

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Přístup zaměřený na člověka v pomáhajících profesích

Diplomová práce

Autor: Bc. Tomáš Legát
Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Forma studia: prezenční
Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Hradec Králové

2018

Zadání diplomové práce

Autor: Tomáš Legát

Studium: U15025

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název diplomové práce: Přístup zaměřený na člověka v pomáhajících profesích

Název diplomové práce AJ: Person centered approach in helping professions

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Práce se bude zabývat přístupem humanistické psychoterapie zaměřeným na člověka (PCA), jejímž otcem je americký psycholog a psychoterapeut Carl Rogers. Teoretická část bude mapovat základní terminologii, teoretická východiska a techniky tohoto směru psychoterapie. V praktické části bude věnována pozornost možnostem využití tohoto přístupu v pomáhajících profesích. Bude použita výzkumná metoda kvalitativního šetření formou rozhovorů.

KRATOCHVÍL, Stanislav. Základy psychoterapie. 4. vyd. Praha: Portál, 2002. 392 s. ISBN 80-7178657-8. MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 312 s. ISBN 807178-473-7. ROGERS, Carl. Způsob bytí. 1. vyd. Praha: Portál, 1998. 295 s. ISBN 80-7178-233-5. VYMĚTAL, Jan a Vlasta REZKOVÁ. Rogersovský přístup k dospělým a dětem. 2. vyd. Praha: Portál, 2001. 236 s. ISBN 80-7178-561-X.

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Oponent: Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 4.12.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracoval samostatně pod vedením vedoucí práce doc. MUDr. Aleny Vosečkové, CSc. a uvedl jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

.....

Bc. Tomáš Legát

Poděkování

Rád bych poděkoval své vedoucí diplomové práce doc. MUDr. Aleně Vosečkové, CSc. za cenné rady, připomínky a poskytnutou pomoc v průběhu psaní této práce. Moje vděčnost patří také respondentům, za jejich vstřícnost a ochotu se mnou spolupracovat. Velké díky patří mojí rodině, za její velkou podporu a oporu při tvorbě této práce i během celého studia.

Anotace

LEGÁT, Tomáš. *Přístup zaměřený na člověka v pomáhajících profesích*. Hradec Králové, 2018. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce.

Diplomová práce se zabývá přínosem přístupu zaměřeného na člověka (PCA) v pomáhajících profesích. Teoretická část se zabývá vymezením přístupu zaměřeného na člověka, osobností a životem Carla Rogersem a myšlenkovými zdroji tohoto přístupu. Práce dále přibližuje teoretická východiska přístupu zaměřeného na člověka a jeho vývoj. Dále definuje, co je pomáhající profese a sociální práce. Přibližuje přínos Carla Rogerse a jeho přístupu pro pomáhající profese a představuje koncepce, které s jeho přístupem souvisí nebo na něj navazují. Praktická část má za cíl zmapovat využití PCA v přímé práci s klientem v praxi v pomáhajících profesích a při osobnostním růstu pracovníků těchto profesí. Výzkumné šetření bylo realizováno formou polostrukturovaných rozhovorů. V závěru praktické části je hodnocení výzkumného šetření s doporučením do praxe pracovníků v pomáhajících profesích.

Klíčová slova: Carl Rogers, PCA, pomáhající profese, sociální práce, osobnostní růst

Annotation

LEGÁT, Tomáš. *Person Centered Approach in helping professions*. Hradec Králové, 2018. Master Degree Thesis. University of Hradec Králové, Philosophical Faculty, Institute of Social Work.

The presented diploma thesis examines the contribution of the Person Centered Approach (PCA) among helping professions. The theoretical part defines the Person Centered Approach, describes the personality and life of Carl Rogers and reveals the sources of ideas behind the Person Centered Approach. The thesis then presents a theoretical background of the Person Centered Approach and its development. Consequently, it shows the contribution of Carl Rogers and his Person Centered Approach for helping professions and introduces concepts, which are related to this approach or follow it. The practical part of this thesis examines the application of the Person Centered Approach by helping professions in the direct work with clients as well as the use of this approach in a personal growth of workers of helping professions. The research survey was conducted in the form of semi-structured interviews. The evaluation of the research survey and recommendations for the practice of helping professions then close the practical part.

Key words: Carl Rogers, Person Centered Approach, helping profession, social work, personal growth

Obsah

Úvod	9
1 Osobnost a život Carla Rogerse	10
2 Přístup zaměřený na člověka	14
2.1 Vymezení přístupu zaměřeného na člověka	14
2.2 Myšlenkové zdroje přístupu zaměřeného na člověka	15
2.3 Jak Rogers nahlíží na člověka?	16
2.4 Teorie přístupu zaměřeného na člověka	19
2.4.1 Význam vztahu terapeut – klient.....	20
2.4.2 Terapeutický proces	21
2.4.3 Teorie osobnosti	22
2.4.4 Terapeutická změna.....	22
3 Vývoj přístupu zaměřeného na člověka a kritika směru.....	24
3.1 Vývoj přístupu zaměřeného na člověka	24
3.2 Přístup zaměřený na člověka v ČR	28
3.3 Koncepty spjaté s přístupem zaměřeným na člověka	29
3.3.1 Terapie zaměřená na focusing.....	29
3.3.2 Terapie zaměřená na emoce	30
3.3.3 Motivační rozhovory	30
3.3.4 Preterapie.....	31
3.4 Encounterové skupiny.....	33
3.5 Kritika směru	35
4 Přínos přístupu zaměřeného na člověka do pomáhajících profesí.....	37
4.1. Vymezení pojmu pomáhající profese a sociální práce	37

4.2 Přínos Carla Rogerse a jeho přístupu do pomáhajících profesí s důrazem na sociální práci	38
Shrnutí teoretické části	42
5 Metodologie výzkumného šetření	44
5.1 Cíl výzkumného šetření	44
5.2 Formulace výzkumné otázky	44
5.3 Výzkumná strategie	46
5.4 Výběr a charakteristika respondentů realizovaného výzkumu	47
5.5 Organizace výzkumu a etika výzkumu	49
6 Výsledky výzkumného šetření a jejich interpretace	50
6.1. Interpretace dosažených výsledků v rámci dílčího cíle č.1	50
6.2 Shrnutí dílčího cíle č. 1	57
6.3 Interpretace dosažených výsledků v rámci dílčího cíle č.2	58
6.4 Shrnutí dílčího cíle č. 2	64
6.5 Závěr výzkumného šetření	65
Závěr	67
Seznam použité literatury	70
Seznam příloh	74

Úvod

Tato diplomová práce se bude zabývat možnostmi využití přístupu zaměřeného na člověka (Person-Centred Approach, zkráceně „PCA) v pomáhajících profesích. Pozornost bych chtěl věnovat osobnosti pracovníka i jeho přímé práci s klientem a tomu, co může ovlivňovat její kvalitu. Z tohoto úhlu pohledu bych se chtěl zabývat přínosem přístupu zaměřeného na člověka do oblasti sociální práce.

K volbě tohoto tématu mě přivedl můj zájem o psychoterapeutickou problematiku. Seznámení se s dílem Carla Rogerse mě přivedlo k hlubšímu zájmu o tento psychoterapeutický směr. Od podzimu 2017 jsem frekventantem psychoterapeutického výcviku-Poradenství a psychoterapie zaměřená na klienta (Český Institut PCA). Domnívám se, že pro sociální práci a jiné profese, které si kladou za cíl pomáhat druhém člověku, je tento směr směrem obohacujícím a motivujícím k růstu osobnostnímu a vztahovému.

Cílem teoretické části práce je vymezit a popsat problematiku přístupu zaměřeného na člověka, osobnost a život Carla Rogerse, a myšlenkové zdroje tohoto směru. V další části bude věnována pozornost přínosu přístupu zaměřeného na člověka do pomáhajících profesích.

Cílem výzkumné části práce je zmapovat využití přístupu PCA v přímé práci s klientem v praxi v pomáhajících profesích a při osobnostním růstu pracovníků. V rámci výzkumného šetření bude použita kvalitativní výzkumná strategie, technika polostrukturovaného rozhovoru a metoda analýzy. Pomocí vhodně zvolených dílčích výzkumných oblastí a otázek chci zmapovat, jak pracovníci v přímé práci s klientem vnímají přínos PCA do své praxe v pomáhajících profesích.

Cílem této diplomové práce je poskytnout pracovníkům i organizacím informace, které jim mohou napomoci k uvědomění si důležitosti psychoterapeutického výcviku v PCA pro osobnost a praxi pracovníka v pomáhajících profesích. Napomoci vytvořit prostor a vhodné podmínky pro větší zapojení se pracovníků v pomáhajících profesích do psychoterapeutického výcviku a uplatnění poznatků v něm nabytých.

1 Osobnost a život Carla Rogerse

V roce 1973 Carl Rogers v příspěvku, který byl adresován posluchačům na shromáždění v Montrealu, vzpomínal na svých dosavadních 46 let profesního života. Vyjádřil v něm překvapení nad významem jeho práce, který by na začátku své praxe neočekával. (Rogers, 1998) Lidé, kteří za sebou mají významné dílo, jsou většinou výraznými a zajímavými lidmi. Carl Rogers do této pomyslné kategorie osobností patří. Jestli je něco, čím se tato kategorie lidí může vyznačovat, tak je to charakteristikou pestrého života.

Carl Ransom Rogers se narodil v roce 1902 na předměstí amerického města Chicaga. Jeho rodina byla rodinou silně nábožensky založenou s důrazem na etické a náboženské zásady, kde byla velmi vyzdvihována hodnota tvrdé práce. Jako dítě byl Carl samotář, který hodně četl. (Nykl, 2012) Po svých rodičích převzal rezervovanost k okruhu lidí mimo rodinný kruh, a sám v tomto svém období postrádal důvěrný a komunikativní vztah. Mezi jeho důvěrníky v tomto směru nepatřili ani jeho rodiče. Významnou roli v jeho osobnostním vývoji sehrál rodinný výchovný styl. Absence hlubšího, osobnějšího vztahu byla dána také skutečností, že Carl navštěvoval různé střední školy, kam navíc dojížděl. (Rogers, 1998) Ve 12-ti letech se přestěhoval se svoji rodinou na farmu. Velkou oblastí zájmu se pro něj stalo zemědělství. To určilo jeho první kroky ve studiu, Carl se vydal studovat zemědělství. Po dvou letech se rozhodl pro zcela jiné zaměření, a to pro studium teologie. V mezidobí a v přesvědčení, že ho to lépe připraví, studoval dějiny.

Účast na Světové konferenci Federace křesťanských studentů v Číně byla pro něj zkušeností a zážitkem, který změnil jeho postoj k náboženskému přemýšlení jeho rodičů. Vedlo ho to k nabytí myšlenkové nezávislosti. Oženil se a v manželství získal milující oporu ve své ženě Helen. Dále pak dva roky studoval teologický seminář. V jeho průběhu dospěl k přesvědčení, že práce s druhými lidmi a zlepšování jejich životů je to, čemu by se rád věnoval. Neuměl si ale představit, že by byl vázán k náboženské doktríně. (Rogers, 2015) Absolvoval psychoterapeutický výcvik, který byl v tehdejší době pro duchovní něčím, co řada z nich absolvovala. (Prochaska, Norcross, 1999)

Pokračování studia jej zavedlo na pedagogickou fakultu Kolumbijské univerzity. Zde obdržel doktorát z klinické a pedagogické psychologie. Jeho další kroky vedly na dětskou kliniku v Rochesteru v New Yorku, kde se stal klinickým psychologem. (Šiffelová, 2010) Klienty dětské kliniky byly delikventní a sociálně znevýhodněné děti, jimž bylo

poskytováno poradenství. Sám Rogers vzpomíná, že charakter pracoviště přirovnával k autoopravně, která funguje na bázi diagnostiky neboli zjištění problému a předání řešení, jak se problému zbavit. Toto pojetí ale nefungovalo vždy. Stávalo se, že po rozhovoru, který byl vnímán Rogersem jako „úspěšný“, se klienti s ním znovu odmítli setkat. Je dobré zmínit, že docházka řady klientů byla dobrovolná. Pro Rogerse bylo nezbytné získat zpět jejich důvěru, aby se mohl dozvědět, co bylo důvodem jejich odmítnutí. Rogers v tomto profesním období zmiňuje pro něj jako významnou zkušenost následující situaci, kterou prožil. Matka, která přišla se synem, se sama stala tím, kdo s Rogersem spolupracoval. (Rogers, 1998) Rogers toto setkání popisuje následujícími slovy: *„Byla to pro mne velice důležitá zkušenost. Podvolil jsem se spíše jejímu vedení, než ona mému. Spíše jsem naslouchal tomu, co říká, místo abych ji tlačil k porozumění diagnóze, ke které jsem dospěl. Byl to mnohem osobnější vztah, a ne tak úzce „profesionální“, jak jsem si původně představoval.“* (Rogers, 1998, s. 46)

Psychologická katedra Univerzity v Rochesteru neměla o jeho přednášky zájem. Rogers totiž dle jejich názoru nedělal psychologii. Později při jeho odchodu tento svůj postoj přehodnotila. On samotný měl naopak blíže k psychiatrickým sociálním pracovníkům a jeho hlubší zájem o obor sociální práce ho dovedl k zapojení se do sociálních organizací s celonárodním působením. Na univerzitě v Ohio Rogers obdržel v roce 1940 profesuru. (Rogers, 2015) Při kontaktu s vysokoškolskými studenty a snaze přiblížit jim způsob své práce si začal uvědomovat, že by to, co do psychoterapie přináší, mohlo být něčím novým. Své poznatky sepsal do knihy *Counselling and Psychotherapy*. Výsadní postavení v poradenství a psychoterapii ve Spojených státech amerických v tehdejší době měla psychoanalýza a direktivní poradenství. Společným pro obojí bylo to, že zde byl minimální důraz na to, co si klient sám o sobě myslí. Podstatná byla přidělená diagnóza. Osoba terapeuta byla o vědomostech a dovednostech. Oproti tomu Rogers přichází s tím, že terapeut není odpovědný za stanovení správné diagnózy svého klienta. Rogers říká, že vztah mezi klientem a terapeutem by měla charakterizovat atmosféra přijetí a emoční vřelosti, otevírající prostor pro svobodné vyjádření pocitů klienta. (Meador, Rogers, 1996) *„Rogers byl pevně přesvědčen, že by terapeut neměl klientovi radit, co má dělat, neměl by interpretovat jeho chování, pokoušet se ho někam směřovat nebo nabádat*

k určitému jednání. Rogers výrazně posunul terapeutickou perspektivu, začal ho zajímat klient jakožto člověk, nejen problém, se kterým přišel. “ (Cain, 2006, s. 49)

Při svém působení na univerzitě začal nahrávat terapeutické rozhovory s klienty. (Rogers, 1998) Organizoval zde také psychoterapeutické výcviky. Při své práci se opíral o vědeckou metodologii, provedl řadu studií o účinnosti terapie a kontrolované výzkumy. (Prochaska, Norcross, 1999) Dalším místem jeho působení se stalo město Chicago. Na Chicagské univerzitě se podílel na založení Poradenského centra. I tady pokračoval ve výzkumech a měl značný prostor pro testování terapeutických hypotéz. Dvanáct let, až do svého odchodu na univerzitu ve Wisconsinu, se Rogers věnoval vytváření teorií terapie a terapeutického vztahu. Počin, který nelze nezmínit, je vydání článku s názvem „Nevyhnutelné a dostačující podmínky terapeutické změny osobnosti“. (Rogers, 1998) Posledním Rogersovým akademickým působištěm byla univerzita ve Wisconsinu. Zajímala ho jeho teorie a přístup v souvislosti se schizofrenií. (Prochaska, Norcross, 1999)

Po odchodu z vysokoškolské půdy se uchýlil do La Jolla v Kalifornii, do organizace „*Western Behavioral Science Institute, což byla nezisková organizace, poskytující služby vládě, ministrům, firmám a různým úřadům, v duchu humanistické psychologie. V r. 1968 pak založil v La Jolla Center for Studies of the Person, jehož náplní bylo zkoumání lidského vývoje a osobního růstu, vytváření různých vzdělávacích a sociálních projektů. Se spolupracovníky pracovali zvláště formou malých, ale i velkých skupin, jež intenzivně zkoumali.*“ (Rogers, 2015, s. 433) Rogers v této poslední etapě svého života obrací svoji pozornost do celé řady oblastí: meziosobní a partnerské vztahy, manželství, vzdělávání, politika. Společně se svými kolegy cestuje po světě s mírovým projektem, jejich workshopů se účastnily velké skupiny lidí (až stovky osob). Mezi témata těchto workshopů patřilo řešení konfliktů politické, rasové a sociální povahy. Workshopy proběhly kupříkladu v SSSR, Jižní Africe či Severním Irsku. Na konci jeho života lze rozpoznat jakousi spásonosnost, která ale není pro osobnost jeho formátu jevem ojedinělým. Carl Ransom Rogers zemřel 4. února 1987 v rodinném kruhu. (Rogers, 2015)

Dílo, které za sebou zanechal, bylo, je, a troufám si říct, že i bude inspirující pro velké množství lidí. Za svůj život obdržel řadu ocenění, čestných doktorátů, byl prezidentem psychologických asociací, získal si respekt a uznání odborníků. Zůstal věrný vědeckému přístupu a zároveň zůstal prostým, když byl se svými klienty. (Nykl, 2012) Byl to člověk vřelý a jemný. (Prochaska, Norcross, 1999) Bezesporu to byla také osobnost velmi srdečná a laskavá. Jeho snaha o život v opravdových vztazích, a snaha o co největší autentičnosti v nich, se stala něčím, co prostupovalo celým jeho životem. Témata jako opravdovost, empatie a lidská blízkost se staly něčím, co ho provázelo po celý jeho profesní i osobní život. (Rogers, 2015) Kdo se setká s jeho životním příběhem, tak ho tato volba a zaměření života asi nepřekvapí. Svůj život zasvětil tomu, co sám v období dětství a dospívání postrádal. Výchova v rodině a její postoje jej velmi ovlivnily. On sám si své rodiny velmi vážil a byl za ni vděčný, jak to ilustruje následující pasáž: *„Myslím, že moje žena i já považujeme za jeden ze svých největších úspěchů pocit spokojenosti ze svého podílu na skutečnosti, že můžeme skutečně hlubokým způsobem komunikovat se svými dospělými dětmi a jejich životními partnery, a oni s námi.“* (Rogers, 2015, s. 32) Rogers cítil, že potřebuje prožívat hluboký zájem o druhého člověka, a totéž cítit ke své osobě na straně druhé. Psychoterapie byla pro něj v tomto ohledu cestou, u níž podle něj nemusel osobně příliš riskovat. (Rogers, 1998) Carl Ransom Rogers byl jednou z těch osobností, s níž byste se pravděpodobně chtěli setkat, kdybyste měli tu možnost. O jeho velikosti a důležitosti svědčí fakt, že v roce 1987 byl nominován na cenu z nejvyšších, na Nobelovu cenu míru. (Rogers, 2015)

2 Přístup zaměřený na člověka

2.1 Vymezení přístupu zaměřeného na člověka

Přístup zaměřený na člověka (Person-Centred Approach, zkráceně „PCA) je psychoterapeutickým přístupem, který patří mezi humanistické směry v psychoterapii. Tyto psychoterapeutické směry jsou součástí obecnější kategorie humanistické psychologie. Vznik humanistické psychoterapie je spojován s osobou Carla Rogerse. On sám považuje svou řeč na půdě Minnesotské univerzity, s názvem „Novější pojetí psychoterapie“ za den, kdy vznikla terapie zaměřená na klienta. Kriticky hovořil o určitých psychoterapeutických metodách, které se tehdy používaly (např. interpretace, přesvědčování). (Cain, 2006) Můžeme říci, že Carl Ransom Rogers stál u zrodu humanistické psychologie. Ta je spojována kromě jeho jména ještě s dalšími psychology. Americká asociace pro humanistickou psychologii, která vznikla v roce 1961, sdružovala takové osobnosti, jako byli kupříkladu Abraham Maslow, Rollo May, a také Carl Rogers. Vznik humanistické psychologie byl jakousi alternativou k přístupům, které byly v tehdejší době dominantní – behaviorismu a psychoanalýze. (Šiffelová, 2010) Humanistická psychologie se od těchto dvou pohledů a přístupů značně liší.

Dle Vymětala humanistická psychoterapie vychází z těchto tvrzení:

„1. Člověk je jedinečnou a svobodnou bytostí mající tendenci k osobnímu růstu a stálému rozvoji.

2. Člověka lze myslet a zkoumat zásadně v rámci celostního přístupu (holistické, tvarové, případně systémové hledisko) a ve vývojovém časovém horizontu s důrazem na přítomnost.

3. Pro lidského jedince jsou otázky po hodnotách, vlastní odpovědnosti a po smysluplném životě otázkami zásadního významu.

4. Redukcionismus jakéhokoli typu („člověk není nic než...“) a plochý scientizmus (zájem pouze o kvantifikovatelné údaje a fakta) jsou odmítány.“ (Vymětal, Rezková, 2001, s. 22-23)

Z předcházejících slov na nás jasně promlouvá zájem o člověka. Charakteristiky lidské povahy člověka nejsou prezentovány jen v převládajícím negativním duchu. Můžeme hovořit o navrácení důvěry v člověka a jeho možnosti. *„Humanistická psychologie je*

výrazně orientována na zážitek, vlastní zkušenost. Jejím východiskem je vědomé prožívání člověka, ke kterému přistupuje jako k celku a zároveň respektuje jeho individualitu a autonomii.“ (Vymětal a kol., 1997, s. 174) Carl Rogers se svým přístupem velkou měrou přispěl k vytváření podoby a mozaiky rozmanité humanistické psychologie a psychoterapie. Byla to právě filozofie jeho přístupu, která se stala základem humanistické psychologie. (Kniha psychologie, 2014)

2.2 Myšlenkové zdroje přístupu zaměřeného na člověka

Přístup zaměřený na člověka je humanisticky orientovaný psychotherapeutický směr.

Carl Rogers se oproti mnoha svým současníkům lišil v tom, že jeho pohled na člověka a jeho vývoj byl pozitivní. *„Na rozdíl od názorů svých předchůdců na poli psychoterapie se Rogers domníval, že lidé jsou ve své podstatě dobří a zdraví a že mentální a emocionální prospívání je logickým vývojem lidské přirozenosti.*“ (Kniha psychologie, 2014, s. 135)

Na začátku svého profesního působení se Rogers orientoval na to, jak může člověku napomoci řešit jeho problémy. Postupně se jeho názor změnil, a začal klást důraz na vztah coby prostor, který může člověk využít k vlastnímu růstu. (Rogers, 2015) Rogers používal výraz „žít dobrý život“ jako vyjádření úsilí o to, aby se naše vlastní prožívání stalo hlavním základem pro formování naší osobnosti, našeho jednání a chování. Znamenalo to pro něj žít autentický plný život, nedržet se svých představ o sobě samých, které jsme si vytvořili, a nesnažit se naplňovat očekávání druhých ve vztahu k naší osobě. Tento postoj je podle Rogerse jedinou možností, jak prožít život bez toho, aniž bychom ztratili svou svobodu, a cítili se jako ve vězení. (Kniha psychologie, 2014) *„Lidé se stále vyvíjí a Rogers zdůrazňuje, že pokud mají lidé svobodu, to, k čemu ve svém životě a svým konáním směřují, je také tím, co je pro ně nejvhodnější a pro co jsou nejvhodněji uzpůsobeni.*“ (Kniha psychologie, 2014, s. 135)

Carl Rogers postupně nalézal některé ze svých myšlenek u existenciálních filozofů, zvláště u Sorena Kierkegaarda a Martina Bubera. Některé z Kierkegaardův myšlenek mu byly velmi blízké. (Rogers, 2015) Společně s jedním z hlavních představitelů humanistické psychologie Abrahamem Maslowem zastával Rogers názor, že hybnou silou lidského života je sebeaktualizační tendence. Oproti Maslowovi však Rogers tuto

tendenci považoval za něco vrozeného. Tento Rogersův postoj je příkladem toho, že byl na jedné straně ovlivněn řadou významných postav, ale zároveň si vždy ponechal svobodu k vytváření vlastních názorů, které vycházely především z vlastní praxe. (Junková, 1998) Předpokladem pro to, abychom prožili „dobrý život“ je důvěra v sebe sama. To je další z myšlenek, kterou Rogers převzal z existencialismu. (Kniha psychologie, 2014) Z dalších myšlenkových proudů, které Rogerse ovlivnily, můžeme uvést vlivy freudovského myšlení a výcvik v klinické psychologii s důrazem na testování. (Junková, 1998)

Pohled na myšlenkové zdroje, které inspirovaly Carla Rogerse, lze uzavřít konstatováním, že základní oblastí myšlenkové inspirace byla pro něj především jeho vlastní subjektivní zkušenost. „*Známý je jeho výrok: „Ani bible, ani proroci, ani Freud, ani výzkum, ani boží zjevení či lidské poselství nemůže mít větší váhu než moje vlastní přímá zkušenost.“* (Vymětal, Rezková, 2001, s. 36) Carl Rogers byl velkým zastáncem vědeckých výzkumů a přístupu. Určitý paradox lze najít mezi důrazem na lidskou subjektivitu a jedinečnost na straně jedné a na metody exaktních výzkumů na straně druhé. (Vymětal, Rezková, 2001)

2.3 Jak Rogers nahlíží na člověka?

V této kapitole bychom se blíže podívali na to, jakým způsobem Carl Rogers nahlíží na člověka, z čeho vychází, o co se ve svých postojích opírá, a co považuje za důležité. V knize Poradenství a psychoterapie z roku 1942, kterou Rogers napsal, přibližuje své postoje, s jakými nahlížel na člověka. Zároveň se vymezil vůči základům, z nichž vychází behaviorální a psychoanalytický přístup. Psychoterapeut není pro Rogerse někým, kdo určuje směr terapie a dokáže vést správně klienta k vytčenému cíli. Na psychoterapii nahlížel jako na prostor, ve kterém nešlo o řešení určitých problémů, ale o vytvoření kvalitního vztah mezi terapeutem a klientem. Pokud bude nastolen takovýto vztah, umožní klientovi růst a vyrovnávat s obtížemi, které přicházejí. (Casemore, 2008) „*Vytvořil si silné humanistické přesvědčení, že psychoterapeut, který umožní svým klientům zažít v terapeutickém vztahu náležitě podmínky podporující růst, jim dá možnost plněji fungovat a stát se skutečně sami sebou.*“ (Casemore, 2008, s. 14)

Pro Rogerse a jeho pohled je charakteristický velmi pozitivní přístup. Na osobnost člověka Rogers nahlíží jako na proces, který je stále v pohybu. Podstata člověka je pozitivní, zaslouží si respekt a prostor pro rozvoj. Člověk dokáže být odpovědný ve vztahu k sobě i k druhým. Je si vědom svých vlastních hodnot a dokáže se jimi řídit. Umí si utřídit své emoce, způsoby jednání a chování a také je hodnotit. Rogers vidí člověka jako bytost, která je schopna pozitivního osobnostního vývoje, směřujícímu k plně uspokojivému vlastnímu životu. (Navrátil, 2001) „*C. R. Rogers je humanistou, který na otázku „Kdo je člověk, odkud přichází a kam směřuje?“ odpovídá optimisticky a tvrdí, že lidské bytosti lze a priori důvěřovat, neboť její založení je pozitivní ve směru „základní sociálnosti, pohybu vpřed, racionality a realističnosti“.* (Vymětal, Rezková, 2001, s. 37) Člověku je vlastní tendence směřovat k zdravému rozvoji osobnosti a jeho života. Tuto tendenci považuje Rogers za základní motivaci pacientů pro psychoterapii. (Vymětal, Rezková, 2001) Tato aktualizací tendence vede člověka přirozeným způsobem k jeho růstu a rozvoji a posléze ke zrání. Pokud je člověku poskytnut prostor pro růst, je aktualizací tendence hybnou silou, která překonává překážky i bolest. (Vymětal, Rezková, 2001)

K projevům aktualizací tendence u člověka patří zvyšování autonomie a odpovědnosti. Nežádka dochází k rozporu mezi obecně platnou a působící aktualizací tendencí a sebeaktualizací. Je to dané tím, že člověk je v životě ovlivňován řadou vnějších působících tlaků, ale i vnitřními postoji, které jsou v rozporu s jeho aktualizací tendencí. Disharmonie mezi aktualizací tendencí člověka a jejím uskutečňováním stojí v pozadí negativního osobnostního vývoje a některých poruch zdraví. (Vymětal, Rezková, 2001) Pro člověka a pojetí jeho vztahů je dle Rogerse velmi důležité pozitivní přijetí druhými lidmi. „*Hlavní hnací silou každého člověka je potřeba být pozitivně přijímán druhými. Samozřejmě, nejdříve potřebujeme být pozitivně přijímáni rodiči; nikdo z nás však jimi není přijímán ideálně. A nikdo z nás svou potřebu akceptování neodloží před branou dospělosti. Tato potřeba zůstává nejsilnější specificky lidskou potřebou až do smrti.*“ (Matoušek, 1999, s. 94)

Jeden ze závěrů, který Rogers za čtvrtstoletí ze zkušeností s psychoterapií udělal, je to, že pokud se člověka podaří oprostít od jeho obranných mechanismů tak, aby se mohl naplno otevřít nárokům prostředí i svým vlastním potřebám, pak jeho reakce budou

pozitivní a konstruktivní. (Rogers, 2015) Nemusíme řešit potřebu jeho socializace, protože člověk sám stojí o to komunikovat s druhými lidmi, a být v s nimi ve spojení. Nemusíme řešit otázku, jak mít pod kontrolou agresivní impulzy člověka, protože s jeho osobnostním růstem půjde ruku v ruce potřeba pozitivního přijetí ze strany druhých a touha věnovat jim city, která bude přirozenou protiváhou vůči agresivním impulzům. Důsledkem bude to, že u člověka se neobjeví žádná potřeba agrese, kterou by nedokázal zvládat. Rogers odmítá názor, že člověk je iracionální bytostí s tím, že jeho impulzy směřují k jeho vlastní destrukci i destrukci jeho okolí, pokud nebudou pod kontrolou. Rogers nahlíží na jednání člověka jako na jednání ryze racionální, které vědomě směřuje pozitivním směrem. Překážkou v tom, abychom si uvědomovali tuto racionalitu, jsou naše obranné mechanismy. Ty mohou zapříčinit to, že se vědomě pohybujeme jiným směrem, než nás vede přirozená aktualizací tendence naší osobnosti, která je ukryta v našem organismu. Výsledkem pozitivního osobnostního růstu člověka je to, že takové překážky ubývají. Cíl Rogers spatřuje v tom, aby se člověk vědomě řídil autoregulačními aktivitami svého organismu, a tak žil v rostoucím souladu k sobě samému i k druhým. (Rogers, 2015)

Přístup zaměřený na člověka vnímá lidskou podstatu jako pozitivní a konstruktivní. Kritici namítají, že tento názor je naivní a nezohledňuje temnou stránku lidského charakteru. Přístup zaměřený na člověka chápe negativní pocity nebo destruktivní chování jako reakci člověka na negativní okolnosti nebo na situace, kdy jeho přirozená touha po osobnostním růstu je zastavena. To však nic nemění na tom, že osobnost člověka je ve své podstatě dobrá. (Šifellová, 2010) Někteří kritici Rogersovi vytýkali idealistický pohled na člověka, když lidské bytosti označoval za „v podstatě dobré.“ K tomu je třeba říci to, že Rogers vnímal lidský život jako probíhající děj směřující pozitivním směrem až tam, kam to umožňují společenské a přírodní okolnosti. Rogers nepřehlížel negativní aspekty lidského jednání a myšlenek, ale nespatořoval v tom signály ukazující na přirozenou, destruktivní povahu člověka. (Merry, 2004)

Přístup zaměřený na člověka dle Vymětala lze shrnout do následujících bodů:

1. Svět subjektivní reality, o který se člověk opírá, je jedinečný a proměnlivý, protože vychází z jeho osobního vnímání světa a sebe sama. Základem pro formování osobnosti člověka hrají vztahy k druhým lidem. Je to především

bezvýhradné přijetí druhými, co vede k pozitivnímu osobnostnímu rozvoji, pocitu bezpečí a vědomí si vlastní hodnoty.

2. Podstatnou roli hraje skutečnost, jak sami sebe vnímáme a hodnotíme (reálné já) versus jací bychom sami chtěli být (ideální já). Velký rozpor mezi oběma součástmi „já“ může být problémem, který vyžaduje psychologickou péči.
3. Momentální sebepojetí člověka určuje to, jak dokáže přijmout nové zkušenosti a zážitky. (Vymětal, 2003) Panuje-li mezi zkušenostmi a sebepojetím shoda, dochází k jejich přijetí a zpracování. Pokud tomu tak není, je možné tyto zkušenosti buď odmítnout nebo zkreslit a přijmout. Není-li toto možné, dochází k inkongruenci mezi zkušeností a tím, jak člověk vnímá sám sebe. Posláním psychoterapie je tyto inkongruence rozpoznat a řešit.
4. Lze se spolehnout na to, že člověk je ve své podstatě pozitivní bytostí. Negativní chování ze strany člověka je zapříčiněno překážkami, bránicemi v jeho osobnostním růstu. Člověk mající duševní problémy, je schopen nakonec si sám nejlépe pomoci za předpokladu, že mu terapeut vytvoří dobré podmínky pro rozvoj jeho osobnosti. (Vymětal, 2003)

„Z tohoto základního pojetí rogersovského přístupu vyplývá, že je primárně pojímán jako způsob bytí, vyjádřený postoji a chováním, které vytvářejí klima podporující růst. Proto je definována Rogersem jako filozofie, přístup nikoli jako technika či metoda.“ (Junková, 1998, s. 62)

2.4 Teorie přístupu zaměřeného na člověka

V této podkapitole se podíváme blíže na teoretická východiska přístupu zaměřeného na člověka. Budeme se věnovat terapeutické změně a obsahu psychologického rozhovoru. Řeč bude o i teorii osobnosti a o pojetí psychologického vztahu mezi terapeutem a klientem. Přístup zaměřený na člověka není jakýmsi souborem technik či metod jako spíše filozofie, vyjadřující určitý přístup k člověku, který mu pomáhá k pozitivní osobnostní změně. Důležitou úlohu kromě akcentu na osobní zkušenost člověka hrají vztahy k druhým lidem i k sobě samému. (Junková, 1998) *„Rogers používá úsloví „žít dobrý život“ pro označení způsobu života těch lidí, kteří se ztotožnili s principy jeho přístupu – jsou to lidé, kteří žijí „v proudu života““. Základní ingrediencí jeho receptu*

na „dobrý život“ je schopnost zakotvit se plně v přítomnosti.“ (Kniha psychologie, 2014, s. 133)

2.4.1 Význam vztahu terapeut – klient

Rogers považoval vztah mezi terapeutem a klientem za zásadní prvek v jeho teorii přístupu zaměřeného na člověka. „Rogers vyjádřil svou ústřední hypotézu jednou větou: „Pokud dokážu nabídnout jistý druh vztahu, druhý v sobě objeví schopnost tento vztah využít k růstu a dojde u něj k osobnímu vývoji.“ (Rogers, 2015, s. 7) Rogers opakovaně zdůrazňoval, že člověku lze důvěřovat, ve svých touhách je lidský a socializovaný. (Rogers, 2015) Toto přesvědčení se promítalo i do jeho terapeutického postoje ke klientům, kteří hledají pomoc. Neviděl v nich nemocné lidi, kteří potřebují léčení a pomoc odborného lékaře. Důvěřoval, že potenciál k pozitivní změně je v člověku samotném a otevře se skrze kvalitní vztah mezi klientem a terapeutem. (Merry, 2004)

Klíč ke změně v přístupu zaměřeném na člověka tedy spočívá v kvalitě psychoterapeutického vztahu. Rogers zdůrazňoval ze strany terapeuta ve vztahu ke klientovi následující postoje: a) bezpodmínečné přijetí klienta ze strany terapeuta, b) empatické porozumění, c) autenticita, opravdovost terapeuta (kongruence).

a) Bezpodmínečné přijetí klienta ze strany terapeuta

Terapeut vytváří atmosféru důvěry a bezpečí ve vztahu s klientem. Přijímá klienta takového, jaký je, neposuzuje ho a nehodnotí ho. To ale neznamená, že s ním ve všem musí souhlasit.

b) Empatické porozumění

Terapeut se snaží porozumět subjektivnímu prožívání klienta a toto porozumění mu správným způsobem sdělovat. Tato sdělení neobsahují pouze reakci na to, co klient řekl, ale i zpětnou vazbu ze strany terapeuta na klientovo prožívání. Rogers považoval za důležitý faktor přesnost empatie, ale ještě více kladl důraz na upřímný zájem terapeuta o klienta, spojený s opravdovou snahou mu pomoci.

c) Autenticita, opravdovost terapeuta (kongruence)

Autenticitou je zde myšlen soulad mezi tím, co terapeut v dané chvíli prožívá, a tím, co vyjadřuje navenek ve vztahu ke klientovi. Opravdovost neboli kongruence znamená, že

terapeut je v terapeutickém procesu autentický, takový, jaký skutečně je. (Vymětal a kol., 1997)

2.4.2 Terapeutický proces

Terapeutický proces podle Rogerse zahrnuje šest podmínek, jejichž splnění vede k terapeutické změně:

1. Dva lidé musí mít mezi sebou vztah.
2. Klient se nachází ve stavu inkongruence, prožívá úzkost a je zranitelný
Tyto okolnosti vedou klienta k vyhledávání terapeutické pomoci.
3. Terapeut je ve vztahu ke klientovi empatický, kongruentní a akceptuje ho.
K tomu můžeme dodat, že Rogers původně zastával názor, že terapeut se nemusí svěřovat klientovi se svými autentickými zážitky. Později dospěl k závěru, že k opravdovosti terapeuta patří i jeho sebevyjádření.
4. Terapeut má ve vztahu ke klientovi bezpodmínečně pozitivní postoj.
Jestliže terapeut dokáže klientovi vyjádřit úctu a respekt k jeho osobě bez ohledu na to, co klient prožívá či sděluje, vede to k pozitivní terapeutické změně, kdy klient může přijmout všechny stránky své osobnosti.
5. Terapeut má empatické porozumění pro klientův vnitřní svět. Díky tomu může klientovi komunikovat, jak jeho svět chápe. Bez empatického porozumění ze strany terapeuta by klienti nemohli důvěřovat nepodmíněnému pozitivnímu ocenění ze strany terapeuta.
6. Klienti alespoň v minimální míře vnímají, že je terapeut přijímá takové, jací jsou.
Je to nezbytná podmínka pro vybudování důvěry ze strany klienta vůči terapeutovi. Terapeut nebude v očích klienta důvěryhodnou osobou, pokud jej nebude vnímat takového, jaký opravdu je. (Prochaska, Norcross, 1999)

Naplnění těchto podmínek se uskutečňuje v komunikaci mezi terapeutem a klientem v terapeutickém vztahu. Témata pro rozhovor přináší sám klient. Terapeut reaguje na klientův projev přijetím, opravdovým zájmem. Dává najevo empatické porozumění klientovu subjektivnímu světu a zároveň přináší do tohoto světa i věci, které klient do té doby neprožíval vůbec nebo jen částečně, či zkresleně. (Timulák, 2010) Rogers uváděl

těchto šest podmínek jako „stěžejní podmínky“ pro pozitivní terapeutický proces. Během dalšího vývoje přístupu zaměřeného na člověka začaly být tři z těchto podmínek – třetí, čtvrtá a pátá považovány za důležitější, než podmínky ostatní. Jednotlivé podmínky se dají označit jako části skládačky. Všechny musí být v terapeutickém procesu přítomny. (Casemore, 2008)

2.4.3 Teorie osobnosti

Rogers nahlíží na osobnost jako na poměrně stabilní strukturu vlastností a postojů, které se v průběhu života vyvíjejí a mění. Základní význam pro osobnostní růst mají vztahy k druhým lidem. Rogers zdůrazňoval hodnotu přijetí ze strany okolí pro duševní zdraví člověka. To, jak člověk vnímá a hodnotí sám sebe, se nazývá sebepojetí. Nové zkušenosti, se kterými se člověk setkává, se snaží zařadit do svého sebeobrazu. Pokud s ním nejsou v rozporu, pak je přijímá, pokud v rozporu jsou, potom se je snaží zkreslit nebo popřít. (Vymětal, 1996) Duševní zdraví je vlastně výsledkem procesu přirozeného osobnostního růstu člověka neboli rozvinutí sebeaktualizační tendence, která je člověku dána. Překážkou pro zdravý vývoj mohou být negativní sociální vlivy, což je vidět zvláště u výchovy dítěte v rodině. Podle Rogerse pro vznik psychických poruch a onemocnění hraje rovněž roli inkongruence. Pokud člověk nedokáže do svého sebepojetí začlenit nové podněty, pak důsledkem bývá vznik úzkostné tenze a narušení vlastní identity. To je podle Rogerse příčinou vzniku psychických poruch. (Vymětal, 1996)

2.4.4 Terapeutická změna

Terapeutická změna v přístupu zaměřeném na člověka spočívá v nalezení zdrojů, kterými disponuje samotný klient. V prostředí atmosféry bezpečí a přijetí má klient možnost správně se orientovat ve svém vnitřním světě. (Kratochvíl, 2002)

„Tausch zformuloval základní principy rogersovské psychoterapie výstižně takto:

- 1. Pacient má sám schopnost pochopit ty stránky vlastní osoby a vlastního života, které způsobují jeho neuspokojení, strach nebo trápení. Má také schopnost a tendenci přetvářet sama sebe i své vztahy k životu ve smyslu sebeuskutečňování a zraní tak, aby u něho rostlo vnitřní uspokojení.*

2. *Tyto schopnosti se uplatní, zajistí-li terapeut psychologickou atmosféru, kterou charakterizuje: a) citlivá snaha chápat myšlenky, city a projevy pacienta tak, jak existují pro něho, bez tendence je diagnostikovat nebo měnit. b) snaha terapeuta vyjadřovat slovně to, co z výroků a chování pacienta pochopil.*
3. *V této akceptující, neohrožující a chápající atmosféře se pacient sám přetváří jak ve vědomých, tak hlubších oblastech své osobnosti tak, že se vyrovnává se svými životními situacemi konstruktivnějším a přizpůsobivějším způsobem. Sám si začne lépe rozumět a více se akceptovat. Stává se přizpůsobivějším, tvořivějším a zralejším.*“ (Kratochvíl, 2002, s. 56)

Přístup zaměřený na člověka zpočátku vyzdvihoval zrcadlení pacientových pocitů ze strany terapeuta. Později se začala dávat větší důležitost spíše osobnostním postojům a kvalitám terapeuta, jeho opravdovosti, empatii a bezpodmínečnému přijetí pacienta. (Kratochvíl, 2002)

Přístup zaměřený na člověka pomáhá člověku vrátit se do stavu kongruence, kdy své pocity může naplno akceptovat, prožít a vyjádřit. Tento proces je citlivým mapováním vnitřního prožívání člověka, znovuprožití negativních a bolestných zkušeností v atmosféře bezpečí a přijetí. (Merry, 2004)

Pohled na teoretická východiska přístupu zaměřeného na člověka lze uzavřít následujícím citátem: „*Jak možná víte, Rogers věří, že pokud je člověk přijímán, plně přijímán, a v tomto přijímání nejsou žádné soudy, pouze empatie a porozumění, dokáže se sám se sebou vyrovnat, vypracovat si odvahu k tomu, aby se vzdal svých obranných mechanismů a čelil svému pravému „já“.*“ (Rogers, 2015, s. 325)

3 Vývoj přístupu zaměřeného na člověka a kritika směru

3.1 Vývoj přístupu zaměřeného na člověka

Každý psychoterapeutický směr má svůj určitý vývoj. Stále nové poznatky a skutečnosti přicházejí, tudíž by se dalo říci, že je to nikdy nekončící proces. Podoba přístupu zaměřeného na člověka se v průběhu času také měnila. Ať už hovoříme o důrazech, na které byla soustředěna větší pozornost nebo o samotném názvu pro tento směr. Následující text rozhodně nemá ambici být zevrubným popisem tohoto vývoje, ale klade si za cíl dát jakýsi nástin vývoje tohoto směru.

Carl Rogers na počátku označoval svůj přístup a terapii jako „Nedirektivní“. Tento název zřetelně ukazuje na to, v čem se jeho teorie a praxe lišily od tehdejších přístupů, které se používaly. (Šiffelová, 2010) Bylo to direktivní poradenství, v němž se uplatňovaly autoritářské techniky, jako byly interpretace, příkazy, zákazy a přesvědčování. Dle Rogerse je terapeut jakýmsi průvodcem klienta. (Šiffelová, 2010) Rogers říká, že je to právě klient, který si vybírá, kam se vydá, a věci si tudíž nedějí podle představy, kterou má terapeut. Na nedirektivitu bylo pohlíženo pouze jako na techniku, která se dá naučit. I toto byl jeden z důvodů, proč se Rogers rozhodl pro změnu názvu. „*Slovo nedirektivní neznamená pasivitu, nýbrž skutečnost, že druhému nevnucujeme své stanovisko a ani jej přímo v rámci léčebného procesu neřídíme. Dále pak, že jím v žádném směru nemanipulujeme.*“ (Vymětal, Rezková, 2001, s. 22-23)

„Terapie zaměřená na klienta“ byl další název, který Rogersův přístup nesl. Název vyzdvihuje charakter terapie, který je kladný a orientovaný na klientův vnitřní svět, který je vnímán jako důležitý. „*Rogers záměrně používá označení klient, aby odlišil tradiční chápání pojmu pacient. Byl přesvědčen, že lidé, kteří vyhledávají terapeutickou pomoc, nepotřebují léčení a nejsou nemocní, nevnímali je jako bezmocné a závislé. Přijetí role klienta (místo pacienta) souvisí i s přijetím zodpovědnosti člověka za sebe sama a svůj život.*“ (Šiffelová, 2010, s. 27) Označením klient Rogers také říká, že terapeut nebere za člověka právní odpovědnost. Člověku a jeho založení je možné v pozici klienta důvěřovat. Je to tedy respektování autonomie klienta a nejedná se o přebírání právní či jiné odpovědnosti za jeho osobu. (Vymětal, Rezková, 2001)

Název Rogersova přístupu se pak ještě změnil. Rogersův zájem o jiné neklinické oblasti, jako např. školství, skupiny osobního růstu, ho přivedl k názvu „Přístup zaměřený na člověka.“ (Šiffelová, 2010) Přístup se už dle Rogerse netýká jen psychoterapie a poradenství, ale jeho poznatky mají širokou obecnou platnost a použitelnost pro vztahy mezi lidmi. (Vymětal, Rezková, 2001) „Podle mnohých autorů však pojem „na člověka zaměřený“ lépe vystihuje i hlubší podstatu tohoto přístupu, kterou je řečeno Rogersovými slovy, *napomáhání k plnohodnotnému způsobu bytí.*“ (Šiffelová, 2017, s. 2, online)

Tolik v krátkosti ke změnám a názvům Rogersova přístupu. V další části této **podkapitoly** se budeme zabývat vývojem přístupu zaměřeného na člověka. Dle Vymětala lze vývoj směru znázornit v šesti obdobích:

1. období - „Nedirektivní poradenství“ (léta 1940-1950)

Hlavní Rogersovou prací v těchto letech je kniha *Counseling and psychotherapy* (1942). Terapeut ve vztahu k pacientovi vyjadřuje postoj vstřícnosti. Svým nastavením pacienta přijímá a cele mu věnuje svoji pozornost. Toto období bývá ironicky nazýváno „hmm terapií“. Pacient v atmosféře bezpečí a přijetí je schopen se více otevřít vůči terapeutovi i sám vůči sobě. Skrze komunikaci, která má převážně formu monologu, si dokáže uvědomit i vyjádřit souvislosti, které ho předtím nenapadly. Postupně tak získává nový vhled na vlastní situaci a do sebe sama. (Vymětal, Rezková, 2001)

2. období – „Reflektivní psychoterapie.“ (léta 1950-1960)

Terapeut se snaží do pacienta intenzivně vcítit a své vnímání jeho situace mu kontinuálně komunikuje. Cílem terapeuta je zrcadlení osobnosti pacienta, jak ji vnímá on sám. Díky tomu pacient může prohlubovat své pravdivější sebepoznání sama sebe. V něm postupně objevuje vnitřní rozpory, čímž se otevírá cesta k jejich řešení a odstraňování. Vědomí, kým jsem a co opravdu chci, je to, co si pacient uvědomuje. Hlavní prací v tomto období je *Client – Centered Therapy* (Rogers, 1951). (Vymětal, Rezková, 2001)

„Rogers se v této práci zdůraznil, že úspěch terapie nezávisí ani tak na technice, jako na postoji terapeuta. Své přesvědčení o vnitřní motivační síle, která je vlastní každému jedinci, a která umožňuje změnu, rozšířil o sebeaktualizaci. Základy této teorie se opíraly o předpoklad, že právě klient zná nejlépe své problémy a směr, kterým se má vydat.“

(Bozarth, Zimring, Tausch, 2006, s. 209) Není to problém, co stojí v centru pozornosti terapeuta, ale je to samotný klient a snaha o změnu jeho osobnosti, co vytváří předpoklady pro řešení jeho aktuálních problémů i úspěšné vyrovnání se s problémy novými. (Bozarth, Zimring, Tausch, 2006)

3. období – Zážiteková psychoterapie (léta 1960-1970)

Tento název je odvozen od důrazu na pacientovo prožívání, které stojí ve středu zájmu psychoterapeuta a psychotherapeutického procesu. Terapeut se snaží především o autentičnost, empatické porozumění a bezvýhradnou akceptaci pacienta. Významnou roli hraje také skutečnost, že dochází k akcentaci vzájemného vztahu mezi terapeutem a pacientem. Setkáním pacienta s terapeutem je pro pacienta setkáním s někým, kdo o něj projevuje upřímný osobní zájem. I zde hraje roli emoční korektivní zkušenost a dochází k okamžikům opravdového setkávání. Z výše uvedených důvodů bývá tato terapie považována za terapii odkrývající. On Becoming a Person (Rogers, 1961) je stěžejní prací. Pro první dvě období je příznačné, že terapeut příliš nevstupuje do vztahu s pacientem, spíše zaujímá roli „druhého já“ pacienta. Terapie má charakter terapii monologické. Ve třetím období se charakter terapii mění v terapii dialogickou. Významnou roli ve vztahu mezi pacientem a terapeutem hraje terapeutova vzájemnost a opravdovost. (Vymětal, Rezková, 2001)

4. období – „Psychoterapie prostřednictvím skupiny“ (léta 1970-1980)

Skupinami jsou zde myšleny skupiny přirozené (rodina) nebo malé terapeutické skupiny, eventuálně velké skupiny, které jsou vytvořeny uměle s cílem osobnostního rozvoje, léčby atd. Úlohou terapeuta je být facilitátorem procesů, které ve skupině probíhají. Jeho chování je vysoce empatické. Pacient má možnost získat skupinovou zkušenost a na ni navazující korekci. K pravdivějšímu poznání sebe sama napomáhá zpětná vazba od ostatních účastníků. Hlavní knihou, kterou Rogers napsal je On encounter groups (Rogers, 1970). (Vymětal, Rezková, 2001)

5. období – „Diferencovaně integrativní období“ (léta 1980-2000)

Tento název vystihuje směr, kterým se přístup zaměřený na člověka dále vyvíjel. Podstatnou roli hrála skutečnost, že po smrti Carla Rogerse je to Evropa, která začíná hrát důležitou roli v dalším vývoji tohoto směru. Cílem se stává vytvoření obecného modelu psychoterapie, který by se opíral o rogersovský přístup, doplněný o další postupy, které by vycházely ze situace pacienta. Terapeuti již z části překračují hranice rogersovského přístupu. (Vymětal, Rezková, 2001)

6. období – „Obecná psychoterapie“ (léta 2000- dosud)

Rogersovský přístup je v současnosti začleněn do tzv. psychologické psychoterapie. Pro ni je charakteristické překračování jednotlivých škol a směrů s cílem najít společný vědecký jazyk (terapie empiricky ověřená). Rogersovský přístup s důrazem na vztahovou nabídku psychoterapeuta vůči klientovi vytváří pro psychologickou psychoterapii základní psychoterapeutický rámec a prostor. (Vymětal, Rezková, 2001)

Na vývoj přístupu zaměřeného na člověka měla veliký vliv skutečnost, že jeho zakladatel Carl Rogers byl otevřený vůči novým impulsům, které tento směr obohacovaly a dále rozvíjely. Po stagnaci koncem sedmdesátých a osmdesátých let 20. století je patrný nový rozvoj tohoto směru v oblasti teorie a praxe. (Šiffelová, 2010) Potřeba jasně vymezit své místo mezi psychoterapeutickými směry vedla Rogersovy následovníky v roce 1997 k založení „Světové asociace na člověka zaměřenou a zážitkovou psychoterapii a poradenství.“ Tato asociace by se měla stát celosvětovou platformou pro setkávání odborníků, kteří se hlásí k myšlenkám a postojům Carla Rogerse. (Šiffelová, 2010) Asociace sdružuje přes 200 organizací a výcvikových center. Od roku 2002 vydává čtvrtletně časopis časopis Person-Centered and Experiential Psychotherapies (PCEP), který dnes patří mezi nejčtenější periodika v oblasti psychoterapie a poradenství. (Šiffelová, 2010) *„Přístup zaměřený na člověka je dodnes velice inspirativní směr, který se i po smrti svého tvůrce nadále rozvíjí a vnáší žádanou alternativu do světa psychoterapie a poradenství.“* (Šiffelová, 2010, s. 81)

3.2 Přístup zaměřený na člověka v ČR

Myšlenky Carla Rogerse mají v České republice své důležité místo. Přístup zaměřený na člověka („PCA“) je jedním z respektovaných směrů v psychoterapii, který má svoji tradici, historii, a velký přínos do současnosti. Zájemci, kteří se chtějí v Rogersovské psychoterapii vzdělávat, mohou projít sebezkušenostním psychoterapeutickým výcvikem. První zmínky o Přístupu zaměřeném na člověka můžeme v bývalém Československu nalézt u poválečné generace psychologů a to ve spojitosti se jmény Richarda Bursíka a Ludka Kubičky. Oba byli v písemném kontaktu s Carlem Rogersem, který jim poskytl materiály – literaturu a nahrávky sezení. (Rogers, 2015) Bursík lze označit jako prvního „rogeriána“ u nás. Mimo práci se svými pacienty o rogersovském přístupu přednášel na Filozofické fakultě Karlovy Univerzity. (Vymětal, Rezková, 2001) Veledůležitou postavou pro vývoj přístupu zaměřeného na člověka v Evropě je osoba německého profesora Reinharda Tausche. Díky němu se přístup dostal do Evropy a mohl se zde rozvíjet. Důležitým počinem bylo založení výcvikového psychoterapeutického střediska v rogersovském přístupu v Hamburku (první v Evropě). (Vymětal, Rezková, 2001) V Hamburku se seznámil s přístupem pravděpodobně nejznámější český představitel tohoto směru – klinický psycholog Jan Vymětal. Napsal řadu odborných publikací, pracoval na psychiatrických odděleních a přednášel na vysokoškolské půdě. (Andrllová, 2005) To, že se tento směr u nás etabloval, je do značné míry zásluha profesora Vymětala.

V roce 1984 v Kroměříži se z iniciativy dalšího významného představitele české psychoterapie Stanislava Kratochvíla uskutečnil první výcvik v tomto přístupu. (Rogers, 2015) Různých výcviků pak proběhlo v průběhu času povícero. Po Sametové revoluce se situace zlepšila. V dnešní době existují v České republice dva instituty, které umožňují absolvovat výcvik v tomto psychoterapeutickém směru. Český institut PCA, který má sídlo v Brně, byl založen roku 1993, a jeho hlavním představitelem je psycholog Oldřich Tegze. Dále je to Institut PCA Praha, založený v roce 1994, který je spjat se jménem Jana Holeyšovského. (Rogers, 2015)

3.3 Koncepty spjaté s přístupem zaměřeným na člověka

V této podkapitole si ukážeme koncepty, které jsou úzce spjaty s přístupem zaměřeným na člověka. Filozoficky a ideově vycházejí z tohoto přístupu a velmi často se jedná o práci představitelů tohoto směru či přímo Rogersových pokračovatelů, kteří se svým myšlenkovým pojetím dostali do dalších oblastí, a přispěli k širší možnosti aplikace psychoterapie jako takové. Blíže si představíme čtyři vybrané koncepty - terapii zaměřenou na focucing, terapie zaměřenou na emoce, motivační rozhovory a preterapii.

3.3.1 Terapie zaměřená na focusing

Autorem konceptu focusingu je Eugene Gendlin, který s ním přišel v šedesátých letech minulého století. Focusing je samostatnou terapií a má také využití jako samostatná technika. (Šiffelová, 2017, online) Gendlina zaujala skutečnost, že klienti, kteří více vnímají své tělesné prožívání, jsou úspěšní. Skrze terapeutický vztah a vedení terapeuta je možné nacházet k tomu cestu a s tím spojené významy, které tělo klientovi poskytuje. Správné porozumění prožitkům u klienta doprovází pocit tělesného uvolnění nebo osvobození. (Cain, 2006) „*Focusing je proces, kterým se člověk dostává do kontaktu s určitým druhem vnitřního tělesného vědomí - tělesným pociťováním. Terapeut by měl pomáhat klientovi zachytávat tyto tělesné pocity a naslouchat jim, aby se mohly formovat do slov a srozumitelných významů.*“ (Šiffelová, 2017, s. 3, online)

Psychoterapie zaměřená na focusing je procesně direktivní terapií. Její pozornost a důraz je upřen především na klientův proces prožívání a jeho podporu. Základní principy terapie zaměřené na člověka – empatie, bezpodmínečné přijetí a kongruence stále hrají důležitou roli. (Šiffelová, 2010)

O tom, jak nám focusing jako technika může v pomáhající profesi pomoci, hovoří Karel Kopřiva. „*Focusing je metoda užitečná pro každého, ale v pomáhající profesi ji oceníme dvojnásob. Máme prostředek, jak se dostávat k sobě, nacházet své těžiště, čerpat energii z kontaktu s našimi skutečnými – byť i negativními – pocity a projasňovat rušivé pocity, které vstupují mezi nás a určitého klienta, žáka, pacienta nebo obyvatele domova.*“ (Kopřiva, 1997, s. 97)

3.3.2 Terapie zaměřená na emoce

Terapie zaměřená na emoce je spojená se jmény Leslieho Greenberga a Roberta Elliota. Jedná se o terapii, která spojuje tři terapie dohromady – terapii zaměřenou na člověka, gestalt a existenciální terapii. (Cain, 2006)

Psychologické dysfunkce emocí tkví ve dvou zásadních věcech:

- dysfunkční formulování významů
- emocionální schémata (Timuľák, 2010)

„Cílem terapie je podpořit propracovávání problémových automatických emociálních schémat. Terapeut pomáhá přinést emoce do vědomí, regulovat je, transformovat je, a reflektovat je. Snaží se přitom dopracovat k primárně adaptivním emocím. Primárně adaptivní emoce informují klienta o tom, co potřebuje, a umožňují přepracovat problémová emocionální schémata.“ (Timuľák, 2010, s. 154) Přístup k nedirektivitě v průběhu terapie je jiný, než je tomu u klasické terapie zaměřené na člověka. U zážitkové terapie se terapeut stává tím, kdo usměřňuje proces klientova prožívání. Je tu obohacení empatického přístupu a bezpodmínečného přijetí o direktivnější přístup terapeuta v práci s klientovými emocemi. (Šiffelová, 2017, online) *„Zážitková terapie zaměřená na proces využívá řadu intervencí, aby aktivovala zásadní emoce klienta, pracovala s nimi a pomáhala mu dostat se k novým (empatie, focusing, technika dvou židlí apod.). Všechny intervence se odehrávají v kontextu vysoce empatického vztahu, který poskytuje bezpečí. Citlivým sledováním, krok za krokem, co nejvíc naléhavé v klientově příběhu, terapeutova empatická explorace dokáže přesněji uchopit klientovy zážitky než klientův vlastní popis.“* (Šiffelová, 2010, s. 98)

3.3.3 Motivační rozhovory

„Motivační vedení rozhovorů je na klienta zaměřený přístup, který má za cíl posílit vnitřní motivaci klienta ke změně prostřednictvím explorace a vyřešení ambivalence spojené s touto změnou.“ (Timuľák, 2010, s. 158) Ambivalencí se myslí rozpor, který panuje mezi problematickým chováním klienta a hodnotami a cíli, kterých by měl dosáhnout. Cílem práce terapeuta je vyvolat dikrespenci mezi těmito dvěma složkami v prožívání klienta. Odpor u klienta vůči změně je něčím, s čím se terapeut setkává. Empatický přístup vede terapeuta k tomu, aby tento odpor dokázal pojmenovat, chápat a respektovat. Motivační

rozhovory mají tři fáze. V té první jde o nalezení a budování pozitivní motivace klienta pro změnu jeho situace. Terapeut vede klienta k uvědomění si záporů jeho problémového chování a napomáhá úmyslu změnit se. Ve druhé fázi se jedná o přechod od přípravy do fáze rozhodování a uskutečnění změny. Terapeut pomáhá klientovi vytvořit plán změny a podporuje jeho vlastní iniciativu. Třetí fáze v sobě obsahuje pozorování klienta v tom, jak se mu změna daří, případně může dojít k aktuálním úpravám plánu změny tak, aby odpovídal aktuální situaci a možnostem klienta. Aplikace motivačních rozhovorů se v praxi postupně rozšiřuje od léčby závislostí až například po léčbu úzkostných poruch, depresí či při suicidálním chování. Motivační rozhovory často tvoří úvod k navazující intenzivní práci s klientem. (Timulák, 2010) „*Někteří terapeuti zaměřeni na člověka se blíží kognitivnímu pojetí, neboť se zaměřují na procesy zpracovávání informací. Jiní svůj postup zkrátí a jsou direktivnější. William Miller popisuje své motivační interview jako krátký direktivní na člověka zaměřený přístup vyvolávající změnu chování tím, že pomáhá klientovi při zkoumání a řešení ambivalence. Je kombinací přístupu zaměřeného na člověka (např. vřelost, empatie) a technik (např. klíčové otázky, reflektivní naslouchání).*“ (Prochaska, Norcross, 1999, s. 126)

3.3.4 Preterapie

Autorem preterapie je americký psycholog Garry Prouty. Jedná se o aplikaci přístupu zaměřeného na člověka na specifickou cílovou skupinou osob s těžkým postižením. Prouty dokázal, že terapie zaměřená na člověka je vhodná i pro tuto skupinu lidí. Jde o klienty, kteří v důsledku mentálního postižení či psychické nemoci nedokážou vůbec nebo jen částečně navazovat kontakt se svým okolím. Projevy těchto klientů jsou pro jejich okolí těžko srozumitelné, proto byli v minulosti často zařazováni do škatulky „neschopen terapie“. (Pörtner, 2009) „*Preterapie spočívá na základech zaměřeni na osobu a umožňuje lépe porozumět světu lidí s postižením pečlivým a pozorným nasloucháním, pozorováním, vciťováním se a tím, že je bereme vážně.*“ (Pörtner, 2009, s. 116)

Výsledkem tohoto přístupu mohou být dvě skutečnosti:

- 1) Otevře se prostor pro psychoterapeutický proces, v němž bude možné pracovat s traumatickými zážitky nebo bludnými představami klientů

- 2) Prostor pro psychoterapii se nepodaří nalézt, ale dojde k pozitivním změnám v praktickém životě klienta způsobeným lepším kontaktem se svým okolím. (kvalitnější komunikace, možnost se účastnit akcí, vzdělávacích programů) Otevře se prostor pro budování hodnotnějších vztahů ve svém okolí, neboť ubude konfliktních situací, které klient doposud vyvolával

Garry Prouty se ve svých začátcích v budování kontaktu s touto skupinou lidí řídil především svou intuicí. Posléze začal uvažovat, co mu tento kontakt pomáhá budovat, aby to pak teoreticky i metodicky dokázal popsat. Pojem „to bridge in“ vyjadřuje, že mu jde o stavění mostu do klientova světa a života. (Pörtner, 2009) *„Metoda spočívá v reflexích, které mají podnitit různé možnosti navázání kontaktu. Tyto kontaktní reflexe, jak jim Prouty říká, představují pět různých způsobů, jak se přiblížit klientovi, spjatých jedním společným principem.“* (Pörtner, 2009, s. 116)

V následném přehledu jsou uvedeny jednotlivé druhy reflexí se stručným popisem:

1. Situační reflexe
 - jedná se o reflexi, která se týká běžných věcí v každodenním životě klientů
 - smyslem je napomoci vytvoření či rozvinutí kontaktu klienta s realitou.
2. Tělové reflexe
 - prostor k uplatnění nacházejí u lidí, kteří nedokáží verbálně komunikovat
 - cílem je navázat v klientovi kontakt se svým vlastním tělem
 - napodobování tělesných postojů klienta citlivou formou ze strany terapeuta může být pozitivním nástrojem v terapii
3. Obličejové reflexe
 - věty: „Vy se usmíváte.“, „Vy vypadáte radostně.“ napomáhají vytvářet kontakt klienta s jeho vlastními emocemi. Klient má možnost získat novou zkušenost s tím, že jeho emoce jsou vnímatelné druhým člověkem.
4. Slovní reproduktivní reflexe
 - používá se v navazování kontaktu a komunikace s člověkem, který má velké problémy se souvislou a srozumitelnou komunikací ve vztahu ke svému okolí
5. Zopakované reflexe
 - terapeut se vrací k reflexím, které přinesly pozitivní efekt v navazování kontaktu s klientem a znovu je opakuje

- smyslem je to, aby si ji klient znovu připomněl a dále rozvíjel (Pörtner, 2009)

„Je to jednoduchý princip, ale těžké umění,“ říká o tom Garry Prouty. Důrazně připomíná, že preterapie nespočívá ve výběru mechanicky použitelných technických postupů, nýbrž je to metoda stojící na fundovaném základním postoji zaměření na osobu, na ochotě a schopnosti vcítit se do klientova světa a opatrně, v jeho rytmu, jej doprovázet v jeho vývojových krocích, možná sotva patrných.“ (Pörtner, 2009, s. 120)

3.4 Encounterové skupiny

Hartl a Hartlová definují encounterovou skupinu *„jako malou výcvikovou či terapeutickou skupinu zaměřenou na intenzivní interpersonální interakci.“* (Hartl, Hartlová, 2000, s. 139) Encounterová skupina je důležitý pojem, který je spjat s Carlem Rogersem. V posledních dvaceti letech svého života bylo oblastí zájmu doktora Rogerse skupinové klima. Zabýval se touto problematikou v reakci na potřebu vytvořit výcvik pro poradce obětí druhé světové války. (Nykl, 2012) Rogers k tomu uvádí: *„Byl to pokus o spojení kognitivního učení a učení zkušenostmi v procesu, který měl pro individuum terapeutickou hodnotu. Proces zprostředkoval účastníkům skupin hluboké a důležité zkušenosti a ukázal se být natolik úspěšným, že jsme tento způsob mohli použít také ve vzdělávání osobních poradců v letních workshopech.“* (Nykl, 2012, s. 116)

Encounterová skupina je tvořena zpravidla osmi až osmnácti účastníky a má nestrukturovanou podobu. Smysl této skupiny dle Rogerse je, že *„směřuje ke zdůrazňování růstu a rozvoje osobnosti a zlepšování mezilidské komunikace a vztahů skrze zážitkový proces.“* (Rogers, 1977, s. 12) Zásadní je skutečnost bytí v přítomném okamžiku, klíčové jsou vztahy a interakce mezi účastníky. Ve skupině se tvoří atmosféra jistoty a důvěry, kde se naskytá jedinci možnost zažívat pocity přijetí a svobody. Díky tomu jedinec ve skupině může snáze sdílet své myšlenky a pocity, a je pro něj snazší přijímat sám sebe. Encounterové skupině Rogers věřil, že může být lékem na pocity lidské osamělosti a odcizení, které jsou pro lidskou společnost tak charakteristické. (Motschnig, Nykl, 2011) Je to místo, kde mohou lidé zažívat osobnostní růst. Účastníci těchto skupin jsou lidé, kteří o ně mají zájem. Setkání s hodnotami jako je akceptace, jiný způsob komunikace a hluboké lidské setkání, je pro řadu členů něčím zcela novým, co ještě

doposud neměli možnost prožít. (Nykl, 2012) „*Procesy v našich skupinách jsou nestructurované, nejsou moderované, neobsahují v podstatě žádné normy a vycházejí hlavně z aktivity účastníků.*“ (Nykl, 2004, s. 89)

Proces ve skupině probíhá podle určitých fází, jejichž hranice nejsou často oddělené. Blíže oněch patnáct fází, které Rogers nastiňuje, nebudeme popisovat, uvádíme jen jejich výčet:

- „1) *Všeobecná nejistota*
- 2) *Odpor proti osobnímu vyjadřování nebo explorace*
- 3) *Popis minulých pocitů*
- 4) *Vyjadřování negativních pocitů*
- 5) *Vyjadřování a zkoumání osobně důležitého materiálu*
- 6) *Vyjádření bezprostředních negativních pocitů ve skupině*
- 7) *Vývoj terapeutického potenciálu ve skupině*
- 8) *Sebepřijetí a začínající změna*
- 9) *Rozbití fasády*
- 10) *Jednotlivec dostává zpětnou vazbu*
- 11) *Konfrontace*
- 12) *Podpurný vztah mimo skupinové sezení*
- 13) *Základní setkání*
- 14) *Vyjadřování pozitivních pocitů*
- 15) *Chování ve skupině se mění*“ (Motschnig, Nykl, 2011, s. 106-110)

Důležitou postavou v encounterové skupině je osoba facilitátora. Ten je jakýmsi vedoucím, který usnadňuje proces a dění ve skupině. „*V encounterových skupinách se nejedná o techniky či metody, ale o přístup člověka k člověku, jedná se o vztah, ve kterém nejde primárně o učení, ale o růst. Facilitátor zde není učitelem, nýbrž osobou, která je na stejné úrovni s účastníky, avšak zachovává si kongruenci ve vztahu k jednotlivým účastníkům, a tedy i pozici facilitátora.*“ (Nykl, 2004, s. 89)

Encounterové skupiny v sobě nesou také určitá rizika a nedostatky:

- Účastníci se vrací zpátky do svého života, poznatky ze skupin nemají dlouhodobý efekt

- Změny, které můžou nastat u účastníka, partner, který přítomen nebyl, neprožil. Může to vést ke konfliktním situacím a je třeba si být vědomý toho, že je třeba najít rovnováhu ve fungování ve vztazích mimo skupinu.
- Možnost navození psychotických stavů v důsledku hodně intenzivních prožitků. (Nykl, 2012)

Navzdory plynoucím rizikům, jež mohou potenciálně hrozit, a o kterých Rogers sám mluví, Rogers konceptu encounterových skupin věří. Pokud se v nich budou vyskytovat základní lidské postoje, tak je to dle něho cesta k životu. (Nykl, 2012)

3.5 Kritika směru

Psychoterapeutické směry mají své představitele, zastánce, ale jsou také podrobovány kritickým hlasům. Může v tomto ohledu platit věta: „Kritika není negace.“, kterou pronesl Tomáš Garrigue Masaryk. Nebo také platit nemusí a může se jednat se o úplně odlišný úhel pohledu a případný nesouhlas s různými premisami či skutečnostmi, které ten daný směr zastává. Carl Rogers a jeho myšlenky, které by se jistě daly nazvat na tehdejší dobu jako „novátorské“, kritiky rozhodně nebyly ušetřeny. Přístup zaměřený na člověka jako svébytný a uznávaný směr v psychoterapii musel obhajovat svou pozici. Carl Rogers jako by to předjímal a ve své práci kladl důraz na empiricky ověřitelná fakta a hypotézy. Ze studií, které byly provedeny, jednoznačně vyplývá, že přístup zaměřený na člověka je účinný, a že v tomto ohledu nezaostává za jinými psychoterapeutickými směry. Americký psychoterapeut Irvin D. Yalom na adresu Carla Rogerse v jedné z nejznámějších jeho knih uvedl následující slova: „*Carl Rogers byl houževnatým bojovníkem, který vybojoval řadu bitev – teritoriální bitvy s medicínou a psychiatrií, jež se pokoušely zabránit psychologům v léčení pacientů. Ideologické bitvy s redukcionalisty jako byl B. F. Skinner, jenž popíral klíčový význam volby, vůle a záměru. A procedurální bitvy s psychoanalytiky, kteří jeho přístup zaměřený na klienta považovali za zjednodušující a nevědecký.*“ (Rogers, 1998, s. 10-11)

Atmosféra doby, v níž Rogers působil, nebyla lehká. On sám si byl dobře vědom kritiky, která se snášela na přístup jeho a jeho kolegů. Na adresu svých kritiků prohlásil: „*Pro většinu psychologických pisatelů je nejsnadnější mne zkrotit v jednom odstavci jako tvůrce jakési „nedirektivní techniky*“. (Rogers, 1998, s. 59) Na konto terapeutů

„rogeriánů“ kolují v tomto ohledu různé vtipy, terapie je někdy posměšně označována jako „hm terapie“. „*Tento přístup se během několika let stal známou technikou. „Nedirektivní terapie,“ říkalo se, „je technikou zrcadlení klientových pocitů. “ Ještě horší karikaturou byly prosté – „v nedirektivní terapii opakuje poslední slova, která klient pronesl. “* (Rogers, 1998, s. 124)

Přístup zaměřený na člověka bývá považován za přístup s nepříliš velkou teorií. Absence širokosti teorie mu bývá vytýkána. (Casemore, 2008) Zdánlivá „jednoduchost“ přístupu byla dost možná trnem v oku mnohých. Psychoanalytický pohled nám o něm říká: „*Je to teorie a terapie vhodná pro ambiciózní jedince, jejichž typicky americká touha po úspěchu se mylně pokládá za vrozenou tendenci k aktualizaci. “* (Prochaska, Norcross, 1999, s. 129) Podle psychoanalytiků se v přenosovém vztahu mezi terapeutem a klientem nachází idealizovaná mateřská láska. Vybatit klienty iluzí nepodmíněné lásky do světa, kde je plno lásky podmíněné, není dobré. Klient může nabývat dojmu, že lásku nalezne pouze v osobě terapeuta. (Prochaska, Norcross, 1999)

Jiný kritický hlas tvrdí, že „*Rogersův přehnaný zájem o já, individualizaci a sebeaktualizaci je kulturně specifický. Jeho názory odrážejí a posilují vysokou hodnotu, kterou západní kultura přikládá individualismu. “* (Prochaska, Norcross, 1999, s. 130)

Psychoterapie zaměřená na člověka je známá svým negativním postojem k tvorbě strategických postupů, vycházejících z rozdílných diagnóz různých skupin klientů. Podle představitelů tohoto směru jsou diagnostická kritéria něčím, co plně nevyjadřuje jedinečnost člověka. (Timulák, 2010)

4 Přínos přístupu zaměřeného na člověka do pomáhajících profesí

4.1. Vymezení pojmu pomáhající profese a sociální práce

V této podkapitole se blíže podíváme na pojmy „pomáhající profese“ a „sociální práce“. Pomáhající profese je profesí, která je zaměřená na práci s druhými lidmi. Škála pestrosti těchto profesí je značná. Můžeme například hovořit o lékařích, pedagogích, terapeutech, o lidech pracujících v sociální oblasti (sociální pracovníci, vychovatelé, poradci atd.). Klíčové slovo pro všechny tyto lidské činnosti je „pomáhání“. Dle Slovníku sociální práce je toto slovo vymezeno jako „*postupy, jimiž je lidem usnadňováno zvládnání náročných životních situací. Pomáhajícím může být kdokoli.*“ (Matoušek, 2008, s. 149) Sociální práce je profesí, která do této skupiny pomáhajících profesí neodmyslitelně patří. Sociální práce je profesí, která klade akcent na pomoc druhému člověku. Pomoci druhému, který nemůže, aby mohl, věnovat se lidem, kteří by jinak zůstávali se svými problémy osamoceni. Škála rozsahu a možné pomoci je velice pestrá, cílovou skupinu nevyjímaje. Co je ale vlastně sociální práce? Neexistuje jedna obecně uznávaná definice, která by byla naprosto vystihující. Uvedeme zde proto několik definicí. Sociální práce je dle Matouška definována následovně: „*Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti).*“ (Matoušek, 2003, s. 11)

Významnou definicí, kterou bychom neměli opomenout zmínit, je mezinárodní definice sociální práce: „*Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívá teorii lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti.*“ (Definice sociální práce, 2005, online)

Odlišně vnímá sociální práci Ivan Úlehla. Poslání sociální práce dle něho spočívá ve vedení rozhovoru mezi klientem, jeho očekáváním na straně jedné a společností a jejími normami na straně druhé. Důležitou roli v tomto rozhovoru hraje rovnocenné postavení

obou partnerů. Sociální pracovník je tím, který se obrací na obě strany, tedy jak na klienta a jeho postoje, tak na společnost a její normy. Sociální práce se snaží o koordinaci změn v postoji klienta a o změny na straně společenských norem. (Úlehla, 1999) Autor jiného pohledu na obsah definice sociální práce Jordan ve své práci z roku 1987 mluví o dvou protikladných pojetích sociální práce. Je to jednak přesvědčení řady sociálních pracovníků o tom, že smysluplným cílem jejich práce je pomáhat klientům. Opačným pohledem je názor politiků, kteří vnímají sociální práce jako nástroj sociální kontroly, řešení nebo prevence aktuálních sociálních problémů. (Navrátil, 2001) Tuto podkapitolu bych uzavřel vymezením cíle sociální práce tak, jak jej uvádí Matoušek: „*Vyjdeme-li dle z představy, že cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klientů, měl by si sociální pracovník vyjasnit dva aspekty pojmů. Za prvé by si měl ujasnit, které faktory sociálního fungování považuje za podstatné. Za druhé by se měl seznámit s tím, které situační faktory (bariéry a předpoklady) sociálního fungování sehrály nebo sehrávají v životě určitého klienta nebo určité skupiny klienty rozhodující úlohu.*“ (Matoušek, 2001, s. 186)

4.2 Přínos Carla Rogerse a jeho přístupu do pomáhajících profesí s důrazem na sociální práci

Přístup zaměřený na člověka a myšlenky Carla Rogerse mají své místo nejenom v samotné psychoterapii a léčbě psychických poruch, ale nacházejí své uplatnění v sociální práci i v celé škále pomáhajících profesí. Vymětal uvádí: „*Bez nadsázky lze konstatovat, že zásady tohoto přístupu se v současné době stávají, nebo se mohou stát, důležitou součástí profesí, jejichž úkolem je pomoc druhému člověku. Jako příklad těchto pomáhajících profesí lze uvést lékařství, obecně poradenství, sociální práci a pastorační.*“ (Vymětal, Rezková, 2001, s. 14) Samotný Carl Rogers zpočátku spatřoval uplatnění svých myšlenek především v samotné psychoterapii a hmatatelný přesah přístupu zaměřeného na člověka si začal uvědomovat až později. V roce 1961 napsal knihu, kterou chtěl původně nazvat jako „*Terapeutův pohled na psychoterapii.*“ Jeho nakladatel přišel s návrhem, aby titul nesl název „*Jak se stát člověkem.*“ Rogers měl za to, že je kniha určená psychoterapeutům, ale své čtenáře si našla mezi zdravotními sestrami, učiteli, knězi, studenty, zkrátka mezi všemi lidmi. Rogerse ohlas této knihy překvapil a převedl

k závěru, že jeho myšlenky mohou být zajímavé nejenom pro psychoterapeuty. (Rogers, 1998) Carl Rogers změnu svých postojů charakterizuje takto: „*V prvních letech své profesní dráhy jsem si kladl otázky: Jak můžu toho člověka léčit, uzdravit nebo měnit? Dnes bych svou otázku formuloval jinak: Jak mohu poskytnout vztah, který tento člověk může využít k vlastnímu osobnímu růstu? Když jsem si začal klást otázku tímto druhým způsobem, uvědomil jsem si, že vše, co jsem se naučil, je možné uplatnit ve všech mých mezilidských vztazích, nejen při práci s klienty, kteří mají problémy.*“ (Rogers, 2015, s. 51) Navrátil Carla Rogerse označuje za asi nejvýznamnějšího humanistického autora, jehož vliv se promítnul do sociální práce. Jeho vliv ale není přímý a objevuje se především tam, kde do popředí vystupuje poradenská činnost. Rogersův přínos spočívá ve zmapování podmínek, které mají vliv na to, jak se vytváří vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem a opačně. Mezi tyto podmínky ze strany sociálního pracovníka patří kongruence a opravdovost, bezpodmínečné zpětné přijetí a empatie. Sociální pracovník je ve svém přístupu nedirektivní, nehodnotící a má se snažit o aktivní naslouchání ve vztahu ke klientovi. Rogersovo vnímání dimenzí pomáhajícího vztahu je dnes jedním ze stěžejních poznatků, které se v široké míře aplikují v sociální práci. (Navrátil, 2001) „*Rogers byl přesvědčen o tom, že na člověka zaměřený přístup uvolňuje tolik síly k osobnostní změně, že není důvodu, abychom ho vyhrazovali pouze psychicky nemocným. Proto se této síly pokoušel využít v řadě neklinických oblastí.*“ (Rogers, 1998, s. 12)

Dopad myšlenek Carla Rogerse v oblasti pomáhajících profesí je veliký. Tvoří základ pro budování vztahu a komunikaci v teoretické i praktické rovině mezi tím, kdo pomáhá, a komu je pomáháno. Jejich uplatnění v praxi vede ke změně postojů k druhému člověku. Tato změna spočívá v tom, že v centru pozornosti toho, který pomáhá, je ten, komu je pomáháno. (Rogers, 2015) „*Co může pomáhající dělat, když si uvědomuje, že ve vztahu k potřebným lidem si nezřídka odžívá své vlastní emoce, že má tendenci je nadbytečně řídit, že prožívá svou práci jako oběť, že klientům neumí naslouchat, že nedovede uchránit svou autonomii proti jejich agresi, že mu jeho práce bere energii a netěší ho? Existují zde dvě cesty – výcvik a supervize.*“ (Kopřiva, 1997, s. 132) Sociální pracovníci ve své praxi prožívají, že je nemálo situací, které v nich mohou vyvolat silné emocionální reakce. Situace lidí, se kterými pracují a jejich životní příběhy se jich mohou často hluboce

dotýkat. Emocionální reakce nejsou v zásadě něčím špatné. Je však třeba se učit s nimi pracovat. Zde vystupuje do popředí potřeba supervize. Je to jedna z možností ochrany sociálních pracovníků před negativními emocionálními reakcemi, které bývají více odrazem jejich vlastních potřeb než reakcí na situaci jejich klientů. (Miller, 2006)

Jak je uvedeno výše, supervize je jednou z možných cest pro zkvalitnění vlastní práce, jde o poskytnutí zpětné vazby, nadhledu a řešení emočních situací, které práce s klienty přináší. Havrdová definuje supervize takto: „*Supervize je odborná činnost, při níž supervizor podporuje, vede a posiluje pracovníka, skupiny nebo týmy v pomáhající profesi k tomu, aby dosáhl(i) určitých organizačních, profesionálních a osobních cílů. Obecnými cíli jsou zlepšení kvality práce a podpora profesionálního růstu.*“ (Havrdová, 2008, s. 40)

Další variantou pro pracovníka v pomáhajících profesích může být sebezkušenostní výcvik. V psychoterapeutickém výcviku jeho účastník poznává sebe sama takového, jaký opravdu je, nahlíží na svoje pozitivní a negativní osobnostní aspekty, učí se rozumět sám sobě i svým emočním reakcím na určité situace a druhé lidi. Psychoterapeutický výcvik je velkou příležitostí pro hlubší sebepoznání a objevení skrytých negativních emočních vzorců přemýšlení a chování a jejich změnu. Člověk poznává některé z rozměrů své osobnosti, které mu byly doposud skryty. To vše mu napomáhá k tomu stát se více integrovanou osobností, což se pozitivně projevuje i ve vztahu k jeho profesi. Platí totiž to, že abych mohl lépe poznat druhé, musím nejprve poznat sám sebe. A pokud se jedná o vztah mezi pracovníkem a klientem v pomáhající profesi, je to o to důležitější. Carl Rogers k tomu uvedl toto: „*To v mé mysli vyvolalo silné podezření, že optimální pomáhající vztah je takový, který navázala duševně zralá osoba. Nebo jinými slovy, míra, v níž mohu vytvářet vztahy, které usnadňují růst druhých jako samostatných osob, je měřítkem růstu, které jsem dosáhl sám.*“ (Rogers, 2015, s. 76)

Přístup zaměřený na člověka v sociální práci má také své limity. Jako každý psychoterapeutický směr se nedá v praxi sociální práce užívat v plném rozsahu. Sociální pracovník má vztah se svým klientem do určité míry vymezený určitými standardy, směrnici a předpisy, se kterými může být přístup zaměřený na člověka leckdy v konfliktu. Důležitou roli v tom hraje osobní úvaha sociálního pracovníka, které z principů přístupu zaměřeného na člověka může v dané chvíli použít. V praxi není

možná záměna rolí sociálního pracovníka za terapeuta. Je naopak možné mnoho z terapeutického přístupu uplatnit v každodenní praxi v široké škále pomáhajících profesích. Jak uvádí Carl Rogers: „*Konečně hluboce věřím tomu, co nemůže být ničím víc než jen hypotézou, totiž, že filozofie mezilidských vztahů, kterou jsem pomáhal formulovat a jež je obsazena v této knize, je aplikovatelná na všechny situace, ve kterých hrají roli lidé. Věřím, že ji lze použít pro terapii, manželství, pro rodiče a dítě, učitele a žáka, pro lidi s vysokým statusem i pro ty na opačném konci společenského žebříčku, pro lidi jedné rasy ve vztahu k lidem druhé rasy.*“ (Rogers, 1998, s. 53)

Shrnutí teoretické části

Teoretická část diplomové práce byla rozdělena do čtyř hlavních kapitol. První z nich byla věnována osobnosti a životu Carla Rogerse. V této kapitole byl popsán bohatý život Carla Rogerse s jeho životními mezníky, které se promítly do jeho osobnostního a profesního růstu. Ten byl úzce spjat s formováním základů PCA a jeho filozofií. Důraz na osobnost člověka a kvalitu jeho vztahu k druhým lidem byly něčím, co Carl Rogers nejenom učil, ale také žil. V závěru kapitoly je zmíněn široký přesah myšlenek Carla Rogers do oblasti školství, politiky a mezilidských vztahů vůbec.

Druhá kapitola je věnována přístupu zaměřeného na člověka. Základní vymezení PCA vychází z tvrzení, že člověk je jedinečnou bytostí mající tendenci k osobnostnímu růstu a stálému rozvoji. Carl Rogers se oproti mnoha svým současníkům lišil v tom, že jeho pohled na člověka a jeho vývoj byl pozitivní. Rogersův výraz „žít dobrý život“ znamenalo pro něj žít autentický, plný život a nesnažit se naplňovat očekávání druhých ve vztahu k naší osobě. Carl Rogers postupně objevoval některé ze svých myšlenek u existenciálních filozofů (S. Kierkegaard, M. Buber). Rogers se dívá člověka jako bytost, která je schopna pozitivního osobnostního vývoje. Tato tendence je považována za základní motivaci klientů pro psychoterapii. Přístup zaměřený na člověka není souborem technik či metod, ale spíše filozofií, vyjadřující určitý přístup k člověku, který mu může napomoci k pozitivní osobnostní změně. Důležitou roli v tomto procesu hrají vztahy k druhým lidem a k sobě samému. Rogers neviděl v klientech nemocné lidi, kteří potřebují léčení a pomoc odborníka. Věřil tomu, že potenciál k pozitivní změně člověka je v něm samotném a v kvalitě psychoterapeutického vztahu. Rogers stanovil šest podmínek, jejichž splnění vede k pozitivnímu terapeutickému procesu. Patří mezi ně vztah mezi klientem a terapeutem, empatický postoj terapeuta ve vztahu ke klientovi, a jeho bezpodmínečné přijetí. Na osobnost člověka Rogers nahlíží jako na stabilní strukturu vlastností a postojů, pro něž mají základní význam vztahy k druhým lidem. Duševní zdraví člověka je výsledkem rozvinutí sebeaktualizační tendence, která je člověku dána. Terapeutickou změnu Rogers spatřuje v nalezení zdrojů, kterými disponuje samotný klient. Terapeutický proces by měl člověku pomoci se vrátit do stavu kongruence, kdy své pocity může naplno prožít a vyjádřit.

Třetí kapitola se zabývá vývojem přístupu zaměřeného na člověka a kritikou tohoto směru. Přístup zaměřený na člověka prošel vývojem od nedirektivní terapie přes terapii zaměřenou na klienta až k přístupu zaměřenému na člověka. PCA má své důležité místo i v ČR. V současné době existují v ČR dva instituty, které umožňují zájemcům absolvovat výcvik v tomto psychoterapeutickém směru. S PCA jsou úzce spjaty i další koncepty, jako je terapie zaměřená na focusing, terapie zaměřená na emoce, motivační rozhovory a preterapie. Encounterové skupiny Rogers považoval za lék na pocity odcizení a lidské osamělosti, v atmosféře důvěry a jistoty mohou lidé zažívat pocity svobody a přijetí. Kritici směru PCA vytýkají absenci široké teorie. PCA je známá svým negativním pohledem na strategické postupy vycházející z rozdílných diagnóz různých skupin klientů. Diagnostická kritéria dle představitelů tohoto směru jsou něčím, co plně nevystihuje jedinečnost člověka.

V závěrečné kapitole teoretické části jsem se věnoval přínosu přístupu PCA do pomáhajících profesí. Pomáhající profese je zaměřená na práci s druhými lidmi, kdy je lidem napomáháno zvládat náročné životní situace. Sociální práce do skupiny pomáhajících profesí patří, dá se charakterizovat jako společenskovední disciplína, ale i oblast praktické činnosti, směřující k odhalování a řešení sociálních problémů. Zásady PCA jsou důležitou součástí profesí, jejichž úkolem je pomáhat druhým lidem. Vliv myšlenek Carla Rogerse do sociální práce se projevují zvláště tam, kde do popředí vystupuje poradenská činnost. Rogersovo vnímání důležitosti pomáhajícího vztahu je jedním z důležitých poznatků, který nachází široké uplatnění v sociální práci. Nelze nevidět i jeho limity, dané standardy, směrnicemi či předpisy, s nimiž může být PCA leckdy v konfliktu. Současná podoba sociální práce v konkrétních podmínkách může sledovat i jiné cíle, než jaké má na mysli PCA. Využitím přístup PCA v přímé práci s klientem v praxi v pomáhajících profesích a při osobnostním růstu pracovníků se bude zabývat výzkumná část mé diplomové práce.

5 Metodologie výzkumného šetření

Tato část diplomové práce se bude zabývat cílem výzkumného šetření, zvolenou výzkumnou strategií, popisem techniky sběru dat, vyhodnocením a interpretací sběru dat. Vzhledem k cíli diplomové práce, kterým bylo zjistit - Jaké je využití přístupu PCA v přímé práci s klientem v praxi v pomáhajících profesích a při osobnostním růstu pracovníků, jsem zvolil kvalitativní výzkumnou strategii. Jako metoda bylo zvoleno dotazování formou polostrukturovaného rozhovoru.

5.1 Cíl výzkumného šetření

Výzkumné šetření má za cíl zmapovat - Jaké je využití přístupu PCA v přímé práci s klientem v praxi v pomáhajících profesích a při osobnostním růstu pracovníků? Ve svém výzkumu jsem se zaměřil na dvě oblasti. První z nich jsou názory pracovníků v pomáhajících profesích na význam a na možnosti využití principů PCA v přímé práci s klientem. Druhou oblastí je zmapování názorů, jaký mají pracovníci v pomáhajících profesích na význam PCA pro jejich osobnostní růst a profesní kvalifikaci. Výsledek mého výzkumného šetření by měl pomoci pracovníkům v přímé práci s klientem k větší motivaci pro absolvování psychoterapeutického výcviku a k uvědomění si možnosti využití přístupu PCA či jiného psychoterapeutického směru v přímé práci s klientem v praxi v pomáhajících profesích.

5.2 Formulace výzkumné otázky

Hlavní výzkumnou otázku jsem na základě definování cíle výzkumu formuloval takto: **Jaké je využití přístupu PCA v přímé práci s klientem v praxi v pomáhajících profesích a při osobnostním růstu pracovníků?**

Tuto výzkumnou otázku jsem rozvinul do dvou dílčích výzkumných otázek (DVO):

První dílčí výzkumná otázka (DVO1): Jaký názor mají pracovníci v pomáhajících profesích na význam a možnosti využití principů PCA v přímé práci s klientem?

Druhá dílčí výzkumná otázka (DVO2): Jaký názor mají pracovníci v pomáhajících profesích na význam PCA pro jejich osobnostní růst a profesní kvalifikaci?

Dílčí výzkumné otázky jsem převedl do sady tazatelských otázek. Tazatelské otázky byly rozděleny do dvou skupin podle toho, k jaké dílčí výzkumné otázce se tématicky vztahují. Tazatelské otázky jsem použil v polostrukturovaných rozhovorech s vybranými respondenty.

Tabulka 1: Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských otázek

Dílčí výzkumný cíl (DVO):	Technika pro získání odpovědi	Nositel informací (respondent)	Sada tazatelských otázek
DVO I. Jaký názor mají pracovníci v pomáhajících profesích na význam a možnosti využití principů PCA v přímé práci s klientem?	Polostrukturovaný rozhovor	Pracovník v přímé práci s klientem v pomáhajících profesích	TO 1 TO 2 TO 3 TO 4
DVO II. Jaký názor mají pracovníci v pomáhajících profesích na význam PCA pro jejich osobnostní růst a profesní kvalifikaci?	Polostrukturovaný rozhovor	Pracovník v přímé práci s klientem v pomáhajících profesích	TO 5 TO 6 TO 7 TO 8

Zdroj: Vlastní

Sada tazatelských otázek:

TO 1: Jak se Rogersův pozitivní pohled na člověka promítá do vztahu mezi Vámi a klientem?

TO 2: Jaké jsou podle Vás limity bránící uplatnění principů PCA v praxi sociální práce?

TO 3: Uveďte, jak se PCA promítá do kvality Vaší komunikace s klientem?

TO 4: Která ze základních tří proměnných (bezpodmínečné přijetí, empatie, kongruence) se při budování vztahu s klientem uplatňuje nejvíce?

TO5: Popište, jaké pozitivní změny má absolvování či účast ve výcviku pro Vaši osobnost pracovníka v pomáhajících profesích?

TO6: Jak na základě absolvování výcviku nyní vnímáte roli osobnosti pracovníka v práci s klientem?

TO7: Jaké překážky nebo negativní vlivy brání v osobnostním růstu pracovníka v pomáhajících profesích?

TO8: Máte za to, že v rámci organizace, ve které pracujete, je dostatečný prostor pro Váš osobnostní růst?

5.3 Výzkumná strategie

Pro svůj výzkum jsem zvolil kvalitativní výzkumnou strategii. Vedla mě k tomu skutečnost, že předmětem mnou realizovaného výzkumu jsou názory pracovníků v pomáhajících profesích na využití přístupu PCA v přímé práci s klientem a při osobnostním růstu pracovníka. Jak uvádí Švaříček: *„Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.“* (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007, s. 17) Předností kvalitativního výzkumu je to, že nezůstává jen na povrchu, ale umožňuje získání hlubšího popisu případů s citlivým zohledněním jejich kontextu. (Hendl, 2016)

Smyslem mého výzkumu bylo získat, zhodnotit a správně interpretovat názory respondentů na to, jak vidí využití přístupu PCA v přímé práci s klientem v pomáhajících profesích a při osobnostním růstu pracovníků. Proto jsem si jako hlavní metodu výzkumu zvolil polostrukturovaný rozhovor, a formuloval znění výzkumných otázek. „*Výzkumné otázky tvoří jádro každého výzkumného projektu. Plní dvě základní funkce: pomáhají zaostřit výzkum tak, aby poskytl výsledky v souladu se stanovenými cíli, a ukazují také cestu, jak výzkum vést. Výzkumné otázky musí být v souladu se stanovenými cíli i výzkumným problémem. Představují další zúžení a konkretizování výzkumného problému.*“ (Švaříček, Šedřová a kol., 2007, s. 69) V rozhovoru jsem používal i doplňující otázky, pokud napomohly respondentům lépe vyjádřit své názory postoje. Metoda polostrukturovaného rozhovoru klade vysoké nároky na jeho vedení i na pružné reakce týkající se ohledně obsahu otázek a jejich pořadí. (Hendl, 2016) Přestože tuto metodu považuji jak z pohledu realizace, tak i z hlediska vyhodnocení získaných dat za náročnou, tak si myslím, že vzhledem k tématu mé diplomové práce to byla správná volba.

5.4 Výběr a charakteristika respondentů realizovaného výzkumu

Základním kritériem při volbě respondentů bylo absolvování či účast ve výcviku PCA a přímá práce s klienty v pomáhajících profesích. Postupně jsem se obrátil na výcvikové instituty nebo organizace, které výcvik v PCA realizují s žádostí o kontakty na jejich frekventanty či absolventy, kteří by mohli splňovat dané podmínky. Předpokládal jsem, že respondentů, kteří budou splňovat tyto podmínky a budou pracovat v oboru sociální práci bude málo, proto jsem se rozhodl rozšířit výzkumný vzorek i na pomáhající profese. Nakonec se ukázalo, že bude možné s žádostí o rozhovor oslovit sedm respondentů, kteří splňovali původní přísnější kritéria na výběrový soubor. Výběrový soubor nakonec tvořilo pět žen a dva muži. Předností výzkumného souboru byly bohaté profesní zkušenosti respondentů, což zvyšuje důvěryhodnost výzkumu. (Švaříček, Šedřová a kol., 2007) Na straně druhé Hendl uvádí, že nedostatkem kvalitativního výzkumu je fakt, že jeho výsledky jsou subjektivní. (Hendl, 2016)

Tabulka 2: Charakteristika respondentů výzkumu

Respondent	Pohlaví	Věk (roky)	Délka praxe v sociální oblasti	Pracovní pozice	Ukončení výcviku
RS 1	žena	55	15 let	sociální pracovnice s chronickými duševně nemocnými	2018
RS 2	muž	40	14-15 let	terapeut a krizová intervence (soc. služba a krizová pomoc)	2015
RS 3	muž	36	13 let	vedoucí terapeutického centra pro uživatele návykových látek a jejich blízké	2011
RS 4	žena	35	9,5 let	terénní sociální pracovnice s rodinou, mediátor	2016

RS 5	žena	42	15 let	sociální pracovnice v domově pro seniory	2018
RS 6	žena	39	15 let	vedoucí krizového centra pro rodinu	2011
RS 7	žena	34	11 let	sociální pracovnice	2016

Zdroj: Vlastní

5.5 Organizace výzkumu a etika výzkumu

Nejprve jsem kontaktoval vybrané respondenty a seznámil je s cílem výzkumného šetření mé diplomové práce a s využitím informací, které od nich získám. Zdůraznil jsem pravidlo důvěrnosti a anonymity. Respondentům jsem dopředu zaslal znění jednotlivých otázek tak, aby se mohli na rozhovor dopředu připravit. Všichni respondenti souhlasili s nahráváním rozhovorů, a s dalším zpracováním takto získaných údajů. S jednotlivými respondenty jsem se domluvil na termínu a na místě, kde se rozhovory uskutečnily. Volba místa byla zcela na rozhodnutí respondentů. Rozhovory se uskutečnily v období měsíce března 2018. Všechny rozhovory byly nahrávány na mobilní telefon. Na počátku rozhovoru jsem vždy připomněl pravidlo anonymity a důvěrnosti a získal ústní souhlas jednotlivých respondentů. Poté jsem respondentům kladl jednotlivé otázky a tam, kde jejich odpovědi nebyly úplné, jsem pokládal doplňující otázky. V rozhovoru jsem se záměrně vyhýbal informacím, které by narušily anonymitu respondentů. Délka rozhovorů se pohybovala v rozmezí 25-50 minut. Rozhovory probíhaly vždy bez přítomnosti další osoby. Po skončení rozhovoru jsem z audiozáznamu rozhovor přepsal s důrazem na jeho úplné znění.

6 Výsledky výzkumného šetření a jejich interpretace

6.1. Interpretace dosažených výsledků v rámci dílčího cíle č.1

DVO 1: Jaký názor mají pracovníci v pomáhajících profesích na význam a možnosti využití principů PCA v přímé práci s klientem?

Smyslem této dílčí výzkumné otázky bylo zmapovat názory pracovníků v pomáhajících profesích na význam a možnosti využití principů PCA v přímé práci s klientem? Pro zjištění tohoto dílčího cíle byly respondentům položeny čtyři tazatelské otázky. V otázkách TO 1 – TO 4 bylo zjišťováno, jak se PCA promítá do vztahu a do komunikace mezi pracovníkem a klientem a jaké limity brání uplatnění principů PCA v sociální práci.

TO 1: Jak se Rogersův pozitivní pohled na člověka promítá do vztahu mezi Vámi a klientem?

Všichni respondenti se v odpovědích na tuto otázku shodli v tom, že Rogersův pozitivní pohled na člověka se kladným způsobem promítá od vztahu mezi nimi a klientem.

RS 1 to vyjádřil takto: „*Absolvování výcviku pro mě mělo velký pozitivní přínos ve vztahu mezi mnou a klienty. Ve smyslu, že jsou vřelejší, hlubší snad i bližší. Dokážu u klientů přijímat i méně pozitivní vlastnosti a jejich občasné problémové chování. Myslím si, že k nim přistupuji po výcviku s větší vřelostí a laskavostí.*“ Z odpovědí je patrné, že respondent vnímá klienta jako člověka, na němž mu záleží a je si vědom jeho pozitivní hodnoty. Tento postoj zaznává i v odpovědi druhého z respondentů. RS 2 říká: „*Myslím, že to mám nastavený tak, že toho klienta беру víc jako partnera. Tím pádem, že se snažím, aby ta moc, kterou občas jakoby ti klienti myslí, že mám – abych se jim snažil ukázat, že tu moc mají taky oni. A že my dva jsme schopni na tom pracovat, aby se zlepšila jejich situace. Vnímám to, že ti lidi jsou experti na svůj život a já jsem vlastně ten, který jim může pomoci vidět neviděné a ta aktualizací tendence vlastně v podstatě, věřím tomu, že ty lidi, když dostanou nějaký prostor bezpečný, jsou schopni vlastně najednou rozkvést.*“

V odpovědi je vyjádřený důraz na klienta jako partnera společně s důvěrou v to, že klient je schopen za doprovodu pracovníka sám řešit svoji situaci. Pracovník zde nevystupuje v pozici experta, ale spíše jako partnera, který pomáhá klientovi najít jeho pozitivní

schopnosti a potenciál. Jedním z důsledků takového vztahu je pocit svobody, který může prožívat pracovník i klient. RS 7 to vyjádřil takto: „*Rogersův pozitivní pohled na člověka mě svým způsobem osvobozuje. Nemusím se nechat tolik ovlivňovat hodnocením a nazíráním na klienta, ale mohu jej ve svobodě přijímat takového, jakého já jej vnímám. Respektuji pohled dalších zúčastněných, nicméně více důvěřuji svému vnímání a prožívání, a to činí svobodnou nejen mne samotnou, ale i svobodný vztah, který můžeme s klientem budovat.*“

Hodnota vztahu mezi pracovníkem a klientem je něčím, co hraje významnou roli od prvního kontaktu mezi nimi. RS 6 to vyjádřil takto: „*Když to vezmu čistě mezi mnou a klientem, tak se tam hodně promítá, že poměrně brzo, troufnu si říct, že většinou během první, maximálně druhé konzultace se mi díky tomuto přístupu daří navazovat dobrý terapeutický vztah s tím klientem, že vlastně ten člověk to tam nějak jako vnímá, cítí, že to nechávám na něm, ale zároveň, že v tom s ním jsem, že to není takovýto, jak se někdy říká: „*Hmm terapie*“, v podstatě tam jako spolu sedíme a říkám, tak co vy byste rád, a že jsem schopna vlastně si s ním jako začít hledat přesně to, kde je teďkom ten klient a dávat tam ten prostor.*“ Pracovník má zájem poznat přesně situaci klienta a hledat prostor pro řešení jeho potřeb a problémů. Rogersův pozitivní pohled na člověka rovněž pomáhá ve chvílích, kdy je práce s klientem z různých důvodů náročná. To své odpovědi uvádí RS 3: „*No to mě to vlastně nejvíc pomáhá ve chvíli, kdy ta práce s klientem je nějak obtížná. Kdy ten klient je nějak specificky náročněj pro mě. Tak mě pomůže si tenhle ten princip připomínat, toho bezpodmínečného pozitivního nahlížení na člověka. Že i když se ten člověk chová tak a tak, je na místě ho třeba na to upozornit nebo nějak to reflektovat, takže prostě zatím je schovanej ten jeho potenciál k růstu a tohle všechno.*“

Kladné vnímání člověka napomáhá správnému pohledu pracovníka na hodnotu vztahu mezi ním a klientem v žebříčku nároků, daných legislativou či organizací. Tento pohled zaznívá v odpovědi RS 5: „*Protože já jsem tady v pozici sociálního pracovníka, a to je člověk, kterej má ten vztah s klientem na prvním místě, preferuje ho před zdravotní stránkou jo, před jakýmokoliv legislativním věcm a v rámci té organizace a v rámci individuálního plánování pro mě je prostě důležitý, aby ten klient věděl, že tady jsme pro něj, že si najdeme čas si s ním popovídat, poslechnout ho a tak.*“ Rogersův pozitivní pohled na člověka se promítá do vztahu mezi pracovníkem a klientem coby jedinečného

a individuálního vztahu otevírající prostor pro změnu kvality lidského života. RS 7 ve své odpovědi říká: „*Je to náš jedinečný a individuální vztah mezi mnou a klientem a nemusím své vnímání zahlcovat hodnocením druhých, a tak v sobě, byť nevědomky vytvářet hodnotící kritéria. Mohu se zcela spolehnout jen na své prožívání a zcela vnímat klienta. Pokud on pocítí, že je mnou přijímán a respektován, může i on měnit kvalitu svého života ve svých vztazích. Stačí ve vhodný okamžik klientovi dát najevo mít rád.*“

TO 2: Jaké jsou podle Vás limity bránící uplatnění principů PCA v praxi sociální práce?

Do odpovědí respondentů na tuto otázku se promítala jejich pozice v rámci jejich organizace a míra samostatnosti z toho vyplývající. Nejčastěji zazníval názor, že hlavní překážka bránící uplatnění principů PCA v praxi sociální práce spočívá v nastavení systému sociální práce s přihlédnutím na podmínky konkrétní organizace. RS 7 to vyjádřil takto: „*Sociální práce je převážně povahou výkonově zaměřena. Od sociálního pracovníka se očekává zajištění konkrétního činu, postarat se o klienta v rámci jeho základních životních potřeb. Limity vnímám více v nastavení daného pracoviště a umožnění sociálnímu pracovníkovi hlubší a častější kontakt s klientem. Úkol sociálního pracovníka často spočívá v zajištění konkrétní péče, praktického úkonu, poradenství v oblasti finanční. Dlouhodobý vztah není v paliativní péči častý, přesto v daném konkrétním momentu, kdy sociální pracovník má časové a prostorové možnosti, se mohou principy PCA ve vztahu uplatnit.*“ Jiný respondent (RS 1) uvedl: „*Nějaké závazné a doporučené postupy ze strany nadřízených orgánů a zaběhnutý přetrvávající medicínský model a paternalistický přístup ke klientům. Další limitem by mohlo být překrývání zdravotnických a sociálních služeb. Přetrvávající nadvláda toho zdravotnického hlediska.*“

Další respondent (RS 3) spatřuje limity v krátkém časovém prostoru vymezeném pro práci s klienty. „*Práce u nás tady má ty limity v tom, že práce s klienty není dlouhodobá, vyřešíme jednu věc a ten klient nepřijde, je to poradenství, takový jako oni chtějí všechno tady a teď. Když někomu řeknu: „Přijď zítra“, tak to jako je v příštím životě. Prostě na to se tady nehraje, takže to je asi to největší omezení, že můžu aplikovat tady ty nějaký ty věci, který mám zvnitřněný, mluvit prostě tak, jak mě ten výcvik třeba vedl, a*

podobně v tom kontaktu, ale není to moc o tý dlouhodobý práci. Tady u nás konkrétně při tý sociální práci. Maximálně je to třeba o dvou, o třech kontaktech, nějaký krátkodobý intervence prostě, asistence někam, domluva nějakýho kontaktu, vyplnění nějakýho formuláře, prostě tady tyto věci.“

Jiný respondent (RS 5) vidí překážky v nedostatku pracovníků v některých sociálních zařízeních. *„No a potom teda bych ještě řekla tu časovou tíseň v tom, že třeba v týhle době je hodně málo personálu všude že jo, uvidíme, jak se situace zlepší potom, co se zvedly platy, ale málokdo chce tuhle práci dělat, je těžká, je nevděčná a prostě tím, že je málo pracovníků, tak nejdřív musí být ty základní věci, to znamená, nejdřív musí být ten člověk, mít v pořádku hygienu, musí být najedený, musí být v teple a v čistém oblečení a pak se může věnovat tý nadstavbě.“* Ne všichni respondenti však spatřují problém v nastavení systému sociální práce či špatně nastavených pravidlech organizací. RS 4 to ve své odpovědi vyjádřil takto: *„Mám pocit, že limitem může být akorát kapacita klientů, jejich motivace ke změně a spolupráci. Pokud jsem si já vědomá, že je to jeho odpovědnost za veškeré jednání, které učiní a já jsem ho upozornila na všechny hrozící rizika, také i v rámci možnosti rodinu. Co víc pro to mohu udělat? Být tam sama za sebe a vycházet z popisu situace, kterou jsme společně řešili s klientem.“*

RS 6 si myslí, že limity ve vztahu pracovník klient samy o sobě žádné nejsou. *„Já si myslím, že samy o sobě nejsou žádný. Jako limity jako teďkom myslím pracovník – klient. Že opravdu je to tak jednoduchý, a tak bazální. Myslím si, že ty limity jsou v tom, vlastně, že ta sociální práce s klientem není ve vzduchoprázdnu v tom systému. Že tam jsou ty limity, že člověk jako nikdy nemůže přesně s tím klientem jet na tý vlně toho jeho vlastního potenciálu, ale že vlastně musí ho začít najednou přesně limitovat, musí přesně tlačit na to, aby se něco změnilo, aby se to změnilo rychlejc.“* Vztah mezi pracovníkem a klientem se neodehrává ve vzduchoprázdnu, ale uprostřed konkrétní organizace, která řeší potřeby klienta. Na plné uplatnění principů PCA v praxi sociální práce není většinou dostatečný časový prostor. RS 6: *„Sociální práce prostě není ve vzduchoprázdnu a že ten klient se často ocitá v sociálních službách v nějaký situaci, kdy musí něco aktivně změnit, a ten Rogers je přece jenom jako podle mýho trvalejší změny v osobnostní struktuře a v schopnostech a dovednostech toho jedince, ale zároveň je tam někdy tlak velký, jako potřeba to udělat rychlejc.“* Názor většiny respondentů možná nejlépe vystihuje ve své

odpovědi RS 3, když uvádí: „Většina tý práce je opravdu o tý sociální, že prostě přijdou, zapomněli dojít na pracák, shánějí bydlení. Fakt jako děláme tu sociální práci, asi ze tří čtvrtin tady. Tam to prostě nutně musí být výkonově – úkolově zaměřený. Že prostě tak, teď musíme zavolat tam a tam, musíme se sejít s tím a s tím.“

TO 3: Uved'te, jak se PCA promítá do kvality Vaší komunikace s klientem?

Respondenti se v odpovědi na tuto otázku se shodli na tom, že PCA se pozitivně promítá do kvality jejich komunikace s klientem. Díky výcviku získali větší citlivost vůči problémům klientům i větší vnitřní stabilitu při řešení složitých situací. RS 1 to vyjádřil takto: „Výcvikem jsem získala větší porozumění a pochopení pro problémy klientů a větší respekt k jejich potřebám, názorům a postojům. Výcvik mi dal i větší trpělivost, vstřícnost, a více stability při řešení složitých situací. Jsem citlivější vůči neverbální komunikaci s klientem. Věnuji pozornost právě vůči těm projevům neverbální komunikaci a využívám tuto složku komunikace mnohem výrazněji v mé práci a nabyla jsem větší porozumění i pro klienty, kteří verbálně nekomunikují.“

V odpovědích respondentů se objevil také postřeh, že účast ve výcviku jim napomohla k tomu být v kontaktu s klienty více autentickými a přirozenými. RS 6 říká: „Mám zpětnou vazbu od klientů, že můžu v tom být velmi autentická, velmi jako svá, ale že zároveň, ale velmi dobře vnímaj, že mám prostě velký jako nějaký limity, pracuju hodně s limitama, ale, že já jsem v tom svobodně a že i oni v tom můžou být svobodně. Že tím, že já jsem v tom přirozeně, taky oni v tom můžou být přirozeně. Takže jako si myslím, že ta komunikace vlastně jako do té kvality je, že je přirozená, byť je pracovní. A není matoucí, jestli je to kamarádskej vztah.“ Posun v autenticitě a v hlubším vnímání potřeb klienta zaznívá v odpovědi RS 7. „Větší důraz kladu za zastavení se v přítomnosti teď a tady. Již v hovoru neutíkám dopředu, ale snažím se autenticky reagovat v dané chvíli na to, co klient říká a co vnímám. PCA mi pomáhá vnímat pod povrchem toho, co klient hovoří, i hloubku jeho emoce, prožívání. A pokud vycítím, že tak skutečně je a klient mi potvrdí, vnímám, že jsme oba v hlubším vztahu a na stejné lodi.“ Tentýž respondent rovněž uvedl to, že je díky výcviku odváznější v reakcích na situace v komunikaci s klientem: „Dříve jsem klientovi naslouchala, ale přemýšlela, co mi chce sdělit, jak se asi cítí. Nyní více vnímám a opustila mne částečně obava, zda budu umět vhodně

reagovat. Nechávám mluvit city oproti myšlenkám.“ Podobně o tom hovoří i RS 4, který vyzdvihuje větší vnitřní svobodu v reakcích na nepříjemné situace v kontaktu s klientem. „Mám dobře nastavené vztahy s klienty. Jsem otevřená a je mi lehké při kontaktu s nimi. Nemám problém jim zrcadlit i nepříjemné věci a nebojím se, že by se mi tím můj vztah s klientem pokazil. Je vidět, že klienti mají ke mně důvěru, co mně těší, vidí, že se jim snažím porozumět. I když někdy je těžké vidět věci tak, jak je mají, jelikož v tom hraje roli ohrožení a zájem dítěte. Tehdy nastupuje větší direktivita, ale více vyjadřuju svoje emoce, a zdůvodnění mého znepokojení.“ Snaha vytvořit klientovi pro rozhovor prostor, ve kterém se bude cítit bezpečně, zaznívá v odpovědi RS 2. „Snažím se těm klientům říkat, že tahle místnost je bezpečný místo, kde si můžou dovolit říkat, co chtějí, můžou plakat, smát se, křičet, mluvit sprostě. Je to vlastně nějaký jejich prostor. Takže svým způsobem už i tím jdu klientovi naproti, podám mu ruku, snažím se vytvořit to prostředí v tom, že může mluvit.“ V odpovědi téhož respondenta se objevil zajímavý postřeh, že svoboda nabízená klientům je něčím, s čím se leckdy běžně nesetkávají a s čím mohou mít problémy. „Nedávno jsem se zamýšlel nad tím, že ty lidi v podstatě znají ty prostředí lékařský, jdou někam k doktorovi, kde se předpokládá, že se doktor bude ptát – co vás bolí, dělá se nějaká anamnéza, s čím byste potřeboval pomoci atd. Hledí se na to, že ten doktor vlastně něco řekne a já se podle toho chovám. Tady jsou ti lidi trochu znejištění, protože já jim nedávám zcela jasnou odpověď, kde je tlačí bota a že jim je tak, jak jim je. Pro některé ten prostor, ta svoboda, je nějak ohrožující. V komunikaci se snažím o to, aby se vytvářel vztah a aby získali důvěru. Nejsem ten, kdo by je zavalil otázkama, jsem i ten, kdo s nima dokáže mlčet.“ Kladný posun od postojů soucitu k hlubšímu prožívání klientovy situace uvedl ve své odpovědi RS 7. „Rovněž jsem se více osvobodila od zachraňování a utěšování, spíše se snažím v komunikaci zůstat s klientem i v jeho smutku, lítosti, jeho strachu, bolesti. Nezastírám a neutěšuji, ale jsem. Stačí mi mnohdy více mlčet a méně mluvit, o to více využívat krátkých, ale opravdových odpovědí ve vypjatých situacích.“

TO 4: Která ze základních tří proměnných (bezpodmínečné přijetí, empatie, kongruence) se při budování vztahu s klientem uplatňuje nejvíce?

RS 2 považuje všechny tři základní proměnné za stejně důležité při budování vztahu s klientem. *„Důležité jsou všechny tři, takové to propojení. Ta propojenost s tím, že asi jako to prvotní, je kombinace empatie s bezpodmínečným přijetím. V tom, že klient přijde a taky si ořukává to prostředí, co si může dovolit. Když cítí, že si ty věci může dovolit, že ten druhý mu rozumí, tak ze sebe dostává ty věci, takové odhalování se, jako šlupka cibule. Některé věci si dovolím říci až později. Žádná z proměnných není dominantní.“* Podobně to ve své odpovědi vyjádřil i RS 4. *„Mám pocit, že to nejde oddělovat....sama za sebe v té komunikaci mám vše....záleží od situace, která z podmínek je potřebná více méně, jsou totiž vzájemně propojené a jsou klíčové v osobnosti pracovníka.“* Přítomnost všech tří proměnných při budování vztahu s klientem zmiňuje i RS 6. *„U toho Rogerse mi přijde tahleta kombinace těchleť tří věcí, přesně jako vyvážená a u každého klienta trochu něco jiného funguje, musí tam být všechny tři věci. Jakmile tam je jenom jedna nebo dvě tak to nefunguje. Takže za mě to je všechny ty tři věci.“* Respondent dále ve své odpovědi zmiňuje to, že je pro něj občas obtížné vyrovnat se s bezpodmínečným přijetím u některých klientů. Uvádí: *„Pokud se s něčím peru, tak je to bezpodmínečný přijetí u lidí, kteří do mě jdou jako nepříjemný, nepohodlný a s autenticitou, přesně ve chvíli, kdy člověk má pocit, že se v tom třeba necítím bezpečně s tím klientem v tom vztahu nebo vycítím tam autenticky něco, ale zároveň vnímám, že by mi to nebylo ku prospěchu nebo mi to nějak mohlo no, takže vyváženost všech tří.“* Kladná role postoje bezpodmínečného přijetí se objevuje v odpovědi RS 7: *„Kdykoliv se seznamuji s klientem, snažím se, aby již od počátku budování důvěry cítil bezpodmínečné přijetí. Předemnou je člověk, který ztratil naději na uzdravení a vyléčení, ale hledá naději do života. Proto se také pomáhajícím pracovníkem musí cítit bezpodmínečně přijat, přijat takového, jaký skutečně je, přijat i se svou nemocí. Pokud nemocný vnímá, že je tu někdo, komu na něm záleží, a cítí, že jej pracovník má svým způsobem rád, tak se vztah důvěry vytváří mnohem lépe.“*

6.2 Shrnutí dílčího cíle č. 1

Z odpovědí všech respondentů vyplývá, že vidí široké možnosti využití principů PCA v přímé práci s klientem. Většina dotázaných uvádí, že vnímají klienta jako člověka, na němž jim záleží, a jsou si vědomi jeho pozitivní hodnoty. Klient je pro respondenty partnerem, který je schopen za doprovodu pracovníka sám řešit svoji situaci. Disponuje kompetencemi k tomu, aby dokázal svoji situaci řešit. Pracovník z pohledu respondentů není expertem, ale spíše partnerem, který pomáhá klientovi najít jeho pozitivní schopnosti a potenciál. Rogersovo pozitivní vnímání člověka pomáhá respondentům v situacích, kdy je práce s klienty z různých důvodů náročná. Limity uplatnění principů PCA v praxi sociální práce vnímají respondenti v kontextu jejich pozice v rámci organizace a v míře samostatnosti z toho vyplývající. Nejčastěji se objevoval názor, že hlavní překážka bránící uplatnění principů PCA, spočívá v nastavení systému sociální práce a v podmínkách konkrétní organizace. Často se v odpovědích objevil názor, že na plné uplatnění principů PCA nezbývá v praxi sociální práce většinou dostatek času.

V oblasti komunikace s klientem se respondenti shodli na tom, že principy PCA se do ní pozitivně promítají. Díky výcviku jsou citlivějšími vůči problémům klientů, prožívají větší vnitřní stabilitu při řešení náročných situací. Pracovníci také mluví o tom, že jsou v komunikaci s klientem přirozenější, autentičtější a odvážnější. Prožívají větší vnitřní svobodu v reakcích na nepříjemné situace v kontaktu s klientem. Snaží se vytvořit pro rozhovor vztah s klientem bezpečný prostor, ve kterém si mohou klienti dovolit říkat, co chtějí. Jeden respondent vyjádřil zajímavý názor, že díky PCA u něj nastal posun od postoje soucitu k hlubšímu prožívání klientovy situace. Respondenti se shodovali v tom, že všechny tři základní proměnné (bezpodmínečné přijetí, empatie, kongruence) jsou důležité při budování vztahu s klientem. Nedají se od sebe oddělovat, a měly by být vyvážené. Pro některé respondenty je občas obtížné vyrovnat se s bezpodmínečným přijetím některých problémových klientů. Ze získaných údajů lze udělat závěr, že respondenti vidí široké možnosti uplatnění principů PCA v přímé práci s klientem. Velmi kladně hodnotí význam a důležitost uplatnění principů PCA v praxi v pomáhajících profesích.

6.3 Interpretace dosažených výsledků v rámci dílčího cíle č.2

DVO 2: Jaký názor mají pracovníci v pomáhajících profesích na význam PCA pro jejich osobnostní růst a profesní kvalifikaci?

Cílem výzkumné otázky bylo zjistit, jaký názor mají pracovníci v pomáhajících profesích na význam PCA pro jejich osobnostní růst a profesní kvalifikaci? Pro zjištění tohoto dílčího cíle byly respondentům položeny čtyři tazatelské otázky. V otázkách TO 5 – TO 8 bylo zjišťováno, jaké pozitivní změny přineslo respondentům absolvování či účast ve výcviku pro jejich osobnost pracovníka v pomáhajících profesích. Co může bránit jejich osobnostnímu růstu, a zda je pro to v rámci organizace, v níž pracují, vytvořen dostatečný prostor.

TO5: Popište, jaké pozitivní změny má absolvování či účast ve výcviku pro Vaši osobnost pracovníka v pomáhajících profesích?

V odpovědích na tu otázku respondenti uvedli pestrá škála pozitivních změn, které vnímají při pohledu na svou osobnost díky absolvování či účasti ve výcviku. Posun od hodnocení klienta směrem k jeho hlubšímu vnímání uvádí ve své odpovědi RS 7: *„Asi největší pozitivní změnu vnímám v posunu od hodnocení směrem ke vnímání dané situaci. Uvědomuji si, že klienta nemohu a ani nechci hodnotit. V rámci respektování jeho lidské důstojnosti mi PCA pomohl více vnímat stránku osobnosti klienta a jak jeho samotného, tak i v kontextu pohlížení na svoji životní situaci.“* Další respondent vnímal pozitivní roli výcviku ve vyřešení si svých vnitřních dilemat, což mu napomohlo k větší vnitřní stabilitě a vyrovnanosti. Ve své odpovědi to charakterizuje takto: *„Výcvik mi dal hodně, hlavně ukotvení a pevnou vnitřní stabilitu. Víru v to, v co jsem předtím nějak instinktivně věřila, ale neměla uchopené. Pomohl mi vyřešit své vnitřní dilemata, a zároveň tím se mi vyřešila i dilemata v profesní sféře. Odolávám tlakům, které jsou mnohdy zbytečné....|Stabilita a vyrovnanost pracovníka musí být patrná i pro klienty, jinak na ně nelze působit jako vzor.“* Podobně o roli výcviku ve vztahu ke svému osobnostnímu růstu mluví i RS 1: *„Mezi ty pozitivní změny by patřilo osahání a zmapování mých slepých míst. A lepší zacházení s vlastními agresivními sklony. Naučil mě výcvik, jak prospěšně ventilovat emoce a díky čemuž jsem získala větší psychickou stabilitu a větší pochopení pro to, že každý člověk je jiný.“*

V jiné odpovědi se objevil postřeh, že díky vlastní sebezkušenosti, nabyté výcvikem, je respondent schopen se vyrovnávat se silnými emocemi v situacích s klienty. RS 2: „*Dalo mi to to, že se třeba nebojím pobýt s klientem v tichu. Vnímám, že dřív to pro mě bylo znervózňující, měl jsem tendenci do toho skákat a ptát se. Díky vlastní sebezkušenosti rozumím klientům více než dřív. Nebát se silných emocí. Dřív ten pláč, zloba, hlavně jsem si říkal, že s tím musím nějak pracovat, za každou cenu nějak to zklidnit. A teď to vnímám, že to všechno k tomu patří.*“ Uvědomění si svých silných a slabých stránek a odvaha s nimi pracovat, je přínosem do profesní kvalifikace respondenta, který se objevil v odpovědi RS 5. RS 5: „*No a pak je určitě dobrý, že si člověk uvědomí ty svoje silný a slabý stránky a vlastně naučí se s tím nějak pracovat, a dokáže třeba ty svoje dovednosti ještě víc jako zúročit, a s těma slabýma stránkama se nějak naučí třeba je vintegrovat, jo nebo prostě občas je může využít, že jo i pro nějakou dobro věc a tak.*“ Podobně to vyjádřil RS 6, který hovořil o tom, že získal větší vhléd do sebe sama. „*Určitě významnou o tom nepochybuji. Myslím si, že hodně asi jako pozitivní. Mně to dávalo nějakou jako strukturu v tom, že se mi to pojmenovávalo, to, co mi vlastně fungovalo nebo jsem viděla u svých kolegů. Že vlastně jsem odvážnější a že se nebojím být sama sebou, jako v tom, jak to jako mám, to, co si myslím tak, tak to bylo asi jako takový hodně významný, jak to cítím, že vlastně jako jsem se najednou nebála říkat, ale já to cítím vlastně jako jinak třeba na poradách.*“ RS 7 to vnímá podobně a říká následující: „*Pro mne osobně se částečně změnilo i nazírání na sebe samotnou co se týče větší jistoty v komunikaci s klientem, větší otevřenosti a kongruence ve vztahu ke kolegům. Uvědomuji si, kde v hloubce mám své limity, a na čem musím ještě pracovat. Největší přínos pro mne ale znamená, že v dané konkrétní emoci jsem opravdová, nezastírám. Například, když jsem z určitého důvodu smutná, tak z tohoto smutku neutíkám, ale naopak zůstávám, aby mi smutek ukázal cestu a smysl. A to je pro mé sebepoznávání největší hodnotou.*“ Přesah výcviku nejen do roviny osobnostní a profesní, ale i coby životní zkušenosti, vyjádřil ve své odpovědi RS 3: „*Vlastně ten výcvik mi dal takovou jakoby spíš jako životní zkušenost než jako profesní, za kterou jsem strašně vděčnej, že taková ta lidskost, která v tom Rogersovi je, tak, že, jak je prostě strašně důležitá pro ten normální život. Nejcennější pro mě je, že jsem si z toho výcviku odnesl spoustu přátel.*“

TO6: Jak na základě absolvování výcviku nyní vnímáte roli osobnosti pracovníka v práci s klientem?

Role osobnosti pracovníka jako průvodce klienta v jeho situaci se objevila v odpovědích několika respondentů. RS 2: *„Snažím se být jako ten šerpa, co jde s tím horolezcem. Klient někdy chce jít a já jsem ten, kdo mu s tím pomáhá. Občas mu můžu pomoci s tou tíhou – s tím batohem, a někdy můžu být ten, kdo mu může ukazovat jiné cesty a způsoby, protože ten klient je v tom někdy možná moc ponořený. Nechci dělat moc rozhodnutí, a co je správně. Snažím se být partnerem pro toho klienta.“* RS 4 to uvedl takto: *„Jsem tam pro něj, abychom mu pomohli, doprovázeli procesem jeho cesty, ale ne ho zachraňovali.... Je nutné jim připomínat jejich odpovědnost za to, co se jim děje, je v jejich rukách. Nejsou na to zvyklí. Pomoci jim přijít na kloub, proč se jim to děje, a co pro to můžou v rámci jejich možností udělat.“*

Vědomí hlubší sounáležitosti s dalšími pracovníky v pomáhajících profesích, která se pozitivně promítá do jejich profesní kvalifikace, uvedl ve své odpovědi RS 5: *„A pak ještě, že co se týče třeba těch lidí v přímé péči tak, jako oni mají problém v tom, že jak jich je málo a dostávají ty příkazy, tak musejí dělat to základní, a oni vlastně ani nestíhají přemýšlet nad nějakým vztahem, že tam přijdou, udělají mechanicky tu práci, jo a zas třeba je to dobrý v tom, že když jsem tady já, a ještě s nima jakoby dělám třeba individuální plány těch klientů a tak, tak já vlastně nemusím se zaměřit jen na ty klienty, já se zaměřuju i na ty kolegy. A oni v podstatě mají takovou malou intervizi, protože přijdou jsou plný nějakých pocitů, tady si to nějak ujasní, jak to mají, na co jsou vlastně naštvaní, jestli je to jenom o tom nebo jestli už třeba nezačínají hořet, a tak.“* Z respondentovy odpovědi vyplývá, že má zájem nejenom o svoji vlastní profesní oblast, ale vnímá kolem sebe i své kolegy s jejich starostmi a potřebami.

Jiný respondent hodnotí jako pozitivní sebezkušenost, získanou ve výcviku ve vztahu k nárokům, kladeným na sociálního pracovníka. Hovoří o tom takto: *„Můžu mít jakýkoli nástroj v ruce, a budu ho používat prostě tak, jak se má, a vlastně tím, že budu třeba necitlivá nebo kdo neprojde tou sebezkušeností, tak ti pracovníci jsou často úzkostní, obrovsky úzkostní, a bojí se udělat chybu. V podstatě nemají nějak sebejistotu sami v sobě, že to nějak ustojí, že třeba zvládnou agresi klienta. Že vlastně tam i oni potřebují nabýt nějakou zkušenost sami se sebou, sebeaktualizaci, a začít vnímat svoje zdroje, jaké jsem,*

o co se můžu v sobě opřít, co mne naopak třeba jako rozčiluje, a ani moc nepotřebuju třeba chápat, proč mě to rozčiluje, i když se člověk většinou k tomu dobere dost snadno, ale co s tím můžu dělat.“ Absolvování výcviku coby otevřenou cestu k dalšímu osobnostnímu i profesnímu seberozvoji vnímá RS 7: „Při předchozím studiu jsme se na škole učili, že sociální pracovník by měl být trpělivý, empatický, naslouchající, respektující, vyzrálý...Po absolvování PCA nyní vnímám, že se každá osobnost pomáhajícího pracovníka vyvíjí, a některým dovednostem je třeba se stále učit. Mnohé životní situace v nás mohou ukázat emoce, které jsme nemusely dříve znát či prožívat v takové intenzitě, do hloubky.“

TO7: Jaké překážky nebo negativní vlivy brání v osobnostním růstu pracovníka v pomáhajících profesích?

Názory respondentů na to, jaké překážky nebo negativní vlivy brání v osobnostním růstu pracovníka v pomáhajících profesích, jsou velmi různorodé. RS 2 například uvádí, že žádné překážky v tomto směru nevnímá. *„Mně osobně přijde, že by mi nemuselo bránit nic. Zažívám to, že mi nic nenakazuje, že bych se musel v něčem zlepšovat. Když mně něco přeletí přes nos, tak si za tím jdu. V čem se chci vzdělávat, tak si můžu tvořit sám. Když jsem chtěl jít na ochutnávku focusingu, tak jsem šel. Snažím se nějaký vzdělávání mít. Předpokládám, že se budu muset vzdělávat až do konce svého života.“* Podobně se ve své odpovědi vyjádřil i RS 6: *„Já jsem šéf a vím, že pro mě je to důležitý, tak jako já tam žádný překážky nevnímám, tipnu si, že moji kolegové by možná řekli nějaký překážky, o kterých já nevím, ale já vlastně si myslím, že ten člověk si může dělat v podstatě trošku co chce, že ho systém neomezuje. Zás když jsem v nějaký organizaci, která to omezuje, tak já přeci si určuju, co je pro mě důležitý a nebudu v organizaci budou chtít, abych tam rutinně cosi dělal, jak nějaká paní za okýnkem.“*

Opačný pohled ve své odpovědi uvádí RS 7: *„S překážkami při výkonu své profese stále bojuji. Je to stále dříveji definovaná role sociálního pracovníka, který je považován za zprostředkujícího konkrétní pomoci a zajištění další odborné péče, např. předání klienta do dalšího systému zdravotní, sociální či psychologické péče.“* Jako častou překážku někteří respondenti uváděli absenci supervizí či jejich nedostatečný počet. Důvody, které zazněly v odpovědi RS 6 jsou nedostatek a podcenění role supervizí v osobnostním růstu

pracovníka v pomáhajících profesích. „*Další, co si myslím a co brání je vlastně nedostatek financí na supervize, respektive když ta organizace jako ty supervize nebere jako nějakou bazální součást. Myslím, že už se to daří prosazovat i do těch struktur, který jako sypou ty peníze, ale když ta organizace sama o sobě si o ty peníze ani neřekne, protože je nevnímá jako podstatnou věc supervizi, tak to vlastně ani nikdy fungovat nemůže.*“ Stejný respondent poukazuje na důležitost intervizi, coby vytvořeného systému, který by měl dobře fungovat. „*Myslím si, že co dalšího je negativní vliv, když ti pracovníci nemaj vytvořenej systém intervizi, kdy si spolu jako o těch věcech povídaj, a že tam není bazální důvěra v tom, že můžu tomu kolegovi říct, hele jako ty už jseš uvíznul v tomhle tématu potřebí, jakmile se tam objevuje matka a dítě, tak ty prostě v tom jedeš stejně, mě prostě to přijde úplně na hlavu, a ten člověk, přesně to jsou ty výcviky, že je důležité aby to uměl říct, abych unesl tuhle informaci, a abych i když mě třeba zraní a nesouhlasím s ní, tak abych byl schopnej jí jako se aspoň třeba zeptat, tak proč si to myslíš, já si to nemyslím a nějak o tom přemýšlet jako jinak.*“

Nechuť nebo strach se vzdělávat, zmiňuje coby překážku RS 5. „*Si taky všímám toho, že u některých lidí třeba je i taková ta nechuť nebo strach nějakým způsobem se vzdělávat, protože už mají pocit, že už jsou starší, že už jim to nepůjde, mají z toho strach, protože nevědí o co jde.*“ RS 7 uvádí jako konkrétní překážku velký počet intervencí v krátkém časovém úseku a říká: „*Sociální práce s sebou nese nutnost konkrétních kroků ve zlepšení kvality života klienta, často v oblasti podpory své nepříznivé životní situace. Velký počet intervencí v krátkém čase může bránit možnosti vytvořit hlubší vztahy s klienty, mít na klienty více času si se jim věnovat bez rušivých elementů.*“ Stejný respondent ve své odpovědi rovněž zmínil skutečnost, že menší počet klientů by otevřel větší prostor pro osobnostní růst pracovníka. „*Pokud by sociální pracovník měl ve svém oboru možnost mít v péči pouze pár klientů, kterým se bude moci dlouhodoběji, a o to více do hloubky pravidelně věnovat, i on sám by poznával některé aspekty vztahu, prožívání a kongruentně mohl dávat najevo, jak vnímá to, co klient hovoří. Byl by více svobodnější, a ne zaměřený na rychlé a krátké řešení konkrétních požadavků. Jednalo by se více o práci se vztahem, ne tolik o výkonově zaměřenou činnost.*“

TO8: Máte za to, že v rámci organizace, ve které pracujete, je dostatečný prostor pro Váš osobnostní růst?

Odpovědi respondentů na tuto otázku se od sebe lišily podle toho, jak velkou podporu respondenti pro svůj osobnostní růst v rámci své organizace vnímali. Někde byly podmínky a prostor pro osobnostní růst velmi dobré, jak to například uvedl RS 4., *„Ano, naše organizace je o lidech...je otevřená všem a to, jak budeme pracovat, je na každém z nás, jak se rozhodneme dál posouvat, jak osobně, tak profesně....Samozřejmě další vzdělávání je o finančních prostředcích. Ale dveře máme otevřené ve všem....Mám to štěstí, že pracuji v takzvaném přirozeném pca kolektivu.....:) a tyto principy jsou pro nás základní....“* Podobně to vyjádřil i RS 5: *„A vlastně i to naše vedení nás nechalo, když jsme přišli s něčím, co by bylo pro klienty dobrý, co je prostě vhodný tady v tom mít, tak nás v tom podpořilo. Takže třeba kolegyně si vybrala trénování paměti, druhá reminiscenci, já jsem přišla s muzikoterapií a vlastně zároveň s psychoterapií.“* Tentýž respondent dále uvádí: *„Takže jsem dostala zelenou vlastně i teď na ten výcvik i na výšku i na cokoli a jako vždycky se jdu domluvit, ukážu, co pokračuju dál, mám ten svůj jakoby vzdělávací plán, každý ho tady má a v rámci toho, čemu se věnuje, když si vybere ty vhodné kurzy, který ho jakoby dál rozšiřují a pomáhají mu získat ještě větší rozhled, tak samozřejmě jde.“*

Ne všichni respondenti však vnímali podporu ze strany své organizace pro svůj osobnostní růst jako dostatečnou. Například RS 7 ve své odpovědi říká: *„V systému vzdělávání máme možnost 24h ročně školení či vzdělávání v odborných kurzech a konferencích. Toto sice vnímám jako velmi málo, ale organizace mi nebrání ve studiu či absolvování odborného výcviku či kurzu ze svého volného času.“* Podobný názor zazní i v odpovědi R1 1: *„Překážky kladeny nejsou, ale podpora také žádná. Výcvik je považován za osobní záležitost a je umožněn z volného času a z vlastních prostředků pracovníka.“* Na opačné straně spektra názorů je zkušenost vyjádřená v odpovědi RS 5: *„U nás pochopili, že ve vzdělání je síla, a že mít informace je základ. Takže jako tady je to vlastně i jeden z těch základních bodů, kterej se vždycky řeší. Jo, aby ti lidi měli přístup ke vzdělání, zároveň víme, že to je motivace, že když jde člověk na nějaký kurz a tam ho jako natěšej, naladěj, že jo, člověk má pak chuť si to hned jít zkusit do práce, takže vlastně je motivovanej a zase jako nabije se nějakou silou. Takže víme, jak je to dobrý.“*

Postřeh, že dostatečný prostor pro další osobnostní růst souvisí s pozicí pracovníka ve své organizaci, je vyjádřen v odpovědi RS 3., „*Cítím nějakou autonomii v tom, že si můžu tu službu řídit tak, jak já uznám za nejlepší, ale zároveň jsou tam nějaký mechanismy kontroly, abych úplně neujel, a zároveň je tam prostě možnost nějaký podpory, když bych si nebyl jistej. Máme každé měsíc dvě hodiny týmovou supervizi, tam jsou nějaký peníze, jakoby polštář, kdyby někdo potřeboval individuální supervizi, tak každé má právo jednou do roka si požádat i o individuální supervizi.*“ Tentýž respondent vyjádřil svůj pohled na roli organizace, co by prostoru pro jeho další osobnostní růst následujícím výrokiem. „*Já jsem fakt strašně rád za to, kde jsem.*“

6.4 Shrnutí dílčího cíle č. 2

Všichni respondenti hodnotí absolvování nebo účast ve výcviku jako pozitivní pro jejich další osobnostní růst v pozici pracovníka v pomáhajících profesích. Absolvování či účast respondentům přinesla pestrou škálu pozitivních změn, které se kladným způsobem promítají do jejich profesní kvalifikace. Je to posun od hodnocení klienta směrem k jeho hlubšímu vnímání, nebo pozitivní role výcviku ve vyřešení si svých vnitřních dilemat, což napomohlo k větší vnitřní stabilitě a vyrovnanosti respondenta. Z odpovědí rovněž vyplývá závěr, že respondenti přikládají velkou důležitost vlastní sebezkušenosti, nabyté výcvikem, díky níž jsou schopni lépe se vyrovnávat se silnými emocemi v situacích s klienty. Více si uvědomují své silné a slabé stránky a mají odvahu s nimi dále pracovat. Jeden z respondentů považoval za pro něj významné to, že výcvik měl pro něj pozitivní hodnotu životní zkušenosti, díky níž získal spoustu dobrých přátel. Zajímavým efektem absolvováním výcviku či účasti v něm je vědomí hlubší sounáležitosti s dalšími pracovníky v pomáhajících profesích v rámci vlastní organizace. Vnímání nejenom sebe, ale i svých kolegů s jejich starostmi a potřebami koresponduje s důrazem PCA na kvalitní vztah mezi lidmi.

Ve vnímání překážek nebo negativních vlivů, které brání v osobnostním růstu pracovníka, se respondenti v odpovědích lišili. Někteří z nich žádné negativní překážky nebo vlivy neregistrují. Jiní uvádějí, že s překážkami při výkonu své profese bojují stále. Z překážek, uváděných respondenty, je zmiňovaný tlak na výkon v některých organizacích, nedostatek financí, častou překážkou je absence či podceněná role

supervizí. V hodnocení toho, na kolik mají respondenti dostatečný prostor pro osobnostní růst v rámci organizace, se odpovědi hodně lišily. Důvodem byla skutečnost, že respondenti vnímali velké rozdíly v podpoře pro svůj osobnostní růst, který v rámci své organizace mají.

6.5 Závěr výzkumného šetření

Cílem realizovaného výzkumného šetření bylo hledat odpovědi na hlavní výzkumnou otázku – Jaké je využití přístupu PCA v přímé práci s klientem v praxi v pomáhajících profesích a při osobnostním růstu pracovníků? Na hlavní výzkumnou bylo odpovězeno pomocí dvou dílčích podotázek.

Všichni respondenti uvedli, že principy PCA využívají v přímé práci s klientem. Pohled na klienta jako na člověka, který má svou pozitivní hodnotu, byl společným většině respondentů. Klient nebyl pro ně pouze zákazníkem, očekávajícím určitě služby, ale partnerem. Dotazovaní uváděli, že vztah mezi nimi a klienty je pro ně vztahem dvou rovnocenných partnerů. Respondentům byl společný postoj víry v pozitivní schopnosti klientů a jejich zdroje, které jim umožní za doprovodu pracovníka řešit svou aktuální situaci a potřeby z ní vyplývající. Roli pracovníka respondenti nevnímali pouze jako roli pasivního průvodce, ale jako roli někoho, kdo klientům může aktivním způsobem pomoci řešit jejich problémy.

Absolvování či účast ve výcviku dle oslovených pracovníků přinesla kvalitativní posun v oblasti komunikace s klienty. Mezi konkrétní pozitivní změny uváděné respondenty patřily – větší vnímavost vůči problémům klientů, posun v přirozenosti a autenticitě. Nebáli se odvážnějším způsobem vyjádřit svůj názor, prožívali větší vnitřní stabilitu a také svobodu v nepříjemných situacích, které komunikace s klientem přináší. Respondenti usilovali o vytvoření bezpečného prostoru pro klienta, ve kterém by měl mít klient svobodu projevat se tak, jak uzná za vhodné. Roli tří základních proměnných (bezpodmínečné přijetí, empatie, kongruence) vnímali respondenti jako důležitou při budování vztahu s klientem. Dávali důraz na jejich vyváženost a provázanost. Někteří respondenti uvedli, že je pro ně problematické bezpodmínečné přijetí některých problémových klientů.

Oslovení pracovníci uvedli, že absolvování či účast ve výcviku byly kladným faktorem v jejich dalším osobnostním růstu a profesní kvalifikaci. Zaznamenali posun od hodnocení klienta k jeho hlubšímu pochopení. Absolvování či účast ve výcviku jim přinesla větší vnitřní stabilitu a vyrovnanost. Jako významnou hodnotili respondenti ve svých odpovědích vlastní sebezkušenost získanou prostřednictvím výcviku. Přivedla je k většímu poznání sama sebe, svých silných a slabých stránek, a dala motivaci s nimi dále pracovat. Výcvik jim napomohl se lépe vyrovnávat se silnými emocemi v situacích s klienty a přirozeným způsobem na ně reagovat. Nezanedbatelnou hodnotou výcviku byla skutečnost, že pro řadu respondentů představoval pozitivní životní zkušenost. Prohloubil a rozšířil jejich sounáležitost a vnímání jejich kolegů s jejich starostmi a potřebami.

V pohledu na překážky či negativní vlivy, které brání v osobnostním růstu pracovníka v pomáhajících profesích, se respondenti ve svých odpovědích lišili. Individuální rozdíly byly dané prostředím, ve kterém pracují, pozicí a kompetencemi z ní vyplývajícími. Často zmiňovanými překážkami byly tlak na výkon a absence či podcenění role supervize. Do malého uplatnění supervizi v rámci některých organizací se promítal nedostatek financí. Z odpovědí oslovených pracovníků je patrné, že podmínky pro další osobnostní růst mohou být velmi rozdílné. Lišily se především v podpoře, kterou respondenti ze strany své organizace vnímali.

Z výše uvedeného lze udělat závěr, že přístup zaměřený na člověka (PCA) má své pozitivní využití v přímé práci s klientem v praxi pomáhajících profesích. Absolvování či účast ve výcviku v PCA přinesly pozitivní posun v osobnostním růstu oslovených pracovníků. Přes limity, které brání většímu uplatnění principů PCA v praxi práce v pomáhajících profesích, můžeme konstatovat, že účast či absolvování výcviku je pro tyto pracovníky přínosem nejenom v pracovní oblasti, ale i v jejich osobním životě.

Závěr

Diplomová práce se zabývala tématem přístupu zaměřeného na člověka v pomáhajících profesích. Hlavním cílem práce bylo zjistit „*Jaké je využití přístupu PCA v přímé práci s klientem v praxi v pomáhajících profesích a při osobnostním růstu pracovníků?*“

V teoretické části práce jsem se zaměřil na vymezení přístupu zaměřeného na člověka, jeho vývoj, osobnosti Carla Rogerse. Práce se dále zabývala koncepcemi, které s tímto směrem souvisí a vývojem PCA v ČR. V další části práce jsem se věnoval vymezení toho, co je sociální práce, a přínosu Carla Rogerse a jeho přístupu do pomáhajících profesí s důrazem na sociální práci.

V praktické části práce bylo cílem výzkumného šetření najít odpovědi na hlavní výzkumnou otázku – Jaké je využití přístupu PCA v přímé práci s klientem v praxi v pomáhajících profesích a při osobnostním růstu pracovníků? Výzkumné šetření bylo realizováno prostřednictvím kvalitativní výzkumné strategie, metodou polostrukturovaného rozhovoru. Danou výzkumnou strategii jsem zvolil proto, že se domnívám, že může vést k hlubšímu vhledu do dané problematiky, a zároveň může zmapovat její šíři skrze pestré subjektivní názory respondentů. Při pohledu na šíři výzkumného vzorku si uvědomuji, že výsledky výzkumného šetření se vztahují ke konkrétním respondentům a podmínkám, v jakých pracují v rámci dané organizace. Přesto se domnívám, že závěry výzkumného šetření mohou mít obecný význam pro budoucí větší uplatnění PCA v praxi práce v pomáhajících profesích.

Z odpovědí respondentů vyplývá, že absolvování nebo účast ve výcviku přináší bohaté využití v přímé práci s klientem a řadu podnětů pro další osobnostní růst pracovníků. Respondenti nyní klienta vnímají více jako člověka, který má svou pozitivní hodnotu a schopností, díky nimž je schopen za doprovodu pracovníka řešit svoji aktuální situaci. Oslovení pracovníci uvádějí, že výcvik je kladným způsobem posunul v oblasti komunikace s klientem, například ve větší vnímavosti vůči problémům klientů, v jejich autenticitě a vnitřní stabilitě. Nezanedbatelným přínosem byl posun v přirozeném chování vůči klientovi a také k větší svobodě v nepříjemných situacích ve vztahu s klientem.

Absolvování či účast ve výcviku se u většiny respondentů promítla ve větším poznání sama sebe, svých slabých i silných stránek i v motivaci na sobě dále pracovat. Respondenti prožívali, že se umí lépe vyrovnat se silnými emocemi, které práce s klienty může přinášet. Do hodnocení překážek, které brání v osobnostním růstu pracovníka v pomáhajících profesích, se výrazným způsobem promítaly individuální rozdíly dané prostředím, ve kterém dotazovaní respondenti pracují. Překážkami, které byly respondenty často uváděny, byly tlak na výkon a podcenění role supervize či její úplná absence. Do odpovědí respondentů se promítala skutečnost, že podmínky pro další osobnostní růst mohou být v rámci různých organizací velmi rozdílné.

Dle mého názoru se cíl výzkumného šetření podařilo naplnit. Výzkumný soubor nebyl početný, neboť sehnat respondenty, kteří by splňovali podmínky výzkumného šetření, nebylo snadné. Oslovení pracovníci jsou lidmi s dlouholetou praxí v sociální práci, což se pozitivním způsobem projevilo na obsahu jejich odpovědí. Byly zodpovězeny dílčí výzkumné otázky a jejich prostřednictvím i hlavní výzkumná otázka. Z analýzy odpovědí respondentů jsem dospěl k závěru, že přístup zaměřený na člověka má pozitivní uplatnění v sociální práci.

Myslím si, že psychoterapeutický výcvik v PCA může být pro sociálního pracovníka dobrým nástrojem, který může vést ke zkvalitnění jeho práce, a k jeho pozitivnímu osobnostnímu růstu. Vnímání člověka, tak jak ho vnímá Carl Rogers a filozofie PCA, s jeho pozitivní hodnotou a potenciálem dle mého názoru přináší pozitivní motivaci do práce s lidmi, která může být jinak často rutinní a únavná. Většímu uplatnění PCA v praxi sociální práce brání tlak na výkon a omezené časové možnosti k budování hlubšího vztahu s klientem. Tyto limity jsou dle mého názoru v různých organizacích rozdílné. Přesto se však domnívám, že všude je určitý prostor pro uplatnění některých principů PCA. Podnětem pro praxi, který bych z této práce uvedl, je důležitost motivace pracovníků pro absolvování psychoterapeutického výcviku. Doporučoval bych klást větší důraz na to, aby možnost absolvování výcviku byla otevřena většímu počtu pracovníků, než je tomu doposud, s větší podporou jejich organizací (např. možnost poskytnutí dovolené). Domnívám se také, že nezáleží tolik na směru psychoterapeutického výcviku, který si dotyčný zvolí. Sebezkušenost z jakéhokoli výcviku je vysokou hodnotou pro osobnost jakéhokoliv pracovníka v pomáhajících profesích. Zároveň jsem si vědom toho,

že uplatnění všech principů PCA či jiného psychoterapeutického směru v praxi sociální práce a jiných pomáhajících profesích není v plném rozsahu možné, a někdy ani vhodné. Je dobré mít na paměti, že sociální práce a psychoterapie jsou prostory, které se jen v něčem prolínají.

Seznam použité literatury

Literární zdroje:

ANDRLOVÁ, Michaela. *Současné směry v české psychoterapii*. 1. vyd. Praha: Triton, 2005. 222 s. ISBN 80-7254-603-1.

BOZARTH, D. Jerold; ZIMRING, M. Fred; TAUSCH, Reinhard. Terapie zaměřená na klienta: Evoluce jedné revoluce. In: CAIN, J. David; SEEMAN, Julius, ed.

Humanistická psychoterapie: Příručka pro výzkum a praxi 1. díl. 1. vyd. Praha: Triton, 2006, s. 205-259. ISBN 80-7254-643-0.

CAIN, J. David. Základní pojmy, historie a vývoj humanistické psychoterapie. In: CAIN, J. David; SEEMAN, Julius, ed. *Humanistická psychoterapie: Příručka pro výzkum a praxi 1. díl*. 1. vyd. Praha: Triton, 2006, s. 31-94. ISBN 80-7254-643-0.

CASEMORE, Roger. *Na osobu zaměřená psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 152 s. ISBN 978-80-7367-454-0.

HARTL, Pavel; HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 774 s. ISBN 80-7178-303-X.

HAVRDOVÁ, Zuzana. Pojem supervize v současnosti. In: HAVRDOVÁ, Zuzana; HAJNÝ, Martin, et al. *Praktická supervize: Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. 1. vyd. Praha: Galén, 2008, s. 39-46. ISBN 978-80-7262-532-1.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 4., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2016. 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9

JUNKOVÁ, Vendula. Rogersovská psychoterapie. In: RŮŽIČKA, Jiří, ed. *Psychoterapie V. Sborník přednášek*. Pražská psychoterapeutická fakulta: Triton, 1998, s. 59-92. ISBN 80-85875-87-X.

Kniha psychologie. 1. vyd. Praha: Universum, 2014. 352 s. ISBN 978-80-242-4316-0.

- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. 147 s. ISBN 80-7178-150-9.
- KRATOCHVÍL, Stanislav. *Základy psychoterapie*. 4. vyd. Praha: Portál, 2002. 392 s. ISBN 80-7178-657-8.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Potřebujete psychoterapii*. 2. vyd. Praha: Portál, 1999. 131 s. ISBN 80-7178-314-5.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 312 s. ISBN 80-7178-473-7.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2., přeprac. vyd. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MEADOR, D. Betty; ROGERS, R. Carl. Prístup zameraný na človeka. In: RŮŽIČKA, Jiří, ed. *Psychoterapie I. Sborník přednášek*. Pražská psychoterapeutická fakulta: Triton, 1996, s. 161-213. ISBN 80-85875-16-0.
- MERRY, Tony. *Naučte sa byť poradcom: Poradenstvo zamerané na človeka*. 1. vyd. Bratislava: Ikar, 2004. 216 s. ISBN 80-551-0768-8.
- MILLER, Lisa. *Counselling Skills for Social Work*. London: SAGE Publications, 2006. 201 p. ISBN 1-4129-0715-2.
- MOTSCHNIG, Renate; NYKL, Ladislav. *Komunikace zaměřená na člověka: Rozumět sobě i druhým*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 176 s. ISBN 978-80-247-3612-9.
- NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. 168 s. ISBN 80-903070-0-0.
- NYKL, Ladislav. *Pozvání do rogersovské psychologie: Prístup zaměřený na člověka*. 1. vyd. Brno: BARRISTER & PRINCIPAL, 2004. 140 s. ISBN 80-86598-69-1.

- NYKL, Ladislav. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: Přístup zaměřený na člověka*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. 184 s. ISBN 978-80-247-4055-3.
- PÖRTNER, Marlis. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. 176 s. ISBN 978-80-7367-582-0.
- PROCHASKA, O. James; NORCROSS, C. John. *Psychoterapeutické systémy: Průřez teoriemi*. 4. vyd. Praha: Grada, 1999. 480 s. ISBN 80-7169-766-4.
- ROGERS, Carl. *Encounter groups*. Hamondsworth: Penguin Books, 1977. 174 p.
- ROGERS, Carl. *Způsob bytí*. 1. vyd. Praha: Portál, 1998. 295 s. ISBN 80-7178-233-5.
- ROGERS, Carl. *Být sám sebou*. 1. vyd. Praha: Portál, 2015. 448 s. ISBN 978-80-262-0796-2.
- ŠIFFELOVÁ, Daniela. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století: Vybraná témata z historie a současnosti*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. 192 s. ISBN 978-80-247-2938-1.
- ŠVAŘÍČEK, Roman; ŠEĐOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0
- TIMULÁK, Ladislav. Na osobu zaměřená a prožitková psychoterapie. In: VYBÍRAL, Zdeněk; ROUBAL, Jan, eds. *Současná psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010, s. 147-163. ISBN 978-80-7367-682-7.
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 1999. 128 s. ISBN 80-85850-69-9.
- VYMĚTAL, Jan. Základy rogersovské psychoterapie. In: RŮŽIČKA, Jiří, ed. *Psychoterapie I. Sborník přednášek*. Pražská psychoterapeutická fakulta: Triton, 1996, s. 149-160. ISBN 80-85875-16-0.
- VYMĚTAL, Jan a kol. *Obecná psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Psychoanalytické nakladatelství J. Kocourek, 1997. 295 s. ISBN 80-86123-02-2.

VYMĚTAL, Jan; REZKOVÁ, Vlasta. *Rogersovský přístup k dospělým a dětem*. 2. vyd. Praha: Portál, 2001. 236 s. ISBN 80-7178-561-X.

VYMĚTAL, Jan. *Úvod do psychoterapie*. 2. vyd. Praha: Grada, 2003. 264 s. ISBN 80-247-0253-3.

Elektronické zdroje:

Definice sociální práce. In: *Sociální revue* [online]. 2005 [cit. 2018-01-10]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>

On Encounter Groups Quotes. In: *goodreads* [online]. 2017 [cit. 2018-01-21]. Dostupné z: <https://www.goodreads.com/work/quotes/213858-carl-rogers-on-encounter-groups>

ŠIFFELOVÁ, Daniela. Současný vývoj přístupu zaměřeného na člověka. In: *PCA Institut Praha* [online]. 2017 [cit. 2017-12-15]. Dostupné z: http://www.pca-institut.cz/files/other/d.Šiffelová_současný_vývoj_pca.pdf

Seznam příloh

Příloha 1: Přepis rozhovoru s respondentem (R2)

Příloha 1

Přepis rozhovoru s respondentem (R2)

TO 1: Jak se Rogersův pozitivní pohled na člověka promítá do vztahu mezi Vámi a klientem?

R2: „Myslím, že to mám nastavený tak, že toho klienta beru víc jako partnera. Tím pádem, že se snažím, aby ta moc, kterou občas jakoby ti klienti myslí, že mám – abych se jim snažil ukázat, že tu moc mají taky oni. A že my dva jsme schopni na tom pracovat, aby se zlepšila jejich situace. Vnímám to, že ti lidi jsou experti na svůj život a já jsem vlastně ten, který jim může pomoci vidět neviděné a ta aktualizací tendence vlastně v podstatě, věřím tomu, že ty lidi, když dostanou nějaký prostor bezpečný, jsou schopni vlastně najednou rozkvést.“

Tazatel: Najít v sobě nějaké ty zdroje, co mají, že?

R2: „Ano, myslím si, že to u většiny lidí jde, ale ne u všech. Někteří nemusejí být nastaveni na to. Spíš očekávají to, že se tady dozvědí nějaký návod, co s tím a jak.“

TO 2: Jaké jsou podle Vás limity bránící uplatnění principů PCA v praxi sociální práce?

R2: „Svázání téma standardama a tlak na výkon a nějaký projektový věci, kde musí bejt x klientů a indikátorů, což jako chápu, ale na druhou stranu si zas říkám, že záleží dost na službě nebo na organizaci, jak ona se staví k těmto věcem. A pokud je to nějaká organizace, která vlastně je kreativní, a která si s těma standardama dovede poradit, tak si myslím, že ten princip jde uplatnit snáz. Že někde se lpí na tom, aby byl nějaký individuální plán a nějak se to strojově plnilo, tam si myslím, že se principy uplatňují hůře. Zároveň co vnímám jako nevýhodu PCA je v tom, že vlastně u ostatních směrů, že mají nějaké techniky a takový věci, který se vlastně jakoby dobře prodávají. A vlastně u PCA že se povídá, takový ty vtípky – jako hm, hm. A že se to bere tak jako, že je to nějaká

samozřejmost. Ale že třeba pak ti vedoucí nebo úředníci nevidí ty nuance. Jdou po těch tvrdých věcech a ty měkký vlastně nevnímají. To bych vnímal, že se na to občas dívají. Že tam nejsou nějaký techniky, cvičení, který generují nějaký výstupy. A když se přehlíží to, že vztah je důležitější a vztah se musí vytvořit, nelze jako hned generovat výsledky. Trpělivost organizací, vedoucích může sehrát nějakou roli. Anebo pak to může být tak, abych možná byl trochu skeptičej, že někteří pracovníci ty principy vnímají trochu jinak. Můžou empatii zaměňovat za soucit, že to pak je vlastně nějaké moc velké pečování – to si myslím, že se může dít u těch mladejších začínajících pracovníků – to je nějakéj takovej můj odhad.“

TO 3: Uved'te, jak se PCA promítá do kvality Vaší komunikace s klientem?

R2: „Snažím se těm klientům říkat, že tahle místnost je bezpečný místo kde si můžou dovolit říkat, co chtějí, můžou plakat, smát se, křičet, mluvit sprostě. Je to vlastně nějaký jejich prostor. Takže svým způsobem už i tím jdu klientovi naproti, podám mu ruku, snažím se vytvořit to prostředí v tom, že může mluvit. Protože často se může stát to - a vy se mě budete ptát a co byste rád věděl, já nevím, kde začít, asi bych potřeboval, abyste se mě zeptal. A já jim říkám, zkuste začít kde chcete. Snažím se v komunikaci jim dát ten prostor, což některý z nich to může trochu znejišťovat v tom, že to vlastně neznají. Nedávno jsem se zamýšlel nad tím, že ty lidi v podstatě znají ty prostředí lékařský, jdou někam k doktorovi, kde se předpokládá, že se doktor bude ptát – co vás bolí, dělá se nějaká anamnéza, s čím byste potřeboval pomoci atd. Hledí se na to, že ten doktor vlastně něco řekne a já se podle toho chovám. Tady jsou ti lidi trochu znejištění, protože já jim nedávám zcela jasnou odpověď, kde je tlačí bota a že jim je tak, jak jim je. Pro některé ten prostor, ta svoboda je nějak ohrožující. V komunikaci se snažím o to, aby se vytvářel vztah a aby získali důvěru. Nejsem ten, kdo by je zavalil otázkama, jsem i ten, kdo s nima dokáže mlčet.“

TO 4: Která ze základních tří proměnných (bezpodmínečné přijetí, empatie, kongruence) se při budování vztahu s klientem uplatňuje nejvíce?

R2: „Důležité jsou všechny tři, takové to propojení. Ta propojenost s tím, že asi jako to prvotní, je kombinace empatie s bezpodmínečným přijetím. V tom, že klient přijde a taky

si ořukává to prostředí, co si může dovolit. Když cítí, že si ty věci může dovolit, že ten druhý mu rozumí, tak ze sebe dostává ty věci, takové odhalování se, jako šlupka cibule. Některé věci si dovolím říci až později. Žádná z proměnných není dominantní.“

TO5: Popiřte, jaké pozitivní změny má absolvování či účast ve výcviku pro Vařii osobnost pracovníka v profesích?

R2: „Dalo mi to to, že se třeba nebojím pobýt s klientem v tichu. Vnímám, že dřív to pro mě bylo znervózňující, měl jsem tendenci do toho skákat a ptát se. Díky vlastní sebezkušenosti rozumím klientům více než dřív. Nebát se silných emocí. Dřív ten pláč, zloba, hlavně jsem si říkal, že s tím musím nějak pracovat, za každou cenu nějak to zklidnit. A teď to vnímám, že to všechno k tomu patří. Když někdo pláče, tak to má asi nějaký důvod, je to něco silného a nemusím s tím nějak pracovat. Je to pro mě uklidnění, že ta práce s klientem je dobrodružstvím v tom, že se tady může objevit cokoli. Jednou může být v pohodě a jindy to může být krizová situace. Bylo to pro mě uklidnění, že já jsem ten pracovník, ale nemusím všechno dělat. Moje práce je tady, klientovi můžu něco ukázat, ale jak on s tím bude pracovat, je jeho věc. Díky tomu výcviku jsem si našel svůj způsob práce. Doba po výcviku je dobou, ve které si člověk vytváří svůj vlastní styl práce. Je dobré se také smířit s tím, že některým směr této psychoterapie nesesedne.“

TO6: Jak na základě absolvování výcviku nyní vnímáte roli osobnosti pracovníka v práci s klientem?

R2: „Snažím se být jako ten řerpa, co jde s tím horolezcem. Klient někam chce jít a já jsem ten, kdo mu s tím pomáhá. Občas mu můžu pomoci s tou tíhou – s tím batohem a někdy můžu být ten, kdo mu může ukazovat jiné cesty a způsoby, protože ten klient je v tom někdy možná moc ponořený. Nechci dělat moc rozhodnutí a co je správně. Snažím se být partnerem pro toho klienta.““

TO7: Jaké překážky nebo negativní vlivy brání v osobnostním růstu pracovníka v pomáhajících profesích?

R2: „Mně osobně přijde, že by mi nemuselo bránit nic. Zažívám to, že mi nic nenakazuje, že bych se musel v něčem zlepřovat. Když mně něco přeletí přes nos, tak si za tím jdu.“

V čem se chci vzdělávat, tak si můžu tvořit sám. Když jsem chtěl jít na ochutnávku focusingu, tak jsem šel. Snažím se nějaký vzdělávání mít. Předpokládám, že se budu muset vzdělávat až do konce svého života. Vždycky budu něco objevovat a něčemu se přizpůsobovat.“

TO8: Máte za to, že v rámci organizace, ve které pracujete, je dostatečný prostor pro Váš osobnostní růst?

R2: „Myslím si, že jo, vstřícnost je. Uvítal bych více supervizí v týmu. Mám supervize tady, mám supervize individuální, která je mi umožněná, placená. Jsem ten, kdo se podílí na tvorbě vzdělávacího plánu. Organizace se snaží udržet kvalitní pracovníky skrze to, že jim dává nějakou mzdu, ale i těma nefinančníma benefitama, že se jim snažím pomoci, že nezaplátí všechno, že si můžou vymýšlet věci, které je více zajímají. Když se objeví seminář nebo kurz, tak se dá s tou organizací vyjednávat.“