

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

Profesionální vztah mezi pracovníkem pomáhající profese
a klientem s duševním onemocněním

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Jiří Šupa

Vypracoval:

Jan Kozák, DiS.

Brno 2008

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Profesionální vztah mezi pracovníkem pomáhající profese a klientem s duševním onemocněním“ vypracoval samostatně a použil jen literaturu uvedenou v seznamu literatury.

Brno 30. 11. 2008

.....
Jan Kozák, DiS.

Poděkování

Děkuji panu Mgr. Jiřímu Šupovi za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce.

OBSAH

ÚVOD.....	6
TEORETICKÁ ČÁST	8
1. Definice základních pojmů	8
1.1 Pomáhající profese.....	8
1.2 Pracovník	8
1.3 Klient	8
1.4 Duševní onemocnění.....	9
1.4.1 Psychóza	9
1.4.2 Afektivní porucha	9
1.5 Supervize	9
1.6 Intervize	10
2. Vztah jako pracovní nástroj v pomáhajících profesích	10
2.1 Definice vztahu	10
2.2 Význam vztahu	11
2.3 Formy vztahu	13
3. Doporučené postupy usnadňující vytváření vztahu.....	16
3.1 Postoje a hodnoty pracovníka	16
3.2 Osobní pouto.....	19
3.3 Umění rozhovoru	22
PRAKTICKÁ ČÁST	24
4. Metodologie.....	24
4.1 Cíl výzkumu.....	24
4.2 Formulace výzkumné otázky	24
4.3 Motivace k výzkumu	24
4.4 Volba metodologie	25
4.5 Metoda sběru dat.....	25
4.6 Konceptualizace.....	26
4.7 Konverzační partneři.....	28
5. Analytická část	30
5.1 Shrnutí výsledků výzkumu	43

ZÁVĚR.....	48
RESUMÉ	50
ANOTACE	51
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	52
SEZNAM PŘÍLOH.....	54

ÚVOD

Cílem práce je shrnout základní poznatky, rady a doporučení, které vedou k vytvoření kvalitního vztahu mezi pracovníkem pomáhající profese a klientem.

Na tomto místě bych rád uvedl důvody, které mě vedly ke zvolení tohoto tématu. Když jsem nastoupil do svého prvního zaměstnání, kde jsem pracoval jako sociální pracovník s duševně nemocnými lidmi, bylo mi v průběhu mého zaškolování zdůrazňováno, že nejdůležitější prvek při práci s touto cílovou skupinou je kvalitní vztah s klientem. O tom jsem se v průběhu práce s klienty také opakovaně přesvědčil – dobře navázaný vztah se často ukazoval jako nejzásadnější bod spolupráce, o který bylo možné se zejména v období krize klienta, např. při atace nemoci, opřít.

Když jsem však přemýšlel o postupech, jak takový vztah navazují, zjistil jsem, že převážně intuitivně. Chyběla mi jasná představa konkrétních doporučení a postupů. Proto jsem začal pátrat v literatuře, kde jsem se dočetl mnohá doporučení pro práci s klientem, např. to jak důležitá je empatie, umění aktivního naslouchání apod. Ale stále jsem nevěděl, jak k vytváření vztahu přistupují samotní pracovníci. Zajímalo mě srovnání s odbornou literaturou a možné nalezení nových názorů a postupů.

Zvolené téma podle mého názoru úzce souvisí s oborem sociální pedagogika, zejména díky možnému uplatnění sociálního pedagoga v pomáhajících profesích.

Cílem práce je shrnout základní poznatky, rady a doporučení, které vedou k vytvoření kvalitního vztahu mezi pracovníkem pomáhající profese a klientem.

Práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou.

V první kapitole teoretické části definuji základní pojmy, které se v textu vyskytují. V další kapitole s názvem Vztah jako pracovní nástroj v pomáhajících profesích definuji vztah, jeho význam a formy. Ve třetí kapitole teoretické části popisují doporučené postupy usnadňující vytváření vztahu. Kapitola je rozdělena do tří dílčích kapitol – Postoje a hodnoty pracovníka, Osobní pouto a Umění rozhovoru.

V praktické části se věnuji výzkumu, ve kterém hledám odpověď na otázku: **Jaký význam přisuzují pracovníci z jedné organizace pro lidi s duševním onemocněním vztahu s klientem ve své práci a jak tento vztah navazují a rozvíjí?**

Hlavním výzkumným záměrem je shromáždit co největší počet názorů, postojů a nápadů, ale zejména praktických doporučení pracovníků na to, jakým způsobem navazovat a rozvíjet vztah s klientem.

Praktická část je rozdělena na část metodologickou a analytickou. V prvně jmenované je uveden cíl výzkumu, formulace výzkumné otázky, motivace k výzkumu, volba metodologie, metoda sběru dat a informace o konverzačních partnerech. Analytická část obsahuje analýzu získaných dat a shrnutí výsledků výzkumu.

V závěru čtenář najde zhodnocení přínosu celé práce.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Definice základních pojmů

Jak je patrné již z názvu práce, čtenář se v textu setká s pojmy, které souvisí se vztahem pracovníka pomáhající profese a jeho klientem. Považuji tedy za vhodné vysvětlit hned na začátku některé specifické termíny, jakými jsou: pomáhající profese, pracovník, klient, člověk s duševním onemocněním, supervize, intervize.

1.1 Pomáhající profese

Kopřiva (2006) řadí mezi pomáhající profese ty, jejichž hlavní náplní je pomáhat lidem, jsou to např. lékaři, zdravotní sestry, pedagogové, sociální pracovníci, pečovatelky, psychologové. Kopřiva uvádí ještě jedno kritérium, podle kterého je možné odlišit pomáhající profese od jiných, a to prostřednictvím rozšířeného názoru, „že v těchto profesích je hlavním nástrojem pracovníka jeho osobnost.“ (Kopřiva, 2006, s. 14)

1.2 Pracovník

Pracovníkem je v tomto textu míněn pracovník pomáhajících profesí. Ve výzkumné části jsou to sociální pracovníci z organizace, která pomáhá duševně nemocným lidem začlenit se do společnosti. Sociální pracovníci musí od 1. ledna 2007 splňovat kvalifikační požadavky dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

1.3 Klient

Klientem je v tomto textu míněn klient, který využívá služeb pracovníka pomáhající profese. Ve výzkumné části se jedná o duševně nemocné osoby, konkrétně o lidi s onemocněním psychóza nebo afektivní porucha. V teoretické části textu se několikrát vyskytuje označení pacient. V kontextu této práce chápu pojmy klient a pacient jako ekvivalentní.

1.4 Duševní onemocnění

Jelikož se čtenář v praktické části setká s výzkumem zaměřeným na pracovníky z organizace, která pomáhá duševně nemocným lidem se opět plnohodnotně zařadit do

společnosti, považuji za důležité zmínit se o této cílové skupině zevrubněji.

Ve zkoumané organizaci jsou cílovou skupinou lidé s onemocněním psychóza nebo afektivní porucha.

1.4.1 Psychóza

„Duševní onemocnění, při němž nemocný ztrácí kontakt se skutečností, kterou jinak vnímá, jinak ji hodnotí, a jinak se proto chová, přičemž si tuto změnu sám neuvědomuje (nemá náhled). Tato ztráta kontaktu souvisí s halucinacemi a bludy, pod jejichž vlivem se nemocný může dopouštět pro okolí zcela nepochopitelných činů. Příčina tzv. endogenních psychóz je většinou neznámá, porucha zřejmě spočívá v odchylných biochemických pochodech v mozku, zejména na úrovni neurotransmiterů. V některých případech může být psychóza vyprovokována chemickými látkami, např. drogami (toxická), nebo způsobena jiným známým onemocněním mozku (organická). V léčbě se používají psychofarmaka, popř. elektrokonvulzivní terapie, důraz se klade na rehabilitaci i resocializaci.“ (Vokurka, 2007)

1.4.2 Afektivní porucha

„Stavy charakterizované poruchou nálady ve smyslu snížení (deprese) nebo zvýšení (mánie), obvykle provázené změnami aktivity, deprese bývá často provázena také úzkostí. Afektivní poruchy mají tendenci k epizodickému průběhu, přičemž výkyvy nálady mohou být vždy stejné (unipolární typ) či se střídají (bipolární). Dříve maniodepresivní psychóza, nyní bipolární afektivní porucha.“ (Vokurka, 2007)

1.5 Supervize

S tímto termínem se čtenář setká ve výzkumné části práce v posledním tematickém okruhu. Podle Matouška (2003, s. 349) je supervize „celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí.“

Supervize má několik různých forem. Podle způsobu práce rozlišujeme tyto druhy supervize (Bednářová, Pelech, 2003):

- individuální supervize – supervizor pracuje pouze s jedním pracovníkem,

- týmová supervize – je pravděpodobně nejčastěji využívanou formou supervize, při které je supervidován pracovní tým z jednoho pracoviště nebo tým spolupracující na společném úkolu,
- skupinová supervize – je supervize skupiny pracovníků, kteří nepracují na stejném pracovišti, ani nepracují na řešení společného úkolu; často se však jedná o lidi ze stejné profese,
- supervize organizace – je to supervize, která je zaměřená na fungování celé organizace a její strukturu; cílem je podpořit její fungování.

1.6 Intervize

S tímto termínem se čtenář také setká ve výzkumné části práce v posledním tematickém okruhu. Matoušek (2003) definuje intervizi jako setkání dvou a více pracovníků, kteří se nachází na podobné pracovní pozici. Toto setkání se koná bez účasti supervizora.

„Intervize je způsobem sdílení případové práce, zkušeností, vzájemné podpory a reflexe mezi kolegy.“ (<http://www.spin-vti.cz/inter.html>)

2. Vztah jako pracovní nástroj v pomáhajících profesích

2.1 Definice vztahu

Podle Hartla (2000, s. 690) je vztah „působení mezi dvěma nebo více jevy, objekty či osobami.“

Podle Řezáče (1998) je vztah mezi dvěma jedinci jednou složkou interakce. Interakci definuje jako: „Jev o dvou složkách, jež tvoří společná činnost (součinnost) a vzájemný mezilidský vztah. Vztah se stává jednou z podmínek efektivity činnosti a činnost jednou z podmínek adekvátního utváření (určitého) meziosobního vztahu. Zvláštnosti obou těchto složek pak společně spoluurčují celkovou povahu sociální interakce.“ (s. 79)

Řezáč (1998) vymezuje interakci pomocí těchto znaků:

- a) vzájemnost – jsou-li dva nebo více jedinců v interakci, pak jakýkoliv projev jednoho je ve vztahu k druhému. Jejich kontakt je vzájemný. Interakce to je zároveň i proces poznávání druhého a také vlastní sebereflexe. Vztah není něco „mezi jedinci“, je to jejich setkání, je to něco, co je jim společné.

- b) stimulace – dochází k podněcování aktivit, činností „jednoho druhým“ (Fritz in Řezáč, 1998).
- c) ovlivnění – interakce znamená vzájemné ovlivňování. Vzájemnost a stimulace vedou k neustálé modifikaci chování i záměrů pod vlivem druhého.

2.2 Význam vztahu

Šiklová (Šiklová in Kopřiva, 2006, s. 8) o významu vztahu píše: „V profesích, které druhým lidem mají pomáhat, čeká klient, student, žák nebo pacient, že ten, kdo mu pomáhá, o něj projeví také osobní zájem. Klient nechce být pro pomáhajícího jen objektem pomoci, ale i přítelem, blízkým, s nímž soucítí. (...) Klient čeká na osobní vtať, žárli na projevený zájem o druhého člověka ze strany toho, kdo pomáhá.“

Podle Kopřivy (2006) má vztah v pomáhajících profesích velkou úlohu, ale přesto se podle něj najde mnoho pracovníků, kteří mají ke klientům vztah spíše neosobní nebo dokonce nadřazený. Velmi dobře ilustruje potřebnost vztahu na rozdíl mezi pomáhajícími profesemi a těmi, které nejsou zaměřeny na člověka. Říká, že to co mají oba dva typy profesí společného, je určité penzum vědomostí a dovedností, které je nutné si pro výkon daného povolání osvojit. V čem jsou však odlišné? Kopřiva se domnívá, že v profesích, které nejsou zaměřeny na pomoc člověku, stačí při jednání s lidmi slušnost (advokát, manažer, úřednice za přepážkou, holič apod.), zatímco u pomáhajících pracovníků klienti potřebují víc než pouhou slušnost, potřebují: přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že pomáhajícímu pracovníkovi nejsou na obtíž, že je pracovník neodsuzuje.

„Klienti pátrají po signálech, které by jim pomohli vytušit kvalitu prožitků pracovníka při vzájemném kontaktu. Nacházejí je při každém setkání v drobných neverbálních projevech pracovníka. (...) Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí,“ dodává Kopřiva (2006, s. 14 – 15).

Podle Navrátila (2001, s. 45) je „vztah klienta a sociálního pracovníka v psychosociálním přístupu považován za jeden z klíčových prvků intervence. Sociální pracovník má svým postojem vyjadřovat opravdový lidský zájem o osobnost i potíže klienta.“

Kvalita vztahu je důležitá i dle Matouška (2003), který vychází z myšlenky, že sociální práce je proces, a nikoli série oddělených událostí. „Vztah implikuje oboustranný vliv – sociální pracovník se mění skrze interakci s klientem a naopak,“ píše Matoušek (2003, s. 35).

Glasser (2001, s. 26) je přesvědčen, že „dokud pacient nenaváže přinejmenším s jedním člověkem lepší a kvalitnější aktivní vztah, než jaký měl dosud, nedokáže uspokojovat své potřeby. Dobře míněné rady jsou k ničemu – pacient se nevzpamatuje a nevydá se správným směrem jen proto, že mu někdo ukáže skutečnost. Potřebuje k tomu také odpovídající vztahy. Bez nich nelze nikomu pomoci natolik, aby sám dokázal uspokojit své potřeby.“

Jak důležitý je vztah pracovníka a klienta v pomáhajících profesích dokládá výzkum, který prováděl v roce 1994 Kopřiva (2006) v domovech důchodců. Výzkumná otázka zněla: „Kdyby někdo Vám blízký se z nějakého důvodu ocitl v domě důchodců, jaké tři nejdůležitější schopnosti nebo vlastnosti jeho sester či ošetřovatelek byste mu přála?“ A odpovědi jednoznačně ukázaly, že respondenti na první tři místa kladly vztah sestry k obyvatelům (náklonnost, trpělivost, vcítění) a teprve na čtvrté místo kladly znalosti a dovednosti, kterými má disponovat zdravotní sestra nebo ošetřovatelka.

Na podporu názoru, že vztah je velmi důležitým činitelem v terapii i psychosociální rehabilitaci, uveďme ještě výzkum Chatoora a Krupnicka (Chatoor a Krupnick in Holá 2008), kteří srovnávali tzv. nespecifické (obecné) psychoterapeutické faktory, mezi které řadili terapeutický vztah, kompetenci terapeuta a dodržování určitého způsobu léčby s použitím specifické terapeutické metody. Výzkum se týkal terapie rodin s dětmi trpícími anorexií, kde terapeutický vztah posuzovali experti za pomoci škály Vanderbilt Therapeutic Alliance Scale. Bylo zjištěno, že obecné faktory včetně psychoterapeutického vztahu mají statisticky významný vliv na výsledek terapie a více jej ovlivňují než specifická léčebná metoda.

2.3 Formy vztahu

Forem vztahu mezi pracovníkem pomáhající profese a klientem může být celá řada. Uveďme několik možných hledisek:

- krátkodobost, dlouhodobost vztahu

- direktivita, nedirektivita
- hodnotící, nehodnotící přístup
- přístup zaměřený na minulost nebo na přítomnost
- koncept kontroly a pomoci

Úlehla (1999) rozděluje způsob práce s klientem podle dvou základních přístupů:

1. kontrola
2. pomoc

Podle něj je vždy možné zařadit způsob jednání pracovníka do jedné z výše uvedených kategorií: buď klientovi pomáhá nebo jej kontroluje. Obojí je potřebné a má své místo mezi profesionálními způsoby práce. Autor však zdůrazňuje, že je velmi důležité, aby pracovník věděl, co právě dělá a nenamlouval si, že pomáhá, když kontroluje.

„Kontrola (starost) je nevyhnutelná, účelná a potřebná. Liší se od pomoci tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než toho člověka, o kterého je postaráno, jakkoli v běžné řeči říkáme, že je to v jeho zájmu. (...) V případě přebírání kontroly je prvním a rozhodujícím krokem, který určí, že jde o kontrolu, krok toho, kdo se rozhodl postarat se na základě své domněnky, že druhý právě toto potřebuje. To znamená sledovat „jiné zájmy“ než výslovnou a rozhovorem ověřenou klientovu objednávku,“ upřesňuje Úlehla (1999, s. 20 - 21).

Pomoc můžeme podle Úlehly (1999) chápat jako výsledek vzájemné interakce s klientem, která splňuje následující:

1. Prvním krokem je klientova **objednávka**, tzn. přání.
2. Druhým krokem je pracovníkova **nabídka**. Tou si pracovník otevírá příležitost nabídnout pomoc. Je to jeho odpověď na objednávku.
3. Tyto kroky se opakují ve sledu, jemuž říkáme **dojednávání** či nabízení pomoci. Výsledkem nabízení pomoci je dohoda o pomoci.

„Pomoc je pak dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabídl a klient zvolil. Cestou k uskutečnění pomoci je její nabízení,“ definuje pomoc Úlehla (1999, s. 21).

Z konceptu pomoci a kontroly pak Úlehla (1999) vychází při definování jednotlivých způsobů profesionální spolupráce s klientem:

1. Profesionální způsoby kontroly

- Opatrování – pracovník na sebe přebírá starost o klienta, rozhodl se brát klienta jako toho, kdo není schopen se o sebe sám postarat, tím na sebe pracovník bere odpovědnost a kontrolu nad klientovými věcmi, starostmi i právy.
- Dozor – pracovník vybral normy či pravidla, přebral kontrolu a dozírá nad tím, jak je klient dodržuje. Pracovník vnímá klienta jako toho, kdo není schopný, přesto však v hloubi duše věří v klientovy zdroje a má naději na klientovu změnu.
- Přesvědčování – pracovník si bere na starost kontrolu toho, jak je klient motivován, jaké má postoje, životní názory, styly či hodnoty a jaké by měl mít. Musí přitom postupovat tvořivě a nabídku přizpůsobovat klientovi.
- Vyjasňování – pracovník co nejvíce otevírá příležitost, aby klient mohl zformulovat svá přání, svou objednávku. Pracovník hledá společná témata, otázky, významy. Pracovník formuluje a přeptává se.

2. Profesionální způsoby pomoci

- Doprovázení – začíná v situaci, kdy klient přichází pro pomoc v souvislosti s těžkostí, kterou nelze změnit. Klient neočekává změnu toho, co je dáno, ale chce mít někoho, kdo mu to pomůže všechno nést, snášet a zvládat.
- Vzdělávání – je vyžádané klientem, který zjistil, že má mezery ve svých znalostech, a které si přeje zaplnit informacemi, vysvětleními apod. Pracovník je poskytuje výhradně až potom, co se přesvědčil, že si to klient přeje; v opačném případě - pracovník poučuje klienta, - jde o vykonávání dozoru.
- poradenství – se rozvíjí na základě klientova přání rozvinout vlastní možnosti. Klient u sebe pociťuje překážky, které mu znemožňují

dosáhnout cílů. Přeje si odstranit to, čemu nerozumí a co mu brání rozšířit repertoár možností. Na to odpovídá pracovník nabídkou rad, návodů a nápadů.

- terapie – o spolupráci formou terapie se jedná tehdy, když si klient přeje zbavit se svého trápení, umenšit svou bolest a zároveň má představu, že by to bylo možné. Pracovník mu pomáhá tím, že společně vytváří a vymýšlí nejvhodnější způsoby, jak najít řešení a problém rozpustit. Pracovník klienta zejména oceňuje, zplnomocňuje a posiluje v rozvíjení řešení.

Luborsky (Luborsky in Unger, 2006, s. 20) ve své přehledové studii zmiňuje pojetí psychoterapeutického vztahu, který chápe jako více dynamickou než statickou entitu. Rozlišuje dva typy terapeutického vztahu:

1. *přijetí* - pacient vyžaduje, aby terapeut byl podporující a pomáhající, více rozšířený v úvodní fázi terapie
2. *spojenectví* - terapeut a pacient jsou spojenci proti pacientovu problému, odpovědnost za práci na léčebných cílech je rozdělená, více typický pro pozdější fázi terapie.

Bachelorová (Bachelorová in Unger, 2006, s. 24 – 25) na základě výzkumu, ve kterém analyzovala psychoterapeutický vztah 34 klientů, dospěla k rozlišení třech typů terapeutického vztahu:

1. „*pečující vztah* – klient hledá empatické porozumění, prostředí důvěry, přátelskosti, podmínky pro otevření se a vyjádření emocí, katarzi, vyžaduje od terapeuta zpětnou vazbu, tento typ se vyskytuje častěji v závěrečné fázi terapie“
2. „*vztah založený na získání vhledu* – klient hledá pochopení příčin a dynamiky svých problémů, vyžaduje identifikaci, analýzu, zkoumání a osvětlení svých myšlenek, pocitů a činů, usiluje o to být si vědom svých charakteristik, úsilí o tento typ vztahu je nejčastější před nástupem klienta do terapie“
3. „*vztah založený na spolupráci* – klient se aktivně zapojuje do terapie, vnímá sebe i terapeuta jako stejně aktivní aktéry psychoterapeutického procesu, „spolupřijímá“ odpovědnost za terapii, spoluřídí terapii, uvědomuje si, že změna

závisí i na něm, terapeut umožňuje diskusi o kritice své osoby, vyskytuje se hodnocení, konfrontace, tento typ vztahu se nejčastěji vyskytuje v úvodní fázi terapie“

3. Doporučené postupy usnadňující vytváření vztahu

3.1 Postoje a hodnoty pracovníka

Podle Biesteka (Biestek in Navrátil, 2001) mezi klíčové postoje pracovníka náleží individualizace, nehodnotící postoj, respekt vůči právu na sebeurčení, zachování důvěrnosti vztahu, kontrolovaná emoční angažovanost, vyjadřování pocitů akceptace.

- Individualizace – sociální pracovník by měl ve vztahu ke klientovi odložit všechny stereotypy a předsudky. Každý klient má svoje vlastní jedinečné zkušenosti.
- Nehodnotící postoj – úlohou sociálního pracovníka není posuzovat morální úroveň klienta, přesto se musí zabývat posouzením jeho některých charakteristik.
- Respekt vůči klientovu právu na sebeurčení – znamená respekt vůči klientovým přáním, právům a odpovědnosti za vlastní činy. Sociální pracovník má právo a v některých případech také povinnost upozorňovat klienta na důsledky jeho činů.
- Zachování důvěrnosti vztahu – sociální pracovník je povinen zacházet se všemi informacemi, které získá v pomáhajícím vztahu, s maximální důvěrností.
- Vyjadřování pocitů – sociální pracovník by měl vytvářet takové podmínky, aby klient mohl bezpečně vyjadřovat své pocity.
- Kontrolovaná emoční angažovanost – předpokládá se, že sociální pracovník je vnímavý vůči klientovým pocitům, že se jim snaží porozumět, a že se na ně pokouší odpovídajícím způsobem reagovat.
- Akceptace – je schopnost sociálního pracovníka zachovat ke klientovi respekt, ačkoliv se v jeho chování projevují negativní rysy. Spočívá v tolerantním uznání

reality klientových pocitů, a to i v případě, že je sociální pracovník nemůže sdílet. Akceptace se projevuje laskavostí a empatií, schopností porozumět klientovu světu. Na rozdíl od dřívějšího pohledu, který zdůrazňoval význam **neutrality** a **objektivity** sociálního pracovníka (vliv psychoanalýzy), v současném pojetí vztahu se oceňuje spíše schopnost sociálního pracovníka projevat **opravdovost a angažovanost**.

Kopřiva (2006) uvádí doporučení, jaký by měl být přístup pracovníka:

1. Nic nepředpokládat, brát druhého vážně, zajímat se.

Často dochází k nedorozumění při komunikaci s druhým člověkem díky našemu předpokladu, že pro druhého má určité slovo stejný význam jako pro nás. Abychom se tomuto nedorozumění vyhnuli, je zapotřebí se ptát a zajímat se o to, co pro něj dané slovo (vyjádření) vlastně znamená.

2. Porozumění nenahrazovat hodnocením.

„Lidé se často nezajímají o to, co druhý člověk opravdu vidí, cítí, co si myslí, jak co hodnotí atd. Místo toho hovoří o tom, co by druhý měl prožívat, cítit, myslet, jak by měl věci hodnotit atd.“ uvažuje Kopřiva (s. 35).

3. Nedávat diagnostické nálepky.

Pomáhající si musí dát pozor, aby nedával svým klientům zbytečně diagnostické nálepky, které jsou povrchním shrnutím, resp. zaškatulkováním klienta do určité diagnostické skupiny, a které o vnitřním světě člověka velmi málo vypovídají.

Smysl používání diagnóz Kopřiva spatřuje v situacích, kdy rozhodujeme o tom, zda pacienta hospitalizovat, či nikoliv, jaký lék předepsat, zda vydat řidičský průkaz, či zbavit trestní odpovědnosti, či zda doporučit pro výkon odpovědné funkce. „Je to nastavení vhodné pro výběr pracovníků, pro obchodní jednání, při sestavování sportovního týmu a jinde – nemělo by však dominovat v kontaktu s těmi, jimž chceme pomáhat,“ (s. 37).

Timulák (2006) ve svých doporučeních jak by se měl pracovník vůči klientovi chovat vychází převážně z Rogerse:

1. Pracovníkova opravdovost – ve smyslu, v jakém ji rozpracoval Rogers.

Pracovník by měl být otevřený vůči svému prožívání, vědomý si zážitků, které v něm vznikají, a zároveň individualitou, jejíž vnější chování není v protikladu s vnitřním prožíváním. „Pracovník by měl být pro klienta reálnou osobou. To znamená, že v případě klientova zájmu o jeho lidskou zkušenost by měl být ochoten se o ni podělit.“ (s. 40)

2. Otevřenost vůči klientovu vnitřnímu zážitkovému světu – „toto doporučení má také kořeny v Rogersově práci o podporujících podmínkách terapeutického vztahu. Rogers hovořil o nepodmíněném pozitivním přístupu k druhé osobě,“ píše Timulák (s. 41). Neznamená to však akceptování každého klientova chování, ale oceňování klienta jako individuality.
3. Snaha empaticky rozumět klientovi – je další z konceptů, které rozpracoval Rogers. Timulák uvádí několik účelů, kterým empatie pracovníka slouží: „přispívá k budování kvalitního terapeutického spojení, k bezpečnému a léčivému terapeutickému vztahu.“ (s. 42)
4. Skutečná snaha být nápomocen – prvořadým zájmem pracovníka by mělo být pomoci klientovi, a ne že ho něco na klientovi zajímá, že se chce o klientovi něco dozvědět. Pracovník by se tedy měl vzdát těch motivů, v nichž nejde o pomoc klientovi.
5. Otevřenost změně – pracovník by měl přistupovat ke klientovi s tím, že ho klient jako člověka může obohatit; tím dává klientovi hodnotu, která se projeví nejen v kvalitě terapeutického vztahu, ale i sama o sobě může mít léčivou funkci.
6. Etická zaangažovanost ve vztahu s klientem - znamená, že pracovník by měl zkoumat ta etická dilemata v klientově životě, která mohou mít vliv na jeho duševní zdraví. Morálka člověka souvisí s jeho duševním zdravím, protože si jen stěží můžeme představit člověka, který lže nebo podvádí a zároveň žije zcela optimálním a zdravým způsobem života.
7. Reflexe vnitřního hodnotového žebříčku a jeho vlivu na průběh terapie – výzkumy ukazují, že pracovníkovy hodnoty jsou součástí terapeutického procesu. Klient vnímá hodnoty pracovníka např. prostřednictvím neverbálních reakcí pracovníka na klientovo sdělení. Proto je pro pracovníka v jeho práci důležité, aby si uvědomoval vliv svých hodnot na terapeutický proces.

8. Postoj pokory vůči vlastním omezením a vůči pohledu na klienta na jejich vzájemnou interakci – pracovník by si měl být vědom svých omezení i toho, že klientův pohled na jejich vzájemnou interakci má svou hodnotu. Pracovník by si měl také umět přiznat svoji omylnost nebo to, že možná nepracuje vždy správně.
9. Snaha o soustředěné reflektování klientových problémů, vztahu ke klientovi a společné práce – pracovníkovým úkolem je, aby důkladně pobyl s klientovými problémy, tj. aby se pokusil porozumět celé hloubce klientových problémů. Velmi účinným nástrojem je zde supervize a studium odborné literatury (zejména výzkumné).

3.2 Osobní pouto

Glasser (2001) se domnívá, že schopnost pracovníka navázat pouto je jeho hlavní dovedností. Zároveň však upozorňuje, že je velmi obtížné tuto dovednost popsat. S tímto problémem se Glasser vypořádává podobně jako jiní autoři, tedy popisem nezbytných vlastností dobrého pracovníka:

- Pracovník by měl klienta akceptovat takového, jaký je. Důležitým poznávacím znamením dobrého pracovníka je schopnost přijímat nekriticky své klienty a projevovat pochopení pro jejich chování.
- Pracovník by měl být schopen navázat citový vztah s každým klientem. Klient a jeho problémy ho musí ovlivnit, musí s ním dokonce do jisté míry strádat.
- Na začátku by měl pracovník klienta bezvýhradně přijímat a doufat, že se klient postupně začne chovat odpovědněji. Teprve s postupem času může pracovník zavrhnout klientovo neodpovědné chování, ale nikdy by neměl zavrhnout samotného klienta.

Podle Glassera (2001) může terapeutické sepětí vznikat libovolně dlouho, od jediného rozhovoru až po několik měsíců.

„Součástí vytváření pouta mezi oběma je zájem pracovníka o všechny aspekty pacientova současného života. Kdykoli je to možné, zavádíme řeč na pacientovo

chování a hovoříme o jeho zájmech, nadějích, obavách a názorech. (...) Zajímáme se o něj jako o člověka s širokými možnostmi, nejen jako o problémového pacienta,“ píše Glasser (2001, s. 50).

Glasser (2001) ilustruje předchozí myšlenku příkladem ze své praxe. Vypráví o Robovi, který chtěl v terapii mluvit o svých nezdarech, které připisoval svým rodičům, ale Glasser to otočil a začal se ho dotazovat na jeho plány do budoucnosti, ptal se klienta na to, co právě dělá, čím se zabývá atp. Jeden z efektů byl ten, že se klient nedostal do podřízeného postavení, do kterého se řada klientů dostává tím, že na začátku spolupráce mluví o svých neúspěších a problémech. Oproti pracovníkovi, který zaujímá postavení experta, si začnou připadat méněcenní. To podle něj nepříspěvá k vytvoření dobrého terapeutického vztahu.

Dle Horvatha (Horvath in Holá, 2008) je pro terapeutické spojení mezi klientem a pracovníkem důležité vytvoření a udržení: pozitivního afektivního pouta mezi klientem a pracovníkem obsahující vzájemnou důvěru, náklonnost, respekt a starostlivost. Dalšími složkami spojení jsou: konsenzus ohledně cílů terapie a aktivní závazek ho plnit. Spojení obsahuje pocit partnerství mezi pracovníkem a klientem.

Bordin (Bordin in Unger, 2006) formuloval tři komponenty, které přispívají k dobrému terapeutickému vztahu. Pracovník a klient ke svému dobrému vztahu zejména potřebují:

1. dohodnout se na úkolech jednotlivých sezení,
2. schválit a zhodnotit cíle terapie
3. a vytvořit osobní pouto.

Píšeme-li o vytváření vztahu mezi pracovníkem a klientem, nemůžeme opomenout tak významného autora jakým byl Carl Rogers, který svůj přístup ke klientovi označuje jako přístup zaměřený na člověka.

Rogers (1998) je přesvědčen, že jeho přístup má široké využití, které není platné pouze pro terapeuty a jejich klienty, ale stejně tak pro učitele a jejich žáky nebo nadřízené a podřízené. Podle autorova názoru je možné, jím stanovené základní podmínky nutné pro navázání vztahu aplikovat na jakoukoli situaci, jejímž cílem je rozvoj osobnosti. Rozeberme zde jednotlivé podmínky:

1. Autentičnost (opravdovost či kongruence) – znamená, že pracovník prožívá otevřeně pocity a postoje, které se v něm aktuálně vynořují. Pracovník je tedy ve vztahu ke klientovi autentický.
2. Akceptace (zájem či důvěra) – nebo také bezpodmínečné pozitivní přijetí. Pracovník zaujímá nehodnotící postoj, oceňuje klienta úplně a bezpodmínečně.
3. Empatické porozumění – to znamená, že si pracovník uvědomuje pocity a osobní významy, které klient prožívá, a toto své porozumění mu sděluje. Empatické porozumění Rogers považuje za jednu z nejmocnějších sil podporujících změnu osobnosti.

Carkhuff (Carkhuff in Navrátil, 2001) se svými spolupracovníky přeformuloval Rogersovy principy tak, aby byly aplikovatelné v sociální práci. Podle Carkhuffa má pracovník v pomáhajícím vztahu usilovat o opravdovost, upřímnost, vřelost, respekt, akceptaci a empatické porozumění.

Matoušek (2003) uvádí tyto předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese:

1. Zdatnost a inteligence – američtí autoři předpokládají, že člověk, který chce pomáhat druhým, se umí postarat o své tělo, kterému dodává energii cvičením a správnou stravou. Inteligence je druhou složkou proto, že pomáhající by měl mít neustálou touhu obohacovat svoje znalosti, např. četbou odborné literatury.
2. Přitažlivost – pracovník se může pro klienta stát přitažlivým z několika hledisek, jednak může jít o fyzický vzhled pracovníka (zejména o oblečení), druhak může být přitažlivost ovlivněna pověstí pracovníka a jeho odborností, a naposledy způsobem, jak pracovník jedná s klienty.
3. Důvěryhodnost – složky, které zvyšují důvěryhodnost pracovníka:
 - diskrétnost – to, co řeknu pracovníkovi, se nedostane k dalším lidem,
 - spolehlivost – mohu věřit tomu, co mi pracovník říká,
 - využívání moci – když se pracovníkovi svěřím, bude se mi věnovat,
 - porozumění – když budu o sobě vyprávět, bude se mě pracovník snažit pochopit.

4. Komunikační dovednosti – jsou základním prostředkem pro to, aby pracovník mohl navázat s klientem vztah a začít řešit jeho problém.

3.3 Umění rozhovoru

Matoušek (2003) je přesvědčen, že pro vytvoření dobrého vztahu s klientem, je zásadně důležité zvládnout umění rozhovoru. Rozeberme si nyní podrobněji, jak by podle Matouška měla vypadat komunikace s klientem.

- Rozhovor – rozhovor vytváří most, po kterém se k sobě dostávají někdy zcela rozdílné světy zúčastněných. Jde o to, aby komunikující lidé jeden druhého pochopili, přijali, poskytli si navzájem zpětnou vazbu, radu nebo inspiraci. Rozhovor není prolínání monologů, ale dialogem mezi dvěma nebo více lidmi. Aby byl rozhovor možný, je nutné umět druhému naslouchat, vnímat, co sděluje a vyvarovat se rychlých závěrů.
- Aktivní naslouchání – většina lidí za aktivní naslouchání považuje pasivní vnímání toho, co bylo řečeno. Při nedostatku odezvy však hovořící nemá jistotu, že byl správně pochopen. Proto v pomáhajících profesích klademe důraz na naslouchání aktivní, které klientovi poskytuje dostatek zpětných vazeb od pracovníka. Při aktivním naslouchání se využívá těchto technik:
 - (a) objasňování – umožňuje přesnější pochopení toho, co klient říkal. Nesledujeme pouze obsahovou stránku sdělení, ale i její emoční stránku,
 - (b) parafrázování – převyprávíme informace obsažené v klientově hovoru jinými slovy,
 - (c) reflektování – zrcadlíme city, které klient vyjádřil,
 - (d) shrnování (sumarizace) – rozšiřuje parafráze a reflexe na více témat, např. je možné reflektovat a parafrázovat klíčové prvky sdělení, které zazněly v minulých deseti minutách,
 - (e) rekapitulace – pracovník tak dává najevo, že naslouchá, ověřuje si, že dobře rozumí a ukotvuje to, co bylo řečeno,
 - (f) kotvení – kotvíme ty postoje nebo názory, které jsou pro klienta zdravé a mohou ho motivovat k dosahování cílů, a to tak, že na ně živě reagujeme, pochválíme

klienta apod.,

- (g) zhodnocení – zhodnocující informace dávají klientovi najevo, že jeho sdělení je důležité a že i on sám je důležitý.

Matoušek (2003) upozorňuje na nesprávné chování pracovníka, který může klienta zahnat do úzkých a ubrat tak prostor pro rozhovor zejména v případě, kdy není schopen udržet neutralitu souběžně s opravdovým zájmem. Na nesprávnou kolej se podle Matouška může rozhovor dostat i tehdy, když pracovník narazí na svoje nezpracované téma, ať už je to akutní problém, nebo dávné trauma.

- Otevřené a uzavřené otázky – je vhodné používat spíše otevřené otázky, které klientovi poskytují manévrovací prostor a které mu také umožňují, ovlivňovat směr konverzace. Uzavřené otázky používáme zejména při sběru anamnestických dat.
- Neverbální komunikace - je nedílnou a velmi důležitou složkou komunikace. Jedná se o mimoslovní vyjadřování, které se obvykle odehrává bezděčně. Pro pracovníka může být velmi cenným zdrojem informací o klientovi i o příběhu, který vypráví. Zároveň je velmi důležité, aby pracovníkův slovní projev byl v souladu s mimoslovním projevem (kongruence). Mezi složky neverbální komunikace řadíme: oční kontakt, odstín hlasu, výraz obličeje, pohyby a pozice rukou, pozice těla, oblečení a celkový zjev.

PRAKTICKÁ ČÁST

4. Metodologie

4.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je zjistit, jaký význam přisuzují pracovníci z organizace pro lidi s duševním onemocněním vztahu s klientem ve své práci a jak tento vztah navazují a rozvíjí.

4.2 Formulace výzkumné otázky

Jaký význam přisuzují pracovníci z organizace pro lidi s duševním onemocněním profesionálnímu vztahu s klientem ve své práci a jak tento vztah navazují a rozvíjí?

4.3 Motivace k výzkumu

Svoji motivaci k napsání práce jsem zevrubně popsal v úvodu. Na tomto místě bych však rád zmínil, co mě vedlo k volbě konkrétního výzkumu. Při studiu literatury jsem se dočetl mnohá doporučení pro práci s klientem, ale stále mě velmi zajímalo, jak k vytváření vztahu přistupují samotní pracovníci, jak je to v praxi. Zajímalo mě srovnání s odbornou literaturou a možné nalezení nových názorů a postupů.

Abych získal taková data, která budou inspirativní pro pracovníky pomáhajících profesí při práci s klienty, rozhodl jsem se, že nebudu vytvářet žádné kategorie uzavřených otázek, kde by bylo na výběr z několika teorií a postupů, ze kterých by si informanti vybírali ty, které považují za dobré, a které používají ve své praxi. Tím bych pouze zjišťoval preference pro tu kterou teorii či metodu. Mým cílem však je zjistit jaké názory a postoje na práci se vztahem mají pracovníci, a které z nich prakticky využívají.

Jelikož jsem vzhledem k abstraktnosti tématu nebyl dlouhou dobu schopen ujasnit si výzkumnou otázku, ani způsob provedení výzkumu, rozhodl jsem se pro tzv. předvýzkum. Uskutečnil jsem téměř hodinový nestrukturovaný rozhovor s osobním konzultantem pro lidi dlouhodobě nezaměstnané. Průběh rozhovoru jsem se svolením pracovníka nahrával na diktafon a zároveň jsem si dělal poznámky. Cílem rozhovoru

bylo zjistit, co všechno se vztahem mezi pracovníkem a klientem souvisí a jaké otázky bych mohl ve výzkumu v této oblasti pokládat. Pro předvýzkum jsem si vybral pracovníka, o kterém vím, že při práci s klienty akcentuje vztahovou složku, hodně o ní přemýšlí a má několikaletou praxi v sociální oblasti práce s klienty.

4.4 Volba metodologie

Podle podstaty zkoumaného problému můžeme volit mezi dvěma typy výzkumu: mezi výzkumem kvalitativním a kvantitativním.

Pro kvalitativní výzkum jsem se rozhodl proto, že jsem chtěl zjistit názory, postoje a zkušenosti pracovníků na to, jak vnímají profesionální vztah s klientem, a jak takový vztah vytváří a udržují. Cílem práce nebylo stanovit nějaké kategorie nebo definice podle odborné literatury a sledovat kolik pracovníků je s touto literaturou v souladu, ale naopak získat nové postřehy a názory, které vychází z žité praxe a ze zkušeností pracovníků.

Ve výzkumu nevytvářím dopředu žádné hypotézy, ale zkoumám názory, postoje a zkušenosti pracovníků, kteří jsou v každodenním kontaktu s klienty. Právě kvalitativní výzkum dává výzkumníkovi možnost vytvářet nové hypotézy nebo dokonce nalézat nové teorie na základě zjištěných informací.

4.5 Metoda sběru dat

Hlavními metodami sběru dat v kvalitativním výzkumu podle Dismana (2002) jsou:

1. zúčastněné pozorování
2. nestandardizovaný rozhovor
3. analýza osobních dokumentů

Pro svůj výzkum jsem zvolil polostrukturovaný rozhovor. Tato metoda je přechodem mezi strukturovaným a nestrukturovaným rozhovorem. U strukturovaného rozhovoru je přesně stanovené pořadí i znění otázek a u nestrukturovaného rozhovoru je určen pouze cíl a směr dotazování. Já jsem si před započítím výzkumu připravil tematické okruhy, které pro mě představovaly vodítko při vedení rozhovoru. Při rozhovoru jsem musel

často improvizovat v závislosti na osobnostech komunikačních partnerů a v závislosti na přirozeném vývoji rozhovoru, který jsem nechtěl narušovat.

4.6 Konceptualizace

Účelem konceptuální struktury je zachytit základní vlastnosti zkoumaného objektu a jejich předpokládané vztahy. Návrh konceptuálního rámce nutí výzkumníka, aby z množiny možných prvků vybral ty nejdůležitější. Tento postup vede k určité redukci dat, aby se v nich výzkumník zcela neztratil. Při popisu konceptuální struktury se dává přednost grafickému znázornění před slovním. Nakreslené schéma určuje, kdo a co se bude zkoumat. (Hendl, 1999)

Obrázek na následující straně naznačuje, že předmětem zkoumání bude profesionální vztah mezi pracovníkem zařízení pro lidi s duševním onemocněním a jeho klientem. Zkoumaným objektem (informantem) budou pracovníci této organizace, jak vyplývá z celkového orámování obrázku. Obsah zkoumání je naznačen v rámečku pod pracovníkem a klientem. Obrázek také ukazuje možnosti, které má pracovník při reflexi svých pracovních postupů a vztahu s klientem. Je zde vidět, že má možnost porady s kolegy (intervize) nebo možnost poradit se v rámci supervize. Jednou z dílčích otázek bude to, zda tyto možnosti pracovníci využívají.

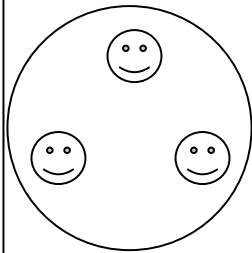
ORGANIZACE PRO OSOBY
S DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM

KOLEGOVÉ

INTERVIZE



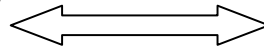
SUPERVIZE



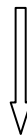
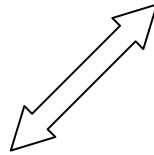
PRACOVNÍK



KLIENT



PROFESIONÁLNÍ VZTAH



NÁZORY, POSTOJE
A ZKUŠENOSTI PRACOVNÍKA:

- jak si představuje ideální profesionální vztah s klientem
- jaký význam přisuzuje vztahu ve své práci
- co považuje za podpůrné při budování vztahu
- co podle něj brání budování vztahu
- jak reflektuje prof. vztah s klientem

4.7 Konverzační partneři

Jelikož je výzkum zaměřen na zjišťování názorů, postojů a zkušeností pracovníků organizace pro lidi s duševním onemocněním, zatelefonoval jsem postupně svým bývalým kolegům a požádal je o poskytnutí rozhovoru na diktafon. Všichni oslovení pracovníci s rozhovorem souhlasili a podepsali Informovaný souhlas viz Příloha č. 1. Oslovil jsem pracovníky z různých pracovních týmů tak, abych získal víc různých pohledů na předmět zkoumání. Dá se totiž předpokládat, že v konkrétním týmu se pracovníci navzájem ovlivňují a jejich názory a postoje mohou být podobné. Vzhledem k požadovanému rozsahu práce jsem se rozhodl neoslovit úplně všechny pracovníky tohoto zařízení. Zároveň se však domnívám, že vzorek sedmi informantů je dostatečným základem pro kvalitativní výzkum tohoto charakteru.

Vzhledem k požadovanému rozsahu práce jsem se rozhodl neoslovit úplně všechny pracovníky tohoto zařízení

Sběr dat probíhal během října a listopadu 2008. Dva rozhovory byly vedeny v mé kanceláři, zbývajících pět rozhovorů probíhalo v různých kavárnách v Brně. Všichni informanti souhlasili s nahráváním rozhovoru na diktafon. Průměrná délka rozhovoru se pohybovala kolem 26 minut. Se všemi informanty se osobně znám a tykám si s nimi, v analytické části proto před jména nedávám oslovení pán, paní. Z důvodu zachování anonymity informantů jsem změnil jména všech pracovníků a nebudu uvádět ani jejich věk a vzdělání. Vzhledem k tomu, že všichni informanti v tomto zařízení pracují jako sociální pracovníci musí splňovat kvalifikační předpoklady pro výkon profese dle zákona č. 108/2006 Sb.

V textu není z etických důvodů uveden název organizace, ve které probíhal výzkum.

Charakteristika komunikačních partnerů:

Jméno	Datum rozhovoru	Délka rozhovoru [minut]	Délka praxe ve zkoumané organizaci [měsíc]
Ema	13. 11. 2008	18	11
Dana	10. 11. 2008	26	36 (3 roky)
Pavla	30. 10. 2008	31	13
Romana	15. 11. 2008	14	30 (2,5 roku)
Jarmila	29. 10. 2008	30	20
Iveta	14. 11. 2008	32	96 (8 let)
Petr	13. 11. 2008	30	17

5. Analytická část

Analytická část je rozdělena podle tematických okruhů, resp. podotázek hlavní výzkumné otázky, které jsem si stanovil před zahájením výzkumu (viz Příloha č. 2). Tyto okruhy mi sloužily jako vodítko při realizaci rozhovorů s pracovníky. Přepis jednoho z rozhovorů je uveden v Příloze č. 3.

Text je členěn tak, že na začátku každého tematického okruhu jsou shrnuty informace získané z rozhovorů s pracovníky, které jsou podpořeny citacemi. Tam, kde je tematický okruh dále členěn, jsou shrnující informace pracovníků uváděny až na relevantním místě v textu (nikoliv tedy na začátku tematického okruhu). V závěru kapitoly se nachází shrnutí výsledků výzkumu.

1. Definice a význam profesionálního vztahu pro práci s klientem

(a) Jak si pracovníci představují ideální profesionální vztah s klientem?

Velká část pracovníků definovala vztah pomocí představ o tom, jak by se měl pracovník chovat nebo naopak, jak by se chovat neměl. Tyto názory jsem zařadil do subkapitoly Prostředky pro budování profesionálního vztahu s klientem viz níže. Na tomto místě jsou uvedeny pouze ty názory, které vyjadřují představu o tom, jak má takový vztah vypadat, avšak nejsou vyjádřeny pomocí chování subjektů.

Pracovníci uvedli tyto základní charakteristiky:

- **vztah by měl být založený na oboustranné důvěře, otevřenosti, upřímnosti a opravdovosti**

Pracovník může důvěru klienta získat tím, že ho informuje o způsobu zacházení s osobními a citlivými údaji a také s důvěrnými sděleními klienta. Dalším prostředkem zvyšujícím důvěru je čas, během kterého se pracovník a klient poznávají.

Dana: „*Klient by měl vědět kam se dostávají a nedostávají informace, hodně je to o důvěře a ta se získává až časem.*“

- **na jasném stanovení hranic a jejich dodržování**

Informanti hranice udržují pomocí domluvy na způsobu oslovování s klientem (tykání, vykání). Všichni se shodují, že tykat si s klientem není vhodné, protože se vztah potom začne stávat více kamarádským a méně profesionálním.

Ema: „*Já si myslím, že to je o udržení hranice. Někdy se taky může stát, že ten klient je důvěrnější až moc a nebo se snaží sklouznout do kamarádského vztahu, snaží se nabídnout tykání nebo takový věci.*“

Dana: „*Že se mě třeba v praxi potvrdilo, že pokud nebyly jasné (hranice) nebo byly nějak zmateně vytyčený, třeba o tykání, vykání nebo o tom, že není třeba možný se scházet, já nevím někde, tak to působilo zmatky.*“

Romana: „*Já sem s tím měla zkušenost, že potom když sem si začala s klientkou tykat, tak to bylo hodně špatný, ten vztah udržet nějak profesionálně.*“

– **rovnoprávný vztah**

Ema: „*Já si myslím, že by to měl být partnerský vztah, kdy v podstatě klient má právo vyjádřit jakékoli svoje myšlenky, přání nebo názory... A to partnerství by mělo být na takové úrovni, že by si měli být rovni.*“

Petr: „*Myslím si, že určitě tam patří... nějaká forma kamarádství nebo přátelství, aby si ty lidi rozuměli, našli si nějaký společný témata, který se linou tím vztahem... Asi je to špatný říkat jakože přátelství, protože je to, to slovo samotný je za hranicí profesionálního vztahu, podle mě, s klientem. Ale je to něco jako dobrý známí.*“

– **přátelský vztah, ve kterém si lidé dobře rozumí a mají společná témata k hovoru**

– **schopnost pracovníka i klienta říct si navzájem nesouhlasné názory**

Pracovníci se domnívají, že kvalitní profesionální vztah se pozná podle toho, když klient nebo pracovník může projevit opačný názor, bez nebezpečí, že se ten druhý urazí. Klient i pracovník jsou schopni spolu vést konstruktivní diskusi.

Jarmila: „*A aby tam bylo dost toho prostoru pro vlastní názor i pro nesouhlas.*“

(b) Jaký význam přisuzují pracovníci vztahu ve své práci?

- vztah jako jeden z mnoha faktorů ovlivňujících spolupráci

Všichni pracovníci kromě Pavly shodně uvedli, že vztah je při jejich práci s klienty tím nejdůležitějším prvkem. Pavla se naopak domnívá, že vztah je jedním z mnoha faktorů, které ovlivňují spolupráci pracovníka a klienta. Mezi další faktory řadí vzdělání, znalosti pracovníka a jeho komunikační dovednosti. Je přesvědčena také o tom, že pracovník musí věřit práci, kterou dělá.

Pavla: „*Tak myslím si, že to je hodně důležitá složka (vztah), a dál se to snoubí s tím ostatním, co pracovník musí umět, musí mít nějaký vzdělání, musí mít nějaký znalosti... Důležitý je mít vzdělání v tom oboru, v kterém potom pracuješ... Potom prostě musíš věřit práci, kterou děláš. Mít určitý komunikační schopnosti a potom je důležitější ten vztah.*“

- význam vztahu závisí na délce spolupráce, resp. typu zakázky

Jarmila, Ema a Iveta poukázaly na rozdílný význam vztahu při krátkodobé a dlouhodobé spolupráci. Při krátkodobé práci s klientem, podle nich vztah není tak důležitý a navíc ani na jeho budování není prostor. Ale při dlouhodobé spolupráci ho obě řadí na přední místo.

Jarmila: „*No, když nad tím tak přemýšlím, tak při té sociální rehabilitaci v té mé službě (dlouhodobá spolupráce), tak tam je základ všeho ten vztah s klientem. Ale zase na druhou stranu v odborném sociálním poradenství (krátkodobá spolupráce) na budování vztahu třeba vůbec nebyl prostor.*“

- vztah jako prostředek k vytvoření důvěry

Při práci s duševně nemocnými lidmi je velmi důležité získat si jejich důvěru, aby byli ochotní se pracovníkovi vůbec s něčím svěřit. Díky důvěře si pracovník může také dovolit být ke klientovi upřímnější a říct mu třeba i nepříjemné věci. Klient již není v obraně tak, jak by tomu bylo nejspíš na začátku spolupráce a dokáže pracovníkovy názory přijmout nebo o nich diskutovat.

Ema: „*Si myslím, že to je důležitý právě proto, že někteří (klienti) nebo spousta z nich,*

tak se neradi svěřují a myslím, že vybudování vztahu je důležitý k tomu, aby měli nějakou důvěru, aby věděli, že třeba ten člověk nepůjde a někomu to neřekne.“

Dana: *„Já si myslím, že to je hodně důležitý. Aby se třeba svěřil, tak ten vztah potřebuje.“*

Romana: *„Pro mě to je to nejdůležitější v celé té práci, fakt nějaký ten vztah mít, protože jinak mi přijde, že se nikam dál nedostaneš. Jo, přijde mně, že jo, že vzniklo pouto, a že pak se jim se mnou jednodušeji pracovalo.“*

Iveta: *„Bez vztahu si myslím, sociální práce dělat nejde.“*

2. Prostředky pro budování profesionálního vztahu s klientem

(a) Co považují pracovníci jako podpůrné při budování vztahu s klientem?

Pracovníci uvedli tyto užitečné prvky pro vytváření vztahu s klientem:

Pracovník by měl:

– umět otevřeně komunikovat

Ema: *„Otevřeně komunikovat s těma lidma, nebát se otevřít nějaký témata, naslouchat... Hm, bývají to někdy i takový ty věci, co sou nepříjemný, většinou nějaký krizový situace.“*

– umět naslouchat

– umět ukázat lidskost, např. přiznat, že něco neví

Dana: *„Já sem jednomu klientovi řekla, že nevím, co mu k tomu mám říct, že sem nic podobnýho nikdy nezažila, že sem to fakt nevěděla. Nějak to nenarušilo ten vztah, ale spíš to jako bylo dobrý.“*

– umět se vžít do klienta (empatie),

– být opravdový

Dana (mluví o své bývalé kolegyni): *„Já nevím, si myslím, že tam to modelování toho vztahu bylo velký z její strany, třeba některý věci spíš to hrála jakoby někdy, protože chtěla něco dosáhnout a tak to zkoušela říkat tak a tak těm klientům. Myslím, že lepší je opravdovost. Jako nekamuflovat.“*

– být zkušený

Petr: „*Já si myslím, že určitě každé měsíce nebo každý rok navíc je v tom přístupu k těm dalším klientům nebo k těm stejným cítit a dá se z toho určitě nejlépe těžit, z těch zkušeností.*“

- **být podpůrný a chválit**
- **být přirozený**
- **mít opravdový zájem o klienta**

Jarmila: „*Pak se jako může jako kdyby přetrhnout a ten vztah jako nenaváže, protože nedělá tu práci jako s láskou. Víš, že si myslím, že ti klienti to vycítí, jak to s nima myslíš. A cítí jestli ti na nich záleží, nebo sou to klišé nebo fráze.*“

Pavla: „*A ze strany pracovníka by tam měl být zájem o toho člověka, o tu práci a vlastně jako naplnění. Naplnění беру tak, aby jeho naplňovala samotná ta práce.*“

Petr: „*Co klienta baví, co ho zajímá, co dělá ve volném čase, abychom měli o čem povídat. O takových věcech se pak bavíme na začátku nebo na konci schůzek, nebo v průběhu, je-li možnost.*“

- **ujistit klienta, že vztah nebo spolupráce budou pokračovat i po případné hospitalizaci klienta**
- **najít si na klienta čas**
- **pamatovat si jména a různé detaily z klientova života**

Iveta: „*Pamatovat si jména, příjmení, když se ten člověk svěří, co je doma, že má pejska, bydlí u maminky, tak se zeptat, jak se má maminka, co váš pejsek,.. jo, už to, že ty si zapamatuješ něco takovýho a připomeneš mu, že sis to zapamatoval, tak určitě ten člověk si řekne, jo, co sem mu řekl, tak si pamatuje.*“

- **respektovat soukromí klienta**
- **dělat s klientem nějakou činnost**

Pavla: „*Pokud budete dělat nějaký činnosti, který budou oba nebo toho klienta bavit, tak se tam nějak prohloubí ten vztah.*“

- **jasně stanovit hranice**

Jarmila: „*Myslím, že je to důležité, že se na tom shodnete, že se oslovujete dejme tomu*

třeba jménem. “

- **poodhalit něco ze svého soukromí**

Jarmila: *„To bylo asi jak u koho, právě jakej sem ten vztah s kým měla... Takže když sem měla pocit, že je to přínosný a mluvili jsme o volným čase nebo vo tom, co budeme dělat o víkendu nebo v týdnu, tak sem klidně o sobě něco řekla, ale nikdy sem nezacházela do nějakých detailů. “*

Petr: *„Důležité je pak pro mne nabídnout klientovi podobné množství informací (o sobě), s možností se mne na cokoli doptat. “*

- **zachovávat mlčenlivost**

Pracovník by neměl:

- **slibovat, co nemůže splnit**
- **odkládat schůzku víc jak jednou**
- **jednat za klienta**
- **brát si práci domů (neustále přemýšlet o situaci klienta)**

Další prvky:

- **čas (trvání vztahu po delší časové období)**

Jarmila: *„Já nevím, no, určitě to chce čas, určitě to není hned během jedné schůzky... a pak je to o tom, že ten člověk, když přichází na ty schůzky a sdílí s tebou ty každodenní potíže tak se pomalu buduje ten vztah, právě ta důvěra, že ti řekne víc a víc, pustí tě dál. “*

- **motivovaný klient**

Dana: *„Ale je třeba pravda, že u některých klientů nemám třeba ten pocit dodneška, že bych měla nějak hodně navázaný vztah. To sou většinou klienti, kteří moc nechtěli spolupracovat, ale třeba museli, protože pracujou v naší organizaci (chráněné dílny, nácviková místa) a já sem je jakoby zdělila, a tam když maj nějaký práce, tak se musí scházet s tím asistentem. Takový nucený zlo mě přijde, takže to dělají šup šup a moc ti toho neřeknou (na schůzce). Takže tam chybí podle mě motivace. “*

- **prožití krize spolu s klientem**

(b) Co podle pracovníků brání budování profesionálního vztahu s klientem?

Pracovníci se domnívají, že do procesu vytváření vztahu mezi nimi a klientem může vstoupit celá řada překážek. Překážky můžeme rozdělit do tří kategorií: překážky na straně pracovníka, překážky na straně klienta a jiné překážky.

Pracovník:

- **je neupřímný nebo má negativistický přístup**
- **se klientovi svěřuje se svými problémy**

Iveta: „Vopravdu bych řekla s mírou, určitě se otevřít, říct co jako doma, mám problém, taky už sem zažil takovej problém, ale určitě ne na toho klienta vychrlit své věci. Samozřejmě můžu říct dneska sem smutná, umřel mi dědeček prostě, jo, ale nic prostě jako dalšího.“

- **slíbí, co nemůže splnit**
- **pomlouvá kolegy**
- **bere si práci domů, je v problémech klienta příliš emočně zaangażován (chybí mu profesionální nadhled)**

Iveta: „Já si myslím, že pokud se do toho zabředneš strašně moc, myslíš na to doma, řešíš to, nemůžeš se od toho odpoutat, tak se nemůžeš s tím klientem dál pohnout.“

Romana: „Možná i to je chyba, to dělám i teď, kdy nejsou měsíc v práci a přemýšlím o tom, jak se tomu klientovi to daří, zajímá mě jak pokročil. I ostatní. Ale asi by to tak být nemělo. ... Že bych si to neměla tahat domů, a že bych si to měla brát míň osobně. Možná asi abys v té práci vydržel dlouho je to důležitý to dělat takhle.“

- **prosazuje svůj názor bez ohledu na názor klienta (nerespektuje klientovo přání)**

Iveta: „Určitě když má pracovník jinej názor než klient a říká klientům ne udělejte to takhle, prostě když prosazuje ten názor na úkor klienta. Tak si myslím, že ho ztrácí, protože ho neakceptuje.“

- často odkládá schůzky (dává tím najevo svůj nezájem o klienta a jeho problémy)
- má předsudky vůči klientovi
- má nedostatek zkušeností
- nemá na klienta dostatek času

Pavla: „Pokud nebude mít dostatek času ten pracovník, protože my s kolegyní jsme třeba na půl úvazku, tak vím, že třeba to, že nejsem dostupná hodně brání rozvinutí toho vztahu.“

Iveta: „Určitě negativistickéj přístup pracovníka, nemám na vás čas, nebudu s váma hovořit, to určitě jako člověka odradí, tak jako v běžném životě.“

Klient:

- je nepříjemný, agresivní nebo mnohomluvný
- je manipulativní

Ema: „Jedna věc byla manipulace ze strany klienta, kdy klient se snaží zmanipulovat mě nebo jiný pracovníky, aby pro něho dělali různý nadstandardní služby nebo nosí různý dárky a většinou se mi takový klient spíš nelíbí, protože tam je taková antisympatie proti němu, protože vím, že ode mě bude chtít asi něco víc než ostatní a nevím, jestli mu to budu moct splnit.“

- má zakázku mimo pracovníkovy kompetence

Jarmila: „A když ten klient přicházel s jinou zakázkou nebo měl jinou představu o té spolupráci, než co mohl ten pracovní naplnit, tak to tomu vztahu taky neprospěje, když každéj máte jinou představu o té spolupráci.“

- je paranoidní, manický, depresivní (klientova nemoc)

Jednou z hlavních překážek na straně klienta může být jeho duševní onemocnění, např. je-li klient vůči pracovníkovi paranoidní. V takovém případě je velmi důležité správné načasování pro zahájení spolupráce, které by mělo být konzultováno s ošetřujícím psychiatrem klienta. Je-li klient dostatečně zaléčený a mimo akutní fázi nemoci, je vhodný čas pro navazování spolupráce.

Jarmila: „*Jako u těch duševně nemocnejch určitě aktuální zdravotní stav. Že když se prostě necítily dobře, tak i když sme měli dobře navázanej vztah, tak sem cítila až takový jako nepřátelství, jako já nevím, asi ten člověk má v tu chvíli co dělat sám se sebou, a i když ste měli nějakou důvěrnější tu spolupráci, tak v tu chvíli je mu prostě špatně a to se naruší jako hodně tím.*“

Dana: „*Taky ta nemoc, když ten klient je paranoidní vůči tomu pracovníkovi.*“

Jiné překážky:

– pracovník a klient cítí vzájemnou antipatii

Může být dána chováním klienta (nechová se slušně, je hrubý) nebo klient pracovníkovi někoho připomíná. Posledně jmenovanou překážku jsem zařadil do této kategorie proto, že jsem přesvědčen, že je na pracovníkovi, aby si svoji projekci zpracoval.

Ema: „*Já si myslím, že je to úplně přirozený, že když třeba sem hodně tolerantní člověk, tak každý má v sobě některý zásady, který třeba nemá rád, hrubý chování nebo křičení nebo třeba styl oblékání.*“

– vysoká fluktuace pracovníků v organizaci

Jarmila: „*Myslím si, že to je možná i specifikum naší organizace, že si ti klienti pracovníky moc nepřipouští k tělu, protože se tam tak střídají. Že vím, že když sem na toto téma mluvila s jedním tím klientem, tak cítil i takovou jako bezmoc, proč si jako budu někoho připouštět k tělu, když on za chvíli odejde?*“

3. Reflektování profesionálního vztahu s klientem

(a) Reflektují pracovníci vztah s klientem? Jakým způsobem a jak často?

Pět pracovníků mi sdělilo, že reflektují vztah s klientem. Dva pracovníci uvedli, že reflexi vztahu nedělají, že pouze přemýšlí o spolupráci s klientem.

Kdy pracovníci o vztahu s klientem přemýšlí?

– bezprostředně před schůzkou, když se na klienta snaží vyladit

Jarmila: „*Spíš sem jako zvažovala nebo si reflektovala, jak dlouho se vidáme, co sme spolu zvládli, kam až mě pustil, jako v té zakázce, tak to jo. Myslím, že to člověk vždycky*

dělá, když se snaží na toho klienta vyladit, než přijde, že nad tím případem přemýšlíš, jak dlouho toho klienta znáš nebo tak.“

- **přímo na schůzce, kde vnímají klientovu náladu, popř. se klienta ptají, zda je všechno v pořádku, zda mohou pokračovat tímto způsobem?**

Pavla: „Na těch jednotlivých schůzkách cejtím, jak je nastavenej ten klient v tu dobu,... jestli se správně o tom tématu bavím, tak to reflektuju. Ale to je zrovna v té aktuální situaci.“

Petr: „Pokud je to časově možné, tak se snažím na každé schůzce nechat klientovi prostor pro připomínky nebo mini hodnocení. Např.: Jak to na vás dnes zapůsobilo? Jste se schůzkou spokojen? Je něco, co byste si přál změnit nebo aby bylo jinak?“

- ihned po schůzce - jedná spíše o nezáměrnou činnost, při které si pracovník uvědomuje s jakým pocitem ze schůzky odchází

Dana: „Já si myslím, že člověk odchází ze schůzky s nějakým pocitem, bylo to dneska dobrý, zažili sme to a to... Jo, ale nevědomě. Neřeknu si teďka si to jako shrnu. Ale nějaký pocit z toho člověk má.“

- **na hodnotících schůzkách, které jsou součástí individuálního plánování sociální služby s klientem**

Co je obsahem úvah pracovníků o vztahu?

- **v jaké roli se pracovník ve vztahu nachází (terapeut, poradce, matka, dcera apod.)**

Ema: „Tak se snažím nějakým způsobem dát dohromady v jaký roli tam su (...) jak sme na tom.“

Jarmila: „Takže sem přemýšlela, v jaké roli já tam vlastně vystupuju, protože on spíš potřeboval kontakt se ženou vyloženě.“

- **co od pracovníka klient očekává**
- **zda má spolupráce smysl a jestli se vyvíjí správným směrem**

Iveta: „Musím opravdu říct, že na to sem neměla nikdy moc čas, takže sem vztah s klientem nereflektovala... Myslím, že to bylo takový přirozený, jakoby moje, asi jako zamýšlení na tom, jestli ta práce má smysl, rozvíjí se nějak, pomáhám já mu, jo, neměli bysme třeba pokračit někam jinam, neměla bych zatlačit nebo naopak slevit. Bylo to spíš

takový hodnocení mojí práce, i vývoje třeba, ale ten vztah nikdy jakoby.“

(b) Podle čeho poznají, že mají dobře navázaný vztah s klientem?

Pracovníci poznají dobře navázaný vztah z toho, že:

– **jim klient řekne věci, které mají důvěrnější charakter**

Ema: *„Že mně říká věci který, i třeba důvěrnějšího charakteru. Dokáže se mně svěřit i s něčím špatným nebo říct třeba, co prožívá, něco pro něho nepříjemného.“*

– **klient přichází na schůzku s větší jistotou, bez ostychu, bez napětí**

Dana: *„Já myslím, že to z něho jako vycítíš, tu jistotu, když přijde, tak je takovej jako jistější, už k tobě jde jako k někomu známému, už navazuje na nějaký témata třeba z minula, ... a hodně cítíš tu důvěru. Takový napětí, že už tam není.“*

– **pracovník se na schůzku s klientem těší**

Romana: *„Já to tak cítím, já to nemůžu nějak říct,... mě to přijde, že třeba ty seš můj kamarád, tak se na tu schůzku těším, přijde mně, že i on se těší. Že je to takový uvolněný ten vztah, že třeba nejsu tak v napětí, jak na začátku. Prostě přátelskej a zároveň je i pracovní.“*

– **klient vyjádří, že se na schůzku těšil nebo vyjádří jiné pozitivní emoce, třeba, že se mu s pracovníkem dobře spolupracuje**

Jarmila: *„A i u těch duševně nemocných samotný to, že řeknou, že třeba se na tu schůzku těšili nebo vyjádří nějaký pozitivní emoce z té schůzky, že řeknou, že se jim třeba dobře spolupracuje.“*

– **vzdálenost, kterou si klient od pracovníka při kontaktu udržuje se postupem času zmenšuje**

Pavla: *„Jak blízko k tobě jdou. Protože vím, že třeba ze začátku stojíte s lidma daleko od sebe a čím dál víc se znáte, tak se přibližují... Že postupně jdete k sobě blíž, jak k sobě dete blíž v tom vztahu, tak dete k sobě blíž i fyzicky.“*

– **klient při řešení problému vyhledá pracovníka (častěji než jiného)**

Pavla: *„No jinak se to asi pozná, že když ten člověk má problém, tak za tebou přijde a*

řekne ho, ne? Je to o tý důvěře. Že tě vyhledá v případě nouze, to si myslím, že je kvalitní vztah.“

Pavla: „Jak je to pro ně lehký tě oslovit, třeba jak často tě vyhledávají při kontaktu nebo pokud je zajímá tvůj názor, pokud se přijdou třeba s něčím svěřit.“

- **klient sdílí s pracovníkem svoje radosti, např. přinese ukázat fotku z dovolené apod.**

Jarmila: „Nebo mně chtěli ukázat fotky z nějaké akce.“

- **pracovník a klient se dokáží něčemu zasmát**

Jarmila: „Že si můžeš dovolit společně se něčemu zasmát nebo zažertovat.“

- **klient seznámí pracovníka se svojí rodinou**

Jarmila: „Třeba že ten klient do toho zatáhne i rodinu, že chce, aby ta rodina věděla s kým spolupracuje, s kým se každéj týden vídá.“

- **klient se po delší odmlce opět ozve a má chuť s pracovníkem znovu spolupracovat**

Iveta: „Jo, že nezapomněli a přišli a řekli, stalo se to a to, myslíte, že bysme spolu mohli třeba dál spolupracovat?“

- **pracovník si může dovolit projevit nesouhlas s klientovým chováním, aniž ten by to vzal jako útok na svoji osobu a kontakt ukončil**

Iveta: „Jo, že třeba nesouhlasím s jeho názorem a on nepráskne dveřma (...) Je fajn, když ten klient ti dokáže oponovat, dokáže se s tebou pohádat a dokážete si to vyříkat.“

- **pracovník má ze schůzky nebo z celé spolupráce dobrý pocit**

(c) Mluví pracovníci s klientem o jejich vztahu?

Pracovníci s klienty mluví o vztahu mezi nimi, jen jedna pracovnice uvedla, že o vztahu s klientem nikdy nehovořila, protože nevznikl takový problém, kvůli kterému by to bylo nutné.

Kdy pracovníci mluví o vztahu s klientem?

- v průběhu spolupráce
- při hodnocení spolupráce, tj. při vyhodnocování individuálního plánu (v průběhu nebo na konci spolupráce)

Co bývá obsahem těchto rozhovorů?

- vyjasňování rolí zejména, když chce klient navázat partnerský vztah

Dana: „*Jo. Tak sem asi řešila s jedním klientem vztahovej (problém), sme spolu nemohli pracovat, protože on chtěl nějakej vztah (partnerský), takže sme se bavili o tom... Že to nejde, a jak to já cítím, takže pak musel pracovat s někým jiným.*“

- pracovníka zjišťuje, jestli je klient spokojen s průběhem setkávání

Dana: „*Možná sem se ptala jestli sou s tím takhle spokojení, to asi jo, jak to spolu máme, to sem se ptala často těch klientů, jestli by nechtěli třeba něco změnit.*“

- pracovník dává klientovi zpětnou vazbu

Romana: „*Jednou se mi to podařilo s tím pánem, co hodně mluvil, tomu sem to řekla, myslím si, že příjemně (...) ale dopadlo to taky krachem, protože on se rozbrečel a řekl, že to je jeho nemoc.*“

- pracovník společně s klientem hodnotí, co všechno spolu prožili

Jarmila: „*Asi paradoxně při tom loučení a při tom zhodnocení té spolupráce (...) s tím klientem sme o tom vztahu hodně mluvili (...) Já sem tam vždycky dala ten aspekt toho, jak se mi s tím klientem spolupracovalo, jakej sem si já z toho odnesla třeba pocit.*“

(d) Konzultují pracovníci s někým, co se odehrává v jejich profesionálním vztahu s klientem?

Pracovníci probírají vztah i průběh spolupráce s klientem, jak přímo s kolegy z týmu, tak na rehabilitačních poradách nebo na supervizi. Jedna pracovnice sdělila, že supervize pro ni není dostatečně bezpečný prostor na otevření citlivých témat o vztahu s klientem, na intervizi by si však téma troufla otevřít. Pracovníci shodně uváděli, že na supervizi řeší jen ty problémy, se kterými si nevědí rady.

Ema: „*Pokud třeba sou to věci, o kterých bych nevěděla, jak to mám řešit, tak třeba na*

supervizi nebo v týmu nebo s vedoucím.“

Pavla: „Na supervizi ne. Já sama ne. Jenom ty kolem mě. Je to hodně o důvěře, pro mě. Kdybych měla individuální supervizi, tak bych byla schopná.“

Jarmila: „Tak asi při těch rehabilitačních poradách... to bylo hodně na začátku, kdy potřebuje ten pracovník asi největší míru podpory, než právě naváže ten vztah,... a potřebuje to s někým konzultovat, tak to sem konzultovala s ní (s vedoucí) a pak už právě asi moc ne.“

Iveta: „Ne, si nevzpomínám, že bych tohle v naší organizaci za 8 let mého působení zažila, abysme reflektovali vztah s klientem.“

5.1 Shrnutí výsledků výzkumu

Na začátku výzkumu jsem se snažil zjistit, jak si pracovníci představují ideální profesionální vztah s klientem. Pracovníci uvedli, že by mělo jít o vztah, který je založený na oboustranné důvěře, otevřenosti, upřímnosti a opravdovosti. Dále na jasném stanovení hranic a jejich dodržování, rovnoprávný, přátelský, vztah, ve kterém si lidé dobře rozumí a mají společná témata k hovoru. Pracovník i klient mají takový vztah, že si mohou navzájem říct nesouhlasné názory a mají jasně stanovené hranice, které dodržují.

Druhá otázka zjišťovala, jaký význam přisuzují pracovníci vztahu ve své práci? Téměř všichni pracovníci se shodli na tom, že vztah je při jejich práci s klienty tím nejdůležitějším prvkem.

1. Význam vztahu vidí především v tom, že vztah je prostředkem k vytvoření důvěry, která je základním předpokladem k tomu, aby se klient pracovníkovi svěřil se svými problémy.
2. Pracovníci jsou přesvědčeni, že vztah má při dlouhodobé spolupráci velký význam a řadí ho na přední místo. Avšak při krátkodobé práci s klientem vztah není, podle mínění pracovníků, tak důležitý a navíc ani na jeho budování není prostor (při odborném sociálním poradenství).

Všichni pracovníci považují vztah za velmi důležitý prvek při práci s klientem. Jedna pracovnice na rozdíl od nich uvedla, že vztah ani při dlouhodobé spolupráci nepovažuje za nejdůležitější prvek sociální rehabilitace, ale staví jej na stejnou úroveň se znalostmi

a komunikačními dovednostmi pracovníka. Podle jejího názoru je také velmi důležité, aby pracovník věřil práci, kterou dělá. Na tomto místě bych rád zmínil Kopřivův (2006) výzkum (viz kap. 2.2), ve kterém se dotazoval personálu jednoho domova důchodců na to, jaké tři nejdůležitější schopnosti nebo vlastnosti by měly mít sestry nebo ošetřovatelky, které by se starali o jejich blízkou osobu. Výsledkem výzkumu bylo zjištění, že pracovníci kladou vztah na první místo a upřednostňují ho před znalostmi a dovednostmi. K podobnému zjištění jsem dospěl i ve svém výzkumu. Nutno však podotknout, že výzkum probíhal v organizaci, která pomáhá duševně nemocným lidem. Tito klienti jsou často velmi citliví na svoje soukromí, ať už je to způsobeno vlivem jejich nemoci, nebo dlouhodobým pobytem v různých zařízeních, kde svoji situaci opakovaně probírají s několika odborníky (psychiatr, psycholog, sociální sestra apod.). Díky tomu se stávají zdrženliví, mají-li se někomu dalšímu svěřovat. O to větší důraz je zde kladen na vznik vztahu, což se jistě promítlo do odpovědí pracovníků.

Při zjišťování podpůrných faktorů při vytváření vztahu s klientem se pracovníci z velké části shodovali s podpůrnými prostředky uvedenými v teoretické části práce - respekt vůči klientovým přáním, zachování důvěrnosti vztahu, kontrolovaná emoční angažovanost, pracovníkova opravdovost, snaha empaticky rozumět klientovi, skutečná snaha být nápomocen, komunikační dovednosti (viz kap. 3), ale také je doplnili o některé nové myšlenky: pracovník by měl umět ukázat lidskost, být zkušený, podpůrný, přirozený, najít si na klienta čas, pamatovat si jména a různé detaily z klientova života, respektovat soukromí klienta, dělat s klientem nějakou činnost, jasně stanovit hranice, poodhalit něco ze svého soukromí, ujistit klienta, že vztah nebo spolupráce budou pokračovat i po případné hospitalizaci klienta. Pracovník by naopak neměl slibovat, co nemůže splnit, odkládat schůzku, jednat za klienta, brát si práci domů (neustále přemýšlet o situaci klienta). K vytvoření vztahu může přispět prožití krize spolu s klientem. Důležitým faktorem je motivovaný klient a v neposlední řadě vztah pro svůj vývoj potřebuje čas.

V dalším tematickém okruhu jsem se věnoval zkoumání názorů pracovníků na to, co může bránit vytváření profesionálního vztahu. Výsledky jsou, dle mého názoru, přínosné zejména z toho důvodu, že v literatuře, kterou jsem studoval, jsem takové pojetí (negativní vymezení) nenašel. Překážky jsem rozdělil do tří kategorií: překážky na straně pracovníka, překážky na straně klienta a jiné překážky.

1. Na straně pracovníka se mohou vyskytnout tyto překážky:

Pracovník je neupřímný nebo má negativistický přístup, svěřuje se klientovi se svými problémy, slibuje, co nemůže splnit, pomlouvá kolegy, bere si práci domů, je v problémech klienta příliš emočně zaangažován (chybí mu profesionální nadhled), prosazuje svůj názor bez ohledu na názor klienta, často odkládá schůzky, nemá na klienta dostatek času, má předsudky vůči klientovi, má nedostatek zkušeností.

2. Na straně klienta to mohou být tyto překážky:

Klient je nepříjemný, agresivní, mnohmluvný nebo manipulativní. Překážkou může být samotná nemoc klienta (klient je paranoidní, manický, depresivní) nebo má zakázku mimo pracovníkovy kompetence.

3. Jiné překážky:

Pracovník a klient cítí vzájemnou antipatii, v organizaci je vysoká fluktuace.

V následujícím tematickém okruhu jsem si kladl za cíl zjistit, zda pracovníci reflektují vztah s klientem, jakým způsobem a jak často. Pět pracovníků mi sdělilo, že reflektují vztah s klientem. Dva pracovníci uvedli, že reflexi vztahu nedělají, že pouze přemýšlí o spolupráci s klientem. V rámci tohoto tématu jsem si položil dvě otázky:

1. Kdy pracovníci o vztahu s klientem přemýšlí?

Zjistil jsem, že každý pracovník o vztahu s klientem přemýšlí v jinou dobu, pracovníci zmínili všechny varianty: před schůzkou, na schůzce, po schůzce a na hodnotících schůzkách.

2. Co je obsahem úvah pracovníků o vztahu?

Výzkum ukázal, že pracovníci, kteří přemýšlí o vztahu, tak hledají pouze odpověď na otázku: V jaké roli se ve vztahu nacházím? (v roli terapeuta, poradce, matky, dcery?) Další úvahy, o kterých se pracovníci zmiňují, se již netýkají vztahu jako takového, ale daleko více jsou to úvahy o spolupráci. Pracovníci přemýšlí nad tím, co od nich klient očekává, zda má spolupráce smysl a jestli se vyvíjí správným směrem.

Ve výzkumu jsem se dále snažil získat odpověď na otázku: Podle čeho pracovníci poznají, že mají dobře navázaný vztah s klientem? Pracovníci uvedli, že poznají dobře navázaný vztah z toho, že klient: jim řekne věci, které mají důvěrnější charakter, přichází na schůzku s větší jistotou, bez ostychu, bez napětí, vyjádří, že se na schůzku těšil nebo vyjádří jiné pozitivní emoce, třeba, že se mu s pracovníkem dobře spolupracuje, postupem času zmenšuje odstup od pracovníka, při řešení problému vyhledá pracovníka (častěji než jiného), sdílí s pracovníkem svoje radosti, opět se po delší odmlce ozve a má chuť s pracovníkem znovu spolupracovat, seznámí pracovníka se svojí rodinou. Dalšími znaky, podle kterých pracovníci poznají, že mají dobře navázaný vztah s klientem jsou: pracovník se na schůzku s klientem těší, dokáže se s klientem něčemu zasmát, může si dovolit projevit nesouhlas s klientovým chováním, aniž ten by to vzal jako útok na svoji osobu a kontakt ukončil, pracovník má ze schůzky nebo z celé spolupráce dobrý pocit.

Další otázka výzkumu byla: Mluví pracovníci s klientem o jejich vztahu? Zjistil jsem, že pracovníci s klienty mluví o vztahu mezi nimi, jen jedna pracovnice uvedla, že o vztahu s klientem nikdy nehovořila, protože nevznikl takový problém, kvůli kterému by to bylo nutné. Pracovníci uvedli, že o vztahu s klientem mluví v průběhu spolupráce nebo při hodnocení spolupráce. Obsahem těchto rozhovorů bývá: vyjasňování rolí zejména, když chce klient navázat partnerský vztah, pracovník zjišťuje, jestli je klient spokojen s průběhem setkávání, pracovník dává klientovi zpětnou vazbu, pracovník společně s klientem hodnotí, co všechno spolu prožili.

Poslední otázka výzkumu: Konzultují pracovníci s někým, co se odehrává v jejich profesionálním vztahu s klientem? Pracovníci uvedli, že probírají vztah i průběh spolupráce s klientem, jak přímo s kolegy z týmu, tak na rehabilitačních poradách nebo na supervizi. Jedna pracovnice sdělila, že supervize pro ni není dostatečně bezpečný prostor na otevření citlivých témat o vztahu s klientem, na intervizi by si však téma

troufla otevřít. Pracovníci shodně uváděli, že na supervizi řeší jen ty problémy, se kterými si nevědí rady.

ZÁVĚR

Cílem práce je shrnout základní poznatky, rady a doporučení, které vedou k vytvoření kvalitního vztahu mezi pracovníkem pomáhající profese a klientem.

V teoretické části jsou uvedeny názory jednotlivých autorů na význam vztahu v jejich práci s klientem a doporučené postupy pro vytvoření a udržení takového vztahu.

V praktické části hledám odpověď na otázku: **Jaký význam přisuzují pracovníci z jedné organizace pro lidi s duševním onemocněním vztahu s klientem ve své práci a jak tento vztah navazují a rozvíjí?**

Na začátku výzkumu jsem se snažil zjistit, jak si pracovníci představují ideální profesionální vztah s klientem. Pracovníci mají různé představy, o tom, jak by měl vypadat profesionální vztah s klientem, na tomto místě uvedme jen některé z nich: vztah by měl být založený na oboustranné důvěře, otevřenosti, upřímnosti a opravdovosti.

Téměř všichni pracovníci se shodli na tom, že vztah je při jejich práci s klienty tím nejdůležitějším prvkem. Význam vztahu vidí především v tom, že vztah je prostředkem k vytvoření důvěry. Při zjišťování podpůrných faktorů při vytváření vztahu s klientem se pracovníci z velké části shodovali s podpůrnými prostředky uvedenými v teoretické části práce, zároveň je však doplnili o některé nové myšlenky.

V dalším tematickém okruhu jsem se věnoval zkoumání názorů pracovníků na to, co může bránit vytváření profesionálního vztahu. Výsledky z této části jsou, dle mého názoru, velmi přínosné, a to zejména z toho důvodu, že v literatuře, kterou jsem studoval, jsem takové pojetí (negativní vymezení) nenašel. Překážky jsem rozdělil do tří kategorií: překážky na straně pracovníka, překážky na straně klienta a jiné překážky.

Další otázkou bylo, zda pracovníci reflektují svůj vztah s klientem? Pět pracovníků mi sdělilo, že reflektují vztah s klientem. Dva pracovníci uvedli, že reflexi vztahu nedělají, že pouze přemýšlí o spolupráci s klientem.

Dále jsem zjišťoval podle čeho pracovníci poznají, že mají dobře navázaný vztah s klientem. Pracovníci uvedli velké množství kritérií, podle kterých to dokáží poznat.

V následujícím tematickém okruhu jsem zjišťoval, jestli pracovníci s klientem mluví

o jejich vztahu. Zjistil jsem, že pracovníci s klienty mluví o vztahu mezi nimi, jen jedna pracovnice uvedla, že o vztahu s klientem nikdy nehovořila, protože nevznikl takový problém, kvůli kterému by to bylo nutné.

Poslední otázka výzkumu zněla: Konzultují pracovníci s někým, co se odehrává v jejich profesionálním vztahu s klientem? Pracovníci uvedli, že probírají vztah i průběh spolupráce s klientem, jak přímo s kolegy z týmu, tak na rehabilitačních poradách nebo na supervizi.

Domnívám se, že výzkum přinesl zajímavé výsledky. Odpovědi jednotlivých pracovníků se místy překrývají a místy jsou různorodé. Díky tomu se podařilo získat poměrně širokou škálu názorů. Jsem přesvědčen o tom, že výsledky výzkumu mohou být pro pracovníky pomáhajících profesí, kteří přemýšlí o navazování a rozvíjení vztahu mezi nimi a klientem, užitečným zdrojem inspirace.

RESUMÉ

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřil na problematiku utváření profesionálního vztahu mezi klientem a pracovníkem pomáhající profese.

Cílem práce je shrnout základní poznatky, rady a doporučení, které vedou k vytvoření kvalitního vztahu mezi pracovníkem pomáhající profese a klientem.

Práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou.

V první kapitole teoretické části definuji základní pojmy, které se v textu vyskytují. V další kapitole s názvem Vztah jako pracovní nástroj v pomáhajících profesích definuji vztah, jeho význam a formy. Ve třetí kapitole teoretické části popisuji doporučené postupy usnadňující vytváření vztahu. Kapitola je rozdělena do tří dílčích kapitol – Postoje a hodnoty pracovníka, Osobní pouto a Umění rozhovoru.

V praktické části se věnuji výzkumu, ve kterém hledám odpověď na otázku: **Jaký význam přisuzují pracovníci z jedné organizace pro lidi s duševním onemocněním vztahu s klientem ve své práci a jak tento vztah navazují a rozvíjí?**

Hlavním výzkumným záměrem je shromáždit co největší počet názorů, postojů a nápadů, ale zejména praktických doporučení pracovníků na to, jakým způsobem navazovat a rozvíjet vztah s klientem.

Praktická část je rozdělena na část metodologickou a analytickou. V prvně jmenované je uveden cíl výzkumu, formulace výzkumné otázky, motivace k výzkumu, volba metodologie, metoda sběru dat a informace o konverzačních partnerech. Analytická část obsahuje analýzu získaných dat a shrnutí výsledků výzkumu.

V závěru čtenář najde zhodnocení přínosu celé práce.

ANOTACE

Tématem mojí práce je profesionální vztah mezi pracovníkem pomáhající profese a klientem s duševním onemocněním. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část pojednává o významu vztahu, jeho formách a doporučených postupech usnadňujících vytváření vztahu mezi pracovníkem pomáhající profese a klientem. Praktická část hledá odpověď na otázku: Jaký význam přisuzují pracovníci z jedné organizace pro lidi s duševním onemocněním vztahu s klientem ve své práci a jak tento vztah navazují a rozvíjí?

Klíčová slova

pomáhající profese

duševní onemocnění

profesionální vztah

umění vést rozhovor

Annotation

My thesis deals with the professional relationship between a helping professional and a mentally ill client. The thesis is divided into a theoretical and a practical part. The theoretical part deals with the importance of the relationship, with its forms and recommended practice facilitating establishing of the relationship between a helping professional and a client. The practical part is looking for the answer to the following question: Which importance do the employees of one organization for mentally ill people ascribe to their professional relationship with the client and how do they establish and develop this relationship?

Keywords

helping profession

mental illness

professional relationship

art of conversation

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. BEDNÁŘOVÁ Z., PELECH L. Slabikář sociální práce na ulici. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003, 99 s. ISBN 80-7239-148-8.
2. DISMAN M. Jak se vyrábí sociologická znalost. 3. vyd Praha: Karolinum, 2002, 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
3. GLASSER W. Terapie realitou: o uspokojování potřeb a nalézání skutečného vztahu k realitě. 1. vyd Praha: Portál, 2001, 191 s. ISBN 80-7178-493-1.
4. HARTL P., HARTLOVÁ H. Psychologický slovník. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 776 s. ISBN 80-7178-303-X.
5. HENDL J. Úvod do kvalitativního výzkumu. Praha: Karolinum, 1999, 278 s. ISBN 80-246-0030-7.
6. HOLÁ B. TAKTIKY UŽÍVANÉ PSYCHOTERAPEUTY K NAVÁZÁNÍ VZTAHU A ZVLÁDÁNÍ OBTÍŽÍ V PROCESU INTERKULTURNÍ PSYCHOTERAPIE. Brno: MU FSS, 2008, 196 s.
7. KOPŘIVA K. Lidský vztah jako součást profese. 5. vyd Praha: Portál, 2006, 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
8. MATOUŠEK O. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd Praha: Portál, 2003, 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
9. NAVRÁTIL P. Teorie a metody sociální práce. 1. vyd Brno: Marek Zeman, 2001, 168 s. ISBN 80-903070-0-0.
10. ROGERS C. Způsob bytí. 1. vyd Praha: Portál, 1998, 296 s. ISBN 80-7178-233-5.
11. ŘEZÁČ J. Sociální psychologie. Brno: Paido, 1998, 268 s. ISBN 80-85931-48-6.
12. TIMULÁK L. Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru. 1. vyd Praha: Portál, 2006, 181 s. ISBN 80-7367-106-9.
13. UNGER D. Zkušenost psychoterapeutického vztahu u pacientů v dobrovolné ústavní protialkoholní léčbě. Brno: MU FSS, 2006, 84 s.
14. ÚLEHLA, I. Umění pomáhat. 1. vyd. Praha: Slon, 1999, 128 s. ISBN 80-85850-69-9.

15. VOKURKA, M., et al. Velký lékařský slovník. 7. vyd Praha: Maxdorf, 2007, ISBN 978-80-7345-130-1.
16. *SPIN - nestátní nezisková organizace pro rozvoj metody videotrénink interakcí v České republice* [online]. [cit. 2008-12-03]. Česky. Dostupný z WWW: <<http://www.spin-vti.cz/inter.html>>.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Informovaný souhlas

Příloha č. 2: Tematické okruhy k rozhovorům

Příloha č. 3: Rozhovor s Emou

Příloha č. 1: Informovaný souhlas

Informovaný souhlas

Výzkumná otázka

Jaký význam přisuzují pracovníci z organizace pro lidi s duševním onemocněním profesionálnímu vztahu s klientem ve své práci a jak tento vztah navazují a rozvíjí?

Poučení:

Byl/a jsem dostatečně poučen/a o průběhu, cílech a mé účasti v daném výzkumu a souhlasím s vlastní účastí ve výzkumném projektu.

Byl/a jsem informován/a o následujících skutečnostech:

- Moje osobní údaje budou důsledně zachovány v anonymitě a budou považovány za nezveřejnitelné.
- Mám možnost výhrad k probíhajícímu výzkumu a mám možnost kdykoliv přerušit spolupráci, případně vzít souhlas s uveřejněním získaných dat zpět.

Souhlas:

Na základě poučení souhlasím s vlastní účastí v daném výzkumném projektu.

Souhlas s účastí v daném výzkumu dávám dobrovolně, svobodně a bez nátlaku s vědomím, že účast v daném výzkumu mohu kdykoliv ukončit.

Souhlasím s nahráváním interview s výzkumníkem, tak, aby bylo možné jej přepsat a využít jej k výzkumným účelům.

Souhlasím, že získaná data mohou být využita a publikována jako součást odborné publikace, vědecké práce, odborného článku, prezentace na konferenci, prezentace během výuky.

V Brně dne

Podpis:

Výzkum provádí: Jan Kozák, DiS.

Příloha č. 2: Tematické okruhy k rozhovorům

Hlavní výzkumná otázka:

Jaký význam přisuzují pracovníci z organizace pro lidi s duševním onemocněním profesionálnímu vztahu s klientem ve své práci a jak tento vztah navazují a rozvíjí?

Tematické okruhy:

1. Definice a význam profesionálního vztahu pro práci s klientem
 - Jak si pracovníci představují ideální profesionální vztah s klientem?
 - Jaký význam přisuzují pracovníci vztahu ve své práci?
2. Prostředky pro budování profesionálního vztahu s klientem
 - Co považují pracovníci jako podpůrné při budování vztahu s klientem?
 - Co podle pracovníků brání budování profesionálního vztahu s klientem?
3. Reflektování profesionálního vztahu s klientem
 - Reflektují pracovníci vztah s klientem? Jakým způsobem a jak často?
 - Podle čeho poznají, že mají dobře navázaný vztah s klientem?
 - Mluví pracovníci s klientem o jejich vztahu?
 - Konzultují pracovníci s někým, co se odehrává v jejich profesionálním vztahu s klientem?

Příloha č. 3: Rozhovor s Emou

Tazatel (T): „Jak by podle tebe měl vypadat profesionální vztah s klientem? Jak si ho ty představuješ?“

Ema: „Já si myslím, že by to měl být partnerský vztah, kdy v podstatě klient má právo vyjádřit jakékoli svoje myšlenky, přání nebo názory, to, co by chtěl řešit, by měl umět říct pracovníkovi a to partnerství by mělo být na takové úrovni, že by si měli být rovni, tzn. upravené nějaké tykaní nebo vykání, záleží na tom s jakou cílovkou se pohybujeme, já si s klientama většinou vykám a potom si upravujeme oslovení, buď si říkáme křestním jménem nebo příjmením.“

„No, dál co je ještě profesionální vztah. Tak myslím, že tam taky hraje důležitou roli u mě v práci důvěra, protože s klientama pracuju dlouhodobě, takže je důležitý, abysme si nějak věřili a byli k sobě upřímní.“

T: „Pak by mě zajímalo, jaký význam přisuzuješ vztahu ve své práci s klientem. Protože si představuju, že je víc věcí nebo aspektů, který při té práci s klientama hrajou roli, jako třeba dovednosti, znalosti, ale patří tam asi i ten vztah, že jo, a možná nějaký další věci, co tě napadá. Takže jaký význam přisuzuješ právě tomu vztahu při té své práci?“

Ema: „Já si myslím, že to je takový styčný bod, že je důležitý si vybudovat vůbec ten vztah nebo zjistit vůbec jaký ten člověk je a a by ten člověk zjistil jaká jsem já. No, potom se na základě toho můžeme někam posouvat. A pokud už se známe, tak nám to každopádně urychlí naši práci, když se snažíme k něčemu dostat, jaký ten člověk má vůbec problém, na čem by chtěl pracovat. To jak, vybudovaný vztah je určitě posílením celého procesu.“

T: „A je pro tebe možný představit si práci bez vztahu úplně?“

Ema: „Hmm, krátkodobě. Já dělám poradenství, takže tam ten vztah kolikrát nemáme,

ani nevím o koho jde, je to člověk, kterýho slyším na druhým konci (tel.) ve městě, nebo mi volá nebo mailuje, a já nepotřebuju vědět jakej ten člověk je, protože mu předávám jenom informaci a nepotřebuju na něho koukat a nepotřebuju vědět jakej je uvnitř. Je důležitý jenom vědět nějaký informace, předat mu je a tak mu pomoci jednorázově.“

T: „A umíš si to představit u toho dlouhodobýho?“

Ema: „U toho dlouhodobýho si myslím, že to je důležitý právě proto, že někteří (klienti) nebo spousta z nich, tak se neradi svěřují a myslím, že vybudování vztahu je důležitý jenom k tomu, aby měli nějakou důvěru, aby věděli, že třeba ten člověk nepůjde a někomu to neřekne, tu bolest nebo co se s ním děje. Aby si nepřipadali jako nějací třeba využití. Takže si myslím, že ta důvěra je důležitá. A taky si ji udržet tu důvěru.“

T: „A mě by ještě zajímalo, co považuješ za podpůrný při budování toho vztahu? Který myslíš, že sou ty faktory, který přispívají k tomu, aby ten vztah vzniknul vůbec mezi váma?“

Ema: „Já si myslím, že určitě dobrý je nějak otevřeně umět komunikovat s těma lidma, nebát se otevřít nějaký témata, bavit se o čem ten člověk chce, takže se snažit nejdřív naslouchat, potom ho nějak doprovázet a potom jakmile se dostaneme do nějakých těch témat, který chce odkrýt, tak si myslím, že je pro něj důležitý se o tom pobavit, o čemkoli.“

T: „A mluvíš třeba i o vlastním soukromí? Případně do jaké míry?“

Ema: „Spousta mých klientů mluví hodně o soukromí.“

T: „A jako jestli i ty pouštíš svoje, tak sem to myslél?“

Ema: „Já někdy jo. Podle toho, jak daleko sme s tím klientem, jak daleko si mě pustí k tělu, tak zase dávám informace o sobě, pokud se zeptá přímo, nebo pokud mi to není

nepříjemný a ta otázka není nějaká urážlivá apod., tak mu řeknu některý informace. Já su docela otevřená, takže s některýma klientama sdílím hodně.“

T: „Takže tohle je jeden z faktorů, který podporují budování vztahu, to že si vyměňujete některý informace, který sou třeba i víc soukromý a takhle, jo?“

Ema: „Určitě, já si myslím, že někteří klienti se na to třeba i ptají a zjišťují o mně některý, nebo zjišťují, ptají se na některý věci, třeba jestli su vdaná, jak mě to klope a tak a během času tyhle věci automaticky ví.“

T: „Jsou nějaký další faktory, co tě napadá třeba? Co tobě konkrétně pomáhá, když navazuješ ten vztah s klientem nebo potom ho udržuješ třeba v pozdějších fázích.“

Ema: „Hm, bývají to někdy i takový ty věci, co sou nepříjemný, většinou nějaký krizový situace, kdy ten člověk vlastně má toho svýho sociálního pracovníka jako nějaký opěrný bod, kterému může zavolat nebo za kterým může zajít a když zrovna se necítí dobře tak vlastně probírá s ním nějaký takovýdle věci, který by asi normálně nikomu neřekl. Takže pokud přijde nějaká takováhle situace nebo nějaký stav nouze, tak si myslím, že to je jenom posílení toho vztahu. Že vůbec ten člověk přijde za tím pracovníkem a je ochotný to řešit.“

T: „A co naopak si myslíš, že může bránit vývoji toho vztahu, at' už ze strany pracovníka nebo toho klienta?“

Ema: „No mě se staly asi dvě věci, možná bys to nazval faktory, a jedna věc byla manipulace ze strany klienta, kdy klient se snaží zmanipulovat mě nebo jiný pracovníky, aby pro něho dělali různý nadstandardní služby nebo nosí různý dárky a většinou se mi takový klient spíš nelíbí, protože tam je taková antisympatie proti němu, protože vím, že ode mě bude chtít asi něco víc než ostatní a nevím, jestli mu to budu moct splnit. Takže se pak snažím nějak asertivně reagovat a říct mu, že to není možný, eventuálně se dá změnit pracovníka, takže není problém.“

„No a z mé strany si myslím může být třeba nějaká antipatie vůči některým lidem. Já si myslím, že je to úplně přirozený, že když třeba sem hodně tolerantní člověk, tak každý má v sobě některý zásady, který třeba nemá rád, hrubý chování nebo křičení nebo třeba styl oblékání, ale v průběhu toho vztahu může třeba zjistit, že ten člověk je příjemný, milí, takže je důležitý jenom nějaký čas budovat ten vztah, poznat toho člověka.“

T: „Jo, jo, takže vlastně manipulace a ta antipatie, to sou ty faktory nebo věci, který můžou poškodit ten vztah.“

Ema: „Já sem se s tím tak setkala.“

T: „Pak bych se chtěl zeptat, jestli nějak o vztazích s klientama nějak přemešlíš, že si nějak reflektuješ sama pro sebe třeba nebo s někým jiným? Víš jako jestli přemýšlíš jak to teda s klientem máš? A co s tím třeba budeš jako dál dělat a tak. Nebo spíš jenom o té spolupráci, co se jako děje.“

Ema: „No určitě a v poslední době, protože sem se s tím setkala na supervizi, tak se snažím nějakým způsobem dát dohromady, v jaký roli tam su. Jestli sem třeba v roli terapeuta, poradce nebo taky jestli sem třeba v roli matky nebo sestry atd. Takže potom zjišťuju, jestli mě do té roli žene ten klient, nebo vůbec si to uvědomuju, jak sme na tom a někdy zjišťuju, že je to už vývojem toho vztahu, někdy je to matka - dítě aniž bych si třeba všimla na začátku, že by se klient takhle choval.“

T: „Takže to řešíš s konkrétním klientem jako toto, jo?“

Ema: „Hm (přítakává). Tady tenhle vztah mám s jedním klientem.“

T:“ A u jiných klientů přemýšlíš o vztazích nebo když to třeba klope všechno tak jak má, tak není potřeba o tom přemýšlet?“

Ema: „Já si většinou uvědomuju třeba ze začátku nějaký ty antipatie. Nevím. Nebo tu

manipulaci.“

T: „Takže dá se říct, že spíš jenom když je nějaký trabl nebo problém, tak o tom přemýšlíš a nějak to řešíš nebo hledáš řešení.“

Ema: „Hm, to je zajímavý. Většinou když není problém, tak si uvědomuju ty role a když je problém tak se snažím najít řešení.“

T: „Takže když není problém, tak si uvědomuješ v jaký roli tam seš. Takže nějaká reflexe takovádle tam je, ale není potřeba to nějak řešit, protože je to jako v pořádku.“

Ema: „No jasně, většinou mi to nevádí, že tam sem v nějaké takové roli, protože pro toho klienta je to příjemný většinou a mě to není nepříjemný takže.“

T: „A řešíš tydle ty věci, jak to máš s klientem třeba s kolegy nebo na supervizi nebo to řešíš jen sama v sobě?“

Ema: „No některý věci řeším sama v sobě, když sou to věci, o kterých klient nechce, abych se bavila třeba s někým jiným. Takže to si většinou vyřeším v sobě a ostatní věci pokud třeba sou to věci, o kterých bych nevěděla, jak to mám řešit, tak třeba na supervizi nebo v týmu nebo s vedoucím.“

T: „A mluvilas třeba někdy s klientem o vztahu mezi vámi?“

Ema: „Hm, určitě při hodnocení (spolupráce). A nebo se mi to stává, právě pokud ten klient se mě snaží zmanipulovávat do některých věcí, tak se snažím potom zorientovat o co vlastně jde.“

T: „Takže to zverbalizuješ, dostaneš to mezi vás a nějak o tom mluvíte, jo?“

Ema: „Hmm.“ (přítakává)

T: „A jak třeba mluvíte s klientem o vztahu? Mě třeba zajímá to, jestli, jak sou ti klienti nastavení, jestli to dokážou přijmout takhle konkrétně pojmenovaný věci, co se dějou mezi váma, nebo jestli to třeba je pro ně trošku třeba ohrožující, že se mluví o něčem, co je třeba jen jako tak cítit ve vzduchu mezi váma. Jak to třeba cítíš, když o tom mluvíte, má to nějaký efekt?“

Ema: „No, většinou začnou velmi pozorně naslouchat, protože ví, že se jich to přímo týká, možná že jsou na to citliví a možná jak to potom bude, když se teďka o tom bavíme. Tak mi to tak jako přijde z jejich strany a možná i váží slova, co k tomu řeknou.“

T: „Je tam napětí?“

Ema: „No je tam určitě něco takovýho, možná i z mojí strany, možná to vyvolávám já, že najednou verbalizuju věci, který mě jenom tak tečou myšlenkama v hlavě a najednou sou vyslovený.“

T: „A podle čeho poznáš, že máš dobře vybudovanej vztah s klientem?“

Ema: „Že mě říká věci který, i třeba důvěrnějšího charakteru. Dokáže se mně svěřit i s něčím špatným nebo říct třeba, co prožívá, něco pro něho nepříjemnýho. Někteří klienti mluví hodně o rodině nebo o minulosti, o takových věcech, o kterých by myslím, normálně nemluvili. Že už to není jen, že svítí sluníčko, ale že to je už o něčem jiným. Tak podle toho si myslím, že mám vybudovaný nějaký ten profesionální vztah. Doufám, že profesionální (smích).“

T: „Jak vůbec vnímáš to slovo profesionální v tomto kontextu, jo, protože vztah může být různej a ten profesionální tam zavání něčím jiným.“

Ema: „Já si myslím, že to je o udržení hranice. Někdy se taky může stát, že ten klient je důvěrnější až moc, a nebo se snaží sklouznout do kamarádkýho vztahu, snaží se

nabídnout tykání nebo takový věci, tak je důležitý se obrnit a říct mu, co si o tom třeba člověk myslí nebo jak to cítí a připomenout mu tam ten vztah, že opravdu je tím pracovníkem a on je zase klientem, tak budeme spolupracovat tak a tak a bohužel nebudeme si tykat, ale budeme si vykat. Je to někdy těžký, hlavně u lidí, kteří sou stejně starý jak já.“

T: „To by bylo takový přirozený jít do toho tykání a do nějakýho kamarádskýho vztahu.“

Ema: „To se mi stalo právě včera.“

T: „A jaks to ustála?“

Ema: „Nó, já sem totiž si myslela, že poprvý sem se přeslechla, když mně začal klient tykat, protože on mě začal rovnou tykat, on se mě ani nezeptal, a pak podruhý a potřetí, tak už sem to nepřecházela a řekla sem, že teďka mě připadá, že mě začal tykat a že bych si o tom s ním chtěla promluvit, jestli si myslí, že je to normální, protože sme si tykání nenabízeli a navíc si myslím, že by to ani nebylo moc profesionální, aby sme si vůbec v takovýhle práci tykali.“

T: „A vzal to?“

Ema: „Ne, právě že ne. (smích) Začal říkat to, že sme stejně staří právě a říkal, že když někam jdeme, my chodíme hodně do terénu, tak že to vypadá blbě, že na nás lidi koukají. Tak já si taky myslím, že to vypadá blbě, ale ostatní klienti, jim to nevadí. Navíc jsem zopakovala, že pravidlem organizace je to, že si vykáme, takže to tak bude. Takže sem byla taková drsnější tady v tomhle, ale myslím si, že to není nic proti ničemu, spíš, že mi to může pomoci v tý práci.“

T: „A myslíš, že to může naopak narušit ten vztah? Že se může ten klient nějak urazit nebo já nevím?“

Ema: „Myslím, že se trošku uzavřel ten klient. Myslím, že jo.“

T: „Ale to asi překoná, že jo?“

Ema: „Já sem se mu to snažila vysvětlit, jakože to není z toho důvodu, že bych ho třeba neměla ráda nebo že bych si ho nevážila, ale naopak právě proto, že si ho vážím, tak bych chtěla udržet ten vztah na takovýhle úrovni. Nechci prostě pomáhat člověku, kterému budu tykat a říkat mu prostě třeba Ládínku. To mně připadá hloupý.“

T: „Jasně. Díky.“