

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Mezinárodní humanitární a sociální práce

Bc. Radka Kachramanová, DiS.

Pracovní spojení v poradenství v kontextu sociální práce

Diplomová práce

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

2017

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu použité literatury.

V Olomouci dne 23. června 2017

.....

podpis studentky

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych poděkovala svému vedoucímu práce panu Mgr. Leoši Zatloukalovi, Ph.D. et Ph.D. za trpělivost, pozitivní přístup, za cenné rady a doporučení.

Poděkování také patří všem účastníkům výzkumu za jejich ochotu se mi otevřít a věnovat nezištně část svého času realizaci rozhovorů. Také chci poděkovat vedení organizace Člověk v tísni, o.p.s. - pobočka Olomouc za jejich podporu a vstřícnost.

V neposlední řadě děkuji svým příbuzným a blízkým za jejich pochopení a oporu po celou dobu zpracování diplomové práce.

OBSAH

Úvod.....	7
I. Teoretická část	10
1. Poradenství v praxi sociální práce	10
1.1. Sociální poradenství	11
1.1.1. Odborné sociální poradenství.....	12
1.2. Poradenský proces.....	13
1.2.1. Prvokontakt	13
1.2.2. Proces	14
1.2.3. Poradenský rozhovor.....	15
2. Vztah mezi pomáhajícím a klientem.....	16
2.1. Pracovní spojení.....	19
2.1.1. Pojem.....	20
2.1.2. Koncept	20
2.1.3. Měření pracovní aliance	25
2.1.3.1. Working alliance inventory.....	27
2.2. Poradce	28
2.3. Klient.....	31
2.4. Specifika pracovního vztahu	32
2.4.1. Hranice	32
2.4.2. Přenos	34
2.4.3. Ruptura	35
2.4.3.1. Komunikační bariéry.....	37
2.4.4. Odpor.....	38
II. Výzkumná část	40
3. Metodologie výzkumu	40
3.1. Výzkumné otázky a cíl výzkumu.....	40

3.2.	Metoda výzkumu.....	41
3.3.	Metoda získávání dat.....	42
3.3.1.	Technika sběru dat.....	43
3.4.	Proces rozhovorů.....	44
3.5.	Metoda zpracování dat	46
3.6.	Etické aspekty výzkumu	46
3.7.	Výzvy výzkumu	47
4.	Výsledky výzkumu a jejich interpretace.....	48
4.1.	Co pomáhá k utváření pracovní aliance	49
4.1.1.	Dle klienta	49
4.1.1.1.	Pouto	49
4.1.1.1.1.	Prostor	50
4.1.1.2.	Postup.....	50
4.1.1.3.	Cíl.....	52
4.1.2.	Dle pracovníka	52
4.1.2.1.	Pouto	52
4.1.2.1.1.	Pohlaví	54
4.1.2.2.	Postup.....	54
4.1.2.2.1.	Organizace.....	55
4.1.2.3.	Cíl.....	56
4.1.3.	Dle pozorovatele.....	57
4.1.3.1.	Pouto	57
4.1.3.2.	Postup.....	57
4.1.3.3.	Cíl.....	58
4.1.4.	Shrnutí	58
4.2.	Co narušuje utváření pracovní aliance	60
4.2.1.	Dle klienta	60
4.2.1.1.	Pouto	60
4.2.1.2.	Postup.....	60
4.2.1.3.	Cíl.....	61
4.2.2.	Dle pracovníka	61

4.2.2.1. Pouto	61
4.2.2.1.1. Hranice	62
4.2.2.2. Postup	63
4.2.2.3. Cíl	63
4.2.3. Dle pozorovatele	65
4.2.3.1. Pouto	65
4.2.3.2. Postup	65
4.2.3.3. Cíl	66
4.2.4. Možnosti řešení ruptur	66
4.2.5. Shrnutí	68
4.3. Diskuse	70
5. Závěr	71
Seznam použité literatury	74
Seznam příloh	79

ÚVOD

Lidé jsou sociálními bytostmi a vzájemná pomoc je jedním ze základních předpokladů zdravé společnosti. Z odborného hlediska je však třeba poskytovat takovou pomoc kvalitně a profesionálně, jelikož i přes dobrý úmysl je možné klienta poškodit. Proto je třeba se stále věnovat faktorům, které takovéto pomáhání ovlivňují, zkoumat je, propojovat s praxí, a neustávat ve snaze o zlepšování pomoci, služeb, výsledků spolupráce, a v neposlední řadě životů samotných klientů.

Tato diplomová práce se zaměřuje na pomáhající profesi, konkrétně sociální práci ve formě poradenství, v rámci kterého sociální pracovníci pomáhají klientům v nejrůznějších oblastech jejich života. Ti se tak často stávají průvodci svých klientů, a velkou měrou ovlivňují to, zda a jaká změna v jejich životě nastane. I z tohoto důvodu je třeba hledat způsoby, které dopady jejich působení zlepšují, kdy jednou z možností může být soustředění pozornosti na důležitost vytváření pracovní aliance a zkoumání toho, jakým způsobem se utváří. Důležité je věnovat se oblastem, které podporují utváření pracovní aliance, na druhou stranu je také třeba zmapovat faktory, které naopak tuto snahu narušují.

Cílem diplomové práce je zjistit, jak se utvářela pracovní aliance mezi pracovníkem a klientem v průběhu poradenského rozhovoru, kdy pro jeho zjištění byly využity dva podcíle, které se věnují protichůdným oblastem. První podcíl hledá odpověď na otázku, co k utváření pracovní aliance pomáhalo, a druhý se ptá na to, co vytváření pracovní aliance narušovalo. Při hledání jednotlivých možných narušení neboli ruptur, které mohou snahu o vytváření pracovní aliance s klientem ztěžovat, bude pozornost také věnována možnostem řešení, které k napravování ruptur pomáhaly.

Pro výzkumnou část byl zvolen kvalitativní výzkum. Nejdříve byli sociální pracovníci požádáni o nahrávku konzultace s klientem, kterou pomocí dotazníku Working alliance inventory jak pracovníci, tak klienti, ohodnotili. S pomocí výsledků získaných z dotazníku byl poté zvláště se sociálními pracovníky a zvláště s klienty, zrealizován polo strukturovaný rozhovor. Data byla sesbírána od sociálních pracovníků, klientů, a také od pozorovatele, kterým byl samotný výzkumník.

Teoretická část se věnuje objasnění základních pojmů, které se odvíjejí od profese sociální práce a jedním ze způsobů její realizace, kterým je poradenství. To je poskytováno prostřednictvím poradenského rozhovoru ve formě poradenského procesu.

Stěžejní a zásadní kapitolou je ta, která se věnuje vztahu mezi pracovníkem a jeho klientem, který je vysvětlen s ohledem na jeho specifika, kdy pozornost je zaměřená konkrétně na pracovní alianci a způsoby jejího měření. Dále byly popsány role sociálního pracovníka a klienta jakožto hlavních prvků utváření pracovní aliance, a také pojmy, které jejich pracovní vztah charakterizují.

Zkoumaný vzorek tvoří množina pracovníků českých neziskových organizací a jejich klientů. Všichni účastníci výzkumu z řad sociálních pracovníků jsou ženského pohlaví. Vzhledem k tomu, že v sociálních službách je zaměstnáno obecně daleko více žen, než mužů, dalo se tak předpokládat. Je tomu tak dále proto, že oslovení muži se na rozdíl od oslovených žen, rozhovoru nechtěli účastnit, ženy byly v tomto ohledu mnohem otevřenější. Věřím však, že tato skutečnost nebude mít na výsledky výzkumu výrazný vliv. Přesto jedním z doporučení pro další zkoumání může být prozkoumání této problematiky pohledem sociálních pracovníků mužů.

Výše uvedené téma diplomové práce jsem si vybrala, jelikož pracuji jako odborný poradce v organizaci Člověk v tísni, o.p.s. Během své dosavadní praxe jsem si uvědomila, jak obrovskou moc takový pracovník má. Situaci klienta a celý jeho život může ovlivnit nejen informacemi, které mu podává, ale především způsobem, jakým je poskytuje. Téma jsem si vybrala z důvodu, že se dlouhodobě zajímám o možnosti sociálních pracovníků v oblasti zvyšování kvality poskytovaných služeb ve prospěch změny klientovy situace. Sama mám velký zájem na tom, své vědomosti v této oblasti prohloubit a převést je do své každodenní práce s klienty.

Práce vyzdvihuje potřebu kvalitního poradenského procesu, snahu o rozvíjení vztahu a budování pracovní aliance v rámci dalšího zlepšování pomáhání a poskytování sociální služby. Nahlíží na to, jak je možné pracovní alianci rozvíjet, ale mapuje také problematické oblasti, které je třeba znát pro jejich možné řešení nebo jejich vyvarování se. Domnívám se, že tato práce může posloužit jako podpůrný nástroj všem pracovníkům, kteří pracují s lidmi, přičemž užitečná bude jak pro ty, kteří si za roky, co se pohybují v praxi, vytvořili vlastní způsob a styl práce, tak pro ty, kteří s pomáhající profesí teprve začínají. Také by mohla sloužit mentorům a vedoucím pracovníkům jako podpůrný nástroj pro reflexi vazby mezi pracovníkem a klientem, v případech kontroly svých podřízených skrze náslechy konzultací.

Práce nemá ambici představit pracovní spojení v celé jeho komplexnosti, ani podat vyčerpávající výčet funkčních a nefunkčních faktorů ovlivňující jeho utváření, ale

představuje pracovní alianci jako důležitý koncept a nabízí pohled účastníků výzkumu na předkládané téma.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. Poradenství v praxi sociální práce

První kapitola přiblíží čtenáři základní pojmy, které souvisí s poradenstvím, jelikož se práce zabývá zkoumáním pracovní aliance mezi klienty a pracovníky poskytujícími své služby skrze poradenství. Je třeba objasnit, co přesně je poradenstvím myšleno a jaký je rozdíl mezi jeho dvěma typy, kdy dále bude pozornost věnována konkrétně poradenskému procesu, jehož prostřednictvím pracovník s klientem pracuje.

Samotné poradenství je v podstatě široký a vágní koncept, v obecném měřítku se však jedná o základní dovednost, kterou musí být pomáhající pracovníci schopni ovládat. (Hurytová, 2013: 7). Poradenství je společné pro většinu pomáhajících profesí, což jsou profese, které poskytují podporu osobám prostřednictvím institucí nebo soukromých praxí (Matoušek, 2003: 149).

Pro potřeby této diplomové práce bude poradenství míněno v kontextu sociální práce, což je disciplína, která se vyvíjí již po staletí a vychází z úmyslu pomáhat potřebným. (Gulová, 2011: 14). Je často definována jako aktivita sociálních pracovníků nebo práce, kterou jiné obory nedělají. (Matoušek a kol., 2012: 184). Tento popis je vzhledem ke komplexnosti a odbornosti tohoto oboru nedostačující. Za vhodné se jeví doplnit ho o definici, dle které se sociální práce snaží pomáhat klientovi, aby byl schopen řešit své problémy a realizoval tak své možnosti efektivněji, než jak činil doposud. (Klenovský, 2006: 8). Musil (2004: 15) vnímá sociální práci jako disciplínu, která se snaží vybalancovat očekávání, která má společnost na jedince a jeho schopnost je uspokojit, o nastolení jakési rovnováhy.

Procházka a kol. (2014: 13) se shodují, že v rámci poradenství se pracovník snaží klienta podpořit v nalezení místa v prostředí, ve kterém se nachází a působí, a je mu oporou při porozumění své náročné životní situace a pomáhá mu v jejím přijetí. Na to v podobném duchu navazuje Novosad (2006: 62), když popisuje poradenství jako způsob pomoci, který usnadňuje lidem porozumění příčin a možností řešení jejich problému. Dále dodává, že poradenství je postaveno na komunikaci klienta s pomáhajícím, diagnostice situace klienta, a také na terapeutické hodnotě poradenství.

Poradenství by mělo klientovi pomoci se rozvíjet a posunout ho v jeho životní situaci, se kterou si patrně sám neví rady. Pokouší se mu také nastavit jiný pohled na

problémy, se kterými za poradcem přišel, což mu může pomoci v naleznutí jejich řešení. (Krutilová, 2014: 14)

Schneiderová (2008: 9) upozorňuje, že poradenství předpokládá aktivního klienta, který na řešení své situace s poradcem spolupracuje a nejedná se o pouhého příjemce pomoci. V tomto kontextu nastoluje zajímavý pohled Drapela (1998: 162), který se domnívá, že poradenství spousta lidí nechápe správně. Vysvětluje proto tento pojem z druhého možného pohledu, a vyvrací tak (dle své optiky) nesprávné názory na poradenství. Snaží se o definici pojatou z opačné perspektivy, proto na rozdíl od většiny autorů vysvětluje, co poradenství není. Dle něho se nejedná o pouhé předávání rad a sdělování informací. Ostře se také vymezuje proti domněnce, že klient je pouze pasivní příjemce pomoci, a že v aktivní roli vystupuje pouze pracovník. Úlehla (1999: 37) na poradenství nahlíží také spíše z pohledu iniciativy klienta. Ten přichází za poradcem pro rady, které pracovník nabízí, přičemž klient sám posuzuje, jaké z nich a zda vůbec nějaké, jsou mu užitečné.

Je třeba dodat, že klientem je v této práci myšlen klient dobrovolný, který do poradenství přichází ze své vlastní iniciativy. Mimo tuto příčinu příchodu klientů za pracovníkem se v rámci praxe objevují další dvě. Jsou to situace, kdy je poslán jinými osobami nebo institucemi, nebo je pozván samotným pracovníkem. K těmto klientům, kteří jsou často nedobrovolní a tedy méně motivováni pro spolupráci, je často třeba přistupovat jinak, a práce s nimi má svá specifika. Jejich definování však přesahuje rámec této práce. (Zakouřilová, 2014: 47)

1.1. Sociální poradenství

Poradenství v pomáhajících profesích se uplatňuje především v psychologii a sociální práci. V této práci bude pojem poradenství, který má několik významů, užíván v souvislosti se sociální prací. Krebs a kol. (2007: 272) nabízejí poměrně obecnou definici, ve které tvrdí, že v poradenství je stěžejní *„poskytnout pomoc při řešení obtížných sociálních situací občanů, do nichž se oni sami, popř. jejich nejbližší příbuzní, tj. členové jejich rodiny, dostávají“*. Navrátil pro Encyklopedii sociální práce tuto myšlenku rozvíjí a říká, že v poradenství jde především o předání informací klientovi, aby mohl uspokojit své potřeby. Klient je vnímán individuálně, včetně jeho omezení a schopností zvládat problém, klade se důraz na podporu klientovy seberealizace, která je vnímána jako vhodný nástroj pro změnu jeho situace. (Matoušek, a kol., 2013: 103).

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je v naší zemi sociální poradenství jednou z forem sociálních služeb. (§ 32 ZSS). Matoušek (2007: 39) zákonné stanovení rozvíjí o upozornění, že stejně jako ostatní sociální služby, bude poradenství poskytováno až poté, co budou nejdříve klientovi předány informace, aby si případně dokázal pomoci sám.

Jak již bylo zmíněno výše, v poradenství se nejedná pouze o jednostrannou činnost pracovníka. Klient není pouze pasivním příjemcem, měl by se aktivně zamýšlet nad příčinami svého jednání, porozumět své motivaci a také sám sobě. Klient je zodpovědný za své chování a za změnu, kterou v něm může učinit. I přes situaci, v jaké za poradcem přichází, na něj musí být vždy nahlíženo jako na osobu, která za pomoci poradce dokáže řešit svou obtížnou životní situaci. (Gábura, Pružinská, 1995: 13)

Přes zmíněné definice se například Dryden (2008: 16-17) pokouší definování pojmu poradenství vyhnout. Sám ho chápe jako snahu pomoci klientům žít co nejplněji a ulevit jim v emocionální nepohodě. Tvrdí, že poradenství není poskytování rad, jak žít, ale že by mělo umožnit klientovi znát všechny jeho možnosti a nechat ho se rozhodnout.

Spolupráce je v rámci poradenství směřována k porozumění nepříznivé sociální situaci klienta, včetně faktorů vzniku, a jejímu následnému společnému řešení, kterým poradce ovlivňuje kvalitu života klienta. Poradenství je dle zákona děleno na základní sociální poradenství, které je realizováno v rámci všech sociálních služeb a odborné sociální poradenství, které je nejčastěji poskytováno ve specializovaných poradnách. (Michalík a kol., 2008: 24-25)

1.1.1. Odborné sociální poradenství

Poradenství má dvě hlavní podoby, odborné a základní, přičemž rozdíl je znatelný především v tom, kdo poradenství poskytuje a v jaké formě. Jak už jejich pojmenování napovídá, jednotlivé druhy se liší především svou expertností, která definuje hloubku a rozsah, do kterého by měl poradce s klientem v daném případě zacházet. Odborné (neboli specializované) sociální poradenství se od toho základního (uváděného také jako obecné) liší v tom, že se zabývá konkrétními oblastmi svého působení. Dle zaměření se dá rozdělit na preventivní, terapeutické a rehabilitační poradenství. Pro představu sem patří například manželské a rodinné poradny, gerontologické poradny nebo třeba poradny pro osoby propuštěné z výkonu trestu.

Jedná se o řešení konkrétních situací, při kterých je třeba specializovaná pomoc odborných poradců. (Tomeš, 2010: 344-345)

Pomoc lidem skrze odborné sociální poradenství je nejčastěji poskytována zdarma, nestranně a důvěrně. (Michalík, Jesenská, Vencel, 2007: 21). To ostatně stanovuje i sám zákon, kdy dle legislativy zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 2, deklaruje, že poradenství má být poskytováno bezplatně, musí respektovat lidskou důstojnost osob, služby mají vycházet z individuálních potřeb člověka a být postavené na principu zmocňování a vedení k samostatnosti osob, a tím je začlenit zpět do společnosti. (§ 2 ZSS)

1.2. Poradenský proces

Pomoc v rámci poradenství má svá specifika. Jedná se o celostní proces, který má určité fáze, dle kterých poradci s klientem ve spolupráci postupují, a který je realizován skrze poradenský rozhovor.

1.2.1. Prvokontakt

První setkání s klientem hraje v celém procesu poradenství zásadní roli, od jeho úspěšného zvládnutí se odvíjí další vzájemná spolupráce. Zda bude vzájemná spolupráce účinná lze předpokládat dle toho, jakým způsobem se podařilo projít počáteční fází. (Vybíral, Roubal, eds., 2010: 35). Zároveň však pravidla pro úspěšné prvotní navázání jsou platná i pro celou další spolupráci, a také pro každou konzultaci zvlášť, jelikož každá konzultace má svou počáteční fází.

Je vhodné znát místo, kde bude konzultace probíhat a dle toho prostředí připravit. Poradce by měl mít ideálně čas a prostor připravit sám sebe a naladit se na nadcházející první kontakt s klientem. Také by měl mít připravenou alespoň zběžnou strukturu rozhovoru, vyloučen ale není ani intuitivní styl práce. Před započetí spolupráce je zásadní vytvoření bezpečného prostoru, ve kterém bude docházet k tvoření poradenského vztahu. (Krutilová, 2014:14-15)

Cimrmannová, a kol., (2015: 112-113) při vytváření prvního kontaktu pomáhajícího s klientem zdůrazňují potřebu přijetí klienta, a považují za vhodné v této fázi začít s používáním technik aktivního naslouchání.

Úlehla (1999: 46) o prvokontaktu mluví jako o potřebě se připojit, navázat se na sebe, a dodává, že je třeba reflektovat aktuální rozpoložení pracovníka i klienta, všimnat

si rozložení konzultační místnosti. Také je vhodné mít ujasněno, co by mělo být na začátku řečeno.

To doplňuje Schneiderová (2008: 59-60) tvrzením, že v počáteční fázi spolupráce je nejdůležitější získání důvěry klienta a především vytvoření pocitu bezpečí, jelikož jen tak se může klient otevřít a je možné úspěšné navázat kontakt a rozvíjet jeho motivaci k další spolupráci.

Je důležité reflektovat, co za lidi vstupuje do služby, a na základě toho k nim již od počátku přistupovat. Často to jsou osoby, které si prošly velkým strádáním a těžkostmi v životě. Tito lidé, kteří vstupují do života poradce jako účastníci služby, jsou mnohem více, než jen množinami symptomů a směsí problémů. Přese všechnu chudobu, utlačování, diskriminaci, nemoci, zklamání, veřejnou apatii a dokonce i nepřátelství, žijí každý další den nejlépe, jak umí. (Saleebey, 2013: 59)

1.2.2. Proces

Na začátku spolupráce je vhodné vyjednat s klientem zakázku, což v podstatě znamená, že klient sdělí pracovníkovi, v jaké je situaci a co by od něj potřeboval. V pořádku je také, když klient neví, jak by mu mohlo být pomoheno a společně s pracovníkem dojednávají jednotlivé možnosti. Pokud je už zakázka jasnější, je možné společně naplánovat konkrétní kroky, kterými dojde k jejímu uzavření. Důležité je v průběhu celého procesu ověřovat, zda společně pracují na správné zakázce, jelikož není neobvyklé, že klient přichází za pomáhajícím se zástupnou zakázkou, a až časem se ukáže, že by raději pracoval na jiné, pro něj důležitější záležitosti. Ukončení poradenského vztahu, neboli také závěr spolupráce, je důležitou fází poradenského vztahu, kdy dochází ke shrnutí všech kroků, které byly v zájmu klienta v rámci jednotlivých řešení situace podniknuty, a ke zhodnocení výsledku spolupráce. (Krutilová, 2014: 15-16)

Drapela (1998: 166-168) poradenský proces rozděluje do čtyř základních fází, které na sebe postupně navazují. Jedná se o pojmenování procesu celé spolupráce, které je aplikovatelné na většinu poradenských interakcí. Na začátku je důležité navázání vztahu a zjištění důvodu klientova příchodu, v této fázi se pomáhající a klient lépe poznávají a dochází k vyjasňování pravidel spolupráce. Následuje diagnóza klientova problému pomocí vnímání a reflexe jeho chování a výpovědí. Dále se spolupráce

přesunuje k řešení problému, a na závěr poradenského procesu ke konečnému vyřešení problému vycházejícímu z rozhodnutí klienta.

Úlehla (1999: 15) poradenský proces chápe jako rozhovor, který je rozčleněn do fází, které na sebe volně navazují a cyklicky se opakují. První fáze je příprava, která probíhá ještě před samotným setkáním s klientem. Následuje otevření, nebo také již zmíněný prvokontakt. Další fází je dojednávání, při kterém dochází k objasňování pozice pracovníka. Často nejdelší fáze, ve které dochází k samotnému řešení zakázky klienta, je průběh, po kterém následuje ukončení spolupráce.

Schneiderová (2008: 55) rozdělila poradenský proces do pěti hlavních fází, kdy první je úvodní, ta pokračuje analytickou a diagnostickou, následuje intervenční, kterou uzavírá fáze ukončení. Své pojetí rozšiřuje o pátou fázi, kterou nazývá zhodnocením, čímž se liší od výše zmíněných autorů, kteří představili své pojetí rozčlenění poradenského procesu. Stejně jako předchozí autor se nedomnívá, že je třeba, aby šly jednotlivé fáze rigidně po sobě, naopak si myslí, že se mohou doplňovat, nahrazovat nebo třeba probíhat souběžně.

1.2.3. Poradenský rozhovor

Poradenství se uplatňuje skrze rozhovor pracovníka s klientem, kdy vedení rozhovoru je pracovníkovým základním nástrojem. V rámci něho dochází k interakci odborníka s klientem, které vede k chování a poté reakci na toto chování a tento postup se opakuje. (Berg, 2013: 70)

O důležitosti komunikace v poradenství hovoří Schneiderová (2008: 35), která ji považuje za zásadní předpoklad pro výkon funkce poradce v pomáhajících profesích. Havrdová (1999: 50) se také domnívá, že umění komunikace patří mezi základní kompetence pracovníka, na kterých je postavena celá spolupráce.

Rozhovor není pouhým přenosem informací, ale také prostředkem sloužícím k sebe prezentaci a sebepotvrzování. (Mikuláščík, 2003: 19). „*Není jen sdělováním informací, ale má i zásadní vliv na lidské vztahy.*“ (Zatloukal, 2013: 27). V dialogu je potvrzována důležitost druhých a napomáhá v léčení trhlín v sobě samém, ve vztahu k ostatním, a také ve vztahu k institucím. Dialog vyžaduje empatii a začlenění ostatních osob. (Saleebey, 2013: 15-16).

Významná je potřeba důvěry mezi subjekty pomáhajícího procesu. Důvěra je základem vzájemného porozumění. V poradenství stačí pouze jedno špatné slovo a intervence se může udávat jiným směrem, než bylo původně zamýšleno. (Ludewig,

2011: 39). Kulturně jsme učeni, že v oficiálním hovoru je potřeba potlačovat své emoce. Pokud má být ale pracovník uvěřitelný, autentický a chce v klientovi vzbudit onu důvěru, měl by naopak dávat emoce vědomě najevo. To platí i pro gesta, která by měla být v souladu s prožíváním emocí a jejím verbálním vyjadřováním. (Bruno, Adamcyk, 2013: 69).

Hlavním nástrojem pracovníka je schopnost vedení pomáhajícího rozhovoru. Jakým způsobem je rozhovor řízen, závisí na přístupu, v rámci kterého daný pracovník s klientem pracuje. Obecnou zásadou je ale například potřeba zohlednit vyjadřování klienta, a dle jeho způsobu a možností, rozhovor vést. Nezanedbatelnou váhu při vedení rozhovoru mají i kladené otázky. Ty mohou být přímé, nepřímé, otevřené, sugestivní, apod., přičemž součástí rozhovoru je zároveň i mlčení. (Vymětal a kol., 2004: 76)

Jak bylo naznačeno výše, poradce klientovi klade otázky, které musejí být správně a vhodně formulované. „*Špatné otázky odvádějí člověka od hledání, brání v odpovědi, místo aby jí pomáhaly, zatímco dobré otázky podněcují k nové interpretaci vlastního životního příběhu a vytváření snové budoucnosti.*“ (Kindl-Beilfuss, 2012: 10)

Je třeba dodat, že rozhovor neprobíhá pouze verbálně, ale veškerá mezilidská interakce je založena také na neverbálních projevech komunikace. Velmi důležité jsou, jak verbální, tak stejně tak ty neverbální. (Drapela, 1998: 165). Je však velmi důležité, aby byly obě tyto složky komunikace v souladu, jinak dochází k rozporu mezi slovy a chováním, což může v klientovi vyvolat rozpaky. (Mikuláščík, 2003: 113).

2. Vztah mezi pomáhajícím a klientem

To, co poradenský proces formuje a na čem je poradenství postaveno, je spolupráce mezi pracovníkem a klientem, kdy její funkčnost ovlivňuje především vztah mezi nimi. Poradenský proces je vnímán v souvislosti se vztahem mezi pomáhajícím a klientem, jelikož jedno bez druhého nemůže existovat (Drapela, 1998: 162). Podle toho, jaký dokáží pracovník a klient navázat vztah, se odvíjí jejich celá další spolupráce. Na vytvoření vzájemné vazby je tedy kladen zvláště velký důraz. (Géringová, 2011: 54).

Terapeutický i poradenský vztah je účinný faktor, který je společný pro všechny jednotlivé teorie a přístupy. Tím jsou myšleny směry sociální práce a psychoterapie, jejichž prostřednictvím je možné s klientem pracovat. Každý z nich nahlíží na práci s klientem dle technik specifických pro daný přístup. To, co mají ale všechny společné, je potřeba vytvoření dobrého vztahu pracovníka s klientem. (Winston, Rosenthal,

Pinsker, 2006: 12). Zeig (2005: 451) potvrzuje, že se dle něj jedná o faktor, který je platný pro všechny terapeutické školy všech zaměření a dokazuje to četnými výzkumy, které prováděl pozorováním nebo studiiemi videozáznamů. Podle Gulové (2011: 55) má dokonce kvalitní vztah mezi pomáhajícím a klientem větší váhu a důležitost, než specifický poradenský přístup, dle kterého poradce s klientem pracuje.

Sociální pracovník je často první osobou, která se setkává s člověkem v krizi potřebujícím pomoc. Také je mnohdy jediným, kdo zná dopodrobna klientovu náročnou situaci. Aby mu byl ale schopen poradit a pomoci co nejideálněji, musí být obeznámen s příčinami a okolnostmi celého problému. Nic takového ale nelze bez vybudované důvěry mezi ním a osobou, která žádá pomoc. V rámci sociálního poradenství je tato potřeba ještě větší, než u ostatních forem poradenství, vzhledem k tématům, která jsou vnášena a řešena. (Zakouřilová, 2014: 17). „*Poradenství je založeno na vztahu mezi klientem a poradcem. Cílem je především podpora a pomoc.*“ (Procházka, Šmahaj, Kolařík, 2012: 9).

Kopřiva (1997: 14) přikládá vztahu mezi pomáhajícím a klientem také velký význam, když tvrdí, že „*na rozdíl od jiných povolání však hraje v těchto profesích velmi podstatnou roli ještě další prvek – lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem*“. Také uvádí, že lidské předpoklady takového profesionála mu jsou pak hlavním nástrojem pro práci s lidmi. K tomu dodává Dryden (2008: 40), že při práci s klienty je třeba, aby bylo plnění pracovních úkolů v souladu s navozením citové vazby, a upozorňuje, že je třeba nalézt rovnováhu mezi formálním a neformálním vztahem s klientem.

Vybudovaný mezilidský vztah v pomáhajících profesích by měl být ideálně založen na hodnotě partnerství. Pracovník je po celou dobu spolupráce klientovým průvodcem. Společně analyzují jeho situaci, probírají možná řešení a jejich rizika, a dopady na život klienta. (Klenovský, 2006: 8). „*Klient a pracovník jsou považováni za rovnoprávné a spolupracující experty ve svých oblastech – pracovník za odborníka na podporu procesu změny, klient za odborníka na svůj život.*“ (Soukup, 2014: 32).

Autorky Hill a Knox (2009: 13) tvrdí, že společnou prací na vztahu, ve kterém vzájemné pocity budou vyjadřované a zároveň akceptované, je možné vyřešit problémy a vzájemný vztah vylepšit a rozvíjet. Pozitivní dopad to bude mít mimo jiné na samotné klienty, kteří si tento model přenesou do ostatních mezilidských vztahů mimo terapii. Intenzivní práci na terapeutickém vztahu vnímají jako klíč ke změně.

Je také nápomocné zřetelnými otázkami ověřovat užitečnost sezení a jednotlivých kroků, které jsou v rámci spolupráce podnikány. Klientovi je tak vysílán signál, že je součástí tohoto procesu a i on se podílí na jeho chodu. Také tázání se klienta na zpětnou vazbu slouží k takovému účelu, kdy může k jejímu vyžádání dojít jak v závěru konzultace, tak na začátku další konzultace. Klient takto získává pocit, že na jeho názoru záleží, cítí se váženě, a skrze rozvíjení důvěry, se buduje pevnější vztah. (Schwartz, Flowers, 2012: 61)

Všechna zmíněná pojetí zní vhodně, je ale třeba mít na paměti, že každý člověk přichází do spolupráce jinak vybaven a reaguje tedy jinak na různé podněty. Jedná se především o určité mezilidské předpoklady, mezi které patří mimo jiné sociální dovednosti. Pracovník do spolupráce vstupuje jako odborník v rámci své profesionality, naopak klient se svým problémem, který potřebuje vyřešit. Je důležité zvolit, jakým způsobem na vztahu a zakázce pracovat, jaké k tomu užít techniky a zohlednit přitom predispozice jak klientovy, tak i pracovníkovy. (Horvath, 200: 170)

Je také potřeba vnímat, že je nutné, abychom pomáhání rozvíjeli ve vztahu s lidmi, kteří jsou našimi klienty, a ne pro ně, a také abychom se s nimi dělili o moc a rozhodovací procesy. Je žádoucí, aby pomáhající setkání, které je vedeno tím, co potřebují ti, kterým se pomáhá, opouštěly obě strany pomáhajícího procesu obohaceny. (Saleebey, 2013: 60-61)

Pokud se vzájemný vztah nepodaří vytvořit, bude mezi subjekty pomáhajícího procesu stále jen jeho formální podoba. Klient nebude poskytovat všechny informace a nebude upřímný, dost pravděpodobně nebude proaktivní a nebude plnit potřebné úkoly na konzultace. Bude k pracovníkovi nedůvěřivý, a je také možné, že celý proces spolupráce nebude ochoten dokončit. (Soukup, 2014: 108)

Berg (2013: 34) upozorňuje, aby pracovníci nezapomněli na důležitý faktor vztahů, kterým je fakt, že vztahy s klienty nebývají stejné a také, že se v průběhu spolupráce proměňují. Je důležité, aby s případnými změnami počítali a nebyli jimi zaskočení. Je třeba takovouto změnu reflektovat mimo jiné z důvodu, že se může jednat o ukazatel zvratu v životní situaci klienta, která může být závažná pro další postup spolupráce.

Na podobné změny a nestálost se zaměřuje i Bordin (1979, 1994), který přišel s tvrzením, že se jedná o důležitou vlastnost vztahu klienta s pracovníkem. Konkrétně zmiňuje opakované narušování a následné napravování vztahu, jelikož tak dle něj

dochází k jeho zpevnování a vede k žádoucí změně klienta. Zastává přesvědčení, že tento fenomén tvoří jednu ze základních součástí terapeutického procesu.

S jiným pohledem na vztah mezi pomáhajícím a klientem se můžeme setkat u Rauchfleische (2000: 29-30), který varuje před iluzí harmonického vztahu. Tvrdí, že pokud pracovník zažívá příjemný pocit, a má dojem že vše jde hladce, měl by zbystřit. Autor vnímá čistě pozitivní vztah jako potlačování agresivních pocitů klienta. Domnívá se, že je třeba si neustále uvědomovat možnost agresivní stránky vztahu, a na jejím řešení s klientem pracovat. Berg (2013: 52) také s přílišným akcentováním dobrého vztahu mezi pomáhajícím a klientem nesouhlasí a domnívá se, že důraz musí být kladen především na cíl spolupráce. Dle něj je sice pravdou, že dobrý lidský vztah ke splnění cíle dopomáhá, samotný však nestačí a bylo by nesprávné předpokládat, že sám o sobě může dopomoci ke změně klientovy situace.

Dryden (2008: 22-25) upozorňuje, že poradenský vztah není kamarádství ani přátelství, nejedná se ani o rodičovský vztah. Poradenství není výuka, poradce není vůdcem, neposkytuje rady, a zároveň poradce nevyužívá pouze poradenských dovedností.

Je možné shrnout, že bez ohledu na to, jaký přístup nebo techniky si pracovník v rámci práce s klientem zvolí nebo s jakým typem klienta pracuje, vzájemné naladění hraje nejdůležitější roli a zaměření pozornosti na reflektování vztahu a snaha o jeho neustále zlepšování nebo rozvíjení by měla být pracovníkova priorita. V tomto ohledu je důležitá autenticita a zásadní roli hraje také určitá míra transparentnosti ve vztahu ke klientovi, kdy je třeba, aby situaci rozuměl nebo se v ní alespoň dokázal orientovat. Utváření vzájemného napojení pomáhá otevřenost, kdy v případě pochybností nebo potřeby pomoci je legitimní a vhodné se klienta zeptat, a sdílet s ním tak svou nejistotu nebo neznalost. (Duncan, 2010: 5)

2.1. Pracovní spojení

Tento pojem je častěji využíván v jeho anglické podobě Working Alliance, pro potřeby této práce však bude využíván jeho český ekvivalent, kterým jsou pojmy pracovní spojení, pracovní aliance nebo také terapeutická aliance.

2.1.1. Pojem

Výše zmíněná důležitost vytvoření dobrého vztahu akcentuje současná psychoterapie i různé poradenské přístupy. V tomto kontextu hovoří o tzv. terapeutickém či pracovním spojenectví, které mezi terapeutem nebo poradcem a jeho klientem nastane při vytvoření opravdového vztahu. (Winston a kol., 2006: 110)

Pracovní spojenectví má kořeny v psychodynamickém a na klienta orientovaném přístupu. O vztahu mezi analytikem a analyzovanou osobou a o přenosu mezi nimi mluvil již Freud na počátku dvacátého století. (Tryon, 2002: 82). Pojem terapeutické spojenectví poprvé použila Elizabeth Zetzel (1956: 370), která podobně jako Freud vnímala potřebu pozitivního a důvěryhodného napojení, podobnému vztahu matky k dítěti.

Termín pracovní spojenectví však definoval až Greenson (1965: 157), který ho použil pro popis vztahu, který má pacient s analytikem, přičemž ho obhájí jako ideální pojem, jenž zdůrazňuje klientovu schopnost pracovat v rámci terapeutické situace, kdy jádrem je klientova motivace překonat složitou životní situaci, jeho ochota spolupracovat, schopnost plnit instrukce pracovníka a jeho porozumění pracovníkovi.

Výraznou postavou tohoto konceptu je Edward S. Bordin (1979), který na konci 70. let při publikování svého článku rozvedl myšlenku o pojetí pracovního spojenectví, když akcentoval důležitost spolupráce mezi poradcem a klientem. Tvrdí, že obě tyto strany mají vymezené své vlastní povinnosti, které v rámci žádoucího fungování musí plnit. Bordin definoval třístranný formát spojenectví, kdy stěžejními oblastmi je potřeba citového navázání mezi pracovníkem a klientem, stanovení cílů poradenství a určení úkolů pro dosažení těchto cílů. (Dryden, 2008: 12-13)

Vymětal a kol. (2004: 24) rozumí pracovní alianci jako kontaktu pracovníka s klientem, „*kteřý je smysluplný, psychopatologií nedeformovaný, reálný a který mu umožňuje cílevědomě pracovat v terapeutické situaci.*“

2.1.2. Koncept

Koncept pracovní aliance a jejího měření je na základě psychoterapeutické literatury považován za nejsilnějšího prediktora výsledků profesionální práce s klienty. (Summers, Barber, 2003: 163). Schwartz a Flowers (2012: 53) dokonce tvrdí, že na ničem jiném v práci s klienty nezáleží tak moc, jako na dobrém pracovním spojenectví,

a že kvalitní vztah mezi pracovníkem a klientem ovlivňuje konečnou podobu výsledků spolupráce.

Pozitivního efektu v rámci aliance je docíleno, když jsou pracovníci ve spolupráci osobně zaangažováni, namísto toho, aby byli odtažití. Podobné je to při zvolení způsobu práce s klientem, kdy pro docílení žádoucích účinků je třeba, aby byl pracovník spolupracující a místo direktivního přístupu užíval empatii. (Duncan, 2010: 23).

Jak bylo naznačeno výše, tento koncept přináší způsob práce s klientem, který je efektivní bez ohledu na to, jaký teoretický rámec byl použit. Vztah mezi pracovníkem a klientem je ale dynamický a mění se v průběhu celé spolupráce, přičemž s sebou jednotlivé změny nesou problémy, které je třeba společně řešit. (Tryon, 2002: 81). Pro utváření a rozvíjení fungující terapie a poradenství existuje spousta nástrojů a specifických technik. Ty jsou však bez vytvoření pevného pracovního spojení zbytečné, jelikož bez aliance není možné jakoukoli intervenci započít. Spojenectví je tedy pro profese, které pracují se změnou klientů, stěžejní a hraje významnější roli, než konkrétní profesionální technika. (Schwartz, Flowers, 2012: 54).

S tím souhlasí i Horvath a Luborsky (1993: 569), kteří dodávají, že pokud je mezi pracovníkem a klientem utvořena dobrá aliance, existuje předpoklad, že i výsledky vzájemné spolupráce budou úspěšné, přičemž se shodují s výše uvedenými autory v tom, že nezáleží na tom, jaký specifický přístup bude v práci s klientem použit. Navázání fungující pracovní aliance ovlivňují různé faktory v počáteční fázi a jiné v pozdějších fázích procesu.

Pozitivní vztah mezi pracovníkem a klientem je klíčový faktor, který je společný všem psychoterapeutickým i poradenským směrům. Bez ohledu na to, jaké techniky který přístup vnímá jako nejužitečnější, klientova důvěra v terapeuta a pocit přijetí, a také snaha terapeuta klientovi pomoci, jsou proměnnými, které se prolínají všemi teoriemi. (Frank, 1973 in Kratochvíl, 1987: 71)

Faktory, na kterých závisí pevnost pracovního spojení, je vzájemné rozumění si a respektování cílů spolupráce, aktivita klienta ve smyslu ochoty pracovat na těchto cílech, být aktivní v procesu konzultací a plnit dílčí úkoly. Dále také empatie poradce a jeho další vnitřní předpoklady, a schopnost se na sebe navzájem navázat, včetně problematiky přenosu. (Bordin, 1979; Gaston 1990 in Winston, 2006: 111)

Pro vytvoření pracovního spojení je nutné vybalancovat potřebu fungujícího vzájemného vztahu jak z pohledu klienta, tak z pohledu pracovníka, kdy je třeba

pravidelně sledovat kvalitu jejich pracovní aliance. (Vybíral, Roubal, eds., 2010: 548). Vytvoření takového pracovního společenství předpokládá pracovníka jako dobrého posluchače, který dokáže vnímat jak verbální, tak neverbální signály klienta. Na to navazuje potřeba zvládnuté vlastní verbální i neverbální komunikace, kdy je využívá k potvrzování akceptování klienta v jeho celistvosti a v prokazování své kongruentnosti. V rámci vytvoření takového spojení se pracovník s klientem soustředí na řešení problému a využívá k tomu jeho schopnosti a silné stránky. (Vymětal a kol., 2004: 195).

Luborsky a kol. (1983: 481) rozdělují pracovní aliance do dvou hlavních skupin dle toho, jakého jsou typu. V prvním typu poskytuje terapeut klientovi pomoc, kterou zrovna potřebuje a žádá. Druhý typ pomáhající aliance nabízí pomoc jako proces, ve kterém klient společně s pracovníkem pracuje na dosažení svých cílů, přičemž právě tento typ se více podobá žádoucímu pojetí pracovní aliance.

Proces pracovního spojení ale není stabilní a neměnný. I když dobrou alianci je třeba vytvořit již během počáteční fáze spolupráce, tak kvalita aliance se v průběhu času mění a dochází k jejímu narušování. Na začátku spolupráce je proto třeba rozvíjet pracovní alianci, postavenou na vzájemném respektu, důvěře a osobním zaujetí, stejně jako na zodpovědnosti k cílům spolupráce. Tyto parametry by se měly tedy budovat co nejdříve, jinak hrozí, že klient všechna sezení nedokončí nebo nevytlačí dostatečnou energii k dosažení změny. (Horvath, 2000: 168-169)

Nejde však pouze o dobrý vztah ve smyslu přátelství nebo jiného intimního vztahu. V takovémto případě by mohl nastat problém s vyjadřováním negativních emocí nebo informací, což je v opozici předpokladu pracovního navázání. Pracovní spojení funguje na podpůrné bázi, což nemusí nutně zahrnovat pouze pozitivní ladění. Je důležité, aby pracovník i klient rozuměli cílům spolupráce a vzájemným rolím, se kterými do interakce přicházejí. Díky akceptování těchto rolí je klient schopen přijímat doporučení poradce i v krizových situacích, jelikož je schopen vycházet ze záměru jejich setkání. (Novalis, Rojcewicz, Peele, 1999: 27-28)

V předchozí kapitole byl zmíněn Bordin (1994) a jeho třístranné pojetí pracovní aliance. Podle něj je základním předpokladem spolupráce potřeba neustálého vyjednávání a dojednávání. Jedním ze tří hlavních faktorů je potřeba stanovení cílů vedoucích ke změně. Samotné určení cíle ale není pro klienta závazné, i když to v něm vzbudí dyktivost pro žádoucí stav. Často se však může stát, že cíl je jiný, než po jakém toužil klient, jeho dosahování je špatně načasované, atd. V podobných případech musí dojít k již zmíněnému dojednávání a ověřování správnosti definovaného cíle. Další

oblastí je určování úkolů neboli postup, se kterým sice ve většině případů přichází pracovník, je ale důležité, aby klient rozuměl jejich relevantnosti pro dosažení změny a stal se tak prostřednictvím jejich plnění aktivním partnerem ve snaze o její docílení. Posledním článkem je navázání, které Bordin chápe jako utváření vztahu, který může být jak přenosem, tak opravdovým vztahem, který je založen na skutečném vzájemném prožitku. Navázání je rozvíjeno díky sdružování se při společné aktivitě, přičemž důležitá je důvěra, sympatie, vzájemný respekt a porozumění sobě navzájem a také dané sdílené činnosti. Utvoření vzájemného pouta ale není stabilní stav, prohlubuje se a rozvíjí v průběhu času. (Horvath, Greenberg, 1994: 15-16)

Pragmatický pohled na pracovní spojení nastolují Baštecká a Mach (2015: 527-530), kteří popisují pracovní alianci jako smluvní vztah, v rámci kterého pracovník ví, jak s klientem pracovat, což znamená, že zná postupy, kterými dokáže splnit žádaný cíl. V praxi je většinou mezi pracovníkem a klientem sepsána smlouva, která potvrzuje informovaný souhlas s navázanou spoluprací. Baštecká rozděluje pracovní spojení do dvou skupin, které ho utvářejí. První z nich je technická podoba spolupráce. Ta obsahuje místo a jeho uspořádání, ve kterém konzultace probíhá a čas, který na sebe klient s pracovníkem mají. Dále oznámení o povinnosti mlčenlivosti (v rámci registrovaných služeb je dána zákonem) a seznámení s vedením dokumentace o klientovi, do kterých má právo nahlížet. Důležitá je také informace o možnosti si stěžovat, a o způsobu, jakým tak může učinit. Druhá skupina, která ovlivňuje míru pracovního spojení, obsahuje vztah mezi pracovníkem a klientem, který byl podrobně definován v předešlé kapitole. V této oblasti zmiňuje potřebu komunikačních dovedností, které budou popsány v další kapitole. Také akcentuje potřebu vyjasnit klientovi svou komunikační pozici, která se odvíjí od toho, jakou osobnost má pracovník a také v rámci jakého přístupu s klienty pracuje. To pak ovlivňuje jeho přístup, které může být například terapeutický, diagnostický nebo poradenský. Komunikační pozice v podstatě odpovídá funkcím pomáhajícího vztahu.

Udržení dobré pracovní aliance mezi pracovníkem a klientem ale není statický proces. Horvath a Marx (1990) zaměřili svůj výzkum na rozvíjení se a rozpadání aliance v průběhu času. Chtěli tak oponovat pojetím, že vztah poradce a klienta je po celou dobu jejich spolupráce stabilní, neměnný a lineární. Výzkum soustředili na zkoumání změn v rámci efektivního pracovního vztahu v různých fázích poradenského procesu. Zjistili, že pracovníci pozitivní vztah vnímají v jeho hloubce a pojí ho s hladkým průběhem spolupráce, přičemž pro klienty znamená pozitivní navázání a vysokou míru

vzrušení. Pojem vzrušení je v tomto kontextu chápán jako míra energie a nadšení v rámci sezení. Výzkum ale ukázal, že právě vzrušení nemá spojitost s mírou pracovní aliance. Dle výsledků studie se dá také předpokládat, že poradci a klienti vnímají pracovní alianci jako důležitý faktor ovlivňující získání pozitivních výsledků spolupráce, který ale nemá výrazný vliv na intenzitu konzultace. Závěrem bylo zjištěno, že činitelé ovlivňující alianci se v průběhu času mění s ohledem na různé výzvy, kterým klient i pracovník musí v průběhu jejich spolupráce čelit a také, že společné zážitky poradce a klienta uvnitř poradenského procesu odhalují konkrétní proměnné v čase. Výsledkem byl také závěr, dle kterého poradci vnímají pracovní alianci jako jednotný konstrukt, zatímco klienti reagují na různé složky spolupráce rozdílným způsobem.

Problematickou oblastí může být, v rámci udržení pracovní aliance, míra vlastní interpretace terapeuta. Crits-Christopt, Barber a Kurcias (1993) zkoumali, jak přesnost s jakou terapeut interpretuje, ovlivňuje udržení dobré pracovní aliance. Výzkumným vzorkem jim bylo 33 klientů se střední dobou spolupráce. Výsledky ukázaly, že přesnost intervencí a interpretací terapeuta usnadňují řešení problematických vztahů. Závěrem shrnují, že aktivita pracovníka je důležitá jak pro dosažení dobré pracovní aliance, tak pro napravování problematických oblastí.

Jiní výzkumníci přišli s tezí, že největší vliv na výsledky spolupráce klienta a pracovníka nemá ani tak samotné chování pracovníka, ale klientovo subjektivní hodnocení jejich vztahu. Specificky bylo zjištěno, že výsledky vzájemné spolupráce neovlivňuje objektivně měřitelná míra empatie a opravdovosti pracovníka, ani jeho schopnost bezpodmínečného přijetí klienta, ale především vnímání těchto kvalit samotným klientem, předpovídalo úspěch pomáhajícího procesu. (Horvath, 2000: 166)

Hodnocení spojenectví se uskutečňuje na základě toho, jaký mezi sebou pracovník a klient dokázali vytvořit vztah. Na něj je nahlíženo jak z hlediska osobnostního oboustranného navázání, tak dle vnějších faktorů, jako je například způsob vedení rozhovoru. (Bordin, 1979; Horvath, Bedi, 2002 in Timulák, 2006: 33-34)

Lze shrnout, že je třeba se konceptu pracovní aliance dále věnovat jak v teoretické, tak ve výzkumné rovině. Pro možné porozumění toho, jak poradenství či terapie funguje, je důležité chápat, jakým způsobem působí vztah mezi klientem a pracovníkem. Takové zjištění vede k možnému zlepšení praxe. Díky pochopení toho, jak klienti vnímají a shromažďují informace o charakteru a funkci jejich vztahu s pracovníkem, a také díky zjištění, jakým způsobem může pracovník vytvořit možnosti

pro zlepšení pomáhajícího procesu, je možné se orientovat v oblasti lidské změny a procesu růstu a rozvoje. (Horvath, 2005: 5)

2.1.3. Měření pracovní aliance

Vzhledem k výraznému vlivu pracovní aliance na výsledky spolupráce, je třeba ji aktivně monitorovat a zabývat se jejím hodnocením a měřením, přičemž je třeba myslet na individuální potřeby klienta. (Duncan, 2010: 24)

I přesto, že se v rámci pomáhajících profesí klade stále významnější důraz na potřebu efektivity a efektnosti, jsou výpadky stále závažným problémem, v rámci kterého dochází k tomu, že se pracovníci zhoršují ve své účinnosti a klienti ze spolupráce nemají žádoucí prospěch. I přesto, že se většina pracovníků snaží svým klientům poskytnout tu nejlepší péči, spousta z nich neví, zda a jak jsou efektivní, a zdali klienti z jejich spolupráce těží. Proto je vhodné přínos profesionálů mapovat a věnovat se zkoumání jejich práce. Na základě výsledků je poté třeba reagovat napravením problematických oblastí, díky kterému dochází k postupnému zlepšování stávající praxe. (Duncan, 2010: 9)

Jednou z takových možností může být měření pracovní aliance. Koncept pracovní aliance se v rámci pomáhajících oborů začal výrazně rozvíjet, a proto vznikla v rámci praxe potřeba vytvořit způsoby a metody, jak měřit a ověřovat teoretické složky této aliance. Pozornost se začala soustředit na vývoj spolehlivých nástrojů pro měření konstruktů aliance a jejich základních předpokládaných rozměrů. Všechny nástroje pro její měření berou v úvahu dva hlavní prvky aliance, a tím je vazba mezi klientem a pracovníkem a ochota investovat do spolupráce v procesu terapie, léčby nebo práce na zakázce. (Horvath, Luborsky, 1993)

Pro možnost změřit míru pracovního spojení byly různými autory představeny speciální nástroje. Níže budou představeny tři hlavní a nejvyužívanější modely. Všechny jsou postavené na hodnocení pracovní aliance z pohledu terapeuta, klienta a pozorovatele. Důležitým zjištěním bylo, že alianci mezi pracovníkem a klientem ovlivňují a rozvíjí schopnosti a kvality jak pracovníka, tak i klienta, a také terapeutické techniky, které jsou vlastně jedinou částí, kterou se je možné naučit a získat, a které vycházejí především ze schopností komunikovat a rozvíjejí se v rámci výcviků na rozvoj schopností budování terapeutické aliance. (Summers, Barbers, 2003: 161-162)

Luborsky (1983) byl prvním autorem, který jeden z takovýchto nástrojů vynalezl. Jedná se o nástroj zvaný Penn's helping alliance scales, což je dotazník o 19 položkách. Lubosky a kol. v rámci svého výzkumu zjistili, že je možné terapeutický vztah měřit a že odpovědi na dotazník jsou měřitelné. Hodnocení bylo mírně až středně konzistentní od počátku až do pozdějších fází terapie. Důležité zjištění také bylo, že skóre získané z dotazníků výrazně předpovídaly výsledky spolupráce a také to, že podobnosti, jako například věk nebo náboženství, se vyznačovaly vysokou korelací k hodnocení pomáhajícího vztahu.

Dalším významným nástrojem je California Psychotherapy Alliance Scales (CALPAS), což je nástroj o 24 otázkách, měřící vztah mezi klientem a pracovníkem, kdy na něj nahlíží jako na multidimenzionální konstrukt. S tímto konceptem přišli Marmar, Gaston, Gallagher a Thompson (1989), kdy vycházeli z Bordinova (1979) teoretického pojetí spolupráce. Jednotlivé složky, na kterých je daný nástroj postaven, jsou rozčleněny do čtyř podoblastí. Jedná se o angažovanost klienta v oblasti spolupráce, o kapacitu klienta pracovat smysluplně v rámci spolupráce, o míru porozumění a zapojení terapeuta a také o shodu nebo neshodu klienta a terapeuta na cílech a metodologii spolupráce.

Fenton, Cecero, Nich, Frankforter, Carroll (2001) zašli ještě dál, když se zaměřili na zkoumání validity šesti hlavních nástrojů, které slouží k měření pracovní aliance. Jednalo se o nástroje, které jsou nejčastěji uváděny v jejich originálním znění bez překladu, konkrétně tedy výše zmíněné CALPAS a Penn Helping Alliance Rating Scale, dále pak Vanderbilt Therapeutic Alliance Scale a pro tuto práci stěžejní nástroj, kterým je Working Alliance Inventory (ve verzi pro pozorovatele, klienta a terapeuta). I když jsou mezi jednotlivými nástroji rozdíly, shodují se v základních aspektech jako je shoda na cílech spolupráce, strategie, jakými tyto cíle dosáhnout a utvořená kvalitní vazba mezi nimi. Bylo zjištěno, že silná pracovní aliance souvisí s lepšími výsledky v rámci spolupráce klientů s psychologickými problémy jako například depresí a závislostmi. Výsledek tohoto výzkumu přinesl zjištění, že vzájemná korelace různých nástrojů byla zjištěna mezi hodnocení pozorovatelů, na rozdíl od hodnocení klientů a pracovníků. Dokazuje, že existuje vztah mezi aliancí a výsledky terapie u všech nástrojů hodnocených pozorovateli. Naopak poměrně nízká validita hodnocení klientů a terapeutů byla překvapivým výsledkem studie. Autoři také dodávají, že neexistuje žádný teoretický předpoklad, že nějaký nástroj pro měření aliance se speciálně hodí pro konkrétní typ terapie.

Hodnocení kvality aliance pracovníkem je většinou ovlivněné stupněm podobnosti mezi teoretickým ideálem a tím, co je možné pozorovat v rámci sezení. Na druhou stranu klientův pocit, že je přijímán, je s ním spolupracováno a je mu důvěřováno, není postaven na teoretických normách, ale spíše na jeho pocitech vycházejících z vlastních minulých zážitků postavených na podobných situacích. Pracovníkův pohled tedy může reflektovat pouze normativní perspektivu, kdežto klientovo pojetí je individuální a subjektivní. (Horvath, 2000: 168)

Při soustředění pozornosti na měření pracovní aliance je vhodné také doplnit, jak je možné takovou alianci mezi pracovníkem a klientem rozvíjet či zlepšovat. Autoři Summers a Barber (2003: 162) tvrdí, že pracovní aliance je schopnost, kterou lze z části nabýt skrze výcvik a zlepšovat ji pomocí specifických nástrojů, hodinami praxe a prací na množství rozličných případů. Určité části aliance, jako stanovování cílů a vhodný postup, jsou získatelné schopnosti, na rozdíl od vazby, o které takto smýšlet nelze.

K zajímavému zjištění došli autoři Bachelor a Salamé (2000), kteří vyzkoumali, že délka spolupráce pracovníka s klientem nemá vliv na to, jak na pracovní alianci obě strany spolupráce nahlíží. Nebyl dále zjištěn rozdíl vnímání aliance mezi muži a ženami, tudíž se neprokázalo, že by gender v této oblasti hrál významnou roli, přičemž k podobným výsledkům došli i ohledně demografických ukazatelů. Pohlaví a věk klientů nijak nesouvisel s jejich měřením aliance ve všech bodech hodnocení. Dále došli k závěru, že zjištění postavená na souhrnných datech by mohla zastínit důležité individuální rozdíly ve vnímání pracovní aliance. Proto pro zkoumání vztahu mezi pracovníkem a klientem je třeba vycházet z jednotlivých odlišností a jejich rozdílného vnímání vztahu, které se v průběhu spolupráce může měnit.

2.1.3.1. Working alliance inventory

Ve výčtu hlavních nástrojů pro měření aliance zmíněných výše byl uveden také Working alliance inventory (dále jen WAI). Ten bude pro účely této práce stěžejní, protože bude využit ke zkoumání aliance participantů výzkumu. Vytvořen byl autory Horvathem a Greenbergem (1989) dle Bordina (1979) a jeho optiky, kterou na pracovní alianci nahlíží. Je složen z 36 položek rozčleněných do tří podskupin. Tyto tři podskupiny o 12 položkách jsou vzájemně provázané. První podskupina se týká cílů, které mají být důležité, společné a reálné pro dosažení. Další oblastí je postup, kde je pozornost soustředěna na shodu participantů v jednotlivých krocích, které pomohou zlepšit klientovu situaci. A v neposlední řadě vazba, která měří vzájemnou libost a

navázání, vycházející z tónu hlasu, empatie a schopnosti otevírat intimní témata. Dále se ukázalo, že pozorovatelskou část nástroje WAI je možné považovat za reliabilní, a že současně koreluje s ostatními nástroji jako výše zmíněným CALPAS a z části také s Penn Helping Alliance Scale. (Fenton a kol, 2001: 263-264). Nástroj WAI pracuje s domluvou, kterou si mezi sebou vytvoří pracovník a jeho klient. (Horvath, Greenberg, 1989).

Tímto nástrojem je aliance měřena ze tří různých perspektiv. Z pohledu klienta, pracovníka a pozorovatele. Některé otázky dotazníku mohou působit problematicky, jelikož odpovědi budou pravděpodobně postaveny nejenom na jejich přímé zkušenosti s tím, co je v otázce tázáno, ale i na celkovém posouzení chování a zkušenosti, jaké s daným člověkem participant výzkumu má. Pokud měříme kvalitu aliance a její výsledky, je třeba si uvědomovat, že výzkumná literatura ukazuje jako nejdůvěryhodnější odhad kvality aliance hodnocení uváděné klientem, následované pozorovatelem. Terapeuti nebo poradci, na druhou stranu, nebývají šikovnými posuzovateli míry aliance mezi sebou a svými klienty. Důvodem může být špatná interpretace vztahových zkušeností klientů některými pracovníky. Děje se tak možná proto, že alianci vnímají příliš optimisticky a jsou slepí k závažným narušením ve vztahu, které vedou ke slabým výsledkům. Dalším možným důvodem je to, že měřící nástroje bývají validovány vzhledem k datům získaným od klientů a nemusí být citlivé k nuancím vztahových zkušeností pracovníka. (Horvath, 2000: 168)

Nástroj WAI nahlíží na pracovní alianci z pohledu postupu (metody), cílů a vazby, jak je ostatně podrobně popsáno výše. I když se postup, cíle a specifický charakter vazby bude v rámci různých přístupů mírně lišit, nakonec bude dohoda a vytvoření vazby vždy rozhodující. Není podstatné, zda a pro jaký přístup je aliance důležitější, ale zda se hodnotí způsobem, který je vhodný pro ten určitý přístup. Je tedy třeba nástroj na měření aliance zvolit s ohledem na to, jak a s jakými klienty pracovník pracuje. (Safran, Wallner, 1991: 194)

2.2. Poradce

Osobnost poradce je při poskytování sociálního poradenství klíčová. Jeho vnitřní nastavení a vystupování, a to, jak dokáže působit na klienty, ovlivňuje velkou měrou to, jak bude ve své práci úspěšný. Jedná se o jakéhosi průvodce, který klientovi pomáhá v krizovém období jeho života a hraje pro klienta v této životní fázi klíčovou roli.

Je stěžejním faktorem toho, jak bude spolupráce pracovníka s klientem kvalitní (Géringová, 2011: 25). Dle Michalíka a kol. (2007: 73) osobnost poradce určuje, zda bude celá poradenská situace prosperovat. Autoři upozorňují, že pro výkon této profese je třeba sladit odborné znalosti s osobností poradce, přičemž tyto dvě složky připodobňují k vědě a umění. Paulík (2009: 127) se v tomto ohledu rovněž přiklání k výše uvedeným tvrzením a dodává, že na to, zda bude interakce poradce s klientem účinná, mají vliv především jeho vlastní dovednosti.

Pracovník nevstupuje do vztahu s klientem pouze jako odborník s potřebnými vědomostmi a znalostmi, uplatňuje také svou povahu a emoce. (Zakouřilová, 2014: 32). Stěžejní dovedností, která by měla být vlastní každému pracovníkovi působícímu v pomáhajících profesích, je schopnost empatie. Tím není myšlena potřeba ztotožnit se absolutně se situací klienta, ale ochota se do ní vcítit. Při uplatňování empatie je klíčové se soustředit a vnímat, co a jak se klient snaží poradci sdělit. (Miller, Rollnick, 2003: 25). Empatie je schopnost, která poradci dává možnost časově omezenou identifikaci se situací klienta, která pracovníkovi pomáhá lépe rozumět klientovu prožívání. Tento proces sice předpokládá jistou snahu o vcítění se, na druhou stranu zdůrazňuje potřebu vnímání a respektování odstupů pracovníka, aby nedošlo k jeho přehlčení emocemi. (Vymětal a kol., 2004: 99-100).

Důležitým aspektem, na který upozorňuje spousta autorů, je potřeba vybalancování určitého stupně vzdělání a zároveň míra osobnostních předpokladů pracovníka. Na jedné straně je žádoucí, nejen dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., aby měl pracovník pro výkon své profese potřebné vzdělání, na druhé straně, jak bylo zmíněno výše, jsou to také lidské vlastnosti, které určují, jaká bude jeho spolupráce s klienty.

Při nabírání nových pracovníků do sociálních služeb se často klade důraz na propracovaný životopis a výši dosaženého vzdělání, což nemusí být v souladu s tím, jakými osobnostními kvalitami potenciální sociální pracovník disponuje. K tomu se Krutilová (2014: 9) vyjadřuje v tom smyslu, že i když je vzdělání v tomto oboru velmi důležité, samo o sobě nestačí. Pomáhající profese stojí na osobnosti poradce a jeho vztahu s klientem. Stěžejní je podle ní schopnost přijetí klienta se všemi jeho zvláštnostmi. Nejedná se bezhraniční lásku, ale o snahu porozumění situace, akceptaci. Dále je důležitá autenticita a uvěřitelnost pracovníka, přičemž jeho prožívání by mělo být v souladu s jeho neverbálními projevy. Měl by se vyvarovat složitému vyjadřování a používáním cizích slov. Vedení klienta upřednostňuje autorka spíše nedirektivní, které

vnímá pro změnu jeho osobnosti jako užitečnější. Zároveň se vymezuje vůči předpokladu, že by pohlaví poradce mohlo hrát při výkonu poradenství jakoukoli roli. To stejné tvrdí i Drapela (1998: 164), když uvádí, že výsledky poradenské práce nejsou závislé na pohlaví.

K odbornosti sociálních pracovníků se vyjadřuje také Gulová (2011: 35-36), která se domnívá, že i když je vzdělání pro vykonávání sociální práce důležité, tak spíše kvůli tvořivosti, než pro odborné znalosti. Zdůrazňuje spíše nutnost vnitřních předpokladů pro práci s lidmi a empatii, které by měly být v rovnováze s profesionalitou a odborností. Géringová (2011: 36) její poznatky doplňuje tvrzením, že společnost od pracovníků pomáhajících profesí čeká spíše osobní zaujetí a cit pro práci s lidmi, než odborné znalosti. Říčan (2005: 77) zase akcentuje angažovanost, kterou chápe jako vnitřní stimul ke konání. I Guggenbühl-Craig (2010: 91) zpochybňuje vzdělání jako jediné měřítko pro kvalitního poradce, když tvrdí, že i když jsou vědomosti a sebezkušenost stěžejními předpoklady pro výkon této profese, je možné, že právě ony ho svádějí k objektivitě a chladnosti.

Odborně růst je možné skrze nejrůznější výcviky, které se odlišují svými délkami nebo zaměřením na specifický přístup. Nebylo však prokázáno, že by počet výcviků pomohl pracovníkovi zvýšit svou schopnost vytvořit dobrý pracovní vztah s klientem. Na druhou stranu jsou však trénovaní pracovníci schopni pracovat ve vztahu efektivněji v rámci dlouhodobého horizontu. Každopádně bylo zjištěno, že pozornost směřovaná ke vztahu ve spolupráci pracovníka a klienta často zlepšuje kvalitu aliance. (Horvath, 2000: 171)

Havrdová (1999: 42) na osobnost sociálního pracovníka nahlíží z pohledu kompetencí, kterými by měl být vybaven. Kompetence popisuje jako *„funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnosti reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese“*.

Dle Horvatha a Bondiho (in Norcross, 2004: 56-57) se schopnosti a kvality pracovníka, které rozvíjejí pracovní alianci, dělí do tří hlavních skupin. Jedná se o jeho dovednosti v mezilidském fungování, vnitřní předpoklady poradce a interaktivní komponenty. Mezi interpersonální prvky patří schopnost komunikace, empatie, otevřenost pracovníka, jeho vlastní zkušenosti a případné výcviky. Intrapersonální komponenty zahrnují lidské vlastnosti podrobně popsané výše, důležité je však akcentovat zranitelnost pracovníka a jeho limity. Do poslední oblasti patří práce

s klientem formou komplementarity a spolupráce, kdy bylo zjištěno, že nejdůležitější je, aby transakce mezi pracovníkem a klientem nebyly nenávistné, negativní, ani soutěživé.

Lidé, kteří působí v pomáhajících profesích, musejí být také ochotni počítat s přinášením obětí, které s sebou práce s lidmi přináší. Sociální pracovníci slouží slabším. Ztotožnění se s takovýmto principem je jednou z predispozic pro to, aby byli ve svém oboru úspěšní. (Jankovský, 2003: 157). Akceptace výše zmíněného ale není snadná a souvisí s potřebou sebepoznání a vyšší míry frustrační tolerance, která je vzhledem k náročným případům klientů, se kterými se ve své praxi pracovník setkává, nutná pro vnitřní rovnováhu, přijetí sebe sama i klientů. (Vymětal, 1995: 77).

Jelikož se profese sociální práce řídí pravidly, která stanovuje zákon, je třeba zmínit, co musí sociální pracovník splňovat dle legislativy. Ta určuje, že osoba vykonávající tuto profesu, musí být způsobilá k právním úkonům, bezúhonná a zdravotně a odborně způsobilá (§ 110 ods. 1 ZSS). Matoušek (2007: 48) s těmito podmínkami, které dle zákona musí sociální pracovníci splňovat, souhlasí a jejich stanovení považuje za přínosné pro zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Vzhledem k výše zmíněnému by měl člověk, který pracuje s lidmi a snaží se o vytvoření fungujícího vztahu, být především lidskou bytostí. Perfektní profesionalita je přeceňována. Klienti oceňují především to, když se jim pracovník snaží pomoci a je v pořádku někdy působit nemotorně a ukázat tak svou lidskost. (Duncan, 2010: 45). Podobně se vyjadřují i Schwartz a Flowers (2012: 65), kteří tvrdí, že klienti si váží pracovníků, kteří připustí své chyby a selhání.

2.3. Klient

Při snaze objasnit pracovní alianci je třeba zohlednit také zásadní faktor, který ovlivňuje její úspěšnost či vůbec to, zda a jak může dojít k jejímu utváření, a tím je objekt pomáhajícího procesu, klient služby. Pro Bordina (1994: 14) je klient aktivním prvkem v jeho vlastní snaze o dosažení změny.

Jestli a jak je možné utvořit pracovní alianci, záleží mimo jiné také na typu klienta. I přes možnou hypotézu, že prosperující pracovní alianci budou lépe utvářet stabilní klienti, bylo dokázáno, že dokonce i u klientů s hraniční poruchou osobnosti, která se většinou vyznačuje omezenou schopností navázat vztahy, bylo dosaženo aliance podobné jako u vysoce fungujících klientů, kdy důležitým faktorem je osobní napojení mezi klienty a pracovníky. Autoři výzkumu dále upozorňují, že se vnímání klientů, zda je terapie prospěšná a zda dokáže vyřešit jejich problémy, proměňuje

v průběhu prvního roku spolupráce, a že se v tomto čase mění porozumění klientů sobě samým. (Gunderson, Najavits, Leonhard, Sullivan, Sabo, 1997: 307).

Pro pracovní alianci je třeba, aby měl klient kapacity vytvářet objektivní vztahy. V rámci aliance jsou vztahy racionální, bez jakéhokoli sexuálního či agresivního podtextu. Jedná se o přenosový jev, v rámci kterého musejí být klienti schopni tvořit rozvíjející se vztahy. Dle Greensona (1965: 172-174) je pro vytvoření pracovní aliance třeba, aby byl klient schopen oprostít se od relativně rozumného vztahu, který má s pracovníkem, a dokázat v rámci regrese nahlédnout do více primitivních a iracionálních regresivních přenosových reakcí. Domnívá se také, že jedinci, kteří mají potíže s funkcí svého ega, budou mít potíže při udržování pracovní aliance. Specifické případy jsou lidé s hraniční poruchou osobnosti, psychotici, lidé impulsivní a malé děti, pro něž je třeba upravit techniky spolupráce. Autor tvrdí, že klient musí být schopen komunikovat různými způsoby: slovně, skrze své pocity, a také formou omezení svých činů. Musí se dokázat vyjadřovat v rámci slov srozumitelně a logicky, musí umět podávat žádané informace, zároveň však také naslouchat, rozumět, reflektovat a dokázat nahlédnout do sebe. Další atributy, které by měl klient splňovat, aby byla pracovní aliance možná, je funkční paměť, schopnost tvořit fantazie a mluvit o nich. V závěru popisuje dvě důležité protichůdné tendence, které by měl klient zvládnout, kterými jsou schopnost udržovat kontakt s realitou a také ochota pracovat s fantaziemi. Neustálý pohyb mezi těmito dvěma oblastmi je dle autora základem pro analytickou práci.

Zároveň však nebylo dokázáno, že by existovaly nějaké přesvědčivé důkazy o konkrétních proměnných, které by s ohledem na jednotlivé klienty umožnily předpovídat výsledek nebo vysvětlit rozptyl, který se v rámci různých sezení a spoluprací objevuje. Faktory klienta, které ovlivňují úspěšnost spolupráce, není možné generalizovat, protože se liší dle každého klienta, a také dle aliance, jakou dokáží s pracovníkem navzájem vytvořit. (Duncan, 2010: 21)

2.4. Specifika pracovního vztahu

2.4.1. Hranice

Výše zmíněná potřeba fungujícího vztahu mezi poradcem a jeho klientem ale není bezhraniční. Vždyť i definice pracovního spojení upozorňuje, že tímto profesionálním vztahem není myšleno totéž co přátelství. Proto vyvstává potřeba objasnění dalšího pojmu, a tím je hranice mezi subjekty pomáhání. Udržení si hranic je

důležité jak pro pracovníka a jeho psychickou pohodu, tak pro klienta, který žádá profesionální pomoc a nehledá přítele.

Profesionální vztah je ohraničen mocí. Klient za pracovníkem přichází s určitou žádostí a podřízeností a otevírá se mu se sebou samým a se svými problémy. Pracovník mu ale nemůže jeho sdílnost vrátit a na rozdíl od klienta si musí v tomto vztahu zachovat jistý odstup. Je třeba, aby se tak dělo nejen kvůli ochraně pracovníka, ale především klienta, který žádá profesionální přístup, jenž je možné najít pouze v neutralitě. Pracovník za klienta nepřebírá odpovědnost za jeho život ani rozhodnutí, a je důležité, aby si od klienta stabilně udržoval stejnou vzdálenost, které obě dvě strany rozumí. (Baštecká, Mach, 2015: 537-538)

Nejčastější problematickou oblastí v pomáhajících profesích je splývání, což je termín, který popisuje proces, při kterém si pracovník klientovy starosti přivlastňuje a nedokáže si od nich držet profesionální distanc. Jedná tak ze soucitu, který nesprávně zaměnil za empatii. Tento přístup je nebezpečný pro pracovníka, který bude dříve nebo později emocemi klienta přehlcen, a nebude dále schopen profesi vykonávat. Nevhodný je ale také ve vztahu ke klientovi, který v krizových momentech svého života sice hledá porozumění, na druhou stranu ale touží po pevném bodu, který mu dokáže pomoci a bude schopen na jeho záležitosti nahlédnout pohledem nezaujaté osoby. Ostatně je přeci pochopitelné, že není žádoucí a užitečné, aby byly ovládány emocemi obě dvě strany pomáhajícího procesu. (Kopřiva, 1997: 78-79)

Krutilová (2014: 22) v tomto kontextu hovoří o tzv. falešné blízkosti, kdy především začínající pracovníci mohou podlehnout pocitu své nenahraditelnosti a jedinečnosti vztahu s klientem, a v rámci touhy po prohloubení spolupráce zapomenout na vědomé udržování hranic, které je znakem profesionality.

Je také důležité, aby pracovník v rámci udržování hranic nezneužíval své pozice. V určitých situacích může být sice vhodná určitá forma sebeodhalení, která může sloužit k upevnění profesního vztahu, jedná se ale o velmi tenkou hranici. Za žádnou cenu nesmí pracovník využít situace k ventilování svých osobních strádání, ale může vyjádřit empatii a pravdivě klientovi potvrdit své vlastní emoce, kterými v minulosti rovněž procházel. (Winston a kol., 2006: 102-105). To může poradci pomoci v upevnění jeho pozice, pokud si klient stále není jistý jeho profesními kompetencemi. Velmi zřídka je tedy možné klientovi sdělit, že díky vlastní zkušenosti pracovník rozumí jeho problémům, což mu může usnadnit navázání se na klienta a získání jeho důvěry a respektu. Jedná se však o zvlášť rizikový postup, který je vhodný pro

zkušenější terapeutů, kteří situaci účelného narušení hranic dokáží ustát. (Hájek, 2006: 86).

Klienti jsou často zranitelné osoby, které v pracovníkovi hledají pochopení a přijetí, které u něj nakonec naleznou. Je tedy možné, že vůči němu milostně vzplanou a překročí tak hranice profesionální spolupráce. Je třeba takovéto náznaky reflektovat a učinit případné kroky, pokud se domněnky potvrdí. Zároveň konat spoustu preventivních kroků, jako je uvědomování si případných vyzývavých gest či vyjádření. Je však složité vnímat míru toho, jaký kontakt je ještě v pořádku, a který může být už považován za nevhodné dotýkání. Pro každého člověka je takováto míra jiná, je proto třeba vnímat sebe a své pocity, a také reakce klienta. (Schwartz, Flowers, 2012: 70-71)

2.4.2. Přenos

Pokud existuje snaha chápat vztah mezi pomáhajícím a klientem v celé jeho komplexnosti, je třeba rozumět tomu, co terapeutickou transakci ovlivňuje. Výrazným faktorem je tzv. přenos.

Pojem přenos zavedl Freud, ale jedná se o fenomén, který se v rámci terapie objevuje a objevoval běžně. Přenos znamená přinášení svého vlastního pohledu na svět a na mezilidské vztahy do konzultace. Toto vnímání světa a lidí je formováno dle předešlých zkušeností. Jedná se o nevědomá očekávání od různých typů lidí, které si lidé pojmí s určitými vlastnostmi a situacemi dle toho, co s nimi v minulosti zažili. (Marmor in Zeig, 2005: 447). Tyto emoce pak klient přenáší na pracovníka, s kterým tak na základě přenosu utváří silné pouto, které mu dovoluje snadněji se v terapii otevřít. (Schneiderová, 2008: 63).

Jak je naznačeno výše, pozitivní atributy spojené s osobností pracovníka nejsou postaveny pouze na jejich objektivním posouzení. Toto napojení je mimo jiné ovlivněno projekcí kvalit pracovníka, které klient shromažďoval v rámci minulých vztahů. Snažit se porozumět vlivům minulých vztahů k aktuálním poutům, je důležitá součást terapeutického a poradenského procesu. Proto, i když dobrá pracovní aliance poskytuje pro klienta potřebnou důvěru a bezpečí, je třeba nezapomínat, že samotná aliance je interpretací a je postavena na projekci, kterou je třeba rozpustit. (Horvath, 2000: 164)

V přenosu hrají roli emoce a domněnky, které má klient spojené s pracovníkem. Ty vycházejí z toho, čím si klient v životě prošel a s jakými druhy lidí měl zkušenost. Je to nevědomé vnášení těchto faktorů do vztahu s pracovníkem, který však tento proces

nemůže nikterak ovlivnit. Přenos se odráží i v jiných mezilidských vztazích klienta a je vhodné se mu v terapii věnovat. (Winston a kol., 2006: 107)

Přenos může spolupráci ovlivnit buď negativně, nebo pozitivně, a jeho dopad může být buď přínosem, kdy může pomoci ke splnění cíle, nebo je kvůli němu třeba spolupráci předčasně uzavřít. Reakcí na přenos může být protipřenos, což je reakce na klientovy emoce ze strany pomáhajícího, který v sobě objevil pocity, jenž v něm klient vyvolává. (Géringová, 2011: 57)

Je do jisté míry zodpovědností pracovníka nezapomínat, že do vztahu s klientem vstupuje se svými vlastními zkušenostmi, které mohou jejich vztah ovlivnit, a že on sám na přenos klienta zaujímá nějaký postoj a vytváří tak již zmíněný protipřenos, který hraje v jejich navázání určitou roli. (Baštecká, Mach, 2015: 526). Vyvarovat se negativnímu působení protipřenosu pomáhá sebepoznání terapeuta nebo supervize, které zajišťují kvalitu poskytované služby neovlivněnou nechtěnými emocemi, které by mohly způsobit nežádoucí nedorozumění. (Vymětal, 2010: 164).

Vzhledem k velkému vlivu přenosu na vzájemný vztah mezi pracovníkem a klientem je třeba vnímat všechny přenosové reakce. Pracovník musí být velmi vnímavý k tomu, jak klient reaguje a snažit se rozklíčovat, jak jeho reakce souvisejí s přenosem. Bez takové analýzy by totiž mohlo dojít k tomu, že zvolený přístup pracovníka, který on sám považuje v rámci situace klienta za nejlepší, může stav klienta ještě zhoršit. Tyto nástrahy je potřeba reflektovat a dle nich nastavit vhodnější způsob práce s klientem. (Beck in Zeig, 2005: 459)

2.4.3. Ruptura

Ruptura je narušení vztahu mezi pracovníkem a klientem, kvůli kterému může dojít ke skončení spolupráce nebo může způsobit poškození důvěry. Na druhou stranu může klientovi pomoci naučit se takové situace zvládat a poznat, že je možné problémy ve vztazích řešit a poučit se z nich. (Schwartz, Flowers, 2012: 65)

Jedná se o narušení, která se mohou objevit v rámci mezilidských vztahů. Objevují se konkrétně v chování a komunikaci klienta a naznačují kritické oblasti napojení mezi lidmi. Zapříčiňují snižování kvality vztahu mezi klientem a pracovníkem a celkově zhoršují pracovní alianci mezi nimi. Otevírají ale na druhou stranu možnost zkoumat a porozumět příčinám, které vedou k maladaptivnímu chování. (Safran, Muran, 1996: 447)

I v pomáhajícím procesu se objevují překážky různého druhu, které mohou pracovní vztah narušit nebo mohou naopak sloužit k jeho zlepšení. V rámci všech mezilidských vztahů dochází k různým zklamáním a frustracím, není tak důvod, aby narušení bylo příčinou pro předčasné ukončení spolupráce a klient by tak neměl šanci pro změnu. Je však třeba vědět o jejich výskytu a možných způsobech jejich řešení. (Tryon, 2002: 106). Řešení těchto napětí zjemní proces spolupráce, a může být také nápomocné při řešení emocionálních těžkostech klienta. (Horvath, 2000: 171).

Pro lepší představu, co to ruptury jsou, využili Safran, Muran a Eubanks-Carter (2011: 81) koncept Bordina (1979), na jehož základě provedli jejich popis. Jako příklad pro nesoulad ohledně cílů uvádějí situaci, ve které klient na počátku terapie hledá úlevu od svých symptomů, zatímco pracovník je přesvědčen, že cílem by mělo být získání vhledu než okamžitá úleva. Ohledně nesouladu v oblasti úkolů neboli postupu má klient potřebu neustále vyjasňovat svou situaci a její příčiny, přičemž pracovník se už zdárně orientuje. V oblasti navázání má klient pocit, že mu pracovník nerozumí a cítí z něj nadřazenost.

Safran, Crocker, McMain a Murray (1990) se zabývali konkrétními proměnnými, které zhoršují nebo posilují kolísání kvality aliance mezi terapeutem a klientem. Představili sedm znaků, které tento vztah negativně ovlivňují. Jedná se o zjevné vyjádření negativních názorů, nepřímá a nejasná komunikace, či dokonce nepřátelství, neshoda na cílech terapie, podlézavost, úhybné manévry, úkony zvyšující samolibost a nereagování na intervenci.

Safran a Muran (1996) v rámci výzkumu řešili tato narušení v rámci pracovního spojení, kdy sledovali klienty po dobu prvních deseti sezení s pracovníky, kdy poté na základě vědecky ověřených kritérií perspektiv klienta, terapeuta a pozorovatele identifikovali podskupinu klientů, se kterými bylo náročné vytvořit alianci, a klientů, u kterých bylo riziko selhání intervence nebo úplné odpadnutí klienta ze spolupráce. Těmto klientům byl poté nabídnut jiný typ intervence. Hypotéza byla taková, že klienti, kteří podstoupili experimentální léčbu, z ní budou těžit více benefitů, než ti ostatní. Jejich výzkumný model rozdělili do čtyř fází, které popisují jako procesy, skrze které je možné ruptury v pracovní alianci vyřešit. V první fázi klient naznačuje, že existuje problém v alianci, v druhé fázi klient začne vyjadřovat své znepokojení ohledně léčby nebo terapeuta, ve třetí fázi terapeut klientovi pomáhá prozkoumat jeho očekávání, která blokují ve vyjádření znepokojení a v poslední čtvrté fázi klient tato znepokojení vyjádří společně se svými přáními a potřebami napřímo a asertivně.

Safran, Muran a Eubanks-Carter (2011: 81) představili možné intervence, kterými by bylo možné ruptury vyřešit. Jedna z možností je opakovat klientovi důvod probíhající terapie, přičemž pracovník pomáhá klientovi porozumět rozdílům mezi terapeutickým a jiným vztahem. Dále je možné změnit cíl nebo metodologii, které mohou být nesprávně definované, a mohou ovlivňovat přístup pracovníka, který je pro klienta vzhledem k nevhodným cílům nebo postupu, kontraproduktivní. Užitečné může být také vyjasňování nedorozumění, kdy pracovník zaznamená, že se mu klient vzdaluje a vyjádří tak svoji obavu a na základě klientova vysvětlení změni narušující chování. Je také časté, že z takovýchto nedorozumění vyvstanou rovnou celé oblasti a témata, na které je třeba se zaměřit. Další možností, jak narušení vyřešit, je vnímat ruptury v kontextu klientova života, kdy je možné, že existuje linka, která pojí toto společné schéma. Jako poslední uvádějí nastolení nové vztahové zkušenosti klienta, bez snahy o zkoumání skrytého významu takového narušení.

2.4.3.1. Komunikační bariéry

Příčinou ruptur může být vzájemné neporozumění si a různé nejasnosti v komunikaci. Je vlastně překvapivé, že se lidé mezi sebou dorozumívají a jsou alespoň z části schopni si vzájemně rozumět. (Soukup, 2014: 38)

V komunikaci mezi lidmi často dochází k nedorozuměním a nejasnostem, které jsou označovány jako bariéry komunikace. (Paulík, 2007: 68). Ty mohou být interní nebo externí. Interními jsou myšleny ty, které vycházejí z osobnosti poradce a externí vycházejí z prostředí. Bariéry obou typů je možné alespoň z části omezit, když si jich jsme vědomi. (Mikuláščík, 2003: 133).

Mikuláščík (2003: 105) v tomto kontextu hovoří o nevhodných reakcích naslouchajícího, které mohou být chápány jako jisté bariéry komunikace. Za ty nezávažnější považuje popírání pocitů, kdy naslouchající popírá vážnost prožívání osoby, která se mu se svými emocemi svěřuje, dále pak hodnotící reagování, které vedou svěřujícího spíše k tendenci vyhnout se situaci, než jí řešit. Možná překvapivě zní, že problematické je i vyjádření soucitu, kdy jeho prostřednictvím může docházet ke zhoršení situace klienta. Dále dávání rad klientovi, jak situaci řešit, kdy snaha dobrého poradce má být opačná a to pomoci člověku, aby on sám našel řešení svého problému. Samozřejmě nevhodné neverbální projevy jako sledování hodinek nebo uhýbání pohledem jsou také nepřipustné.

Miller a Rollnick (2003: 64) v tomto kontextu zmiňují autora Thomase Gordona (1970), který definoval 12 reakcí, které hatí aktivní naslouchání a komplikují klientovi fungování v další intervenci. Jedná se o tzv. kameny na cestě (též uváděny jako překážky na cestě, roadblocks), při jejichž použití poradcem má klient potřebu se těmto kamenům vyhýbat, místo toho, aby se soustředil na řešení svého problému s poradcem. Jejich přesný a komplexní výčet však přesahuje účel této práce.

Tyto jednotlivé kameny způsobují v poradenství komplikace a znesnadňují vzájemnou spolupráci. S jejich užíváním se pojí nedostatečné aktivní naslouchání a zneužívání moci poradce, která má za důsledek nemožnost vytvoření partnerského vztahu mezi poradcem a klientem. Je třeba se jim v praxi vyhnout, jelikož nepomáhají k řešení situace klienta a mohou vyvolat odpor. Dále však stále zůstávají v užívání spousty pracovníků, kteří s nimi pracují jak úmyslně, tak častěji však neúmyslně. (Soukup, 2014: 39)

2.4.4. Odpor

Odpor je pojem, který se v rámci literatury užívá běžně v negativním kontextu při popisu nežádoucího stavu či efektu. Klient může být v odporu z mnoha důvodů ještě před zahájením spolupráce nebo se do něj může dostat v jejím průběhu. Odpor může být také reakcí na ruptury zmíněné výše.

Tento jev je společně s přenosem zásadní pro klasickou psychoanalýzu, která se snažila o jeho navození a následný rozbor, což vnímala jako prostředek ke zvládnutí procesu terapie. Odpor *„lze vymezit jako způsob chování, prožívání a myšlení, jímž se klient brání terapii a který narušuje spolupráci“*. V rámci aktivní spolupráce má odpor mnoho podob. Klient se vyhýbá určitým tématům nebo nehovoří o ničem. Časté je, že se klient na sezení dostaví pozdě nebo nepřijde vůbec. Pokud pracovník rozpozná, že se jedná o odpor, je třeba okamžitě začít pracovat na jeho vymýcení. To se děje prostřednictvím upřímnosti pracovníka, který s klientem dané téma otevře a snaží se odstranit důvody jeho vzniku. (Vymětal, 2010: 115)

Odpor je vlastně jakási obrana klientova ega proti působením terapeuta, který se snaží nastartovat změnu nebo přichází s novými nápady, které klienta mohou dle jeho optiky ohrožovat. Nemusí se tak vždy díť kvůli neochotě klienta spolupracovat, ale třeba také ze strachu nebo neschopnosti reagovat jinak. Odpor má tři podoby. První nastává u klientů, kteří si nepřipouštějí, že by měli jakýkoli problém. Druhý můžeme sledovat u těch, kteří sice rozumí tomu, že nějaký problém mají, ale neví, jak ho řešit. A třetí,

poslední typ odporu, se vyskytuje u klientů, kteří vnímají realisticky svůj problém, ale nemají zájem s ním cokoli dělat. Je možné, že i přes využití nejrůznějších podpůrných technik klient stále v odporu zůstane. V tomto okamžiku je třeba s klientem mluvit o ukončení spolupráce, což může vést k nové motivaci klienta a může nastartovat jeho fungování v procesu. (Gabura, Pružinská, 1995: 81)

Odpor je odvrácenou stranou pracovního spojení, kdy se zjednodušeně jedná o překážky, které do spolupráce přináší klient. Ten má často problém s novými způsoby, se kterými ho seznamuje terapeut a zdráhá se pokračovat ve spolupráci. (Winston a kol., 2006: 114)

II. VÝZKUMNÁ ČÁST

Vzhledem k tomu, že se tato práce zaměřuje, na zkoumání vytváření pracovní aliance mezi pracovníkem a klientem, což je téma niterní a pouze teorií neuchopitelné, je třeba se na tuto problematiku podívat také z pohledu praxe, respektive zkoumat ji v rámci reálných vztahů mezi lidmi. Proto bude druhá část práce věnována výzkumu, který hledá odpovědi na otázky, jak je pracovní aliance utvářena, co tomuto procesu pomáhá, a co jej naopak znesnadňuje.

Zkoumání vztahu je poměrně osobní a citlivá záležitost, proto byl pro výzkumné šetření zvolen kvalitativní výzkum, díky kterému je možné lépe porozumět teorii, lidské zkušenosti a průběhu interakcí. Jedná se o pružný typ výzkumu, který pomáhá analyzovat informace, které mu umožňují porozumět tématu. Děje se tak prostřednictvím metod, mezi které patří pozorování, analýza textů a dokumentů, rozhovor a audio nebo video nahrávky. (Hendl, 2016: 46)

I přes to, že je výzkum v pomáhajících profesích tak zásadní pro jejich neustálé zdokonalování, je v naší zemi stále málo využíván. (Timuřák, 2005: 19). Jakákoli výzkumná činnost v této praxi však znamená zvyšování kvality poskytovaných služeb, což vede ke zvyšování kvality života klientů. (Vymětal a kol., 2004: 127).

Zkoumání vztahu pracovníka a klienta z pohledu pracovní aliance (Horvath, Greenberg, 1989) je jedním z nejvhodnějších nástrojů pro zkoumání efektu spolupráce. (Timuřák, 2005: 147). Věnovat se v rámci pomáhajících profesí výzkumu je důležité mimo jiné také pro samotného pomáhajícího, který po prozkoumání svého pracovního postupu, bude lépe ukotven v tom, jak může klientovi pomoci a kde jsou jeho hranice. (Vybíral, Roubal, eds., 2010: 549).

3. Metodologie výzkumu

3.1. Výzkumné otázky a cíl výzkumu

Pokud z praxe vyvstane potřeba prozkoumat jev a nalézt na předloženou problematiku odpověď, mluvíme pak o existenci výzkumného problému, pro který se snažíme nalézt řešení. Pro účel takového výzkumu je pak třeba stanovit výzkumnou otázku, která se táže na oblast, na kterou hledáme odpovědi. (Hendl, 2016: 38). Výzkumná otázka se ptá na to, co vnímáme jako potřebné pro zkoumání. Tato práce se

snaží nalézt odpověď na otázku, jak je vytvářena pracovní aliance sociálního pracovníka s jeho klientem.

Na základě této výzkumné otázky došlo ke stanovení cílů diplomové práce, kdy i Hendl (2016: 46) tvrdí, že na začátku výzkumu je třeba stanovit výzkumnou otázku, a na jejím základě cíle práce.

Stěžejním cílem předkládané diplomové práce je zjistit, jak se utvářela pracovní aliance mezi pracovníkem a klientem v průběhu poradenského rozhovoru. To je zjišťováno prostřednictvím podcílů, které hledají odpověď na to, co pomáhalo pracovní alianci utvářet a co naopak narušovalo její utváření. Dalším podcílem je zjišťování nástrojů, které k řešení takovýchto narušování neboli ruptur pomáhaly.

3.2. Metoda výzkumu

Způsob jakým byli participanti pro výzkum vybíráni, byla metoda účelného výběru. Vybírala jsem sociální pracovníky, kteří se zabývají konkrétní činností, kterou je v tomto případě poradenství, a kteří pracují s klienty v rámci dlouhodobé spolupráce. Jednalo se tedy o metodu záměrného (účelového) výběru. Tato metoda pracuje s cíleným vybíráním participantů výzkumu dle předem daných charakteristik. Důvodem výběru je právě ona společná vlastnost či specifický stav. (Miovský, 2006: 135)

Pro tuto práci byly vybrány sociální pracovníce, které s klienty pracují v rámci navázaného vztahu a ve službách, které mají čas a prostor takovýto vztah utvořit. Všechny organizace, kde pracovníce pracují, poskytují službu sociálního poradenství. Nepodařilo se mi pro spolupráci navázat sociální pracovníky muže, proto nemůžeme mluvit o genderové rovnováze, jelikož všichni participanti výzkumu jsou ženy. Na druhou stranu vzhledem k tomu, jaký je poměr žen a mužů pracujících v sociálních službách, dalo se přinejmenším větší zastoupení žen čekat.

Jak již bylo krátce zmíněno výše, pro realizaci této diplomové práce byl zvolen kvalitativní výzkum. O něm Disman (2008: 285-286) hovoří jako o způsobu, jak odhalit důležitost, kterou participanti výzkumu přikládají jednotlivým sdělením. Také tvrdí, že kvalitativní výzkum, na rozdíl od kvantitativního, vytváří nové teorie, namísto ověřování již teorií vytvořených. Strauss a Corbinová (1999: 10) chápou kvalitativní výzkum jako jakékoli možné zkoumání, při kterém nejsou použity kvantitativní techniky zkoumání. Zároveň však Hendl (2016, 45-46) zmiňuje, že neexistuje jediná cesta, jak realizovat kvalitativní výzkum a vyzdvihuje jeho flexibilitu.

Záměrem kvalitativního výzkumu není ověřování teorií, ale jejich vytváření nebo alespoň jejich navrhování prostřednictvím sběru dat, díky kterému je možné lépe porozumět zkoumanému fenoménu. Problematiku zkoumá opravdu do hloubky a poskytuje detailní informace o sociální situaci. Tento typ výzkumu je vhodné použít tehdy, když se potřebujeme dostatečně orientovat se v problému, který jsme se rozhodli zkoumat. (Olecká, Ivanová, 2010: 62-63).

Strategie kvalitativního přístupu přináší do zkoumání nový rozměr chápání předmětu zkoumání. Na rozdíl od kvantitativního přístupu nelze výsledky šetření roztrždit, na druhou stranu je nově možné jim rozumět v celé jejich komplexnosti. (Reichel, 2009: 40)

Jako přístup kvalitativního výzkumu byla zvolena případová studie. Dalšími přístupy může být pro ilustraci jejich výčtu, například zakotvená teorie, akční výzkum nebo zkoumání dokumentů. Případová studie je specifická tím, že se zaměřuje na jeden nebo menší počet případů, kterým se dopodrobna věnuje prostřednictvím spousty dat od velmi omezeného počtu respondentů. Tento přístup klade důraz na porozumění zkoumaného jevu dopodrobna, což má pomoci v pochopení podobných problematik. (Hendl, 2016: 102). V této práci bude využita vícečetná případová studie, která pomáhá hledat společné znaky, propojuje data při interpretaci a pomáhá odhalit obecnější výsledky. (Yin, 1994: 44-50).

Mioviský (2006: 94-95) popisuje případovou studii jako způsob zkoumání, který pracuje v rámci komplexnosti, kterou nahlíží na případ, a která slouží pro zmapování různých faktorů ovlivňující ho v kontextu zkoumaného tématu.

Olecká a Ivanová (2010: 63) vyzdvihují přednosti případové studie oproti jiným přístupům, kterými jsou praktičnost a trénování „*praktických dovedností pro studenty i zkušené praktiky daného oboru*“. Autorky tvrdí, že výsledky případové studie mohou sloužit také jako manuál pro další odborníky a výzkumníky, stejně jako pro osoby, které se v dané problematice teprve začínají orientovat.

3.3. Metoda získávání dat

Metodou, kterou budou data pro výzkum získávána, je jeden z nástrojů měření využívaných ve výzkumu procesu interakce, kdy konkrétně bude metoda zkoumat terapeutický (poradenský) vztah neboli pracovní alianci. Jedná se o participativní metodu, která zohledňuje náhled na poradenský vztah optikou účastníků terapie. (Greenberg, Pinsof, 1986, in Timulák, 2005: 154). „*Participativní metody tedy zjišťují*

pohled klientů a terapeutů na jejich vzájemnou interakci a na dopady této interakce na jejich prožívání.“ (Timuřák, 2005: 145).

Pro získání dat, která budou následně analyzována, bude použita metoda moderovaného rozhovoru. Potřebnými dovednostmi při užívání interview není jen sociální zdatnost a vnímavost, ale také schopnost pozorování a zvládnutí obou těchto metod efektivně kombinovat. Pozorování je myšleno, jak ve vztahu k projevům klienta, tak ke svým vlastním, které lze vnímat skrze pečlivou sebereflexi. (Mioviský, 2006: 155-156). Disman (2008: 141) rozhovor chápe jako náročnou techniku sběru dat a upozorňuje na možnost zkreslení výsledků výzkumu tazatelem.

Při kladení otázek v rozhovoru je třeba, aby byl výzkumník co nejvíce neutrální, aby získal opravdu čistá data a upřímné názory tázaného a neovlivňoval tak svým dotazováním výsledky. Důležité je také dbát na to, aby byly otázky opravdu otevřené a bylo jich opravdu jen pár, přičemž nesmí jít ihned po sobě. Je třeba také participanta výzkumu neustále motivovat ve sdělování a nechat mu prostor se vyjádřit způsobem, který považuje za vhodný. (Hendl, 2016: 173-174)

Rozhovory pro účel této práce byly poskytovány dobrovolně, se snahou o zajištění co největší anonymity. Rozhovory probíhaly vždy v konzultační místnosti organizace, přičemž výběr prostoru byl vždy přenechán participantům výzkumu. Byly realizovány pouze s účastníkem výzkumu, a to zvláště s pracovníci, a zvláště s klientem, aby byla zajištěna co nejvyšší míra bezpečí a důvěry.

3.3.1. Technika sběru dat

Techniku, jakou bude realizován sběr dat, je třeba mít zvolenou už v před-fázi výzkumu, kdy je třeba zhodnotit, jaká bude pro zkoumání daného problému nejvhodnější. Je samozřejmě možné techniky vzájemně kombinovat, což je možnost, ke které dojde při získávání poznatků pro zpracování cíle předkládané práce. (Reichel, 2009: 9)

Nejčastějším způsobem jak využít participativní metodu pro výzkum, je formou dotazníků. Vzhledem k tomu, že v této práci bude pro výzkum využita mimo jiné specifická metoda zkoumání, bude se jednat konkrétně o dotazník typu WAI.

Vzhledem k tomu, že pro zpracování cíle práce byl zvolen kvalitativní výzkum, další typ techniky zkoumání, kterým budou data získána, je hloubkový polo strukturovaný rozhovor. Ten bude navazovat na dotazníkové šetření WAI, které

účastníkům výzkumu slouží k ujasnění myšlenek vztahujících se k tématu, a jako další zdroj dotazování pro následný rozhovor.

Pro polo strukturovaný rozhovor má pracovník nachystané oblasti, na které se hodlá participanta výzkumu dotazovat. Pokládání otázek je však poměrně flexibilní, tazatel může měnit jejich podobu a pořadí v průběhu rozhovoru. Jedná o možnost, která kombinuje jak volnost nestrukturovaného rozhovoru, tak jistou formalizovanost a snadnější vyhodnocování strukturovaného rozhovoru. (Reichel, 2009: 111-112). Na druhou stranu nesmí být opomenuto, že je třeba mít před chystanou osnovu, které se tazatel drží. Jedná se o minimální okruhy, na které se bude ptát, které Miovský (2006: 159-160) pojmenovává jako tzv. jádra rozhovoru. S nimi je možné pracovat s různým akcentem. Je možné některé oblasti nechat čistě na participantovi výzkumu, jiné probrat do hloubky a podrobněji. Důležité je dodat, že je možné pokládat i doplňující, nepřipravené otázky, které většinou samy vyplynou ze situace a kontextu.

3.4. Proces rozhovorů

Jak bylo zmíněno výše, výběr participantů výzkumu proběhl účelně. Výzkumu se účastnily čtyři sociální pracovníce z těchto organizací a projektů: Člověk v tísní o.p.s., Azylový dům s utajenou adresou (účelně nespecifikován vzhledem k povaze služby), Společnost Podané ruce, o.p.s., projekt Na cestě – program sociálního výcviku pro mladistvé pachatele. Pro co nejvyšší míru ochrany a pocitu bezpečí participantů výzkumu, a pro zajištění jejich absolutní anonymity, nebude specifikováno ani město, ve kterém je služba poskytována, a jména účastníků budou změněna.

Výběr účastníků výzkumu proběhl tím způsobem, že vhodní uchazeči byli osobně zkontaktováni a seznámeni s cíli a účelem výzkumu. Po získání souhlasu se vstupem do výzkumného šetření, jim bylo vysvětleno, že v tomto případě bude zodpovědnost částečně přenesena i na ně, z důvodu zkontaktování jejich klientů a získání jejich souhlasu. Přesto, že jim bylo navrženo, že klientům může být výzkum a jeho proces vysvětlen osobně, všichni se nakonec rozhodli o vlastní sdělení svým klientům. Všichni klienti, kteří byli pracovníky osloveni, souhlasili se zapojením do výzkumu. Mohlo tak být i z toho důvodu, že pracovníci cíleně vybírali ty klienty, se kterými měli předpoklad, že budou v rámci konzultace reagovat a budou schopni vyplnění dotazníku WAI.

Po zapojení všech účastníků výzkumu do spolupráce a udělení jejich souhlasu se získáním dat, byl s jejich dovolením rozhovor nahrán na diktafon. Byl pořízen

audiozáznam, při jehož procesu získávání se dbalo na co nejmenší narušení konzultace, kdy diktafon byl malého rozměru a situován mimo optický záběr participantů výzkumu. Účelem bylo získat nahrávku klasické poradenské konzultace pracovníka s klientem. Po ukončení této konzultace předal pracovník s vysvětlením klientovi dotazník WAI k vyplnění, který také sám vyplnil. Klient byl poučen o možnosti předat dotazník kdykoli do schránky nebo ho předat mně osobně, bez přítomnosti pracovníka. Této možnosti ale žádný z klientů nevyužil.

Po zkompletování dotazníků byla provedena jeho analýza pomocí Likertovy škály, což je nástroj, který slouží ke zkoumání existence či absence daného fenoménu a jeho rozsah. Participant výzkumu hodnotí tvrzení dle jednotlivých bodů na dotazníkové stupnici. Tento typ škály je využíván pro mapování názorů a stanovisek těch, kteří jsou dotazováni. Jedná se o stupnici, na které se zaznamenává souhlas či nesouhlas s uvedenou tezí. (Gavora, 2010:110). V případě dotazníku WAI se jedná o sedmistupňové škály, které by měli participantovi výzkumu nabídnout dostatečnou míru rozpětí pro jeho odpovědi. Škála obsahuje odpovědi: nikdy, zřídka, příležitostně, někdy, často, velmi často a vždy.

Po vyplnění dotazníku, bylo třeba provést jeho vyhodnocení, díky kterému bylo možné sledovat slabá nebo naopak silná místa ve vztahu pracovníka s klientem, s ohledem na tři hlavní oblasti prolínající se celým WAI dotazníkem, a tou je již zmíněná míra vazby, stanovené cíle a postup. Vyhodnocení probíhalo sčítáním bodů, kdy každé tvrzení je označeno číslem, kterému je přiřazeno znaménko plus či mínus, což slouží jako návod pro to, zda je třeba body počítat z levé či pravé strany. Jednotlivá tvrzení jsou dále rozčleněna do tří skupin (vazba, cíle, postup), kdy je po součtu jednotlivých bodů možné sledovat nejslabší si nejsilnější oblast hodnocení.

S pomocí zhodnocení výsledků tohoto dotazníku, následoval rozhovor s pracovníky a jejich klienty, kdy byl realizován s každým samostatně a zvlášť. Rozhovor byl rovněž nahrán na diktafon, ale tentokrát probíhal s výzkumníkem, a reagoval na výsledky dotazníku WAI. Rozhovor byl veden velmi otevřeně, jak již bylo zmíněno, polo strukturovanou formou, kdy hlavní oblasti dotazování byly shodné s cílem a podcíly výzkumu a ostatní otázky sloužili k doptávání se a objasňování výroků participanta.

Důležité je také doplnit, že dotazník WAI hodnotil i výzkumník v pozici třetí osoby, zvané pozorovatel. Náhled na vztah pracovníka a klienta byl tedy mapován ze tří různých pohledů, a to z pohledu pracovníka, klienta a výzkumníka. Na závěr rozhovoru

s jednotlivými participanty výzkumu jsem je ještě jednou ubezpečila o anonymitě, poděkovala jim za spolupráci, a předala jim na sebe kontakt, aby mě mohli případně oslovit z důvodu zodpovězení nejasností či jiných otázek, nebo kvůli zájmu o výsledky výzkumu.

3.5. Metoda zpracování dat

Po získání rozhovorů a jejich nahrání na diktafon je třeba tento zvukový záznam převést do písemné podoby, aby se s ním dalo dále pracovat. Tento proces probíhá znovu poslechnutím jednotlivých rozhovorů a jejich přepisem, kterému se v tomto kontextu říká transkript, což je převedení nahrávky do textové podoby. V rámci transkripce je nejdříve nutné provést redukci dat, aby byla oprostěna od nepotřebných komunikačních prvků. (Miovský, 2006: 205-206)

Následnou fází je kódování dat, které Miovský (2006: 210) popisuje jako „proces, v němž neagregovaná data (prvotní, autentickou podobu záznamu dat) převádíme do datových segmentů (jednotek), s nimiž je možné dále pracovat“. Děje se tak například pomocí nástroje, který umožňuje klasický word dokument, s jehož pomocí je možné zvýraznit jednotlivé kódy.

„Analýza dat případové studie nemusí vycházet z nějakého zvláštního přístupu. (...) Většinou se však přistupuje k analýze pomocí kódování, tedy systematickým prohledáváním dat s cílem nalézt pravidelnosti a klasifikovat jejich jednotlivé části.“ (Hendl, 2016: 229-230)

Poté, co získáme jednotlivé kódy způsobem popsáním výše, dochází k roztřídění kódů do jednotlivých kategorií, které jsou obecnější a slouží k definování konkrétních oblastí, do kterých je možné kódy přiřazovat, dle podobných charakteristik. Kategorie slouží pro lepší orientaci v kódech a jejich uspořádání. (Hendl, 2016: 215)

3.6. Etické aspekty výzkumu

Vzhledem k tomu, že je výzkum realizován v rámci pomáhající profese, kde je kladen zvlášť velký důraz na citlivost a nepoškození klienta, je důležité zohlednit také zásadní složku tvorby výzkumu, kterou jsou etické aspekty.

Hendl (2016: 157) hovoří o potřebě získání informovaného souhlasu. Ten se od respondenta požaduje po jeho seznámení se všemi složkami výzkumu. Souhlas jsem od participantů výzkumu získala verbální formou, jelikož jsem je vzhledem k citlivosti tématu nechtěla zahlcovat papírováním a zároveň jsem nechtěla narušit naši vzájemnou

důvěru vynucením si jejich podpisu. Dalším stěžejním pravidlem je anonymita. Ta je v rámci této práce zvlášť důležitá. Všichni participanti výzkumu byli ubezpečeni, že jejich jména budou v rámci výzkumu změněna a proběhne snaha o co největší zobecnění jejich identity. Z toho důvodu budou sociální pracovníci představeni pouze v souvislosti s organizací a službou, kterou vykonávají, ale nebude zmíněno místo jejich působení, ani další charakteristiky vedoucí k jejich odhalení.

3.7. Výzvy výzkumu

Pro přehlednější orientaci v kontextu sběru dat pro daný výzkum, je možné krátce reflektovat výzvy, které na jeho finální podobu měly více či méně znatelný vliv. Vědomě není použit výraz limity, jelikož všechny tyto faktory práci utvořili do její předkládané podoby a všechny hrály v jejím zpracování určitou roli.

Téma jsem si vybrala, jelikož jsem měla osobní zájem zjistit, jakým způsobem funguje či nefunguje napojení pracovníka a klienta, které dle mého soudu hraje v sociální a poradenské práci stěžejní roli. Osobní zájem a zapálení pro výsledky hraje tedy v případě této práce velkou roli. Tyto faktory mohou být vnímány pozitivně a podpůrně, na druhou stranu fakt, že se věnuji tématu vycházející z mé každodenní praxe, může ovlivňovat mou nezájatost.

Skutečnou výzvou byl výběr participantů výzkumu. V první fázi jsem oslovila sociální pracovníky a poradce, se kterými jsem neměla žádnou vazbu. Jednalo se o výběr dle zaměření jejich činnosti, kdy mým záměrem bylo mít co nejpestřejší škálu participantů výzkumu z co nejrozmanitějších služeb. To však nezafungovalo, a žádný z oslovených pracovníků neměl zájem stát se účastníkem mého výzkumu nebo jim jejich klienti nedali se vstupem do výzkumu souhlas. Proto jsem se uchýlila k účelnému výběru participantů, kdy je třeba zmínit, že se všemi sociálními pracovníci se osobně znám.

Před započnutím sběru dat jsem měla obavy, že tato skutečnost bude v rámci zpracování tématu nevýhodou, ukázalo se však, že se pro účastníky výzkumu jedná o natolik citlivé téma, že by bylo patrně problematické o něm hovořit s lidmi, se kterými nemám utvořen osobní vztah. Je třeba zmínit a zdůraznit, že se všichni pracovníci shodli na tom, že téma je pro ně velmi choulostivé a žádali mě o co největší možnou míru anonymity a diskrétnosti. Nahrání rozhovoru jim nebylo příjemné a všichni měli obavy o to, zda vedou rozhovor správně, a zda při jeho realizaci nechybují. I tato snaha podat dobrý pracovní výkon mohla hrát jistý vliv a ovlivnit sesbíraná data.

Zajímavou proměnnou jsou také samotní klienti. Ve všech případech se jednalo o dobrovolné klienty, kteří službu využívají ze své vlastní iniciativy a potřeby. Domnívám se tedy, že vděčnost za pomoc pracovníků a neochota kriticky nahlížet na jejich vztah a spolupráci, může hrát ve výsledcích také jistou roli. Dále považuji za vhodné zmínit, že jelikož jsem se s klienty setkala poprvé až při rozhovoru, neměli jsme spolu utvořen žádný hlubší vztah, což může ovlivňovat jejich sdělení, a tedy data, která jsem od nich získala.

Typ sběru dat byl také jistou výzvou. Zvláště pak vyplnění dotazníku WAI, který byl pracovníkovi i klientovi předložen. Jedná se o dotazník, pro jehož vyplnění je třeba schopnost správně porozumět jednotlivým tvrzením, a také využít všechny možnosti škály odpovídající vnímání participanta. Pracovníci byli s dotazníkem seznámeni, a poté požádáni o vysvětlení textu klientům, což dle svých slov, splnili. Klienti měli svůj pohled na jednotlivá tvrzení obsažená v dotazníku roztrždit mezi sedm bodů škály, kdy častěji docházelo k výběru mezi oběma póly.

Další výzvou může být také již zmíněný fakt, že všichni participanté výzkumu jsou ženy. Uznávám, že přístup žen a mužů ke zkoumané problematice by mohl být v určitých ohledech mírně rozdílný, nedomnívám se však, že by se jednalo o natolik zásadní faktor, který by znemožňoval výzkum tohoto typu provést. Jak bylo zmíněno výše i Bachelor a Salamé (2000) došli k závěru, že pohlaví účastníka výzkumu nehraje ve vnímání pracovního spojení roli.

4. Výsledky výzkumu a jejich interpretace

Následuje kapitola, ve které představím výsledky daného výzkumné šetření. Jak je zmíněno výše, účastníci tohoto výzkumu jsou sociální pracovníci a jejich klienti. Jednotlivá tvrzení budou doslovně citována a zároveň označena kurzívou. (Hendl, 2016: 227).

Jména participantů byla upravena, kdy pro účely výzkumu se sociální pracovníci mají jména Marie, Karla, Eliška a Hana a klientům byla přidělena jména Eva, Anna, Pavel, Petr.

Stěžejní oblasti vycházejí z cílů výzkumu, kdy je hledána odpověď na to, co pracovní spojení posiluje, a co pracovní spojení naopak rozrušuje. Tyto dvě hlavní části jsou děleny do kategorií, které vycházejí z nástroje měření pracovní aliance

WAI, který se zaměřuje na tři hlavní oblasti, kterými jsou vazba, pouto a cíle. Na základě dat však mohou vyvstat další kategorie do tohoto modelu nezapadající.

Podcílem je pak zjistit, zda narušení neboli ruptury byly pracovníkem ošetřeny, přičemž je snaha takovéto příklady nástrojů jejich řešení popsat.

Výzkum hledá odpovědi na cíle z pohledu sociální pracovnice, z pohledu klienta, a také z pohledu pozorovatele.

4.1. Co pomáhá k utváření pracovní aliance

4.1.1. Dle klienta

4.1.1.1. Pouto

Z dotazování klientů vyvstalo, že jedním z nejčastějších důvodů, proč docházejí k sociálnímu pracovníkovi, a co jim pomáhá, je prostá touha s někým mluvit. Nejčastěji o svých problémech, které společně s pracovníkem formulují do konkrétní zakázky, na které společně pracují, ale často i o běžných záležitostech, dilematech, nejistotách. Potřeba s někým hovořit může být také skrytou zakázkou klienta. Klienti často zmiňovali možnost se někomu svěřit a povídat si. Jedná se o faktor, který dle nich upevňuje jejich důvěru vůči pracovníkovi, a utváří a zlepšuje pracovní napojení.

„Jakože vim, že před ní můžu mluvit o všem.“ (Eva)

Pouto vytvářela především důvěra a budování bezpečného prostoru, ve kterém se klient mohl otevřít a svěřit se pracovníkovi se svými problémy. Míra důvěry, jakou měl klient k pracovníci, ovlivnila kvalitu konzultace a výsledky, které s sebou přinesla. Podle toho, jakou důvěru cítil klient k pracovníkovi, hodnotil pak také jejich pracovní vztah. Důvěru zmiňovali všichni participanté výzkumu z řad klientů jako nezbytnou součást budování pouta.

„Pomáhá mi důvěra. Že si vzájemně důvěřujeme. Já Haně důvěřuju a mám v ní plnou důvěru. Pomáhá mi, že jí můžu říct cokoliv.“ (Petr)

Schopnost důvěřovat pracovníci umocňuje také mlčenlivost, o které jsou klienti předem informováni.

„A že mi řekla, že to nemůže nikomu říct, nebo tak, že co si řeknem, zůstane mezi nama, tak to bylo hodně, že jsem se tak uklidnila, si myslím, jakože se ve mně vzbudila ta důvěra.“ (Anna)

Také upřímnost jak ze svojí strany, tak ze strany pracovníka, jako faktor pro vytvoření vztahu, je klienty vnímán zásadně, a je považován za předpoklad pro otevření

se a snadnější vzájemné napojení. To, zda hodnotí spolupráci pozitivně, se často odráží v tom, zda reflektují pracovníka, a také vzájemnou komunikaci jako upřímnou.

„Tak já myslím to, že se spolu bavíme prostě upřímně a řekneme si vždycky co a jak, a když se nám něco nelíbí, tak si řekneme prostě stop, to nebudeme řešit. (...) Jsme upřímní oba k sobě..je příjemná ženská to je..tak já jsem taky takovej příjemnej, umí si povídat dobře, příjemně, netlačí nějak na mě a já jsem taky komunikativní.“ (Pavel)

Osobnost pracovníka, včetně jeho schopností a vědomostí, je při utváření pouta a vztahu podle vyjádření klientů, velmi důležitá. Z šetření vyplynulo, že klienti vnímají to, jaký pracovník je, a jak se s ním cítí, jako podpůrný a zásadní faktor pro utváření vazby v rámci pracovní aliance. Navázání ve spolupráci často hodnotí na základě toho, jakým způsobem popisují pracovníka. Pouto se jim odráží v tom, jaký z něho mají pocit a jak ho vnímají jako člověka.

„Asi, jak byla paní otevřená..jak se mnou mluvila..a jak mě nechala mluvit hodně..a že jsem jí mohla všechno říct..že jí to hodně zajímalo..a..a chtěla vědět, jak to celý bylo (...) asi i to, že věděla, že to..jak..řekla mi co to je, to domácí násilí, jak je to i podle těch definic nebo tak. Tak se mi zdálo, že tomu rozumí, tak jsem byla ráda, že když budu potřebovat něco odbornýho, už jako profesionálního, tak budu vědět, že mi bude umět pomoci nebo tak.“ (Anna)

4.1.1.1.1. Prostor

Možnost klienta navázat se na sociálního pracovníka ovlivňují i vnější faktory, které určují, jak se klient v konzultaci cítí, a jak se sociálnímu pracovníkovi dokáže otevřít, případně se na něj navázat. Klienti zmiňovali potřebu bezpečného prostoru, který je mimo jiné určen prostředím a místem, ve kterém se konzultace odehrává.

„No já jsem byla ráda, že jsme mohly být jako spolu samy v téhle místnosti, že tu nikdo jiný nebyl, protože jsem..nebylo by to pro mě moc příjemný a chtěla jsem si s někým takhle popovídat.“ (Anna)

4.1.1.2. Postup

V rámci metody spolupráce a způsobu práce na zakázkách, se z pohledu klientů ukázalo být podpůrné objasňování postupů a vysvětlování jednotlivých kroků spolupráce potřebných pro dosažení cíle. Jeden z klientů oceňuje snahu pracovnice pomoci mu v pochopení otázek, které musí v rámci programu zodpovědět, což mu

pomáhá v lepší orientaci, a také ve vlastním formulování myšlenek a snadnější komunikaci.

„Jako když třeba řešíme téma, a přijde nějaká otázka a já třeba nevim, nějak úplně jako, tím profesním prostě, tak Marie mi vždycky pomůže. Třeba mi dá..prostě mě potáhá nějak..že řekne, no to máš, jakože laicky prostě..jakože pro mě..tak mi to vždycky pomůže. A pak ji to řeknu normálně podle sebe. Tak takhle mi pomáhá hodně no. Hodně často.“ (Pavel)

Podpůrné pro fungující pracovní postup je také nastavení pravidel, které pomáhá utvářet bezpečný prostor a jasné hranice. Klienti se tak cítí ve spolupráci jistěji a snadněji plní stanovené úkoly. Jedno z takových pravidel je možnost využít stop, což jeden z klientů vnímal jako důležitou součást otevřené spolupráce.

„Když se nám něco nelíbí, tak si řekneme prostě stop, to nebudeme řešit. (...) No to povídání o mojim dětství, jak to bylo špatný..tak..tak jsme to řekli prostě, že nebudeme probírat do hloubky, třeba když to, jakože, že mě bil mamin přítel tak, že jsem řekl, že mě bil, pár věcí, ale že prostě dál to probírat nebudeme, tak ona, že teda samozřejmě, že to chápe, tak já děkuju.“ (Pavel)

Z dotazování klientů vyvstalo, že jim v konzultacích pomáhá struktura jednotlivých kroků a aktivit, díky které se lépe orientují, na čem s pracovníkem pracují a rozumí tak postupu spolupráce. Klienti se shodují v potřebě jasných instrukcí a průběžné kontroly plnění jednotlivých úkolů, které pracovník klientovi zadá.

„Mně to vyhovuje třeba jako dneska. Něco rozjedeme, myslím třeba ty školky, a ona mi vytiskne termíny, kdy jsou, mrknem třeba na internetu, kde to je, zavoláme tam, no a já si tam pak s malou zajdu, vyplním to, odevzdám to, no a už před tím si domluvíme termín, kdy to zas..jako další termín, kdy řekneme, jak to šlo, co je splněný a jedem na další věci, třeba to bydlení nebo tak. Tak si to zas vodfajfknem a pokračujem.“ (Eva)

Klienti mnohdy žádají konkrétní úkoly a lépe se cítí, když je pro ně stanoví pracovník sám. Takovou pomoc oceňují, jelikož se sami často ocitají v situacích, ve kterých se nevyznají. Dávání rad však musí probíhat nedirektivní formou, aby splnilo pro klienta prospěšný účel.

„Dostanu zpětný vazby na to a nějaký rady, co bych měl dělat líp, co bych neměl dělat.(...) Pak se na tom zamyslím, v čem dělám ty chyby, a snažim se to udělat trošku líp, přemýšlím, co je pro mě dobrý, a co ne.“ (Petr)

4.1.1.3. Cíl

Klienti vnímání cíle jako prostředek pro řešení svých problémů. Vzhledem k tomu, že všichni klienti dokázali popsat, na čem spolu s pracovníkem pracují a čeho chtějí společně dosáhnout, dá se předpokládat, že se jedná o vyjasněnou oblast, kterou klient i pracovník sdílí. Klienti vnímají samotné stanovení cílů a práce na jejich dosažení jako podpůrný faktor pro jejich spolupráci.

„Lepší budoucnost pro mě znamenají ty cíle, abych si nekazil furt život těma drogama, když to tak řeknu. Vyhovuje mi to.“ (Petr)

Klienti chápou fakt, že své cíle znají a rozumí jim, a zároveň jsou schopni je zformulovat, jako podpůrný faktor. Prostřednictvím tohoto zvědomení a konkrétního uchopení, jsou schopni se k cílům s pracovníkem vracet a postupně pracovat na plnění zakázky.

„Abych vlastně v podstatě já vyšel a byl prostě..jak jsem přišel, tak jsem byl kluk, kterej se furt bil, a prostě a dělal jsem špatný věci, a abych to prostě nedělal, abych vědět, že se mám nad tím pozastavit a říct si postě ne, proč bych to dělal, když to můžu řešit prostě úplně jinak nebo prostě to neudělám.“ (Pavel)

Podpůrné v oblasti cílů je dle klientů také soustředění se v rámci spolupráce na co nejpálčivější oblast, kterou je dle klienta třeba aktuálně řešit. Většina klientů žije spíše okamžikem, než aby ve své situaci dokázala dohlédnout do vzdálené budoucnosti. Je pro ně tedy prioritou zaměřit se na cíl, který je momentálně nejaktuálnější, bez ohledu na důsledky neřešení těch ostatních. Zároveň jsou však problémy klientů natolik komplexní, že není neobvyklé otevřít s klientem několik zakázek k řešení.

„No my toho máme jako spis rozjetého víc a co hoří víc, to řešíme. Třeba teďka nemá smysl, když mam smlouvu na dva a půl měsíce řešit nějak dluhy, když nebudem mít kde bydlet..ale víme o všem..já si myslím, že zrovna já jsem taková nevyčerpatelná.“ (Eva)

4.1.2. Dle pracovníka

4.1.2.1. Pouto

Utvoření fungujícího vztahu a vazby s klientem je jedním z hlavních cílů sociálních pracovníků, jelikož jen díky důvěře klienta, a jeho schopnosti se otevřít a upřímně s pracovníkem mluvit a sdílet, je možné porozumět jeho situaci, a zvolit tak co nejvhodnější způsob pomoci.

Výsledky výzkumu ukazují, že všichni participanti výzkumu z řad sociálních pracovníků reflektují důvěru jako jeden ze zásadních faktorů utvoření pracovního navázání. Jsou si vědomi důležitosti a potřeby jejího vytvoření a budování s klientem. Důvěru vnímají, stejně jako klienti, jako podpůrný faktor v souvislosti se schopností klienta se otevřít, jeho ochotě se pracovníkovi svěřit a upřímně s ním komunikovat.

„Tohle je klient, kterej přišel do programu, že nevěří probačce, že nevěří policajtům, že nevěří kurátorovi, protože všude měl jako dost na hovno zkušenosti a myslím, že se podařilo jenom tím, že ho ze začátku někdo poslouchal, že prostě mluvil a mohl mluvit o sobě, jenom sám o sobě, takže se nám podařilo navázat jako relativně dobrý vztah. (...) Teď měl prostě dvě hodiny možnost o sobě mluvit, popsat mi celý ten svůj příběh. To, že mu ho třeba někdo věřil.“ (Marie)

Pracovníci akcentovali také neformálnost, navázání se skrze otevřené otázky, a také vyjádření zájmu o klienta, jako faktory, které jim pomáhají při tvoření pouta s klientem. Domnívají se, že zmiňované proměnné utváří atmosféru konzultace a podporují budování vzájemného vztahu.

„Já se zeptám, jak se měla, co dělala, a ona se tím třeba uvolní nebo naopak, když je to něco špatnýho, tak mi to taky řekne. (...) Že do toho vnáším takovýto osobní, že se pobavíme, co dělala. Tak si myslím, že je to fajn, že se cítím uvolněně, a ten pocit mám i z ní, a je to takový neformální. Teď třeba přijela z tý grilovačky, byla taková opálená.“ (Eliška)

To doplňuje jedna z pracovnic, která za důležité vnímá možnost mluvit s klientem o různých tématech, což vnímá jako podpůrné pro vytvoření důvěry a navázání se.

„Jsme tady jediný, se kterýma se může bavit normálně, vo všem, a nikdo ho nesoudí a bere ho takovej, jaký je.“ (Hana)

Při dotazování se sociálních pracovníků na to, co pomáhá při upevňování pracovního pouta, dále často reflektovali potřebu kongruence, tedy opravdovosti a důvěryhodnosti pracovníka. Jedna z pracovnic hovoří o způsobu, kterým s klientem komunikuje, přičemž se domnívá, že tento způsob je prostředkem k lepšímu vzájemnému navázání se.

„A snažim se mít i nějaké projevy emocí, ať si nepřipadá jako u nějakého oficíra. Jakože, když říkal třeba, že mu dealer držel gun u hlavy, tak jsem řekla jako „ty vole“. Jo a jako i to sprostý slovo mi sem tam nějaký ujede. (...) Snažim se volit jazyk, který je

jim blízké..a možná často už zapadám do svého blízkého jazyka, ale jako snažím se používat slova, kterým fakt rozuměj.“ (Marie)

V podobném duchu se vyjadřuje další pracovnice, která pro vytvoření lidské vazby a dobré pracovní atmosféry vnímá jako stěžejní nejen svou opravdovost ve spolupráci, ale také přirozenost samotného klienta.

„Mně vyhovuje, že je Eva otevřená, taková přirozená, a to si myslím, že mi dost pomáhá, protože z ní nejsem nějak, nevím, můžu být taková přirozená, a to mi jako vhoduje.“ (Eliška)

4.1.2.1.1. Pohlaví

Jako podpůrný faktor pro navázání se s klientem může být také pohlaví pracovnice. To, že v daném případě mohla klientka mluvit o své situaci s ženou, vnímala účastnice výzkumu jako podmínku pro utvoření bezpečného prostoru a možnost na sebe klientku lépe navázat.

„Myslím, že mohlo pomoci i to, že já jsem žena a klientka byla vlastně taky žena, tak to si myslím, že jelikož řešila nějaký neshody s partnerem, tak to si myslím, asi mohlo hodně pomoci, než když by s ní hovořil muž.“ (Karla)

4.1.2.2. Postup

Hlavním podpůrným faktorem pro vytváření pracovní aliance v oblasti postupu je pro sociální pracovnice pochopitelně samotná součinnost klienta na úkolech spolupráce, kdy dané úkoly plní v termínu a rozsahu, na kterém jsou s pracovníkem předem domluveni. To, že se klient vůbec dostaví a dokáže na zakázce s pracovníci pracovat, zmiňovaly, poměrně překvapivě, všechny účastnice výzkumu jako podpůrný faktor pro postup spolupráce, který však podle nich nemusí být samozřejmostí.

„Pomáhá mi, aby klient přišel, přišel v dobré náladě, aby se s ním dalo mluvit, aby nebyl prostě nějak ve stresu, aby nebyl na nějakým dojezdu, a aby přišel s tím cílem, co jsme si stanovili.“ (Hana)

Úkoly jsou tvořeny v určité posloupnosti, kdy jejich průběžné plnění pomáhá v úspěšné práci na zakázce klienta. Sociální pracovnice se shodují v tom, že jim v postupující spolupráci pomáhá, když klient funguje a dodržuje dlouhodobý plán či krátkodobé úkoly a cíle, které si společně stanoví.

„Třeba to, že ona dodržuje to, na čem se domlouváme. To je pro mě známka, že ona je motivovaná, málokdy ruší schůzky a prostě dělá to, na čem se domluvíme. (...) Ona má nějaký svůj plán, kterej po krůčcích plní.“ (Eliška)

Při postupu práce s klientem je dle sociálních pracovníků nápomocné postupné shrnování okolností jejich situace, také jejich možností a úkolů vedoucí ke splnění cíle. Opakování informací a verbalizování situace, ve které se klient aktuálně nachází, dle zkušeností pracovníků, pomáhá v lepší orientaci klienta a zvyšuje jeho schopnost práce na cíli.

„Ty mu to prostě nějaký způsobem všechno shrneš, co se teda děje. (...) Viš, že mu to takhle shrnu, protože on třeba v tu danou chvíli není schopen, protože těch věcí je fakt hodně a člověka by to semlelo každýho.(...) A on si teda odpoví, co by vlastně měl.“ (Hana)

V rámci způsobu práce na zakázkách, a zároveň volby jednotlivých kroků a úkolů pro klienta, je důležitá jeho schopnost porozumět tomu, co a z jakého důvodu s pracovníkem dělá, a jeho kapacita kroky a úkoly plnit. V tomto ohledu je pro snadnější spolupráci výhodný partnerský vztah s klientem, ve smyslu jeho možností a kapacit, který jedna z pracovníků popisuje následovně.

„Vidím v ní fakt nějakýho plnohodnotnýho partáka při tom rozhovoru, to je to asi hlavní, že se s ní cejtím na nějaké myšlenkové vlně, že co jí řeknu, tomu rozumí a udělá.“ (Eliška)

V tom, jak pracovníci s klienty postupují, a jak pracují na jednotlivých zakázkách, a jak se jim to s klienty daří, ovlivňuje také jejich styl práce. Z výsledků výzkumu vychází, že dle sociálních pracovníků je pro úspěšné postupování ve fázích spolupráce podpůrný spíše nedirektivní přístup ke klientovi.

„Toho člověk nejde nikam tlačit, musíš odhadnout jeho schopnost a vůbec co on chce a poslouchat, co on chce. (...) On si ten život vede, já mu můžu být tím průvodcem.“ (Hana)

4.1.2.2.1. Organizace

Způsob, jakým pracovník s klientem pracuje neboli jejich pracovní postup a jeho jednotlivé kroky, velkou měrou ovlivňuje také charakter a hodnoty dané služby a samotné organizace. Sociální pracovníci vnímají vliv organizace, které jsou členem, na jejich práci, velkou měrou. Typ organizace a jejich hodnot v podstatě předurčuje styl

práce, který v praxi uplatňují. Jedná se tedy o zásadní faktor, který účastníci tohoto výzkumu z řad pracovníků, vnímali jako podpůrný pro jejich fungování s klientem.

„Pomáhá i to, že z toho fakt necítí asi žádnou tu instituci, že prostě to má jináčí prvek i to jméno té organizace, i ten program.“ (Marie)

Další z pracovníc, vnímá organizaci jako pevný bod, který slouží k ujasňování principů, dle kterých má sociální pracovník s klientem pracovat, a zároveň se zamýšlí nad tím, jakým způsobem může být pracovníkovi organizace nápomocná v tom, jakým způsobem s klientem pracují na jeho problémech a co v rámci sezení dělají.

„Vůbec jako filosofie té dané organizace, (...) Takže to je hodně důležitý, aby to člověk věděl, kde stojí, a kam má jako jít, co má razit za názor vůbec, a to souvisí asi i jako s nějakým ztotožněním s tím názorem. (...) A taky si myslím, že hrozně moc může ta organizace pomoci v tom, že tohle všechno má metodicky sepsaný.“ (Karla)

4.1.2.3. Cíl

V oblasti cílů vnímají sociální pracovníce jako vhodnější, pokud má klient jasno o své zakázce, tedy ví, co chce řešit, a s čím potřebuje pomoci. V takovém případě klient za pomoci pracovníka zformuluje jednodušeji společný cíl spolupráce, což vzhledem k usnadnění práce, považují pracovníci jednoznačně z podpůrné.

„Ona totiž většinou už ví, co chce, takže to je takový dobrý, že má nějaký požadavek. Že to není, že by sem chodila, seděla a koukala. Prostě vždycky nějak třeba konkrétně chce jakoby řešit, což mi taky hodně pomáhá.“ (Eliška)

Stěžejní je, aby cíl, na kterém klient s pracovníkem spolupracuje, byl cíl, který je důležitý především pro něho samotného, a na kterém má zájem pracovat. Pracovnice tento předpoklad vnímají jako jeden ze základních faktorů, které podporují úspěšnou práci na cílech. Uznávají, že cíl pomáhají klientovi upravit, ale základní stanovení je vždy ponecháno na něm.

„Jestli ty cíle, který byly stanoveny opravdu jsou ty naše společný cíle, ale hlavně jeho cíle. Já ten cíl můžu potom formulovat nebo ho nějak usměrňovat.“ (Hana)

Sociální pracovníce dále reflektovaly důležitost úspěšného plnění dílčích cílů, jak pro sebe a svůj pocit ze spolupráce, tak zejména pro klienta. Dosahování stanovených cílů je hracím motorem pro plnění cílů dalších, což je podpůrným faktorem pro práci na celé zakázce.

„Že mi to dává smysl. Že jsou malý výsledky těch úkolů, pozvolna, jakože dávky jsme vyřídily, bydlení je v procesu, zuby, abstinuje, chodí na pravidelný terapie. Jo tak

to tě tak drží v té práci, když vidíš, že ten člověk má nějaký výsledky, že to někam směřuje.“ (Eliška)

4.1.3. Dle pozorovatele

4.1.3.1. Pouto

Z pohledu pozorovatele je těžké hodnotit emoční pouto, které mezi sebou klient s pracovníkem mají, jelikož se jedná o niterní a citovou záležitost. Lze tak alespoň usuzovat z reakcí klienta na pracovníka a na to, co a jakým způsobem mu sděluje nebo podle vyjádření v rozhovoru s tazatelem, který navazoval na výsledky dotazníku WAI.

Pouto mezi klienty a pracovníci se rozvíjelo společně s důvěrou, kdy na základě jejího utvoření byly obě dvě strany spolupráce otevřené a schopné spolupracovat. Důvěra byla podporována ujištěním klientů o jejich hodnotě, přičemž jako ilustrační příklad může sloužit klientka prožívající domácí násilí.

„Já bych vám chtěla říct, že možná..nikdo nemá právo s váma zacházet nějakým hrubým způsobem nebo..vám nějak ubližovat..a pokud vám někdo ubližuje..tak..je to špatně.“ (Karla)

Klientka se k této situaci vrátila v rozhovoru s výzkumníkem, kdy sama zhodnotila, že se pro ni jednalo o zásadní okamžik konzultace a jejich navázání.

„Když mi říkala, že to..že na to nemá právo se takhle ke mně chovat..to bylo..to bylo..to jsem asi potřebovala slyšet. (...) Se mi někdy zdá, že na mě ani moc nezáleží, tak je dobrý slyšet, že i jo.“ (Anna)

V podobném duchu se jako podpurný faktor pro navázání se, jevílo ocenění klientů, a také jejich chválení za jednotlivé úspěchy.

„A co teď, teď už je to v pohodě? Jak jste měla takovou tu.“ „Tu krizovku takovou.“ „Už je to lepší?“ „Aji s tou terapeutkou jsme to vlastně rozkecaly, aji s váma vlastně.“ „Jste statečná.“ „Vy jste skvělá.“ (Eliška a Eva)

Pro budování příjemného prostředí a pro utváření důvěry se ve všech konzultacích zdál být nápomocný stejný smysl pro humor a společný smích, při rozebírání méně závažných témat. Také otevírání běžných témat a možnost mluvit mimo téma zakázky pomáhá v upevnění vztahu klienta a pracovníka.

4.1.3.2. Postup

V rámci práce s klientem a plánování společných kroků a úkolů se zdálo být funkčním, ověřování si získaných informací od klienta a ujištění se o jejich správném

pochopení. Následující příklad ukazuje reakci klientky na ujasňování pracovníka, kdy potvrdila jeho domněnky, případně situaci dovysvětlila.

„Dobře, tak jestli tomu dobře rozumím, vy byste potřebovala vědět, kam můžete jít ve chvíli, kdy na vás on začne být nějakým způsobem hrubej..nebo kdy třeba přeteče ta míra vlastně toho, kdy je to pro vás ještě únosný a kdy už ne.“ „Jo..(..) to je vono no (...), někam utýct, někam vypadnout..abysme..abysme si mohli chvilku oddychnout a on by se uklidnil.“ (Karla a Anna)

Faktor, který podporuje pracovní spojení v oblasti postupu, je dle pozorování také přenechání rozhodnutí o jednotlivých krocích a ohledně toho, na čem sociální pracovník s klientem pracují, aby se jeho situace zlepšila, na klientovi. Klient je motivován nad svou situací a jejím řešením více přemýšlet a zároveň přicházet s dalšími, pro něj akceptovatelnými, možnostmi.

„A co teda ty městský, na to prdíme, nebo? Kam jste se..já ted' nevim, protože je to dýl, když jsme se na to dívaly prve, hned když to bylo nové.“ „Já vůbec nevim, co s tím, protože jakože, i kdyby to šlo nějak na splátky (...) tak mi zůstane jenom to životní minimum..napadá mě jedině od toho záři, kdybych měla nějakou tu..částečný úvazek.“ (Eliška a Eva)

4.1.3.3. Cíl

V rámci práce na cílech konzultace nebo celé spolupráce pomáhalo ujasňování si účelu setkání a vrácení se k zakázce klienta, i přes to, že se od ní v průběhu konzultace pracovník s klientem odchýlili.

„Já si říkám, co byste ted'ka potřebovala ode mě, čemu bysme se ted'ka měly věnovat, abyste odešla z této konzultace s nějakým pocitem, že jste dostala, to, co jste potřebovala..co byste potřebovala?“ (Karla)

„Tak já nevim, chceš na tom vůbec dělat?“ (Hana)

4.1.4. Shrnutí

Vzhledem k uvedeným poznatkům je třeba zrekapitulovat, jaké proměnné ovlivňovaly utváření pracovní aliance mezi pracovníkem a klientem, kdy první oblast se věnovala proměnným, které pomáhaly pracovní alianci utvářet.

Z rozhovorů vyplynulo, že v oblasti pouta a tvorby vztahu mezi klientem a pracovníkem hraje zásadní roli především důvěra, kterou vůči sobě obě dvě strany mají. Ta pomáhá k otevření klienta a jeho schopnosti mluvit s pracovníkem upřímně a v celé

komplexnosti o své situaci a zakázce. Důvěra byla dle klientů podpořena otevřeností pracovnice, a také možností sdílet s ní své strasti, otevřít se jí a mluvit o problémech, které jsou pro ně důležité. Důvěru může podpořit také prostor, ve kterém se konzultace odehrává. Pracovnice považují vzájemnou důvěru také za stěžejní a rovněž vnímají potřebu klienta otevřít se a mít možnost se někomu svěřit. Zajímavým poznatkem bylo uvedení pohlaví, které v určitých službách může fungovat jako podpůrný faktor, který vede k lepšímu navázání. Sociální pracovnice pak často uváděly, že se domnívají, že vytvoření přátelské, až neformální atmosféry, napomáhá k lepšímu napojení s klienty. S tím souvisí i volba jazyka, který je danému klientovi blízký, a také projevení emocí. Dále také částečné otevření osobních témat a projevení zájmu. Dle pojetí pozorovatele pomohlo v oblasti vytvoření pouta klienta a pracovníka v rámci jejich konzultace zdůraznění hodnoty klienta a ocenění jeho snahy a pokroku. Také společný humor a vnášení do jejich rozhovoru lidský zájem pomáhalo k vzájemnému napojení.

Hlavním podpůrným faktorem v oblasti postupu, je pro pracovníky součinnost klienta, který plněni kroky, které společně dojednávají, a na kterých se domluví. Klienti jako podpůrné vnímají také rady od pracovnice předávané nedirektivní formou. Dále se v rámci postupu dle výsledků šetření z pohledu klientů i pracovníků, jako podpůrné ukázalo opakování zakázky a jednotlivých kroků vedoucí k jejímu splnění, a také vysvětlování a ujišťování se, zda a jak danému sdělení klient rozumí. Díky tomu dochází ve spolupráci k ujasnění povinností, záměru a jednotlivých aktivit, což je užitečné jak pro klienta, tak pro pracovníka. Sociální pracovnice se dále shodly v užívání spíše nedirektivního přístupu, který je dle jejich názoru pro lepší spolupráci vhodnější. Vnější podpůrným faktorem, který sociální pracovnice zmiňovaly, byla samotná organizace nebo konkrétní sociální služba, které determinovala přístup a styl spolupráce a také charakter jednotlivých úkolů. Dle pozorovatele dále funguje přenechání jednotlivých rozhodnutí při přednesení možností na klientovi.

V oblasti cílů je dle klientů třeba zaměřit se především na ty, které je momentálně trápí úplně nejvíce. Spolupráce na co nejpálčivější zakázce je pro klienty podpůrným faktorem, kdy oni jsou hodnotiteli dané aktuálnosti. Také jim vyhovuje stanovení spíše více cílů, jelikož se často ocitají v tíživé životní situaci, kdy práce pouze na jednom cíli by bez dalšího nebyla možná. Pro pracovníky je úlevné, když klient ví, s čím by potřeboval pomoci a je schopen sám stanovit zakázku, také zdůrazňují jako důležité definování cíle klientem. Také jako podpůrné pracovnice uvedly, že pro ně i pro klienty je motivací, pokud se daří plnění jednotlivých cílů. Pozorovatel

v konzultacích vnímal jako důležité opakované vrácení klienta k zakázce a opakování záměru jejich sezení.

4.2. Co narušuje utváření pracovní aliance

4.2.1. Dle klienta

4.2.1.1. Pouto

Vzhledem k tomu, že pro výzkumné šetření byli sociálním pracovníkem vybráni klienti otevření a ochotní rozhovor poskytnout, je možné předpokládat, že mají tito klienti se svým pracovníkem dobrý vztah. Je dále možné, že vůči němu cítí vděčnost, protože mu pomáhá v jeho těžké situaci. Zřejmě cítí také závazek, jelikož využívají službu bezplatně.

Také z výše uvedených důvodů nebylo snadné mluvit s klienty o záležitostech, které by mohly ohrozit jejich vztah se sociálním pracovníkem, nebo by se vůči němu měli kriticky vyjadřovat. Často pak byli v oblasti definování faktorů, které mohou jejich vztah narušovat, kritičtí spíše sami k sobě, a bylo často náročné s nimi toto téma otevírat.

„Já mám třeba takovou vlastnost nebo jsem rozházená téma drogama, že su taková ta vztahovačná, že třeba ji nemusí být dobře nebo třeba je zamýšlená nad něčím jiným a já už to беру jako na sebe, že třeba je znuděná, nebo že jsem udělala něco špatně, nebo že se jí do toho nechce, a už to беру osobně a vůbec to tak není. Tak to nepomáhá.“ (Eva)

„Já si myslím, že to nenarušuje nic, akorát možná z mé strany.“ (Petr)

Klienti mají za sebou často krušné časy, prošli si závislostmi, některé za sebou mají trestní minulost. I přes to, čím vším si prošli nebo možná právě proto, potřebují cítit přijetí. Jedna z klientek v rámci debaty nad tím, co dle jejího pocitu může narušovat její napojení s pracovníci, vyjádřila obavu nad tím, jak jí sociální pracovnice vnímá.

„Nemám permanentně pocit, že si mě váží..“ (Eva)

4.2.1.2. Postup

U klientů, zvláště pak u těch s nízkým vzděláním nebo u lidí sociálně vyloučených se někdy stává, že nejsou schopni porozumět tomu, co jim pracovník sděluje, a není tak pro ně možné řádně plnit úkoly a fungovat při společné práci na konzultacích. Neporozumění klienti zmiňují jako jeden z problémů, proč nelze navázat

žádoucí pracovní spojení, a proč může být pro pracovníka s klientem těžké úspěšně pokračovat ve společném řešení zakázky.

„Že já nejsem tak moc chytrý a ty názvy nebo tak prostě, pořád nějak nedokážu třeba, když třeba padne otázka, řekni mi třeba vlastně silný, slabý stránky, tak já prostě, řeknu toho hodně ve větách, ale nedokážu to prostě pojmenovat..hned vyjmenovat.“
(Pavel)

Jiný pohled na to, co je třeba řešit a jak aktuálně postupovat činí také nesrovnalosti a může narušovat postupování v práci na zakázce. Důvody klientů jsou různé, ať je to rozdílné vnímání či vliv omamných látek nebo emocí.

„Každý to viděl z jiný strany, (...) každý byl na jiný vlně.“ (Petr)

4.2.1.3. Cíl

Klienti jsou většinou zahlceni svými problémy a nejsou nastaveni na systém zakázek a cílů. Může se pro ně často jednat o neuchopitelné pojmy. Ve své situaci se těžko orientují a chtějí by najít řešení na všechno, co je trápí, nejlépe ihned. Mnohdy mají problém soustředit se na jednu zakázku a jí se pro daný okamžik věnovat. Z pohledu klienta je tedy narušením to, že v rámci spolupráce nelze pracovat na několika záležitostech.

„Já jsem takovej, že dokážu se bavit třeba o tři témata naráz rozebírám, a Marie z toho úplně vždycky..počkej počkej..tak já jsem takovej úletovej no..třeba tři témata rozjedu a chci řešit.“ (Pavel)

Vzhledem k situacím, v jakých se klienti pohybují, je zřejmé, že ne všechny možnosti řešení lze v jejich případě využít. Narušení vnímají klienti v dosažitelnosti stanovených cílů nebo nemožnosti některé cíle vůbec stanovit, z důvodu jejich reálnosti.

„Jo, je to pro mě srozumitelný, to určitě, ale druhá otázka je ta dosažitelnost toho, ale takhle jako, co můžem, to pro to uděláme jako.“ (Eva)

4.2.2. Dle pracovníka

4.2.2.1. Pouto

Sociální pracovníci se o navázání pracovního pouta snaží v průběhu celé spolupráce. I přes jejich usilovnou snahu však může dojít k případům, ve kterých se jim s klientem nepodaří dostatečně navázat. Jedním z důvodů může být neochota klienta se otevřít a upřímně mluvit o své situaci. Narušením tedy může být přístup klienta ke konzultaci.

„Já myslím, že klientka nebyla úplně jako otevřená. Ale to jako v pohodě, když se to stane, jako ze začátku té konzultace, s tím, že používala hodně takový obecný pojmy.“ (Karla)

Na to navazuje schopnost a ochota klienta být k pracovníkovi upřímný, kdy důvěru a navázání ohrožuje a narušuje lhaní nebo zatajování informací klienta. To může způsobit špatnou orientaci pracovníka v jeho situaci, pocit zmatení a ohrožení vlastní důvěry k němu. Sociální pracovníci to vnímají jako zásadní faktor pro narušování pouta, které si s klientem budují.

„To, že mi někdy něco neřekne, a řekne mi to třeba až za měsíc, jako dnes. (...) Někdy mi zatají hold věci, který jsou docela důležitý.“ (Eliška)

Zároveň nedodržení určité domluvy nebo neplnění dílčích úkolů může navázání narušit, kdy v pracovníkovi rezonují pocity jako zklamání, lítost, naštvaní, což jsou obecně emoce, které mohou jejich vztah narušit.

„Že se na to vybod.. (...) mě to mrzelo asi jako pracovníka, i jako člověka, když víte, že nějak na tom pracujete dlouho a on ti to tady všechno odkejve a prostě nedošlo k tomu, čemu jsme se domluvili, že mě zklamal.“ (Hana)

4.2.2.1.1. Hranice

K narušení pracovního vztahu může dojít při nedodržení hranic, jak ze strany klienta, tak především pracovníka, který je v pozici odborníka, který konzultaci vede a měl by být schopen ustát si svou profesionální roli. V případě rozvolnění hranic je velkým problémem fakt, že je často nemožné jejich původní nastavení vrátit, a tedy obtížné pokračovat v pracovním fungování. Snaha o otevření klienta a nastavení důvěrné atmosféry může mít tedy i tuto odvrácenou stranu.

„Mám trochu problém s tím, jak ona ke mně přistupuje jak ke kámošce a ptá se mě na osobní věci. Ale to musím být já schopna odpálkovat, ale tím, že je otevřená, tak já jsem potom taky taková otevřená, a později mi dojde, že říkam věci, který bych už nemusela.“ (Eliška)

Hranice spolupráce však pro každého znamenají něco jiného, a každý pracovník je má s jiným klientem nastavené jinak. Ta míra toho, kdy je úzké navázání nápomocné pro získání důvěry klienta a udržení pouta, a kdy už to pro pracovní vztah není prospěšné, je velmi tenká. V nežádoucím případě může dojít k přílišnému napojení na osobní rovině, které přináší pocity viny, zklamání a smutku, což může vést k narušení pouta pracovního.

„Takže potom máš právě ty výčitky, že on tě zklamal, to se cítíš ještě potom provinile. (...) Potom on má výčitky, že zklamal mě, potom já mám výčitky z toho, že ve svý podstatě on má ty výčitky. Takovej pingpong jako jo prostě.“ (Hana)

4.2.2.2. Postup

Kvůli přílišnému soustředění se na metodologii neboli na postup spolupráce, a na obsah sezení, je možné přehlédnout potřeby klienta, takže lpění na pracovním postupu je dle pracovnic jedním z faktorů, které vždy zpětně vnímají jako zdroj narušení.

„Dost pozdě jsem rozpoznala, že je hladovej a už moc se nesoustředí a on už byl myšlenkama někde jinde. Až když jsem ho vyzvala: Pojd' něco napsat ty. Tak jsem si všila, že on už není schopnej přemýšlet. Tak tam jsem měla klapky na čích a měla jsem potřebu to dodělat. (...) Tak prvně jsem si myslela, že třeba není tak sebevědomej, jak říká, ale on mi to v podstatě musel i říct: Já už nevím, já už prostě nemyslím.“ (Marie)

Sociální pracovnice jako narušení pracovní aliance chápou neplnění jednotlivých fází spolupráce. Často se totiž jedná o cíle, pro jejichž plnění je třeba dodržovat lhůty a postup, kdy při jejich nedodržování, může být celá jejich společná snaha zbytečná.

„Proto mě to semlelo ta situace, protože podle toho harmonogramu to nejelo, tam bylo to zakolísání, takže proto. Protože jsem věděla, že když tu práci mít nebude, tak je to hodně špatný.“ (Hana)

Dalším narušením při práci s klientem je v oblasti metody spolupráce, nejistota pracovníka plynoucí z různých důvodů. Pracovník má v takovém případě obavy, aby to klient nevyčítal a nenarušilo by to jejich způsob fungování.

„Já mám někdy schýzu, že on na mě pozná, když jsem nejistá...že ten program nemám uchopenej, nemám ho vyzkoušenej. (...) Ale narušuje to asi moje nejistota. Že to nemám metodicky podchycený a taky strach, abych se nenudil třeba.“ (Marie)

4.2.2.3. Cíl

Cíle ovlivňují práci sociálních pracovníků velkou měrou. Je třeba, aby je byli schopni s klienty stanovit, pracovat na nich, volit pro jejich plnění správné kroky, případně dle jejich definování umět správně zadávat do interního systému pro případnou kontrolu.

Ohledně narušení v oblasti cílů zmiňují sociální pracovníce jejich samotné stanovení, kdy jejich nevhodné určení může v klientovi vyvolat nejasné pojetí jeho zakázky.

„Neumím stanovovat cíle a neumím s něma pracovat a nevím, jestli je potom chápe tak, jak já bych potřebovala. Je to moje chyba.“ (Marie)

V oblasti cílů je základem, aby vycházeli z přání klienta, aby on byl jejich tvůrcem, a aby se s nimi identifikoval. Znatelným narušením může být tedy opačná situace, kdy cíle definuje pro klienta pracovník nebo situace, kdy si klient stanoví cíle, na kterých se domnívá, že by měl pracovat kvůli tlaku okolí, nebo z důvodu, že nechce zklamat svou sociální pracovníci, která mu v jeho situaci pomáhá.

„Já jsem teďka měla pocit, že to dělá, aby neublížil mně, protože já určitě chci, aby on abstinovat, tak rači řekne, že chce taky úplně abstinovat. I když to není schopn dodržet, protože tak to teď necítí. Ale kdyby to tak bylo postavený přímo, tak jsme se mohli bavit úplně jiným způsobem.“ (Hana)

Podobně problematické je také špatné rozklíčování zakázky, a z něj plynoucí nesprávné stanovení cílů. V takovém případě je častá situace, kdy pracovník, v nejlepší úmyslu, pracuje s klientem na něčem, co pro něj není důležité.

„No já si myslím, že ona se přišla bavit úplně o něčem jiným, než o tom, že chce jenom pro dnešní večer nocleh a s tím, že jsem se spokojila vlastně s tím, že ok, tak nocleh, a dala jsem jí jakoby to, co vona jako chtěla, co byla myslim jako trošku záminka, tak ona jako tu konzultaci (...) nebrala tak úplně vážně si myslim, mi přišlo, protože čekala od toho, myslim si, že to její očekávání bylo jiny (...), než to, co skutečně dostala.“ (Karla)

Klienti jsou v období nejvyšší motivace nadšení pro pokrok a chtějí, aby se výsledky dostavily co možná nejdříve. Sociální pracovníce v tomto kontextu jako narušení chápou představy klienta o přibližném termínu jejich dosažení.

„Ona chce věci hned, chlapa hned, být šťastná. Tak se jí snažím vysvětlit, že to nejde ze dne na den, aby byla trpělivá. Tak se teď nudí, že jí ta abstinence nebaví.“ (Eliška)

4.2.3. Dle pozorovatele

4.2.3.1. Pouto

V rámci navázání pouta a rozmluvení klienta na základě vytvořené důvěry nefungovalo opakování otázky, kdy klient zřejmě nechtěl nebo nedokázal odpovědět, ale i přesto se pracovník držel tématu a zkoušel se klientovi otázku položit srozumitelněji se snahou neodbíhat od tématu. V tomto okamžiku došlo k uzavření klienta a neochoty dále odpovídat.

„Co ti pomohlo zvládnout ten fet?“ (...) „To je furt dokola.“ „Co?“ „Ja nevím.“ (Marie a Pavel)

4.2.3.2. Postup

Postup zahrnuje to, jakým způsobem pracovník s klientem pracuje a co v rámci sezení dělají. V rámci konzultace pracovníka s obětí domácího násilí došlo k narušení, když se pracovnice snažila klientce vysvětlit role policie v násilných situacích a způsob, jak mohou agresorovi zamezit s obětí styk. V daném případě klientka odmítla řešit svou situaci prostřednictvím policie, vyjádřila svou obavu a na krátký čas se v konzultaci stáhla do sebe.

„Já bych vás teď možná chtěla povzbudit, že..abyste se třeba nebála v těchto situacích tu policii volat (...).“ „Hmm jako ale ty policajty ne..to by mě zabil!“ (Karla a Anna)

Pracovník se snaží, aby jeho čas s klientem byl efektivně strávený. V tom může být nápomocné postupování ve spolupráci dle toho, co od sezení s pracovníkem klient očekává. Spolupráce by měla být vedena způsobem, o kterém klient věří, že je správný, a o kterém se domnívá, mu pomůže dosáhnout změn, po kterých touží. Narušením tedy zdá se být neodhadnutí zájmu klienta pro stanovené kroky, které mají směřovat ke splnění cíle a tedy jeho nezájem nebo odpor.

V následujícím případě se jednalo o neochotu pokračovat v konzultaci a mluvit k tématu, kdy klient na konci konzultace přestal reagovat a odpovídat. V tomto okamžiku by bylo zřejmě vhodné konzultaci ukončit a pokračovat příště, kdy její snaha o pokračování v plánovaném postupu konzultace, mohl v tomto případě vést k narušení v oblasti metody spolupráce.

„Nebereš to jako vážně, jo? Říkáš to jenom jako nějakou úlevu?“ „Jo.“ „Ventiluješ tím nějakou ten vztek.“ „Hmmm.“ „Co dál ten dnešek?“ „Ja nevim.“ „Jde to na tobě vidět.“ (Pavel a Marie)

4.2.3.3. Cíl

Cíle spolupráce bývají stanovené v rámci prvních setkání a dle nich se odvíjí forma jejich dalšího fungování. Cíle je možné v průběhu spolupráce měnit a vytvářet nové dle situace, ve které se klient aktuálně nachází. Z pohledu pozorovatele pak lze soudit, zda se pracovník od cílů, respektive od tématu neodchyloval, a zda s klientem postupoval v krocích na splnění zakázky a cíle. Narušením v případech spolupráce účastníků výzkumu tedy bylo jak lpění na zakázce a cíli, tak odchylování se od původního cíle, kdy vždy záleželo na konkrétní situaci.

V následujícím případě klientka ztratila zájem o hledání nového bydlení, což byl jeden z cílů, které si s pracovníci stanovily. Sociální pracovnice neodhadla včas, že odmítání klientky pokračovat v plnění tohoto cíle, může znamenat neochotu na něm dál pracovat. Je tedy možné, že míjení se v potřebnosti plnění cíle může být narušení pracovní aliance.

„A tady jsou..moment..jo jinak půjdete si na ty prohlídky? Píští týden jsou ty prohlídky těch bytu?“ „No to můžu no, ale já teďka stejně přemýšlim, že nebudu mít tu..na tu kauci a na ten nájem dopředu no, a tak vůbec.“ (Eliška a Eva)

Vůbec neodhadnutí pravé zakázky je jedním z největších narušení pracovní aliance v oblasti cílů. Jako příklad může sloužit situace, kdy klientka sice zmínila potřebu bydlení, ale zároveň vyjádřila nejistotu ohledně své potřeby, kdy patrně chtěla o své situaci s někým mluvit a slyšet názor odborníka.

„Takže byste potřebovala poradit v tom, kam se můžete v současné době, kam se můžete uchýlit, na nějaký bezpečný místo.“ „Je to těžký no..zase si říkám, že když bych chtěla, tak můžu vždycky odejít žejo..nevim no..je to takový.“ (Karla a Anna)

4.2.4. Možnosti řešení ruptur

Jedním z podcílů bylo také hledání odpovědí na to, jakým způsobem byly narušení v průběhu spolupráce řešeny, z toho důvodu budou nyní představeny příklady takovýchto řešení.

V rámci spolupráce Pavla a Marie došlo k narušení jejich fungování kvůli žárlivosti přítelkyně a jejich pracovní spojení tak bylo na minulé schůzce narušeno,

jelikož klient se kvůli tomu cítil nekomfortně. Pracovnice situaci vyřešila tím, že přítelkyni na další setkání pozvala, aby viděla, na čem s Pavlem pracují, on mohl na sezení nadále docházet a jejich profesní vztah tak mohl pokračovat, což nakonec splnilo svůj účel.

„Příští sezení jsem měla potřebu se k tomu vrátit a popsala jsem mu, že mě to prostě trápilo, a že si nemyslím, že je problém mezi našema nastavenýma hranicema, ale že je problém v tom, že ta jeho přítelkyně neví, a neumí si představit, co tady děláme. Tak jsem mu nabídla, aby ji požádal nebo řekl, že může přijít taky a může se podívat, co tady prostě děláme a může tady být s námi. A bylo to dobrý.“ (Marie)

Problémem další z pracovnic bylo kladení otázek, kterými se snažila klientku otevřít, což se jí dařilo stěží. Sociální pracovnice v průběhu konzultace rozpoznala, že otázky, které klade, klientce nepomáhají k jejímu rozmluvení, a proto se jí pokoušela dotazovat jinými, vhodnějšími otázkami. Pokud však ani ty nezabíraly, naopak působily na klientku nátlakově, pokračovala pracovnice v rozhovoru bez potřeby získat odpověď na svou původní otázku. Tím nepříjemné od narušení jejich navázání odstoupila a opět se snažila pokračovat v aktivním vytváření pracovního spojení.

„Protože já jsem se jí jako ptala na věci, na otázky který, že jí to bylo možná nepříjemný odpovídat nebo nechtěla jít právě jako do těch konkrétností. (...) Možná jsem se to zkusila ještě nějak...možná ještě nějakýma jinýma otázkama ještě nějak jinak. (...) Ale když to třeba nešlo poprvé, po druhý, po třetí otázce, tak asi jsem šla jako dál. Že jsem do toho víc jako nešťouchala.“ (Karla)

Při konfrontování klienta s tématem aktivního řešení své nynější nežádoucí situace se pracovník vždy pohybuje na tenkém ledě. Sociální pracovník si je vědom, že klient je tím, kdo stanovuje zakázku, někdy však nelze cíl, kterého by chtěl klient docílit, splnit bez vyřešení jiné oblasti jeho života, která je na daný cíl navázána. Jedná se o citlivé téma, klientům totiž situace, ve které se nacházejí, často v rámci možností vyhovuje, a proto otevírání tématu změny může klienty buď motivovat, nebo v nich vyvolat odpor. V následujícím případě došlo ke konfrontaci klientky s faktem, že by mohla jít do zaměstnání i přes fakt, že finančně by na tom byla stejně, jako je nyní, na dávkách. Ta se vůči návrhu pracovnice ohradila, a vyjádřila svůj nesouhlas a začala se stavět do odporu. Pracovnice toto z klientky vycítila, a proto změnila téma konverzace, kdy společně začaly hovořit o bývalém zaměstnání klientky, kdy se rozmluvila o období, ve kterém pracovala v tréninkové kavárně pro osoby s drogovou závislostí, což

vedlo k uklidnění situace a pokračování ve spolupráci na základech fungujícího pracovního spojení.

„Protože se mi zas nechce být v práci a mít to stejné jak když dostávám od nich.“ „Jako jo, ale zas je to dobrý, že budete v práci, a tak se dostanete mezi lidi. Nebo vám to nechybí?“ „Jako na jednu stranu jo, ale záleží jaká, já nechci někde mezi.. Vůbec.“ „Vy jste naposledy pracovala v tom baru?“ (Eva a Eliška)

4.2.5. Shrnutí

Výše byla pozornost věnována proměnným, které ovlivňovaly vytvoření pracovní aliance mezi pracovníkem a klientem, kdy nyní je třeba shrnout druhou část, která zjišťovala, jaké faktory tvoření pracovní aliance narušují.

Na tuto oblast bylo od participantů výzkumu, zvláště pak ze strany klientů, náročné hledat odpověď. Klienti byli vzhledem k předpokladu, že mají s pracovníkem dobrý vztah (jinak by se patrně výzkumu podobného typu neúčastnili), a pravděpodobně také z vděčnosti, velmi opatrní v odpovědích na kritické oblasti jejich spolupráce. Problematické bylo patrně i to, že všichni účastníci výzkumu z řad klientů mě viděli poprvé až při realizaci sběru dat formou rozhovoru.

V oblasti pouta se klienti nejčastěji vyjadřovali ke své osobě jako o faktoru, který narušuje jejich vztah s pracovníkem. Vnímali jako svou chybu, pokud je jejich pouto narušené. Klienti se často ocitají v náročných životních situacích. Vzhledem k tomu, čím si klienti prošli a jak se sami vnímají, mají strach či pocit, že si jich pracovnice neváží, což pociťují jako další faktor narušení. Pracovníci vnímají poškození vztahu s klientem v podobné rovině jako faktory, které jejich vztah podporují. To, co jim stěžuje se na klienty navázat a rozvíjet vzájemný vztah je uzavřenost klienta, který z důvodu okolností či kvůli osobnostnímu nastavení, není ochotný otevřít se pracovníkovi a sdílet s ním své těžkosti v celé své komplexnosti. V podobném duchu působí jako narušení vztahu, když klient není k pracovníkovi upřímný a některé informace mu zatají. Stejně tak jejich pouto ovlivní, když klient nesplní dohodu, na které se společně s pracovnící domluvili. Velkým problémem jsou také hranice, kdy je pracovnice za účelem vytvoření blízkého, partnerského vztahu, uvolní, což nakonec komplikuje jejich pracovní vztah. To působí jako narušení jak pro pracovníka, který se v takové atmosféře po čase přestane cítit komfortně, tak pro klienta, který v domněnce přátelského vztahu s pracovnící, začne být ve chvílích obratu, zmatený. Uvolnění hranic je pro pracovní vztah narušující samo o sobě, především však ve chvílích, kdy se

pracovník snaží o jejich původní nastolení. Lidské navázání v rámci profesních mezí dle pozorovatele poškozuje přílišné lpění na společné práci na tématu, kdy je třeba vycítit, že klient se tématu věnovat nechce, nebo aktuálně nemůže. Nezohlednění neochoty klienty se k tématu vyjadřovat může v klientovi vyvolat odpor a narušit jejich fungující vztah.

Z pohledu postupu a stanovování úkolů je narušením především to, když klient jednotlivým úkonům nerozumí a není tedy schopen je splnit, a také když si nerozumí s pracovníci. I přes snahu pracovníka o co nejsrozumitelnější předání, reflektovali někteří klienti tuto oblast jako problematickou a jako potenciální zdroj narušení. Pracovníci reflektovali jako narušující faktor své urputné trvání na plnění úkolů, i přes aktuální neschopnost klienta je plnit. Na to navazuje další problematická oblast, která pracovní alianci brání, čímž je neplnění klienta jednotlivých kroků, který tak dle pracovníků narušuje snahu pro dosažení cíle. Také nejistota pracovníků pro ně samé působí jako možné narušení. Pozorovatel se také domnívá, že narušující může být neodhadnutí zájmu klienta o danou aktivitu nebo úkol, nebo navrnutí pracovníka klientovi úkol, který nekoresponduje s jeho vnitřním nastavením nebo situací, ve které se aktuálně nachází.

V rámci faktorů narušujících cíle se klienti vyjadřovali v ohledu nemožnosti řešení všech problémů naráz a řešení několika cílů v jednom okamžiku. Také se zamýšleli nad reálnou dosažitelností jejich cílů. Pracovníci jako zdroj narušení chápou špatné stanovení cílů s klientem, na které má vliv spousta různých faktorů zmíněných výše. Jedním z hlavních problémů je také samotné stanovování cílů s klientem, kdy si pracovníci nejsou jisté, zda je klient nestanovil kvůli tlaku okolí nebo z důvodu zavděčení se pracovníci.

Z pohledu pozorovatele byly v konzultacích hledány také řešení na objevující se ruptury. Snaha byla o odhalení situace, kdy ruptura neboli narušení v rámci pracovní aliance nastala, vzápětí však byla pracovníkem vyřešena nebo alespoň zmírněna. Tyto příklady mohou být užitečné pro inspiraci, jaké nástroje v podobných situacích alespoň z části fungují. Ve výše zmíněných případech došlo k vyřešení narušení formou odhalení problematické situace a její nápravy, v tomto případě přizvání přítelkyně na konzultaci. Také snaha o otevírání klientky, obměna témat a zkoušení nových otázek. V posledním případě sociální pracovníce změnila téma, které nebylo v daném okamžiku tak palčivé, aby se vyhnula situaci odporu klienty.

4.3. Diskuse

V rámci diskuse bych chtěla výsledky šetření zasadit kontextu s úvahami zmíněnými v teoretické části pro náhled do problematiky z pohledu konfrontace získaných poznatků a zmíněných studií výše uvedených autorů.

Z výsledků výzkumného šetření vyšlo najevo, že koncept pracovní aliance je pro spolupráci sociálního pracovníka a klienta opravdu důležitý (Summers, Barber, 2003), a také, že míra pracovního vztahu opravdu ovlivňuje, jaké výsledky spolupráce přinese, respektive, jak se ke spolupráci klient postaví (Schwartz, Flowers, 2012). Vzhledem k proměnným, které se v rámci výzkumu objevily, je zřejmé, že navázání se a vytvoření pouta je základem pro společnou práci na zakázkách.

Stejně jako je naznačeno v teoretické části, hraje tento koncept důležitou roli bez ohledu na to, v rámci jaké organizace, služby či přístupu, pracovník s klientem pracuje (Frank, 1973). Sociální pracovníci v tomto kontextu pouze vyzdvihovali atmosféru služby, kterou hodnotili jako nápomocnou, kdy důvodem může být to, že se jedná o organizace nestátní a neziskové, a také, že je služba poskytována dobrovolně.

Potvrdilo se také tvrzení Horvatha (2000) o tom, že pracovníci nahlížejí na problematiku spíše z pohledu odborného, kdy se srovnávají s teoretickými stanovami, kdežto klienti reflektují své pocity a vnímají více subjektivně.

Stejně jako bylo zmíněno v teoretické části práce, kde Horvath a Greenberg (1994), považují důvěru jako stěžejní předpoklad pro vytvoření pracovní aliance, i při šetření se tento faktor ukázal jako zásadní podpůrce. Také se potvrdilo, že na míru pracovního spojení má vliv jak vztahové napojení, tak různé vnější faktory, jak tvrdil Bordin (1979).

Také Duncanovo (2010) pojetí se potvrdilo. Autor se domnívá, že pracovník by měl pracovat stylem spolupracujícím a empatickým, a neměl by používat direktivní přístup. Z vyjádření klientů, ale i pracovníků se užitečnost jeho přístupu ve výzkumu potvrdila. Jako důležitá se také ukázala potřeba kongruentnosti a akceptace klienta, stejně jako uváděl Vymětal a kol. (2004).

Z výzkumu také vyšlo, že pracovní aliance je častěji navázána v dlouhodobé spolupráci, kdy právě tento typ vnímá Luborsky a kol. (1983) jako ideální pro navázání pracovního spojení. Vzhledem k tomu, že většina účastníků výzkumu z řad klientů spolupracovali se sociálními pracovníci několik měsíců, i jeho předpoklad se z části potvrdil.

Jako problematická se ukázala hranice mezi touhou vytvořit co nejintenzivnější pracovní navázání a vytvoření přátelského vztahu. Tento problém, na který upozornili Novalis, Rojcewitz a Peele (1999), a který byl zmíněn i v rámci teorie, se potvrdil v rámci výsledků výzkumu.

Zajímavým zjištěním je dále fakt, že i přes to, že v teoretické části bylo zmíněno, že pohlaví klientů a sociálních pracovníků Krutilová (2014) nemá na jejich spolupráci vliv, z výsledků výzkumu vyšlo, že u specifických případů, například při řešení problému domácího násilí, může být pro klientku bezpečnější, hovořit s ženou.

Důležité je však uvést, že výzkum byl proveden formou případové studie, kdy byla zkoumána pouze jedna, konkrétní konzultace. Je vhodné si připomenout, že například dle Horvatha (2000) je pracovní spojenectví koncept, který se v čase proměňuje a vyvíjí.

5. Závěr

Tato diplomová práce se snažila přiblížit téma pracovního spojenectví, přičemž hledala odpověď na otázku, jak je pracovní spojenectví pracovníka s klientem utvářeno. Snaha o objasnění tématu probíhala jak formou zpracování teoretické části, tak praktické části, kdy prostřednictvím nahrávek rozhovorů sociálního pracovníka s klientem, které byly dále hodnoceny pohledem klienta, pracovníka a pozorovatele s pomocí nástroje WAI, a prostřednictvím na ně navazujících jednotlivých rozhovorů se všemi účastníky výzkumu.

Pro zpracování výzkumné části diplomové práce byl zvolen kvalitativní výzkum, přičemž jako přístup sloužila případová studie. Účastníci výzkumu byli vybíráni metodou účelného výběru. Jako technika sběru dat byla použita kombinace WAI dotazníku a především hloubkového polo-strukturovaného rozhovoru. Při zpracování dat sloužila jako metoda kódování dat, a následné roztřídění kódů do jednotlivých kategorií.

Jelikož se jednalo o kvalitativní výzkum, je zřejmé, že jeho výsledky se nedají zobecnit. Snahou bylo spíše přiblížit problematiku a přednést možné faktory, které pracovní alianci mohou upevňovat či naopak narušovat.

Cílem diplomové práce bylo zjistit, jakým způsobem se utvářela pracovní aliance mezi pracovníkem a klientem v průběhu poradenského rozhovoru, pro jehož zjištění byly využity podcíle, které hledaly odpovědi na to, co pomáhá pracovní alianci

utvářet, a co naopak narušuje její utváření. Dalším podcílem byla snaha zjistit, jaké nástroje se ukázaly jako podpůrné v řešení narušení pracovní aliance.

Z výsledků výzkumu v oblasti faktorů, které pomáhaly utvářet pracovní alianci, vyvstala především potřeba důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem. Ta může být ovlivněna lidskými vlastnostmi klienta i pracovníka, také ujištěním o povinnosti mlčenlivosti pracovníka, nebo pohlavím pracovníka či místem, kde konzultace probíhá. Pracovní alianci podporuje přátelská atmosféra, zahrnující řešení běžných denních témat, humor, a také používání jazyka blízkého klientovi. Důležité je také klást důraz na hodnotu klienta jakožto člověka, a oceňovat jeho snahy a pokroky. Jako potřebné se ukázala nutnost opakování zakázky a jednotlivých kroků, a ujišťování se o porozumění klienta. Vhodné je i předávání rad nedirektivní formou. Typ organizace či služby se také ukázal jako proměnná, která může v utváření pracovní aliance pomáhat. Bylo dále zjištěno, že podpůrná je práce na aktuálních problémech klienta, a zároveň je potřeba stanovení více cílů naráz. Sociálním pracovníkům pomáhalo, když klient znal předem svou zakázku, kterou dokázal formulovat. Motivací, která ve spolupráci pomáhala, je dále plnění dílčích cílů.

V oblasti proměnných, které narušují utváření pracovní aliance, se objevovalo lhaní a zatajování informací. Také uzavřenost klienta a jeho neochota či neschopnost se svěřit pracovníkovi. Pracovní alianci narušuje také neplnění dohody či úkolů, které klient s pracovníci společně stanovili. Velkým problémem se ukázalo udržení hranic. Problematická je míra pracovního a přátelského vztahu a udržení si profesionálního nadhledu. Také lpění na dodržování plánu spolupráce či nezohlednění neochoty klienta mluvit o nějakém z témat působí rovněž jako narušení. Dalším problémem a možným zdrojem narušení spojení je také neschopnost klienta porozumět pracovníkovi, jednotlivým úkolům či částem konzultace. Sociální pracovníci vnímají dále jako potíž nastavení klienta na aktuální chvíli, kdy mají často potřebu řešit více zakázek v jednom okamžiku. Také samotné špatné stanovení cílů z různých důvodů, je velkým problémem.

Následovalo odhalování řešení narušení konzultací pracovníka s klientem v jejím průběhu. V tomto kontextu se objevila potřeba vnímat problematické oblasti a pokoušet se o jejich nápravu. Dále snaha o změnu otázek či témat a nahrazování těmi, které narušovaly navázání, jinými, vhodnějšími, jsou jedním z nástrojů. Také změna tématu, které stavělo klientku do odporu.

Zpracování tohoto tématu může být užitečné pro pracovníky, kteří v rámci pomáhající profese pracují s klienty na dosažení jejich cílů. Výsledky šetření jim mohou pomoci soustředit se na uvedené posilující faktory a snažit se eliminovat ty narušující, čímž může dojít ke zlepšení jejich intervence a ke zvýšení efektivity pomoci. I přes to, že se výsledky nedají zobecnit, mohou soužit jako zdroj inspirace a zamyšlení.

Výsledky mohou pomoci také dalším výzkumníkům při rozpracování tématu pracovní aliance a faktorů, které ji ovlivňují. Za zvláště vhodné pak považují rozpracovat emoční pouto pracovníka a klienta, jeho utváření a vliv jeho míry na výsledky spolupráce, s ohledem na udržení si hranic. Určitě zajímavé by také bylo téma rozpracovat s klienty, kteří nebyli vybráni sociálními pracovníci, mohlo tak dojít ke kritičtějším popisu pracovní aliance, a tím i k pestřejším výsledkům. Další možnosti pro zkoumání může být náhled na danou problematiku optikou sociálních pracovníků mužů.

Poděkování patří všem participantům výzkumu, jak pracovníkům, tak klientům, kteří byli ochotni se výzkumu účastnit. Vzhledem k poměrně vysoké citlivosti tématu, a tedy i větší potřebě otevřenosti a upřímnosti, nebylo snadné účastníky pro výzkum získat, proto všem, kteří se do výzkumného šetření zapojili, mnohokrát děkuji.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografie

- Baštecká, B., Mach J. a kol.** (2015). *Klinická psychologie*. Praha: Portál.
- Berg, I. K.** (2013). *Posílení rodiny: základy krátké terapie zaměřené na řešení*. Praha: Portál.
- Bordin, E. S.** (1994). Theory and research on the therapeutic working alliance: New directions. In Horvath, A. O. & Greenberg, L. S. (Eds.) (1994). *The working alliance: Theory, research and practise*. New York: Wiley, s. 13-37.
- Bruno, T., Adamczyk, G.** (2013). *Řeč těla: Jak rozumět signálům řeči těla a cíleně je používat*. Praha: Grada Publishing.
- Cimrmannová a kol.** (2015). *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí*. Praha: Univerzita Karlova v Praze.
- Disman, M.** (2008). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- Drapela, V. J.** (1998). *Přehled teorií osobnosti*. Praha: Portál.
- Dryden, W.** (2008). *Poradenství: Stručný přehled*. Praha: Portál.
- Duncan, B. L.** (2010). *On becoming a better therapist*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Gabura, J., Pružinská, J.** (1995). *Poradenský proces*. Praha: Slon.
- Gavora, P.** (2010). *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido.
- Géringová, J.** (2011). *Pomáhající profese*. Praha: TRITON.
- Guggenbühl-Craig, A.** (2010). *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál.
- Gulová, L.** (2011). *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha: Grada Publishing.
- Havrdová, Z.** (1999). *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium.
- Hájek, K.** (2006). *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál.
- Hendl, J.** (2016). *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.
- Hurytová, M.** (2013). *Komunikace a vztah jako základ poradenské praxe*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Kindl-Beilfuss, C.** (2012). *Umění ptát se: v koučování, poradenství a systemické terapii*. Praha: Portál.
- Kopřiva, K.** (1997). *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.

- Kratochvíl, S.** (1987). *Psychoterapie: Směry, metody, výzkum*. Praha: AVICENUM, zdravotnické nakladatelství.
- Krebs, V. a kol.** (2007). *Sociální politika*. Praha: ASPI.
- Krutilová, D.** (2014). *Poradenský proces v sociální práci*. Pardubice: Benepal.
- Ludewig, K.** (2011). *Základy systemické terapie*. Praha: Grada Publishing.
- Matoušek, O.** (2003). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O.** (2007). *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. a kol.** (2012). *Základy sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. a kol.** (2013). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- Michalík, J. a kol.** (2008). *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených - sekce vzdělávání.
- Michalík, J., Jesenská J., Vencl J.** (2007). *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: IER.
- Miller W. R., Rollnick S.** (2003). *Motivační rozhovory: Příprava lidí ke změně závislého chování*. Tišnov: Sdružení SCAN.
- Miovský, M.** (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
- Mušil, L.** (2004). „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“. Brno: Marek Zeman.
- Norcross, J. C.** (2002). *Psychotherapy relationships that works: therapists contributions and responsiveness to patients*. New York: Oxford University Press.
- Novalis P. N., Rojcewicz S. J., Peele R.** (1999). *Klinická příručka podporné psychoterapie*. Trenčín: Vydavateľstvo F.
- Novosad, L.** (2006). *Základy speciálního poradenství: struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál.
- Paulík, K.** (2009). *Vybrané poradenské a psychologické směry*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
- Paulík, K.** (2007). *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
- Procházka, R. a kol.** (2014). *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada Publishing.
- Procházka, R., Šmahaj J., Kolařík, M.** (2012). *Vybrané kapitoly poradenské psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Rauchfleisch, U.** (2010). *Doprovázení a terapie delikventů*. Boskovice: Albert.

- Reichel, J.** (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing.
- Říčan, P.** (2005). *Psychologie, příručka pro studenta*. Praha: Portál.
- Saleebey, D.** (2013). *The Strengths Perspective in Social Work Practise*. University of Kansas: Pearson.
- Schneiderová, A.** (2008). *Základy poradenství*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
- Schwartz, B., Flowers, J. V.** (2012). *Jak selhat jako terapeut: 50 způsobů, jak ztratit nebo poškodit svého klienta*. Praha: Portál.
- Soukup, J.** (2014). *Motivační rozhovory v praxi*. Praha: Portál.
- Strauss, A., Corbin, J.** (1999). *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Albert
- Timulák, L.** (2005). *Současný výzkum psychoterapie*. Praha: TRITON.
- Timulák, L.** (2006). *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru*. Praha: Portál.
- Tomeš, I.** (2010). *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál.
- Tryon, G. S.** (2002). *Counselling based on process reseach.: applying what we know*. Boston: Allyn & Bacon.
- Úlehla, I.** (1999). *Umění pomáhat*. Praha: Slon.
- Vybíral, Z., Roubal, J. (eds.)** (2010). *Současná psychoterapie*. Praha: Portál.
- Vymětal, J.** (1995). *Duševní krize a psychoterapie*. Hradec Králové: KONFRONTACE.
- Vymětal, J.** (2004). *Obecná psychoterapie*. Praha: Grada Publishing.
- Vymětal, J.** (2010). *Úvod do psychoterapie*. Praha: Grada Publishing.
- Winston, A., Rosenthal, R. N., Pinsker H.** (2006). *Úvod do podpornej psychoterapie*. Trenčín: Vydavateľstvo F.
- Yin, R. K.** (1994). *Case study research. Design and Methods*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications.
- Zakouřilová, E.** (2014). *Speciální techniky sociální terapie rodin*. Praha: Portál.
- Zatloukal, L.** (2013). *Komunikace v rodinách z hlediska vybraných přístupů v poradenství a terapii*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Zeig, J. K.** (2005). *Umění psychoterapie*. Praha: Portál.

Vědecké články

Bachelor, A., Salamé, R. (2000). Participants' perceptions of dimensions of the therapeutic alliance over the course of therapy. *The Journal of Psychotherapy Practise and Research*, č. 9, s. 39-53.

Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, č. 61, s. 252–260.

Crits-Christoph, P., Barber, J. P., & Kurcias, J. S. (1993). The accuracy of therapists' interpretations and the development of the therapeutic alliance. *Psychotherapy Research*, č. 3, s. 25-35.

Fenton, L. R., Cecero J. J., Nich Ch., Frankforter T. L., Carroll, K. M. (2001). Perspective is everything: The predictive validity of six working alliance instruments. *The Journal of Psychotherapy Practise and Research*, č. 10, s. 262-268.

Greenson, R. R. (1965). The working alliance and the transference neurosis. *Psychoanalysis Quarterly*, č. 34, s. 155-181.

Gunderson J. G., Najavits, L. M., Leonhard, C., Sullivan C. N., Sabo, A. N. (1997). Ontogeny of the therapeutic alliance in borderline patients. *Psychotherapy Research*, č. 7, s. 310-319.

Hill, C. E., & Knox, S. (2009). Processing the therapeutic relationship. *Psychotherapy Research*, č. 19, s. 13-29.

Horvath, A. O., Greenberg, L. S. (1989). Development and validation of the Working Alliance Inventory. *Journal of Counseling Psychology*, č. 36, s. 223–233.

Horvath, A. O., & Marx, R. W. (1990). The development and decay of the working alliance during time-limited counseling. *Canadian Journal of Counselling and Psychotherapy*, č. 24, s. 240-260.

Horvath, A. O., & Luborsky, L. (1993). The role of the therapeutic alliance in psychotherapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, č. 61, s. 561-573.

Horvath, A. O. (2000). The therapeutic relationship: From transference to alliance. *Journal of Clinical Psychology*, č. 56, s. 163-173.

Horvath, A. O. (2005). The therapeutic relationship: Research and theory. An introduction to the special issue. *Psychotherapy Research*, č. 15, s. 3-7.

Luborsky, L., Crits-Christoph, P., Alexander, L., Margolis, M., Cohen, M. (1983). Two helping alliance methods for predicting outcomes of psychotherapy: a counting

signs versus a global rating method. *Journal of Nervous and Mental Disease*, č. 171, s. 480-491.

Marmar, C. R., Gaston, L., Gallagher, D., Thompson, L. W. (1989). Alliance and outcome in late-life depression. *Journal of Nervous and Mental Disease*, č. 177, s. 464-472.

Olecká, I., Ivanová, K. (2010). Případová studie jako výzkumná metoda ve vědách o člověku. *EMI*, č. 3, s. 62-65.

Safran, J. D., Crocker, P., McMain, S., & Murray, P. (1990). The therapeutic alliance rupture as a therapy event for empirical investigation. *Psychotherapy*, č. 27, s. 154-165.

Safran, J. D. & Wallner, L. K. (1991). The relative predictive validity of two therapeutic alliance measures in cognitive therapy. *Psychological Assessment: A Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 3, 188-195.

Safran, J. D., & Muran J. C. (1996). The resolution of ruptures in the therapeutic alliance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, č. 64, s. 447-458.

Safran, J. D., & Muran J. C., & Eubanks-Carter, C. (2011). Repairing alliance ruptures. *Psychotherapy*, č. 48, s. 80-87.

Summers, R. F., Barber, J. P. (2003). Therapeutic alliance as a measurable psychotherapy skill. *Academic Psychiatry*, č. 27, s. 160-165.

Zetzel, E. (1956). Current concepts of transference. *International Journal of Psychoanalysis*, č. 37, s. 369-376.

Zákony

Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., v účinném znění ke dni 23. 6. 2017

SEZNAM PŘÍLOH

Dotazník č. 1	80
Dotazník č. 2	83
Dotazník č. 3	86

Poznámky:

- Pod každým tvrzením je škála se 7 možnými variantami hodnocení (1 znamená, že s tvrzením vůbec nesouhlasíte, číslo 7 naopak, že tvrzení je vždy platné, ostatní možnosti se pohybují mezi těmito dvěma extrémny)
- Zaškrtněte vždy 1 jednu možnost
- Hodnoťte, prosím, upřímně, dle vašeho pocitu
- Dotazník je anonymní, sociální pracovník k němu nemá přístup
- Zaškrťte možnosti rychle podle toho, co vás napadne jako první možnost, důležitý je první dojem
- Byl jste vybrán náhodně a výsledky výzkumu poslouží pouze pro akademické účely naprosto anonymně

Cítím se s pracovníkem nepřijemně.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Pracovník a já se shodujeme v tom, na čem spolu budeme pracovat, aby se má situace zlepšila.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Mám obavy o výsledky našich sezení.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

To, co v rámci konzultací děláme, mi pomáhá nahlížet na mé problémy jinak.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Navzájem si s pracovníkem rozumíme.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Rozumím přesně tomu, co jsou mé cíle.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

To, co děláme v rámci konzultací, je pro mne matoucí.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Věřím, že mne má pracovník rád.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Přeji si, abychom si spolu s pracovníkem ujasnili záměr našich sezení.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Nesouhlasím s pracovníkem ohledně toho, co bych měl/a v rámci našich sezení dosáhnout.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Domnívám se, že čas, který pracovník a já trávíme společně, netrávíme efektivně.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Pracovník nerozumí tomu, čeho chci v rámci naší spolupráce dosáhnout.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Je mi zřejmé, co přesně jsou mé povinnosti v rámci spolupráce.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Cíle naší spolupráce jsou mi jasné.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

To, co s pracovníkem děláme, nesouvisí s mým záměrem.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Mám pocit, že to, co děláme v rámci konzultací, mi pomáhá dosáhnout žádoucích změn.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Mám pocit, že pracovník se má opravdové obavy o mé blaho.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Je mi jasné, co pro mě pracovník v rámci sezení chce.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

S pracovníkem se vzájemně respektujeme.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Mám pocit, že pracovník není úplně upřímný ohledně svých citů ke mně.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Jsem si jistý, že mi pracovník dokáže pomoci.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Pracovník a já pracuje společně na cílech, které jsme společně určili.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Mám pocit, že si mě pracovník váží.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Shodli jsme se na tom, na čem je pro mě důležité, abychom spolu pracovali.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Jedním z výsledků našich sezení je pro mne ujasnění, jak můžu být schopen změny.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

S pracovníkem si vzájemně důvěřujeme.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

S pracovníkem máme rozdílné názory na to, co jsou mé opravdové problémy.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Vztah s pracovníkem je pro mě velmi důležitý.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Mám pocit, že když řeknu nebo udělám něco špatného, pracovník se mnou přestane spolupracovat.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

S pracovníkem společně pracujeme na ustanovených cílech našich sezení.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Jsem frustrovaný tím, co v rámci sezení dělám.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

S pracovníkem jsme si vytvořili dobré porozumění ohledně změn, které by byly pro mne dobré.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Věci, na které se mě pracovník ptá, mi nedávají smysl.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Není mi jasné, co bude výsledkem naší spolupráce.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Věřím, že způsob, jakým spolupracujeme na mých problémech, je správný.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Mám pocit, že mě pracovník respektuje a stará se o mě, i když dělám věci, které pracovník neschvaluje.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Poznámky:

- Pod každým tvrzením je škála se 7 možnými variantami hodnocení (1 znamená, že s tvrzením vůbec nesouhlasíte, číslo 7 naopak, že tvrzení je vždy platné, ostatní možnosti se pohybují mezi těmito dvěma extrémy)
- Zaškrtněte vždy 1 jednu možnost
- Hodnoťte, prosím, upřímně, dle vašeho pocitu
- Dotazník je anonymní
- Zaškrťávejte možnosti rychle podle toho, co vás napadne jako první možnost, důležitý je první dojem

Cítím se s klientem nepříjemně.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient a já se shodujeme v tom, na čem spolu budeme pracovat, aby se jeho situace zlepšila.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Mám obavy o výsledky našich sezení.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Já i můj klient jsme si jistí o užitečnosti aktuálních aktivit v rámci naší spolupráce.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Mám pocit, že klientovi opravdu rozumím.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient a já máme stejný pohled na to, co by měly být jeho cíle.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Pro klienta je to, co děláme v rámci konzultací, matoucí.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Věřím, že mne má klient rád.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Mám pocit, že si klient potřebuje ujasnit záměr našich sezení.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Z části nesouhlasím s cíli našich sezení.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Domnívám se, že čas, který s klientem trávíme společně, netrávíme efektivně.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Mám pochyby ohledně toho, co se snažíme v rámci spolupráce dosáhnout.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Vyjadřuji se jasně a zřetelně ohledně toho, co jsou klientovy povinnosti v rámci spolupráce.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Aktuální cíle naší spolupráce jsou pro klienta důležité.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Domnívám se, že to, co klient a já v rámci spolupráce děláme, nesouvisí s klientovým záměrem.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Jsem přesvědčen, že věci, které v rámci spolupráce děláme, pomohou klientovi dosáhnout změn, po kterých touží.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Mám opravdovou starost o blaho klienta.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Je mi zřejmé, co od klienta v rámci našich sezení, očekávám.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

S klientem se vzájemně respektujeme.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Mám pocit, že nejsem úplně upřímný ohledně svých citů ke klientovi.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Jsem si jistý, že jsem schopný klientovi pomoci.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Pracujeme na společně stanovených cílech.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Váží si klienta jako člověka.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Shodli jsme se na tom, na čem je důležité, aby klient pracoval.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Jedním z výsledků našich sezení, je pro klienta ujasnění, jak by mohl/a být schopen/a změny.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

S klientem jsme si vybudovali vzájemnou důvěru.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

S klientem máme rozdílné názory na to, co jsou jeho opravdové problémy.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Pro klienta je náš vztah důležitý.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient má obavy, že když řekne nebo udělá něco špatného, přestanu s ní/m spolupracovat.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

S klientem společně pracujeme na ustanovených cílech našich sezení.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient je frustrovaný tím, co po něm v rámci naší spolupráce žádám.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

S klientem jsme si vytvořili dobré porozumění ohledně změn, které by pro něj byly dobré.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Věci, které během naší spolupráce děláme, klientovi nedávají příliš smysl.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient neví, co očekávat jako výsledek naší spolupráce.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient věří, že způsob, jakým jak spolupracujeme na jeho/jejích problémech, je správné.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Respektuji klienta, přestože dělá věci, které neschvaluji.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Poznámky:

- Pod každým tvrzením je škála se 7 možnými variantami hodnocení (1 znamená, že s tvrzením vůbec nesouhlasíte, číslo 7 naopak, že tvrzení je vždy platné, ostatní možnosti se pohybují mezi těmito dvěma extrémy)
- Zaškrtněte vždy 1 jednu možnost
- Hodnoťte, prosím, upřímně, dle vašeho pocitu
- Dotazník je anonymní
- Zaškrtněte možnosti rychle podle toho, co vás napadne jako první možnost, důležitý je první dojem

Ve vztahu je cítit napětí.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Mají mezi sebou dohodu ohledně kroků, které klientovi pomohou zlepšit jeho situaci.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Existuje obava ohledně výsledků sezení.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Mají shodu ohledně užitečnosti aktuálních aktivit v rámci spolupráce

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient a pracovník si vzájemně rozumí.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Vzájemně sdílejí pojetí cílů klienta v rámci spolupráce.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Je cítit zmatení mezi klientem a pracovníkem ohledně toho, co spolu v rámci spolupráce dělají.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient a pracovník se mají rádi.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Je třeba ujasnit si účel sezení.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Nemají mezi sebou shodu cílů sezení.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Je vnímáno, že čas v rámci spolupráce není tráven efektivně.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Existují pochyby nebo nedostatek porozumění ohledně toho, co se účastníci snaží v rámci spolupráce dosáhnout.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Existuje shoda na tom, co jsou klientovy zodpovědnosti v rámci spolupráce.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Je vzájemná shoda ohledně toho, že cíle sezení jsou pro klienta důležité.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Existuje pocit, že to, co pracovník s klientem v rámci spolupráce dělá, nesouvisí s aktuálními záměry klienta.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Existuje shoda ohledně toho, že to, co klient s pracovníkem dělají, pomáhá klientovi dosáhnout změn, které on sám chce.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient si je vědom toho, že pracovník se upřímně zajímá o jeho dobro.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Je zřejmé, co pracovník chce, aby klient dělal.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient a pracovník se vzájemně respektují.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient má pocit, že pracovník není úplně upřímný ohledně svých citů k němu.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient se domnívá, že pracovník má schopnosti mu pomoci.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient a pracovník pracují na společně schválených cílech.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient má pocit, že si ho pracovník váží jako osoby.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Je shoda ohledně toho, co je po klienta důležité, aby na tom pracoval.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Jako výsledek těchto sezení je vyjasnění ohledně toho, jak může být klient schopen změny.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient a pracovník si vzájemně důvěřují.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient a pracovník mají rozdílné názory na to, co jsou opravdové problémy klienta.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

I klient i pracovník vnímají jejich vztah jako důležitý pro klienta.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient má strach, že pokud by udělal něco špatného, pracovník by s ním přestal spolupracovat.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient a pracovník spolupracují na ustanovených cílech sezení.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient je frustrovaný tím, na co je dotazován v rámci spolupráce.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient a pracovník si vytvořili dobré porozumění ohledně změn, které by byly dobré pro klienta.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Proces spolupráce nedává klientovi smysl.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient neví, co má očekávat jako výsledky spolupráce.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient věří, že tak, jak spolupracují na jeho problémech, je správné.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy

Klient má pocit, že ho pracovník respektuje a pečuje o něj, i když klient dělá věci, které pracovník neschvaluje.

1	2	3	4	5	6	7
Nikdy	Zřídka	Příležitostně	Někdy	Často	Velmi často	Vždy