlomím hůl a je to vyřešený. Ne! Budu ho tam pod tím mostem jako navštěvovat. Tento princip se také vztahuje na situace, kdy Pavle z kontextu individuální práce s klientem ví o některých jeho problémech a je v roli facilitátora síťového setkání, tak je nepřináší a čeká, jestli o nich začne klient mluvit... když třeba vím z různých jiných individuálních třeba debat*

s klientem, že ho pálí nějaký dluh. Tak já tam to téma nepřinesu. Když to není tématem té sociální sítě, která tam zrovna je.

7.2.3.3 Sítové setkání

V rámci síťového setkání role sociálního pracovníka ustupuje do pozadí a vystupuje role facilitátora... *jsem tam jakože odborníkem, ale ne odborníkem ve smyslu jako té profese sociálního pracovníka..., ale jsem tam ten, co facilituje to síťové setkání. Teď jsem tam v roli facilitátora, takže jsem v jistém smyslu jakoby odborníkem v oblasti setkání v metodě otevřeného dialogu.* Odborností facilitátora je schopnost vytvořit bezpečné prostředí pro dialog, bezpečné prostředí pro hlasy všech zúčastněných. Účastníci setkání zpravidla neznají profese facilitátorů a facilitátoři se jimi nepředstavují... *nejde se tam jako a priori za psychiatra, za sociální pracovníka, ale jde se tam s tím, že jsou tam za toho facilitátora.* Pavel vnímá, že role sociálního pracovníka na síťovém setkání nezmizí úplně, ale potlačí ji a drží se především principů vedení síťového setkání. Role sociálního pracovníka se při síťovém setkání u Pavla objevuje ve chvíli, kdy slyší témata, ve kterých vnímá svoji kompetenci, je ovšem důležité načasování... *víc jako ještě podržím na vhodnější chvíli, kdy to má větší efekt, protože on se pak může jako taky stát to, že já vím, jak je to dobře a ono objektivně to tak třeba fakt jako může být, když to přinesu ve špatnou chvíli, tak to...tak se to mine účinkem. Klient prostě třeba neslyší....* Témata do síťového setkání Pavel přináší formou nabídky... *mu ho nabízím třeba: kdybyste třeba měl možnost mluvit s nějakým sociálním pracovníkem.* Síťové setkání je pro Pavla především prostorem pro komunikace celého rodinného systému, ale také pomáhající sítě. Je to vytvoření nového prostoru...*kde se mohou lépe pochopit, anebo na tom síťovém setkání může vzniknout něco, co se bude rozvíjet pak mimo síťový setkání.* Tento zážitek pak rodinně pomáhá začít se měnit a řešit věci, které vnímají jako problém i bez potřeby intervence z venku nebo poskytnutí návodů, jak na to. V této oblasti vnímá Pavel hlavní rozdíl v pojetí své role sociálního pracovníka, tedy z držitele klíčů k roli někoho, kdo vytváří prostor umožňující změnu.

7.2.3.4 Zodpovědnost

Odbornost je u Pavla úzce spojena s pojmem zodpovědnosti. Zodpovědnost pramení z určitých vědomostí, které zakládají – zpravidla ze zákona vyplývající – povinnost jednat v některých situacích jasně daným způsobem. Pavle sice hovoří o tom, že jej otevřený dialog zbavuje pocitu zodpovědnost za výsledek... *nebo jak mě to hodně osvobodilo právě v tom si říct, kde je ta moje zodpovědnost. Moje zodpovědnost je fakt jako za ten proces nebo*

poskytování té služby, ať už je to metoda otevřeného dialogu... jsou situace, kdy vnímá, že musí přijmout zodpovědnost za situaci klienta... jako ve chvíli, kdyby ten člověk je nebezpečný sobě nebo okolí, tak mu tu záchranku zavolám. Jo! Pořád platí tady tohle. Zodpovědnost je daná také rolí sociálního pracovníka... s tou rolí jsou spojeny kompetence a zároveň jako povinnosti, takže pořád budu řešit i věci, který jsou jako zákonem daný při poskytování sociální služby. Otevřený dialog podle Pavla nepomáhá sejmout ze sebe zodpovědnost a přehodit ji na klienta, ale ujasnit si, v čem moje zodpovědnost spočívá. Zodpovědnost je především spojena s držetím procesu a principů metody otevřeného dialogu, a nikoliv dosažení úspěšného vyřešení situace. Pojem úspěšného vyřešení je v otevřeném dialogu nahlížen především kontextem klienta a rodiny, nikoliv z kontextu pohledu sociálního pracovníka nebo dokonce společenské zakázky. Těch úhlů pohledu je samozřejmě jako hodně, ale zejména, jak ten člověk to vnímá, jestli jako vnímá tak, že žije kvalitním životem nebo ne a je to dost subjektivní. Úspěchem je pro Pavla v kontextu otevřeného dialogu především zkvalitnění života klienta a zlepšení vztahů v jeho rodině, než vyřízení dávek nebo zbavení se dluhů.

7.2.3.5 Otevřený dialog jako nástroj sociálního pracovníka

Otevřený dialog Pavel nevnímá v protikladu k sociální práci, ale spíše jako rozšíření portfolia dovedností sociálního pracovníka... *Za mě je to o tom, že to je prostě jedna z dalších oblastí, kde jako sociální pracovník nebo sociální pedagog...pracuji, takže to pro mě v zásadě není o nějaký větší změně přístupu. Přístup, který vychází z otevřeného dialogu více akcentuje kvalitu života klienta a potřebu pracovat s celým rodinným systémem... myslím, že jako otevřený dialog, jako metoda, tak je aplikovatelná v rámci sociální práce, už jen kvůli tomu, že se primárně pracuje se sítí toho člověka. Velký důraz je kladen na klientovo prožívání a jeho potřeby, místo dávání návodů, což Pavel vnímá jako rozdíl... myslím si, že taková jako klasická sociální práce vám dá návod. Jako hlavní limity pro sociálního pracovníka v rámci otevřeného dialogu Pavel vidí akceptaci tolerance nejistoty... já su s tím klientem..., tak ho můžu jako v podstatě nějak jako snadno směřovat nějakým směrem, nějak jakoby vedu ten rozhovor s tím klientem, ptám se jako na konkrétní témata a vedu si to já. Kdežto u otevřeného dialogu nechávám větší prostor, aby ta témata důležitá vystávala u toho klienta. Další úskalí vidí v náročnosti metody otevřeného dialogu na čas, kdy je třeba zorganizovat síťové setkání, pozvat na něj všechny účastníky, dát jim prostor se v rámci setkání vyjádřit a hledat společné řešení... není to tak jako rychlý, když mám klasický přístup řešení té situace, že jako řeknu: pojďme zítra uděláme toto, toto a toto a je to vyřešený, tak*

to samozřejmě jako trvá dýl. Jako výhodu však vnímá, že takto nalezené řešení má trvalejší efekt... trvá to dýl, ale je to podle mě potom kvalitnější ten výsledek toho, než když je to hned, má to dlouhodobější efekte.

7.2.4 Shrnutí

V době, než se Pavel **setkal s otevřeným dialogem** vnímal roli sociálního pracovníka jako **držitele klíčů k řešení**. Toto vnímání bylo dáno zkušeností s prací s migranty, kde jeho hlavní úlohou bylo dohlížet na proces azylového řízení... *tak to bylo dost o nějakých fakt jako zákonech, pravidlech, regulích, jak je víc dodržovat. Z těchto důvodů vnímal roli sociálního pracovníka jako někoho, kdo přináší... těm lidem nějaký ty praktický rady, praktický věci, co jako tam dělat, jak to dělat, kdy dělat, kdy si, o co žádat. Zároveň však vnímal potřebu orientovat se i dalších oblastech jako je například psychologie... abych měl jako povědomí o tom, jak ti lidé se v těch situacích jako mohou cítit. Sociálního pracovníka vnímá hodně široce rozkročeného a ukotveného jak v profesních znalostech, tak i dovednostech... že to není vyloženě jenom o nějakých jako sociálněprávních otázkách... ale je to i o nějakým jako průvodcovství v rámci jejich života, jako věci, jako to dělat...*

S otevřeným dialogem se setkává Pavle v místě svého dalšího profesního působení – v Zahradě 2000 z.s. Otevřený dialog pozměňuje Pavlovo nastavení od praktického poradenství a průvodcovství klientku k rovině **prožívání**. Podstatné je pro Pavla... *že je to fakt jako o tom, že se snaží zaměřit na jeho prožitky toho klienta. Pavel také reflektuje osobnostní změnu, která u něj nastala... já jsem třeba byl celý život jako zvyklý se nikde jako neotvírat... ten výcvik tak mě vtom jako nějak jako naučil i sám být jako víc otevřený, mluvit o svých jako pocitech. Z držitele klíčů k řešení otevřený dialog Pavla posunuje do pozice.... nabízím vám cestu, řeknu vám, jaká ta cesta by mohla být, a je na vás, jestli po ní půjdete nebo ne. Další změnu, kterou Pavel vnímá, je způsob, jak mluví o klientech v jejich nepřítomnosti... představit si, jakoby ten klient vždycky stál vedle mě, když o něm mluvím jo.*

Po **výcviku v otevřeném dialogu** Pavel touto metodou pracuje jako facilitátor síťových setkání. Metodu facilitace vnímá jako **způsob bytí s klienty** v rozhovoru. Základním přínosem, jak být s klienty v rozhovoru je myšlenka, že by u něj měli být všichni, koho se to týká. Hlavní dovedností facilitátora je nechat zaznít všechny hlasy... *dát jim prostě prostor, aby se mohli k té problematice vyjádřit, přinést svoje názory, aby se vzájemně slyšeli. K tomu je potřeba, aby facilitátor vytvořil bezpečné prostředí... aby ta rodina byla schopna o tom nějakým způsobem mluvit a upozadit sebe a svoji odbornost... nevnášet tam takovou jako tu*

aroganci typu: uděláte to podle toho, co já vám řeknu! Jako nejnáročnější princip otevřeného dialogu pro sebe Pavel vnímá **toleranci nejistoty**... *já obecně jsem člověk jako zaměřený na řešení problémů. Je fakt, že to jsem třeba musel dost jako učit. Obtížné vnímal nevnášet do rozhovoru při síťovém setkání řešení, která považoval za užitečná. Tolerance nejistoty však přináší také pocit, ... že se v tom cítím víc jako svobodnější, opravdu. Já nejsem jako strůjcem...štěstí toho člověka, to rozhodnutí fakt nemůžu udělat za něj. Tuto svobodu má i klient, který může nabízené řešení odmítnout, což neznamena, že... že já nad ním zlomím hůl a je to vyřešený. Ne! Budu ho tam pod tím mostem jako navštěvovat.*

Síťová setkání jsou pro Pavla místem, kde jeho role sociálního pracovníka ustupuje do pozadí a ... *jsem tam ten, co facilituje to síťové setkání. Teď jsem tam v roli facilitátora, takže jsem v jistém smyslu jakoby odborníkem v oblasti setkání v metodě otevřeného dialogu. Role sociálního pracovníka však při facilitaci nezmizí úplně, ale je potlačena. Odbornost sociálního pracovníka pak Pavel do síťového setkání přináší formou nabídky.... *kdybyste třeba měl možnost mluvit s nějakým sociálním pracovníkem. Nabídka jeho odbornosti musí být učiněna ve vhodný čas, protože ... když to přinesu ve špatnou chvíli, tak to...tak se to mine účinkem. Klient prostě třeba neslyší....**

Profesní znalosti a odbornost jsou pro Pavla zdrojem **zodpovědnosti**. Otevřený dialog sice přináší pocit osvobození od zodpovědnosti za výsledek a pomáhá Pavlovi stanovit si hranice zodpovědnosti.... *moje zodpovědnost je fakt jako za ten proces nebo poskytování té služby, ať už je to metodu otevřeného dialogu....* Odbornost a role sociálního pracovníka však přináší i zodpovědnost za poskytování sociální služby a dodržování zákonných postupů.

Otevřený dialog je plnohodnotný nástroj sociálních pracovníků a Pavel jej nevnímá v protikladu k tradičním přístupům v sociální práci, ale spíše jako rozšíření portfolia dovedností... *Za mě je to o tom, že to je prostě jedna z dalších oblastí, kde jako sociální pracovník nebo sociální pedagog...pracuji, takže to pro mě v zásadě není o nějaký větší změně přístupu. Obtížné pro sociální pracovníky vnímá akceptování tolerance nejistoty, protože už nemůže v rozhovoru klienta směřovat kam potřebuje a... nechávám větší prostor, aby ta témata důležitá vyvstávala u toho klienta. Otevřený dialog také vnímá jako časově náročnou metodu práce, která sice... *trvá to dýl, ale je to podle mě potom kvalitnější ten výsledek toho, než když je to hned, má to dlouhodobějším efektem.**

Tabulka č. 2 Seznam témat analýzy rozhovoru s Pavlem

Časová osa	Témata
Před výcvikem	Sociální pracovník drží klíče k řešení
Ve výcviku	Zaměřit se na prožívání
Po výcviku	Metoda jako způsob bytí v dialogu
	Tolerance nejistoty
	Síťové setkání
	Zodpovědnost
	OD jako nástroj sociálního pracovníka

7.3 Hledání společných témat

Zkušenosti sociálních pracovníků s metodou otevřeného dialogu jsou v mnoha ohledech rozdílné. Oba respondenti vychází z jiné osobní zkušenosti a mají jiné osobnostní nastavení, oba setkání s koncepty otevřeného dialogu prožívali rozdílně, což na tuto metodu přináší pokaždé jiný originální pohled. Výpovědi byly také ovlivněny odchodem jedno z respondentů z organizace, a to především v kritické reflexi otevřeného dialogu. Spojujícím prvkem obou případových studií je otevřený dialog a způsob jeho uplatnění v sociální práci a dále časová osa, tedy před výcvikem, ve výcviku a po výcviku. Z toho důvodu časovou osu také použiji jako způsob sjednocení společných témat obou případových studií.

Opakovaným čtením případových studií se vynořovalo porozumění jednotlivým výpovědím, kdy jsem si začínal uvědomovat, že oba respondenti popisují stejný jev jen jinými slovy a v jiném kontextu. Závěrečnou analýzu jsem koncipoval jako propojení různých úhlů pohledu na určitý jev. V této části analýzy jsem se také vrátil k Bachtinovým konceptům polyfonie. Závěrečnou analýzu společných témat je možné proto vnímat jako síťové setkání, kde jsem vystupoval v pozici facilitátora a dával prostor jednotlivým hlasům respondentů a přiřazoval je k určitým společným jevům, které jsem v případových studiích zahlédl.

Domnívám se, že tato časová přináší odpovědi na výzkumnou otázku, která je: **Jaká je zkušenost sociálních pracovníků organizace Zahrada 2000 z.s. s metodou otevřeného dialogu?** Tato kapitola si klade za cíl zkušenosti sociálních pracovníků s metodou otevřeného dialogu shrnout a představit. Dále je možné zahlédnout implicitní předpoklad výzkumu, tedy kopernikovský obrat směrem ke klientovi a také odpovědi na vedlejší výzkumné otázky: Jakým způsobem metoda otevřeného dialogu mění u sociálních pracovníků uvažování o intervenci s klientem v psychosociální krizi? Jakým způsobem se vztahují ke svým profesním znalostem?

Při analýze společných témat již nebudu jednotlivá tvrzení dokládat přímými citacemi respondentů.

7.3.1 Časová osa před výcvikem

Společným téma obou respondentů v časové ose před výcvikem je role sociálního pracovníka jako **držitele klíčů k řešení**. Cesta k tomuto pochopení role sociálního pracovníka byla u každého rozdílná. Jan se v oboru před nástupem do výcviku pohyboval déle než Pavel a v rozhovoru bylo možné vidět, jak se toto pojetí role postupně vyvíjí a také naráží na limity v případě klientů, kterým nedokáže pomoci. Vnáší do svých úvah rovinu

moci a **zodpovědnosti** za výsledek. Pavle před výcvikem krátce působil v migračním středisku, kde práce sociálního pracovníka vyžadovala znalosti konkrétních dávek, tuto stránku Pavel výrazně akcentuje. U Pavla se téma znalostí a moci objevuje v rovině **zodpovědnosti** za poskytnuté informace, které mají vliv na dodržení migračního procesu klientů. Oba respondenti hovoří o roli sociálního pracovníka jako toho, kdo se vyzná v **sociálních dávkách** a oba poukazují na limity tohoto pojetí sociální práce. Z jejich pohledu by sociální práce měla klást důraz na kvalitu života. Tomuto tématu se více věnuje Jan v hledání dalších možností, jak pracovat s klienty, kterým už v rámci poradenství nemohl nabídnout další služby. Oba roli sociálního pracovníka mimo držitele klíčů rozšiřují i na roli životního průvodce.

Oba respondenti zmiňují téma **vzdělání**, Pavle vnímá jeho důležitost především v rovině praktických vědomostí a pochopení chování klientů. Jan se zamýšlí nad jeho limity, kdy profesní příprava sociálních pracovníků nezahrnuje měkké dovednosti a může vést k tomu, že pracovníci klienty příliš škatulkují.

7.3.2 Časová osa ve výcviku

Pro oba respondenty setkání s otevřeným dialogem přineslo do sociální práce jistotu, jak být s klienty, kteří se nachází v krizi. Otevřený dialog vnímali jako nástroj, **jak se chovat** ke klientům a jak s nimi jednat. Tímto způsobem chování je odložení své odbornosti, odložení plánování a navrhování intervencí, ale zaměření se na přítomnost a na poskytování emoční odezvy a zvědomení si vlastních prožitků. Chování pracovníka, ne jeho vědomosti, se tak stávají základem změny u klienta. V tomto bodě je možné vidět u obou respondentů **kopernikovský obrat**, změna pracovníka působí změnu u klienta. Jan zdůrazňuje, že mu otevřený dialog přinesl odpověď na otázku: Co s tím mám dělat? Zde bych chtěl odkázat na text Ivana Úlehly (1996), kde o tomto tématu hovoří stejně.

Pavel i Jan shodně uvádí, že dalším přínosem pro ně bylo přijetí způsobu **organizace síťových setkání**. Pro Jana i Pavel zdůrazňují, že to znamenalo návod, jak to prakticky zařídit. Podstatným prvkem uspořádání je požadavek, aby se síťového setkání účastnili všichni, kterých se problém týká, nejen klient, který je aktuálně v krizi. Pro Pavla je přínosem možnost klienta zůstat v přirozeném prostředí, což umožňuje způsob organizace práce v rámci otevřeného dialogu.

Setkání s koncepty otevřeného dialogu u obou respondentů **kultivovalo** vnímání vlastní odbornosti. Pavle hovoří o tom, že roli sociálního pracovníka přestal vnímat jako držitele klíčů k řešení, ale jako někoho, kdo může nabízet další pohled na situaci klienta. Znalosti a

odbornost přináší jen ve chvíli, kdy je vyžádaná. Kultivace profese se u něj projevuje dále změnou jazyka, kterým hovoří o klientech. Jan tuto rovinu vnímá více jako ztrátu profesní identity, která není specifická jen pro otevřený dialog, ale obecně pro multidisciplinární týmy. Ztrátu identity v multidisciplinárních týmech vidí v tom, že z role sociálního pracovníka zůstane jen znalost dávkového systému. Shodně s Pavlem mluví o přinášení odbornosti ve chvíli, kdy se to od něj očekává, hovoří o oblékání si vesty sociálního pracovníka.

Pro Jana i pro Pavla setkání s otevřeným dialogem znamenalo změnu způsobu, jak **pracovat s vlastními emocemi**, když jsou v kontaktu s klienty. Oba vnímají důležitost přinášení vlastních emocí v rámci síťových setkání. Pavel tyto emoce se dříve snažil zakrývat, jelikož je tak osobnostně nastavený a výcvik mu přinesl dovednost s nimi pracovat a emoce přinášet do síťového setkání. Naučil se respektovat vlastní hranice a nepřekračoval je. Pro Jana to naopak znamenalo, že může odložit koncepty, které mu říkaly, že tento způsob není profesionální. Otevřený dialog mu přinesl svobodu emoce přinášet a ukázal mu způsob, jak to udělat kultivovaně.

7.3.3 Časová osa po výcviku v otevřeném dialogu

V časové ose po výcviku je u obou respondentů několik průniků v tématech. Oba otevřený dialog nevnímají jako metodu, ale jako **způsob bytí**, a to jak v rovině práce s klientem, tak v rovině osobního života. **Autenticita** pracovníků v dialogu se vynořuje jako klíčový pojem, je pro ně základním osobnostním předpokladem otevřeného dialogu, nikoliv naučenou dovedností. Autenticita znamená především schopnost pozorně naslouchat klientovi, zvědomit si a kultivovaně přinést prožívání a emoce v rámci síťového setkání. Autenticita se pojí s potřebou být otevřený všem hlasům síťového setkání.

Otevřenost přímo souvisí s jedním ze základních konceptů otevřeného dialogu - **tolerancí nejistoty**. Pavel i Jan tolerování nejistoty při síťových setkání vnímají jako nejnáročnější. Seikkula (2013) upozorňuje na skutečnost, že tolerování nejistoty působí obtíže odborníkům, kteří kladou důraz na strukturovanost. Oba respondenti o potřebě větší struktury v případě sociálních pracovníků v tomto kontextu hovoří také, jelikož potřeba struktury a plánování u nich v síťových setkání vyskytuje častěji než u jiných profesí. Tolerance nejistoty pomáhá sejmout z respondentů zodpovědnost, v Janově pojetí také moc. Jejich zodpovědností je síťových setkání proces nikoliv výsledek. Otevřenost a tolerování nejistoty pomáhá respektovat rozhodnutí klienta.

Sít'ová setkání jsou dalším společným tématem a u obou jsou spojeny s rolí sociálního pracovníka. Setkání se účastní v roli facilitátora, tedy odborníka v metodě řízení setkání. Odbornost sociálního pracovníka ustupuje do pozadí a ve chvíli kdy je vhodný prostor, je možné ji přinést. Obléknout si ji jako vestu s důrazem na kultivovanost a pouze formou nabídky, nikoliv hotového řešení. Rolí sociálního pracovníka v rámci sít'ových setkání je vnímat širší kontext a dávat důrazu na závěrečný plán. Pavel zdůrazňuje povinnosti vyplývající ze zákona – jako například individuální plánování. Otevřený dialog přináší větší citlivost pro situace, kdy přinést svoji odbornost a jakou formou. Prostor pro ni je v reflexi intervenčního týmu. Tato citlivost je opět měkká dovednost a vychází z důrazu otevřeného dialogu na schopnost facilitátora pracovat sám se sebou.

Téma **zodpovědnosti** již zaznělo v první časové ose a objevuje se i v této a je dále rozvíjeno. Zodpovědnost je Pavlem vztažena k povinnostem sociálních pracovníků, které vyplývají ze zákona. Oba respondenti ji vztahují i k toleranci nejistoty, která jim pomáhá vidět zodpovědnost za proces nikoliv za výsledek. Vidět klienta jako kompetentního se na základě vlastního vyhodnocení situace a informací rozhodnout. Pracovníkům pomáhá přijmout jeho rozhodnutí. Zde je možné opět zahlédnout kopernikovský obrat od modernistického vnímání klienta, kdy často je cílem intervence klienta normalizovat.

Téma otevřeného dialogu jako **nástroje sociálního pracovníka** u obou zaznívá také. Oba přínos vidí v rozšíření pohledu na život klienta, vnímají jej v celém kontextu. Pomáhá jim v rámci sociální práce více pracovat s tématy, která se dotýkají kvality života klientů, kdy úspěchem není dobře naplánovaná a klientem akceptovaná intervence, ale zlepšení kvality života na úrovni například vztahů. Do sociální práce otevřený dialog přináší uvědomění, že problém zpravidla bývá záležitost celé rodiny, nikoliv jen jednoho člena, který je označen za nositele problému.

Pavel i Jan se dotýkají i **limitů** otevřeného dialogu. Pavel je vidí především v akceptaci tolerance nejistoty a v časové náročnosti, která se pojí s uspořádáním sít'ového setkání. Časová náročnost však může být vyvážena výsledkem, který má pro klienty dlouhodobější efekt. Jan upozorňuje na možnou krizi profesní identity, kterou metoda může vyvolat a na možnosti jejího užití i s jinými cílovými skupinami. Klade si otázku, zda je použitelná i v jiném kontextu sociálních služeb. Jan upozorňuje na riziko zbožšťování otevřeného dialogu, jeho metodickou neuchopitelnost a na elitářství některých lidí okolo otevřeného dialogu. Poukazuje na riziko aplikování zásad otevřeného dialogu do řízení organizace, kdy může dojít k jeho zneužití.

Tabulka č. 3 Společná témata případových studií

Časová osa	Společná témata
Před výcvikem	Držitel klíčů k řešení Moc a zodpovědnost Vzdělání a dovednosti
Ve výcviku	Způsob, jak se chovat Obrat ke klientovi Organizace síťových setkání Kultivovanost reakce Práce s emocemi
Po výcviku	Způsob bytí Autenticita Tolerance nejistoty Síťová setkání Zodpovědnost za proces Nástroj sociálního pracovníka Limity otevřeného dialogu

7.4 Reflexe limitů výzkumu

Limitem výzkumu může být malý počet respondentů – v tomto případě dva. Desing IPA konkrétní počet nepředepisuje, ale doporučuje pro diplomové práce 3 až 4. Jak dokládám v kapitole 6.2.6, je možné mít vzorky i menší, důležitá je především homogenita vzorku a ochota respondentů reflektovat zkoumaný jev a výzkumníková schopnost tuto reflexi podnitit a zachytit. Podstatná je nasycenost dat, aby mohla být vytvořena hluboká analýza zkoumaného jevu. Vzhledem k ojedinelosti zkoumaného jevu, jen málo sociálních pracovníků v ČR prošlo výcvikem v otevřeném dialogu a touto metodou pracuje, jsem dal přednost homogenitě vzorku před jeho velikostí. Do výzkumu zasáhl také odchod některých pracovníků z organizace.

Menší vzorek mi umožnil soustředit se více na rozhovory s respondenty, měl jsem větší prostor pro nabírání dat. V tomto mi šli naproti také respondenti, kteří byli ochotni a schopni svoji zkušenost reflektovat a díky tomu jsem mohl dospět k závěru, že mám nasycená data. Rozhovor s Janem jsem vedl 4 hodiny a přepis má více jak 70 normostran a s Pavlem 2 hodiny a přepis má 30 normostran. Respondenti se ke zkoumanému jevu byli schopni vyjadřovat s velkou reflexí, které pravděpodobně vyvěrala z jejich výcviku, a přinášet řadu zajímavých postřehů, odpovědí a metafor, které jsem mohl analyzovat.

Validita je v IPA zajištěna výzkumníkovou sebereflexí, kdy tato výzkumná metoda počítá s intersubjektivitou každé interpretace a přímo ji zařazuje do interpretace dat. Doporučuje, aby výzkumník na začátku výzkumu udělal reflexi svých postojů a tyto postoje ke zkoumanému

fenoménu zveřejnil. Zveřejnění postojů má velmi blízko ke konceptům reflektování, jak je popisují postmoderní přístupy v psychoterapii a také otevřený dialog. Ke zkoumanému tématu jsem přistupoval z pozice zaujatého a možná i nadšeného insidera. Ve výzkumu jsem se zaměřoval na prožitek vnitřního obratu, o kterém mluví Jaakko Seikkula, Ivan Úlehla, který jsem prožil i já a řada mých výcvikových kolegů.

K validitě a zobecnitelnosti závěrů výzkumu bych rád odkázal na Jaakka Seikkulu (2013), který říká: „Výsledky výzkumu pak platí pro určitý kontext, jsou nepřenositelné. Dobré praxe nejsou zboží, které by se dalo přestěhovat z jednoho míst na druhé.“

Vzhledem k důrazu IPA na homogenitu a nasycenost dat a jedinečnost zkoumaného jevu, se domnívám, že tyto podmínky byly v realizovaném výzkumu splněny.

Realizovaný výzkum a data shrnutá ve společných tématech přinesla konkrétní popisy zkušenosti sociálních pracovníků s metodou otevřeného dialogu. Zároveň bylo možné u obou respondentů zahlédnout kopernikovský obrat, který jsem implicitně přepokládal při formulaci výzkumné otázky a také odpovědi na vedlejší výzkumné otázky.

7.5 Doporučení pro praxi

Výsledky výzkumu ukazují, že oba respondenti otevřený dialog začlenili do praxe jako konkrétní metodu práce s klientem. Tato metoda není postavena na vědomostech nebo znalostech, ale na jejich přístupu ke klientům a schopnosti responzivního naslouchání, které vytváří prostor k úzdavě. Dále na vnímání problému klienta jako vztahového jevu, který nelze izolovat od jeho rodiny, ta do řešení musí být také zaangažována.

Výzkum byl realizován v konkrétní sociální službě a ve velmi specifickém regionu jakým Jesenicko je. Určitě zde platí poznámka Jaakka Seikkuli, že dobrá praxe není zboží, které se dá přenést. Zobecnit je možné výpovědi respondentů v rovině, kdy hovoří o potřebě měkkých dovedností před znalostmi. Jde především o schopnost naslouchat, být autentický, vnímat a reflektovat své pocity a kultivovaně je přinášet, být transparentní vůči klientovi, nemluvit o klientech v jejich nepřítomnosti, tolerovat nejistotu – vzdát se pocitu moci nad klientem a jeho životem, dokázat přijmout zodpovědnost za proces nikoliv za výsledek a respektovat klientovo rozhodnutí.

Měkké dovednosti jim výcvik pomohl výrazně rozšířit a vědomě s nimi pracovat. Výcvik u jednoho z nich z počátku způsobil ztrátu identity sociálního pracovníka.

Otevřený dialog, jako praxe předcházející teorii a Seikkulův způsob přenesení empirických zkušeností do výcviku a ve výcviku připravit absolventy na flexibilní praxi se zde potkává

také s postřehy respondentů. Z výzkumu, ale i zkušeností s otevřeným dialogem ve Finsku, vyplývá potřeba zařadit do profesní formace sociálních pracovníků (a nejen jich) výcvik v měkkých dovednostech, na které bude kladen stejný důraz jako na znalosti.

Výzkum také ukazuje na společná témata otevřeného dialogu s reflexivní a kritickou sociální prací – především v tématech nakládání s mocí, odmítnutím normalizovat klienta a s reflexivním postojem. Otevřený dialog se z tohoto pohledu může jevit jako praxe těchto teorií. Pro tyto teoretické koncepty by tato práce mohla sloužit jako poukaz na způsob průniku teorie s konkrétní praxí.

Výzkum se dotýkal témat multidisciplinarity a multidisciplinárních týmů. Multidisciplinární týmy v celé řadě oblastí např.: mobilní psychiatrická péče, se stávají standardním pracovním nástrojem. Respondenti zmiňují, jak v těchto týmech nakládají s odborností sociálního pracovníka a jak se vztahují k jiným odbornostem. Multidisciplinární týmy vyžadují od odborníků velkou dávku tolerance (nejistoty) a schopnosti vystoupit z vlastní odbornosti a komunikovat s jinými odbornostmi. Opět se vracím k měkkým dovednostem pracovníků, kdy schopnost kooperace a komunikace napříč odbornostmi je důležitou dovedností. V profesní formaci by proto měl být kladen větší důraz na překračování hranic odborností a schopnosti mezioborové komunikace. Otevřený dialog by mohl být v tomto dobrým nástrojem, jelikož učí členy týmu odbornost odkládat a v případě potřeby opět kultivovaně přinášet.

Organizace síťových setkání a způsob vyjadřování členů týmu se může stát vhodným rámcem pro organizaci a způsob komunikace na případových a rodinných konferencích, proto považují za vhodné, aby pracovníci, kteří se těchto setkání účastní, se koncepty otevřeného dialogu seznámili.

Otevřený dialog je pro praxi časově náročná metoda, vyžaduje zapojení dalších odborníků a rodiny, to zpravidla vyžaduje, aby výcvikem prošel celý tým konkrétní služby, který touto metodou chce pracovat. To se může stát limitem při zavádění otevřeného dialogu do praxe. Z výzkumu vyplývá potřeba testovat a případně přizpůsobovat metody otevřeného dialogu i s jinými cílovými skupinami. Toto se děje jak ve Finsku, tak díky Pavlu Nepustilovi také v ČR a dochází k průniku i s dalšími koncepty jako je recovery koučing.

Výsledky výzkumu, ale i teoretická část mohou sloužit jako zdroj informací pro sociální služby, které se o metodu otevřeného dialogu zajímají a zvažují její aplikaci do vlastní praxe. Zájemcům o otevřený dialog poskytuje konkrétní vhled do základních témat i praxe otevřeného dialogu.

Sociální práce, sociální pedagogika a jiné pomáhající obory by měly, podobně jako psychoterapie a otevřený dialog, zařadit jako podmínku výkonu práce absolvování výcviku v měkkých dovednostech. Otevřený dialog nabízí základní výcvik v rozsahu 150 hodin v průběhu jednoho roku. Absolvování výcviku takového rozsahu poskytne sociálním pracovníkům základní rámec, jak s měkkými dovednostmi pracovat. Doporučením pro praxi je zařadit měkké dovednosti, například formou ročních výcviků, do profesní formace a formaci budoucích sociálních pracovníků pojímat jako pragmatiku praxe předcházející teorii.

ZÁVĚR

Diplomová práce se zaměřuje na zkušenosti sociálních pracovníků s metodou otevřeného dialogu. Cílem práce bylo tuto jejich zkušenost zprostředkovat a zjistit, zda otevřený dialog, z pohledu respondentů, se může stát vhodným nástrojem pro sociální pracovníky. Implicitním předpokladem výzkumu byla domněnka, že otevřený dialog, podobně jako jiné postmoderní přístupy v pomáhajících profesích působí u pracovníků obrat ve vnímání role pomáhajícího profesionála. Tento obrat jsem se pokoušel ukazovat také v teoretické části diplomové práce.

Práce je členěna do sedmi kapitol. Prvních pět, teoretická část práce, se zabývá teoriemi postmoderny, obratu k jazyku, sociálnímu konstrukcionismu a přístupy v rodinné terapii, ze kterých otevřený dialog vychází. Představuje dále myšlenkové koncepty dialogismu, které tento diskurz rozšiřují a metody a způsoby práce otevřeného dialogu. Nastihuje možné průniky otevřeného dialogu s různými koncepty a paradigmaty sociální práce. Teoretická část byla stavěna jako polyfonie hlasů a pramenů široké vlny postmoderních přístupů. Poslední dvě kapitoly se věnují výzkumu, ukotvením teoretického rámce a prezentaci dvou případových studií, analýze dat a popisu zjištěných výsledků.

Data z výzkumu přinesla detailní popis zkušenosti dvou sociálních pracovníků s metodou otevřeného dialogu. Oba respondenti, shodně s teoretickými koncepty, vnímají otevřený dialog jako postoj ke světu nikoliv pouze jako pracovní metodu. Otevřený dialog jim pomoh osvobodit se od zodpovědnosti za výsledek a vnímat svoji zodpovědnost v rovině procesu a způsobu bytí s klienty.

V tomto je možné spatřovat také největší limit otevřeného dialogu. Pro řadu pomáhajících profesionálů může být těžko uchopitelný koncept dialogu jako aktu lásky a soucitného a empatického naslouchání. Na rozdíl od konkrétních technik práce se těmto dovednostem dá jen velmi těžko naučit, pokud pracovník nemá o klienty skutečný a hluboký lidský zájem. Otevřený dialog tak v především kultivuje lidství pomáhajícího profesionála, ale kultivace lidství může být velmi obtížně zařaditelná do profesní průpravy pracovníků. Zkušenosti ukazují, že tyto dovednosti lze získat nebo prohloubit v rámci výcviků, podobnému psychoterapeutickým výcvikům. Otázkou, kterou výzkum nastoluje, je otázka, jak vhodně zařadit osvojování si měkkých dovedností do profesní formace sociálních pracovníků?

Výzkum také prokázal implicitní předpoklad kopernikovského obratu, který je výrazně slyšet právě v Janově hlase, kdy říká: „přineslo mi to odpověď na otázku jak? Jak to organizovat a jak se chovat.“

S koncepty otevřeného dialogu jsem se poprvé setkal téměř před deseti lety. Dlouho jsem nerozuměl tomu, v čem otevřený dialog překračuje postmoderní přístupy, ve kterých jsem byl cvičen. Diplomová práce mi pomohla tento rozdíl zahlédnout. Setkání s respondenty ve mně zanechalo hluboký lidský zážitek a také vyvolalo potřebu reflexe mé práce, a to jak sociálního pracovníka, tak psychoterapeuta. V době, kdy dokončuji diplomovou práci tak na sobě pozoruji vliv konceptů otevřeného dialogu. Nejvíce jsme si ho uvědomil při jedné z terapeutických konzultací, které vedu s klienty. Klientka, která se v životě potýká se silnými úzkostmi, které ji znemožňují běžný život a zároveň má obavu užívat medikaci, která by ji pomohla cítit se lépe, tuto svoji beznaděj opakovaně do terapie přináší. Uvědomuji si, že to jsou situace, kdy si jako terapeut říkám: Co s tím mám proboha dělat?! Setkání s koncepty otevřeného dialogu mi přineslo více odvahy tolerovat nejistotu, místo hledání řešení, odvalu responzivně naslouchat a být s ní v její beznaději. Výsledkem je, že se klientka mohla dostat ke traumatu, které ji způsobila hospitalizace na uzavřeném oddělení psychiatrické nemocnice a k obavě, že ztratí svobodu volby.

Jednou z hlavních myšlenek otevřeného dialogu je naše potřeba být již od narození s jinými v dialogu, uzdravnost dialogického rozhovoru a Seikkulův poukaz na to, že dialog je akt lásky, který pomáhá soucitně a empaticky být s klienty v jejich náročných životních situacích.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ANDERSON, Harlene, 2009. *Konverzace, jazyk a jejich možnosti: postmoderní přístup k terapii*. Vyd. 1. v českém jazyce. Brno: NC Publishing. Gaia. ISBN 978-80-903858-6-3.
2. BACHTIN, Michail Michajlovič, 1971. *Dostojevskij umělec: k poetice prózy*. Praha: Československý spisovatel. Dílna (Československý spisovatel).
1. BATESON, Gregory, 2018. *Ekologie mysli*. Přeložil Pavel ČERNOVSKÝ, přeložil Marek KUČERA. Praha: Malvern. Božské lahvice. ISBN 978-80-7530-151-2.
2. BERGER, Peter L. a Thomas LUCKMANN, 1999. *Sociální konstrukce reality: pojednání o sociologii vědění*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury. ISBN 80-85959-46-1.
3. BLECHA, Ivan, 2007. *Proměny fenomenologie: úvod do Husserlovy filosofie*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7254-938-2.
4. DE SHAZER, Steve, 2017. *Klíče k řešení v krátké terapii*. Přeložil Pavla DOLÁKOVÁ. Praha: Portál. Spektrum. ISBN 978-80-262-1244-7.
5. DESCARTES, René, 2016. *Rozprava o metodě: jak vést správně rozum a hledat pravdu ve vědách*. Přeložil Karel ŠPRUNK. Praha: OIKOYMENH. Knihovna novověké tradice a současnosti. ISBN 978-80-7298-212-7.
6. DISMAN, Miroslav, 2011. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměněné vydání. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1966-8.
7. DOSTOJEVSKIJ, Fedor, Michajlovič, 2015. *Bratři Karamazovi: román ve čtyřech částech s epilogem*. Přeložil Jaromír HRUBÝ. Praha: Dobrovský. Omega. ISBN 978-80-7390-101-1.
8. FREEDMAN, Jill a Gene COMBS, 2009. *Narativní psychoterapie*. Praha: Portál. Spektrum. ISBN 978-80-7367-549-3.
9. GADAMER, Hans-Georg, 2010. *Pravda a metoda I: nárys filosofické hermeneutiky*. Přeložil David MIK. Praha: Triáda. Paprsek . ISBN 978-80-87256-04-6.
10. HALEY, Jay, 2023. *Neobvyklá psychoterapie Milтона H. Ericksona*. 2. vydání. Přeložil Dana PUKOVÁ, přeložil Juraj BARBARIČ. Praha: Stanislav Juhaňák-Triton. ISBN 978-80-7684-123-9.

11. HEALY, Karen, 2001. *Reinventing Critical Social Work: Challenges from Practice, Context and Postmodernism*. Critical Social Work. Vol. 2, No. 1.
12. HEIDEGGER, Martin. 1996, *Bytí a čas*. Přeložil Ivan CHVATÍK. Praha: OIKOYMENH. ISBN 80-86-005-12-7.
13. HOLLSTEIN-BRINKMANN, Heino, 2001. *Sociálná práca a systémové teórie*. Trnava. SAP-Slovak Academic Press, s.r.o. ISBN 80-88908-78-7.
14. HORYNA, Břetislav, 1998. *Filosofie posledních let před koncem filosofie: kapitoly ze současné německé filosofie*. Praha: KLP-Koniasch Latin Press. Kassandra. ISBN 80-85917-49-1.
15. HUBÍK, Stanislav, 1994. *K postmodernismu obratem k jazyku*. Boskovice: Albert. ISBN 80-85834-08-1.
16. JANEBOVÁ, Radka, 2005. *K čemu je sociálním pracovníkům teorie aneb postmoderní feministická perspektiva o „krizi poznání“*. In SMUTEK, Martin, 2005. *Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. Hradec Králové: KSPSP UHK. s. 69-78.
17. JANEBOVÁ, Radka, 2007. *Moc a autorita*. In JANEBOVÁ, Radka, Miroslav KAPPL a Martin SMUTEK, 2007. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6.
18. JANEBOVÁ, Radka, 2014. *Kritická sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-413-7.
19. KANT, Immanuel, 1992. *Prolegomena ke každé příští metafyzice, jež se bude moci stát vědou*. Vyd. 2., upr. Přeložil Jiří NAVRÁTIL. Praha: Svoboda. ISBN 80-205-0310-2.
20. KANT, Immanuel, 1999. *K věčnému míru: filosofický projekt: o obecném rčení: je-li něco správné v teorii, nemusí se to ještě hodit pro praxi*. Praha: Oikoymenh. Knihovna novověké tradice a současnosti. ISBN 80-86005-85-2.
21. KAPPL, Miroslav, 2005. *Postmodernismus v sociální práci*. In SMUTEK, Martin, 2005. *Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. Hradec Králové: KSPSP UHK. s. 53-68.

22. KAPPL, Miroslav, 2007. *Ericksoniánské přístupy a dilema moci*. In: JANEBOVÁ, Radka, Miroslav KAPPL a Martin SMUTEK, 2007. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*: Hradec Králové 12.-13.10.2007. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7041-118-6.
23. KENNETH, J. Gergen, 1993. *Psychologie v době postmoderny*. Studijní texty ISZ.
24. KLIMENTOVÁ, Eva, 2013. *Sociální práce: teorie a metody I: studijní text pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3439-1.
25. KLIMENTOVÁ, Eva, 2013. *Sociální práce: teorie a metody II: studijní text pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3495-7.
26. LUDEWIG, Kurt, 2011. *Základy systemické terapie*. Praha: Grada. Psyché. ISBN 978-80-247-3521-4.
27. LYOTARD, Jean-François, 1993. *O postmodernismu: Postmoderno vysvětlované dětem: Postmoderní situace*. Praha: Filozofický ústav AV ČR. Základní filosofické texty. ISBN 80-7007-047-1.
28. MacCARTHY, Imelda, 1998. *Kouzlo páté provincie*. Studijní texty ISZ.
29. MATÉ, Gabor, 2020. *V říši hladových duchů: blízká setkání se závislostí*. Přeložil Viktor JUREK. Praha: PeopleComm. ISBN 978-80-87917-62-6.
30. MATOUŠEK, Oldřich, 2007. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-331-4.
31. MATORANA, Humberto, 1996. *Svět jako mysl*. Studijní texty ISZ.
32. MIKULÁŠEK, Ondřej, 2010. *Realita? Fikce? Příběh!* In: *Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork*, 2010. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork. ISBN 978-80-86728-42-1.
33. MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.
34. NAVRÁTIL, Pavel, 2012. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0.
35. NEPUŠTIL Pavel, 2023. *Osobní rozhovor na téma otevřený dialogu u nás a ve světě*.

36. NOVÁK, Martin, Pavel NEPUSTIL a Jan FUKALA, 2021. *Otevřený dialog v české sociální práci*. Czech & Slovak Social Work/Sociální Práce/Sociálna Práca. 6/2021. s. 107-124.
37. PATOČKA, Jan, 1995. *Tělo, společenství, jazyk, svět: ze záznamů přednášek proslovených ve školním roce 1968-69 na filosofické fakultě University Karlovy*. Praha: Institut pro středoevropskou kulturu a politiku. Oikúmené. ISBN 80-85-241-90-0.
38. PAYNE, Malcolm, 2006. *What is Professional Social Work?* Bristol: Policy press. ISBN 978-1861347046.
39. PECHÁČKOVÁ, Soňa, 1992. *Zpráva o systemické terapii*. Studijní texty ISZ.
40. PEREGRIN, Jaroslav, 2011. *Člověk a pravidla: kde se berou rozum, jazyk a svoboda*. Praha: Dokořán. ISBN 978-80-7363-347-9.
41. PROCHASKA, James O. a John C. NORCROSS, 1999. *Psychoterapeutické systémy: průřez teoriemi*. Praha: Grada. Psyché. ISBN 80-7169-766-4.
42. ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH, 2013. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6382-2
43. SEIKKULA, Jaakko a Tom Erik ARNKIL, 2013. *Otevřené dialogy: setkávání sítí klienta v psychosociální práci*. Vyd. 1. v českém jazyce. Brno: Narativ. ISBN 978-80-260-4346-1.
44. SEIKKULA, Jaakko, 2008. *Inner and outer voices in the present moment of family and network therapy*. Journal of Family Therapy, 30(4), 478-491.
45. SEIKKULA, Jaakko, 2011. *Becoming Dialogical: Psychotherapy or a Way of Life?* The Australian and New Zealand Journal of Family Therapy. Volume 32. Number 3. pp. 179–193.
46. SCHLIPPE, Arist von a Jochen SCHWEITZER., 2006. *Systemická terapie a poradenství*. Brno: Cesta. ISBN 80-7295-082-7.
47. SMITH, Jonathan A., Paul FLOWERS a Michael LARKIN, 2009. *Interpretative phenomenological analysis: theory, method and research*. Los Angeles: Sage. First published. ISBN 978-1-4129-0834-4.

48. SOBOTKA, Milan. 1993. *Dějiny novověké filosofie od Descarta po Hegela*. Praha: Filozofický ústav AV ČR. ISBN 80-7007-030-7.
49. ŠÍP, Radim, 2019. *Proč školství a jeho aktéři selhávají: kognitivní krajiny a nacionalismus*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-9377-5.
50. ŠVAŘÍČEK, Roman et al., 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
51. ÚLEHLA, Ivan, 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství. Praha: Sociologické nakladatelství, Studijní texty. ISBN 80-86429-36-9.
52. ÚLEHLA, Ivan, 2009. *Sděleno v rámci výuky v psychoterapeutickém výcviku Umění terapie 09*.
53. VOJTĚCH, Daniel, et al, 2001. *Česká literatura na konci tisíciletí: příspěvky z 2. kongresu světové literárněvědné bohemistiky: Praha, 3.-8. července 2000*. Praha: Ústav pro českou literaturu Akademie věd České republiky. Edice K. ISBN 80-85778-30-0.
54. VYBÍRAL, Zbyněk a Jan ROUBAL, ed., 2010. *Současná psychoterapie*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-682-7.
55. YALOM, D. Irvin, 2012. *Chvála psychoterapie: otevřený dopis nové generaci psychoterapeutů a jejich pacientů*. Vyd. 3. Přeložil Helena HARTLOVÁ. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0210-3.
56. ZAHRADNÍK, Michal, 2009. *Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli*. In: KLÍMA, Petr, ed, 2009. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8.
57. ZATLOUKAL, 2007. *Postmoderní myšlení jako možné východisko pro integraci různých terapeutických přístupů*. Psychoterapie 1. s. 183–203.

Internetové zdroje:

3. BALÁŽOVÁ, Jitka, 2010. *Kdy se konverzace stává "psychoterapií"? Terapeutická změna z dialogické perspektivy.* [online].[cit.2023-02-22]. Dostupné z: http://narativ.cz/files/pictures/clanky/diplomka_pdf_4e313bff3b.pdf
4. JANEBOVÁ, Radka, 2014. *Teorie a metody sociální práce-reflexivní přístup.* Hradec Králové: Gaudeamus. [online].[cit.2023-02-22]. Dostupné z: https://www.uhk.cz/file/edee/filozofickafakulta/studium/janebova__teorie_a_metody_socialni_prace.pdf
5. MIKOŠKA, Petr, 2016. *Pedagogické aplikace "přístupu zaměřeného na člověka"* [online]. Olomouc. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/qjqk00/>.
6. SEIKKULA, Jaakko, Aarno LAITILA a Peter ROBER, 2008. *Making Sense of Multi-Actor Dialogues in Family Therapy and Network Meetings.* Journal of Marital and Family. [online].[cit.2023-02-22]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/232253324_Making_Sense_of_Multi-Actor_Dialogues_in_Family_Therapy_and_Network_Meetings
7. SEIKKULA, Jaakko a David TRIMBLE, 2006. *Healing Elements of Therapeutic Conversation: Dialogue as an Embodiment of Love.* Family Proces - January 2006. [online].[cit.2023-02-22]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/7340797_Healing_Elements_of_Therapeutic_Conversation_Dialogue_as_an_Embodiment_of_Love
8. SEIKKULA, Jaakko, 2013. *Otevřený dialog: Nové paradigma v péči o duševní zdraví.* Workshop. Brno. [online]. Únor 1-2, 2013, [cit.2023-02-22]. Dostupné z: <http://otevrenedialogy.cz/index.php/archiv>
9. SHOTTER, John, 2006. *Vygotsky, Bakhtin, Goethe: Consciousness and the Dynamics of Voice.* [online]. [cit.2023-02-22]. Dostupné z: <https://marxismocritico.files.wordpress.com/2012/12/vygotsky-bakhtin-goethe2.pdf>
10. ÚLEHLA, Ivan, 1996. *Nenechte si ublížovat.* Systemika.g-i.cz [online]. [cit.2023-02-22]. Dostupné z: <https://systemika.g-i.cz/record/1321/files/Ulehla,%20Ivan%20-%20Nenechte%20si%20ublizovat.pdf>
11. Zahrada2000.cz ©2023 *Otevřený dialog.* Zahrada2000.cz [online].[cit.2023-02-22]. Dostupné z: <https://www.zahrada2000.cz/o-nas/6-otevreny-dialog.html>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

IPA Interpretativní fenomenologická analýza

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obrázek č. 1 ukázka textu s prvotními poznámkami.....</i>	<i>80</i>
<i>Obrázek č.2 redukce textu pro první analýzu – klíčová slova-témata.....</i>	<i>81</i>
<i>Obrázek č. 3 vynořující se nadtémata.....</i>	<i>82</i>
<i>Obrázek č. 4 práce s nadtématy.....</i>	<i>83</i>

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka č.1 Seznam témat analýzy rozhovoru s Janem.....</i>	<i>99</i>
<i>Tabulka č. 2 Seznam témat analýzy rozhovoru s Pavlem.....</i>	<i>108</i>
<i>Tabulka č. 3 Společná témata případových studií.....</i>	<i>113</i>

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: Ukázka rozhovoru s Janem.....	125
PŘÍLOGA P II: Ukázka rozhovoru s Pavlem.....	139

PŘÍLOHA P I: UKÁZKA ROZHOVORU S JANEM

T44

A vlastně, jestli bychom mohli teda volně přijít k té otázce, co jsou podle vás hlavní benefity otevřeného dialogu pro sociální práci?

J44

Hlavní benefit, jejich jako mnoho z pohledu mě jako sociálního pracovníka, jeden z těch benefitů je, že to přináší dialogickou praxi obecně, která je jako širší než jenom otevřený dialog. Ale v mnohém jsou ty věci podobný s těmi principy toho dialogu. Myslím, že to je jedna klíčová věc, že to přináší prostě jako dialogickou praxi, pro mě jako sociálního pracovníka. Druhá věc je ta, kterou to určitě přináší, je to, že se nemusím na chování člověka dívat jako patologicky, takže to pro mě znamenalo tak jako odstartování toho přemýšlet třeba, i když jsem nepracoval se závislými lidmi, tak přemýšlet o závislostech jako jinak než patologicky. Jako klást si otázku, co to vlastně závislost je a skončil jsem u Gábora Matého jo, a říkal jsem.... ale je to vlastně otevřený dialog, který mi pomohl jako nebrat ty věci nějak jako stereotypně, patologicky. Takhle prostě je. Jako otevřený dialog říká, že se snažíme nehodnotit jo, že proto, abychom mohli být vlastně opravdu těmi naslouchajícími autentickými, tak musíme ty lidi jako nehodnotit, nesoudit je, nedávat nějak jako hodnocení těm věcem, který oni jako říkají. Tvoje prožívání je špatný, třeba jo, tak takhle to nemůžeš vidět.

T45

A z toho vašeho tradičního vzdělání jste takhle byl nastavený?

J45

Myslím, že to tak vlastně jako trochu je pořád, jenom jako nevím, jak moc silně a kde všude, že jsem trošku ovlivněnej tou svojí bublinou profesní. Ale třeba dneska jsem byl na jedné dluhové platformě, tam jsem slyšel jako dluhovou poradkyni - sociální pracovníci, říkat větu, „je to na prd, ti lidé nezaplatí nájem a my jim nemůžeme pomoci.“ Že to je ale vlastně furt stejná jako myšlenka, že je potřeba ty lidi jako zachránit, než se to jako zhorší. A je dobrý jako určitě nastavit ty mechanismy, ale je obrovský rozdíl v tom, jak používáme ten jazyk, kdyby řekla, „abychom my měli tu příležitost na nabídnout jim tu pomoc“, tak je to úplně jako v pohodě, ale ona prostě řekne, ne, „a my se k nim nedostaneme a pak se to celý jako zhorší a už s tím nemůžeme nic udělat jo.“ Takže, kdyby řekla větu, a to jsem řekl, kdyby řekla větu a je blbý, že nevíme, že mají dluh na nájmu. A my bychom mohli tu pomoc nabídnout hned v tu chvíli, to by dávalo smysl, ale namísto toho řekne a my jim prostě v tu

chvíli nemůžeme pomoci. To znamená, nemůžeme je opravit. Je to vlastně jako stejný jako říct, my ty zbloudilí ovečky, jako přivedeme na tu správnou jako cestu. Zároveň ten svět takto optavuje, že jo, jako my toho bezdomovce potřebujeme dostat do normálního bydlení, protože oni vlastně jako nechtějí jo, protože všechno, co my jsme vymysleli nefunguje, to znamená, že oni nechtějí a lidi si za ty dluhy můžou sami....

T46**A to byla i vaše postoje před výcvikem?****J46**

Já jsem...troufám si říct, že jsem vždycky byl trochu jako disponovaný k tomu...mně vždycky jako kamarádi říkali, že lidem důvěřuju příliš jako mnoho, takže, až se mi za to smáli případně i kolegové, že říkali, ty seš jako naivka. Ale na druhou stranu já si jako myslím, nebo já jako vím o tom, že se rozšiřuje, čím jsem jako starší, že se rozšiřuje seznam jako konkrétních lidí, u kterých jsem možná tu hůl zlomil, nebo mám tendenci ji jako lámat. Takže pro mě... já nemám problém vidět ty lidi... jakýkoliv lidi, nejenom jako profesně jako lidi, který jsou někde na cestě, nějak vypadá jejich život, nějak se rozhodnou. Ale pravda je jako ta, že to akademický prostředí, přestože jsem studoval u paní doktorky Klimentové, která mi asi hodně pomohla si to takhle udržet, tak přesto to akademický prostředí, mi jako přineslo řadu takových definic, který mi ty lidi vlastně někam jako začali škatulkovat jo. Třeba tenhle ten se chová takhle, tak to je jako blbý, to je jako hodně blbý....svým způsobem ve většině nebo menší míře. A otevřený dialog vlastně jako neříká, že to tak není jo, já si klidně můžu myslet, že všichni bezdomovci mají bydlet jako v bytech a bezdomovectví má s tím pádem skončit. A můžu pracovat otevřeným dialogem, ale musím být transparentní v tom, že si to jako myslím a musím být ochotný přijmout to, že si to nemyslí ti ostatní lidi, s kterýma jako potkávám. V tom je ten jako základní rozdíl. Nemusí se měnit to, jak se dívám na věci, musí se měnit způsoby jak s těmi svými názory pracuju jo. Nakolik jako znásilňuju vůli druhých lidí nebo neznásilňuju v tom, aby si mysleli, nebo byli stejní jako já.

T47**A co teda dělá s tou agendou toho sociálního pracovníka otevřený dialog?****J47**

Určitě ji zjednodušuje, vyvolává jako otázku, co opravdu je agenda, kterou potřebuji a co je jako navíc. Takže kdybych se postavil do procesu poskytování sociální služby, tak je otázka, jako musím fakt všechny tyhle věci tomu člověku říct nebo s ním probrat, když s ním jednám jako se zájemcem o službu? Zatím se jako tvářím, že mu to musím říkat, ale ve skutečnosti to stejně jako nedělám, nezávisle na tom s kým pracuju, nebo když s ním

podepisuju smlouvu, potřebuju tyhle ty věci a opravdu je potřebuju nebo vlastně jako jsou to věci navíc, který jsme si tam trošku jako přidali a potřebujeme jenom tohle. To je ta otázka, kterou jako vyvolává ve mně nebo vyvolávalo. Otevřený dialog ve mně vyvolával otázku kvůli individuální plánování, jestli vlastně nemáme zbytečně jako složitý, ve snaze mít ho co nejkvalitnější a pak nás to víc vede k tomu, mít jako agendu a méně být s tím člověkem. Jestli to, že mě je zima na té lavičce, je téma rozhovoru, že je mi zima, anebo jestli vlastně bych měl počkat na to, až on začne mluvit o to, že mu je zima. Protože on má nějaký věci, o kterých mluví a může začít tím, že nemá žádný téma jo, klidně. A buď to u toho zůstane nebo se někam posune. V tom je ale to tolerování té nejistoty, že já jako nevím, kam to dojde a je to jako v pořádku, protože ten člověk má naprostou jako zodpovědnost za sebe ve svých rukách, v tu chvíli, a on je jako pánem toho, jaký bude jako výsledek, a to neznamena, že bych měl rezignovat na to mu nabízet nějaký věci. Ale neřeknu, když budete potřebovat jako přespat, najíst se, vyprat si, tak přijďte semka, ale řeknu mu, že když byste potřeboval najíst, vyprat si, přespat, přijďte na tohle místo, je to pro vás zajímavý? Třeba. Nespokojím se stím, že jsem mu to řekl. Což je ta typická agenda, ale budu se ptát na to, co to pro mě to znamená, že to říkám. A když mi řekne nic, tak tím to končí jo, a ty dřívější metody mě prostě vedly k tomu, abych si řekl, že tady je zástupná zakázka a za ní se skrývá skutečná zakázka a já se jako musím vlastně prozkoumat jako badatelsky až k té skutečný jako zakázce toho člověka, a tak k podstatě té věci, což je trošku jako bludný kruh, protože vyvstává otázka, co je ta skutečná zakázka, jak to jako poznám, že tahle je zástupná, protože se mi jako nelíbí?! A viděl jsem řadu kolegů, který říkali tohle je zástupná zakázka, on jako říká, že se těmto věcem nechce věnovat. My mu je nabízíme, to je v pořádku, to bych udělal i s otevřeným dialogem, vidím, že jako vidím, že je sníh a 20 pod nulou a vy tady sedíte v tričku na lavičce už jako dvě hodiny, tak jako nevím, jestli to bude v pohodě? Bude to první věc, o který s ním budu mluvit, protože a řeknu mu to, že já mám obavu to abyste tady neumrzl, tak se vás na to potřebuji zeptat. Snažím se v tom být maximální transparentní jo, že to nehážu na něj: Nemůžete tady takhle být vždyť je zima, ale říkám jako já mám obavu o to, že vy tady mrznete. A pro mě je těžký vás tady takhle v tom tričku nechat! Klidně to tak můžu jako říct tomu člověku. A je to v pořádku a vlastně bych to v rámci otevřeného dialogu takhle udělal, protože já třeba osobně, když bych s ním mluvil, tak přesně tenhle postoj budu mít, až budu odcházet z toho setkání, tak já vím, že budu mít jako úzkost, že budu sklíčený vlastně jako tím, že ho tam nechávám v tom mrazu a on se mnou jako nikam nejde do toho tepla. A budu se bát. Budu se bát o to, co se stane, když umře. Bude mi to někdo dávat za vinu nebo budu já špatný, protože jsem ho teď nezachránil? Nebo budu mít tu obavu, co když jenom

jako umře, kdo to tam.... ta obava o jeho život, tam sama o sobě bude taky, ta obava o mě jako profesionála i u něj samotného.

T48

Takže otevřený dialog vlastně člověka trochu zbavuje nějaké té společenské zakázky vzadu, nebo co to dělá s tím jeho formálním vzděláním a osobnostním nastavením?

J48

Jo, ve mně otevřený dialog vyvolal obrovskou krizi identity profesní. Jsem myslím tak jako rok a půl jsem chodil, naprosto jako nešťastnej s tím, že jsem jako vlastně vůbec nevěděl, kdo profesně jsem, že jsem na to nedokázal přijít, protože když už jsem pracoval s psychiatrem, společně jsme facilitovali, tak jsme oba dělali to stejný. On byl psychiatry - lékař, takže když bylo potřeba cokoliv lékařského, jako říct tak to řekl. Mně zůstávali furt jenom ty dávky. To mě jako dost prudilo, protože v kontextu otevřeného dialogu při setkání s těmi zdravotníky to ve mně vyvolalo takhle jako velkou krizi profesní identity. A já se jako domnívám, že ve skutečnosti je ten akademický svět na té bakalářské úrovni jako špatně nastavenej. Protože to, co mě naučí, je, že mi dá základní přehled právě o těch dávkách. Dá mi jako základní přehled o sociální politice obecně nějaký úvody k právům, řekne mi něco jako o přístupech, někde trochu víc o psychologii, někde o sociologii. Pak mi jako řekne, že tady je definice sociální práce, která o dávkách ale vůbec nemluví. Vlastně mluví víc o kvalitě života člověka a o jeho vztazích a o jeho spokojenosti a podobně, ale už mi neřekne, co s tím mám dělat. Takhle mě jako pošle do toho světa, kdy jediný co já jako mám jsou prakticky po tom ty dávky... Takže v okamžiku jsem se setkal otevřeným dialogem a všiml jsem si, že jsem byl v multidisciplinárním týmu, tak jsem viděl, že ti zdravotníci se chovají stejně jako já –a že ten otevřený dialog vzal i jim tu profesní misku. A pro ně to bylo v pohodě, ale pro mě ne, protože jsem najednou zjistil, že by zůstaly jenom ty dávky, důchody a podobně, ale já vím, že tohle není sociální práce a nejsem ten, kdo má pouze jako mluvit o dávkách, a to je veškerá moje povinnost.

T49

Co je teda sociální práce?

J49

To je dobrá otázka. To je vlastně dobrá otázka. Já si jako myslím...jako takhle, dost jednoduchý je to pro mě vidět to kdekoli nad rámec té klientské práce. Tam jako dokážu docela dlouho mluvit o tom, co si myslím, že je sociální práce. Na úrovni legislativy, síťování a volby koncepcí, metodických věcí a podobně. Myslím, že jsou to vlastně především sociální pracovníci, který ve skutečnosti jako posouvají věci dál. Ne jako jiný

profese. A i když je to psychoterapeut, který posouvá věci dál, tak vlastně zároveň se jako zjistí vřdycky, že má v sobě vzdělání sociálního pracovníci, což je jako zajímavý mimochodem. Ale v té úrovni klientské práce se to hodně bude lišit podle toho, kdo je členem toho týmu a kdo ten tým vede.

T50

V čem teda ti sociální pracovníci podle vás ty věci posouvají dál?

J50

Já myslím, že je to určitá jako advokacie bych řekl, která v různých jako podobách třeba až aktivismu nebo jenom nějaký jako nějakýho vnitřního profesního svědomí, který nám tam jako ťuká neustále na to, že by něco mohlo být jako jinak. A podle mě je to tak, že jsme ho jako pohřbili v tom smyslu, že v prostředí, ve kterém jsme, vlastně nás jako natolik zformovalo do nějaké podoby, že už to jako nevnímáme, nebo se nám to tam jako ozývá vlastně pořád. A když si vzpomenu na doktorku Klimentovou, tak tohle to nějaký profesní svědomí je vlastně něco, čeho se neustále jako dotýkala, když říkala věty jako: Jediný, co mě opravdu děsí je, že budu...si pamatuju jako do dodneška tu větu...jediný, co mě opravdu děsí je, že až jednou budu hodně stará a budu v domově důchodců, že se mě bude někdo snažím aktivizovat.... Přitom je to něco, co běžně děláme a myslíme si, že to je společenská zakázka, že to musíme dělat. Takže tohle je myslím to, co sociální pracovníky posouvá dál. Co je vede k tomu, aby věci posouvali dál, aby nebyli spokojení jenom s tím, jak věci jsou teď a tady na tom místě, plus nějaký osobní jako dispozice, ale na základě jako profesního nějakýho svědomí, který bych asi položil někam do světa tý advokacie. Myslím, že to je to, co nás jako nutí nespokojit se úplně s tím, co je teď. Druhá věc, která si myslím, že nás jako nutí, je to, že sociální práce je Popelka naprosto nezajímavá – společensky. Myslím, že to je další jako věc, která nás žene jako dopředu, že máme mnohem větší jako potřebu se prosadit, mnohem větší potřebu, něco jako dokázat, protože nepřichází s naší profesí vůbec žádný uznání. A pak si myslím, že tím tlakem je taky to, že sociální práce vlastně jako sama sebe nedokáže definovat bez toho, aniž by nemluvila o jiných vědních oborech. To si myslím, že je jako podstatná věc, že ať pracujeme jako kdekoliv, tak v podstatě velice rychle se stáváme jako pracovníky - sociálními pracovníky, který ale vlastně tu svou znalost mají jako z jiného oboru, ne! Takže například sociální pracovník při práci s lidmi s duševním onemocněním se víc jako pohybuje se v prostředí jako tý psychologie, případně jako psychiatrie, a řekne tohle to je sociální práce, dokud tam nemá psychologa, který mu řekne ne tohle je moje práce, jo! A když vezmu dluhovýho poradce, tak ten se vlastně mnohem víc pohybuje ve světě nějakýho práva, jo, a řekne, toto je moje práce, zas dokud tam nepřijde právník a takhle

bychom mohli jako pokračovat dál. Stejně jako například v pobytových službách pro seniory, v nějakých pečovatelských domech tam je zase strašně zajímavý to, že sociální pracovníci sami poukazují na to, že tohle už je práce zdravotní sestry. Nebo tohle dělají ošetřovatelé, to není naše práce, jo! My děláme tohle a tohle, mají to dobře definovaný, ty faktický úkony, takže myslím, že to je další věc, ale která je jako žene dál. Protože když jsem zahlédl ve školství problém s dětma, když jsem pracoval v nějakým kontextu, ve kterém jsem byl hodně v kontaktu se školstvím a zahlédl jsem to, že chudý děcka ve škole mají problém s tím, že víc propadají, že mají menší podporu doma, mě to prostě jako vedlo k tomu, abych jako začal jakýmkoliv způsobem přinášet tu zprávu o tom, že s tím je dobrý něco dělat.

PŘÍLOHA P II: UKÁZKA ROZHOVORU S PAVLEM

T14

V čem je při práci s duševně duševním onemocněním jiný přístup sociálního pracovníka, který pracuje tím invazním klasickým přístupem a přístupem otevřeného dialogu?

P14

Já, vzhledem k tomu, že jsem do Zahrady fakt přišel jako v době, kdy už se tady jako rozjížděl otevřený dialog, tak já jsem tady úplně v zásadě, jak moc, v uvozovkách, ten invazivní přístup jako v podstatě jako nezažil. A já mám jako domněnku, že fakt jako se posunula doba natolik, že dost jako i ve zdravotnických službách nebo v nemocnicích se do hospitalizací, tak se dost jako odklání. Obecně od toho, jakože takového toho klasického medicínského přístupu, že prostě přijde člověk jako do nemocnice – zalékovat, zklidnit, ztlumit a nazdar...vyřešeno. Myslí, že teďka fakt, co mám zkušenosti, co i jako jezdím po nemocnici, tak i od tohohle se dost výrazně i v rámci jako reformy psychiatrický péče, tak se prostě upouští.

T15

Jaká je teda rovina sociálního pracovníka podle vás v těch klasických přístupech a v těch přístupech, které vychází z otevřeného dialogu.

P15

Myslím si, že je to zejména jako v jednotlivých principech. Myslím si...moje domněnka je taková, že jakoby v nějaký klasický sociální práci je to, nebo může to být víc o tom, že já jsem odborník na to, jak se to má dělat. Tak já vám řeknu návod, co teď uděláte, aby se vám něco jako povedlo. Obecně v rámci otevřeného dialogu, ale to bych jako řekl i tak možná v rámci toho přístupu zotavení obecně, tak je to spíš o tom, nabízím vám cestu, řeknu vám, jaká ta cesta by mohla být, a je na vás, jestli po ní půjdete nebo ne. Řekl bych, že v tom otevřený dialogu je to ještě jako umocněnější, že se fakt jako hlavně slyší ten klient. Je tam ještě větší jako fakt jako důraz na to, co ten klient, co mu pomůže, jaký má potřeby, proč, co se mu to děje, jak on to vnímá? Nedávám mu návody, myslím si, že taková jako klasická sociální práce vám dá návod.

T16

Když jste se začal s principy otevřeného dialogu setkávat, tak co to bylo za věci, které vás nejvíc oslovily?

P16

Je těžký si to takhle zpětně jako vybavovat, ale myslím si, že asi jako nejvíc, co mě na tom asi jako oslovilo, tak to jako zaměření, zaměření té pozornosti fakt jako na toho jako klienta, na ty jako jeho potřeby. Na to, aby měl jako dostatečný prostor jako na vysvětlení jako těch svých situací, že. Jak bych to teďka jako úplně zformuloval? Hodně mě jako třeba i zaujala jako práce s tichem, když prostě ten klient zrovna jako nic neříkal, tak z něho zbytečně jako nic jako nedolovat. Účelně fakt pracovat i s tím tichem, tak to byla tak jako věc, která mě jako dost překvapila, že prostě se chvíl chvíli i mlčelo. Ono paradoxně i třeba to mlčení tak v některých situacích mohlo způsobit to, že to podpořilo to, že se mohl otevřít ten klient, jako se fakt jako mohlo otevřít a mluvit o svých věcech.

T17

Jakým způsobem probíhalo vaše vzdělávání v otevřeném dialogu, mluvíte o nějakém tom úvodním workshopu a pak, jak vlastně je celý ten systém toho vzdělání v otevřeném dialogu je v Zahradě nastavený.

P17

My máme akreditované akreditovaný výcvik 150 hodinový kurz v rámci otevřeného dialogu. Já jsem prošel prvním ročníkem. Takže já mám jako výcvik v otevřeném dialogu, dá se říct, jako s Markem Hofenbackem, ona ten úvod jako vedla doktorka Turková s polským lektorem. A jako garanta a na některých právě těch setkáních, tak byl i Mark osobně - přijel. Že jsme to měli takhle s ním nějakým způsobem propojené. A to je tak čtyři roky zpátky - teda asi od 2018 už.

T18

Jak u vás probíhal ten výcvik nebo když si vzpomenete na ten výcvik, když byste měl reflektovat, co ten výcvik s vámi udělal, nebo kam vás to posunulo?

P18

Mě jako dost jako osobnostně, řekněme, já jsem třeba byl celý život jako zvyklý se nikde jako neotvírat, nesdílet svoje nějaký věci, a tak. Myslím si, že ten výcvik tak mě vtom jako nějak jako naučil i sám být jako víc otevřený. Mluvit o svých jako pocitech, protože je to poměrně důležitý i v rámci jako práce tou metodou otevřeného dialogu. Ale já to mám třeba jako nastavený pořad tak, že já dokážu sdílet třeba ty pocity, co probíhaly na tom síťovém setkání, fakt jako svoje věci...já obecně jsem tak nějak jako, že se moc s tím nemusím někde někde jako otvírat, se svýma jako soukromýma věcma, ale myslím si, že jsem se díky tomu naučil s tím pracovat, že když chcu, tak si to otevřu a bez nějakých víceméně vnějších problémů, kdy nechcu, tak si to prostě dokážu nechat uzavřené.

T19

Jaké myšlenky teda z otevřeného dialogu vás nejvíc oslovily nebo principy a z jakého důvodu?

P19

Mě asi nejvíc na tom zaujal ten přístup, že obecně je snaha nemluvit o klientovi bez klienta. A ne vždycky je to jako realizovatelný v rámci sociálních služeb, nelze, aby byl u všeho ten klient, bohužel, ale líbí se mi třeba ten jako vůbec, jako ta myšlenka a mít to vždycky někde jakoby v hlavě, jako na vědomí. Si představit, jakoby ten klient vždycky stál vedle mě, i když o něm mluvím jo. Takže aspoň tedy tenhle princip jako dostat toho principu tím, že aspoň myslím na to, že ten klient vedle mě stojí. A bavím se o něm, jak kdyby vedle mě stál a ještě s tím, že ví o tom, že o tom člověku prostě budu mluvit. Takže když budu na nějaké poradě, kde je potřeba přinést něco, tak já o tom tomu klientovi jako řeknu, že to tam jako přinesu jo. Domluvíme se třeba na tom síťovém setkání, že teda když někam něco budu přinášet, tak o tom fakt jako bude vědět, bude to jako naplánovaný na tom síťovém setkání, aby to jako, aby to bylo jako transparentní pro toho je člověka, aby vědět, co se bude dít. Taky princip autenticity, mi připadá jako dost dobřej, jako důležitěj nástroj, aby, když řeknu, to se mi líbí tak, aby to fakt znamenalo, že se mi to líbí. Ne že zajdu za roh a řeknu panebože to je hrůza, řekl jsem mu: u vás se mi to líbí, jen proto, abych ho potěšil. Že princip té autenticity si myslím, že je velmi důležitý.

T20

A jak vnímáte princip té roviny dialogičnosti nebo toho, že vlastně v rámci těch síťových setkání se podporuje především dialog bez asi nějaké strategie, kam by ten dialog měl směřovat?

P20

Jako je to hodně důležitý. Říká se tomu vlastně princip jako tolerance nejistoty. Vlastně nevíte, co se...kam to povede, co se bude dít? Nevíte, co z toho vlastně vyleze, fakt jako hodně těžký. Já obecně jsem člověk jako zaměřený na řešení problémů. Je fakt, že to jsem třeba musel dost jako se učit. No, mít prostě fakt jako trpělivost hlavně a nesnažit se jako hned prostě přinášet trošku řešení, který...protože ono nemusí nutně být jako správný. To moje řešení, který mě napadne. Možná si tohle uvědomit, bylo asi jako nejtěžší, protože to, že já slyším, že mi někdo řekne, hele, mám tenhle problém a mně hned naskočí jedno nebo dvě řešení, jak to jako udělat...je hrozně jednoduchý, uděl to takhle, ale já nutně jako nemusím znát ještě ty podrobnosti, který jsem se nedozvěděl, takže fakt jako se naučit hned nepřinášet ta řešení, udržet si je, jo, a říct je jen když třeba jsu jako k tomu vyzvaný, když se

vyloženě jako nikdo na to někdo doptá, co teda udělat? co byste udělal vy? Já teda nemůžu říct jako návod a budu to vždycky prezentovat, neřeknu návod, takhle to udělejte, ale můžu říct, jako jeví se mě jako jedna z možností, která by mohla být tak, jako to popsat jo, a předložit to jenom jako alternativu, co by se mohlo udělat, tak možná tady tohle! Jako že v sobě nějakým způsobem jako přepnout, jako nastavit možnosti, nebo nastavit se tak, že jako předkládám možnosti, co by se mohlo stát a říct všechny ty různé možnosti a potlačit v sobě takovýto toho odborníka, který ví, jak se to má udělat.

T21

A kde se ten odborník ve vás vzal?

P21

To je dobrá otázka. Domněnka moje je ta, že je to částečně nějaká přirozenost toho člověka, no, myslím si, že obecně by měl mít dobrou jako sociální pracovník...měl by být takový nějak jako univerzál, co se týče, co se týče jakoby různých oblastí života, tak ten člověk měl by mít jako přehled univerzálně jakoby v různých oblastech a tak. A pak ta odbornost jako taková toho sociálního pracovníka, tak já ji vnímá v těch jako jednak zase v těch sociálněprávních otázkách, fakt jako znalost zákonů, a orientace v různých jako dávkových systémech. Ale i v různých jako přístupech ke klientům, jak s nima jakoby jednat v krizi. A tak tohle všechno jakoby vnímám, že to je třeba zrovna ta jako odborná složka jako člověka. Ale hodně důležitá pro mě je i ta osobnostní složka pracovníka.

T22

A co se u vás stou odbornou složkou stalo když jste začal pracovat metodou otevřeného dialogu?

P22

Myslím, že v zásadě, jako že, co se s tím stalo, vlastně se s ním nestalo nějak jako vlastně nic. Jen s ním pracuju možná malinko jako jinak. Já je mám, ty znalosti a dovednosti, ale nepřináším je ve chvíli, kdy řekneme, nejsou vyžádný. Více jako ještě jako třeba podržím na vhodnější chvíli, kdy to má větší efekt, protože on se pak může jako taky stát to, že já vím, jak je to dobře a ono objektivně to tak třeba fakt jako může být, ale když to přinesu ve špatnou chvíli, tak to...tak se to mi na účinkem. Klient prostě třeba neslyší. V rámci to otevřeného dialogu tak často je o tom, že to víc padne na úrodnou půdu, že to víc padne ve chvíli, kdy je to žádaný. Prostě ta dovednost tam pořád nějaká je, nebo znalost, ale vyvstane ve chvíli, kdy má vyvstat, kdy pak ten účinek může být trvalejší.

T23

Jestli dobře chápu principy otevřeného dialogu, tak jsou postavené na tom, že každý hlas by tam měl mít zhruba stejnou váhu, ať je to hlas psychiatra nebo hlas klienta, který je na počátku nějaké ataky. Jak vnímáte rovnost těch hlasů?

P23

Já si myslím, že to není nějak tak jako jednoduchý, tak bych to asi úplně neřekl. Váhu toho hlasu prostě má každý jinou, to tak prostě je, ale jako ve chvíli, kdy já tam jdu pracovat, tak jsem tam jako facilitátorem toho síťového setkání. A budu tam já jako sociální pracovník ve spolupráci s kolegou psychiatrem, v tu chvíli se jako naše odbornosti nějak jako mažou, jako neřešíme jestli já jsem jako odborník na sociální oblast a kolega je odborník jako psychiatr a že bysme byli jeden víc a jeden míň, ne teď v tu chvíli jsme tam jako v roli facilitátorů a řídíme nějakým způsobem to síťové setkání. A v tuhle chvíli v podstatě ano, dá se říct, že má každý hlas jako stejnou váhu, dejme tomu, a stejně tak i ti účastníci toho síťového setkání, potom členové té sítě. Tak z našeho úhlu pohledu opět ano, dávám jakoby váhu stejnou, ale nutně to nemusí znamenat, že každý má stejnej časový prostor.

