

UNIVERZITA KARLOVA
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Diplomová práce

**Reflexivita v sociální práci: role
interpretační metody při posuzování
klienta a jeho situace**

Radomíra Lorko

Katedra Ekumenický institut
Vedoucí práce Mgr. Zdenko Širka, Ph.D.
Studijní program Komunitní krizová a pastorační práce - diakonika
Studijní obor Diakonika

Praha 2023

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci s názvem Reflexivita v sociální práci: role interpretační metody při posuzování klienta a jeho situace napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

V Praze dne 15. dubna 2023

Anotace

Diplomová práce pojednává o roli interpretační metody v přímé sociální práci při posouzení potřeb klienta a jeho situace. V práci se snažíme poukázat na to, že pouze reflexivní přístup v přímé sociální práci nepostačuje proto, aby bylo možné na straně pomáhajícího sociálního pracovníka dospět k hodnocení kauzy v takové kvalitě, kdy jeho navrhovaná řešení budou účinná a zároveň akceptovaná na straně klienta. Hlavními teoretickými východisky práce jsou pojetí sociální práce jako humanistické interpretační disciplíny a hermeneutika chápána jako teorie porozumění a interpretační metoda. V oblasti teorie sociální práce a reflexivity vycházíme zejména ze studií Pavla Navrátila. V oblasti hermeneutiky se opíráme o hermeneutické interpretační koncepty formulované především Hansem Georgem Gadamerem. Jádrem zkoumání je analýza práce sociálního pracovníka s konkrétní reprezentativní kauzou. Na zvoleném příkladě z praxe ukazujeme, že lze v práci s kauzou a při hledání jejího řešení uplatnit principy hermeneutiky. Práce poukazuje také na to, co tento styl práce přináší v praxi sociální práce i v životě potřebného, pokud pomáhající vědomě pracuje se základními prvky zvolené interpretační metody, jako jsou předsudky, hermeneutický kruh nebo splývání horizontů.

Klíčová slova

Reflexivita, sociální práce, posouzení situace klienta, pomáhající, potřebný, hermeneutika, horizont, hermeneutický kruh, porozumění, předsudky.

Summary

The thesis deals with the role of the interpretive method in direct social work in assessing the needs of the client and his/her situation. In the thesis we try to point out that only a reflexive approach in direct social work is not sufficient in order to reach an assessment of the case on the part of the assisting social worker in such a quality, when his proposed solutions will be effective and at the same time accepted on the part of the client. The main theoretical foundations of the thesis are the concept of social work as a humanistic interpretive discipline and hermeneutics understood as a theory of understanding and interpretive method. In the area of social work theory and reflexivity we draw mainly on the studies of Pavel Navrátil. In the field of hermeneutics we rely on hermeneutic interpretive concepts formulated mainly by Hans-Georg Gadamer. The core of the research is the analysis of the social worker's work with a specific representative case. Using a selected example from practice, we show that the principles of hermeneutics can be applied in working with a case and in the search for its solution. The paper also highlights what this style of work brings to social work practice and to the life of the person in need when the helper consciously works with the basic elements of the chosen interpretive method, such as preconceptions, the hermeneutic circle or the merging of horizons.

Keywords

Reflexivity, social work, client situation assessment, helping, needy, hermeneutics, horizon, hermeneutic circle, understanding, prejudices.

Poděkování

Děkuji vedoucímu diplomové práce Mgr. Zdenko Širkovi, Ph.D. za velkou trpělivost, cenné rady, připomínky a inspirativní, metodické a přátelské vedení práce a celé výuky, kterou jsem měla možnost u něj absolvovat.

Za inspiraci, velkorysost a nadhled, které poskytují studentům také děkuji prof. Ivaně Noble, Ph.D.

Mé díky patří mému manželovi Janovi, který mne neúnavně podporuje svojí dobrou náladou a svojí přítomností v dobrém i zlém.

Děkuji životu za moji rodinu, dobré zdraví a za to, že jsem mohla vystudovat obor, který jsem vždy studovat chtěla.

Obsah

Úvod.....	12
1. Sociální práce a reflexivita	16
1.1 Pojem reflexivita	20
1.2 Role reflexivity v práci sociálního pracovníka.....	24
2. Sociální práce jako interpretační disciplína.....	25
2.1 Komunikace v práci sociálního pracovníka	27
3. Posouzení a jeho význam v práci sociálního pracovníka	31
3.1 Významné vlivy na tvorbu posouzení: moc a emoce.....	36
3.2 Pravdivost v posouzení.....	40
4. Reflexivita jako způsob sociální práce	42
5. Hermeneutika a sociální práce	45
5.1 Koncepty moderní hermeneutiky	47
5.2 Počátky moderní hermeneutiky: Friedrich Schleiermacher	49
5.3 Hermeneutická filozofie: Martin Heidegger	51
5.4 Univerzální hermeneutika: Hans Georg Gadamer	54
6. Hermeneutika: interpretační metoda a teorie rozumění	56
6.1 Před-porozumění a teorie rozumění	62
6.2 Dějinnost	66
6.3 Předsudky	68
6.4 Splývání horizontů	70
6.5 Hermeneutický kruh.....	73
6.7 Řeč a dialog	77
7. Sociální práce pohledem hermeneutiky	82
Praktická část.....	86
8. Interpretační metoda a její použití.....	90
9. Nástin řešené kauzy	92

9.1 Období první – navázání vztahu.....	93
9.2 Období druhé – hledání rychlých řešení.....	95
9.3 Období třetí – rozšíření spolupráce	97
9.4 Období čtvrté – intenzivní spolupráce.....	98
9.5 Období páté – ukončení vztahu	104
10. Práce s interpretační metodou.....	105
10.1 Restart dialogu pomocí reflexivního způsobu jednání	107
10.2 Práce s předsudky	110
10.3 Vzájemné porozumění a realita sblížení horizontů	114
10.4 Možnosti pohybu v hermeneutickém kruhu	116
11. Role interpretační metody v sociální práci	119
Shrnutí	128
Zdroje	138
Zkratky	148
Přílohy	149

Úvod

V předkládané diplomové práci se věnujeme roli interpretační metody při posuzování klienta a jeho situace v rámci možností přímé sociální práce. V běžné praxi sociální práce pracujeme s vědomím, že každé navrhované a realizované řešení vychází z posouzení potřeb a situace konkrétního člověka, který se ocitá jako potřebný před sociálním pracovníkem, který je v roli pomáhajícího. Každé řešení situace potřebného, které pomáhající formuluje, má významné dopady do jeho života a mnohdy i do života jeho nejbližšího okolí. Proto je na místě naprosto zásadní snaha na straně sociálního pracovníka o to člověka s problémy vždy chápat holisticky jako bio–psycho–socio–spirituální jednotu, porozumět co nejlépe jeho situaci a vnímat jeho i jeho situaci jako celek zasazený v dohlédnutelné širší kontextu.

Diplomová práce vychází z profesních zkušeností autorky, kdy se ve své práci snaží uplatňovat výše popsany holistický přístup ke člověku. Poprvé tento přístup popsala ve své bakalářské práci *Biografie – příběh života: efektivní nástroj pro nastavení individuální péče o člověka*. Jejím jedním z hlavních zjištění zde bylo, že hodnocení a řešení konkrétních kauz bez širší znalosti minulosti klienta, jeho historické paměti a její provázání s jeho současností vedlo k chybným závěrům a nevhodným řešením, která neodpovídala potřebám a přáním klienta a zcela tak popřela základní zaměření sociální práce cílit na skutečné potřeby klienta a zlepšení jeho života. V neposlední řadě komplikovala tato neznalost práci sociálního pracovníka tak, že se spolupráce s klientem stala oboustranně formální, bez ambicí na úspěšné řešení a bez aktivního zapojení potřebného. K dalším zjištěním patřilo také to, že ani rozdílnost a rozmanitost odborných pohledů na člověka a jeho situaci bez vzájemné návaznosti nevede k objektivnímu poznání a tím méně k účinným řešením zásadních problematických situací. Všechny tyto závěry vedly autorku k úvaze, zda je možné a zda je efektivní interpretovat a posuzovat situaci člověka v sociální

praxi široce, a přesto strukturovaně tak, aby poznatky získané ze všech možných a užitých úhlů poznání byly provázány a byly konzistentní, a to jak v chápání těch, kdo zjišťují a hodnotí, tak také pro toho, kterého se týkají. Ve svých úvahách tedy autorka dospěla k potřebě mít ve své práci možnost využívat nějaký ucelený interpretační koncept, který by s dostatečnou přesností dokázal zachytit nejen soubor měřitelných sociálních faktů, ale také zjištění neměřitelná, jejich povahu, původ a zdroje, které člověk má, a to v proměnách v plynoucím čase. Takovým vhodným konceptem, který nepracuje staticky, dokáže se vyrovnávat s nemožností dojít k objektivnímu poznání a zároveň připouští osobní interpretaci a výklad aktérů, se jevil právě hermeneutický přístup, kterým se v tomto textu ve vztahu k přímé sociální práci zabýváme.

Text diplomové práce je rozdělen na teoretickou a praktickou část. Teoretická část je rozdělena do dvou tematických okruhů a jde v ní zejména o vymezení základních pojmů a představení teoretických východisek práce. První okruh se týká sociální práce a reflexivity, jako interpretačního způsobu této práce. Ve druhém okruhu se zabýváme hermeneutikou, co by teorií rozumění a interpretační metodou. V praktické části je na konkrétní příkladové kauze popsáno, jak autorka pracovala s teoretickými poznatky z hermeneutiky a jak využila principy hermeneutické interpretační metody v praxi sociální práce. Jako příkladová kauza je vybrána ta, která reprezentuje většinu, s nimiž měla autorka možnost se v dosavadní práci seznámit. V této části využijeme v rámci kvalitativního výzkumu popis a analýzu práce sociálního pracovníka s konkrétní kauzou.

V prvním teoretickém okruhu se věnujeme sociální práci jako interpretační disciplíně. Zaměřujeme se na to, na čem je tato interpretace postavena a na její základní charakteristiku, kterou je v našem případě reflexivita. Také se zabýváme tím, jakou roli má reflexivní přístup jako projev reflexivity v interakcích přímé sociální práce a jak může ovlivňovat posouzení, základní

výstup ze spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem, od něhož se odvíjí řešení kauzy a další spolupráce. V této části práce se opíráme o odborné práce na téma sociální práce a reflexivity od Pavla Navrátila, Zuzany Havrdové a ze zahraničních zejména o příspěvek Heather D'Cruz. Ve druhém okruhu se opíráme o hermeneutiku jako teorii porozumění a interpretační metodu, kterou dále detailně rozpracoval Hans Georg Gadamer ve svém základním díle *Pravda a metoda*. Toto dílo pro nás bylo základní inspirací. Dalšími inspirativními zdroji v oblasti hermeneutiky byly práce Jeana Grondina, Zdenko Širky a Petra Pokorného. V praktické části je popsán výchozí stav příkladové kauzy a postup práce sociálního pracovníka, který využil reflexivní přístup v komunikaci s klientem a při tvorbě posouzení potřeb a situace klienta aplikoval známé principy hermeneutické interpretační metody.

Cílem této práce je poukázat na to, jakou roli hraje interpretační metoda v praxi sociální práce, kdy základem této práce je posouzení klienta a jeho situace a na základě interpretace získaných poznatků vyhodnotit a navrhnout řešení zpracovávané sociální kauzy. Důvodem proč využít určitou komplexní interpretační metodu při hodnocení potřeb a situace člověka v tísní je potřeba vytvářet takovou znalost a dokumentaci o člověku a jeho situaci, která reflektuje změny v přístupu jednotlivých pracovníků ke kauze, proměny situace v čase a zachycuje zásadní změny a události v životě potřebného. V současné praxi je běžné, že se hodnocení a posouzení účastní více profesionálů, ať už v jednom momentu z pozice v multidisciplinárním týmu nebo jednotlivě v průběhu času, dochází k předávání kauz nebo změnám v přístupu ke spolupráci, aniž by dokumentace reflektovala tento vývoj. Pokud byly změny zachyceny pak různými způsoby a s proměnlivou vypovídací relevancí tak, že bylo velmi složité si utvořit komplexní spolehlivou představu o dosavadním vedení kauzy. Nepříjemným výsledkem pak je, že situace člověka, která vyžaduje řešení nejen okamžitá, je většinou nahlížena jednorázově, z jednoho místa nebo jsou vhledy

do situace vzájemně nepropojené a nekonzistentní. Intuitivním přístupem ke kauze, i když je reflexivní a multidisciplinární, bez vzájemného propojení s náhledem člověka, o jehož situaci se jedná, kdy člověk zůstává objektem a není v komunikaci přizván jako aktivní a participující subjekt, bez vědomého uznání jistoty proměn situace a člověka v čase a bez poznání vlastního předporozumění, není možné se přiblížit pravdivému obrazu situace a světu potřebného, a tedy ani optimálnímu řešení, které by zohlednilo skutečné potřeby, možnosti a přání člověka, jehož situaci řešíme. Za takové situace ve většině případů vyžadovala situace od pomáhajícího začít pracovat s potřebným od samého počátku, kdy jde o navázání důvěryhodné a partnerské komunikace, tak jak tomu bylo i v případě reprezentativní kauzy.

V závěru práce hodnotíme, zda se podařilo pracovat v rámci řešení kauzy zvolenou interpretační metodou a jakou roli tato metoda sehrála v přístupu ke kauze a v jejím řešení. Také odpovíme na další položené otázky, které považujeme pro další práci na zvolené téma za zásadní. Jsou to následující. Jaký byl konkrétní přínos zvolené metody pro práci pomáhajícího? Jaký efekt měla metoda pro potřebného? Co nového přináší metoda do interpretační roviny sociální práce?

Je zřejmé, že ambicí této práce není a nemůže být podat ucelený pohled na sociální práci a její možnosti v prolínání s jinými disciplínami, v tomto případě s filozofickou disciplínou. Naší snahou bylo prozkoumat možnosti využití hermeneutiky a jejího interpretačního potenciálu v sociální práci, kdy je oběma disciplínám společným základem právě interpretace člověka a jeho situace a člověk je ústředním bodem jim oběma jako aktivní participující subjekt, ať je v roli potřebného nebo pomáhajícího, ale vždy ve vzájemné efektivní a smysluplné interakci s druhým.

1. Sociální práce a reflexivita

Téma prvního okruhu teoretické části je sociální práce. Vysvětlíme zde, které základní pojmy jsou pro nás důležité a proč, jak chápeme jejich obsahy a jaký význam mají v této práci. Tento teoretický rámec je nám také výchozím bodem pro praktickou část, v níž se věnujeme na pozadí teoretických znalostí přímé práci s klientem.

Než přistoupíme k dalším vyjádřením k tomu, co sociální práce je, řekneme, že pro nás je sociální práce realizací setkání lidí s cílem nalézat společná řešení obtížných životních situací. Na jedné straně stojí člověk, který potřebuje podporu a pomoc, a na druhé je ten druhý, který může podporovat a pomáhat. Toto je výchozí teze, která určuje ladění naší práce.

V odborné literatuře¹, kterou v této práci využíváme a dále je jmenována, jsou označováni jednotliví aktéři v sociální práci jako sociální pracovník a klient. V této práci, která je zaměřena na holistické pojetí člověka v nouzi, kdy se z objektu posouzení přesouváme k aktivnímu subjektu, k tomu druhému, co s námi utváří společenství, nazýváme sociální pracovníky alternativně pomáhajícími² a stejně tak se snažíme v našem pojetí vyhnout označení klient a využíváme pojem potřebný³, ten druhý nebo prostě člověk.

¹ Zde myšleno například: MATOUŠEK, Oldřich, *Základy sociální práce*, Praha: Portál, 2001; NAVRÁTIL, Pavel a kol., *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*, Brno: MUNIPress, 2014 nebo NEČASOVÁ, Mirka, *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, Brno: FSSMU, 2001.

² Pojem „pomáhající“ užíváme v této práci jako substantivum. Odvozujeme ho z původního názvosloví „pomáhající profese“. V *Psychologickém slovníku* od Hartla a Hartlové je heslo z původního anglického „helping professions“ vysvětleno jako: „souhrnný název pro veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu, tak aby mohla být pomoc účinnější“. Pomáhající. In: HARTL, Pavel, Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s.185.

³ Pojem „potřebný“ využíváme ve zkrácené verzi v této práci místo pojmu „klient“. Jedná se o část názvosloví „sociálně potřebný“, které využívá Zákon č. 482/1991 Sb., Zákon České národní rady o sociální potřebnosti ze dne 29.11.1991. Zákon o sociálně potřebném hovoří jako o občanu, jehož „příjem nedosahuje částek životního minima stanovených zvláštním zákonem

Pravděpodobně zde je již také ten moment, kdy můžeme začít přemýšlet o sociální práci, její praxi a aktérech, kterých se týká, z pohledu běžného života a v perspektivě filozofických disciplín. Nastíníme také to, co pod pojmem interpretace v reflexivní sociální práci rozumíme v uvedeném kontextu.

Sociální práce je ponejprve vymezena zákonnou úpravou.⁴ Další a dodnes respektovaný popis sociální práce můžeme najít v *Základech sociální práce* Oldřicha Matouška (1947–2022), významného akademika, který se zasloužil o rozvoj a profesionalizaci české sociální práce. V jeho knize je vyjádřeno pojetí sociální práce následujícím způsobem: „Sociální práce se hlavně realizuje v sociálních službách a jejich prostřednictvím. Profesionální sociální pracovníci jsou zaměstnáváni sociálními subjekty, aby realizovali jejich sociální cíle, programy, plány či projekty, tj. poskytovali sociálním objektům (klientům) předměty (dávky a služby) k uspokojování určitých sociálních potřeb.“⁵ V praxi je takto, jak je popsáno výše, sociální práce skutečně ve většině realizována, takže se sociální pracovník stává zprostředkovatelem jednotlivých typů sociálních služeb a zaměstnancem, který se snaží naplnit cíle své organizace, aniž by mu ve výkonu práce zbývaly kapacity na to, hlouběji poznávat člověka (klienta) a jeho situaci či její příčiny. Sociální pracovník pak vždy balancuje na hraně mezi požadavky a možnostmi klienta, mezi skutečnou potřebou klienta a

(dále jen "částky životního minima") a nemůže si tento příjem zvýšit vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu nebo z jiných vážných důvodů vlastním přičiněním." § 1 Sociální potřebnost. Pojmy pomáhající a potřebný se snažíme v této práci zdůraznit přístup v sociální práci zaměřený na člověka, který formuloval Carl Rogers a dále ho rozvíjel např. Michael W. Smull v procesu plánování v sociální kauze. Hlavní principy práce zaměřené na člověka jsou autenticita, opravdovost, kongruence, akceptace, zájem, důvěra a porozumění. Viz MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 20.

⁴ Viz ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách ze dne 14. března 2006. Dostupný z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 179.

potřebou, která může být za daných podmínek naplněna, mezi výkonovým splněním služby nebo dlouhodobou prací s člověkem. Podobně, ale šířeji z pohledu výkonu sociální služby, se jako my k tématu vyjadřuje i Markéta Elichová, odborná asistentka na katedře Etiky, psychologie a charitativní práce na Teologické fakultě Jihočeské univerzity ve své práci *Sociální práce. Aktuální otázky*⁶.

To, co by mohlo zakládat na hlubší práci s klientem, jejímž cílem je reflexivní životní zvládní⁷ klientů při překonávání osobních a společensky determinovaných obtíží a posilování jejich silných stránek, je lépe definováno v *Mezinárodním etickém kodexu sociální práce*: „Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.“⁸ Zde se již oproti předchozí definici sociální práce i v teoretické a formální rovině uvažuje o tom, že sociální práce má vliv a působí na lidské chování a mezilidské vztahy zejména způsobem práce sociálního pracovníka. V současném českém

⁶ Srov. ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce. Aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, s. 22–25.

⁷ Pro období pozdní moderní doby navrhuje Pavel Navrátil zaměnit termín *zmocňování* za *reflexivní životní zvládní*. Zmocňování souvisí v teorii sociální práce s rovnováhou, resp. s nerovnováhou mezi člověkem a společností a navádí nás k jeho chápání ve smyslu posílení klienta k překonání překážek na základě jejich určité znalosti a určitosti za přímého vlivu ustálených sociálních struktur. Nicméně Navrátil ve své knize *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami* správně poukazuje na změnu společenských podmínek pro chápání vztahu mezi člověkem a společností mezi moderní a pozdně moderní dobou a přechází od rovnovážného vztahu člověka a společnosti, ke vztahu, který charakterizuje jako dynamicky napjatý. Pokud je tato dynamika narušena, pak vzniká problém a při řešení tohoto narušení hovoříme v sociální práci o podpoře reflexivního životního zvládní a podpoře nacházení smyslu života v jeho individualizované podobě. Srov. NAVRÁTIL, Pavel a kol. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: MUNIPress, 2014, s. 60–91.

⁸ Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy, přel. Mirka Nečasová. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2004, č. 4, s. 33–34.

prostředí můžeme být ještě přesnější ve vyjádření k pojetí sociální práce a k tomu, kam by měla práce sociálního pracovníka směřovat. Například Mirka Nečasová, odborná asistentka Katedry sociální politiky a sociální práce Masarykovy Univerzity, vidí sociální práci jako proces, kdy má sociální pracovník možnost se dívat na realitu pohledem klienta a součástí jeho práce by mělo být uvědomění, že do svého rozhodování a práce musí začlenit to, jak situaci vidí klient, a být k tomuto vidění vnímavý. Tento přístup pak oběma umožňuje budovat vzájemný kvalitní vztah a tím i možnost lepšího porozumění si.⁹ Vedle Nečasové jde Martin Smutek, pracovník Ústavu sociální práce Univerzity v Hradci Králové, ve svém pohledu ještě dál a je přesvědčen, že kvalitní vztah s klientem může být postaven jen na vzájemném porozumění a slovo „práce“ v souvislosti se sociální prací by mělo být nahrazeno slovem „interakce“, protože konotací k „interakci“ je anticipována symetrie v komunikaci a nikoli jednání subjektu s objektem,¹⁰ jak je tomu ve většině případů dosud díky historicky danému vývoji sociální práce. Na základě toho, co jsme uvedli, je zřejmé, že směřujeme k názoru, že je v současné době užitečné v sociální práci změnit přístup k práci směrem k vyšší pluralitě a demokratizaci procesu, než tomu bylo v počátcích sociální práce a tak, jak by to odpovídalo dnešnímu nastavení společnosti.

Výše hovoříme o tom, že profesionální pomoc potřebnému by měla být vystavěna na našich faktických odborných znalostech, ale také na komunikačních dovednostech a vzájemné interakci. Taková interakce je nejčastěji realizována přímou komunikací formou setkání a rozhovoru. Proto, aby byla komunikace užitná v praxi sociální práce, je jednou ze

⁹ Viz NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: FSSMU, 2001, s. 59–60.

¹⁰ Viz SMUTEK, Martin. Habermasova komunikativní etika jako obrana životního světa před kolonizací systémem. In: KAPPL, Miroslav, Martin SMUTEK a Zuzana TRUHLÁŘOVÁ, eds. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 336.

zásadních dovedností v komunikaci dovednost navázat kvalitní vztah a dále ho rozvíjet. Vztah postavený na vzájemné vnímavosti a vnímavosti k dalším okolnostem pak poskytuje základnu pro oboustranné sdílení a porozumění, která se netýkají pouze zjevného. Takový způsob interakce můžeme nazvat jako reflexivní. Pro srovnání lze odkázat také na Markétu Elichovou, která vztah v sociální práci vidí podobně, jako základní kámen komunikace a přisuzuje mu podobné charakteristiky,¹¹ jaké zde uvádíme my.

V naší práci se zabýváme komunikací v mikroúrovni sociální práce, v přímé interakci s jednotlivcem, tzv. případovou prací. V komunikaci tedy interakci mezi sociálním pracovníkem a klientem jde o autentickou účast obou v dialogu, při interpretaci sděleného a o účast ve snaze navzájem si porozumět. Interpretace je nedílnou součástí sociální práce zejména v procesu posouzení klientovy situace. Její role se nám jeví stejně významná, jako je aplikace odborných znalostí z oblasti sociální politiky a teorie sociální práce. Vnímavost, resp. míru reflexivity uplatňovanou v interakci s klientem a její promítání do posouzení, tedy základního výstupu z této interakce, popisujeme v následujících kapitolách.

1.1 Pojem reflexivita

V našem chápání reflexivity vycházíme z jisté syntézy poznatků, které předkládá v českém prostředí Pavel Navrátil, docent na Katedře sociální politiky a sociální práce Masarykovy univerzity, a Zuzana Havrdová, docentka a vědecká pracovnice na Fakultě humanitních studií Univerzity Karlovy. Reflexivitu můžeme chápat jako kompetenci, díky níž jsme schopni v roli sociálního pracovníka cíleně pracovat s reflexí vlastní práce a v pozici běžného člověka jsme schopni kriticky reflektovat své jednání,

¹¹ Viz. ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce. Aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, s. 101–104.

myšlení a přístupy, které nás ovlivňují. Reflexe může napomáhat ke změně našeho způsobu života.

Při přípravě této práce s cílem v základu objasnit základní pojmy se však ukázalo, že u pojmu reflexivita ještě není zcela v oblasti sociální práce ukotvené jeho chápání. V jeho okolí se objevují podobné pojmy, jako je reflektivita nebo kritická reflexe. Ne vždy jsou obsahy a významy těchto pojmů v dosud studované literatuře¹² dobře popsány a užívány ve stejném smyslu, a to ani v případě jednoho konkrétního pojmu. Podstatné však je, že nově používané pojmy se snaží postihnout snahu o zlepšení praxe sociální práce překlenutím některých rozporů mezi praxí a teorií.

Ve studii Heather D´Cruz, vyučující sociální práci na Deakin University, na téma nevyjasněnosti pojmu reflexivita jsou identifikovány tři základní varianty chápání tohoto pojmu. Dle D´Cruz je reflexivita považována za promyšlenou reakci jedince na bezprostřední kontext. Jde o schopnost jednotlivců zpracovávat informace a vytvářet si znalosti, které jim pomáhají při životních rozhodnutích. Vedle toho je reflexivita definována jako proces, ve kterém jedinec zkoumá svoji situaci a kriticky hodnotí své postoje k situacím i vztahům. Ve třetí variantě výkladu pojmu reflexivita jde o charakteristiku jednání a přístupu v sociální práci.¹³ Nicméně v této práci se opíráme o přesnější popis obsahu a významu pojmu reflexivita tak jak je v českém prostředí interpretována Pavlem Navrátilem z práce Donalda Shöna (1930–1997), amerického filozofa, v knize *Reflexivní posouzení v*

¹² Zde myšleno: NAVRÁTIL, Pavel a kol., *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*; HAVRDOVÁ, Zuzana, Reflexe a reflexivita v sociální práci. In: *Sociální práce/Sociálna práca* [online]. Červenec 2018, 3/2018 [cit. 13. 4. 2023]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/reflexe-a-reflexivita-v-socialni-praci/> nebo D´CRUZ, Heather, Reflexivity, its Meanings and Relevance for Social Work. In: *British Journal of Social Work* [online]. Prosinec 2005, 37/1, [cit. 13. 4. 2023]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcl001>, s. 73–90.

¹³ Viz D´CRUZ, Heather. Reflexivity, its Meanings and Relevance for Social Work, vlastní překlad, s. 73–90.

sociální práci s rodinami. Naší snahou je také popsat rozdíl mezi reflexivní a reflektivní praxí, podle studií profesorky sociologie na Columbia University Jan Fook a načrtnout detailnější pohled na rozvrstvení reflexivity jako způsobu praxe s odkazem na Jacka Mezirowa, sociologa a profesora na Columbia University. Poznatky k reflexivitě uvedených autorů čerpáme z interpretace jejich prací Pavlem Navrátilem¹⁴ v uvedené publikaci výše.

Náš pohled na reflexivitu odvozujeme z práce Shōna a definice Fook, která se na reflexivitu dívá jako na kvalitu vztahu a komunikace. Podle Navrátila se právě Shōn snaží přesněji vymezit, v čem spočívá rozdíl mezi reflexivitou a reflektivitou, a oba pojmy jasně oddělit. Podle něj záleží na tom, kdy s poznatky ze sdíleného pracujeme a utváříme je. Poukazuje na dvojí koncept interpretace. V prvním konceptu jde o reflexi-po-jednání, který souvisí s termínem reflektování, a jako druhý koncept uvádí reflexi-při-jednání související s pozornou přítomností a angažovaností tedy s reflexivitou.¹⁵ Význam časovosti v charakteristice reflexivity vedle něj zmiňuje i D’Cruz, která chápe reflexivní přístup jako průběžný a reflektování jako momentální akt.¹⁶ Z perspektivy vztahu s klientem se na hranici mezi reflexí a reflektivitou dívá také Fook. Podle ní je v překladu Navrátila: „reflektivita více ve vztahu k procesu reflektování praxe, zatímco reflexivita charakterizuje schopnost sociálního pracovníka vnímat a hodnotit vlastní vliv na výzkumnou či praktickou činnost.“¹⁷ A k detailnější charakteristice reflexivity v neposlední řadě přispívá i Mezirow. Z jeho práce Navrátil vyzdvihuje vymezení dimenzí reflexivity, které dále

¹⁴ NAVRÁTIL Pavel cituje a interpretuje uvedené autory v publikaci *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami* nebo v kapitole *Reflexivní praxe v Encyklopedii sociální práce* od autorů MATOUŠEK Oldřich a kol.

¹⁵ Viz NAVRÁTIL, Pavel. Reflexivita v posouzení a sociální práci. In: NAVRÁTIL, Pavel a kol. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*, s. 151.

¹⁶ Viz D’CRUZ, Heather. Reflexivity, its Meanings and Relevance for Social Work, s. 73–90.

¹⁷ NAVRÁTIL, Pavel. *Reflexivita v posouzení a sociální práci*, s. 153.

pojmenovává jako následující dimenze: „afektivní (nazírání role pocitů), rozlišovací (nazírání relací mezi jevy), pojmovou (nazírání na koncepty a jejich konsekvence), hodnotící (nazírání hodnotových aspektů), psychickou (nazírání vlastních předsudků) a teoretickou (nazírání efektů osoby sociálního pracovníka).¹⁸ Všechny popsané dimenze nám určují způsob jednání a práce sociálního pracovníka, který můžeme dále označit jako reflexivní způsob práce.

Pokud reflexivitu chápeme dle výše uvedených charakteristik jako způsob práce a můžeme ji také označit za uplatňovanou přítomnou pozornost, můžeme pak v její realizaci jako způsobu práce jako sociální pracovníci lépe reagovat na změny, které sebou přináší pozdně moderní doba, ať jsou to proměny sociálně tíživých situací nebo postojů k nim. Jak uvádí Navrátil podle Thompsona, jde o potřebu nějakým způsobem zvládat existenciální rozměr života, naplňovat potřebu smyslu, nacházet nové postoje k proměnlivé realitě a snažit se o rozvoj vlastní identity¹⁹, ať už jsme v roli pomáhajícího sociálního pracovníka nebo vystupujeme jako ten druhý.

To, co přináší reflexivní způsob jednání a myšlení je, že pomáhající musí nutně posuzovat situaci člověka v celém kontextu a musí pracovat s menší mírou jistoty, že nalezená řešení budou trvalá, vždy vyhovující a vystavená na objektivní pravdě. V tomto smyslu je pak práce sociálního pracovníka harmonizovaná s nároky, které vyplývají z dynamických proměn společnosti, aniž by byla popírána jedinečnost člověka a situace. O tom, že je reflexivita způsob přístupu k práci a nejen to, pojednáme v další kapitole.

¹⁸ Viz NAVRÁTIL, Pavel. *Reflexivita v posouzení a sociální práci*, s. 166.

¹⁹ Viz NAVRÁTIL, Pavel. Systematické posouzení v reflexivním vztahu. In: NAVRÁTIL, Pavel a kol. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*, s. 180.

1.2 Role reflexivity v práci sociálního pracovníka

Význam reflexivity tkví v tom, že jsme nejen schopni nahlížet svoji praxi, své metody, postupy práce a sebe sama, ale také svoje názory, své postoje kriticky zvažovat, dávat jim náležitou pozornost v průběhu naší aktivity a uvědomovat si je.²⁰ Vedle toho se také musí naše pozornost upírat na toho druhého a na náš vztah s ním. Tento přístup je zásadní pro sociální práci zaměřenou na člověka proto, aby nedocházelo k bagatelizaci sdíleného, k upřednostnění mocenských postojů a přílišného zobecnění konkrétní situace a problému. Ke zmíněnému významu reflexivity Havrdová přidává další zdůvodnění cílené reflexe: „naše vnímání je subjektivní, ovlivněné našimi potřebami, pocity, očekáváním, a naše vědění je vždycky jen částečné, často zaměřené spíše prakticky, tacitní, tedy neuvědomované. Z něj plynou jak cenné, tak i zavádějící intuice a postupy. Přes svou přirozenou omezenost jsme však v každé situaci odpovědní za hledání optimálního řešení. K tomu pomůže, když si lépe uvědomíme, co nás vedlo k našemu jednání, rozšíříme svou perspektivu o další pohledy na věc.“²¹ Dále upozorňuje na to, že je přínosné, aby pomáhající sdílel své postoje a zkušenosti s ostatními profesionály a případně v rámci reflexivního nastavení integroval do svého přemýšlení i jejich názory a zkušenosti, které mohou rozšířit perspektivy pomáhajícího např. v procesu posouzení.²² V souladu s Havrdovou také pohlížíme na to, co nám reflexivita umožňuje. Je to poznání postavené na hlubší znalosti a porozumění, s čím člověk potřebuje pomoci, jaký je jeho potenciál ke změně a jaké jsou možnosti ke změně kontextu, ve kterém se sdílejší nachází. Pro

²⁰ Viz HAVRDOVÁ, Zuzana, Reflexe a reflexivita v sociální práci. In: *Sociální práce/Sociálna práca* [online]. Červenec 2018, 3/2018 [cit. 13. 4. 2023]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/reflexe-a-reflexivita-v-socialni-praci/>.

²¹ Viz HAVRDOVÁ, Zuzana. *Reflexe a reflexivita v sociální práci* [online].

²² Viz HAVRDOVÁ, Zuzana. *Reflexe a reflexivita v sociální práci* [online].

Havrđovou je také podstatné stejně jako pro nás, že na straně sociálního pracovníka reflexivní přístup podporuje jeho identitu a profesionalitu a umožňuje mu tak být nadále vnímajícím a odpovědným vůči tomu druhému i vůči svým rozhodnutím tak, aby přítomná pozornost, vzájemné porozumění a odpovědné chování byly v rovnováze.²³ Reflexivní pojetí práce tedy spočítá v dlouhodobém nastavení způsobu práce a nejde o reflektivní jednání v daném okamžiku.

Jestliže je pro nás sociální práce také interpretační disciplína, pak pracuje s výsledky komunikace a nějak je interpretuje. Výsledkem interpretace nebo také výkladu v sociální praxi jsou konkrétní výstupy pro sociálního pracovníka. Jedním z nejdůležitějších je posouzení klienta a jeho situace. Avšak aby bylo posouzení užitečným a smysluplným podkladem pro další práci a odráželo skutečnost blízkou pravdě, kterou vidí společnými očima potřebný i pomáhající, je třeba se zamýšlet nad tím, jak tuto kvalitu dosáhnout a zda stačí k práci přistupovat reflexivním způsobem.

2. Sociální práce jako interpretační disciplína

Vzhledem k tomu, že je tato práce rozdělena na teoretickou a praktickou část, považujeme za užitečné osvětlit pojetí některých základních pojmů a postojů, které vychází z našich dosud nabytých zkušeností, které samozřejmě ovlivňují i chápání významů a obsahů používaných pojmů. V dalších kapitolách pracujeme s pojmy komunikace, posouzení, pravdivost, interakce, objektivita a reflexivita jako způsob sociální práce.

V následujících kapitolách teoretické části se dotkneme pojmů, které jsou běžně užívané v teoriích sociální práce. Za zásadní pro výkon sociální

²³ Viz HAVRDOVÁ, Zuzana. *Reflexe a reflexivita v sociální práci* [online].

práce považujeme komunikaci. Styl komunikace sehrává významnou roli v navázání vztahu s potřebným. Na komunikačních dovednostech pomáhajícího a jeho způsobu vedení rozhovoru v sociální práci pak závisí jeden ze stěžejních dokumentů sociální práce, který je v praxi označován jako „posouzení“²⁴. Tvorba posouzení je do velké míry závislá na pomáhajícím, na jeho znalostech a zkušenostech, na schopnosti vnímat potřebného tak jak se vidí on sám a na dovednosti interpretovat jeho i svoji zkušenost ze vzájemné interakce. Do celého procesu zpracování posouzení dle dosavadních studií²⁵ pak významně vstupují nejen míra odbornosti a délka praxe sociálního pracovníka, ale také emoce, mocenské pohnutky nebo systémové požadavky na objektivitu. Vedle těchto požadavků se čím dál častěji staví i potřeba reflexivního přístupu k potřebnému, požadavek na přítomnou pozornost, která nám lépe pomůže zachytit a zužitkovat to, co je nám sdílené v rozhovoru, tedy to, co je vyřčené i to co zůstává nevyřčené a na první pohled skryté, a to, co můžeme poznat z okolí člověka.

O významu komunikace v práci sociálního pracovníka, jak je utvářena a čím je ovlivňována se zmiňujeme v následující kapitole. Také ukážeme, jak styl komunikace a vzájemné interakce pomáhajícího a potřebného působí v posouzení i to, že v komunikaci je práci pomáhajícího zvládat reflexivní přístup, který zde popisujeme, a vést k němu i další aktéry komunikace.

²⁴ Pojem „posouzení“ je zde používán (nikoli tak jak ho uvádí Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách ze dne 14. března 2006) jako označení procesu interakce s klientem a výstupu z této komunikace tak jak ho uvádí NAVRÁTIL, Pavel. Posouzení životní situace: úvod do problematiky. In: *Sociální práce/ Sociální práca*. Brno: ASVSP, 2007, č. 1, s. 72–86.

²⁵ Zde myšleno například: DOLEŽEL, Jakub, Osobnostní rizika pomáhající praxe: Syndrom pomocníka ve světle biblické moudrosti. In: *Spravedlnost a služba III. Sborník odborných příspěvků a studijních textů CARITAS-VOŠ sociální*, Olomouc, 2008, s. 32-47 nebo NAVRÁTIL, Pavel, Posouzení životní situace: úvod do problematiky, *Sociální práce/Sociální práca*, 2007, 1, s. 72–86.

2.1 Komunikace v práci sociálního pracovníka

Z výše uvedeného vyplývá, že sociální pracovník a klient vstupují do vztahu a dialogu proto, aby člověk v roli profesionála mohl pomoci člověku naproti, tomu druhému s vědomím, že jakákoli sociální dávka hlubší problémy člověka v nouzi neřeší. Z vlastní praxe víme, že sociálnímu pracovníkovi nestačí pouze odborné znalosti, ale potřebuje dovednosti, které komunikaci umožňují a s jejichž pomocí lze budovat vztah pro efektivní řešení situace potřebného. Za takové zásadní dovednosti označuje Neil Thompson, profesor v oboru sociální práce na Staffordshire University, angažovaný přístup, schopnost vnímat druhého, schopnost reflektovat sdílené a umění porozumět. Tím má na mysli, že profesionál do situace klienta dokáže vstoupit, umí ji zmapovat a průběžně navrhované řešení modifikuje tak, jak potřeby a situace klienta vyžadují a jak je lépe poznává. Taktéž za zásadní u sociálního pracovníka považuje práci s vlastní osobností.²⁶ Vyjdeme-li z Thompsonova tvrzení a vlastní zkušenosti, pak zde můžeme vyjádřit další tezi, z níž v této práci vycházíme. V praxi nejde jen o porozumění klientovu světu a od něj sdílenému, ale také o porozumění sobě a podstatě své práce.

Každý, kdo přijme roli sociálního pracovníka, již kromě vzdělání nějak staví na své osobnosti a své životní zkušenosti. Osobnostní předpoklady a celková osobnost sociálního pracovníka pak nadále určuje, jak přistupuje ke své práci. Pojetí práce sociálního pracovníka je tříděno z mnoha hledisek. Například Libor Musil, profesor na Katedře sociální politiky a sociální práce Masarykovy Univerzity, ho rozděluje do tří kategorií. Jde podle něj o pojetí administrativní, profesionální a filantropické²⁷. Ale ať už je pojetí sociální

²⁶ Viz THOMPSON, Neil. *Understanding Social Work: Preparing for Practice*, Palgrave Macmillan, 2009, s. 92–97.

²⁷ MUSIL, Libor. Identita oboru/profese sociální práce. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 512–514.

práce jakékoli, vždy v ní jde o komplexní a konkrétní problém člověka, v němž se pracovník angažuje. Kvantita i kvalita angažovanosti v situaci člověka, resp. v jeho životě, pak přímo souvisí s osobnostním nastavením sociálního pracovníka, s jeho osobní motivací pro sociální práci, s jím uznávanými teoretickými východisky, se znalostmi, které si osvojil, a se způsoby zpracování informací, které dokáže využít při jejich získávání ze sdíleného. Všechny tyto okolnosti mají vliv na řešení nepříznivé situace potřebného a na poskytovanou pomoc. Pro srovnání i zde odkazujeme na pohled Elichové, s níž se v mnohém naše praktické zkušenosti shodují²⁸. V každém případě sociální pracovník tak vstupuje do světa toho druhého a ovlivňuje ho, což by se mělo dít s velkou mírou pokory a odpovědnosti. Už zde můžeme k odpovědnosti, která je na pozadí naší práce, přistupovat také filozoficky. Naše pojetí odpovědného přístupu vychází z pojetí pravdy nastíněného Martinem Heideggerem (1889–1976), kdy se necháváme oslovit situací a snažíme se ji vidět v pravém, nikoli jediném našem, světle, což také znamená, že jde o způsob, jak porozumět světu druhého. Vedle reflexivního přístupu v sociální práci je také nezbytné pracovat s odpovědností a hledáním pravdivého obrazu skutečnosti. Ve výše uvedeném ukazujeme na význam provázanosti těchto podmínek v přístupu ke člověku a jejich nedělitelnost. Pravdivost toho, co se nám ve sdílení ukazuje můžeme jako pomáhající usuzovat z autentického projevu a s přihlédnutím k vlastnímu odpovědnému nastavení.

Zaměřujeme-li se v sociální práci na člověka, jde nám podle Rebecy B. Lawn v interpretaci Evy Maškové, odborné asistentky na Katedře sociální práce Evangelické teologické fakulty, zejména o zachování autonomie a autenticity člověka a zároveň o podporu a jeho zmocnění ke zvládnutí vlastního života. Pomáhající tak vždy stojí před rozhodnutím, do jaké míry

²⁸ Viz ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce. Aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, s. 75–81.

může a má zasahovat v jeho prospěch, aby pomohl vyrovnat jeho vztah se společností a pomáhal na cestě ke zvládnání nároků okolí na něj kladené, a kdy má ponechat potřebnému možnost ke svobodnému prožívání a vyjádření skutečného já, včetně uplatnění jeho schopnosti odolávat sociokulturním vlivům, které jsou v nesouladu s jeho hodnotami a přesvědčeními.²⁹ Za svá rozhodnutí a postoje pak nese plnou odpovědnost právě vůči druhému a jeho životu. Podaří-li se zachovat dostatečnou míru autenticity ve sdělení potřebného i pomáhajícího, je možné předpokládat, že jsme se v interpretaci situace a jejím výkladu přiblížili skutečnosti.

Autenticita, jako základ pravdivosti, je ve vztazích budovaných v sociální praxi zásadní pro potřebného i pomáhajícího, a to jak pro ně samé, tak vzájemně. Podle Jana Vymětala, profesora na 1. lékařské fakultě Univerzity Karlovy v Praze, je důležitým předpokladem autenticity vlastní i v komunikaci s okolím, být autentický sám pro sebe, být sám před sebou opravdový a uvědomovat si jednotu myšlení a jednání, tedy být kongruentní. Je třeba sám sobě rozumět a porozumět.³⁰ K autenticitě se také vyjadřuje svojí interpretací Oscara Smallenbroeka Mašková. Z jeho slov chápe, že autenticita osobnosti je naplněna, pokud člověk svobodně vyjadřuje identické já svým chováním a jeho identita je plně v souladu s jeho osobní realitou.³¹ Právě na takové autenticitě neboli opravdovosti, kterou vyjadřujeme řečí v dialogu, můžeme s druhým založit vztah v němž je sdílené pravdivé. Na takovém základě pak může pomáhající odpovědně vstoupit do života druhého.

²⁹ Viz MAŠKOVÁ, Eva. Autenticita jako osobnostní rys a její význam v mezilidském kontaktu. In: Eva KŘÍŽOVÁ ed. *Sociální práce v mezioborové perspektivě*. Praha: Karolinum, 2023, s. 59–60.

³⁰ Viz VYMĚTAL, Jan. *Úvod do psychoterapie*. Praha: Grada, 2010, s. 124.

³¹ Viz MAŠKOVÁ, Eva. *Autenticita jako osobnostní rys a její význam v mezilidském kontaktu*, s. 64–65.

Jestliže vstupujeme do interakce s člověkem založené na odpovědnosti ke vzájemnému sebeodhalení a sdílení opravdovosti se záměrem účastnit se na základě našich poznatků a zkušenosti světa druhého, pak v této interakci, kdy se utváří vztah zejména v dialogu, není již místo pro roli klienta, zákazníka nebo uživatele, ale je zde ten druhý potřebný. Právě přítomnost a aktivita druhého jako partnera či rovnocenného protějšku nás při práci chrání před technokratickým postupem a paušalizováním a vrací nás k člověku v situaci. Díky výše uvedenému jsme přesvědčeni a jsme v názorové shodě zde znovu s Elichovou³², že profesionalita sociálního pracovníka spočívá právě v holistickém přijetí druhého, jako autentické bytosti, a zároveň v zachování si odborného postoje při posouzení člověka v situaci a jeho situace. Pomáhající hledá optimální řešení, která harmonizují vztah člověka i společnosti, a to i s vědomím, že před ním vyvstávají otázky, zda jeho posouzení a navrhované řešení nebude zatíženo přílišnou subjektivitou či zda se vůbec může přiblížit k realitě a případně jakou měrou, zda může nějakým způsobem nabývat jistotu ve správnosti svého posouzení, zda se do jeho náhledu nepromítají moc z mandátu plynoucí z pozice zástupce systému nebo subjektivní nastavení a vlastní emoce.

Sociální práce zaměřena na člověka vždy vyžaduje, aby si pomáhající odpovědně uvědomoval vliv svých zkušeností a předpojatostí i to, že především on ovlivňuje způsob tvorby posouzení, základního dokumentu praxe sociální práce, od kterého se odvíjí další aktivity. O tom, jaký význam má posouzení pro potřebného i pomáhajícího a jakou roli hrají všechny výše popsané vlivy v tvorbě posouzení, které souhrnně nazýváme reflexivitou, pojednáme v následující kapitole.

³² Viz ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce. Aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, s. 58–60.

3. Posouzení a jeho význam v práci sociálního pracovníka

Při posouzení v sociální práci jde o porozumění a interpretaci situace člověka. Proces tvorby posouzení, jehož výsledkem je konkrétní dokument, který vypovídá o člověku a jeho situaci v širší sociální realitě, je výchozím momentem a základnou pro navrhování řešení. Posouzení je považováno mnohými zakladateli a teoretiky³³ sociální práce za zásadní výchozí bod pro praxi sociálního pracovníka.

Proces posouzení patří ke klíčovým aktivitám sociální práce. Posouzení jako výstup z komunikace mezi potřebným a pomáhajícím není náročný pouze proto, že si nemůžeme být jisti, zda realitu žitou jiným člověkem uchopíme správně a zda sdílení o ní v nějakém smyslu můžeme pokládat za pravdivé, ale také proto, že další postup intervence do situace a práce s člověkem může pro něj přinést nejen pozitiva, ale také sociální nebo psychickou újmu a zranění. Současní badatelé³⁴ se kloní k názoru, že sociální pracovníci zatím nejsou aktuálně schopni vytvářet komplexní, konzistentní a holisticky zaměřené posouzení, a to ani přesto, že se mohou opřít o některé z paradigmat sociální práce a že mají k dispozici velké množství informací spolu se sadou rozmanitých nástrojů k jejich vyhodnocení. Podle nich pomáhající zatím nedisponují metodou, která by dokázala dostatečně pružně a při tom efektivně pracovat s nejistotou pravdivosti, dynamickými změnami v prostředí člověka a změnami jeho

³³ Zásadní význam posouzení v sociální práci přisuzovaly RICHMONDOVÁ, Mary (1861–1928, stála u zrodu sociální práce jako odborné činnosti, je autorkou PSP v práci Základní principy psychosociálního přístupu), HOLLISOVÁ, Florence (zakladatelka ÚOP – Úkolově orientovaného přístupu v sociální práci) a BARTLETTOVÁ, Scarlet (vymezila „pojem sociálního fungování“ jako interakce, které probíhají mezi požadavky prostředí a lidmi)

³⁴ K těm, kteří uvedený názor zastávají, patří například Pavel Navrátil, Jakub Doležel, nebo Neil Thompson.

životních okolností, s hledáním vzájemného porozumění, vystaveným na shodě ve vnímání reality, a která by zároveň umožnila vybudovat konzistentní pohled na člověka a jeho situaci rozložený v delším časovém období bez ztráty možnosti nových perspektiv ve vzájemném porozumění.³⁵ To vše je konstatováno s vědomím, že se v souvislosti se sociální prací hovoří o potřebě reflexivního přístupu a konstruktivistického pohledu na procesy v sociální práci.

V souvislosti se shora uvedenou důležitostí posouzení Navrátil uvádí, že ve vztahu k posouzení rozlišuje mezi dvěma základními paradigmaty, mezi kterými může pomáhající volit. Hovoří o přístupu objektivistickém a konstruktivistickém.³⁶ Základním rozdílem mezi oběma přístupy je způsob práce a přístup k člověku. V objektivistickém přístupu je člověk a jeho situace objekt, o němž zjišťujeme maximální možné množství údajů a na základě nich je očekáván jednoznačný závěr. Principem objektivisticky sestaveného posouzení je srovnání získaných údajů s obecně přijatými normami a poměrování pozitiv a negativ. Proces tvorby posouzení, tak jak ho dále popisuje Navrátil, pak prochází jasnými fázemi, jako je popis situace, vysvětlení příčin, předpověď budoucího vývoje, vyhodnocení stavu a vývoje a stanovení vhodného řešení.³⁷ Pomáhající se pak a priori ocitá v mocenské pozici, kterou ještě více umožňuje přístup jako takový, a podle Navrátila namísto snahy vnímat situaci tak jak ji vidí potřebný, se raději

³⁵ Pro srovnání s uvedenými názory ještě odkazujeme opět na Elichovou a shrnutí kapitol Stav vzdělávání v sociální práci a Mizérie sociální práce v její knize *Sociální práce. Aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017.

³⁶ Viz NAVRÁTIL, Pavel. *Reflexivita v posouzení a sociální práci*, s. 166.

³⁷ Viz NAVRÁTIL, Pavel. Posouzení v sociální práci. In: NAVRÁTIL, Pavel, Radka JANEBOVÁ a kol. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 17–19.

zaštiťuje expertními názory a supervizí, aby si zdůvodnil svůj přístup a svá řešení³⁸, a podstata práce s člověkem mu uniká.

Vedle objektivistického přístupu považuje Navrátil za jeden z hlavních přístupů k přímé práci pomáhajícího v současnosti přístup konstruktivistický, který na rozdíl od prvního uvedeného pracuje pouze se subjektivním vnímáním člověka a klade důraz na jeho příběh. Pomáhající jsou si pak vědomi, že je třeba ke každému příběhu přistupovat individuálně a k jeho interpretaci a posuzování kriticky, protože přístup nepopisuje, jak pracovat s pravdivostí a důvěryhodností sděleného příběhu. Různé životní situace díky jedinečnosti člověka a kontextu, v nichž se odehrávají, pak nelze zařadit do nějaké univerzální kategorie³⁹, což ztěžuje nacházení vhodných a optimálních řešení odpovídajících co nejlépe poznané skutečnosti a jejímu porozumění a také takových, která dávají smysl jak potřebnému, tak i pomáhajícímu v dlouhodobé perspektivě. V souladu s konstruktivním přístupem se sociální pracovník snaží o co nejvěrnější interpretaci a předpokládá se, že ruku v ruce pracuje na kritické reflexi vlastní činnosti. Ta mu má napomáhat odhalovat jeho vlastní postoje a předpojatosti. Principem při sestavení posouzení v konstruktivistickém přístupu je pak reflexivní způsob jednání, který je realizací aktivní spolupráce s člověkem jako partnerem, akceptace mnoha možností hodnocení a odhlédnutí od jistoty, že jsou nám jasně zřejmé příčiny a okolnosti situace. Proces tvorby posouzení v tomto paradigmatu je podle Navrátila průběžný, poskytuje zpětnou vazbu sdílejícímu o probíhajících úvahách a úsudku pomáhajícího a naopak, je-li to možné. V rámci takového přístupu směřuje sociální pracovník k hlubší znalosti člověka a jeho situace

³⁸ Viz NAVRÁTIL, Pavel. *Posouzení v sociální práci*, s. 18.

³⁹ Viz NAVRÁTIL, Pavel. *Posouzení v sociální práci*, s. 18–23.

a nalézání řešení, která potřebný pojme za vlastní.⁴⁰ S dalšími odborníky⁴¹ se pak Navrátil shoduje v tom, že: „konstruktivistické posouzení klade vysoké nároky na schopnost intelektuální reflexe a specificky sebereflexe a předpokládá znalost různých teoretických přístupů, které mohou [sociální pracovníci] aplikovat ve svém posouzení.“⁴² Ani toto paradigma však nepopisuje konkrétní kroky proto, aby posouzení co nejvěrněji odráželo realitu potřebného a mohlo být dosaženo kvalitního posouzení tak, jak jej Navrátil popisuje.

Podíváme-li se do praxí, které bylo možné zatím absolvovat, nebyl ani jeden přístup výše uvedený aplikován v jeho ryzí podobě. Ve většině je posouzení výsledkem propojení obou přístupů s velkou mírou osobnostního vlivu a intuice zpracovatele a působení organizace, kde je posouzení zpracováváno. I uvnitř organizací⁴³, kde byla praxe dosud vykonávána nebyl jednotný přístup k posouzení a pokud existovala metodická podpora pro jeho zpracování, byla v obecné rovině a respektována pouze některými spíše méně zkušenými pracovníky. Komplexní, odborné a holisticky pojaté posouzení z počátku spolupráce s potřebným nebylo v organizacích obvykle dostupné. Posouzení se zaměřovalo pouze na jasná fakta, např. ekonomického charakteru. S postupem doby byla některá posouzení, ať už byla zpracována v jakémkoli paradigmatu, postupně doplněna a

⁴⁰ Viz NAVRÁTIL, Pavel. *Posouzení v sociální práci*, s. 24–26.

⁴¹ Zde myšlena HOLLAND, Sally a THOMPSON, Neil.

⁴² NAVRÁTIL, Pavel, *Posouzení v sociální*, s. 19–23.

⁴³ Organizace, kde byla vykonána praxe: ARPIDA, z. ú. České Budějovice. Centrum poskytuje komplexní koordinovanou podporu v duchu uceleného systému rehabilitace (prostředky léčebné, sociální, pedagogické a pracovní) osobám s tělesným a kombinovaným postižením (2018–2020). RYTMUS, z. ú. Praha. Nevládní nezisková organizace, která od roku 1994 podporuje lidi se zdravotním postižením (především mentálním) v aktivním začleňování do života, a to ve škole, v práci, v místě bydliště i při volnočasových aktivitách (2020-2023). Letní dům, z. ú. Praha. Posláním organizace je pomoci dětem a mladým lidem, vyrůstajícím v náhradní výchovné péči či bez fungujícího rodinného zázemí, aby prožívali šťastné dětství a dospěli k samostatnému a plnohodnotnému životu (průběžně externě).

rozšiřována. Nicméně tato rozšíření nekonsolidovala znalost potřeb a situace potřebného, spíše rozšiřovala škálu přístupů o další závislé na zkušenostech a odbornosti pracovníka. Základní dokumentace tak byla nekonzistentní, neúplná a často docházela k diametrálně jiným závěrům a návrhům řešení. Obraz o člověku a jeho situaci byl sestavován z několika různých a různě provedených dokumentů, které mezi sebou nebyly nijak provázány.⁴⁴ V jedné z organizací dokumentace obsahovala ještě následující formalizované výstupy: pololetně aktualizovaný bodově sestavený *Individuální plán*⁴⁵ (IP), jednoróčně nebo příležitostně aktualizovaný dokument *Hodnocení míry potřebné podpory*⁴⁶ a *Dotazník kvality života*⁴⁷. Záznam o kontextu a minulosti spolupráce i vhledy do

⁴⁴ Součástí dokumentace, z níž jsme se dozvídali o člověku a jeho situaci byly lékařské zprávy, medailonek potřebného, profil na jednu stránku a plán aktivit v krátkém a středním horizontu.

⁴⁵ Individuální plán – dále v práci jako IP, je základní dokument, který zpracovávají klíčoví manažeři v organizaci A ve spolupráci s klienty. IP je výsledkem procesu, který je realizací metody Plánování zaměřené na člověka (Person Centered Planning – PCP). Za jeho obsah, pololetní aktualizaci a naplnění jsou spolu s klientem spoluzodpovědní. Formální ani obsahová stránka není striktně předepsána. Většinou je sestaven bodově a vymezuje dlouhodobé a krátkodobé cíle, kterých je nejvýše pět. V běžné praxi se dlouhodobé cíle v IP opakují. Postupné kroky k jejich řešení nejsou součástí IP. Zdrojem informací o IP jsou přeložena texty Michaela Smulla. SMULL, W. Michael. Naslouchat, učit se, jednat, výběr z textů M. W. Smulla o základním plánování životního stylu, sebeurčení a organizačních změnách [online], leden 2000 [cit. 13. 4. 2023]. Dostupné také z: <https://rytmus.org/wp-content/uploads/2020/11/Naslouchatucit-se-jednat-Smull.pdf>.

⁴⁶ Hodnocení míry potřebné podpory – je nástroj využívaný sociálními pracovníky pro mapování potřeb pro samostatný život u znevýhodněných osob v aplikaci sociálních služeb EQuip. Vznikl na základě systémové nástroje Škála míry podpory (Supports Intensity Scale) jehož autorem byl Thompson a spoluautoři. Nástroj se skládá ze tří částí. První tvoří 49 základních aktivit rozdělených do šesti oblastí: činnosti v domácnosti, činnosti spojené s životem v obci, činnosti celoživotního učení, činnosti v zaměstnání, činnosti spojené se zdravím a bezpečností a společenské činnosti. Druhá část obsahuje dvě doplňující části – činnosti spojené s ochranou a obhajováním – obsahující osm položek spojených s ochranou a obhajobou. Poslední, třetí část je zaměřena na výjimečnou pomoc potřebnou v péči o zdraví a zvládnání chování. Obsah nástroje je v příloze na konci textu. JOHNOVÁ, Milena, Mapování potřebné podpory [online]. Leden 2019 [cit. 13. 4. 2023]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/mapovani-potrebne-podpory/>.

⁴⁷ Dotazník kvality života – jde o dokument, který se zabývá měřením kvality života podle standardu WHO z roku 1991. Autory české verze jsou Eva Dragomirecká a Jitka Bartoňová. Popis a dotazník je možné najít následovně. Dotazník kvality života WHOQOL-BREF a WHOQOL-100

budoucnosti, které by odpovídaly požadavkům a potřebám člověka v péči, i ty které potřebný výslovně později opakoval a akcentoval, se vyskytovaly zřídka.

Posouzení, i přestože jde o zásadní výstup z interakce mezi potřebným a pomáhajícím se v praxi díky nejasnému přístupu bez konkrétních kroků stává formálním, stručným a nekonzistentním záznamem. Takto vytvořené posouzení pak zachycuje dílčí zjištění, která nezakládají na komplexní a pravdivé poznání blížící se skutečnosti. Kromě vlivu zvoleného přístupu na posouzení působí a otiskují se v jeho obsahu osobnost pomáhajícího, jeho postoje k proměnlivosti a dosažitelnosti objektivit v hodnocení, s tím související zacházení s mocí a schopnost zvládnání emocí. Těmto a dalším vlivům, které mají nesporný vliv na tvorbu posouzení, se postupně věnujeme v následujícím textu.

3.1 Významné vlivy na tvorbu posouzení: moc a emoce

Jak ukazuje praxe, popsaná v předchozí kapitole, posuzování je vždy stavěno na získaných informacích z interakcí s člověkem a na subjektivním vnímání a životních zkušenostech pracovníka. S jistotou tak získáváme pouze částečný obraz reality potřebného. I přes toto uvědomění jsou mnozí pomáhající přesvědčeni, že v průběhu práce již další informace nepotřebují, a tudíž je ani nezaznamenávají, přestože se před nimi vyjevují, pokud se s potřebným setkávají, a mohou postupně a zásadně dokreslovat obraz, který by se blížil skutečnosti.

Proti praxi nezájmu můžeme však v souladu se Smutkem a na základě osobních zkušeností konstatovat, že: „proces posouzení není a nemůže být

[online]. Leden 2019 [cit. 13. 4. 2023]. Dostupné z: <https://www.adiktologie.cz/file/122/whoqol-100.pdf>.

chápán jako jedna uzavřená fáze procesu práce s klientem.“⁴⁸ Pro naši práci je tedy podstatné uvědomění si, že jednorázové a dokončené posouzení reality druhého není možné, protože každý člověk prožívá a vnímá svůj život z jiných perspektiv a na základě jiných zkušeností, které se v průběhu času mění. A přesto, že jsme schopni komunikovat a směřovat ke shodě o dílčích jevech či situacích a naše zkušenosti a poznání se mohou v některých bodech protínat, ani tak není možné dosáhnout objektivního popisu reality vlastní ani druhého. V přímé práci jsme si měli možnost ověřit, že se několikerá posouzení situace jednoho člověka od sebe diametrálně lišila a docházela k odlišným závěrům. Nicméně každé posouzení samostatně bylo považováno za správné a postavené s maximální snahou zaznamenat a pracovat se skutečnou žitou realitou. Výsledkem souboru však nebyl objektivní obraz světa klienta, pouze různorodá mozaika, která vedla pouze k dílčím řešením aktuálních problémů.

Vedle toho, že je obtížné si v každodenní práci, která je vykonávána intuitivně, uvědomovat nemožnost dosažení objektivitu a nepodlehout iluzi o jejím dosažení, se s tímto pojí také další prvek, který může významně tvorbu posouzení ovlivnit. V běžné praxi se v souvislosti s neuvědomovaným a nežádoucím přijetím objektivní pravdy v práci s kauzou objevují také mocenské vlivy. Jakmile jeden z aktérů chápe své názory, postoje a chápání reality jako objektivní, snaží se silově působit na protistranu. V roli pomáhajícího je takový přístup rizikový ve vztahu k tvorbě posouzení, protože významně deformuje myšlenkové zpracování informací a rozhodování. Prakticky může docházet k upřednostňování nebo potlačení některých informací z pozice pomáhajícího profesionála, kterému

⁴⁸ SMUTEK, Martin. Je možné objektivně posoudit životní situaci v sociální práci. In: NAVRÁTIL, Pavel, Radka JANEBOVÁ a kol. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 50.

je právo rozhodování předáno institucí. I v rámci posouzení tedy jde o práci s mocí nad informacemi. Nicméně taková pravomoc má být užita s plným vědomím odpovědnosti za důsledky v životě druhého člověka. Proto, aby podle Daniely Květenské, odborné asistentky Ústavu sociální práce Univerzity Hradec Králové, pomáhající nepřebíral moc nad potřebným, je i v procesu posouzení stejně jako ve vztahu důležité, aby pravomoc byla náležitě komunikována, vysvětlena a rozhodnutí o výběru informací přijímáno po vzájemné shodě.⁴⁹ Bez takové spolupráce půjde vždy o mocenské postavení pomáhajícího, zrušení partnerství a participativní účasti potřebného v dialogu a znovu nastavení hierarchie a rolí sociálního pracovníka a klienta.

Je na místě se ptát, zda má pomáhající dostatek možností a povědomí o strategiích, které napomáhají distribuovat moc mezi něj a potřebné. Radka Janebová, odborná asistentka Ústavu sociální práce Univerzity Hradec Králové, takové postupy označuje jako kritickou sociální práci, jejímž podstatným aspektem je symetrický a dialogický vztah mezi pomáhajícím a potřebným.⁵⁰ V návaznosti na její vyjádření je možné konstatovat, že základem pro úspěšné posouzení situace potřebného je neztratit kontakt s ním a jeho světem, protože jenom tak nebude vždy přítomna ambice prosazení moci svádět k jejímu uplatnění ve vztahu a v posouzení, které by bylo například díky jednostrannému pohledu pracovníka považováno za jediné správné, objektivní a konečné. Podobně jako dovednost uvědomovat si svoji moc a dokázat v tomto smyslu reflektovat svoje jednání, je třeba

⁴⁹ Viz KVĚTENSKÁ, Daniela. Moc a pomoc v pomáhajících profesích. In: JANEBOVÁ, Radka, Miroslav KAPPL a Martin SMUTEK, ed. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, s. 113–114.

⁵⁰ Viz JANEBOVÁ, Radka. *Kritická sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014, s.19–20.

zacházet i s emocemi. Zejména na straně pomáhajícího je odpovědnost za jejich zvládnání a za práci s nimi.

Vedle uplatnění moci patří k negativním vlivům projevujícím se při tvorbě posouzení také nezvládnání emocí. Ke každodenní praxi sociálního pracovníka neodmyslitelně patří potřeba komunikovat i náročné skutečnosti, které často vzbuzují silné emoce. Stejně problematické mohou být i emoce pomáhajícího jak výsledek jeho angažovanosti v kauze. Jeho úkolem je pak ovládnout emoce vlastní, projevovat porozumění emocím druhého. Dovednost ve zvládnání emocí lze získat díky sebereflexi a reflexi emocí druhého.

Při posuzování situace potřebného je třeba si připustit vliv vlastních emocí a pocitů na naše rozhodování. K práci s vlastním nastavením se více vyjadřuje Carl Rogers (1902-1987), významný představitel humanistické psychologie, který v interpretaci Miroslava Kappla, odborného asistenta Ústavu sociální práce Univerzity Hradec Králové, ve spojení s emocemi kladl důraz na tři základní dovednosti a to: na autenticitu vlastního projevu a chování, na schopnost akceptovat druhého včetně jeho subjektivního vnímání reality a na dovednost empatického vystupování.⁵¹ S empatií se zde znovu vracíme k potřebě budování důvěry mezi aktéry komunikace a k výhodě odpovědného přístupu směrem ke zvládnání zátěžových situací. V principu jde o to, akceptovat a s pokorou se pokusit o interpretaci subjektivně a emočně laděných sdílení aspoň do té míry, do které jsme schopni je zachytit a porozumět jim.

Kontrolované, do jisté míry ovládnuté emoce naše i druhého při vzájemné interakci i při posuzování a jejich analýza nám dávají dobrou

⁵¹ Viz KAPPL, Miroslav. Téma emocí v posuzování klientovy situace. In: NAVRÁTIL, Pavel, Radka JANEBOVÁ a kol. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s.99.

možnost pokračovat ve vztahu a v dialogu a podporují rozkrývání hlubších témat, která mohou ukazovat na příčiny vzniklé sociální situace. Mohou také být dobrým vodítkem pro návrhy řešení.

Projevené emoce jsou součástí autentického chování, které je jednou z nutných podmínek v poznání pravdivosti sdíleného. Vědomá práce s emocemi podporuje efektivitu v rozpoznání pravdivosti.⁵²

3.2 Pravdivost v posouzení

V současné době je předpoklad, že lze poznat situaci potřebného objektivně a v celé úplnosti, v odborných⁵³ textech o sociální práci již považován za naivní. Tento postoj také oslabuje pozici sociálního pracovníka jako nositele všeobecně platné pravdy a jednoduchých řešení ve prospěch potřebného. Role sociálního pracovníka se posouvá ze zástupce instituce do role pomáhajícího. Pokud je pomáhající partnerem potřebnému, je tedy nasnadě, že všeobecná pravda z mnoha důvodů není dostupná nebo není už jenom proto, že člověka a jeho situaci nelze zařadit do jednoduchých tabulek a schémat. Tímto však není také řečeno, že existuje více pravd a každý má svou pravdu. Takto absolutně relativizující postoj by patrně v praxi nevedl k žádným řešením. Jaký tedy zaujmout postoj ohledně pravdivosti? Určité pravdivé poznání nám zprostředkovává již zmiňovaný reflexivní způsob přístupu ke komunikaci.

Podle názorů odborníků⁵⁴ by se reflexivita v posouzení měla týkat zejména přístupu k člověku a měla by se podílet na kvalitě vztahu mezi pomáhajícím a potřebným. Vztah by měl být založen na rovnosti a participaci potřebného

⁵² Viz ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce. Aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, s. 102–105.

⁵³ Zde myšleny texty Pavla Navrátila, Radky Janebové, Zuzany Havrdové a Martina Smutka, které byly nastudovány v rámci přípravy této práce.

⁵⁴ Pro tuto práci považujeme za stěžejní v oblasti sociální práce a reflexivity poznatky Havrdové, Navrátila, D´Cruz, Thompsona a Shona, kteří se tématem zabývají ve svých publikacích a z nichž také čerpáme. Názvy jejich publikací uvádíme průběžně a v závěru této práce.

v celém procesu pomáhání, a to i při tvorbě posouzení. Vztah by se měl vyznačovat otevřeností, upřímností a měl by být vystavěn na vzájemné důvěře. To, že důvěra je hlavním činitelem, jak se vztah vyvíjí také z jiného pohledu nastiňuje Elichová⁵⁵. V dialogu by vymezení problémů, popis situace a její interpretace měli být mezi aktéry oboustranně uplatněny symetricky. Zejména otevřenost a „lidskost“ na straně pomáhajícího napomáhá k získání důvěry potřebného. V práci pomáhajícího jde o to, zachytit v lidské rovině to, co je pro potřebného důležité a citlivé, často vyjadřované spontánně a v emocích, protože právě taková vyjádření skýtají pravdivé informace ze života potřebného. Jde o reflexivní přístup ke zdrojům pravdivosti.

V předchozí kapitole jsme sice hovořili o negativním vlivu emocí na posouzení, ale v případě, že si je uvědomujeme jako podmínku pravdivého sdělení a zvládneme je, stávají se předmětem pro reflexivní zpracování. Jak také uvádí Elichová, vůči potřebnému, který sdílí svoji situaci, by se reflexivita měla projevit také tak, že sdílející zažívá pozitivní sebehodnocení a objevuje kladné sebepojetí s tím, že získává odborně vystavěnou a při tom empatickou zpětnou vazbu⁵⁶.

V práci sociálního pracovníka by se pak měla reflexivita prakticky propisovat do konkrétních výstupů, kterým je jako jeden z hlavních dokumentů právě posouzení. Zde by měl být zachycen výsledek snahy o porozumění unikátnosti člověka a jeho situace, ale také snaha o přiřazení této jedinečnosti k obecným poznatkům tak, aby bylo možné realizovat účinnou a lidsky vhodnou pomoc i na dalších úrovních nejen v materiální rovině. Reflexivní přístup by měl umožnit přizpůsobení obecných poznatků

⁵⁵ Viz ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce. Aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, s. 22–25.

⁵⁶ Viz ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce. Aktuální otázky*, s. 101–111. Mimo jiné zde autorka místo pojmu všímavost a přítomná pozornost nebo reflexivita užívá pojem *mindfulness*.

ke konkrétní zkušenosti jedince a napomáhat reagovat na specifické jevy a události s vědomím, že tato reakce vychází z obecně platné znalosti a zkušenosti, ale také z pravdivosti, kterou nám potřebný předeštlí a která se váže k jeho světu a prožívání.

4. Reflexivita jako způsob sociální práce

V prvních kapitolách této práce jsme vysvětlili základní pojmy, s nimiž pracujeme v oblasti sociální práce. Věnovali jsme se vymezení sociální práce, kterou chápeme jako práci zaměřenou na člověka, jejímž základem je komunikace mezi sociálním pracovníkem a klientem, zde mezi pomáhajícím a potřebným.

Jak jsme ukázali, je pomáhající klíčovým hybatelem v komunikaci s potřebným, přesněji řečeno jeho styl komunikace a komunikační dovednosti. Pomáhající a potřebný jsou vždy v interakci a většinou vstupují do dialogu. Za předpokladu, že pomáhající dokáže být vnímavý a otevřený ke sdílenému od potřebného, může pomáhající získat vhled do situace a života potřebného tak jak ji prožívá a chápe a která se blíží skutečnosti. Takový přístup, který je postavený na autenticitě jednotlivců ve vzájemné interakci, na pozornosti a uvědomované empatii, a který umožňuje vzájemné porozumění, můžeme dle našich dosavadních poznatků nazvat jako reflexivní. Reflexivní způsob práce nebo také reflexivitu tedy chápeme jako způsob sociální práce, kde hlavními aktéry je pomáhající a potřebný, nebo také člověk a ten druhý, kteří spolu tvoří společenství založené na autentickém sdílení pravdy. Uplatnění reflexivního přístupu je implikováno humanistickým postojem k člověku i k jeho situaci.⁵⁷

⁵⁷ Viz ROGERS, R. Carl. *Způsob bytí. Klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele*. Praha: Portál, edice Spektrum, s. 197–216.

Po detailním prozkoumání teoretického základu k pojmu reflexivita v sociální práci a v propojení s praktickými několikaletými zkušenostmi můžeme konstatovat, že reflexivní přístup je v práci pomáhajících dosud uplatňován intuitivně, a to nejen v komunikaci ale i v tvorbě posouzení. Pomáhající nejsou v současné době reálně a systematicky seznamováni se žádnou metodou, pomocí které by bylo možné strukturovaně popsat potřeby potřebného jako jedince bio-psycho-socio-spirituální jednoty a zároveň dospět ke konkrétním výsledkům, které by byly realizovatelné v rámci nastaveného sociálního systému a zvyklostí.

Hlavní význam reflexivity v posouzení vidíme v tom, že napomáhá pomáhajícím utvářet v celku přiměřeně pravdivý obraz o životní situaci a etapě života člověka. Je také hybnou silou pro nacházení významů sdělení, které nemusí být z prostého vyjádření od prvních momentů zřejmé. I zde již jednoznačně směřujeme k filozofické úvaze, která nás propojí s další teoretickou částí, která se týká hermeneutiky. Ptáme se, zda je reflexivní způsob natolik flexibilní a umožňuje systematickou a strukturovanou práci se získanými informacemi, tak aby nedocházelo k jejich znehodnocení nebo ztrátě při změnách, k nimž v průběhu řešení kauzy dochází.

Pokud se však v tuto chvíli zatím zamýšlíme nad dosavadní uskutečněnou praxí, spatřujeme spíše smysl v tom, ptát se, zda je možné v procesu tvorby posouzení zobrazit dostatečnou míru pravdivosti zachycenou pomocí reflexivního způsobu práce nebo se dostatečně vyvarovat chybným vlivům jako je uplatňování moci a nezvládnutí emocí. Když se pro vysvětlení vrátím ke kapitole *Posouzení a jeho význam v práci sociálního pracovníka*, pak jde o dovednost nebo umění, jak lze rozdílná rozumění a porozumění jedné skutečnosti přibližovat ke shodě a tím napomáhat pravdivosti, s níž je dále možné v rámci tvorby posouzení pracovat. Míříme k interpretační metodě, která v sobě nese prvky potřebné

k interpretaci, pomocí nichž je možné ošetřit výše jmenované vlivy a nedostatky nebo se jich zcela vyvarovat, a která je zároveň využitelná pro oba již jmenované přístupy, objektivistický i konstruktivistický, aniž by jim upírala jejich výhody a měla ambice je obcházet. Za takovou v této práci považujeme tu, která je také nazývána hermeneutická metoda. Právě postupy této metody je možné sjednocovat různé interpretace situace v jeden horizont ve prospěch vedení dalšího dialogu s tím druhým, je možné pracovat v hlubších vrstvách minulosti a zkušeností člověka a je možné nacházet vazby mezi minulostí a současností a pracovat s nimi. Výsledkem práce se zmíněnou metodou by pak mohlo být takové posouzení, které Navrátil nazývá jako *reflexivní posouzení*⁵⁸. O tom, že reflexivita hraje významnou roli v práci sociálního pracovníka pojednáváme v navazující kapitole.

Protože je ambicí naší práce její užitnost a možnost aplikovat poznatky v běžném pracovním životě, jsme přesvědčeni, že výše uvedeným požadavkům na metodu, která by pomáhala směřovat sociální práci blíže k potřebnému a zároveň vedle sebe rovnocenně stavěla pomáhajícího i potřebného jako dva lidi s různými kompetencemi a podporovala osobní rozvoj obou, odpovídá ta, jejímž základem je hermeneutika. Hermeneutika v našem chápání je disciplína, která zároveň poskytuje dostatečné a vědecky argumentované odborné zázemí a pojmy, které by při tvorbě potřebných dokumentů jako je posouzení a další výstupy z interakce mezi pomáhajícím a potřebným byly jasně definovány a umožnily by jejich jednoznačnou aplikaci v praxi sociální práce. V následující kapitole *Hermeneutika a sociální práce* tedy považujeme za vhodné, vysvětlit některé ze základních pojmů hermeneutiky, jak chápeme jejich obsah a funkci.

⁵⁸ NAVRÁTIL, Pavel. *Pravda v posouzení životní situace*, s. 130.

5. Hermeneutika a sociální práce

V kapitolách o sociální práci jsme ukázali, čím je sociální práce charakteristická. Základními vlastnostmi této práce je vztahovost, vzájemnost, dialogičnost a proměnlivost. To vše se odráží v komunikaci mezi pomáhajícím a potřebným. Na základě sdíleného a porozumění druhému je pak pomáhající schopen zpracovat posouzení situace potřebného. Kvalita tohoto výstupu z interakce mezi pomáhajícím a potřebným hraje významnou roli pro navrhování účinných a akceptovatelných řešení a pokračování ve spolupráci mezi potřebným a pomáhajícím. Jsme přesvědčeni spolu představenými progresivními názory odborné veřejnosti⁵⁹ v kapitolách o sociální práci, že kvalita posouzení člověka v situaci a jeho situace se odvíjí zejména od reflexivního přístupu a dialogického charakteru vztahu, kde nejde o sociálního pracovníka a klienta v roli objektu, ale jde o aktivní vstupy rozumějícího s kompetencí pomáhat a rozumějícího potřebného ochotného porozumět. Nicméně v běžné praxi přímé sociální práce, jak jsme měli možnost poznat v činnosti různých organizací, se pomáhající stále chovají spíše intuitivně a nárazově, ať jde o tvorbu posouzení nebo rozvíjení komunikace s potřebným. Proto v této práci poukazujeme na možné organické spojení hermeneutiky a způsobu sociální práce, které se jeví jako alternativa intuitivnímu způsobu práce a díky kterému je možné na základě strukturovaného přístupu dosahovat řešení kauz vedoucích k zásadním pozitivním změnám v životech potřebných.

Když se snažíme o propojení hermeneutiky a sociální práce, pak je na základě poznatků uvedených v prvních kapitolách zřejmé, že sociální práci z hermeneutické perspektivy vnímáme tak, jak to nazval Zdenko Širka, vědecký pracovník Ekumenického institutu Univerzity Karlovy, že má v sobě

⁵⁹ Zde myšlen Pavel Navrátil, Radka Janebová, Zuzana Havrdová a Martin Smutek.

hermeneutický potenciál.⁶⁰ Ten spočívá právě v tom, že je její nedílnou a podstatnou součástí interpretace, snaha o porozumění sdílenému, sebereflexe pracovníka, práce s vlastním před-porozuměním, nutnost úvahy o celku a jednotlivostech zjištění, vědomí nemožnosti poznat absolutní pravdu a docílit objektivního poznání, protože před námi stojí člověk a nelze ho poznat komplexně beze zbytku díky měnícím se jeho i našim zkušenostem utvářející aktuální horizonty našeho života. Přes všechnu složitost popsaného dění v sociální práci však naše výstupy a řešení, kdy jsme v roli sociálního pracovníka musí být konkrétní, zdůvodnitelná, vycházející z dostupné reality, postavená na autentických zjištěních, akceptovatelná a přínosná pro člověka. Než však dojdeme k řešení, je na počátku práce pomáhajícího jeho porozumění a interpretace toho, co je mu sdílené a zjevné.

Společným východiskem pro interpretaci v hermeneutické perspektivě a v sociální práci je pak komunikační akt, odehrávající se v jistém kontextu, kde akt ani kontext nelze empiricky dostatečně zvážit ani změřit a nejde tedy o objektivní zjišťování, ale o porozumění do té míry, jaká je nám s ohledem na naše dispozice, omezení a zkušenosti a jejich výklad umožněna. Díky aktivnímu přístupu k dialogu, kde funguje dialektika otázky a odpovědi⁶¹, se vzájemně dozvídáme o světě toho druhého i něco víc, než je řečeno. Zároveň se tak dotýkáme dějinných událostí života a živé současnosti jedince.⁶² A právě skrze jmenované je pravděpodobně možné nacházet dostatečná fakta a dospívat k určitým závěrům tak, aby bylo možné člověku v jeho situaci pomoci a podpořit ho v jejím zvládnutí v rámci profesionálního výkonu sociální práce. Aby však

⁶⁰ *Hermeneutický potenciál* je pojem převzatý z článku Zdenko Širky, *Metody výkladu a hermeneutika v sociální práci* (v tisku).

⁶¹ Srov. Figal, Gunter, *The Doing of the Thing Itself Gadamer's Hermeneutic Ontology of Language*. In: *DOSTAL, Robert, J. (ed.) The Cambridge Companion to Gadamer*. Cambridge: Cambridge University Press, 2002, s. 104–110.

mohl být takto popsaný postup práce uplatněn, je třeba znát základní koncepty hermeneutiky a umět rozpoznávat hermeneutický potenciál sociální situace.

Na základě výše uvedeného se proto v dalších kapitolách zabýváme pojmy, které souvisí s hermeneutikou jako interpretační metodou. Půjde o to nastínit, jak pro tuto práci chápeme význam a obsah pojmů řeč a dialog, horizont a splývání horizontů, proces porozumění a hermeneutický kruh. Také navšííme vzájemné konstitutivní vztahy mezi kontextem a řečeným, mezi obecným a konkrétním, očekávaným a netušeným a mezi přítomností a minulostí. Naším cílem v části věnované hermeneutice je přiblížit naše chápání výše uvedených pojmů a naznačit možnosti využití konceptů ucelené interpretační metody v konkrétní kazuistice sociální práce.

5.1 Koncepty moderní hermeneutiky

Literatura týkající se hermeneutiky⁶³ se zmiňuje o mnoha filozofech a badatelích, kteří se zabývali interpretací textů. První pokusy o odbornou interpretaci už můžeme vysledovat u Platóna a Aristotela nebo ve středověku u Augustina a Tomáše Akvinského. Tito byli inspirací i pro filozofy v 18. a 19. století, kdy můžeme hovořit o prvopočátcích moderní hermeneutiky.

Moderní hermeneutika, o jejíž zásadní koncepty se opíráme i v této práci, se začala formovat již v polovině osmnáctého století. Byly zde položeny základy hermeneutiky jako teorie rozumění. Jistěže zde můžeme v uvedeném období jmenovat známé filozofy jako byl Wilhelm Humboldt (1767 – 1835), filozof a zakladatel univerzity v Berlíně, nebo Friedrich Ast (1778 – 1841), profesor estetiky a univerzálních dějin, ale podle Petra Pokorného (1933–2020), filozofa a vědeckého pracovníka Evangelické

⁶³ Zde myšleno například POKORNÝ, Petr. *Hermeneutika jako teorie porozumění*. Praha: Vyšehrad, 2005; GRONDIN, Jean. *Úvod do hermeneutiky*. Praha: Oikoymenh, 1997 nebo DOSTAL, Robert, J. (ed.) *The Cambridge Companion to Gadamer*. Cambridge: Cambridge University Press, 2002.

teologické fakulty Univerzity Karlovy, bylo pro hermeneutiku základním počinem přemýšlení Friedricha Schleiermachera⁶⁴, později Martina Heideggera a na něj navazujícího Hanse Georga Gadamera.

Schleiermacher chápal hermeneutiku jako umění rozumění, které má kruhový charakter a probíhá mezi dvěma pozicemi od nerozumění k porozumění. Martin Heidegger na jeho výklad navázal s tím, že kruh, v němž se uskutečňuje porozumění, přímo svázal s existencí a prožíváním konkrétního člověka. Pro něj jsme vždy osobně v kruhu, kdy už nějak rozumíme a tím, že jsme zde a vyjadřujeme se o tom, můžeme znovu porozumět. Stáváme se aktivními aktéry interpretace. A právě Heideggerův filozofický přístup k hermeneutice a jeho *dasein*⁶⁵ a kontext jeho dění popsal podrobně a strukturovaně jeho žák Hans Georg Gadamer (1900–2002), profesor filozofie a významný představitel hermeneutiky, který ve svém díle ukotvil výklad univerzální hermeneutiky a představil ji jako teorii rozumění a interpretační metodu. Univerzálnost právě Gadamerova přístupu lze spatřovat v tom, že popsal praktické činnosti a jevy, které se uskutečňují v procesu rozumění jako je práce s předsudky, uvědomování si vlastní dějinnosti a horizontů svých i okolních. Vedle toho zásadní roli pro Gadamera hraje řeč a účast toho druhého jako partnera v dialogu.

Jak jsme již uvedli, hermeneutikou se zabývali významní vědci v minulosti. Stejně tak můžeme uvést i některá významná jména těch, kteří se hermeneutikou zabývají nebo zabývali ve 20. století a na které navazovali nebo s nimiž spolupracovali ti, které uvádíme v předchozím odstavci. Patří k nim například Paul Ricour (1913–2005), filozof a fenomenolog, Jacques Waardenburg (1930–2015), religionista a historik náboženství, nebo Jean

⁶⁴ Viz POKORNÝ, Petr. Hermeneutika jako teorie porozumění. In: POKORNÝ, Petr. Hermeneutika jako teorie porozumění. Praha: Vyšehrad, 2005, s. 17–22.

⁶⁵ Pojem *dasein* je vykládán v souladu s překlady Heideggerova díla jako *pobyt zde* například v HEIDEGGER, Martin. *Bytí a čas*. 3. opr. vyd. Praha: Oikúmené, 2018.

Grondin, současný významný filozof, který rozvíjí myšlenky Hanse G. Gadamera i Martina Heideggera. Nicméně pro tuto práci budou stěžejní poznatky a myšlení právě Schleiermachers, Heideggera a Gadamera. Další nástin jejich myšlení a přínos pro rozvoj chápání co je hermeneutika, je stručně uveden v následujících odstavcích.

5.2 Počátky moderní hermeneutiky: Friedrich Schleiermacher

V počátcích moderní hermeneutiky stál jako jeden z výrazných myslitelů své doby Friedrich Daniel Ernst Schleiermacher (1768–1834). Spolu s Janem Ámosem Komenským (1592–1670), posledním biskupem Jednoty bratrské, pedagogem a filozofem, byl nejvýznamnějším teologem Jednoty Bratrské. Vedle toho působil jako překladatel a filozof. Byl autorem školské reformy a moderní křesťanské dogmatiky *Der Christliche Glaube* (1820).⁶⁶

Tento vědec se řadil do proudu německého romantismu a spolu s ostatními (Johannem Gottfriedem Herderem, Wilhelmem Humboldtem, Friedrichem Astem a dalšími) tak jak uvádí ve své studii Alice Kliková podrobovali své kritice pojetí možnosti lidského poznání pouze skrze racionální a rozumový přístup, tak jak ho definovalo osvícenství. Zároveň se také vymezovali vůči myšlenkám Immanuela Kanta (1724–1804), filozofa a výrazného představitele osvícenství, v nichž je možné univerzální poznání dosáhnout pouze kombinací rozumových formulací a smyslového vnímání.⁶⁷ Na rozdíl od něj byla východiskem pro učence romantického proudu deklarovaná jednota mezi Bohem a člověkem, duchem a hmotou a

⁶⁶ ŠIRKA, Zdenko. *Metody výkladu a hermeneutika v sociální práci*. Ekumenický institut [v tisku]. Evangelická teologická fakulta Univerzity Karlovy.

⁶⁷ Viz KLIKOVÁ, Alice. Friedrich Schleiermacher. In: POKORNÝ, Petr. *Hermeneutika jako teorie porozumění*. Praha: Vyšehrad, 2005, s. 268–284.

obecným a individuálním. Podle Schleiermachera je pak vědění identitou, která naznačené duality svazuje v jednotu.⁶⁸

Podle Klikové Schleiermacherova filozofie chápe člověka jako jedinečnou a individuální bytost s výjimečnou schopností využívat jednotu řeči a myšlení. Z této jednoty, která je konkrétní dějinnou událostí pak odečítáme smysl, který Schleiermacher nazývá *rozumění*. Podstata *umění rozumění* pak spočívá podle něj v tom, že jsme schopni pochopit člověka v jeho myšlení a vyjadřování.⁶⁹ V této schopnosti je pro něj člověk jedinečný.

Na výše uvedené lidské jedinečnosti staví Schleiermacher i svoji hermeneutiku. Je mu praxí, v níž je člověk schopen pracovat se smyslem sdělení v řeči a zároveň myšlenkově zpracovávat autorův jedinečný vklad ve sdělení. Pro toto dvojí porozumění pak také nastavuje dvojí interpretaci, a to gramatickou a psychologickou. Podle Klikové Schleiermacher tyto dvě perspektivy interpretace sice odděluje, ale podle něj musí být vždy obě přítomné, i když není možné je uplatnit vždy najednou, pokud v jedné perspektivě uchopujeme text z pohledu gramatiky, stylu a jazykového systému a ve druhé, kdy nám jde o postihnutí autorovy autentické myšlenky a záměru. Dále z její podané analýzy vyplývá, že Schleiermacher pracoval s tím, že všemu, čemu rozumíme, již nějak interpretujeme tím, jak chápeme gramatické a stylistické jevy a také tím, jak se dokážeme vžít do autorova prožívání a myšlení. Vedle toho také zmiňuje Schleiermacherův fakt neporozumění, k němuž dospíváme v okamžiku, kdy v textu objevíme nesrozumitelné místo.⁷⁰

⁶⁸ Viz KLIKOVÁ, Alice *Friedrich Schleiermacher*, s. 269.

⁶⁹ Viz KLIKOVÁ, Alice *Friedrich Schleiermacher*, s. 270.

⁷⁰ Viz KLIKOVÁ, Alice *Friedrich Schleiermacher*, s. 275–277.

Snad právě pro požadavek vžívání se do druhého je hermeneutika pro Schleiermachera nekonečným procesem při dohledávání smyslu, kdy tento proces může být znázorněn kruhem. Pro Schleiermachera je kruh také hermeneutickým kruhem ve chvíli, kdy je smysl jednotlivých slov určen smyslem slov v jeho okolí a kdy se zaobíráme nerozdělitelností již zmíněných dualit uplatňovaných v našem procesu rozumění.

Schleiermacherovo ukotvení hermeneutiky jako interpretační metody vhodné nejen pro teologii dalo prostor i dalším filozofům a vědcům toto umění rozumění rozvíjet. Právě on pro hermeneutiku objevil člověka a jeho řeč, skrze níž je schopen sdílet a pak sdílené interpretovat. Schleiermacher také jasně poukázal na to, že existuje nerozumění a že mezi nerozuměním a rozuměním existuje spojitost, kterou kruhovým pohybem uvažování stále objevujeme a hledáním smyslu nerozumění přetváříme na rozumění.

Jedním z nejvýznamnějších pokračovatelů základních myšlenek hermeneutiky vycházejících ze Schleiermacherova díla byl Martin Heidegger. On rozpracoval Schleiermacherovu myšlenku, že vždy už nějak rozumíme, jako charakteristický rys lidského života. Tomuto a dalším jeho významným konceptům se věnujeme v následujících kapitolách.

5.3 Hermeneutická filozofie: Martin Heidegger

U počátků moderní hermeneutiky tak jak jsme uvedli stojí podle Schleiermachera umění rozumění a hermeneutický kruh, v němž se nám spojují protiklady v jednotu. Heideggerovou základní tezí k tomu je chápání rozumění jako interpretace, kterou uskutečňujeme ještě před získaným sdělením.

Martin Heidegger (1889–1976) je uveden v *Malých dějinách filozofie* Hanse Joachima Störiga (1915–2012)⁷¹ jako významný německý filozof a vysokoškolský profesor. V základech byly jeho myšlení a úvahy inspirovány ponejvíce pracemi Schleiermachera, Wilhelma Diltheye (1833–1911), filozofa a sociologa, a Edmunda Husserla (1859–1938), filozofa a fenomenologa. I přestože byl záhy blízkým spolupracovníkem Husserla a jeho nejvýraznějším žákem i tak se názorově ve svých pracích později rozešli. Jejich neshody spočívaly zejména v pojetí toho, jak chápat život a prožívání člověka. Heidegger se ptal na bytí a na jeho smysl ve světě nikoli pouze na pozorování takového jsoučna, jako tomu bylo u jeho učitele. Ve své samostatné práci Heidegger intenzivně pokračoval v existenciálních úvahách a ty představil v jeho zásadním díle *Bytí a čas* (Sein und Zeit, 1927).

Ve jmenovaném *Bytí a čas*, které je také základem pro Heideggerovu hermeneutickou filozofii, je nazývána existence člověka *dasein* nebo také *pobyt zde*. Jak dále uvádí Daniel Slivka ve své stati *Filozofická hermeneutika a Martin Heidegger* v dalších úvahách dochází k tomu, že existence je spjata se smrtelností a je tedy dočasná. Smysl pobytu je podle něj skryt v tom, že čas plyne a je pro pobyt konečný. Samotné chápání časovosti u Heideggera pak vychází z existence člověka a časovost je základem pro každé bytí.⁷²

Heidegger v myšlení postupně a systematicky dospívá k tomu, že dokáže vysvětlit přechod od chápání k interpretaci. Slivka chápe tuto jeho interpretaci jako děj, který se odehrává díky předporozumění vystavěnému člověkem na minulosti, přítomnosti i budoucnosti, tedy na vlastním rozvrhování vlastního bytí. Do kruhu se podle Heideggera propojuje porozumění a interpretace, interpret i to o čem hovoří.⁷³ Za zásadní

⁷¹ Viz STÖRIG, H. J. *Malé dějiny filozofie*. Praha: Zvon, 1991, s. 456–460.

⁷² Viz SLIVKA, Daniel. Filozofická hermeneutika a Martin Heidegger. *Theologos, teologická revue*. 2010, č. 1, Přešovská univerzita, Prešov.

⁷³ Viz SLIVKA, Daniel. Filozofická hermeneutika, s. 197–198.

podmínku pro vyjádření bytí a jeho pochopení považuje řeč. Walter Bruggger (1904–1990), jezuitský kněz a filozof, ve *Filozofickém slovníku* pak k této řeči a jazyku v pojetí Heideggera dodává, že je jimi vyjádřena dějinnost bytí. Proces rozumění se pak odehrává na horizontu, který je vymezen touto dějinností.⁷⁴ Pozastavíme-li se u rozumění, které se děje, dozvíme se ve stati Jakuba Čapka ještě k Heideggerově pojetí, že je to něco, co se děje nám a co konáme. Tyto akty nejsou mimo nás, ale mají základ v sejetí naší minulosti a současnosti a vykládáme je jako něco, co je nám bytostně vlastní. A právě výklad Heidegger rozpracovává ve dvou typech. Uvažuje o typu *hermeneutické „jako“*, *apofanické „jako“* a o původní rovině výkladu.⁷⁵

Hermeneutické „jako“ je vyjádřeno slovy, kterým rozumíme pouze v kontextu. *Apofanické „jako“* už vyjadřuje nějaké před-rozumění. Opakovaná snaha o rozumění má pak kruhovou strukturu a znovu nás vrací v otázkách k tomu, jak my chápeme, resp. jak pobýváme.⁷⁶

Heideggerovo zapojení člověka do filozofických úvah jako aktivního článku prožívání a utváření svého života tak, že vysloví svět kolem sebe a bude ho chápat na základě vlastní existence obohatilo další významné myslitele, jako byl Ernst Fuchs (1903–1983), představitel hermeneutické teologie, Gerhard Ebeling (1912–2001), historik a představitel hermeneutické teologie, nebo Hans Georg Gadamer. A právě Gadamerovo pojetí hermeneutiky se nám jeví jako nejpropracovanější ve smyslu využitelnosti v praxi sociální práce. Tím se pro naši práci stalo jeho dílo stěžejní, a proto se mu dále věnujeme podrobněji.

⁷⁴ BRUGGER, Walter. *Filozofický slovník*. Praha: Naše vojsko, 1994, s. 158.

⁷⁵ Viz ČAPEK, Jakub. Martin Heidegger a nárok filosofické hermeneutiky In: POKORNÝ, Petr. *Hermeneutika jako teorie porozumění*. Praha: Vyšehrad, 2005, s. 309–311.

⁷⁶ Viz ČAPEK, Jakub. Martin Heidegger a nárok filosofické hermeneutiky. In: POKORNÝ, Petr. *Hermeneutika jako teorie porozumění*. Praha: Vyšehrad, 2005, s. 311–312.

5.4 Univerzální hermeneutika: Hans Georg Gadamer

Pokračovatelem a tím, kdo hermeneutickou filozofii posílil a ukotvil co by filozofický směr je, jak je uvedeno ve *Stanfordské encyklopedii filozofie*, Hans Georg Gadamer (1900–2002). Přestože byl výrazně ovlivněn Heideggerovým myšlením, obracel svoji pozornost také k Platónovi a Aristotelovi. Ve svých pracích se soustředil na dialog uvnitř filozofie, dějiny filozofie a interpretaci textu i umění. Řadí se k významným filozofům 20. století. Určujícím dílem pro jeho postavení a význam pro filozofii je *Pravda a metoda* (1960).⁷⁷

Spis *Pravda a metoda* je považován za základní dílo moderní hermeneutiky, protože dává nahlédnout do vývoje hermeneutického myšlení a díky tomu, že srozumitelně vysvětluje, kde má toto myšlení kořeny, je pak možné na těchto základech budovat další strukturu hermeneutického uvažování. V díle je patrné, že Gadamer vychází ze znalosti Aristotelova díla. Konkrétně vychází z pojmu *phronesis* a také z pojmu *sensus communis*, které chápe jako praktickou moudrost a lidskou pospolitost. Už zde mu jde o naznačení způsobu praktického pojetí porozumění a interpretace a jejich významu pro člověka a společenství⁷⁸. Naznačené propojení umění interpretace a uplatnění interpretace ve prospěch společnosti se podle něj dějí v sociální interakci, která se mu jeví vždy jako hermeneutická situace, jejímž základem je dialog o tom uskutečňovaný v řeči.⁷⁹ Analýzou důležitosti řeči při sdílení a vytváření zkušenosti v rámci dialogu posouvá Gadamer hermeneutiku k běžné praxi komunikace. Zkoumá to, jak je sdílené

⁷⁷ MALPAS, Jeff. Hans-Georg Gadamer. In: *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* [online]. Edward N. Zalta & Uri Nodelman (eds.), 2022 [cit. 2023-03-13]. Dostupné z: <https://plato.stanford.edu/archives/win2022/entries/gadamer/>.

⁷⁸ Viz GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda. Nárys filozofické hermeneutiky*. Praha: Triáda, 2010, s. 36–35.

⁷⁹ Viz GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 15–18.

vykládáno a jakou roli v tomto výkladu mají předsudky. Ty chápe jako zkušenosti a minulost, s nimiž žijeme a které nelze opustit, ale které si můžeme uvědomovat. Vědomým přístupem k tomu, o čem víme a je vyřčeno, i k tomu, co v komunikaci a interpretaci ještě nepojmenováváme, se pro nás vytváří obzor toho, co se děje. Takový obzor Gadamer nazývá horizontem. Je přesvědčen, že neustálým přijímáním a rozkrýváním našich předsudků, tedy toho, čemu už rozumíme a co nás určuje v danou chvíli, se rozšiřují možnosti našeho horizontu. Gadamer píše o tom, že touto otevřeností, kterou získáváme i díky dialektice otázek a odpovědí, kterým právě už nějak rozumíme, můžeme dojít ke vzájemnému porozumění s druhým, jeho slovy může dojít ke sblížení horizontů.⁸⁰

O horizontu, který vyrůstá z naší osobní dějinnosti a dějinnosti společenství a je zdrojem pro naše další rozumění a porozumění, tak jak ho chápe Gadamer, pojednává také Ivana Noble. I z její fundované interpretace vyplývá, že základem porozumění u Gadamera je vždy naše předporozumění vyvstávající z předsudků daných zkušeností. Zkušenosti jsou dějinné, tvoří naši historii a znovu umožňují měnit náš horizont a přibližovat se horizontům chápání druhých. Jedná se tedy o kruhový proces, který je označován jako hermeneutický kruh. Není to pak pojmenování platné pouze pro propojení částí v celek a provázání celku v částech,⁸¹ jak je často uváděno.

Za jeden ze zásadních přínosů Gadamerovy práce můžeme vedle vysvětlení, jak vnikají naše horizonty, považovat také to, že nám podal ucelenou analýzu a popis procesu porozumění. Podle Grondina je v díle

⁸⁰ Viz MALPAS, Jeff. Hans-Georg Gadamer in: *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* [online]. Edward N. Zalta & Uri Nodelman (eds.), 2022 [cit. 2023-03-13]. Dostupné z: <https://plato.stanford.edu/archives/win2022/entries/gadamer/>.

⁸¹ Viz NOBLE, Ivana, Zdenko ŠIRKA (ed.). *Kdo je člověk? Teologická antropologie ekumenicky*. Praha: Karolinum, 2021, s. 31–32.

Gadamera vedle toho také důležité pojetí hermeneutického kruhu. Charakterizuje ho jako kruh univerzální, v němž pracuje s předsudky, kterých se nejde zbavit, ale naopak je potřeba je poznávat a zvědomovat si je. Předsudky Gadamer rehabilitoval v tom smyslu, že od toho, kdy byly chápány spíše jako negativní postoje a překážky, se mu je podařilo ukázat jako zkušenost, která nás ovlivňuje a utváří naši identitu. Konkrétně propojil minulost se současnou interpretací a výkladem a možným porozuměním v budoucnosti. Dalším důležitým myšlenkovým krokem v Gadamerově myšlení je, že neaspiruje na konečnou pravdu, objektivní zjištění a porozumění všemu. Ohledně univerzality hermeneutiky nejde Gadamerovi podle Grondina o poslední obecnou platnost, ale spíše o univerzalitu vědění, že je vždy už možné nějak rozumět a porozumět, protože vycházíme z nesmazatelné osobní i společenské historie a zkušenosti.⁸² Vedle detailního rozpracování hermeneutické metody a principů hermeneutiky není zanedbatelné ani jeho úsilí o zrovnoprávnění duchovních věd vedle věd přírodovědných, které vychází z jeho argumentace procesu rozumění.

6. Hermeneutika: interpretační metoda a teorie rozumění

V předchozích kapitolách jsem nastínila základy ze sociální práce a hermeneutiky, na kterých stavím své úvahy o možném využití hermeneutiky jako interpretační metody v přímé sociální práci. Základem pro posouzení a interpretaci v sociální práci je vyjádření člověka, v němž sdílí poznatky, náhledy a postoje, které zažívá, a jak svoji situaci vnímá v daném okamžiku. V roli pomáhajícího tyto sdílené obsahy přijímáme v rámci svých možností a ve své situaci. Naším cílem je sdělení interpretovat, vyložit je a zároveň se

⁸² Viz GRONDIN, Jean. *Úvod do hermeneutiky*. Praha: Oikoymenh, 1997, s. 152–157.

zamýšlet nad svým přístupem a nad výkladem sdíleného. Společným základem pro sociální práci i hermeneutiku je poznání a výklad, pokud hermeneutiku chápeme jako teorii rozumění a interpretační metodu, která respektuje člověka a jeho možnosti vyjádřit situaci a porozumět jí.

V kapitolách o významných představitelích moderní hermeneutiky jsme popsali, že tato disciplína už od Schleiermachera směřuje k člověku jako hlavnímu aktérovi hermeneutického dění. Heidegger poprvé viděl člověka a jeho život jako ústřední bod tohoto dění a Gadamer ukázal, že smysl interpretační metody a teorie rozumění je až v interakci člověka se společenstvím a ve společnosti. V současnosti hermeneutika pokročila a je chápána ještě širěji⁸³ jako teorie dorozumění, podobně jak to uvádí Petr Pokorný ve své práci *Hermeneutika jako teorie porozumění*.⁸⁴ Takové pojetí umožňuje stanovovat kritéria výkladu a porozumění, s jejichž pomocí se můžeme v sociální práci posunout od intuitivního posuzování potřebného a jeho situace, ať jde o měřitelná fakta nebo poznatky neměřitelné, k profesionálnímu výsledku, na který můžeme konzistentně navazovat v průběhu času právě díky strukturovanosti interpretační metody, tak jak ji popsal Gadamer. Excelence výsledku se pak odvíjí od možností hermeneutické metody pracující s takovými koncepty, které jsou vzájemně provázané a umožňují systematický a strukturovaný přístup k interakci.

Z našich dosud prezentovaných poznatků vyplývá, že vlastnostem, které přináší potřebné efekty v poznání v sociální práci, odpovídá právě hermeneutická metoda, se kterou dále pracujeme a využíváme ji v praktické části této práce. Věříme, že ukážeme, že nám hermeneutická metoda umožňuje díky své strukturovanosti celý proces porozumění a interpretace

⁸³ Zde vycházíme z textů Jeana Grondina a z textů v knize DOSTAL, Robert, J. (ed.) *The Cambridge Companion to Gadamer* např. Guntera Figala nebo Georgia Warnke.

⁸⁴ Viz POKORNÝ, Petr. *Hermeneutika jako teorie porozumění*. In: POKORNÝ, Petr. *Hermeneutika jako teorie porozumění*. Praha: Vyšehrad, 2005, s. 17.

opakovat, a tak zpřesňovat náš náhled na člověka a jeho situaci s vědomím, že nelze dosáhnout objektivní pravdy, ale že je možné se přibližovat ke skutečnosti. Přiblížení se skutečnosti na základě poznání, které splňuje stanovená kritéria námi zvolené metody, pak posiluje schopnost stanovit rozumná a optimální řešení v rámci řešené sociální situace člověka. V tomto smyslu je to právě hermeneutika také jako teorie rozumění, která nám to umožňuje a která dle Zdenko Širky pojmenovává: „proč *něco* vnímáme jako *něco*, a ne jako *něco jiného*.“⁸⁵ Takové vědomí rozšiřuje praktický význam hermeneutiky zejména pro přímou sociální práci, kde *něco* ze života potřebného bývá zásadní, ale těžko poznatelné nebo intuitivně náhodně objevené.

V předchozích odstavcích jsem nastínila, že východiskem sociální práce je realita potřebného. Ten nám předává v řeči svůj obraz světa, jež odpovídá tezi Oldřicha Matouška, že: „klientův přirozený svět je východiskem sociální práce.“ V pozici pomáhajícího je třeba mít na paměti, že tento svět klienta je vždy v interakci s přirozeným světem pomáhajícího, ať si to jako pomáhající uvědomujeme či nikoli. Tyto dva světy jsou vždy rozdílné, ale je dobré mezi nimi hledat shodu. Shodu lze hledat skrze aktivní účast obou aktérů v dialogu a skrze řeč. Komunikace jim oběma umožňuje poznávat realitu toho druhého a následně ji interpretovat. Dojde-li k nalezení smyslu výkladu u obou aktérů pak hovoříme o přibližování jejich dvou světů a utváření společného chápání reality.

To odkud budeme poznávat tyto světy, historii a současnost obou, je moment, v němž se potřebný nachází ve chvíli, kdy sdílí s pomáhajícím. Gadamer považuje za prvotně důležitou dovednost člověka uvědomění, že vstupujeme do konverzace s vlastními zkušenostmi a chápáním, které

⁸⁵ ŠIRKA, Zdenko. *Metody výkladu a hermeneutika v sociální práci*. Ekumenický institut [v tisku]. Evangelická teologická fakulta Univerzity Karlovy.

označuje jako předsudky. Ty jsou vždy přítomné ve sdílení, kdy se tážeme, odpovídáme a utváříme tak rozhovor, v němž získáváme nové informace, vyřčené i nevyřčené. Když jim v rozhovoru rozumíme, odhalujeme je jako užitečné a neužitečné pro porozumění. Svobodné a otevřené sdílení vede k dalšímu porozumění, které je základem pro sblížení našich horizontů.⁸⁶

Sdílení se v praxi sociální práce děje většinou při rozhovoru, který je stěžejní metodou při práci s potřebným. Aby mohl takový rozhovor plynout, je třeba, aby k sobě účastníci měli důvěru a rozuměli otázkám i odpovědím tak, aby v rámci hermeneutické metody bylo možné hovořit o dialogu. Pak se podle Gadamera snažíme najít shodu v chápání významů řečeného v tomto dialogu s vědomím, že ne vždy můžeme jazykem vyjádřit to, co chápeme nebo nechápeme nebo čemu rozumíme, ať už vyjádření předáváme nebo přijímáme.⁸⁷ Tam kde sami z interpretace vyrozumíme, že nerozumíme, tam se znovu vracíme k otázce a snažíme se dojít k poznání a ke shodě na významu řečeného. Shoda a oboustranné rozumění sdílenému je zásadní pro celý hermeneutický proces. Heidegger se k tomu vyjadřuje v díle *Bytí a čas* následovně: „Každý výklad, který má zjednat porozumění, musí již vykládanému rozumět.“⁸⁸ Rozumění je pak pro něj nejprve poměrem k bytí a teprve sekundárně vztahem poznání⁸⁹ s tím, že nás takto vyjádřený postoj ke komunikaci zase vrací k nám samým a našemu uvědomování si vlastních omezení nebo k možnosti proměnit své chápání.

K významu vykládaného se také vyjadřuje Shleiermacher. Martin Ďurčovič, vědecký pracovník Centra pro výzkum veřejného mínění, jeho

⁸⁶ Srov. FIGAL, Gunter. *The Doing of the Thing Itself Gadamer's Hermeneutic Ontology of Language*, s. 109.

⁸⁷ Viz GRONDIN, Jean. Gadamer's Basic Understanding of Understanding. In: Robert J. Dostal (ed.) *The Cambridge Companion to Gadamer*. Cambridge: Cambridge University Press, 2002, s. 42.

⁸⁸ HEIDEGGER, Martin. *Bytí a čas*. 3. opr. vyd. Praha: Oikúmené, 2018, s. 184.

⁸⁹ Viz tamtéž. HEIDEGGER, Martin. *Bytí a čas*. 3. opr. vyd. Praha: Oikúmené, 2018, s. 252–348.

úvahy chápe tak, že poukazují k tomu, že záleží na vylepšování porozumění, protože si nikdy nemůžeme být jisti, že chápeme správně. Proto je podle něj potřeba se snažit o další interpretace. Proces rozumění, během nějž překonáváme výchozí neporozumění a postupně pronikáme do smyslu dané řeči, chápe Schleiermacher jako rekonstruování původně míněného obsahu řečového sdělení.⁹⁰ Když si ale uvědomujeme dialektický charakter rozhovoru, v němž jsou chápány otázky i odpovědi a je nacházena shoda významů ve vyřčeném, máme základ k tomu, aby se naše porozumění zpřesňovalo a přibližovalo se tomu, co chápeme jako to, co žijeme nebo žije ten druhý. Tento popsaný proces je základem teorie rozumění. Pro zpřesnění k teorii rozumění můžeme ještě dodat, že to, co je vyjasňující, je také zároveň nové a konstitutivní. Jde tedy o konstrukci pohledu na realitu druhého, tak jak to vidí Gadamer, a nikoli o rekonstrukci, jak se domníval Schleiermacher.

Vrátíme-li se ještě ke Gadamerovi a teorii rozumění, můžeme na výše uvedené navázat tím, že je pro něj výklad díky řeči intersubjektivním konstruovaným sdělením. Problém chápání sdělení a dorozumění pak není v ovládnutí a využití řeči, ale v možnostech porozumění tomu, co se v řeči děje.⁹¹ Vedle toho můžeme ještě pracovat s Heideggerovým pojetím rozumění, který ho využívá k *sebevýkladu fakticity*⁹² Tomu pro naši práci můžeme rozumět tak, že předmětem výkladu pro Heideggera je bytí realizované v pobytu a hermeneutika má zpřístupnit pobyt člověku interpretací. Jde o to, aby rozuměl své existenci, kterou se snaží vyjádřit řečí. Říkáme-li v souladu s uvedenými vědci, že interpretace nebo také výklad je

⁹⁰ ĎURČOVIČ, Martin. Friedrich Schleiermacher a počátek filozofické hermeneutiky. *Philosophica VII*, ed. Marek Petrů, Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007, s. 17.

⁹¹ Viz GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 332.

⁹² Pojem *sebevýklad* používá Heidegger ve svých přednáškách v roce 1923 jako zastupitelný k pojmu hermeneutika.

spojen s tím, co člověk žije, pak Gadamer hermeneutický výklad ještě rozšiřuje o *řečový rozměr*. To pro něj znamená, že porozumět smyslu bytí, tomu, jak existujeme, můžeme skrze řeč⁹³ a propojuje tak pro nás interpretační metodu s teorií rozumění. Podle Ďurčoviče pak kromě uvedeného hermeneutický výklad sdíleného také nasvětluje to, co ve své existenci a priori předpokládáme a co je v ní tak hluboko, že se zdá nicotné, přehlédnutelné samo sebou nebo záměrně, a tedy nemusí být řečí vyjádřeno.⁹⁴ A i když chápeme výklad různě, lze se shodnout, že má vždy nějaké předpoklady, ať už jde o před-se-vzetí, před-vídání nebo před-pojetí, tak jak je pojmenoval Heidegger.⁹⁵ Jedním z principů interpretace, který vyplývá z uvedeného, je potřeba neustálého uvědomování si faktu, že naše porozumění nemůže být jednou pro vždy uzavřeno a ukončeno, ale že na základě dynamického rozhovoru tvořeného otázkami a odpověďmi můžeme nacházet shodu v chápání významů vyřčeného opakovaně, a tak neustále lépe vykládat skutečnost, jejíž obraz je nám sdělován a kterému rozumíme..

Jak jsme naznačili, porozumění a interpretace jsou v hermeneutice i sociální práci základem dění a poznání. A aby poznání co nejlépe odráželo vidění reality druhým, je na místě snaha rozumět a vzájemně si porozumět. Svě poznání můžeme zdokonalovat tím, že proces interpretace a porozumění budeme opakovat s vědomím, že vždy lze nalézt další shodu na významech řečeného. Takové opakování celého procesu rozumění vyžaduje jeho znalost, ale také otevřenost, trpělivost, autenticitu a přítomnou pozornost, které jsme již v předchozích kapitolách o sociální práci zahrnuli pod pojem

⁹³ Pojem *řečový rozměr* je použit z práce Martina Ďurčoviče *Hermeneutika a fenomenologie*, s. 285.

⁹⁴ Srov. ĎURČOVIČ, Martin. *Hermeneutika a fenomenologie. Studie genetických souvislostí formování pozice hermeneutické fenomenologie*. Dizertační práce. Olomouc: Filozofická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci, 2010, s. 280.

⁹⁵ Viz HEIDEGGER, Martin. *Bytí a čas*. 3. opr. vyd. Praha: Oikúmené, 2018, s. 182.

reflexivita. Reflexivní způsob se tedy jeví jako vhodný způsob, jak přistupovat k přímé sociální práci i v užití hermeneutických konceptů.

Protože v praktické části využíváme základní koncepty hermeneutiky při analýze a posouzení konkrétní kazuistiky, věnujeme se v následujících kapitolách jejich vysvětlení. Za základní pojmy těchto konceptů považujeme před-porozumění, rozumění, porozumění, dějinnost, předsudky, splývání horizontů, hermeneutický kruh, řeč a dialog.

6.1 Před-porozumění a teorie rozumění

Již bylo řečeno, že mezilidská komunikace, sdílení a vztahy jsou postaveny na užití řeči a dialogu. Řeč je pro hermeneutické myšlení základem už od Schleiermachera, který ji chápe jako výraz myšlení a jako napomáhající ve vnějším projevu při sdílení vnitřního světa, až po Gadamera, pro něhož je řeč sama událostí, která nám dává obraz o světě toho druhého a o společnosti. Na základě výše uvedeného považujeme za potřebné blíže objasnit vztahovost mezi před-porozuměním, rozuměním a porozuměním, která nám řeč zprostředkovává.

Spolu s rozvojem proudu hermeneutického myšlení se fenoménem rozumění hlouběji zabýval už Schleiermacher. Nešlo mu již jen o psané texty a o to, jak jim rozumět, ale právě on posunul problematiku rozumění k dialogu a k řeči. Podle Gadamera rozšířil záběr rozumění ze slov a jejich smyslu na řeč užívající subjekt.⁹⁶ Podle Schleiermachera jak uvádí Ďurčovič: „jsou řeč a její smysl jediným předmětem rozumění a vše ostatní, čemu je možno rozumět, nám může být dáno jen jejím prostřednictvím.“⁹⁷ Řeč je tedy pro hermeneutiku prostor, ve kterém se porozumění může uskutečnit.

⁹⁶ Viz GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 171.

⁹⁷ ĎURČOVIČ, Martin. Friedrich Schleiermacher a počátek filozofické hermeneutiky. *Philosophica VII*, ed. Marek Petřů, Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007, s. 16.

Samotné rozumění pak Schleiermacher vymezuje negativně jako výsledek snahy zamezit neporozumění s tím, že neporozumění je vždy na počátku procesu k rozumění a je vždy prvotním a nevyhnutelným. Rozumění a neporozumění pro něj jsou dvě polohy chápání, které tvoří neoddělitelnou jednotu a odpovídají hermeneutické představě kruhovosti.⁹⁸ Ve shrnutí Ďurčoviče dále Schleiermacher dochází k poznání, že to, čemu můžeme rozumět, je součástí celku a v jeho kontextu tomu můžeme také rozumět a zároveň, rozumění celku je možné pouze skrze rozumění jednotlivostem. Umění rozumět zprvu rozvíjel Schleiermacher svým dvojitým chápáním řeči. Poprvé chápe řeč jako událost jazyka a podruhé chápe řeč jako událost myšlení. Jeho cílem bylo: „duchovní rozumění, jež se snaží pochopit řeč z duše, která ji tvoří.“⁹⁹ Miroslav Mikulášek, profesor literatury a literární teoretik, vidí prvotní myšlenku Schleiermachera v jeho teorii tak, že by interpret měl rozumět řeči stejně dobře a následně lépe než její původce a měl by lépe pochopit autora a jeho dílo, než chápal autor sám sebe. Také připomíná to, že se Schleiermacher domníval, že komplexní chápání vyžaduje sjednocení gramatické a psychologické roviny výkladu.¹⁰⁰ Podle Hrocha pak porozumění ve své práci zatím Schleiermacher chápal jako inverzní nebo také rekonstruktivní postup k procesu vyjádření.¹⁰¹

Kde je možné souhlasit se Schleiermacherem a lze na něj navázat spolu s Gadamerem je požadavek na jednotu události jazyka a myšlení. Gadamer charakterizuje řeč nejen jako prostředek umožňující rozumění, ale také ji popisuje jako univerzální prostor, kdy se řečové vždy vztahuje k celku naší

⁹⁸ Viz kapitola 2.1 *Počátky moderní hermeneutiky: Friedrich Schleiermacher* v této práci.

⁹⁹ GRONDIN, Jean. *Úvod do hermeneutiky*. Praha: Oikoymenth, 1997, s. 95.

¹⁰⁰ MIKULÁŠEK, Miroslav. Filologická hermeneutika, její vývoj, koncepce a místo v spektru soudobých interpretačních systémů. In: *Sborník prací filozofické fakulty brněnské univerzity. X, Řada literárněvědné slavistiky*, roč. 47, č. X1. Brno: Masarykova univerzita, 1998, s. 17-25.

¹⁰¹ Viz HROCH, Jaroslav. *Filozofická hermeneutika v dějinách a v současnosti*. Brno: Masarykova univerzita, 2003, s. 28.

myslí.¹⁰² Aby však bylo možné se o tomto našem prostoru ve světě něco dozvědět, je třeba uvědomění, že jde o snahu druhému rozumět, dorozumět se o tom, co sděluje a nikoli se vžívat do jeho myšlení. Pouze touto snahou je možné dospívat ke shodě a porozumění, které závisí na aktuální situaci a možnostech rozumění aktérů dialogu. Gadamer vztah mezi porozuměním a řečí popisuje následně: „Řeč je spíše univerzálním médiem, v němž se uskutečňuje samo rozumění. Způsob, jakým se uskutečňuje, je výklad. (...) Každé rozumění je výklad.“¹⁰³ Řeč tedy umožňuje pohyb rozumění směrem k porozumění. Rozumění je pro každého člověka vždy ovlivněno předporozuměním, které je každému vlastní dříve, než vstupuje do proudu řeči v dialogu a než přistoupí k interpretaci. S rozuměním také získáváme možnost posunout se k porozumění, které Heidegger chápe jako původní formu uskutečňování lidské existence.¹⁰⁴

Když Gadamer dále rozvíjí Schleiermacherovy myšlenky o rozumění a jejich význam, vychází z tvrzení, že rozumět, znamená především rozumět si navzájem o něčem a v něčem. Základem pro Gadamera k těmto úvahám je komunikace mezi lidmi, která je na něčem společném postavena, na něčem, co je spojuje a co společně chápou a dorozumívají se o tom. Proces rozumění má pro něj dialogickou povahu. Dorozumívání je tedy proces směřující ke shodě v rozumění, resp. k porozumění plynoucí z dialogu.¹⁰⁵ Gadamer porozumění chápe jako historický akt utvářený na individuální úrovni, kdy ten, kdo se o něj snaží je součástí historie a zároveň se účastní na aktuální události. I v této snaze jsou možnosti porozumění filtrovány jeho

¹⁰² Viz KONEČNÁ, Magdalena. Řeč a porozumění. Poznámky k filosofické a teologické hermeneutice H. G. Gadamera, G. Ebelinga a E. Fuchse. In: *Studia philosophica*. 2009, roč. 56, č. 1-2, s. 120-123. Brno: Marek Konečný, 2007, s. 120–123.

¹⁰³ GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 335.

¹⁰⁴ Viz GRONDIN, Jean. *Úvod do hermeneutiky*. Praha: Oikoymenh, 1997, s. 36–37.

¹⁰⁵ Viz GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 166.

vlastní dějinnou ukotveností.¹⁰⁶ Gadamer vidí strukturu porozumění jako kruhovou a fungující na principu hermeneutického kruhu. Gadamer ve své práci tvrdí, že porozumění je sdílení společného smyslu mezi sdíleným a naslouchajícím a je mu také spojením historického a současného horizontu. Interakce aktérů v dialogu i propojování historie a současnosti v jejich sdílení mají kruhovou povahu. Na rozdíl od Schleiermachera pak vidíme, že Gadamerovo pojetí není rekonstruktivní, ale integrativní, kdy se pozornost upíná na individualitu a autonomii vykládajícího a jeho interpretaci, na individualitu a autonomii naslouchajícího, na kontinuitu času získanou propojením různých období v životě člověka a uvědomování si nemožnosti dosažení objektivitu.

Na výše popsaný proces porozumění má významný vliv neustálé uvědomování si sebe sama, své jedinečnosti a autonomie. To nepopírá ani Schleiermacher, ale do důsledku s tím pracuje až Heidegger v *Bytí a čas*. Právě u něj je individualita bytí ve světě dána vlastním před-rozuměním, tedy tím, že už svému pobytu nějak rozumí. Heideggerovo před-rozumění v sobě zahrnuje před-se-vzetí, před-vídání nebo před-pojetí. Všechny tyto složky před-rozumění ovlivňují proces rozumění.¹⁰⁷ Hovoříme zde o před-struktuře rozumění. Heidegger říká, že vědomé rozumění se snaží o to, aby nevyužívalo své anticipace, ale musí si je uvědomovat, aby je mohlo kontrolovat, a tak ze sdíleného vytěžilo náležité porozumění, a to i přesto, že před-struktura rozumění, tedy to, čemu rozumíme od počátku a je dané naším životem, je stále přítomna a není možné ji z procesu rozumění a porozumění nijak vyloučit.¹⁰⁸

¹⁰⁶Viz ŠIRKA, Zdenko. *Transcendence and understanding. Gadamer and Modern Orthodox Hermeneutics in Dialogue*. Oregon: Pickwick Publications, 2020, s. 58.

¹⁰⁷ Viz HEIDEGGER, Martin. *Bytí a čas*, s. 182.

¹⁰⁸ Viz GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 239.

Pokud si tedy vzájemně rozumíme, pak jde v praxi o náš výklad něčeho již společně rozuměného, kdy tento výklad stavíme na nějakých individuálních předpokladech, s nimiž jsme vždy už součástí celku. Předpoklady nebo před-porozumění později Gadamer nahrazuje pojmem předsudek, který spojuje s naší historií a dějinností vůbec. Jde tedy o to, že naše porozumění, a v návaznosti na něj i poznání, je určováno naší dějinnou pozicí a zkušenostmi, mírou jejich pochopení a schopností toto interpretovat.

6.2 Dějinnost

Z výše uvedeného o porozumění, které se děje shodou nad něčím společným, co vyvstává v dialogu, je možné odvodit, že proces rozumění a porozumění je dynamický, průběžný v čase a stále se opakuje. Přestože se dialog o situaci začne v současnosti a dozvídáme se o jejím okolí a podmínkách, postupem času se i z této současnosti stává minulost a stávají se tak i minulostí její porozumění a hodnocení. Vznikají pak dějinně určené předpoklady a před-porozumění, které Gadamer pojmenovává jako předsudek. Pojmenujeme-li vedle toho postup času jako časový odstup, pak naše dnešní rozumění a interpretace původní i současné situace jsou jiné a pracují s jinými předsudky než v tehdejší situaci a jsou i jinými předsudky uznanými dnes formovány. Právě díky časovému odstupu či spíše interpretačnímu odstupu jsme schopni podle Gadamera filtrovat právě předsudky, s jejichž pomocí rozumíme, od těch, které vedou k neporozumění.¹⁰⁹ Takto popsané dění v hermeneutice je označováno jako princip působících dějin nebo pojmem dějinnost.

Základem dějinnosti je časový, resp. interpretační odstup, který je důležitou okolností v procesu rozumění a porozumění. V okamžiku, kdy se s odstupem díváme na sdílené v minulosti a nahlížíme současnost,

¹⁰⁹ Viz GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 263.

rozkrývají se nám předsudky a názory, které jsme uplatnili v procesu v minulosti a v současné situaci již nemusí být považovány za důležité nebo vlivné. Vedle toho odstup napomáhá rozkrývat na základě nových získaných zkušeností nové názory a předsudky, a tak historii nahlížet nově a zároveň bez přerušování kontaktu se současností. Tímto se dostáváme k dějinnému působení, které Gadamer popisuje jako snahu o porozumění nějakému historickému jevu, v níž jsme vždy pod vlivem dějin a jejich působení, které předem určují, co nám bude umožněno poznat z naší situace v momentu historického odstupu a kterou je proto vhodné považovat vždy za hermeneutickou.¹¹⁰

Vliv působících dějin však nezávisí na tom, zda si tento vliv uvědomíme či nikoliv. To, co princip působících dějin na nás požaduje je chápat, že naše dějinnost je vždy přítomna, vždy tvoří naše prostředí rozumění, poznání a interpretace, a vždy může být nově nahlížena, ale nemůže být nikdy zcela uchopena.¹¹¹ V rámci dějinnosti procesu porozumění a interpretace pracujeme s historickým vědomím. Takové vědomí je snahou rozumět historickému jevu z naší současné pozice. Od působení dějin odvozuje Gadamer dějinnost rozumění. Tento poznatek označuje jako hermeneutický princip dění, který lze vysvětlit tak, že naše vědomí je vždy v nějaké dějinné situaci a ta naše rozumění i porozumění nějak determinuje.¹¹² Tuto determinovanost dále podle Gadamera nazýváme horizontem a nastíníme jeho pojetí v dalším oddíle *Splývání horizontů*.

Minulost i přítomnost, které mají vliv na předsudky, jsou vzájemně propojeny díky tomu, že se pokoušíme nahlížet a interpretovat oboje aktuálně a zároveň s odstupem k minulosti. V interpretaci tak probíhá

¹¹⁰ Viz GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 263–265.

¹¹¹ Viz GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 265.

¹¹² Viz GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 265.

neustálý dialog minulosti a přítomnosti. Tím rozumění a interpretace získávají svoji dynamiku a stávají se aktuálními. Propojením minulosti a přítomnosti získáváme kontinuum času, tedy dějinnost. Dějinnosti tedy v konečném důsledku lze rozumět tak, že si uvědomujeme souslednost událostí a v mezích našich možností chápání na ni dokážeme nahlížet ze své situace a tím si utvářet nebo modifikovat své názory a předsudky z minulosti i současnosti.

Můžeme souhlasit s Čapkem, který parafrázuje Gadamera, že rozumění je dějinné a vyznačuje se tím, že je minulostí již určené, tedy že je „bytotně předsudečné“.¹¹³ Spolu s Čapkem chápeme, že předsudek považuje Gadamer za podmínku rozumění, které je vystavěno na spojitosti minulosti a současnosti nazvané dějinností.¹¹⁴ A dále pak můžeme pokračovat v souladu s Gadamerovým názorem na explicitní rozumění, kdy snaha o něj začíná naším uvědoměním, že na nás dějiny působí jako na celek, včetně působení na naše sebepojetí a před-úsudky. Předsudky jsou tak spíše dějinnou skutečností bytí jedince než jeho úsudky.¹¹⁵

6.3 Předsudky

Navážeme-li na výše uvedené Gadamerovo pojetí předsudků, dospějeme k tomu, že Gadamer předsudky ve svém chápání osvobozuje od historického negativního nánosu a přisuzuje jim funkci nezbytného východiska v procesu rozumění. Podle něj nejde o to, se předsudků zbavit a spíše to ani není možné, protože ony vychází z již námi prožité minulosti a zkušenosti z ní, ale jde o to, si je uvědomovat, kontrolovat je, rozumět jim a chápat, že vždy ovlivňují naše rozumění i porozumění a

¹¹³ Viz GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 240.

¹¹⁴ ČAPEK, Jakub. O jistých věcech se nemluví přímo. Rozhovor Jakuba Čapka s Hansem-Georgem Gadamerem. *Reflexe: filozofický časopis*. 2010, 39, s. 116–117.

¹¹⁵ Viz GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 245.

že vždy tvoří jejich kontext.¹¹⁶ Gadamer předpokládá pouze jejich jisté uvědomění, které dokáže označit jako rozvrhované názory a předsudky.¹¹⁷ Nasvícením něčeho, čemu chceme rozumět a porozumět, reflektovanými názory a předsudky nabýváme novou zkušenost rozumění a možnost modifikovat původní interpretaci. Gadamer podle Grondina chápe hermeneutickou zkušenost tedy naše uvědomované předsudky tak, že jde o zkušenost, kde byly překonány naše anticipace a že taková zkušenost musí vést ke stále novým zkušenostem a rozkrývání nových předsudků. Gadamer jako implicitní předsudek označuje vždy ten původní, který je v platnosti po celou dobu, dokud dostatečnou přesvědčivost nezíská nový názor a ten se nestane součástí našeho nového přesvědčení tedy novým předsudkem.¹¹⁸ Takové poznání napomáhá nechat porozumění otevřené, dokonce dokáže tolerovat pluralitu možných interpretací, protože žádná nemůže být skutečně vyčerpávající¹¹⁹ a vždy může být ovlivněna ještě jinými předsudky. Předsudky nám nejsou dostupné a priori a pouze pomocí časového odstupu. Také dotazováním je umožněno rozumějícímu zachytit předsudky, pochopit je a rozlišit. Časový odstup, jak jsme uvedli v předchozí kapitole, napomáhá vidět situaci, jako něco zceleného, umožňuje ji vidět s menší intenzitou subjektivního zájmu a díky odlišení relevantních předsudků v čase jsme schopni lépe nalézat smysl toho, co zpětně nahlížíme a interpretujeme. Práce s předsudky je prací s šíří našeho obzoru v průběhu času. Obzor, který je v hermeneutice utvářen

¹¹⁶ Viz LAWN, Chris. *Gadamer. A Guide for the Perplexed*. London: Continuum International Publishing Group, 2006, s. 68–69.

¹¹⁷ Viz GADAMER, Hans, Georg. *Problém dějinného vědomí*. Praha: Oikoymenh, 2019, s. 46.

¹¹⁸ Viz GADAMER, Hans, Georg. *Problém dějinného vědomí*. Praha: Oikoymenh, 2019, s. 51.

¹¹⁹ Viz GRONDIN, Jean. *Úvod do hermeneutiky*. Praha: Oikoymenh, 1997, s. 45–46.

předsudky, nazýváme horizontem. Obsah a význam pojmu horizont vysvětlujeme v návazné kapitole.

6.4 Splývání horizontů

Pojem horizont, tak jak ho uchopil Gadamer v *Pravdě a metodě*, je pro integrativní hermeneutiku, v jejímž prostředí se v rámci této práce pohybujeme, jedním ze základních pojmů a jak jsme výše ukázali, je jedním ze základních stavebních kamenů pro hermeneutickou metodu. Právě Gadamer popsal obsah a význam pojmu horizont, který si díky němu můžeme představit v analogii s běžným životem, kde i zde označuje něco, co můžeme spatřit a vnímat v určité vzdálenosti od nás samých, ať už je to situované pozičně nebo časově.¹²⁰ Vždy jde o vymezení prostoru, který jsme ze své pozice schopni vidět. Nicméně hermeneutické vidění přináší v tomto pojmu ještě něco víc.

Horizont můžeme nahlížet v oblasti historického rozumění při utváření historického vědomí a také v oblasti rozumění druhému. V obou oblastech však působí předsudky a jejich proměny díky odstupu a nové situaci pro rozumění a ovlivňují to, kolik z prostoru vidíme.

Když si připomeneme z výše uvedených kapitol, že naše porozumění a poznání je ovlivněno našimi předsudky a zkušeností a to, že celý tento proces probíhá neustále pomocí otázek a odpovědí, pak není horizont jen cosi statického, co vidíme jako neměnné. Díky dialogu, kde se střídají otázky a odpovědi vedoucí k rozumění a porozumění, se horizont, tedy povědomí o tom, co je před námi a kolem nás, stále dynamicky mění a zároveň se přibližuje horizontu druhého. A pakliže správně chápeme Gadamera, je náš horizont sice omezený, ale stále otevřený změnám.

¹²⁰ Viz GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 264–269.

Otevřenost a změna je dána tím, že přijímáme projev individuality a autonomie sebe i druhého. Proměnlivost horizontu Gadamer popisuje tak, že: „Získat horizont vždy znamená učit se vyhlížet za to, co je blízké a velmi blízké, a to nikoli proto, abychom od toho odhlédli, nýbrž abychom to spatřili lépe v nějakém větším celku a ve správnějších rozměrech.“¹²¹ Horizont pak lze chápat jako prostředí, v němž uskutečňujeme výklad, uvědomujeme si porozumění a docházíme k poznání něčeho, nad čím máme s druhým shodu.

Horizont vyznačuje náš svět, v němž žijeme, který je jako on i jako život člověka pohyblivý a vždy přítomný. Je utvářen naší historickou znalostí, zkušeností a předsudky. Ve stálém úsilí vnímat sdílení druhého, který nám předestírá svůj horizont rozumění a v něm svoji situaci, a ve snaze o porozumění s ním překonáním rozdílností a oddělenosti, se začínáme pohybovat díky nacházeným shodám v prostředí, tedy v horizontu, který se nám stává známým, ale ne naším, což je v řeči Gadamera nazváno jako splývání horizontů.¹²² Toto splývání se pak realizuje stále otevřeným vnímáním něčeho, o čem se bavíme a v čem hledáme společný smysl. Výsledkem je pak sblížení přítomnosti a minulosti nebo sblížení těch, kdo jsou v dialogu.

O splývání horizontů tedy Gadamer hovoří v *Pravdě a metodě* zejména v rámci procesu rozumění a porozumění zprostředkovaném v dialogu, v němž se setkáváme nejprve se zcela jinou skutečností, než je naše, snažíme se o vzájemné sdílení, porozumění sdílenému podle toho, kam v našem horizontu dohlédneme. Rozumění je výsledkem našeho chápání přítomnosti v rámci uvědomovaných předsudků, které jsou

¹²¹ GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 268.

¹²² Viz Splývání horizontů. LAWN, Chris, Niall KEANE, *The Gadamer dictionary*. London: Bloomsbury Publishing, 2011, s.51–53.

dílem minulosti. Rozumění tak implikuje změnu přítomného horizontu, resp. splývání minulého a přítomného, které se děje tak, že historický horizont již objevený je vždy nedílnou součástí horizontu přítomného právě proto, že z něj vyvstávají předsudky současné a nově nasvěcují minulost i přítomnost.¹²³

Splynutí horizontů pak ukazuje na určitou míru shody a modifikaci původních horizontů díky efektivitě procesu rozumění a porozumění. V komunikaci se tak vždy potkávají horizonty druhých, horizonty historické i současné. Žádný z nich nelze obejít ani zanedbat, a tak nevyhnutelně vstupují do interakce. Podle Gadamera se veškeré porozumění odehrává uvnitř právě dosažitelného horizontu a tento je nutně a všudypřítomně propojen s minulostí, která se nám skrze něj připomíná. Řeč, kterou dnes vyjadřujeme svoji historii v sobě nese významy v minulosti. Řeč ovlivňuje naše chápání v přítomnosti, a to tak neustále čerpá z minulosti a je jí také tak ovlivňováno.¹²⁴ Jestliže se tedy v našem myšlení a vnímání propojuje minulost a současnost a toto propojení se neustále opakuje v různých bodech časového odstupu, můžeme tento pohyb chápat také jako kruhový.

Díky snaze o porozumění se stále vracíme do minulosti a pracujeme s předsudky, které nám po částech zpřesňují celek minulosti i současnosti. Takový pohyb v našich úvahách můžeme popsat právě jako kruhový. Kruhový pohyb v procesu rozumění ať už mezi minulostí a současností, nebo mezi částmi a celkem je v hermeneutice známý pod pojmem hermeneutický kruh. Význam a obsah tohoto pojmu je předmětem následující kapitoly.

¹²³ Viz GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 269.

¹²⁴ Viz LAWN, Chris. *Gadamer. A Guide for the Perplexed*. London: Continuum International Publishing Group, 2006, s. 66–68.

6.5 Hermeneutický kruh

V rámci teoretické části této práce vysvětlujeme, jak lépe porozumět situaci druhého, kterou nám sdílí, pomocí interpretační metody a směřujeme k jejímu praktickému užití. V předchozích kapitolách jsme ukázali, že vstupujeme-li do komunikace aktivně tak, že rozumíme otázkám i odpovědím a že nám dávají smysl, je možné dojít v rámci dialogu ke shodě a sblížení rozdílných chápání toho, o čem dialog vedeme. Pak je u každého jednoho horizontu možná změna a dochází k jejich vzájemnému prolínání. Pro takové sblížení nám Gadamer poskytl pojem splývání horizontů.

Množství otázek v procesu porozumění, které se vrací k detailům nebo k celku, může být nekonečné a tím i naše poznání o něčem může být rozpínavé a bez limitů. Taková možnost opakování a rozšiřování poznání, kdy se nám z jednotlivých odpovědí a nalezených smyslů částí skládá celek a následně díky pochopení smyslu celku můžeme znovu klást otázky k vyjasnění jeho částí, je vlastní proces rozumění. Podstata procesu rozumění se nám tedy může jevit jako kruhová. V hermeneutice takové dění nazýváme hermeneutickým kruhem.¹²⁵

Principem provázanosti celku a části se zabývala již antická rétorika. Současné pojetí hermeneutického kruhu má své počátky v 19. století u filologa a filosofa Friedricha Asta. Také pro Schleiermachera byl kruhový pohyb významný, a to zvláště při interpretaci textu, kdy je tato interpretace vázána na porozumění částem textu. Cílem interpretace pro něj bylo procházet kruhový pohyb mezi celkem a částmi do té míry, dokud není nalezen smysl, který do něj vložil jeho tvůrce.¹²⁶ Za obrat a významný posun v chápání hermeneutického kruhu ale považujeme Gadamerův koncept,

¹²⁵ Viz KLIKOVÁ, Alice. Friedrich Schleiermacher. In: POKORNÝ, Petr. *Hermeneutika jako teorie porozumění*. Praha: Vyšehrad, 2005, s. 277–278.

¹²⁶ Viz GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 258–259.

postavený na Heideggerově analýze procesu porozumění. V tomto konceptu je řečeno, že k porozumění a interpretaci lze přistoupit pouze prostřednictvím řady před-porozumění a předsudků. Jde o uvědomění, že do procesu porozumění a pochopení vstupujeme v určité situaci a je třeba tuto skutečnost vnímat a stále svoje předsudky a předpoklady přezkoumávat a tím modifikovat svůj horizont rozumění a umožnit mu prolínání s jiným.¹²⁷ Gadamer ukazuje, že předsudky, tak jak je rehabilitoval jako naši jistou znalost minulosti, jsou vždy přítomné a s novým rozuměním a poznáním je vidíme kriticky a třídíme je na podstatné a vlivné pro naše další porozumění nebo je opouštíme jako irelevantní.¹²⁸ Tím se vyjasňuje smysl částí a postupně získáváme porozumění celku. Slovy Gadamera: „Úkolem je v soustředěných kruzích rozšířit jednotu rozuměného smyslu. Sladění všech jednotlivostí s celkem je pokaždé kritériem správnosti rozumění. Nepřítomnost takového sladění znamená, že rozumění ztroskotalo.“¹²⁹ Proces neustálého uvědomování si vlastních před-porozumění a jejich korekce na základě poznání přispívá k praktickému významu hermeneutiky, protože jeho kruhová podstata opakování a propojování je podobná reflexivní komunikaci v přímé sociální práci.

Z Gadamerovy práce chápeme hermeneutický kruh jako pojem s vlastním obsahem a logikou, který se váže díky Heideggerovi k samotnému rozumění našemu bytí ve světě v minulosti i budoucnosti. Heidegger byl ten, kdo přinesl myšlenku, že svému pobytu na světě vždy již nějak rozumíme a kruhový pohyb můžeme pozorovat mezi porozuměním a interpretací o svém životě. Hovoří o pohybu mezi porozuměním a jeho

¹²⁷ Viz LAWN, Chris, Niall KEANE. *The Gadamer dictionary*. London: Bloomsbury Publishing, 2011, s. 51–53.

¹²⁸ Viz LAWN, Chris, Niall KEANE. *The Gadamer dictionary*. London: Bloomsbury Publishing, 2011, s. 70–73.

¹²⁹ GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metod*, s. 257.

proměnou v interpretaci, který je ovlivňován před-strukturou stávající z předvídání, předsevzetí a předpojetí.¹³⁰ Heidegger nazývá hermeneutický kruh jako kruh rozumění a označuje ho jako: „výraz existenciální před-struktury pobytu samého, tj. lidského bytí.“¹³¹ Před-strukturou neboli před-porozuměním má Heidegger na mysli strukturu bytí, která zahrnuje dějinnost, nabývání a zapamatování zkušenosti. Současné rozumění je pak možné pouze díky tomu, že se díky časovému odstupu a zkušenostem utváří vědění, které je vždy součástí individuálního rozumění a umožňuje tak vlastní před-porozumění.¹³² Heidegger chápe rozumění jako existenciál¹³³ a domnívá se, že světu a sobě v něm rozumíme vždy již na základě sobě vlastní před-struktury, kterou pak v procesu rozumění korigujeme. Rozumění se posléze prohlubuje v porozumění a vytváří tak další nové podmínky před-porozumění k interpretaci dalšího, které se budeme opět v procesu rozumění snažit uchopit a poznat.¹³⁴ Podle Ďurčoviče pak Heidegger ukazuje, že nezávisle na autentičnosti či neautentičnosti své existence je každý pobyt bezprostředně spjat s dějinami skrze obsahy rozumění, do nichž rozvrhuje své vlastní bytí. Jsou to dějinně dané možnosti vědění nebo také před-porozumění, skládající se z výkladů, předpokladů, přesvědčení a způsobů chování získaných v minulosti, z kterých čerpáme svou znalost světa i to,

¹³⁰ Viz ČAPEK, Jakub. Martin Heidegger a nárok filosofické hermeneutiky. In: POKORNÝ, Petr. *Hermeneutika jako teorie porozumění*. Praha: Vyšehrad, 2005, s. 308–311.

¹³¹ HEIDEGGER, Martin. *Bytí a čas*. 3. opr. vyd. Praha: Oikúmené, 2018, s. 181.

¹³² Srov. ĎURČOVIČ, Martin. Kruh Sociologické Racionality: Pozice Sociologa v Hermeneutické Perspektivě. *Sociologický Časopis / Czech Sociological Review*, 2017, 53/1, s. 29–49.

¹³³ Gunter Mensching popisuje existenciál jako charakteristiku bytí pobytu. Je to pojem, který má být analogický pojmem, které charakterizují bytí ostatního jsoucná. Existenciál přináležejí jedinci a může jim být například starost, obava nebo nuda. Srov. MÁCHA, Jakub. Günther Mensching: Heidegger: Osudová odpověď na otázku po smyslu bytí. *Sborník prací Filozofické fakulty brněnské univerzity*, B 55, č. 1. Brno: Masarykova univerzita, s. 53.

¹³⁴ Viz HORÁK, Vít. *Společnost jako otázka*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2017, s. 69–73.

čím pro nás je.¹³⁵ Takto Heidegger zahlédl dějinnost v hermeneutickém pohybu rozumění a Gadamer ji popisuje v *Pravdě a metodě* jako základní hermeneutický princip.¹³⁶ Pro Gadamera tak hermeneutickým kruhem nedospíváme pouze k pochopení části skrze celek a naopak, ale z jednotlivé zkušenosti můžeme rozumět bytí a řeči v dialogu se pak může projevit skutečnost, jakými pro nás toto bytí a svět jsou.

Z výše uvedeného je zřejmé, že proces porozumění probíhající v principu hermeneutického kruhu je pravděpodobně nekonečný, protože to, co nahlížíme se snahou interpretovat můžeme poznávat v neurčitém množství částí a zároveň není možné určit, kolik částí nám ještě k celkovému poznání zbývá. To znamená, že skutečný přínos hermeneutického kruhu tkví v tom, že nám dle Jaroslava Hrocha (1947 – 2016), filozofa a vědeckého pracovníka, dává možnost porozumět celku tím, že využíváme svoji znalost interpretace při uchopování částí, které jsou relevantní pro porozumění celku.¹³⁷ Podle něj je hermeneutický kruh obrazem skutečného lidského chování, kterým člověk reaguje, přizpůsobuje se a vypořádává se s různými životními situacemi.¹³⁸ Takovým příkladem jsou i situace sociálně tíživé, o kterých potřebný s někým potřebuje hovořit a nacházet řešení na základě vyřčených skutečností a možností. Podobně jako v sociální práci hovoříme o důležitosti rozhovoru, má podobnou důležitost stejný typ interakce postavené na řeči v hermeneutice, který je označován jako dialog. Tomu, jak je dialog chápán v rámci hermeneutiky se věnujeme v další kapitole.

¹³⁵ ĎURČOVIČ, Martin. Hermeneutika a fenomenologie. Studie genetických souvislostí formování pozice hermeneutické fenomenologie. Dizertační práce. Olomouc: Filozofická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci, 2010, s. 262.

¹³⁶ Viz GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s.236–269.

¹³⁷ Viz HROCH, Jaroslav. *Proměny hermeneutického myšlení*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2010, s. 46–48.

¹³⁸ HROCH, Jaroslav. *Proměny hermeneutického myšlení*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2010, s. 48.

6.7 Řeč a dialog

Společným základem toho, proč se snažíme v sociální práci o porozumění člověku v jeho situaci a pokoušíme se pro něj hledat individuální řešení s pomocí interpretační metody v hermeneutickém rámci je právě jeho tíživá a neuspokojivá situace ve společnosti a on sám jako autonomní a svébytná bytost. Významnou charakteristikou potřebného je také snaha být v harmonii se svým okolím, být součástí společenství. Proto se snaží o sobě a své situaci promluvit, aby jeho součástí zůstal. Podle Petra Jandějska, vědeckého pracovníka na Ekumenickém institutu Univerzity Karlovy, ve stati *Člověk a polis* je přirozené směřovat k životu ve společenství.¹³⁹ Bez této elementární potřeby by člověk neměl možnost rozpoznávat svoji situaci jako nevýhodnou nebo zhoršenou a nepociťoval by zájem o pomoc při harmonizaci svého života s životem ve společnosti. Být něčeho součástí je přirozená podstata člověka, které se nelze vyhnout. Proto je namístě objasnit, jak se k sobě člověk, řeč a společnost vztahují, protože tyto vztahy jsou základem dění v sociální práci i v hermeneutice. V další úvaze vycházíme z následujících tezí. Řeč je výsadou člověka, který ji užívá v dialogu s druhým a dává tak o sobě vědět společenství. Člověk s druhým utváří základ společenství. Znakem lidského společenství je také mimo jiné interakce v řeči, které jednotlivci tvořící společnost rozumí. Řeč sjednocuje a je základem pro rovnocennost a partnerství.

Nutnou podmínkou pro vznik společenství, v němž se člověk realizuje je duchovní a tělesná dimenze člověka. Blíže nám tyto podmínky a jejich potřebu pro utváření společenství vysvětluje teolog Vladimír Boublík. Obě dimenze, duchovní i tělesnou, vidí jako zprostředkovávající člověku kontakt

¹³⁹ Viz JANDEJSEK, Petr. Člověk a polis. In: NOBLE, Ivana, Zdenko ŠIRKA (ed.). *Kdo je člověk? Teologická antropologie ekumenicky*. Praha: Univerzita Karlova, Nakladatelství Karolinum, 2021, s. 251.

se světem a dalšími ve společenství. Napomáhají člověku utvářet vztahy a sdílet jeho svět. Vedle toho nám představuje duchovní dimenzi tak, že hlavně ona ukotvuje člověka v čase, prostoru a ve spojení s druhými. Co je však pro něj podstatné je, že není nijak omezená, nelze ji dokonale poznat a napomáhá¹⁴⁰ se člověku realizovat v konkrétních vztazích. Vztahy a postoje člověka ke společnosti jsou tedy pro Boublíka podstatou každého člověka. Člověk v roli sociálního pracovníka jako zástupce společenství se pak k člověku v situaci a jeho situaci ve své praxi také nějak vztahuje skrze obě dimenze. Oba, potřebný i pomáhající, se ve vztahu vyjadřují neverbálními prostředky, jako je chování nebo umění, nebo prostředky verbálními, jako je řeč a psaný text. A ať je člověk v jakékoli roli, potřebného nebo pomáhajícího, tak jak jsou pozice chápány v sociální práci, je vždy bez ohledu na tyto role člověk sám sebou i autentickou součástí společenství a nemůže se ze společenství a ani od druhého oddělit.

Když dále zkoumáme postavení člověka a jeho vztah ke světu, jeho neoddelitelnost ze světa i to, jak se o tom vyjadřuje, dojdeme také k Heideggerovu výkladu bytí člověka. Člověk je vržen ve své existenci do světa, tedy do jakéhosi společenství, v němž je postaven do rozličných situací a interakcí. Heidegger ukazuje, že řeč a bytí nejsou jedno a totéž, ale nelze je od sebe oddělit, protože řeč nemůže existovat bez bytí a bytí bez řeči, protože se jím realizuje¹⁴¹. To, že si člověk uvědomuje nějakým způsobem svoji realitu a vstupuje nevyhnutelně do interakcí s okolím, umožňuje člověku podle Gadamera dozvídat se nějakým způsobem o světě, poznávat ho a rozumět poznatkům o něm. Stejně tak se člověk skrze řeč a

¹⁴⁰ Viz BOUBLÍK, Vladimír. *Teologická antropologie*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2006, s. 79.

¹⁴¹ Viz ŠIRKA, Zdenko. *Transcendence and understanding. Gadamer and Modern Orthodox Hermeneutics in Dialogue*. Oregon: Pickwick Publications, 2020, s. 20.

dialog dozvídá o vlastním bytí, o které máme vždy zájem, a to i přestože chápeme, že naše poznání reality nemůže být objektivní.¹⁴²

Když zkoumáme, jak člověk je a jak je ve vztahu se společností, pak se musíme také ptát, jakou cestou se tedy vydat, aby člověk poznal a chápal, kde se nachází, v čem a jak žije, případně aby byl druhým pochopen či spíše jak by mohla být pochopena jeho situace? Za univerzální *ontologický existenciál*, tedy to, co může být tou cestou poznání, pro Gadamera Vít Horák ve své práci o zblíživání hermeneutiky a sociologie označuje řeč¹⁴³ a dále k tomu uvádí: „že svět a skutečnost vůbec jsou uloženy v řeči.“¹⁴⁴ Gadamer svoji charakteristiku řeči ještě zpřesňuje tak, že řeč pro něj není nástrojem, se kterým by lidé zacházeli, ale spíše prostředím, do kterého vstupují a ve kterém žijí.¹⁴⁵ Jinde Gadamer popisuje vztah řeči k rozumění. Chápe řeč jako zprostředkovatele, který umožňuje rozumění.¹⁴⁶ A dále cituji Gadamera z jeho výkladu k řeči: „Každé rozumění je výklad, a veškerý výklad se rozvíjí v médiu nějaké řeči, která chce nechat přijít předmět ke slovu a která je přece zároveň vlastní řeči vykladače.“¹⁴⁷ Jde tedy o vzájemné sdílení určité zkušenosti mezi lidmi ve společnosti skrze lidskou výsadu řeči. V knize *Pravda a metoda* Gadamer popisuje porozumění jako sdílení

¹⁴² Viz LAWN, Chris, Niall KEANE. *The Gadamer dictionary*. London: Bloomsbury Publishing, 2011, s. 96–97.

¹⁴³ Viz HORÁK, Vít. *Společnost jako otázka*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2017, s. 160.

¹⁴⁴ Srov. tamtéž. „Neboť neexistuje žádné stanovisko vně řečové zkušenosti světa, ze kterého by se (svět) sám mohl stát předmětem (GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 385).“ „V řeči se znázorňuje sám svět. Co je předmětem poznání a výpovědi, je vždy obklopeno světovým horizontem řeči (GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 383).“ „Svět vlastní řeči, v němž žijeme, není hranicí, jež zabraňuje poznat *bytí o sobě*, nýbrž něčím, co zahrnuje v zásadě vše, kam až se dokáže rozšířit a pozvednout naše nahlédnutí (GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 381).“s. 160.

¹⁴⁵ Viz HORÁK, Vít. *Společnost jako otázka*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2017, s. 160.

¹⁴⁶ GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 335.

¹⁴⁷ GADAMER, Hans, Georg. *Pravda a metoda*, s. 335.

společného významu s tou podmínkou, že chceme-li porozumět, pak se musíme ptát na to, co je za tím, co bylo řečeno. Řeč je zde chápána jako součást společenské interakce, které není možné se vyhnout.¹⁴⁸

Ve společnosti, kterou lidé tvoří a utvářejí v ní vztahy mezi sebou, mezi sebou a společností, pak můžeme vést dialog a rozhovor v řeči, v níž poznáváme svět toho druhého a zároveň mu můžeme poskytnout vhledy do toho našeho. Jedině na základě otázek a odpovědí v daném kontextu má pak smysl role pomáhajícího, který má před sebou člověka v situaci a jeho situaci, snaží se rozumět a na základě porozumění navrhnout řešení. Nicméně z povahy sociální práce tato řešení musí být konkrétní a jistým způsobem měřitelná, např. ohraničená v čase, a tedy postavena na podstatném a pravdivém ve sdíleném. Proto je cílem této práce prozkoumat možnosti a roli hermeneutické interpretační metody při posuzování klienta a jeho situace, zda výsledkem této metody mohou být výstupy, které jsou dostatečně konkrétní, tak aby je bylo možné přetvořit v konkrétní kroky sociální práce, aniž by došlo k redukovaní zjištění pomocí zvolené metody a ztrátě poznatků, které v konkrétní aktivitu přetvořené nebudou, protože být nemohou ze své podstaty, nebo je do konkrétní aktivity aktuálně zpracovat nedokážeme díky vlastním limitům plynoucích z před-rozumění, poznání nebo schopností.

Výše jsme poukázali na to, že k základní identitě člověka patří vztahová podstata lidské existence projevené v dialogu. Tim Noble, docent na Ekumenickém institutu Univerzity Karlovy, ve své stati *Člověk ve vztazích* dochází k tomu, že lidé ve vztazích tvoří společnost a vztahy napomáhají

¹⁴⁸ Srov. FIGAL, Gunter. The Doing of the Thing Itself Gadamer's Hermeneutic Ontology of Language. In: Robert J. Dostal (ed.) *The Cambridge Companion to Gadamer*. Cambridge: Cambridge University Press, 2002, s. 112.

porozumět tomu, kdo je to člověk¹⁴⁹ a v jaké je situaci, čímž podporuje náš náhled na důležitost účasti člověka ve společenství, protože pak ani jeho situace není samostatnou situací ale situací ve společenství a tím i v interakci, ať už je jakákoli.

Celá souvztažnost člověka, situace a společenství i to, jak ji vyjadřujeme a jak ji rozumíme, je pak vyjadřována v řeči a tato řeč znovu umožňuje sdílení a budování vztahu.¹⁵⁰ Ve společnosti na základě vybudovaných vztahů sdílíme a dále tím i vztahy svým autentickým způsobem obhospodařujeme, rozvíjíme a obměňujeme. Z pohledu sociální práce pak můžeme na základě těchto vztahů cílit na práci zaměřenou na člověka a jeho specifickou situaci. Reflexivní zaměření na člověka v sociální práci, tak jak jsme jej popsali v kapitolách o sociální práci, pak lze realizovat skrze navázaný vztah s člověkem díky dialogu, otázkám a odpovědím a nasloucháním. Ve vztahu jde o určité sblížení, které předpokládá důvěru a ochotu ke sdílení něčeho, čemu se snažíme vědomě rozumět a porozumět na základě shody. S tím je možné dosáhnout i sblížení nebo splynutí horizontů. Tím rozkrýváme k porozumění, interpretaci to, co je jiné a možná dosud neznámé, nepochopené nebo přehlížené, než je to, na co jsme byli dosud ve vzájemných interakcích nebo ve společnosti zvyklí. Řeč a dialog je tedy pro přímou sociální práci i pro hermeneutickou metodu prostor pro setkávání lidí a život ve společenství.

¹⁴⁹ Viz NOBLE, Tím. Člověk ve vztazích. In: NOBLE, Ivana, Zdenko ŠIRKA (ed.). *Kdo je člověk? Teologická antropologie ekumenicky*. Praha: Univerzita Karlova, Nakladatelství Karolinum, 2021, s. 56.

¹⁵⁰ Viz ŠIRKA, Zdenko. Člověk a řeč. In: NOBLE, Ivana, Zdenko ŠIRKA (ed.). *Kdo je člověk? Teologická antropologie ekumenicky*. Praha: Univerzita Karlova, Nakladatelství Karolinum, 2021, s. 63.

7. Sociální práce pohledem hermeneutiky

V předchozích kapitolách z hermeneutiky jsme ukázali, že hermeneutika je filozofická disciplína, která vychází z reálné potřeby člověka rozumět a porozumět světu kolem sebe. Díky Gadamerovu dílu se ve snaze o porozumění hermeneutika nezajímá pouze o texty psané, ale také o to, co je řečeno i nevyřčeno. Zajímá se o porozumění mezi lidmi podobně jako se tomu děje v sociální práci. A stejně jako v sociální práci se i v hermeneutice porozumění realizuje v prostoru daném řečí a komunikací mezi lidmi. Řeč i dialog jsou prvky specificky lidské a člověk díky nim může vyjádřit sám sebe i sebe ve společnosti.¹⁵¹ Dialog, v sociální práci uváděný jako rozhovor, je základem interakce mezi potřebným a pomáhajícím. Je zásadní pro nastavení spolupráce a pro získání znalosti pro navrhování optimálních řešení nepříznivé situace, o které se pomáhající dozvídá od potřebného. Podstatou rozhovoru, který má v přímé sociální práci smysl je, že je postaven na důvěře, otevřenosti, ochotě porozumět a na přítomné pozornosti ke zkušenostem a poznáním vlastním i toho druhého. Takový rozhovor v sociální práci odpovídá reflexivnímu způsobu komunikace. K tomu, aby aktéři takové úrovně rozhovoru dosáhli, aby si porozuměli, došli k pravdivému poznání a mohli setrvávat v efektivní interakci po potřebnou dobu ovšem nestačí být pouze pozorný. Je třeba pochopit a uplatnit některé principy, které efektivní komunikaci, pochopení a poznání umožní.

Principy a koncepty předkládané hermeneutické metody jsou ty, které mohou výše popsanou kvalitu komunikace zprostředkovat a v jejím základu rozhovor transformovat do dialogu. Z pohledu hermeneutiky pak

¹⁵¹ Viz ŠIRKA, Zdenko. Člověk a řeč. In: NOBLE, Ivana, Zdenko ŠIRKA (ed.). *Kdo je člověk? Teologická antropologie ekumenicky*. Praha: Univerzita Karlova, Nakladatelství Karolinum, 2021, s. 58–70.

jde o komunikaci, v níž si uvědomujeme vlivy minulosti a zkušeností, které se zformovaly v našich předsudcích a kde nám toto uvědomění o propojení minulosti a současnosti usnadňuje proces porozumění druhému i sobě. Přítomná pozornost a uvědomování předsudků napomáhají vést dialog a směřovat ho ke vzájemné shodě vedoucí k rozšíření chápání horizontu vlastního a jeho splývání s horizonty druhých.

Posuneme-li se ke společenské situaci, která se stává předmětem sociální práce, vzniká zde potřeba se stále přizpůsobovat novým situacím a stále znovu se snažit o jejich výklad. I tam, kde se člověk nemůže nebo neumí adaptovat na společenskou realitu, dává sice reflexivní způsob sociální práce potřebnému vždy možnost, svoji situaci vyjádřit, avšak bez pochopení vazeb mezi minulostí a současností, mezi částmi a celkem, bez překonávání nastavení našeho myšlení nemohou být ve spolupráci potřebného a pomáhajícího nacházena řešení, která vychází z rozumění na straně jedince a ze vzájemného porozumění, protože takové koncepty, které by to umožnily v běžném rozhovoru zabudovány nejsou a reflexivní způsob, který není dostatečně strukturovaný a pojmově ukotvený, není pro to postačující. Vedle toho právě hermeneutická metoda může potřebné koncepty pro interpretaci a rozumění komplikovaných situací nabídnout a navázat na reflexivní způsob práce v okamžiku vyjádření potřebného. Interpretační metoda pracuje s vyjádřeními v procesu rozumění.

Jestliže se domníváme, že je správné se dívat na sociální práci z hermeneutické perspektivy, pak je právě kruhový princip konkrétním dobrým příkladem toho, že hermeneutické prvky v sobě nese i sociální práce, například v již zmiňovaném zpracování posouzení. Posouzení tvoříme tak, že vycházíme z jednotlivých poznatků o potřebném a porozumění jeho situaci. Pohybujeme-li se v kruhové struktuře procesu rozumění, pak z jednotlivostí, jimž rozumíme, skládáme celkový obraz a

zpětně z celku odvozujeme dílčí řešení odpovídající částem sdělení, která jsou považována potřebným i pomáhajícím za zásadní. Hermeneutický kruh a práce s předsudky nám tak napomáhají dojít k pravdivému poznání, co je nám sdělováno, k porozumění a shodě, které nám dávají dobrý základ pro posouzení a návrhy účinných, efektivních a akceptovatelných řešení. Posouzení takto zpracované, které je konkrétním výstupem z komunikace mezi potřebným a pomáhajícím, pak zobrazuje skutečnost, která je blízko realitě a pravdě. Je přínosem pro potřebného, protože cílí na podstatu jeho problémů. Je přínosem i pro pomáhajícího, protože poznatky v něm jsou strukturované a vychází z autentické interakce mezi aktéry. Právě takový obsah posouzení také napomáhá pomáhajícímu nabývat jistotu, že jeho práce má smysl a že pomáhá tam, kde je podpory potřeba.

Z pohledu hermeneutiky je posouzení v sociální práci náš výklad toho, čemu rozumíme, jaké horizonty vnímáme a jaké úseky z nich považujeme na základě našich předsudků a jejich uvědomování za důležité a relevantní, ať jsme v roli pomáhajícího nebo potřebného. Proto, aby se posouzení přibližovalo realitě, kterou potřebný prožívá a identifikovalo skutečné potřeby člověka, je třeba při tvorbě posouzení počítat s proměnlivostí názorů, postojů a vnímání řešené situace, s vlivem emocí a na straně pomáhajícího s případným vlivem moci a nemožností dosáhnout objektivního poznání. Některé z uvedených nepříznivých vlivů na práci pomáhajícího můžeme také překonávat se znalostí základů hermeneutiky, například konkrétně prací s předsudky.

Dnes se z pohledu interpretační metody jeví tvorba posouzení v praxi sociální práce jako intuitivní a přinášející nejistotu pro pomáhající, zda jsou jeho úsudky správné, nezávislé, málo ovlivněné a zda vedou k účinné pomoci a podpoře potřebného. Pokud však zařadíme do práce pomáhajícího koncepty hermeneutické metody, je takový mechanismus práce z naší

zkušenosti sice velmi náročný pro pomáhajícího, ale umožňuje mu navázat s potřebným důvěryhodný vztah, kde jde o partnerství a kde se potřebný stává tím hlavním aktérem změny a řešení, která mu dávají smysl. S využitím konceptů hermeneutické metody může být také intuitivní přemýšlení při tvorbě posouzení vystřídáno myšlením ve struktuře interpretační metody. Užití konceptů hermeneutické metody v interakci mezi pomáhajícím a potřebným například v dialogu pak dynamizuje celkovou komunikaci. Konkrétnímu užití a vyjasnění role interpretační metody při posouzení v přímé sociální práci se věnujeme v praktické části této práce.

Praktická část

V kapitolách k teorii sociální práce a hermeneutiky jsme ukázali, že v sociální práci jde o procesy, které jsou svým charakterem hermeneutické. V pozici pomáhajícího se snažíme poznat pravdivý stav věci, hledáme možnosti, jak posoudit situaci, když se její hodnocení, náhledy na ni a postoje naše a potřebného liší. Jde o to, vyvarovat se i nezamýšlenému nálepkování¹⁵² nebo zamezit podlehnutí emocím a zneužití moci a vytvořit takové posouzení, které co možná nejpravdivěji popisuje skutečnost. Avšak pravdivost popisu a pochopení situace a spolu s tím i navrhovaná řešení mohou být v našem hodnocení a posouzení ovlivněna vším výše jmenovaným, pokud nejsou tyto vlivy uvědomované. Je tedy na místě otázka, o co všechno se může pomáhající při posuzování opřít a zda jsou opory dostatečné, aby se výše zmíněné vlivy nepromítly do výsledku práce. Klademe si také otázku, zda nepodléháme příliš pravidlům organizací, kde pracujeme, nebo vlastnímu stereotypu, zda vždy správně cílíme na dobro pro člověka žádajícího o pomoc.¹⁵³

V praxi sociální práce se jako pomáhající setkáváme s informacemi, které jsou měřitelné, spočítatelné a porovnatelné. Ty se týkají financí, kvality bydlení, časových úseků, množství podávaných léků a dalších oblastí. Pro všechny tyto empiricky zjištěitelné položky využíváme v praxi formuláře nebo podpůrné aplikace, kam je lze zaznamenat většinou číselnou hodnotou. Vedle toho pracujeme s informacemi, které takto měřitelné nejsou, ale ve většině dosud

¹⁵² Nálepkování, jinak také *labelling*, je základní pojem z etiketizační teorie chování, kdy jsou jedinci přisuzovány určité vlastnosti a charakteristiky, které se odchyľují od těch, které jsou akceptovány většinou společností. Jde o interpretační činnost, která se nezakládá na pravdě a není objektivní. In: *Sociologická encyklopedie* [online]. Sociologický ústav AV ČR, 2006. Stránka naposledy edit. Miloslavem Petruskem [cit. 14.4.2023]. Dostupné z <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Labelling>.

¹⁵³ Základem k tomu, jak správně pomáhat je pro sociální pracovníky etický kodex. Ten vedle své úvahy o etice sociální práce zmiňuje také Elichová. Srov. ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce. Aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, s. 49–61.

řešených kauz hrají zásadní roli. Jejich důležitost se odvíjí ze sdělení potřebného, protože je sám nějakým způsobem jako důležité vnímá a také je tak různými způsoby označuje. Pro pomáhající jsou to informace, které souvisí s příčinami problému a od nichž se odvíjí řešení pro účinné změny v životě potřebného, zásadní. Máme zde tedy přehledně zpracované empirické položky a vedle nich podstatný objem informací, které mají sice zásadní význam pro spolupráci mezi potřebným a pomáhajícím, ale jejich zaznamenání a práce s nimi jsou zcela ponechány na intuitivním přístupu a osobních dovednostech konkrétního pracovníka.

V praktické části této práce se znovu zabýváme posouzením a návrhem řešení kauzy, která byla vybrána jako modelový příklad a zástupce několika dalších podobných kauz z organizací, kde autorka této práce působila. Jedná se o reálný případ, kde jsou však jména i prostředí organizací nepodstatné ve smyslu, že nejde o konkrétní řešení předložené kauzy, ale o rozkrytí možností, jak je možné v podobných případech využít určitou interpretační metodu a jak tato může přispět k efektivnímu řešení situace potřebného. Při výběru reprezentativního příkladu pro tuto práci jsme u všech porovnávaných kauz hledali podobné vlastnosti. Za základní charakteristiky jsme považovali ty, které se týkaly přístupu k potřebným. Jednou ze společných charakteristik bylo zjištění, že předsudky pomáhajících zde působily ve své negativním vymezení jako předpojatosti a jisté názory, které vedly k chybným posouzením a neúčinným řešením. V případě, že autorka měla možnost ke kauzám přistoupit a upozornila výkonného pracovníka na neuvědomované předsudky, tak jak jsou chápány v hermeneutickém přístupu, setkala se s nezájmem nebo nepochopením. To vše vedlo k tomu, že se problémy potřebných opakovaly a vedly k recidivnímu chování i přesto, že spolupracovali se službou několik let. Dalším charakteristickým rysem sledovaných kauz bylo zablokování komunikace mezi potřebným a pomáhajícím a oboustranný formální přístup k ní. V konkrétních

činnostech na straně sociálního pracovníka byly vytvářeny obsahově nic neříkající dokumenty tak, aby naplnily formální požadavky směrem k organizaci pracovníka. Na straně klienta se jednalo o minimální ochotu sdílet více o svém životě a šlo mu o setrvání pouze v pozici žadatele o sociální dávky nebo v pozici zájemce o případné jiné bezplatné druhy materiální pomoci. Formalizací komunikace také došlo ve všech případech ke ztrátě možnosti poznat důležité jevy a situace v životě potřebného, které jsou dle našeho předchozího zkoumání v rámci bakalářské práce vodítkem k zásadním problémům potřebného a mnohdy odhalují příčiny vzniklých situací. Pro obsáhlost materiálů všech zpracovaných kauz, které byly v kompetenci autorky této práce, byla pro praktickou část této diplomové práce vybrána pouze jedna, na níž je demonstrována práce s interpretační metodou v průběhu práce s kauzou.

Praktická část je rozdělena do třech kroků. V prvním kroku je v kapitole *Nástin řešené kauzy* kauza popsána tak, jak se s ní měla možnost pomáhající seznámit, když jí byla přidělena a jaký postup zvolila pro spolupráci s potřebnými. Kapitola je rozdělena do jednotlivých období podle toho, jak se spolupráce vyvíjela a jakými fázemi prošla. V každém období je popsán způsob práce s kauzou a hlavní téma spolupráce z pohledu potřebného i pomáhající. Ve druhém kroku představujeme možnosti, jaké ve spolupráci mezi potřebným a pomáhajícím rozkrývá využití základní znalosti hermeneutiky jako interpretační metody. Třetí krok se zabývá kritickým zhodnocením uplatněného postupu. V celé praktické části jde o nastínění postupu, jak lze pracovat s koncepty zvolené interpretační metody jako je hermeneutický kruh, rozumění a porozumění, splývání horizontů a předsudky. Reflexivní způsob práce se při zpracování kauzy projevuje efekty, které dále popisujeme proto, aby bylo zřetelné, které jiné efekty přináší metoda hermeneutické interpretace.

Zmíněný reflexivní způsob práce je založený na přítomné pozornosti a opakovaném vyhodnocování interakcí s klientem. Tento přístup uplatnila

autorka této práce, zde jako pomáhající, již ve své bakalářské práci *Biografie – příběh života: efektivní nástroj pro nastavení individuální péče o člověka*.¹⁵⁴ Její práce vycházela z potřeby pečovat o potřebné na základě jejich hlubší znalosti a pochopení jejich skutečných potřeb, které nebyly vždy zřejmé z dostupných pořízených materiálů. Na několika vybraných příkladech se pokusila jednoduché zápisy z komunikace obohatit o nově sestavenou biografii klientů, která zachycovala jejich historii, pocity a názory v průběhu času. Taková spolupráce a aktivní zapojení klientů měly pozitivní přínos pro potřebné i další pomáhající. Klienti si díky tomu připomínali vlastní historii a důležité momenty ze svého života, v nichž nacházeli nové inspirace a zdroje pro řešení aktuálních situací. Sestavení biografie mělo pozitivní vliv na jejich sebepojetí a sebeobraz. Sociálnímu pracovníkovi dávala tato spolupráce možnost lépe zachytit jádro aktuálních problému a lépe nastavit individuální plány klientů vedoucí ke skutečné změně pro zlepšení jejich života. V plánech byly následně obecné a nepodstatné aktivity a cíle nahrazeny konkrétními, které směřovaly k nápravě problému a které potřebný považoval za osobně důležité a akceptovatelné.

Nicméně i při tomto reflexivním způsobu práce si autorka uvědomovala, že je potřeba na straně sociálního pracovníka znalost a možnost využívat metodu, která by byla dostatečně vědecky argumentována a poskytovala by možnost systematického a uceleného pohledu na svět klienta. Proto se v této práci zabýváme praktickým užitím hermeneutické metody. Ohledně odborných pojmů týkajících se sociální práce a metody se opíráme o obsáhlou teoretickou část v kapitolách o sociální práci a o hermeneutice s vědomím, že i zde jsme vybrali pro vysvětlení pouze základní a zásadní pojmy pro tuto práci.

¹⁵⁴ LORKO, Radomíra. *Biografie – příběh života: efektivní nástroj pro nastavení individuální péče o člověka*. České Budějovice, 2022. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita. Teologická fakulta. Vedoucí práce Helena Machulová.

8. Interpretační metoda a její použití

Využitím hermeneutiky jako interpretační metody v sociální práci se zabývali z nám¹⁵⁵ známých autorů Pavel Navrátil, Zdenko Širka nebo Jakub Doležel. Shodují se¹⁵⁶, že využití metody závisí na schopnostech a kompetencích sociálního pracovníka, v našem případě uváděného jako pomáhající. Podle Doležela jde o dispozici vedle kompetence odborné o kompetenci hermeneutickou. Obě kompetence pak považuje za kompatibilní a nezbytné pro novou identitu sociálního pracovníka. Jsme s ním v souladu v tom, že pomáhající by měl poznávat životní příběh klienta a z něj sestavovat biografii člověka v největší možné míře komplexity bez ohledu na věk a situaci klienta. Jenom tak může, podle našich dosavadních zkušeností, pomáhající nahlížet do skutečného světa druhého. Až zde se totiž objevují zásadní obrazy, symboly a události, které podmiňují a směřují život člověka, a to, jak ho zvládá.¹⁵⁷ Proto, aby bylo možné získat takový vhled jsme se rozhodli využít hermeneutiku jako interpretační metodu.

Pro hermeneutický přístup ke kazuistice je vždy klíčový vztah pomáhajícího a potřebného realizovaný v dialogu. Pokud je postavený na vzájemné důvěře a partnerství umožní oběma aktérům být v dialogu autenticky, a tedy i pravdivě. Míra autenticity pak zakládá na určitou míru

¹⁵⁵ Viz DOLEŽEL, Jakub. Osobnostní rizika pomáhající praxe: Syndrom pomocníka ve světle biblické moudrosti in: *Spravedlnost a služba III. Sborník odborných příspěvků a studijních textů CARITAS-VOŠ sociální Olomouc*, 2010, 32–47.

¹⁵⁶ Viz NAVRÁTIL, Pavel a kol. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*; ŠIRKA, Zdenko. *Metody výkladu a hermeneutika v sociální práci*. Ekumenický institut, v tisku. Evangelická teologická fakulta Univerzity Karlovy nebo DOLEŽEL, Jakub. Osobnostní rizika pomáhající praxe.

¹⁵⁷ Viz DOLEŽEL, Jakub. Osobnostní rizika pomáhající praxe: Syndrom pomocníka ve světle biblické moudrosti in: *Spravedlnost a služba III. Sborník odborných příspěvků a studijních textů CARITAS-VOŠ sociální Olomouc*, 2010, 32–47.

pravdivosti, o kterou následně opíráme základní dokument sociální práce posouzení, a substituujeme jí objektivitu, která je reálně nedosažitelná.

Základem práce pomáhajícího je v ranné fázi kontaktu zachytit aktuální situaci tak, jak ji vnímá potřebný v moment sdílení, naslouchat, uvědomovat si vlivy předsudků, které má on i potřebný a nezatěžovat jimi přijímané informace. Zaměřujeme se na to, proč je řečené i nevyřčené sdělení důležité, nikoli pouze na to, co je jeho obsahem. Každé další sdělení v čase je pak něčím novým, přináší nové informace, rozšiřuje nebo pokládá za méně důležité ty původní. Nicméně některé z nich jsou opakovaně akcentované, a tedy je považujeme za důležité a relevantní. Tyto pak lze považovat za milníky pro další spolupráci. Popsaným postupem je pak zajištěn respekt k situační povaze sociální práce, ale také potřebná míra reflexivity, aby reakce sociálního pracovníka odpovídala aktuální situaci, a přesto byla jeho práce konzistentní s jeho předchozím jednáním v rámci dané kauzy. Popsaný postup nám dává možnost pokračovat ve spolupráci i přesto, že jsou akutní problematické situace překonány. Práce daným postupem je cyklická, ve své podstatě kruhová a téměř časově neomezená z pohledu potřeb a rozvoje člověka. Tato charakteristika nás přivádí k užití principu hermeneutického kruhu. Princip hermeneutického kruhu není uplatněn ale pouze v opakovaném naslouchání a propojování jednotlivých událostí a zážitků do uceleného příběhu a možností přehlédnout ucelený příběh jednoho života. Je přítomen i v procesu rozumění a porozumění, kdy na základě shody rozšiřujeme své chápání a horizont vhledu.

Přejdeme-li od komunikace a sdílení informací k jejich interpretaci, je potřeba si pojmenovat, že výklad ovlivňují předsudky pomáhajícího i potřebného. Uvědomění si předsudků u pomáhajícího má značný význam v tvorbě posouzení, protože jím do jisté míry filtrujeme nežádoucí vlivy na tvorbu posouzení a návrhy řešení, jako je uplatnění moci, ignorace

postavená na objektivitě a negativní osobní emoce. Definované předsudky u potřebného a práce s nimi v další vzájemné komunikaci pak zrychlí a usnadní proces rozumění obou a vzájemné porozumění. Ve chvíli, kdy nastane splnutí horizontu ve vnímání a chápání jevů nebo situace, je možné očekávat větší zapojení potřebného při hledání adekvátních řešení a angažovanost v jejich realizaci.

Výše popsany postup byl prakticky realizován v deseti setkáních předmětné kauzy, z nichž se v běžném provozu nepožijí záznamy, které by vyhovovaly potřebám našeho zkoumání. Pro tuto práci byl proveden záznam pouze po některých setkáních a pouze těch částí, na kterých je možné ukázat využití interpretační metody. Záznamy jsou využity v kapitole *Nástin kauzy*. Další poznatky jsou čerpány z osobních poznámek z přímé práce pomáhající s potřebnými. Jména, názvy míst a organizací jsou změněna. Přestože je kauza uvedena jako modelová, příkládáme v příloze č. 1 Vzor *Souhlasu s využitím částí záznamů a některých jevů z kauzy*. Originály *Souhlasu* podepsali oba dospělí, které anonymizovaně v praktické části zmiňujeme.

V praktické části poukazujeme na to, že vedle odborného a empirického poznání z oblasti sociální práce stálo plnohodnotné pravdivé poznání přirozeného potenciálu člověka a jeho situace viděné z hermeneutické perspektivy. Smyslem je také poukázat na to, že propojení hermeneutické metody a sociální práce je možné, funkční a přínosné.

9. Nástin řešené kauzy

Kauza, která je vybrána jako reprezentativní příklad, byla řešena po dobu dvou let z pozice klíčového manažera této kauzy v organizaci A. Organizace A funguje jak neziskový z. ú. Její hlavní činností je terénní podpůrná sociální služba pro dospělé zájemce o samostatně vedený život navzdory mentálnímu

handicapu. Základní pracovní náplní pozice klíčového manažera je mapovat a vyhodnotit potřeby klienta a postupnými kroky v rámci individuálního plánu tyto potřeby ve spolupráci s klientem naplňovat. Povinností sociálního pracovníka v roli klíčového manažera je zaznamenat postup a jednotlivé aktivity do aplikace pro sociální pracovníky. Stejně tak požaduje organizace pořízení záznamu o plnění standardizovaných činností, u nichž je přesvědčena o nutnosti jejich splnění a trvá na nich. Mezi takové patří pravidelná pololetní aktualizace *Individuálního plánu*, jednoroční nebo příležitostná aktualizace dokumentu *Hodnocení míry potřebné podpory a Dotazníku kvality života*. Klíčový manažer kauzy je dále povinen řídit se předpisy organizace a pracovat v rámci platné legislativy. Přímá interakce s klienty organizace je většinou situována do domácího prostředí klientů, ale je možné setkání plánovat i v konferenční místnosti organizace. Práce sociálního pracovníka v roli klíčového manažera se v tomto případě soustředila na otce a matku jednoho dítěte v předškolním věku.

Popis výchozích podmínek zde uvádíme proto, abychom nastínili prostředí, ve kterém byla kauza zpracovávána. Jedná se o podmínky standardní. Ze strany vedení organizace A po konzultacích s pomáhající, kde byli kolegové podrobně seznámeni se zvolený způsobem realizace řešení, nebyly vůči zpracování kauzy dále popsáním způsobem výhrady, ale ani podpora.

9.1 Období první – navázání vztahu

Při převzetí kauzy v roce 2020 byla v organizaci dostupná pouze dokumentace s omezenými bodovými zápisy týkající se pana Pavla, otce dítěte, a smluvní dokumentace o poskytované péči. *Individuální plán* nebyl od roku 2018 aktualizovaný, protože nebylo možné s panem Pavlem sjednat hodnotící schůzku. Původně měla organizace A v péči pouze otce dítěte.

Řešená kauza je pro tuto práci rozšířena o práci s matkou dítěte Terezu, která s panem Pavlem a jejich jedním dítětem v předškolním věku tvoří rodinu. Toto rozšíření postupně vyplynulo z realizované spolupráce s panem Pavlem a bylo formalizováno i v organizaci A ve smluvní dokumentaci o péči. Otec i matka dítěte byli v době práce s kauzou pologramotní.

V počátku spolupráce pan Pavel s organizací A komunikoval velmi málo a pouze telefonicky. Volal na všechna dostupná telefonní čísla organizace. Dítě a paní Tereza byly v péči organizace B, která se zaměřuje na práci s matkami v sociálně znevýhodněných rodinách. Situace rodiny jako celku nebyla v době převzetí kauzy řešena, protože organizace A není primárně zaměřena na práci s rodinami. Spolupráce s organizací B byla vyloučena ze strany pana Pavla a situace ohledně jeho rodiny byla neznámá. Oba rodiče byli přesvědčeni, že péči o dítě zvládnou a že dokáží fungování rodiny zajistit. V počátku spolupráce pana Pavla s pomáhající této práce bylo dítěti osmnáct měsíců, paní Tereza nárazově spolupracovala s organizací B, pan Pavel kontaktoval klíčového manažera pomoci, zde dále pomáhající, přibližně jedenkrát za týden telefonicky až poté, kdy byl několikrát upozorněn na změnu klíčového manažera dalšími pracovníky organizace. Většinou byly telefonáty krátké a týkaly se stížností na výplatu dávek nebo na správce bytu, kde rodina bydlela. Po opakovaném ověření bylo zjištěno, že se sdělené informace nezakládaly na pravdě. Do monologu pana Pavla nebylo možné zasahovat skrze jeho velmi hlasité a agresivní slovní projevy. Organizace A a B v této době nespolupracovaly. Pokud byl pan Pavel požádán o setkání v organizaci nebo v domácnosti odmítal je. Většinou setkání přislíbil, ale nedostavil se, nebo schůzku případně zrušil těsně před jejím začátkem.

V této fázi spolupráce pan Pavel deklaroval, že nemá žádný problém a není třeba spolupráce se žádnou organizací. Hlavním tématem tohoto období

bylo pro pomáhající obnovení komunikace s panem Pavlem a zjištění, zda situace pana Pavla odpovídá jeho popisu. Obnovení komunikace vyžadovalo na straně pomáhající akceptovat nekultivovaný projev pana Pavla a najít v něm styčné body pro dialog. Při přepisu několika telefonátů od pana Pavla a odfiltrování z nich vulgarit bylo zjevné, že často opakuje slova, která se týkají obav z nezvládnutí finanční situace rodiny. Toto téma jako společné dále pomáhající rozvíjela v telefonických rozhovorech s panem Pavlem. Jeho důležitost se projevila ve druhém období spolupráce i přesto, že ho pan Pavel jako důležité neoznačil. V závěru prvního období bylo možné konstatovat, že se komunikace s potřebným zklidnila a vyjasnily se i podmínky, za kterých mohla probíhat, byť jen telefonicky. Pan Pavel upustil od hrubých výrazů a výhrůžek a po dohodě aktivně organizaci nekontaktoval. Aktivitu v kontaktu převzala pomáhající, která pana Pavla v pravidelných dohodnutých týdenních intervalech oslovovala.

9.2 Období druhé – hledání rychlých řešení

Ve druhém půl roce spolupráce pan Pavel ztratil práci a finanční situace rodiny se rapidně zhoršila. Jak vyplynulo z realizovaných rozhovorů, pan Pavel si pod nátlakem paní Terezy sjednal setkání k pomáhající. Pan Pavel trval na tom, aby se tato schůzka uskutečnila v kavárně a aby z ní nebyl pořízen zápis. Pomáhající ho upozornila, že pořídit heslovitý záznam do evidenční aplikace organizace je její povinností. Pan Pavel po ukázce, jak tento záznam vypadá, souhlasil, aby schůzka pokračovala. Zde se pomáhající dozvěděla o aktuální situaci v rodině. Zároveň pan Pavel dával pomáhající slovním velmi hrubým a agresivním způsobem najevo, že je její povinností mu sehnat práci a postarat se o jeho domácnost. Jediným výsledkem tohoto půl hodinového setkání byla ústní dohoda s panem Pavlem, že bude dále přístupný osobnímu kontaktu. Pomáhající

předestřela panu Pavlovi možnosti získání práce a přibližně jednoměsíční časový horizont do jejího získání.

V daném časovém rozpětí pracovala pomáhající na realizaci dohody s panem Pavlem ve spolupráci se specialisty domácí organizace pro podporu zaměstnání. Pan Pavel přistoupil pouze na telefonické konzultace, ale i přesto se podařilo najít zaměstnání kam skutečně nastoupil. Realizace této pomoci byla pravděpodobně tím zlomovým okamžikem, od kdy byl pan Pavel ochotný se více zapojit do řešení neuspokojivé sociální situace celé rodiny a také ke spolupráci přizvat svoji partnerku, paní Terezu. Druhý půl rok prvního roku spolupráce se tedy uskutečnila tři osobní setkání, kde byly znovu mapovány problémy a potřeby v sociální oblasti pana Pavla, které se často prolínaly i s potřebami paní Terezy. Původně byla tato tři setkání koncipována jako hodnotící rozhovory s klientem, ale vzhledem k dlouhému období, kdy nedocházelo k žádné souvislé komunikaci, se jednalo spíše o monolog potřebného. Vzhledem k tomu, že vzájemný vztah potřebného a pomáhající byl v úplném počátku, neumožnil ani v tomto období potřebný pořizovat žádné podrobné záznamy z jednání.

Hlavním tématem setkání byla kritická vyjádření potřebného k předchozí spolupráci s organizací, obavy z dalšího vývoje ohledně rodinných financí a nedůvěra v další spolupráci. V této fázi pomáhající vyhodnotila, že je potřebné pracovat s jeho negativními zážitky z minulosti a postupně zpracovávat spolu s potřebným jeho předsudky.

Vzhledem k mentální kapacitě potřebného bylo nutné pracovat na nich jednotlivě a vysvětlovat si jejich podstatu a vazbu k současnosti. V delších osobních setkáních, která se pohybovala kolem 120 minut, se pan Pavel vyjadřoval po většinu času klidně a v celých větách. Podrobného vysvětlení se dostalo nespokojenosti v předchozí spolupráci, co to znamená důvěra a jak konkrétně může organizace A pomoci při zvládnání hospodaření domácnosti.

Výsledkem byl písemný návrh přehledu příjmů a výdajů domácnosti a časový harmonogram jeho aktualizace. V období pěti měsíců se dařilo harmonogram dodržovat. Panu Pavlovi se dařilo měsíčně spořit drobné částky do tematicky nadepsaných obálek. Na tomto základě pak byla postavena i další spolupráce.

9.3 Období třetí – rozšíření spolupráce

V únoru roku 2021 byla uskutečněna první hodnotící schůzka od roku 2018 v místě organizace. Se souhlasem pana Pavla se jí dále účastnili paní Tereza, pomáhající a vedoucí organizace A. Na schůzce byla zhodnocena dosavadní spolupráce a potvrzeny tři výchozí body pro spolupráci další. Prvním bodem byla dohoda pana Pavla a pomáhající na pravidelných schůzkách jedenkrát týdně pokud to bude možné v domácím prostředí. Druhým bodem byla pokračující nápomoc při hospodaření domácnosti. Třetím bodem bylo rozšířit spolupráci pana Pavla a organizace A na spolupráci s organizací B tak, aby mohla být řešena situace rodiny komplexně zejména v oblasti zvládnání rodičovské výchovy dítěte a jeho socializace. Pan Pavel i paní Tereza se všemi body individuálního plánu souhlasili.

Následujících prvních pět setkání se uskutečnilo pouze za přítomnosti pana Pavla v dohodnutém týdenním intervalu, ale v sídle organizace. Předmětem těchto schůzek byly vždy postupně všechny tři body definované v individuálním plánu. Během rozhovoru, který obvykle trval 90 minut pan Pavel zprvu hovořil o situaci v rodině, o výchově dítěte a o financích rodiny obecně. Zhruba na třetím setkání se pan Pavel většinu doby věnoval financím. Stěžoval si, že mu nezbyvají žádné peníze na osobní útratu. Pomáhající se otázkami pozvolna dostávala do rozhovoru. V určitém momentu však pan Pavel dialog přerušil a setkání ukončil. Pouze sdělil, že na příští setkání se sejdou v jeho domácím prostředí, že si dokumentaci k financím nepřeje nikam přenášet.

Výše popsanou událost pomáhající vyhodnotila jako vyjádření důvěry ze strany potřebného, protože umožnil setkání v jeho domácím prostředí. Také ji chápala jako příležitost propojit si jednotlivé detaily známé z rozhovoru s celkovým stavem v rodině a rozšířit tak své pole vzhledu do situace potřebného. Shodou okolností byl v období, kdy se tato schůzka konala, již znám fakt o vyhlášení veřejnoprávní akce tzv. Milostivé léto, které bylo zavedeno zákonem č. 286/2021 Sb. a mělo působit v období od 28. 10. 2021 do 28. 1. 2022.

9.4 Období čtvrté – intenzivní spolupráce

Přestože se pomáhající snažila vycházet vstříc požadavkům pana Pavla, další setkání se uskutečnilo až v měsíci květnu 2021. Hned na začátku setkání byla pomáhající důrazně ujištěna, že je první, kdo domácnost od narození dítěte jako zástupce institucí navštívil. Přestože se setkání mělo týkat řešení bodu ohledně pomoci s domácími financemi, zeptala se pomáhající, co je důvodem, že rodina žije téměř izolovaně, přestože potřebuje pomoci s neuspokojivou sociální situací nejen po finanční stránce, ale i ohledně kvality bydlení. Paní Tereza sice byla v jiné místnosti, ale otázku slyšela a reagovala na ni silnými emocemi doprovázenými hlasitými nadávkami. Také pan Pavel v prvním momentu po položení otázky působil rozzlobeně, nervózně a patrně zvažoval, zda ve schůzce pokračovat. Po nastalé chvíli ticha, kdy pomáhající znovu nenaléhala a chtěla se vrátit k původnímu tématu, se pan Pavel posadil a zavolal paní Terezu. Oba se střídavě snažili vysvětlit zvýšenými hlasy jejich reakci na otázku. Pro pomáhající se tímto rozkryly nové skutečnosti, které dosud v organizaci A nebyly o členech rodiny známy.

Ještě v porodnici paní Terezu navštívili pracovníci OSPOD na základě upozornění zdravotnického personálu, že matka není schopna se díky svým mentálním schopnostem o dítě dobře postarat, aniž by ho ohrozila na zdraví, a není schopna pravidelně vykonávat běžnou mateřskou péči. Výsledkem zásahu

mělo být odebrání dítěte z péče a omezení svéprávnosti matky. Nicméně pan Pavel na radu známého zkontaktoval paní Terezu s podporující sociální službou, která pomáhala rodičům s posilováním rodičovských kompetencí a oba se službou v té době intenzivně komunikovali. Pracovníci této služby následně vyjednali s OSPOD pozastavení návrhu na odebrání dítěte.

Na základě uvedených skutečností pomáhající reagovala a navrhla oběma, že vzájemnou dohodu o spolupráci mezi organizacemi A a B uspíší, aby se péče o rodinu netříštila a aby bylo možné si sdílet důležité informace a aktivity. Pan Pavel i paní Tereza souhlasili. Pan Pavel navrhl uskutečnit další schůzku na téma domácích financí mimo domácnost. Podle jeho vyjádření chtěl mít klid na finance a nechtěl vedle toho řešit i výchovu a reakce paní Terezy.

I přes jednoduchou a odsouhlasenou dohodu o dalších schůzkách v týdenním intervalu se následující uskutečnila až v červenci 2021. Mezi tím komunikace s panem Pavlem probíhala telefonicky vždy po dohodě v daný čas. Hlavními tématy rozhovorů byly domácí finance a naplánování schůzky rodiny s pracovníky organizací B, která měla pomoci rodičům zvládat pokračující nedostatečnou výchovu dítěte. Ohledně pomoci při správě domácích financí pan Pavel hovořil klidně a postupně dokázal přijímat věcné argumenty ohledně vytváření úspor a nákupu nadbytečných zásob potravin a čistících prostředků. V souvislosti s tím, že často zmiňoval i další blíže neurčené výdaje, které se mu nedařilo kontrolovat, nabídla pomáhající také pomoc při řešení i případných závazků a exekucí. Na základě rozhovorů o podmínkách akce Milostivé léto, která řeší exekuční zatížení, sám navrhl schůzku uskutečnit v sídle organizace i to, že přinese potřebnou dokumentaci. Výsledkem této schůzky byl vytvořený seznam splatitelných exekucí, plán postupného oddlužení a dohodnutý termín další schůzky na září 2021 za účasti pracovníků další podpůrné organizace, která mohla pomoci s dotacemi na splacení jistin některých exekucí.

V říjnu a listopadu 2021 se podařilo během dvou schůzek zpřehlednit výdaje domácnosti a splatit vybrané exekuce. Když bylo během jedné z posledních schůzek otevřeno téma celkového oddlužení reagoval pan Pavel opět podrážděně. I přesto byl vzájemný přístup ke komunikaci na takové úrovni, že bylo možné se ptát, co je příčinou náhlého a ostrého nesouhlasu dále pokračovat v nastavených plánech. Pan Pavel si vyžádal zvláštní schůzku mimo sídlo organizace. Na tomto setkání se pomáhající rozkryly další podrobnosti ze života pana Pavla. Nechtěl dále pokračovat ve zpřehlednění výdajů domácnosti a nepřál si, aby u tohoto řešení byla i paní Tereza, protože měl obavu, že právě ona ponese těžko zjištění, že má staršího syna s jinou ženou v jiném městě. Toto zjištění bylo i pro pomáhající zcela nové a v dokumentaci organizace tato skutečnost nikdy nebyla zaznamenána. Pan Pavel zvládal toto přiznání velmi těžce a byla to první chvíle, kdy byl dojatý a lítostivý. Pomáhající se dále svěřil, že si nepřeje dál o této záležitosti hovořit ani ji řešit, protože ho trápí, že opustil své první dítě a při pomyšlení na tento skutek má silné osobní výčitky. Po této události se pan Pavel pomáhající ozýval pouze sporadicky a pouze přes telefon. Další zlom v chování nastal v lednu 2022, kdy dítěti byly tři roky a šest měsíců a mělo nastoupit do školky. Pan Pavel požádal o další setkání v domácnosti.

Výsledkem lednové schůzky bylo zjištění, že rodiče stále nezvládají výchovu dítěte. Dítě bylo v den schůzky po všech stránkách zanedbané. Rodiče v tu dobu výrazně omezili spolupráci s organizací B, která se je snažila edukovat v péči o dítě a domácnost. Z rozhovoru vyplynulo, že rodiče ve výchově oscilují mezi hrubým zanedbáváním dítěte, kdy dítě žije ve špíně a hladoví, kdy špína a nepořádek byly zjevné nyní i při prvních návštěvách v domácnosti, až po snahu situaci jednorázově napravit zaplacením úklidu v bytě před návštěvou sociálního pracovníka, nákupem drahého oblečení a přemírou sladkostí a hraček pro dítě. Recidiva chybného chování rodičů byla stále více zjevná s tím, jak dítě rostlo a dožadovalo se přirozeně kontaktu s okolím. Na situaci hrubého zanedbání dítěte

i domácnosti byli rodiče dle jejich vyjádření upozorněni také dětským lékařem i pracovníky organizace B. To byl důvod proč s nimi rodina přerušila veškeré kontakty. I přes tento fakt a reálnou možnost ukončení kontaktu byli rodiče pomáhající přátelským způsobem upozorněni, že lékař i pracovníci organizace B pouze popisují to, co je zjevné, a že bez lékařského doporučení dítě do MŠ nebude přijato. Zároveň pomáhající jasně vyjádřila svůj postoj k situaci. Sice pracovala s obavou ze ztráty navázané spolupráce, ale spoléhala na kvalitu navázaného vztahu, který se v této době již jevil jako stabilizovaný a nesený ve vzájemném porozumění. Vyjasnila klientům, že se i ona musí, pokud nenastane náprava, obrátit na OSPOD s návrhy na řešení. Paní Tereza na toto konstatování reagovala křikem a agresivními slovními výpady proti pomáhající. Pan Pavel požádal o okamžité ukončení schůzky.

V reakci na uvedená zjištění, kdy bylo zjevné, že veškerá upozornění na vážnost situace v zanedbání výchovy, kdy je chování dítěte agresivní a místo snahy o mluvu kouše nebo škrábe, odmítá chodit oblečené a vykonává vyprazdňovací potřebu kdekoli, chápou rodiče jako útok na svá práva a svobodu a jako osočování z neschopnosti, pomáhající svolala případovou konferenci, a to i s pracovníky organizace B k okamžitému řešení situace. Díky tomuto setkání se vyjasnil způsob života rodiny směrem ke všem pomáhajícím organizacím a byla navržena nová opatření.

Za organizaci B, která měla v péči matku a dítě, byl předán organizaci A přehled o tom, že rodina žije v sociálně znevýhodněném prostředí a dlouhodobě neřeší konflikty vznikající z jejich chování vůči okolí. Z pozorování pomáhající za organizaci A byla doplněno zjištění ke stavu domácnosti i k pozorovaným vztahům v rodině. Bylo potvrzeno, že stav domácnosti ohledně její údržby je dlouhodobě nevyhovující. Stejně tak i stav financí, kdy paní Tereza díky svému mentálnímu handicapu utrácí peníze za nepotřebné věci, které hromadí v bytě, a

díky tomu nezbyvá rodině na základní obživu. Organizace B měla provést další šetření ohledně zanedbání péče o dítě.

Jedním z návrhů, jako výsledku konference, bylo podat hlášení a návrh na OSPOD k dočasnému odebrání dítěte z rodiny. Pomáhající apelovala na všechny účastníky konference, aby zvážili přiměřenost tohoto kroku. Na jedné straně šlo o riziko ztráty dlouhodobě budované důvěry rodičů i dítěte pro další práci, vzbuzení pocitu zrady a po jistém přerušení kontaktu z jejich strany na základě již předchozích podobných zkušeností zanechat rodinu bez podpory. Na straně druhé byla potřeba zajistit jednoznačné zaručené zájmy dítěte a možnost jeho dalšího příznivějšího vývoje v jiném prostředí.

Po uplynutí několika dní od vyhrocené situace, kdy pan Pavel nereagoval na žádnou z výzev, byl ochoten se sejít v sídle organizace A. Pomáhající se podařilo ho přesvědčit, že u setkání budou i pracovníci z organizace B, která pomáhá paní Tereze s výchovou. Paní Tereza schůzku odmítla. Výsledkem této schůzky byla další dohoda, která se týkala sanace rodiny ve spolupráci s organizací B a intenzivní spolupráce pana Pavla s organizací A. Součástí dohody také bylo poskytování pomoci s umístěním dítěte do MŠ a zlepšení hygieny v domácnosti ve spolupráci hlavně s panem Pavlem. Pan Pavel si podmínil spolupráci bez dalších zásahů OSPOD. Také byly písemně zaznamenány důsledky, pokud rodiče nezmění své recidivní chování ve výchově dítěte a hospodaření domácnosti. Konkrétně byl zaznamenán požadavek na rodiče o plné součinnosti při socializaci dítěte v oblasti osobní hygieny a návštěv dětského psychologa, dále požadavek umožnit kontrolu příjmů a výdajů na týdenní bázi s tím, že bez této součinnosti nebudou organizace poskytovat podporu při nesplácení dluhů za energie, nájemné a při řešení exekucí a celý případ bez prodlení postoupí OSPOD. Pro následující období považovala pomáhající i pracovníci organizace B za zásadní udržení kontaktu a vstřícné komunikace s oběma dospělými.

Od února do dubna 2022 proběhly tři osobní schůzky mezi pomáhající a panem Pavlem a několik telefonických rozhovorů. V rozhovorech se postupně pomáhající snažila panu Pavlovi vysvětlit, co je třeba dělat a jak přistupovat k problémům, aby nebylo třeba zásahů OSPOD a dalších restrikcí vůči celé rodině. Pomáhající se také podařilo vyjasnit, proč okolí a instituce vytváří tlak na rodičovskou výchovu, které chování je okolím odsuzováno a proč. Mnohokrát musela připustit, že její úsilí i úsilí pana Pavla si vzájemně porozumět začíná tam, kde se na jednu věc, jako je například nakládání s odpady, dívají zcela odlišně. Pan Pavel považoval všechny odpady za malé a vyhazoval je z balkonu bytu na sídlištní trávník, případně odpady v pytlích nechával na chodbě mimo byt několik týdnů v domnění, že je úklidová služba vynesou. Ve svém vlastním vnímání musela pomáhající překonat vracející se postoj k rodičům dítěte, že jsou nepoučitelní, sebestřední a navzdory veškeré pomoci v nich přetrvává latentní agresivní postoj vůči jakémukoli okolí. Nicméně paní Tereza po toto období tří měsíců v zájmu umístění dítěte do MŠ intenzivně spolupracovala s organizací B na socializaci dítěte a na svých mateřských dovednostech. Tím, že se částečně změnil i její postoj k výchově a některým pracovníkům organizace B, se postupně měnilo i chování pana Pavla. Otec dítěte byl v rozhovorech klidný a umožnil pomáhající detailněji pracovat s rodinným rozpočtem. Část setkání byla věnována vždy úklidu domácnosti tak, aby se utvořil seznam běžných prací včetně četnosti jejich opakování.

Z pohledu pomáhající měl pan Pavel zájem participovat na dalším rozvoji spolupráce směrem k rozvoji všech členů domácnosti. Intenzivně se angažoval v nastavených úkolech vyplývajících z dílčích dohod s pomáhající. Vyjádřil požadavek také na pravidelná setkání, kde by mu pomáhající dále vysvětlovala standardy společenského života. Hlavními tématy tohoto období byla nezvládnutá výchova dítěte a nedostatečná péče o domácnost. Vzhledem k tomu, že bylo možné zapojit i organizaci B, která cílila na práci s matkou a dítětem,

bylo možné nalézt funkční komplexní a neinvazivní řešení. Tento reflexivní přístup i ke kritické situaci podpořil další práci rodičů na svém osobním rozvoji, byť ne zcela jasně vyplynul z případové konference a byl podpořen pouze s výhradami.

9.5 Období páté – ukončení vztahu

V květnu se uskutečnila druhá hodnotící schůzka na individuálním plánu pana Pavla v organizaci A. Původní tři cíle z první schůzky zůstaly stejné s tím, že byly vyzdvihnuty všechny úspěchy a pozitivní změny, které pan Pavel a jeho rodina prošly během necelého roku. Jako čtvrtý cíl pan Pavel sám navrhnul, že by se s paní Terezou i dítětem rád zapojil do některé z komunit a urovnal vztahy se sousedy. Pro tento cíl byl stanoven konkrétní plán společných návštěv některých společenských akcí, veřejných prostor a komunitního centra. Záměrem těchto aktivit bylo na základě dlouhodobě budované důvěry mezi rodiči a pomáhajícími prezentovat blízkému okolí, že rodina dokáže být společenská a bezproblémová. Roli v této prezentaci hrála i profesní pověst organizace A v dané lokalitě. V následujících měsících se uskutečnily návštěvy kavárny, kina nebo zoologické zahrady, kdy členové rodiny přirozeně začali dbát na vlastní hygienu a chování. Podle jejich sdělení měli radost, že je jejich dítě spokojené a že se může potkávat s jinými dětmi a hrát si s nimi. Toto zjištění pro ně bylo, jak se později ukázalo, velmi motivační i pro další spolupráci s pomáhajícími organizacemi. Další velkou motivací bylo potvrzení přijetí dítěte do MŠ pro nový školní rok.

Po dvouleté intenzivní práci s panem Pavlem a jeho rodinou nebylo již ze strany organizace A potřeba intenzivní kontakt ohledně vedení domácnosti a financí. Individuální plán pana Pavla se soustředil pouze na pomoc s hospodařením domácnosti v měsíčních intervalech. Dokumentace ke kauze pana Pavla byla vedle aktualizovaného IP rozšířena o posouzení, které ve

standardizovaném formátu zachycuje vývoj spolupráce s potřebným tak, jak je popsáno v předchozích kapitolách. Při pravidelných setkáních pan Pavel a pomáhající pokračují v dialogu o nabytých zkušenostech a také se zaměřují na nové aktivity. Pan Pavel již jen zřídka vyjadřuje obavy z neřešitelných situací a z odmítavých reakcí okolí, ale změny ve svém životě není zatím sám schopen reflektovat. Částečně a postupnými kroky si pouze uvědomuje, co způsobilo změnu právě v chování okolí vůči němu a jeho blízkým. Změnu vlastních postojů reflektuje zatím nejistě. Z jeho sdělení však jasně vyplývá, že se již necítí být podřadný a opovrhovaný, ale zažívá pocit rovnocennosti se svým okolím. Je hrdý na to, že pochopil, jak vytvářet drobné rodinné finanční úspory a že si umí efektivně poradit s úklidem domácnosti. Za velký úspěch považuje to, že jeho dítě prospívá v MŠ, skládá první souvislé věty, zvládá základní hygienické návyky a dokáže pobýt v kolektivu bez závažných incidentů.

V říjnu 2022 prošla výše popsaná kauza supervizí a interním vyhodnocením v organizaci A. V rámci organizace a předání kauzy novému klíčovému manažerovi byla představena doplňující dokumentace k této kauze, která odráží reflexivní způsob jednání a práce s potřebným a kde tento způsob práce byl postaven na strukturovaném přístupu dle interpretační metody s využitím hermeneutických konceptů, v té době známých pomáhající. Závěry z této dokumentace byly se zájmem vyslechnuty, ale s odůvodněním vysoké časové náročnosti byl tento způsob přístupu k řešení kauz ponechán na individuální volbě každého z klíčových manažerů. Někteří z nich vyjádřili i nedůvěru ke zvolenému způsobu práce.

10. Práce s interpretační metodou

Jak jsme výše popsali, byly principy hermeneutiky jako interpretační metody využity v přímé práci s klientem. I přes úspěšné uzavření kauzy a vyřešení zásadních problémů v ní se styl práce neseťkal v praxi s větším ohlasem. Protože

jsme však přesvědčeni o přínosech propojení hermeneutiky a přímé sociální práce věnujeme se v dalších kapitolách popisu, jak byla metoda využita. Jde nám o stručné zopakování teoretických základů a o popis jejich propojení s přímou sociální prací.

Principem hermeneutiky jako interpretační metody je porozumět skutečnosti skrze komunikaci. Komunikace a konkrétně dialog je postaven na řeči a chápání významu a obsahu slov. Významy se odvíjí z kontextu a zpětně mu dávají smysl. V navazovaných vztazích v rámci sociální práce je důležité sdílení, kde je předestřeno to, co máme na mysli, co není vidět a co nelze měřit. Sdělovat si v sociální práci i hermeneutice znamená rozumět si. Zaujetí pro sdělení a autentická přítomnost v rozhovoru jsou pak základem pro pravdivost. Takový to způsob interakce označujeme v rámci této práce jako reflexivní.

Vedle dialogického principu komunikace je v hermeneutice zásadní pro praktické využití koncept hermeneutického kruhu. V tomto konceptu jde o udržení smysluplného dialogu na společně akceptované úrovni rozumění, kde aktéři nelpí na pozici přijímajícího a vysílajícího, kde jsou jejich role prostupné a aktéři se stávají rovnocennými partnery v komunikaci. Tato prostupnost je pak dobrým předpokladem pro nalezení shody a konsenzu ve společném pohledu na situaci a nacházení vhodných a akceptovatelných řešení. Prostupnost rolí tazajícího se a odpovídajícího zakládá na otevřenosti a z ní plynoucí důvěře, která dovoluje dotknout se témat z minulosti i skryté současnosti, detailů i velkých událostí, a zároveň mezi nimi nacházet vazby a souvislosti.

Vedle principu hermeneutického kruhu, kde mimo výše uvedené také pracujeme s propojením mezi celkem a částí, je nezbytné rozpoznávat překážky v našem vnímání a přemýšlení, které nazýváme v rámci hermeneutiky předsudky. Jde o to, neustále si je uvědomovat a kontrolovat je. Tento přístup je zejména v konfliktních a nejasných situacích, jaké byly naznačeny i ve

zkoumané kauze, zásadní pro to, aby bylo možné od nich poodstoupit a případně opustit svá původní východiska při posouzení situace a hledání jejího řešení.

Jako další princip pro práci s danou kauzou je třeba stále uvažovat o principu dějinnosti, tedy o vlivu plynoucího času a proměnlivosti života. Právě časový odstup od aktu sdílení, interpretace a tvorby závěrečného posouzení nám umožní vidět každý ze jmenovaných aktů v jiném kontextu a s jinými zkušenostmi, kdy zůstává nebo se rozkrývá to, co je podstatné a důležité pro další směřování.

V následujících kapitolách je práce s vybranou kauzou zpracována v souladu s uvedenými principy, a to od samého počátku, kdy bylo třeba obnovit vztah a získat ztracenou důvěru potřebného až po uzavření kauzy, kdy se situace potřebného stabilizovala a nevyžadovala intenzivní péči jako na samém počátku. Za vedlejší přínos z uvedené praxe považujeme novou zkušenost pomáhající, kdy si ověřila, jak funguje propojení teorie s praxí, a může z ní dále čerpat ve své práci.

10.1 Restart dialogu pomocí reflexivního způsobu jednání

Proto, aby bylo možné započít dialog bylo třeba v první fázi práce s potřebným znovu navázat vztah, postavený na vzájemné důvěře. Původní vztahy mezi panem Pavlem a organizací a dalšími institucemi byly narušeny vzájemným nepochopením, reaktivním chováním a v podstatě mlčením obou stran. Zpočátku důvody k přerušení komunikace mezi aktéry nebyly zřejmé a pan Pavel o nich na přímé otázky nechtěl hovořit. Reflexivní způsob vedení počáteční komunikace, kdy pomáhající přijala roli aktivně naslouchajícího a podřídila se tak způsobu jednání potřebného, však napomohl zhruba po třech hodinových setkáních ke zklidnění ve vyjadřování emocí potřebného vůči institucím, organizaci a jiným pracovníkům, s nimiž se během svého života setkal. Ze strany pomáhající byl tento způsob sice náročný na pozornost, ale napomohl naladit se na styl vyjadřování klienta a na postupné chápání významu

některých řečových obrátů a výrazů, které potřebný užíval a které byly pravděpodobně příčinou nepochopení a důvodem k přerušení komunikace. Podstatou nastaveného reflexivního přístupu pomáhající v první fázi komunikace bylo souhlasné mlčení, přítomná pozornost a aktivní naslouchání ve snaze porozumět tomu druhému a zachytit co nejlépe obsah a význam verbálního i neverbálního vyjádření.

Také princip uvědomování si předsudků spolu s možností podstoupit napomohl pomáhající rozpoznat v obsahu sdíleného to podstatné. Z kontextu sdíleného pak bylo možné usuzovat, že existuje konkrétní příčina emočně vypjatých vyjádření nebo naopak naprosté neochoty se k tématu vyjádřit. Přestože nebylo možné zatím v počátečním období spolupráce tuto příčinu přesně určit, bylo možné brát vyjádření za autentické právě kvůli jeho vypjatosti, a tedy směřující k pravdě.

Pan Pavel i paní Tereza v počátku spolupráce vyjadřovali své potřeby i emoce spontánně a velmi silně, ale bez věcné podstaty nebo bez vazby na to, co bylo v rozhovoru řešeno. Ve sdělení bylo věcnému tématu věnováno velmi málo slov, většinou bylo vyjádřeno jednoslovně. Převážná většina jejich slov byla hrubá a vulgární. Díky překonání názoru, že rozhovor v tomto stylu nelze vést, který pomáhající převzala z organizace, ale neintegrovala do svého přístupu, se podařilo oddělit explicitní vyjádření od těch sdělení, která potřebný sděloval implicitně, mezi řádky. V této fázi se v komunikaci jednalo spíše o monolog ze strany potřebného. Pomáhající se učila v řeči potřebného rozpoznávat a vyhodnocovat to, co je důležité pro další rozumění. Upustila od předchozí zkušenosti, kdy byla řeč potřebného brána jako celek a hodnotila složky řeči každou zvlášť. Za zásadní považovala rozpoznat klíčová slova, která popisovala problém, a neverbální stránku vyjádření, kdy stupňovaná hlasitost ukazovala na vysokou citlivost sdělení. Klíčová slova pak sloužila pomáhající k otevírání i shrnování komunikace a k tomu, aby k nim mohla v průběhu setkání postupně

přidávat širší popis nebo otázky. Zhruba po šesti měsících práce na vyladění a zklidnění vyjadřování v komunikaci bylo možné již vést rozhovor, a to věcně a klidně. Excitované emoční stavy nastávaly u potřebného pouze v případě nastolení nových témat, která pro něj byla důležitá nebo nová. V tomto případě to bylo téma domácích financí a nezvládnutá rodičovská péče. Aby se atmosféra na setkáních nevyostřovala, musela pomáhající dbát na zařazení vždy pouze jednoho tématu a jednoduchost vět. Zásadní bylo také vnímat aktuální kontext projednávaného tématu a v několika setkáních se k základní myšlence vracet a rozšiřovat povědomí o tématu. Konkrétním příkladem z uvedené kauzy, kdy bylo třeba se k tématu vracet a postupovat od obecných vyjádření ke konkrétním prvkům a opačně, byla snaha podpořit pana Pavla ve zvládnutí domácích financí. Tento výchozí bod spolupráce mohl být do IP konkretizován a formulován až tehdy, když potřebný pochopil jeho vazbu na potřebu peněz v životní situaci, kdy ztratil zaměstnání a zároveň proti němu probíhala exekuční řízení. Podobně v závěru spolupráce bylo možné se od konkrétních účetních položek a jejich pochopení vrátit k pojmu domácí hospodaření a jeho významu v běžném životě. Konkrétně se toto uvědomění projevilo tak, že se pan Pavel s pomáhající v závěru spolupráce radil pouze o tom, v jaké cenové hladině může zakoupit novou pračku, nikoli o tom, že na ni nejsou finance v rodinném rozpočtu.

V rámci takto vedené komunikace se pomáhající vědomě snažila ve spolupráci s potřebným o uplatnění konceptu hermeneutického kruhu, kdy od strohých neurčitých vyjádření typu „nemám prachy“ postupovala výše popsanými způsoby k detailu, co to pro potřebného konkrétně znamená. Díky vyjasnění si a porozumění detailům, například jak vzniká dluh a nutnost jeho splacení, se v závěru mohla pomáhající i potřebný vrátit zpět k obecné rovině financí a původní vyjádření přerámovat na „rozumím a zvládám hospodařit.“ Stejným postupem bylo dosaženo i transformace monologu v rozhovor a posléze v dialog.

Nicméně takového výsledku v osamostatnění a uvědomění potřebného v konkrétním tématu, které popisujeme v této kapitole, by nemohlo být dosaženo, pokud by již hned na počátku nezačala vědomá práce pomáhající s dvěma rovinami předsudků, a to s předsudky profesionála, člověka v roli pomáhajícího, které byly již v určité fázi uvědomování, a s předsudky pana Pavla, v roli potřebného, které se rozkrývaly postupně a ve všech případech byly neuvědomované. Na straně pomáhající se jednalo o předsudky ke stylu komunikace s potřebným a k uplynulé spolupráci, která byla kolegy hodnocena jako neúspěšná a marná, a k dosud nabyté profesní zkušenosti a znalosti. U potřebného šlo o chybné chápání práce pomáhající, kterou chápal jako represivní nikoli podpůrnou, o odmítavé postoje ke společnosti a o stylizaci do ublíženého a nedoceňovaného jedince.

10.2 Práce s předsudky

Vedle principu hledání pravdy a porozumění skrze dialog a vedle snahy vést tento dialog symetricky bez mocenských vlivů, je nezbytné v rámci zvolené interpretační metody pracovat s předsudky. S jejich zvědomováním a znalostí je možné dialog vést smysluplně a věcně, protože využíváme pouze takové zkušenosti a znalosti, které jsou užitečné a relevantní, a naopak upozadíme ty, které se jeví jako blokující. Práce s nimi spočívá také v tom, že si původní uvědomujeme, nové rozpoznáváme a oboje v našem jednání je kontrolujeme. Touto činností získáváme na straně pomáhajícího potřebný odstup od jevů a situací, kterým již nějak rozumíme a které nějak hodnotíme. Bez práce s předsudky by bylo možné zkušenosti, minulost a současnost nahlížet, interpretovat a vykládat pouze částečně, bez možnosti rozumět dalšímu sdělení a proces rozumění a porozumění s potřebným by nemohl probíhat nebo by probíhal omezeně a intuitivně. Výše popsanou práci s předsudky je možné vstoupit i do konfliktních, nejasných a nepřehledných situací, kde zejména se

zbytečně dopouštíme předčasného hodnocení a vyhodnocování. Při práci se zde popsanou kauzou jsme si uvědomili, že je třeba na straně pomáhajícího pracovat nejen s předsudky a rozuměním vlastním, ale zejména s předsudky a rozuměním toho druhého a nejlépe ve vzájemné závislosti.

Hned v počátku spolupráce s panem Pavlem bylo třeba zpracovat předsudky vlastní i okolí o tom, jak potřebný komunikuje a o nemožnosti se s ním domluvit. V přímé práci šlo o to, rozlišit při rozhovoru to, co je řečeno a jak, a způsob vyjádření nehodnotit jako nevhodný, ale ptát se proč je takový, jaký je. Když byl zpětně zkusmo pořízen záznam toho, co bylo řečeno ze strany potřebného, kde v záznamu nebyly zachyceny zvuky, gesta a vulgární slova, šlo o jednoslovná vyjádření, která se týkala tématu a tvořila necelých 10% sdělení ve slovech. Ta sice nepopisovala problém, ale jasně naznačovala, kde problém je a jaká je jeho důležitost. Úkolem tedy bylo pomoci potřebnému rozšířit jeho vyjádření o těžkostech po věcné stránce. Reálně šlo na straně pomáhající o přijetí stylu vyjadřování tak, že si pomáhající každé vyjádření interpretovala a vyložila na základě znalosti řečového stylu potřebného. Pak bylo možné do monologu potřebného zasahovat jednoduchými dotazy a v odpovědích získat doplnění k jeho jednoslovným vyjádřením. Postupně se styl vyjadřování potřebného zklidnil a dialog probíhal věcně, v jednoduchých větách, v rovnováze mezi pomáhající a potřebným, bez velkých emocí a bez vulgárních výrazů. Reflexivním přístupem na straně pomáhající bylo také dosaženo toho, že potřebný, dle jeho vyjádření, již dále nepocíťoval dotazování a upřesňování jeho vyjádření jako útok, ponižování či opravování a znehodnocování jeho sdělení, s čímž v počátku komunikace do dialogu na základě svých zkušeností vstupoval. Jeho postoj se dle jeho vyjádření k otázkám i odpovědím změnil, protože jim v průběhu dialogu rozuměl. Věcnost dialogu tomu nasvědčovala.

Druhou oblastí, kde bylo třeba výrazně pracovat s předsudky byla oblast péče o dítě a domácnost, a to jak na straně pomáhající, tak na straně potřebného.

Pomáhající během řešení kauzy u sebe identifikovala několik zásadních předpojatostí, k nimž patřily zejména ty, které vyplývaly z dosavadního profesního zázemí a obecného povědomí o práci a zkušenostech v rodinách v sociálně tíživých podmínkách. Rodiče dítěte z počátku vnímala jako nepoučitelné, arogantní a neochotné jakkoli se zapojit do řešení situace. V okamžiku tíživé finanční situace se vědomě vypořádávala se zažitým názorem, že rodině jde o navýšení dávek a získání dalších dotací nikoli o řešení situace získáním nového zaměstnání. Z počátku také vnímala pozici dítěte jako pozici trpícího člena rodiny, který se nemůže a nedokáže bránit nevyhovujícímu stylu života svých rodičů. K dalším omezujícím prvkům patřily i metodiky organizace A, které určovaly pravidla, kdy a jak je třeba komunikaci ukončit.

Nicméně v souladu s principem časového odstupu využívané interpretační metody bylo možné tyto předsudky v reálných situacích odsunout a při návštěvách v domácnosti pozorovat jiné skutečnosti než ty, které předsudkům odpovídaly. Konkrétně šlo o poznání z několika uskutečněných návštěv v domácnosti. Při těchto návštěvách bylo patrné, že v domácnosti nebyl dlouhodobě prováděn úklid. Na zemi byly poházené odpadky, oblečení, polštáře, zbytky jídla a domácnost působila špinavě a zanedbaně. Po odhlédnutí od nepořádku v domácnosti a slovně agresivního a hlučného vyjadřování rodičů však bylo možné detailně pozorovat chování členů rodiny mezi sebou. Při pozorování se pomáhající znovu vrátila k mlčenlivosti a tichému rozumění i přesto, že vnímala stav domácnosti jako neutěšený a nestandardní a v dosud běžné praxi by situaci komentovala. Nicméně naznačený neobvyklý přístup s využitím ticha zaznamenali i oba dospělí a sami svoje vyjadřování zklidnili. Již jenom toto jednoduché zklidnění situace implikovalo to, že si rodiče uvědomují, že je třeba s pomáhající o něčem jednat a že celá situace, kdy není komentováno jejich chování ani stav domácnosti, je nová a pro ně nezvyklá. Právě tato jinakost je aktivovala a sami se dotazovali, zda se bude setkání týkat

úklidu domácnosti, výchovy dítěte nebo hospodaření a komentovali své excitované projevy jako obavy z tlaku na řešení pro ně nepříjemných témat. Pomáhající tak svým jednáním dosáhla bezprostřední participace potřebných.

To, co bylo zásadním zjištěním pro pomáhající z tohoto setkání, byl kontrast mezi úrovní domácího prostředí a kvalitou vztahů rodičů a dítěte. I přes očividné zanedbání výchovy a neutěšenému prostředí dítě k rodičům lnulo a projevovalo jim upřímnou náklonost. Toto chování bylo vzájemné mezi všemi členy rodiny. Zjištěný kontrast prostředí a vztahů byl pro pomáhající překvapivý, nicméně natolik zásadní, že ho považovala za správný ukazatel pro jiná než dosud navrhovaná restriktivní řešení. Právě zde bylo třeba se vypořádat s svými dosavadními zkušenostmi a ke svému horizontu přiřadit vedle hodnocení fyzických a materiálních podmínek rodiny také vnímavost k emoční rovině a k její důležitosti. Změněnou prioritizací z materiální roviny k emoční se pak ukázaly nové možnosti, jak i neuspokojivou fyzickou stránku domácnosti řešit.

Rytmus setkání, jak jsme ho popsali, se zopakoval několikrát s tím, že postupem doby bylo možné pracovat na úklidu domácnosti ještě před návštěvou pomáhající. Po aktivnějším zapojení organizace B do pomoci se zvládnutím výchovy dítěte se i situace dítěte jevila příznivěji. Nicméně za zásadní z pohledu užití interpretační metody lze konstatovat, že všichni aktéři dialogu si byli schopni uvědomovat své předsudky, přestože pan Pavel ani paní Tereza nebyli schopni je pojmenovávat. Uvědomování si vlastních předsudků u nich bylo podmíněno tím, že byl tomuto procesu dopřán dostatečný časový prostor a nadále byl využíván reflexivní způsob jednání při vysvětlování jednotlivostí.

Uvedené příklady práce s konkrétními předsudky ukazují na to, že jejich neznalost, nepochopení nebo přílišná důvěra v ně způsobují komplikace ve vztazích a zastiňují možnosti postupu k řešení situace. Pokud však s předsudky pracujeme tak, že je rozpoznáme a rozumíme jim, jde zároveň o práci ve

prospěch správně utvořeného posouzení situace na základě rozumění a porozumění.

10.3 Vzájemné porozumění a realita sblížení horizontů

Hovoříme-li o zkušenosti porozumění, pak takovou výraznou v řešené kauze byla na straně pomáhající porozumění fungování rodiny pana Pavla. V prostředí, které v počátku spolupráce nevyhovovalo žádnému ze standardů sociálně přijatelného prostředí pro výchovu dítěte, bylo zjevné, že dítě, navzdory tomu i hrubému vyjadřování obou rodičů, k oběma lne velmi výrazně a jejich vzájemné vztahy jsou harmonické.

Na jednom z prvních setkání v domácnosti pana Pavla bylo díky reflexivnímu jednání a zvědomění předsudků na straně pomáhajícího ohledně nevyhovujícího domácího prostředí a nevhodné komunikace možné vyjádřit uznání nad vztahy rodičů a dítěte. Dle vyjádření rodičů poprvé od narození dítěte slyšeli k jejich rodičovství pozitivní komentář. I toto dílčí a pouze slovní stručné posouzení bylo také jedním z významných bodů pro další intenzivnější spolupráci na vytčených cílech ke zlepšení jejich situace. Na základě toho mohla pomáhající poukázat na konkrétní předsudky a předpojatosti rodičů týkající se výchovy a věcně i když velmi jednoduše s nimi diskutovat o jejich změně.

Konkrétně šlo o sociální dovednosti dítěte, které obvykle děti v jeho věku zvládají bez obtíží a jsou předpokladem pro přijetí do MŠ. Jak se později ukázalo ve spolupráci s organizací B, nebylo problematické dítě tyto dovednosti soužití v kolektivu a návyky osobní hygieny naučit, ale složité bylo přerámovat postoje rodičů k tomu, co je pro dítě dobré a přínosné. V rozhovorech s panem Pavlem byly zachyceny jasné názory na výchovu dětí, které nepatřily ke standardním. Jedním z nich bylo například to, že se dítě může chovat jak chce včetně vykonávání potřeby, jinak je mu upírána svoboda a společnost na normativní chování tohoto typu vytváří tlak proto, aby z dítěte byla poslušná pracovní síla.

V dialogu bylo třeba postupně panu Pavlovi vysvětlit obecnější pohled na svobodu a navázat tento vhléd na jeho požadavek na uznání své vlastní osoby a naplnění potřeby pozitivního přijetí od okolí. Pan Pavel potřeboval pochopit, že vzájemné soužití a vzájemná úcta jsou právě podmíněny vzájemnou dohodou o dodržování společenských pravidel. Jednoduchá pravidla a požadavky soužití jako je udržování čistoty společných prostor, osobní čistota a vstřícné chování byla na setkáních opakovaně vysvětlována. Tímto se podařilo rozšířit a proměnit obzor v chápání občanského soužití pana Pavla ze sebestředného s agresivními a ublíženeckými postoji na obzor, kde pan Pavel nevnímal okolí jako ohrožení své svobody a autenticity, ale jako možnost být jeho součástí. Zásadní pro něj byl poznatek, že všichni, kteří se cítí součástí společenství dodržují stejná pravidla společenského chování. Být součástí většinové společnosti pro něj bylo zásadní a motivační ke změnám v konkrétním chování i v postojích ve výchově vlastního dítěte. Při setkáních sám opakovaně zdůrazňoval, že je součástí společnosti a že chápe, jak musí změnit své chování. Konkrétně se tato změna projevila tak, že pan Pavel přestal vyhazovat odpadky po zemi v bytě a z balkonu. Při odchodu z bytu začal dbát na osobní hygienu i čistotu dítěte. Sám požádal organizaci B, aby se mohl účastnit programu pro podporu rodičovské péče. Organizaci A požádal o instruktáž k úklidu domácnosti a nácvik.

Praxe ukázala, že vzájemné porozumění je v základu závislé na rozpoznání předsudků a událostí v minulosti, které mají zásadní vliv v aktuální situaci. Jejich zachycení, pojmenování a jejich opakované předkládání jako tématu k rozhovoru pak napomáhá rozumění a vzájemnému porozumění. Jednotlivosti bylo třeba jednoduchou a přístupnou formou vysvětlit, a to i ve vztahu k obecnému a zpětně z nich s potřebným skládat nový horizont chápání. Například napomohlo vysvětlení, jaké jsou jiné možnosti projevit vlastní svobodu než upozorňovat na svoji extrémní jinakost a tím, že dojde ke znečištění veřejných prostor. Důležitým bodem bylo také vysvětlení, že i ostatní mohou

vnímat svoji nesvobodu díky chování, které společně považují za nepřijatelné, a mohou na ně reagovat nepříznivě a odmítavě vůči osobě, která ho způsobuje. Pan Pavel se nad těmito vysvětleními zamýšlel a svými slovy je posléze dokázal interpretovat. To z pohledu naší práce lze hodnotit jako akceptovanou informaci a přiblížení se horizontů potřebného a pomáhající. V dalších setkáních jsme v procesu porozumění pokračovali v podobných jednotlivostech.

V tomto případě pomáhající zjistila, že těžko definovatelné a uchopitelné touhy po společenství pramenící z potřeby uspokojení v duchovní dimenzi potřebného byly tím hybatelem, jejichž pochopení a uznání jejich nároku u potřebného přineslo i rychlé a viditelné změny v materiální a fyzické stránce rodiny, a to bez většího úsilí pomáhající. V tomto zjištění je možné spatřit jasný hermeneutický potenciál sociální kauzy, kdy se něco, jeví jako cosi nepravděpodobného díky našemu úsudku, ale v jiném čase a se zapojením jiných předsudků se to jeví jako to, co je zásadní.

Postupnými kroky od porozumění jednotlivostem každého z aktérů dialogu bylo možné hovořit o sblížení horizontů, kdy účastníci chápali stejně obsah i význam jednotlivostí a ty skládaly jejich společný horizont. Právě kruhový pohyb porozumění od jednotlivostí k celku a z celku k nevyjasněným částem bylo možné pozorovat i ve sledované kauze.

10.4 Možnosti pohybu v hermeneutickém kruhu

V průběhu práce s kauzou pomocí zvolené interpretační metody jsme si měli možnost v mnoha konkrétních příkladech uvědomit, že z interakce s potřebným přirozeně vyplynula potřeba opakování jednotlivých témat a potřeba rozkládat je na menší části, aby bylo možné jim porozumět, a pak tyto části zasazovat zpět do větších celků, které jednotlivostem dávaly další smysl. Nejen pohyb od nerozumění k porozumění se v praxi uskutečňoval v kruhu. Ale také jednotlivé konkrétní problematické oblasti na sebe vzájemně navazovaly a propojovaly se.

Jak bylo zmíněno v popise kauzy prvním důležitým impulsem pro obnovení intenzivnější spolupráce potřebného s organizací A byla ztráta jeho zaměstnání. Tato událost vyvolala u pana Pavla vzpomínky na minulost, kdy podobnou situaci nezvládl a opustil své první dítě. Toto selhání se mu vracelo formou osobních výčitek i s narozením nového dítěte. Pan Pavel ztrácel sebedůvěru a svoji vnitřní úzkost a strach navenek projevoval při setkáních agresivním slovníkem a křikem. Postupem doby, kdy pan Pavel byl schopen více hovořit o své minulosti a došlo tak k propojení současného prožívání situace s prožitky v minulosti, osvětlil se i jeho způsob chování. Agresivita a hlučnost bylo vyjádření strachu z dalších psychických zranění a obrana před nimi. Pan Pavel vysvětlil, že jeho chování pramení z předchozího selhání v tom, že své první dítě měl velmi rád, ale nedokázal rodinu právě po ztrátě zaměstnání uživit a ani splácet dluhy, a proto z tíživé situace utekl. Také se nezvládal dívat na trauma dítěte při návštěvách exekutorů v jejich domácnosti a nedokázal zvládat spolupráci s OSPOD a odchod dítěte do dočasné náhradní péče. Tyto zážitky, které se začaly znovu propojovat s podobnými situacemi v současném životě, reflektoval pouze svým emočně vypjatým chováním. Až získáním nové práce a nabytím nové jistoty byl pan Pavel ochoten více osvětlit své aktuální chování, které plynulo ze strachu, že situaci opět nezvládne a znovu opustí další dítě. Právě zde pomáhající už také mohla pracovat se skrytými možnostmi člověka, jako bylo jeho uvědomování minulosti a zkušeností nebo překonání nedůvěry a vlastních předsudků například v kontaktování organizace se žádostí o pomoc. Pomáhající rozuměla těmto stavům a zároveň v nich objevovala nové příležitosti, jak s potřebným co nejpřirozeněji spolupracovat, jak propojit nezměnitelnou minulost se současností a jak ji transformovat v pozitivní přínos pro aktuální dění.

Propojením minulosti a současnosti se také vyjevil další rozpor, a to mezi pociťovanou láskou k dítěti a neschopností se o něj postarat, ke kterému bylo

třeba se opakovaně vracet. Tímto doznáním se také částečně vysvětlila příčina agresivního chování, kterou pomáhající identifikovala při navazování komunikace. Šlo o strach z dalšího osobního selhání, ale také o strach a obavy z nátlaku institucí na rodiče v situaci, kterou nedokázali sami řešit a ani ji neuměli vyjádřit. V jejich obavách sehrála také svoji roli negativní zkušenost z nemocnice při narození druhého dítěte.

S panem Pavlem mohla pomáhající na základě jeho sdělení postoupit od jeho obecného vyjádření o lásce k dítěti k jejím konkrétním projevům. Nicméně i zde bylo třeba nejprve nalézt shodu na tom, co znamená láska k dítěti a jak by měla vypadat. Snahou bylo vyjasnit si i to, že její projev nesouvisí s tím, zda budou dítěti vštípeny návyky osobní hygieny. Naopak, byla nalezena shoda na tom, že návyky osobní hygieny jsou důležité, protože podmiňují přijetí dítěte do MŠ, jeho účast v kolektivu, a tedy i jeho spokojenost, prospívání a rozvoj. Po objasnění si těchto vazeb bylo možné se znovu vrátit k tomu, co znamená mít hluboký vztah ke svému dítěti, na který může být pan Pavel hrdý a který u něj ocení i okolí. Na hodnocení jeho chování okolím mu v období intenzivního řešení péče o dítě velmi záleželo.

Znalost hermeneutického kruhu na straně pomáhající, který umožňuje propojit minulost a současnost, a práce s předsudky, která pomáhá zážitky nahlédnout z jiné perspektivy, pomohla panu Pavlovi vykročit z řetězce chybných rozhodnutí a recidivujícího chování. Po období dvou let se pomáhající vracela k základním problematickým oblastem potřebného a postupně mu pomáhala rozšiřovat jeho pohled na jednotlivé situace a jevy v jeho životě. Od prvotní jednoslovné agrese a příkazů potřebného směrem k pomáhající, odehrávající se skrze telefon, se dialog přesunul k delším a věcným dialogům o nastavených cílech v IP, ale také k dialogům o sebeuvědomění a sebeúctě potřebného. Dle našeho názoru byl takto realizován princip práce s hermeneutickým kruhem, který spočívá v udržení smysluplného dialogu na

společně akceptované úrovni rozumění. Jednoznačně se zde projevil vliv reflexivního přístupu pomáhající, kdy nelpěla na rozdělení pozic v dialogu ani ve vztahu. Důležitou byla ochota a schopnost se situačně přizpůsobit potřebám pana Pavla, aniž by pomáhající ztrácela kontrolu nad svým i jeho jednáním. Tato vědomá prostupnost pozic pak v závěru kauzy přispěla k zážitku rovnocennosti potřebného s pomáhající a tím znovu přispěla k motivaci potřebného dál spolupracovat na kvalitě vlastního života.

V práci s konkrétní kauzou jsme jednoznačně zaznamenali kruhový pohyb v několika rovinách. V rovině faktické šlo o propojení jednotlivých problémových oblastí života rodiny, jako byla nezvládnutá výchova dítěte, úklid domácnosti nebo chybné hospodaření s financemi. Ve druhé rovině bylo třeba tyto problémové oblasti rozdělit na menší a konkrétní projevy a těm porozumět jak na straně potřebného, tak i na straně pomáhajícího, proč se tak dějí. Teprve potom bylo možné hledat komplexní řešení celé oblasti. V neposlední řadě přineslo propojení minulosti a současnosti hlubší porozumění některým negativním zážitkům a projevům chování, které bránili rozvoji spolupráce a řešení problematických situací. Naopak reflektování některých pozitivních jevů a prožitků v minulosti dalo pomáhající možnost na ně navazovat a posilovat participaci potřebného na řešení jeho životní situace.

11. Role interpretační metody v sociální práci

Na příkladu konkrétní kauzy a jejího řešení v rámci sociální práce jsme ukázali, že záleží na přístupu, znalostech, schopnostech a kompetencích sociálního pracovníka. Ať se již jedná o potřebného ve více či méně komplikované životní situaci, vždy je na straně pomáhajícího více zdrojů a možností, jak hodnotit situaci a nacházet účinná a efektivní řešení. Vždy je to také ale pomáhající, který respektuje potřebného jako experta na jeho vlastní život. Proto, aby mohly být uplatněny odborné znalosti v plné míře a aby na

jejich základě konstruovaná řešení byla akceptována i na straně potřebného je prvotní podmínkou, jak jsme ukázali v analýze práce s kauzou, navázání kvalitního vztahu mezi potřebným a pomáhajícím.

Kvalitním vztahem rozumíme ten, který umožní komunikovat napřímo mezi potřebným a pomáhajícím a je základem pro dialog, ve kterém nalzáme shodu jako základ dohod o základních krocích a činnostech vedoucích k vyřešení situace potřebného. V konkrétním případě vzorové kauzy byl takový vztah pravděpodobně vybudován, protože umožnil úzkou spolupráci potřebného a pomáhající, která vedla k výrazným a jasným změnám v životě potřebného i jeho nejbližšího okolí ve dvou zásadních oblastech života. Vztah byl od počátku pomáhající budovaný na vzájemné důvěře a rovnocenném postavení zúčastněných.

Na počátku práce s kauzou však stála úvaha na straně pomáhající o správnosti dosavadního přístupu k potřebnému a k jeho situaci a profesní rozhodnutí o změně stylu komunikace. Autorka této práce, v příkladové kauze v roli pomáhající, si již dříve ve své praxi ověřila, že se některé kauzy jeví jako neřešitelné, protože komunikace mezi potřebným a pomáhajícím je sporadická a kusá, v níž často v přímé interakci dochází k vzájemnému nepochopení řečeného a neporozumění tomu, co druhý míní tím, co říká. Výsledkem pak byla neúčinná nebo jednorázová řešení, kdy se potřebný pro stejnou pomoc obracel opakovaně nebo spolupráci přerušil. Tento stav se podařilo pomáhající překonat v dříve přidělených kauzách zpočátku intuitivním přístupem tak, že využila dovednosti sestavit biografii člověka a tento nástroj aplikovala i v kauzách, které se netýkaly pouze seniorů, jak byl tento nástroj dosud využíván. Výsledkem byla biografie potřebného, která mapovala minulost a zlomové okamžiky v životě člověka a na základě nich bylo možné poznat blíže jeho svět i to čím byl utvářen. Bylo možné identifikovat negativní zkušenosti dotyčného a vyvarovat se v individuálních plánech chybných kroků. Naopak na pozitivně vnímané

zkušenosti člověka bylo možné navazovat a využít je k motivaci pro další práci. Na základě využití těchto poznatků mohlo dojít k výrazným pozitivním změnám v životech potřebných, které si přáli a jejichž součástí se cítili. Všechny individuální plány byly revidovány a obohaceny o sestavené biografie. Nicméně se i v tomto případě jednalo o jednorázovou činnost, které chyběly hlubší filozofické úvahy a pro pomáhající nebylo zjevné, jak v této činnosti dál pokračovat. I přes uvedené úspěchy se stále jednalo pouze o intuitivní postup, jehož základem byla pozitivní komunikace bez vlastních předpojatostí, kdy pomáhající dávala potřebnému stejný prostor pro vyjádření a pracovala tak v rámci komunikace na jeho rovnocenném postavení. V této době pro svůj postup ještě neměla dostatek odborných argumentů.

Dalším studiem v rámci Evangelické teologické fakulty bylo možné nastíněný intuitivní přístup k člověku pojmenovat jako reflexivní a porovnat základní charakteristiky intuitivního jednání z praxe s hermeneutikou, jejími teoretickými základy procesu rozumění a možnostmi jako interpretační metody. Pomáhající si uvědomila, že je možné uplatnit reflexivní přístup i k vlastním postojům a myšlenkám a tím si usnadnit a zpřehlednit mentální práci v rámci řešené kauzy. V tomto smyslu pomáhající reflexivní přístup napomohl vykročit za hranici expertních odborných soudů a postojů a vnímat člověka jako toho druhého vedle sebe a nikoli v jeho roli klienta. Zároveň nacházela shodu mezi praktickými zkušenostmi v sociální práci a teoretickými základy hermeneutiky. Jako základ pro sociální práci i hermeneutiku identifikovala dialog a spolu s ním i práci s rozuměním a porozuměním druhému, nacházení shody nad obsahy a významy jevů a zkušeností z minulosti. Uvědomovala si, že je třeba propojit současnost a minulost tak, že negativní zážitky budou vysvětleny, využity jako zkušenost nebo případně odloženy jako nepotřebné a zážitky a zkušenosti pozitivní poskytnou dobrý základ pro další práci v aktuální situaci a dlouhodobější participaci potřebného.

Reflexivita projevovaná reflexivním jednáním a myšlením přinesla do komunikačního stylu pomáhající přítomnou pozornost a aktivní naslouchání. Umožnila tak lépe pracovat s mnoha dalšími prvky komunikace, než je jen obsah sdíleného. V uvedeném konkrétním případě v této práci šlo na začátku spolupráce o překonání předpojatého chápání hrubé a hlučné komunikace potřebného a zachycení hlavních témat v jeho sdělení, kdy je hrubost a hlučnost pouze dokreslovala v míře, v níž je vnitřně prožíval potřebný, aniž by je dokázal slovy vyjádřit. Za důležitý předěl v komunikaci s potřebným je možné považovat transformaci rozhovoru v dialog. Rozdíl mezi těmito dvěma interakcemi je v tom, že rozhovor na počátku spolupráce sice obsahoval otázky a odpovědi a oba komunikující se v nich střídali, ale do dialogu vstoupili až v období, kdy oba, pomáhající i potřebný, rozuměli jejich obsahům, porozuměli tomu, co a jak míní ten druhý. Dialog aktivně směřovali k dalším tématům a pokračování v něm jim dávalo smysl, což jim umožnilo o tématech hovořit detailněji nebo nacházet nová, aniž by přestali chápat podstatu věci.

Pokračování v dialogu postupně napomohlo si vzájemně vysvětlit, co řečené znamená a co se za ním skrývá i v citlivých oblastech, které dříve byly tabuizované. U potřebného pak bylo možné v průběhu času podporovat schopnost lépe vyjádřit z čeho jeho sdělení pramení. Potřebný i pomáhající také dokázali postupně své předsudky ve spolupráci přetvořit do nové zkušenosti a náhledu na některé dříve nepochopené nebo chybně pochopené jevy a události. Integrací těchto nových zkušeností do náhledů a přemýšlení o člověku a jeho situaci, ať už to bylo přemýšlení o druhém nebo o sobě, pak bylo možné hovořit o přiblížení se horizontu druhého. Jestliže bylo možné nacházet v dialogu shodu nad řečeným, pak můžeme také podle hermeneutiky hovořit o splývání horizontů a vzájemném porozumění. Práce s předsudky otevírala další prostor pro vnitřní i vnější sebeodhalení aktérů, kdy je jeho podstatou předání informací o sobě,

které přijme a pochopí ten druhý. Takové pochopení zakládalo na další možné splývání horizontů a pokračující věčný dialog.

Nicméně v předložené kauze je možné zachytit, že situace potřebného je mnohdy komplikovaná nejen složitostí jednoho problému, ale také tím, že se postupně během doby spolupráce rozkrývají hlubší problémy, a to nejen materiálního ale i psychologického rázu. Mnoho z nich pramenilo z minulých prožitků a zkušeností, které neměl potřebný možnost reflektovat a bylo nutné je postupně odhalovat a pracovat s nimi tak, aby nebyly překážkou v další komunikaci. Na straně pomáhající bylo nutné zachytit tyto zkušenosti a předsudky potřebného a napomoci mu rozumět jim. Spolu s tím i pomáhající mohla lépe rozumět světu potřebného, rozpoznávat více detailů v jeho horizontu a tím rozšířit i horizont svého chápání. Takovým tématem byly odmítavé reakce na užší spolupráci potřebného s podporujícími organizacemi, ať již šlo o téma financí nebo o téma nezvládané výchovy vlastního dítěte. Opakovaným vysvětlováním témat a náhledů pomáhající a zapojováním potřebného do dialogu se postupně dařilo najít shodu. Šlo také o propojování nabytých zkušeností v minulosti s novými poznatky a zkušenostmi. To umožnilo dívat se na minulost i současnost jako na propojené a chápat nové spojitosti. Propojenost a opakované vyjasňování vztahovosti mezi jednotlivými jevy a situacemi, v nichž se potřebný nacházel vykazovaly kruhový charakter, realizovaný hermeneutický kruh, podobně jako tomu bylo s pohybem mezi představami potřebného o významech jednotlivých pojmů a jejich skutečnými obecně přijatými významy.

Konkrétní poznání jevů realizované v hermeneutickém kruhu bylo možné pozorovat v praxi tak, že věcně prošly několikrát stejnou cestou vysvětlování, protože nalezené obsahy a významy byly složité na pochopení nebo se hermeneutický kruh posunul k vysvětlení nové jednotlivosti v rámci jednoho

tématu a jejímu propojení s již vysvětlenou jednotlivostí anebo byl kruhový pohyb posunutý od jednotlivostí k vyššímu celku a naopak.

Na příkladu řešené kauzy jsme také ukázali, že práce s předsudky pomáhající umožnila při převzetí kauzy obnovit vztah a dialog ve zdánlivě neřešitelném stavu kauzy. Zároveň zachycením a transformací předsudků, které byly potřebným považovány za zásadní fakta, a jejich interpretací a pochopením v různých časových úsecích se podařilo v situaci potřebného rozkrýt hlubší problematiku v těsné vazbě na nejbližší okolí potřebného, než bylo na první pohled zřejmé z informací a dokumentace o dosavadní spolupráci. Kruhovým pohybem v procesu porozumění pak potřebný postupnými kroky nacházel cestu k zásadním změnám ve svém chování a jednání a tím i k zásadním změnám ve svém životě.

V procesu pochopení a reflektování situace a potřeb svých i druhého hrál zásadní roli hermeneutický výklad. Na straně pomáhajících pomáhá pracovníkovi reagovat na nová témata a jejich vývoj v kauze. Dějinný princip interpretování je nápomocný při hledání souvislostí mezi tématy a při objasňování příčin případných změn. Princip časového odstupu umožňuje přesnější hodnocení a posouzení potřeb člověka a jeho situace jemu samotnému i pomáhajícímu, pokud již situace není akutní a zkušenost jednoho i druhého je jiná a interakcí obohacená, než byla ta předchozí. Skrze filtr časového odstupu se lze vyhnout silnému vlivu emocí, které aktuálnost situace vyvolává. Vedle toho se díky časovému odstupu také získaným nadhledem rozšiřuje pole možných řešení a jejich lepšího zacílení tak, že nejde o okamžitá řešení povrchových problémů, například o okamžitý úklid domácnosti, ale o taková, která zasahují jádro problémů jako je nenaplněná touha po uznání, zážitky ponižování nebo nízké sebehodnocení. V předložené kauze se pak jednalo o konkrétní důsledky uvedených problémů. Příkladem bylo chybné rodičovské chování. Jeho příčinou byl strach z institucí a pomáhajících organizací na

základě negativních zkušeností z minulosti. Z této příčiny také plynula prvotní nechuť a neochota k jakékoli spolupráci.

Na základě analýzy práce s konkrétní kauzou můžeme tvrdit následující. Hermeneutická metoda umožňuje potřebnému svůj životní příběh interpretovat a postupně doplňovat nebo interpretovat z nových perspektiv. Pokud se skuteční dialog může se spolu s potřebným této interpretace i výkladu účastnit i pomáhající. Taková interakce může být postavena pouze na důvěře pramenící z otevřenosti u obou aktérů. Zvládnutím a zvědomováním svých předsudků i toho druhého je možné opustit role, k nimž situace vybízí, a navázat vztah, kterého se účastní aktéři jako lidé, kteří se snaží poodstoupit od aktuální situace a změnit priority ve svém vnímání. Pro oba se pak mění kontext i situace sama, protože ji vzájemně vidí očima toho druhého. Tato proměna pak ukazuje směr k řešením, která nejsou dočasná a pro potřebného nepodstatná, ale k těm, která mu přinesou změnu v životě a o kterých je přesvědčen. Je-li možné si takto porozumět, na hluboce lidské úrovni, pak lze společně také dospět ke shodě na tom, jak životnímu příběhu rozumět, jak porozumět aktuální situaci i problémům, které ji způsobují. V pokračující spolupráci se pak je možné vracet k vlastní i společné historii, k důležitým předsudkům a zkušenostem, které se propojují se současností a které mohou být využity k rozšíření horizontu jednotlivce i k sblížení nebo splnutí horizontů aktérů komunikace. Takový postup pak zakládá na návrhy řešení, které přinesou diametrálně jiné změny v životě potřebného, než je například pouhé pozorování nebo úkolování, ať už pomáhající pracuje s využitím různých teorií sociální práce (např. teorie sociálního učení, systemického přístupu atp.) než je přístup psychosociální, z jehož základu v praktické části vycházela i pomáhající. Přestože je i pro uvedený přístup podstatné pochopení člověka v situaci, hermeneutika dodává práci s člověkem a jeho situací potřebnou dynamiku a tím i možnost reagovat na změny a nacházet více alternativ, jak situaci řešit a nenechává na fantazii

pomáhajícího, které postupy a principy v práci použít. Hermeneutický přístup je zde tedy v roli průvodce a opory pomáhajícího při práci s kauzou, či spíše při vstupování do života lidí. Vedle toho působí také jako katalyzátor změny, která zasáhne podstatu problému. Jak jsme ukázali na konkrétním příkladě, nešlo o získávání dávek nebo neochotu učit se správnému hospodaření s domácími financemi, ale o překonání strachu z pohrdání, ponížení a dezorientace v životě, z nepřijetí a odmítání vlastní osoby většinovou společností. Z naší analýzy však vyplývá, že hermeneutika jako interpretační metoda má v sociální práci více rolí než ty, které jsme dosud uvedli.

Skrze hermeneutický koncept práce s předsudky, hraje zvolená interpretační metoda také roli regulační. Díváme-li se na vlivy, které zkreslují hlavní výstupy sociální práce jejichž příkladem je posouzení, pak je možné skrze uvědomování, poznání a rozlišení předsudků vlastních i druhého vyvarovat se chybným nebo neadekvátním soudům, a naopak pracovat s těmi, které napomáhají v procesu rozumění a porozumění. Hermeneutický přístup i v rámci tohoto konceptu dovoluje uvědomovat si existenci předsudků opakovaně a v průběhu času, rozpoznávat mezi nimi potřebné a nepotřebné a měnit je na základě nových zkušeností. Práce s předsudky pak reguluje množství předpojatostí a zvyků, které jsou vědomě nebo nevědomě uplatňovány v hodnocení a posouzení potřebného a jeho situace a které v běžné praxi nedovolí získat pravdivější vhled do situace a světa potřebného. Zjistili jsme, že právě neuvědomované předsudky jsou ty, které se nabízejí jako první pro hodnocení situace a zakládají na chybný předpoklad o domnělé objektivitě. Pokud neprojdeme procesem uvědomění, že nás naše historie a zkušenost vždy ovlivňuje, pak intervence pracovníků nemohou být dostatečně účinné a mnohdy nevedou ke skutečným změnám v životě potřebného, protože pomáhající neodhalí jádro problémů a přidrží se povrchních zjištění, která jsou zřejmá na základě jeho dosavadní praxe a znalostí. Řešení pouze viditelných obtíží pak může směřovat potřebného k recidivě v jeho

chování a k odmítání další spolupráce i změny vůbec. V tomto smyslu má metoda i funkci preventivní a pečující vůči potřebnému.

Další důležitou roli sehrává hermeneutická metoda v nacházení pravdivého vhledu do světa potřebného a při tvorbě posouzení, které tento svět odráží. Posouzení, jako základní výstup sociální práce, pak na základě porozumění, práce s předsudky a sbližování horizontů potřebného a pomáhajícího, má šanci nebyť zatěžováno projevy moci a emocí, naopak může být obohaceno o témata, která bývají zásadní pro změny a zlepšení života. Nicméně ta bývají rozkrývána až opakovaným procesem rozumění a porozumění. Tím, že metoda necílí na objektivitu poznání, ale na pravdivost, která je založena na autentickém vyjádření a porozumění aktérů v jejich rovnocenném postavení v dialogu, má také vliv na stabilizaci vztahu mezi potřebným a pomáhajícím. Praktickým využitím principů hermeneutiky jsme poukázali také na to, že tato metoda působí jak samoučící prvek pro potřebného i pomáhajícího a sebezkušenostní praxe zejména pro pomáhajícího.

Vedle již zmíněných rolí, působí hermeneutická metoda také jako aktivizační prvek v přímé práci s potřebným ve složité životní situaci. Pokud se z rozhovoru stává dialog, který dává smysl, můžeme v něm nacházet nová témata, která jsou již sice pro zúčastněné minulostí, ale jejich vliv se přenáší do současnosti a mohou být významná i pro budoucnost. Aktivizační role spočívá v tom, že aktéři dialogu a zejména potřebný může z jiné perspektivy interpretovat to co prožil pozitivního i negativního, může tomu lépe porozumět a přijmout odpovědnost za minulé i budoucí nastavení svého života. Díky hlubšímu porozumění vlastnímu životu nebo i jeho jednotlivým epizodám, pak i člověk v sociální krizi může nacházet sám sebe, může budovat svůj lepší sebeobraz a uvědomovat si svoji skutečnou identitu. Díky porozumění není tedy odkázán jen na to, jaký obraz je oněm vytvářet ze strany společnosti. V tomto smyslu má hermeneutická metoda roli terapeutickou a jednoznačně pomáhající.

Shrnutí

V úvodu této práce jsme předeslali, že je naší ambicí poukázat na možné funkční propojení sociální práce a hermeneutiky. A to konkrétně tak, že v přímé sociální práci zejména v procesu tvorby posouzení využijeme základní znalost hermeneutických principů a interpretační metody. V prvotní úvaze o takovém propojení bylo tvrzení, naznačené již v některých teoretických pracích Pavla Navrátila, Zdenko Širky nebo Jakuba Doležela, že u obou disciplín je možné nalézt charakteristiky, které jsou jim společné. U obou je v jejich centru člověk jako hlavní aktér. Podstatou sociální práce i hermeneutiky je interpretace jeho života a jeho vidění světa. Také s uvědoměním nemožnosti dosáhnout objektivního poznání pracujeme na pozadí u obou disciplín. Naším cílem tedy bylo poukázat na to, jakou roli hraje interpretační metoda v praxi sociální práce a zda naplní potřebu posuzovat situaci člověka v sociální praxi komplexně a přesto strukturovaně, tak aby zjištěná fakta různého typu byla zachycena ve svém detailu, byla zaznamenána jejich povaha, původ a zdroj, zároveň byla tato zjištění konzistentní a v celku dávala pravdivý obraz o člověku a jeho situaci. Když jsme zvážili všechna jmenovaná kritéria, pak jim nejlépe vyhovovala již uvedená hermeneutická perspektiva interpretace.

Důvodem proč využít určitou komplexní interpretační metodu při hodnocení potřeb a situace člověka v tísní byla potřeba vytvářet takovou znalost a dokumentaci, která reflektuje změny v přístupu jednotlivých pracovníků ke kauze, proměny situace v čase a zásadní změny a události v životě potřebného. Proto, aby bylo možné výstupy z interakce mezi pomáhajícím a potřebným zhodnotit a transformovat je v efektivní řešení ve prospěch potřebného a zlepšení jeho života, nám jako výsledek z praktické části vyplynulo následující zjištění. Za spolehlivý a odpovědný přístup při řešení kauzy považujeme reflexivní přístup k práci ve struktuře hermeneutické metody. Jak jsme v praktické části doložili, zvolený styl práce zapojuje potřebného do řešení

problematických situací. Pomocí metody pomáhající dokáže vytvářet příležitosti k participaci potřebného. Ten, pokud chápe a rozpoznává v takové interakci smysl, se zapojuje spontánně na základě svých rozhodnutí a pocitů, které odráží atmosféru důvěry a otevřenosti. Základní činností pro tuto práci je komunikace, řečová interakce probíhající v dialogu. Dialog, kdy dávají otázky a odpovědi oběma aktérům smysl, potřebnému i pomáhajícímu, vede přirozeně potřebného k aktivní participaci při hledání optimálních řešení, a to i problémů, které jsou prvotními příčinami aktuální nepříznivé situace.

V praktické části jsme analýzou práce s kauzou ukázali, a to i v souladu se zjištěním s předchozí bakalářskou prací, že uplatnění reflexivity v komunikaci jako způsobu jednání a myšlení vůči sobě samému i vůči druhým a systematický přístup v rámci struktury jedné metody ke sdělením různého typu napomáhají sociálnímu pracovníkovi získat takové informace, které odráží skutečné potřeby klienta. Skutečné potřeby ve sledované kauze pak ukazovaly také směrem k zásadním problémům a jejich příčinám. Realizovaná řešení, navržená na základě uvedených znalostí se pozitivně a viditelně projevila v kvalitě života klienta. Takovou zkušenost pak klient hodnotil pozitivně a byla pro něj motivační pro další spolupráci i k udržení již dosažených změn. Za významný přínos uplatnění hermeneutické metody v přímé práci s klientem považujeme možnost nahradit intuitivní přístup v práci sociálního pracovníka systematickou a strukturovanou prací v rámci jedné metody, která vychází z uceleného a propracovaného filozofického základu.

Cílem této práce bylo na pozadí zkušeností z přímé práce s klienty sociální služby a základních teoretických znalostí z hermeneutiky ukázat, že využití principů hermeneutiky jako interpretační metody v kombinaci s reflexivním způsobem v přístupu k práci má smysl a také napomáhá dostat podstatě sociální práce. Jde-li v sociální práci o pomoc a podporu člověka v tísní, kde potřebného chápeme holisticky v jeho bio-psycho-socio-spirituální jednotě a zároveň se jako

pomáhající pohybujeme v zákonných podmínkách a v souboru společností uznaných možností pomoci, pak bylo naším cílem, aby se klient stal partnerem sociálního pracovníka na základě porozumění a pochopení. Aby se stal aktivním tvůrcem svého života. Předpokládali jsme, že v rámci zvolené metody je možné postihnout jak měřitelná sociální fakta, tak i charakteristiku a proměnlivost situace potřebného a jeho světa strukturovaně a v potřebném časovém rozpětí. Tyto vstupy mohly být následně využity k hlubší znalosti člověka a tvorbě takového posouzení, které odpovídá jeho realitě. V analýze práce sociálního pracovníka jsme ukázali, že byly využity všechny dílčí koncepty hermeneutické metody tak, jak je popisujeme v teoretické části v kapitolách týkajících se hermeneutiky.

Uplatněním principu hermeneutického kruhu při práci jsme získali znalost o propojení minulosti a současnosti i vazbách a vlivech mezi jednotlivými událostmi a jevy v životě klienta. V praktické části je na výsledcích analýzy práce viditelné, že detailní znalost pozitivních i negativních zkušeností z minulosti a současných prožitků je zásadní. Opakovaně akcentované důležité informace, nebo naopak nevyřčené jsou ty, od nichž se odvíjí pravdivost sdělení a přibližují nás ke skutečnosti, jak ji prožívá a vnímá potřebný ať už jde o minulost nebo současnost. Stejně tak se nám postupně vyjevuje jádro problémů a jejich příčiny, které potřebný nedokáže pojmenovat nebo se v nich neorientuje. Také jsme ukázali, jak je důležité zdánlivě nepodstatné detaily sdělené klientem jakoukoli formou vnímat a interpretovat tak, aby byly pochopitelné i pro něj, aby posléze bylo možné z nich skládat celkový obraz žité reality a umožnit člověku se na tento obraz podívat jako na celek. Řeč a dialog tedy utváří skutečný prostor, kde je možné se potkat s druhým a kde lze pomocí hermeneutických konceptů uchopit jevy, které nejsou v běžné komunikaci zřejmé. Pomocí metody tedy vzniká nové komunikační prostupné pomezí pro nové poznání našeho světa.

Vedle zjištění, že využití znalosti konceptu hermeneutického kruhu přináší pomáhajícímu jistou míru jistoty, že se orientuje ve sdílení, považujeme za další zásadní zjištění pro práci pomáhajícího to, že je třeba pracovat s předsudky vlastními i druhého zároveň a že odpovědnost za tuto práci nese zejména sociální pracovník. Pokud je pomáhající umí rozpoznat, pojmenovat, pochopit a interpretovat, vytváří tím určité rozumění a může ho nabízet i potřebnému. Při shodě v poznání na základě interpretace se pak horizonty pomáhajícího i potřebného mohou sblížit i splynout.

Za další významný koncept hermeneutického náhledu považujeme koncept splývání horizontů. Uvědomování si efektu splývání horizontů i toho, co to skutečně znamená, z pohledu potřebného i pomáhajícího, vyžaduje vedle základní odborné kompetence v oboru sociální práce u pomáhajícího také jeho schopnost porozumět a interpretovat. Tyto schopnosti pak může při znalosti základů hermeneutiky uplatnit i v realizaci konceptů interpretační metody. Propojením znalosti hermeneutického přístupu a kompetencí sociálního pracovníka v kauze pracují hybné síly, které napomáhají rozumění, porozumění a shodě ve vzájemné komunikaci o skrytých a neznámých stránkách světa potřebného. Zvládnutí propojení přibližuje vidění různých lidí a napomáhá shodnout se na obsahu i významu toho, o čem komunikace je.

Jak jsme dříve ukázali v bakalářské práci [popsaný intuitivní přístup k řešení případu se blížil interpretačnímu konceptu hermeneutiky] a nyní i zde, reflexivní způsob jednání a myšlení při využití principů a struktury hermeneutické metody přináší diametrálně jiné poznatky pro posouzení kauzy a s tím přichází i ta řešení, která zasahují podstatu problému, a mají prokazatelný vliv na kvalitu života potřebného.

To, co je oběma disciplínám společné, jak jsme již uvedli, je ústřední role člověka, který je aktérem sociální reality v různých rolích a který sám sebe interpretuje a vykládá svůj život, ale který se také vymezuje a vztahuje ke

společností, jejíž je součástí. O své realitě se vždy vyjadřuje v rámci svých možností a svého chápání. Domníváme se proto, že způsob přístupu k člověku a výběr interpretační metody má zásadní vliv na vztahy mezi lidmi, ať už jsou v roli potřebného a pomáhajícího nebo ne, protože jenom v kvalitním vztahu se může uskutečnit dialog pro sdílení toho co prožíváme a kdo jsme. Je-li dialog možný, tak jak je představen v pojetí hermeneutiky, pak dialektika otázek a odpovědí, kterým aktéři rozumí, vtahuje oba do nové zkušenosti rovnocenného postavení porozumění a sblížení. To, jak rozumíme sobě a jak si porozumíme vzájemně má zpětně vliv na kvalitu vztahu a v sociální práci také na kvalitu i kvantitu informací. V konkrétní kauze jsme ukázali, že se potřebný vnímá jako rovnocenný partner v komunikaci právě když rozumí a vidí podobný horizont jako pomáhající. A právě takové postavení potřebný vnímá jako zásadní a motivuje ho k vysoké míře sdílení, participaci na hledání řešení a pak i v jejich akceptaci a skutečné realizaci.

V úvodu jsme si také položili několik otázek, na které jsme v rámci této práce postupně hledali odpovědi. Jak již bylo řečeno, v centru sociální práce i hermeneutiky stojí člověk a je mu v obou disciplínách přisuzována aktivní role. Proto jsme nejprve hledali odpovědi na otázky, jaký konkrétní přínos má využití hermeneutické metody pro aktéry sociální práce, pomáhajícího a potřebného. Tím, že pomáhající byl schopen pracovat s předsudky, tak že si je uvědomoval, ať už byly jeho vlastní nebo šlo o předsudky okolí nebo potřebného, dokázal po jejich vyhodnocení a odsunutí stranou navázat a udržovat s potřebným kvalitní vztah po celou dobu spolupráce. Za kvalitní vztah byl považován takový, jehož součástí byla osobní setkání a dialog a kde měli aktéři možnost se chovat a vyjadřovat autenticky. Tento způsob komunikace vyžadoval vědomou práci s předsudky ve smyslu jejich zachycení, vyhodnocení, vysvětlení a zasazení do širšího kontextu zejména na straně pomáhajícího. To pak pomáhalo oběma aktérům rozumět vlastním postojům a názorům a ve shodě porozumět situacím

a pojmům, které byly jejich společným tématem. Vzájemné porozumění označované jako splývání horizontů pak umožnilo potřebnému aktivně participovat na hledání řešení situace, přijímat tato řešení bez výhrad a také je realizovat. Z pohledu pomáhajícího taková spolupráce byla efektivní, protože byla samotným potřebným směřována k jádru problémů. Důsledné uplatňování reflexivního způsobu jednání napomohlo potřebnému získávat důvěru v komunikaci a být autentický. Na základě této autenticity mohl pomáhající pracovat se sděleními potřebného jako s pravdivými a blízkými skutečностями. Pro pomáhajícího se jevílo také za zásadní uplatňování principu hermeneutického kruhu, kdy mohl pracovat v jasné kruhové struktuře s vazbami a významy detailů a celku ze života potřebného, i když mu nebyly sdělovány souvisle. Takto budoval pomáhající mnohavrstevný obraz člověka a jeho světa, který pak pro něj byl podkladem pro posouzení a návrh řešení.

Další otázkou, kterou jsme si pokládali bylo, jakou roli zvolená metoda sehrála při posuzování klienta a jeho situace? Jednou ze zásadních součástí zvolené metody je práce s předsudky ve smyslu zvědomování si zažitých názorů a zkušeností nabytých v minulosti. Práci s předsudky, která spočívá v jejich zachycení, výkladu a vyhodnocení na potřebné, relevantní a ostatní, získává metoda roli regulativní. Dává možnost zůstat aktérům otevřenými a pozornými, jinak také jednat a myslet reflexivním způsobem v aktuálním čase i vůči minulosti. V práci je pak díky tomu pomáhající osvobozen od zažitých předpojatostí, soudů a návyků, které v běžné praxi brání porozumění situaci z pohledu potřebného a nedovolí tak získat pravdivější vhled do jeho světa a tím ani není možné posléze dospět k nalezení optimálních řešení. Metoda tedy v důsledku působí jako regulativ pro schematizované jednání pomáhajících. Za další významnou roli metody považujeme schopnost přibližovat se pravdě o člověku a jeho situaci. Pravdivé poznání metoda uvozuje možností opakování kruhového pohybu mezi částmi a celkem, mezi jevy a situací, zkušeností a

současným prožíváním, kdy jde o jejich interpretaci a porozumění jim a nacházení vazeb mezi nimi. Hermeneutický přístup k porozumění a dialogu, kdy se témata opakují s časovým odstupem a je možné nacházet jejich další detaily, napomáhá jejich přesnější interpretaci a výkladu. Metoda přispívá k rozkrývání zásadních příčin problémů a jejich uvědomování si, kdy se v naší konkrétní kauze z povrchního soudu o cíleném získávání dávek a neochotě učit se rodičovským výchovným dovednostem stává problém o překonání strachu z pohrdání a dezorientace v životě, problém prožívané úzkosti z nepřijetí a odmítání vlastní osoby většinovou společností. Pro takové uvědomění příčin, které se dotýkají osobnosti člověka, zde metoda působí jako katalyzátor potřeby změny a hledání jiných než povrchových řešení, než je z prvotního seznámení se s kauzou zřejmé. V posouzení potřeb a situace potřebného má metoda také popisnou funkci. V dialektice otázek a odpovědí, kterým aktéři rozumí, se rozkrývá skutečnost v detailu i celku a její hlubší smysl, kterému pomáhající i potřebný rozumí. V rámci hermeneutické interpretace pojmenováváme jev nebo skutečnost v aktuálním kontextu, ale také ji vztahujeme k minulosti. S časovým odstupem svůj svět pojmenováváme opakovaně, potřebný i pomáhající, přesněji nebo ve větším souladu s druhým. V tomto smyslu je její role kontemplační při hledání hlubšího smyslu prožívání. Praktickým využitím hermeneutické metody jsme zjistili, že působí také jako samoučící v získávání poznatků o nás samých i o tom druhém a také jako sebezkušenostní praxe zejména pro pomáhající.

Ptáme-li se, co nového přináší metoda do interpretační roviny sociální práce, můžeme odpovědět mnoho-vrstevnost a systematičnost v poznání, které souvisí s přímou prací s klientem. V poznání člověka a jeho situace nás posouvá od intuitivního hledání a náhodného zachycení informací ke strukturované a holisticky pojaté práci s člověkem. Formalizaci takto získaných informací pomáhající tvořila tak, že k jednotlivým konceptům metody zapisovala svá zjištění v průběhu práce s kauzou.

Pro zodpovězení výše uvedených otázek jsme využili metodu popisu a analýzy kvalitativního výzkumu. Rozbor a příklady práce sociálního pracovníka vycházely z práce s konkrétní kauzou, která byla vybrána jako reprezentující všechny, s nimiž se mohla pomáhající ve své dosavadní praxi setkat. V rámci běžné pracovní činnosti pomáhající využila základní postupy a principy hermeneutiky, aniž by překročila zákonný rámec pro sociální práci, vnitřní předpisy organizace a etický kodex sociálního pracovníka. Popis práce s konkrétní kauzou se stal podkladem pro analýzu v této diplomové práci.

Vyhodnocením práce s modelovou kauzou jsme získali argumenty pro vhodnost propojení hermeneutické perspektivy a přímé sociální práce. Za důležité argumenty, proč je pro nás hermeneutika základní platformou pro práci a posuzování kauzy v rámci sociální práce, považujeme následující. Na práci s reprezentativní kauzou s odkazem na reálné situace jsme doložili, že nastíněný způsob práce přinesl skutečné, zásadní, pozitivní a trvalé změny v životech konkrétních lidí. Zvolený styl práce také dokázal rozkrýt důležité vazby jedince a jeho vztahy s nejbližšími i jeho vztah ke společnosti. Potvrdilo se nám, že sociálně problematické situace nezpůsobuje pouze jedinec, ale že je on i to, co žije, vždy součástí společenství. Také se ukázalo, že pro pomoc v sociálně nepříznivých situacích je třeba hledat zdroje také v širším okolí člověka a nepochybně v hlubších vrstvách jeho života. Zjistili jsme, že se hermeneutická metoda se dá uchopit v přímé práci s člověkem i při základní znalosti hermeneutiky. Za důležité považujeme to, že metodou získává pomáhající neortodoxní strukturu, s níž může systematicky, a přesto svobodně pracovat.

Význam propojení hermeneutické metody s přímou prací pomáhajícího spatřujeme v tom, že může díky postupům, které jsou součástí zvolené metody, posílit svoji jistotu o správnosti při posuzování kauzy, při tvorbě posouzení a navrhování řešení, protože má možnost pohybovat se v jasné struktuře dané metodou a tento pohyb opakovat i nezávisle na předchozím zpracování nebo

čase. Zároveň je možné na takto získané poznatky při znalosti hermeneutických konceptů pro interpretaci plynule navazovat. Jsme přesvědčeni, že se nám podařilo ukázat, že strukturovaný přístup v rámci hermeneutické metody v práci sociálního pracovníka umožňuje získat díky využití jednotlivých principů metody znalosti o člověku a jeho situaci, které bez systematické činnosti vedoucí k prohlubování porozumění nelze získat nebo zůstávají nepochopeny i přesto, že na řešení mohou mít zásadní vliv. Využití konkrétní zvolené metody také umožňuje pomáhajícímu být ve svém poznání konzistentní, opakovat stejné postupy a rozšiřovat své poznání na předchozích znalostech a informacích. Zároveň se tak jeho práce stává dostatečně flexibilní. Pomáhající dokáže v interakci reagovat na změny, aniž by jeho minulá zjištění ztrácela na hodnotě a významu.

Závěrem lze říci, že až při psaní této práce došlo k dalšímu uvědomění, že hermeneutická perspektiva může významně napomáhat v komunikaci mezi lidmi nejen o konkrétních a jasně definovaných tématech, ale díky propracovanosti konceptů metody a jejich provázanosti, která tvoří strukturu pro výklad a pochopení, je možné se dotýkat toho, co je v rovině psychické i spirituální, a nacházet tam to, co je podstatné a mnohdy zásadní v životě člověka, byť to je skryté pod povrchem běžného jednání a je třeba to i tak předpokládat a nacházet.

Zpracování zvoleného tématu bylo náročné vzhledem k obsáhlosti potřebného teoretického základu, kdy bylo třeba zpřehlednit a vyjasnit pojetí některých pojmů, v tomto případě zejména pojmu reflexivita, ale také v tom, kdy bylo třeba smysluplně popsat práci s konkrétní kauzou, v níž jsou nabyté teoretické znalosti uplatňovány. I přes uvedenou složitost, které jsme si vědomi, však považujeme předkládanou práci za přínosnou, protože napomohla ujasnit si možnosti a perspektivy sociální práce v běžné praxi a zpřehlednila závěry a zkušenosti pomáhající v soubor těch, které mohou být dále využívány ve vlastní

přímé práci ve prospěch člověka spoléhajícího se na sociální služby, tedy toho, kdo je vedle nás, ale ocitl se v roli potřebného. Práci s jednotlivými koncepty hermeneutiky bylo možné si uvědomit, že se nevžíváme do člověka, tak jak o tom uvažoval Schleiermacher, ale že chceme člověku rozumět. Došli jsme k závěru, že porozumět člověku můžeme, pokud sami pochopíme smysl toho, co je nám sdělováno a pracujeme s vědomím, že i ten druhý má pravdu. Je-li nám sdělováno v řeči, pak v ní se propojuje a ukazuje myšlení, postoje a osobnost člověka, aniž by o tom informaci podávala slova. Proto je řeč prostorem, kde se dějeme, jak o tom uvažoval Heidegger. A také díky němu jsme porozuměli tomu, že vždy už nějak situaci a jevům rozumíme a že je výhodné vždy předpokládat, že je zde také nerozumění, kterému už také vždy nějak rozumíme. A v neposlední řadě jsme v souladu s Gadamerovou myšlenkou, že hermeneutika vychází a musí vycházet z praktické moudrosti a potřeby jedince žít v lidské společenosti proto, aby měly její koncepty praktické využití, protože potom celek teorie a praxe dává smysl, a hlavně má smysl v pomoci konkrétnímu člověku.

Za stěžejní v sociální práci považujeme vždy dostát jejímu humanistickému a reflexivnímu pojetí. V souladu s tím a s tezemi, z nichž v této práci vycházíme, dle nás reflexivní způsob přístupu k práci a hermeneutická metoda významně přispívají v přímé sociální práci k praxi být s druhým a v uvědomění, kým tento člověk vedle nás před setkáním s námi byl, kdo je dnes a kým může být s naší podporou. Zjištění, že propojení hermeneutické metody a přímé sociální práce je funkční a že jeho výsledky jsou dobře zachytitelné a zpracovatelné i v základním dokumentu sociální práce, kterým je pro nás posouzení, přineslo a přináší uspokojení a radost. Interakce v přímé sociální práci je pro nás materiál, ze kterého jsou postaveny schody vedoucí ke dvěřím pojmenovaným posouzením. To, jaký design budou schody mít, nám dává reflexivita. A to, jak budeme po těch schodech kráčet a zda vystoupáme ke správným dveřím, nás učí zvolená interpretační metoda.

Zdroje

LORKO, Radomíra. Biografie – příběh života: efektivní nástroj pro nastavení individuální péče o člověk. České Budějovice, 2022. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita. Teologická fakulta. Vedoucí práce Helena Machulová.

BOUBLÍK, Vladimír. *Teologická antropologie*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2006. ISBN 80-7195-059-9.

BRUGGER, Walter. *Filozofický slovník*. Praha: Naše vojsko, 1994. ISBN 80-206-0409-X.

ČAPEK, Jakub. Martin Heidegger a nárok filosofické hermeneutiky. In: POKORNÝ, Petr. *Hermeneutika jako teorie porozumění*. Praha: Vyšehrad, 2005

ČAPEK, Jakub. O jistých věcech se nemluví přímo. Rozhovor Jakuba Čapka s Hansem-Georgem Gadamerem. *Reflexe: filozofický časopis*. 2010, 39. ISSN 0862-6901.

ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách ze dne 14. března 2006. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

ČESKO. Zákon č. 482/1991 Sb., Zákon České národní rady o sociální potřebnosti ze dne 29.11.1991.

D'CRUZ, Heather. Philip Gillingham, Sebastian Melendez, Reflexivity, its Meanings and Relevance for Social Work: A Critical Review of the Literature, *The British Journal of Social Work*, [online]. Volume 37, Issue 1, January 2007, Pages 73–90 [cit. 13. 4. 2023]. Dostupné z <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcl001>.

DOLEŽEL, Jakub. Osobnostní rizika pomáhající praxe: Syndrom pomocníka ve světle biblické moudrosti in: *Spravedlnost a služba III. Sborník odborných příspěvků a studijních textů CARITAS-VOŠ sociální Olomouc*. Olomouc: Caritas – VOŠ sociální, 2010, s. 32–47. ISBN 978-80-254-7050-3.

DOSTAL, Robert, J. (ed.) *The Cambridge Companion to Gadamer*. Cambridge: Cambridge University Press, 2002. ISBN 9780511998843.

ĎURČOVIČ, Martin. Friedrich Schleiermacher a počátek filozofické hermeneutiky in: Marek, PETRŮ (ed.) *Philosophica VII*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007.

ĎURČOVIČ, Martin. *Hermeneutika a fenomenologie. Studie genetických souvislostí formování pozice hermeneutické fenomenologie*. Dizertační práce, Olomouc: Filozofická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci, 2010.

ĎURĎOVIČ, Martin. Kruh Sociologické Racionality: Pozice Sociologa v Hermeneutické Perspektivě. *Sociologický Časopis / Czech Sociological Review*, 2017, 53/1, s. 29–49. ISSN 0038-0288.

ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce. Aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

FABIÁN, Petr. *Možná to jde i jinak. Teorie a metody v sociální práci*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2021. ISBN 978-80-7560-368-5.

FIGAL, Gunter, The Doing of the Thing Itself Gadamer's Hermeneutic Ontology of Language. In: DOSTAL, Robert, J. (ed.) *The Cambridge Companion to Gadamer*. Cambridge: Cambridge University Press, 2002. ISBN 9780511998843.

GADAMER, Hans G. *Pravda a metoda. Nárys filozofické hermeneutiky*. Praha: Triáda, 2010. ISBN 978-80-87256-04-6.

GADAMER, Hans, Georg. *Problém dějinného vědomí*. Praha: Oikoymenh, 2019. ISBN 978-80-7298-359-9.

GRONDIN, Jean. *Úvod do hermeneutiky*. Praha: Oikoymenh, 1997. ISBN 80-86005-43-7.

GRONDIN, Jean. Gadamer's Basic Understanding of Understanding. In: Robert J. Dostal (ed.) *The Cambridge Companion to Gadamer*. Cambridge: Cambridge University Press, 2002. ISBN 9780511998843.

HARTL, Pavel, Helena, HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN: 80-7178-303-X.

HAVRDOVÁ, Zuzana. Reflexe a reflexivita v sociální práci. In: *Sociální práce/Sociálna práca, O čem se mluví. Online články* [online] v rámci projektu MPSV – „Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II“, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003751. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2018 [cit. 13. 3. 2003]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/?s=Reflexe+a+reflexivita+v+soci%C3%A1ln%C3%A1D+pr%C3%A1ci+&submit=Search>.

HEIDEGGER, Martin. *Bytí a čas*. 3. opr. vyd. Praha: Oikúmené, 2018. ISBN 80-7298-048-3.

HORÁK, Vít. *Společnost jako otázka. Hermeneutický pohled na sociologii*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2017. ISBN 978-80-7325-439-1.

HROCH, Jaroslav. *Filosofická hermeneutika v dějinách a v současnosti*. Brno: Masarykova univerzita, 2003. ISBN 8021032391.

HROCH, Jaroslav. *Proměny hermeneutického myšlení*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2010. ISBN 978-80-7325-2331-1.

JANDEJSEK, Petr. Člověk a polis. In: NOBLE, Ivana, Zdenko ŠIRKA (ed.). *Kdo je člověk? Teologická antropologie ekumenicky*. Praha: Univerzita Karlova, Nakladatelství Karolinum, 2021. ISBN 978-80-246-4779-1.

JANEBOVÁ, Radka, Miroslav KAPP, Martin SMUTEK (eds.). *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6.

JANEBOVÁ, Radka. *Kritická sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-413-7.

JOHNSON ALTENBERND, Patricia. *Gadamer*. Bratislava: Albert Marenčin – Vydavateľstvo PT, 2005. ISBN 80-88912-62-8.

KAPPL, Miroslav. Téma emocí v posuzování klientovy situace. NAVRÁTIL, Pavel, Radka JANEBOVÁ a kol. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-038-2.

KLIKOVÁ, Alice. Friedrich Schleiermacher. In: POKORNÝ, Petr. *Hermeneutika jako teorie porozumění*. Praha: Vyšehrad, 2005. ISBN 80-7021-779-0.

KONEČNÁ, Magdalena. Řeč a porozumění. Poznámky k filosofické a teologické hermeneutice H.-G. Gadamera, G. Ebelinga a E. Fuchse. In: *Studia philosophica*. 2009, roč. 56, č. 1-2, s. 120-123. Brno: Marek Konečný, 2007. ISSN 1803-7445.

KŘÍŽOVÁ, Eva (ed.). *Sociální práce v mezioborové perspektivě*. Praha: Karolinum, 2023. ISBN 978-80-246-5076-0.

KVĚTENSKÁ, Daniela. Moc a pomoc v pomáhajících profesích. In: JANEBOVÁ, Radka, Miroslav KAPP, Martin SMUTEK (eds.). *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6.

LAWN, Chris. *Gadamer. A Guide for the Perplexed*. London: Continuum International Publishing Group, 2006. ISBN 978-0-8264-8462-8.

LAWN, Chris, Niall KEANE. *The Gadamer dictionary*. London: Continuum International Publishing Group, 2011. ISBN 978-1-8470-6158-4.

MÁCHA, Jakub. Günther Mensching: Heidegger: Osudová odpověď na otázku po smyslu bytí. *Sborník prací Filozofické fakulty brněnské univerzity*, B 55, č. 1. Brno: Masarykova univerzita. ISSN 0231-7664.

MALPAS, Jeff. Hans-Georg Gadamer in: *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* [online]. Edward N. Zalta & Uri Nodelman (eds.), 2022 [cit. 2023-03-13]. Dostupné z:

<https://plato.stanford.edu/archives/win2022/entries/gadamer/>.

MAŠKOVÁ, Eva. Autenticita jako osobnostní rys a její význam v mezilidském kontaktu. In: Eva KŘÍŽOVÁ (ed.) *Sociální práce v mezioborové perspektivě*. Praha: Karolinum, 2023. ISBN 978-80-246-5076-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 978-80-262-0211-0.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy, přel. Mirka Nečasová *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: Asociace vzdělavatelů pro sociální práci, 2004, č.4. ISSN: 1213-624.

MIKULÁŠEK, Miroslav. Filologická hermeneutika, její vývoj, koncepce a místo v spektru soudobých interpretačních systémů. In: *Sborník prací filozofické fakulty brněnské univerzity. X, Řada literárněvědné slavistiky*, roč. 47, č. X1, s. 17–25. Brno: Masarykova univerzita, 1998. ISSN 1212-1509.

MUSIL, Libor. Identita oboru/profese sociální práce. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

NAVRÁTIL, Pavel. Posouzení životní situace: úvod do problematiky. *Sociální práce/ Sociálna práca*. Brno: ASVSP, 2007, roč. 2007, č. 1, s. 72-86. ISSN 1213-6204.

NAVRÁTIL, Pavel a kol. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: MUNI Press, 2014. ISBN 978-80-210-7504-7.

NAVRÁTIL, Pavel. Pravda v posouzení životní situace. NAVRÁTIL, Pavel a kol. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: MUNI Press, 2014. ISBN 978-80-210-7504-7.

NAVRÁTIL, Pavel. Reflexivita v posouzení a sociální práci. NAVRÁTIL, Pavel a kol. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: MUNI Press, 2014. ISBN 978-80-210-7504-7.

NAVRÁTIL, Pavel. Systematické posouzení v reflexivním vztahu. NAVRÁTIL, Pavel a kol. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: MUNI Press, 2014. ISBN 978-80-210-7504-7.

NAVRÁTIL, Pavel, Radka JANEBOVÁ a kol. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-038-2.

NAVRÁTIL, Pavel. Posouzení v sociální práci. In: NAVRÁTIL, Pavel, Radka JANEBOVÁ a kol. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-038-2.

NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: FSSMU, 2001. ISBN 80-210-2673-01.

NEWBERRY, Andrea M. Social Work and Hermeneutic Phenomenology. In: *Journal of Applied Hermeneutics*, 2012.

NOBLE, Ivana, Zdenko ŠIRKA (ed.). *Kdo je člověk? Teologická antropologie ekumenicky*. Praha: Karolinum, 2021. ISBN 978-80-246-4779-1.

NOBLE, Tim. Člověk ve vztazích. In: NOBLE, Ivana, Zdenko ŠIRKA (ed.). *Kdo je člověk? Teologická antropologie ekumenicky*. Praha: Univerzita Karlova, Nakladatelství Karolinum, 2021. ISBN 978-80-246-4779-1.

OPATRŇÝ, Michal. *Sociální práce a teologie*. Praha: Vyšehrad, 2013. ISBN 978-80-7429-408-2.

POKORNÝ, Petr. *Hermeneutika jako teorie porozumění*. Praha: Vyšehrad, 2005. ISBN 80-7021-779-0.

POKORNÝ, Petr. Hermeneutika jako teorie porozumění. In: POKORNÝ, Petr. *Hermeneutika jako teorie porozumění*. Praha: Vyšehrad, 2005. ISBN 80-7021-779-0.

ROGERS, R. Carl. *Způsob bytí. Klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele*. Praha: Portál, edice Spektrum, 1998. ISBN 80-7178-233-5.

SHERMAN, Edmund. (1991) "Interpretive Methods for Social Work Practice and Research," *The Journal of Sociology & Social Welfare*: Vol. 18: Iss. 4, Article 6. Available at: <https://scholarworks.wmich.edu/jssw/vol18/iss4/6>.

SMULL, W. Michael, Naslouchat, učít se, jednat, výběr z textů M. W. Smulla o základním plánování životního stylu, sebeurčení a organizačních změnách [online]. 3. 1. 2000 [cit. 30. 3. 2023]. Dostupné z: <https://rytmus.org/wp-content/uploads/2020/11/Naslouchatucit-se-jednat-Smull.pdf>.

SLIVKA, Daniel. Filozofická hermeneutika a Martin Heidegger in: *Theologos, teologická revue*. 2010, č. 1 Přešovská univerzita, Prešov. ISSN 2644-5700.

SMUTEK, ed. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové 12.-13.10.2007. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008.

SMUTEK, Martin. Habermasova komunikativní etika jako obrana životního světa před kolonizací systémem. In: KAPPL, M, M. SMUTEK A Z. TRUHLÁŘOVÁ, eds. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-037-5.

SMUTEK, Martin. Je možné objektivně posoudit životní situaci v sociální práci. In: NAVRÁTIL, Pavel, Radka JANEBOVÁ a kol. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-038-2.

Sociologická encyklopedie [online]. Sociologický ústav AV ČR, 2006. Stránka naposledy edit. Miloslavem Petruskem [cit. 14. 4. 2023]. Dostupné z <https://encyklopedie.soc.cas.cz>.

STÖRIG, Hans. *Malé dějiny filozofie*. Praha: Zvon, 1991. ISBN 80-7192-500-4.

ŠIRKA, Zdenko. *Transcendence and understanding. Gadamer and Modern Orthodox Hermeneutics in Dialogue*. Oregon: Pickwick Publications, 2020. ISBN: 978-1-5326-7807-3.

ŠIRKA, Zdenko. Člověk a řeč. In: NOBLE, Ivana, Zdenko ŠIRKA (ed.). *Kdo je člověk? Teologická antropologie ekumenicky*. Praha: Univerzita Karlova, Nakladatelství Karolinum, 2021. ISBN 978-80-246-4779-1.

ŠIRKA, Zdenko. *Metody výkladu a hermeneutika v sociální práci*. Ekumenický institut, v tisku. Evangelická teologická fakulta Univerzity Karlovy.

THOMPSON, Neil. *Understanding Social Work: Preparing for Practice*, Palgrave Macmillan, 2009. ISBN 9780230221802.

VYMĚTAL, Jan. *Úvod do psychoterapie*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2667-0.

Zkratky

IP	individuální plán
MŠ	mateřská škola
OSPOD	odbor sociálně-právní ochrany dětí
SP	sociální pracovník
z. ú.	zapsaný ústav

Přílohy

Příloha č. 1 Vzor *Souhlas s využitím částí záznamů a některých jevů z kauzy*

Souhlas s využitím částí záznamů a některých jevů z kauzy sociální práce

Souhlas poskytuje pan/paní, dále poskytovatel, pro diplomovou práci, kde nebude uvedeno jméno poskytovatele a ani žádné jiné jeho osobní údaje, ale pouze jevy a situace, které byly zpracovateli sděleny.

Cílem diplomové práce je na konkrétních situacích ukázat styl práce sociálního pracovníka v přímé sociální práci.

Požadované informace budou využité nejdříve jeden rok po ukončení kauzy a budou použity jako modelové.

Informace a záznam ze setkání smí být zpracovávány jen v anonymizované podobě bez souvislosti se jménem a kontaktem na poskytovatele.

Záznam bude pořízen Radomírou Lorko a nebude nikde v pořízené formě prezentován. Může být interpretován/parafrázován pro účely zpracování modelové kauzy pro diplomovou práci.

Interpretace záznamu z kauzy bude jako součást diplomové práce archivována pouze pro ETF UK po dobu nezbytně nutnou.

Poskytovatel může kdykoli v průběhu pořizování záznamu zapsání odmítnout nebo požadovat nevyužití některých detailů. Záznam mu vždy bude přečten k autorizaci.

V Praze dne

Jméno:.....

Podpis:

Tento informovaný souhlas je vyhotoven ve 2 kopiích, jednu si ponechá účastník. Kontakt na studenta Radomíra Lorko, radomira_sykorova@volny.cz, 724 730 80