

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Bakalářská práce

2013

Nela Szturcová

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Nela Szturcová

*Využití empowermentu při práci s rodinami
v Audubon Area Community Services, Inc.*

Kentucky, USA

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Daniela Růžičková

2013

Prohlášení

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

.....

V Olomouci, dne 20. 3. 2013

Nela Szturcová

Poděkování

Děkuji mé vedoucí práce, Mgr. Daniele Růžičkové za užitečné rady, velmi vstřícné jednání a trpělivost v rámci konzultací mé bakalářské práce.

Nela Szturcová

Obsah

Úvod.....	7
1 Empowerment.....	9
1.1 Zmocnění v socialisticky – kolektivistickém paradigmatu	10
1.1.1 Radikální sociální práce.....	10
1.1.2 Kritická sociální práce	11
1.1.2.1 Zmocnění v kritické sociální práci.....	12
1.1.3 Zmocnění v antiopresivních přístupech	13
1.1.3.1 Hodnotový základ a prostředí jedince	14
1.1.3.2 Ekologická perspektiva.....	14
1.1.4 Shrnutí pojmu zmocnění v socialisticky – kolektivistickém paradigmatu	16
1.2 Zmocnění v reflektivně – terapeutickém paradigmatu.....	16
1.2.1 Přístup orientovaný na člověka.....	17
1.3 Zmocnění v individualisticky – reformním paradigmatu.....	17
1.3.1 Úkolově orientovaný přístup	18
1.3.2 Kognitivně – behaviorální teorie při využití prvku zmocnění.....	18
1.3.2.1 Zvládání dovedností.....	19
1.3.2.2 Kognitivní restrukturalizace	20
1.4 Empowerment jako hodnota a činnost	20
1.4.1.1 Rozdíl mezi zmocněním a uschopněním	22
1.4.2 Zmocnění napříč paradigmaty	22
1.4.3 Zmocnění při práci s rodinou.....	22
2 Sociální práce s rodinou	24
2.1 Rodina jako bio-psycho-socio-spirituální jednotka	25
2.2 Systémový přístup.....	25
2.3 Systemický přístup	27
2.3.1 Rodinná terapie zaměřená na řešení	27
2.4 Rodina ve Spojených státech Amerických.....	28
2.4.1 Nejčastější problémy.....	29
2.4.1.1 Pohled na rodinu z biologického hlediska	30
2.4.1.2 Pohled na rodinu z psychologického hlediska	30
2.4.1.3 Pohled na rodinu ze sociálního hlediska.....	31
2.4.1.4 Pohled na rodinu ze spirituálního hlediska.....	31

2.5	Shrnutí teoretické části	32
3	Metodologická část.....	33
3.1	Cíle výzkumu	34
3.2	Metodologie a metody.....	34
3.2.1	Kvalitativní přístup	34
3.2.2	Případová studie.....	34
3.3	Výhody a nevýhody spojené s případovou studií	35
3.4	Objekt výzkumu	36
4	Případová studie	37
4.1	Family Preservation Program.....	37
4.1.1	Nastavení služby	37
4.1.2	Prvky Empowermentu v popisu hodnot Family Preservation Program	38
4.1.3	Shrnutí zmocnění v rámci hodnot programu	40
4.2	Případová studie s rodinou	41
4.2.1	Uvedení do situace.....	41
4.2.2	Empowerment v počátku spolupráce	42
4.2.2.1	Podíl rodiny na dosažení cílů.....	43
4.2.2.2	Empowerment v úvodním rozhovoru	43
4.2.3	Nastavení cílů a zjištění hodnot	44
4.2.4	Empowerment při zjišťování silných stránek a hodnot rodiny.....	46
4.2.4.1	Intervence v oblasti sebepřijetí s prvky empowermentu	48
4.2.5	Nácvik sociálních dovedností - „I statements“ s využitím empowermentu ..	49
4.2.5.1	Zvládání hněvu s využitím prvků empowermentu	50
4.2.6	Intervence v oblasti rodinných vztahů s využitím empowermentu	51
4.2.7	Setkání nad rozpočtem a nabídkami práce	52
4.2.7.1	Ohlédnutí se za situací s matkou.....	53
4.2.8	Nácvik asertivity s využitím empowermentu	54
4.2.9	Ověření nově nabytých dovedností.....	55
4.2.10	Vyjádření sociálního pracovníka k cílům	57
4.3	Diskuze nad případovou studií.....	57
4.3.1	Shrnutí procesu práce s rodinou.....	58
	Závěr	60
	Bibliografický seznam	62

Úvod

Téma empowermentu jsem si zvolila na základě své dvouměsíční praxe ve Spojených státech Amerických, kde jsem měla možnost kromě několika dalších služeb a programů, navštívit program, který se svou činností zaměřoval na rodiny s dětmi, ve kterých hrozilo bezprostřední odebrání dítěte/děti z rodiny. Velmi mne zaujal přístup, jakým pracovníci přistupovali k jednotlivým rodinám a k řešení problémů. Pojem, se kterým jsem se vcelku často setkávala byl empowerment rodiny. Mohla jsem jej vidět při setkávání pracovníků s klienty, i v manuálech a principech programu, dle kterých program funguje.

Touto prací chci upozornit na možnosti využití empowermentu v sociální práci s rodinou s dětmi, a která z různých důvodů (chudoba, drogy, násilí, nedbalost ze strany rodičů, nedostatečná zdravotní péče) nesplňuje podmínky, které umožňují dítěti zdravý rozvoj, čímž hrozí odebrání dítěte z rodiny. To, co může způsobovat nefunkčnost rodin totiž nemusí nutně znamenat opresi ze strany pravidel nastavených systémem, ale může plynout z tzv. domácího prostředí. Dříve jsem se s tímto pojmem setkávala zejména v rámci antiopresivního přístupu, který se zaměřuje na transformaci systému. Nyní jsem ale měla možnost vidět využití empowermentu při práci s rodinami v souvislosti se sjednocováním rodiny. Sociální pracovník může zmocňovat rodinu takovým způsobem, že bude schopna fungovat bez jeho pomoci a s takovým prostředím, které nebude představovat nebezpečí pro děti.

Neschopnost rodiny fungovat se často neodvíjela od neschopnosti zvládat sociální systém, ale například od neznalosti vychovávat a poskytovat úměrnou péči o děti, hospodařit s penězi či jak udržovat bezpečné a čisté prostředí pro dítě. Zmocňování rodin se tedy realizovalo kupříkladu poskytováním informací, edukací či nácvikem dovedností, aby rodiny byly schopny naplňovat a uspokojovat potřeby všech členů a byly fungující jednotkou. Přínos této práce tkví mimo jiné také v poukázání na fakt, že empowerment se nemusí nutně používat v boji proti opresi a diskriminaci, ale dá se využít také při práci s rodinou při překonávání těžkých životních situací.

V této práci se budu zabývat využitím empowermentu při práci s rodinami. V rámci teoretické části svojí práce se budu věnovat konceptu empowermentu a sociální práci

s rodinami. Pojem empowermentu přiblížím z pohledu paradigmat a dále z pohledu určitých přístupů (antiopresivní přístup, přístup orientovaný na člověka, kognitivně-behaviorální terapie apod.).

V metodologické části se budu věnovat případové studii, kterou jsem si vybrala jako metodu kvalitativního výzkumu. Obecně popíšu význam případové studie, její výhody i nevýhody. V případové studii přiblížím program, ve kterém jsem pracovala v rámci praxe, jeho hodnoty a následně kazuistiku konkrétní rodiny, na které budu ukazovat využití prvků empowermentu.

Poznatky této práce mohou sloužit sociálním pracovníkům či studentům při sociální práci s rodinou. Považuji za důležité upozornit na možnost využití prvku empowermentu také v jiných přístupech, než pouze a striktně při zmocňování např. menšinových či jiných skupin, jež bojují s opresí či diskriminací ve společnosti.

Ve své práci jsem využila pro teoretickou část odborné články časopisu sociální práce/sociálna práca, ve kterých se autoři zabývají konceptem empowermentu v rámci komunitní práce. Dále jsem čerpala z odborných článků z British Journal Social Work. V mé práci významně figuruje autor Malcolm Payne a jeho pojetí empowermentu.

1 Empowerment

Jedním z klíčových pojmů této práce bude *empowerment*. V teoretické části práci zjistíme, že tento termín můžeme v teoriích sociální práce nalézt v několika různých směrech. V této kapitole se budu věnovat empowermentu z pohledu paradigmat, z nichž každé pojímá empowerment trochu jiným způsobem. V rámci popisu vývoje empowermentu a jeho využití v dnešní době v závěru kapitoly vymezím, jak tento pojem budu chápat v této práci a jaké znaky jsou pro něj určující. Protože má empowerment více ekvivalentů v češtině, v této práci budu používat jen jeden z nich, a to sice zmocnění.

Záměrem této kapitoly je uvést čtenáře této práce do problematiky pojmu empowermentu a předat konkrétní informace s tímto pojmem spojené.

Pojetí sociální práce, ať už ve společnosti či uvnitř tohoto oboru je velmi rozmanité a její vymezení představuje do jisté míry individuální konstrukci. Adams (1995, s. 2, in Pease, 2002, s. 136) tvrdí, že zmocnění by mohlo být, pokud se tak již nestalo, hlavním rozvíjejícím se rysem sociální práce. Na koncept zmocňování může být nahlíženo jako na právu a zodpovědnosti založenou interpretaci vztahu mezi jedincem a státem. To se nemusí týkat pouze jedinců, kteří usilují o větší moc a kontrolu nad svými životy, ale také těch, kteří rozvíjí větší míru nezávislosti a soběstačnosti (Lupton, 1998, s. 110).

Payne (2005, s. 8) představuje náhled na sociální práci ze tří úhlů pohledu. Tomuto trojúhelníku lze také rozumět jako vzájemnému rozhovoru mezi tím, co různí lidé či skupiny říkají či dělají, a co ukazuje na významné rozdíly mezi pohledy na sociální práci. Tato rozdílnost je často spjata s různými politickými názory na sociální politiku státu. Payne (1997) přichází se třemi paradigmaty (trojúhelník), z nichž každé pohlíží trochu jinak na koncept sociálního fungování. Autor vymezuje ve svých, tzv. malých paradigmatech typy zaměření sociální práce na poradenství, využívání dostupných zdrojů, terapií či systémové souvislosti.

Časopis sociální práce/sociální práca poukazuje na fakt, že k tomu, aby mohlo být zmocnění realizováno efektivně, musí být uchopeno a reflektováno z různých paradigmatických rovin. Rozeznání stávajícího přístupu ze strany samotného sociálního pracovníka je nezbytné pro reflektující přístup. Efektivní je však pouze tehdy, pokud si sociální pracovníci uvědomují i další přístupy. Kulhavý (2006, s. 83), však poukazuje na

využití prvku zmocnění pouze při práci se znevýhodněnými či vyloučenými obyvateli naší společnosti.

Nejdříve se zaměřím na zmocnění v socialisticky – kolektivistickém (strukturálním) paradigmatu.

1.1 Zmocnění v socialisticky – kolektivistickém paradigmatu

Důvodem zahrnutí této části do své práce je snaha o porozumění vývoje konceptu empowermentu v teoriích, ve kterých se pojem empowermentu vytvářel. V dnešní době se s ním však nemusíme setkávat již jen v teoriích zaměřených na boj proti opresi u menšinových skupin a na změny v systému, ale můžeme ho aplikovat v daleko širším měřítku.

Jedno z paradigmat, které se vyvíjelo v šedesátých letech 19. století nazývá Payne jako socialisticky – kolektivistické. Sociální práce je vnímána jako úsilí o spolupráci a podporu ve společnosti, aby nejvíce utlačovaní a znevýhodnění lidé mohli získat moc nad svými životy. Sociální práce umožňuje lidem skrze zmocňování zúčastnit se procesu učení a spolupráce, jež má za následek vznik institucí. Dominelli (2002c, in Payne, 2005, s. 9), označuje toto paradigma jako emancipované přístupy, protože osvobozují lidi z útlaku. Jiní (Pease, Fook, 1999, in Payne, 2005, s. 9) označují toto paradigma za transformační, neboť jeho zájmem je přeměnit společnost ve prospěch nejchudších a nejvíce utlačovaných. Tyto pohledy navíc naznačují, že znevýhodnění a utlačovaní lidé nikdy nedosáhnou osobního či sociálního zmocnění, pokud nedojde ke změnám ve společnosti.

V šedesátých letech minulého století se začala rozvíjet tzv. radikální sociální práce. Vycházela z marxistických teorií a reagovala na období ekonomické krize, bojů za ženská práva a utlačování různých skupin, ať už se tak konalo na základě rasy, etnicity, generových rozdílů či věku. Modely práce využívané v tehdejší době, jsou ale v dnešní době kritizovány za obtížnou aplikaci obzvláště v širším slova smyslu (Payne, 2005, s. 229).

1.1.1 Radikální sociální práce

Radikální sociální práce vycházela zejména ze socialistických modelů fungování společnosti. Jedním z principů bylo popírání nutnosti individualismu a soutěživosti např.

v ekonomickém rozvoji. To, dle ní, způsobuje nerovnocennost ve společnosti, což vede k útlaku jistých skupin ze strany elity. Sociální práce v tomto pojetí pomáhá lidem porozumět, jakým způsobem systém funguje, identifikovat problémy z něj vycházející a umožňuje jim následky těchto problémů řešit. Říká, že objasnění původu společenských problémů a otázek je úkolem společenské struktury, ne jedince. V tomto pojetí to ovšem znamená, že systém má obrovskou schopnost ovlivnit vše, co se děje kolem nás – způsob fungování společenského řádu i způsob fungování společnosti; silně ovlivňuje a určuje také naše vztahy v kapitalistické společnosti. Nerovnost a nespravedlnost, se kterou se některé skupiny ve společnosti potýkají, vychází z jejich pozice v dělnické třídě. Odstraňování nerovností a nespravedlností je v tomto smyslu hlavním cílem sociální práce (Payne, 2005, s. 230).

Hlavními myšlenkami, kterými se radikální sociální práce zabývá, je například sociální kontrola a rozsah, v jakém ji sociální práce vykonává prostřednictvím státu a ve jménu vládnoucí třídy. Dále je to profesionalizace a míra podpory sociální práce v neprospěch zájmů jedinců a utlačovaných komunit. Právě radikální práce později ovlivnila vznik teorie zmocnění (Payne, 2005, s. 231).

Zmocnění klientů probíhá uvnitř systému a je v něm kladen důraz na porozumění systému jako takovému, na problémy s ním spojené a snaha sociálních pracovníků pomoci jim aktivně řešit následky. Klíčové je, že nedochází ke změnám systému, protože systém sám má obrovskou moc, a člověk se musí naučit vypořádat se s jeho vlivem. Sociální práce se tedy snaží odstranit nerovnosti a nespravedlnosti (nezaměstnanost, chudoba, rozdíly ve třídách, generové rozdíly) vyplývající ze systému. Fook (2002, s. 11) poměrně kritizuje tento koncept. Říká, že radikální perspektiva má velmi zjednodušené pojetí moci a identity, která je přiřazována státu, což ale nepokrývá množství různých situací, ve kterých jak klienti, tak pracovníci působí, a skrze které mohou uzamknout znevýhodněné jedince do „zbezmocněných“ identit. Říká dokonce, že radikální práce měla spíše odcizující než zmocňující efekt, popírající osobní identitu jedinců, místo aby tvořila sílu ke změně. Během práce s klienty není možný dialog či participace klienta na ovlivnění změny. Hlavní roli má pracovník, klient vše přejímá.

1.1.2 Kritická sociální práce

V pozdních devadesátých letech 20. století se začal vynořovat koncept kritické sociální práce, který se v leccem s radikální sociální prací slučuje; v mnohém se však liší.

Klade důraz na kulturní a společenské vztahy, a pohlíží na sílu (moc, vliv) jako na potenciál, jež je dostupný k využití. Proto na něj nemusí být nahlíženo jen jako na utlačující faktor, se kterým je třeba s ním bojovat. Kritická sociální práce je dále otevřená sebereflexi a vytváření reflexivní teorie spolu s klienty (Payne, 2005, s. 232).

Tento typ sociální práce je silně ovlivněn radikálním pojetím sociální práce, která se zaměřovala především na utlačování tříd. Kritická sociální práce se však zaměřuje na všechny možné druhy oprese. Ačkoliv má silný závazek ke strukturálním změnám, nepodceňuje roli svobodné vůle. Dle kritické teorie je cílem sociální práce osvobodit lidi od útlaku a umožnit zvítězit individuální svobodě (Payne, 2005, s. 237).

Kritická sociální práce se zaměřuje na opresi, jež vzniká kolem různých sociálních skupin, jež bojují s marginalizací, bezmocností, kulturním imperialismem (zkušenosti menšin nejsou zastoupeny v dominantních kulturních formách), násilím a vykořisťováním. Kritická sociální teorie zdůrazňuje význam lidského zastoupení - schopnost dosáhnout společenské změny. Pokrok je možný, neboť povědomí o možnosti změny znamená, že spíše než systém jsou to lidé, kdo mají kontrolu nad společenským uspořádáním (Fook, 2002, in Payne, 2005, s. 242).

Fook (2002, in Payne, 2005, s. 243) klade důraz na vědomosti, sílu, jazyk a příběh a v neposlední řadě na identitu a rozdílnost. Vědomosti a poznatky, které většinou přejímáme z většinové společnosti, bereme jako pravdivé a neochvějné. Nicméně, všechny skupiny, společenské či kulturní vztahy, pracují na základě jiných zásad a konstrukcí, a proto je potřeba se stále znovu a znovu učit a rekonstruovat svoje poznání skrze dialog s druhými.

Na moc (sílu) je často nahlíženo jako na jakýsi typ zboží – jako na něco, co nějaká skupina má; není vnímána jako něco, co se dá s ostatními sdílet. Kritická sociální práce pomáhá skrze komunikaci a dialog druhým lidem vidět, jak mohou využívat moc v situacích, ve kterých se nachází. Je třeba, abychom se jako sociální pracovníci snažili vyjednat nové zkušenosti skrze nové mocenské vztahy a nové struktury, které jsou méně oslabující pro lidi (Payne, 2005, s. 241).

1.1.2.1 Zmocnění v kritické sociální práci

Dle konceptu feministických teorií a empowermentu není možné druhé lidi zmocnit, protože jsou to jen oni sami, kdo dokážou tento potenciál využít. Stejně tak

zmocněním jedné osoby nebo skupiny můžeme zbavit moci skupinu druhou (Fook, 2002, in Payne, 2005, s. 245).

Zmocnění může být omezeno na pouhé uschopnění hlavně tam, kde je příliš mnoho cílových skupin volajících po zmocnění, takže při řešení všech problémů, žádný z nich není řešen přiměřeně. Nejednoznačný vztah mezi zmocněním a svépomocí jasně ukazuje na problém. Je zmocňující pomoci sobě. Zmocňující není, když je do něj člověk nucen v případě, že nemá prostředky. Důraz je kladen na to, aby se neusilovalo o zmocňování lidí nerealistickým způsobem (Fook, 2002, in Payne, 2005, s. 246).

Kritická sociální práce poslušně nepřejímá nespravedlnost a nerovnost plynoucí ze systému, ale upozorňuje na sílu každého jedince, kterou lze využít v boji s opresí. Vyzdvihuje to, co se radikální sociální práce úzkostlivě snaží schovat pod povrch – a to sice individualitu a svobodnou vůli. Při zmocnění se klade důraz na komunikaci a dialog mezi pracovníkem a klientem. Snaží se zmocňovat lidi tak, aby nejenom zvládali problémy spojené s nastavením systému, ale aby nad nimi měli moc. Prvky zmocnění můžeme vidět v důrazu na individualitu, svobodnou vůli jedince či dialog mezi pracovníkem a klientem. V tomto konceptu lidé nejsou posuzováni dle stejných měřítek, naopak se klade důraz na rozdílnost.

1.1.3 Zmocnění v antiopresivních přístupech

Pokud se zaměříme na pojem zmocnění, najdeme ho ve strukturálním paradigmatu, v teoriích zaměřených na odstranění či boj proti opresi a utlačování znevýhodněných skupin. Jedním z přístupů, vycházejících z kritické sociální práce je antiopresivní přístup, jehož popisem se velmi podrobně zabýval Neil Thompson. Ve svých studiích se zabývá imperativy, na kterých staví svůj přístup v boji proti opresi – rovnost, spravedlnost a spoluúčast. Právě zmocnění je jeho čtvrtým principem, a je zde chápáno jako pomoc lidem v získání větší kontroly (moci, vlády) nad vlastními životy a životními podmínkami. Opresi a diskriminace znamenají zneužití moci. Zmocňování může být cestou, která má klientům pomoci odmítnout a překonat taková omezení. Zmocňování lze definovat jako prostředek, který umožňuje legitimní užití síly vůči diskriminaci a opresi (Navrátil, 2003, s. 30).

Jedním z autorů radikálního antiopresivního hnutí je Paulo Freire. Ten je přesvědčen, že úkolem lidí je přeměňovat utlačující životní podmínky, a tak dosahovat

plnějšího lidství (humanizace). Útlakem je podle něj každá situace, kdy jeden člověk vykořisťuje druhého, čímž mu brání v definování sebe sama jako odpovědné osoby. V procesu humanizace mohou být aktivní utlačovaní, protože utlačovatelé se snaží všechno ve svém okolí měnit v předmět své dominance. Ve svém díle *Pedagogy of the Oppressed*, klade Freire důraz na zmocňování lidí tak, aby byli schopni přijmout vlastní společenskou a politickou odpovědnost skrze vzdělávání a kulturní akce (Matoušek, 2003, s. 30).

1.1.3.1 Hodnotový základ a prostředí jedince

Efektivní antiopresivní praxe vyžaduje jasnou teoretickou perspektivu pro rozpoznání hodnotového základu. To umožňuje antiopresivní činnost. Jasné porozumění moci a útlaku musí korespondovat s hodnotami, na kterých stavíme svou práci. Na moc lze nahlížet jako na věc, týkající se jednotlivých a společenských vztahů, kde osoba či skupina soustavně brání ostatním dosáhnout jejich potřeb či cílů. Útlak lze popsat tak, že společnost je založena na osobních a společenských vztazích, ve kterých se počítá s nerovností; jinými slovy, lidé, kteří se nachází v konfliktní situaci související s útlakem, přijmou za vlastní (či se smíří) to, že jim samotným moc v životě chybí (Dalrymple, Burke, 1995, in Payne, 2005, s. 286).

Dalrymple, Burke (1995, in Payne, 2005, s. 286) říkají, že je nutné, aby byla vidět jasná souvislost mezi osobním prostředím jedince, které může způsobovat jeho bezmocnost a širším společenským systémem, který posiluje a bere za samozřejmost bezmocnost určitých skupin.

Zmocnění lze tedy spatřovat jako prostředek k překonání bariér a nerovností ve společnosti souvisejících s diskriminací a opresí. Pro boj s opresí je důležité znát nejen svůj hodnotový základ, ale také prostředí, ve kterém se pohybujeme. Balancování mezi reakcí člověka na danou situaci a prostředím, které tuto reakci vyvolává, popsala Bartlettová jako koncept sociálního fungování, se kterým pracuje ekologická perspektiva. Zmocnění už tedy neprobíhá ve smyslu pomoci člověku zvládat problémy uvnitř systému. Pozornost je věnována také systému samotnému.

1.1.3.2 Ekologická perspektiva

Tzv. ekologická perspektiva se zabývá vztahem mezi člověkem a jeho sociálním prostředím a staví svou teorii na konceptu sociálního fungování, definovanou Bartlettovou.

Tento koncept poukazuje na to, že zvládání různých těžkostí se týká lidského úsilí řešit situace, jež mohou být označeny za společenské úkoly, životní situace či problémy. Lidé prožívají tyto situace jako tlaky svého sociálního prostředí. a právě to přináší dvě myšlenky: na jedné straně lidské zvládání a na druhé požadavky prostředí. Pokud se tyto myšlenky mají stát jedním celistvým konceptem, musí být propojeny dimenzí, kterou postihuje myšlenka sociální interakce (Bartlett, 1970, s. 100, in Musil, Navrátil, 2000, s. 118).

Ekologická perspektiva pomáhá ozřejmit koncept *člověka v prostředí*. Klade důraz na to, že není dostatečné zabývat se pouze lidmi nebo prostředím. Toto hledisko poukazuje na propojenost mezi nimi a na fakt, že na jejich společných hranicích vzniká mnoho životních stresů a problémů (Germain, Gitterman, 1980, in Navrátil, 2003, s. 42).

Specifický model ekologické perspektivy je tzv. *life model* sociální práce. Je koncipován s ohledem na životní procesy a zaměřuje se na silné stránky lidí a jejich přirozenou touhu po zdraví, růstu a uvolnění potenciálu. Dále se orientuje na modifikaci prostředí s ohledem na potřeby lidí a na zlepšování vztahu člověka a prostředí (Navrátil, 2003, s. 47).

V tomto modelu se věnuje pozornost otázkám zmocňování klienta. V první řadě se jedná o vztah sociálního pracovníka ke klientovi. Tento vztah se má budovat na principu partnerství, do kterého pracovník i klient společně vnášejí podstatné znalosti a zkušenosti. Zmocnění je důsledkem společné aktivity klienta a sociálního pracovníka a může mít následující formy: posilování osobní angažovanosti ve vztazích, podporování růstu kompetence vytvářením příležitostí pro úspěšné jednání, posilování sebedůvěry formou zájmu a úcty ze strany sociálního pracovníka atd. (Navrátil, 2003, s. 47 – 49).

Ekologická perspektiva poukazuje na to, že lidé nejen, že utvářejí své prostředí, ale jsou jím také formováni. Cílem sociální práce v rámci ekologické perspektivy je podporovat růst, rozvoj, posilovat adaptivní kapacity lidí, zlepšovat schopnost prostředí odpovídat na potřeby lidí a odstraňovat bariéry v prostředí (Navrátil, 2003, s. 49).

Alternativní pohledy ohledně znalostí kladou důraz na pracovníka jako odborníka, jehož znalosti by měly určovat směr práce, což ovšem zeslabuje ocenění znalostí jejich klienta. Pohledy na zmocňování znalostí předkládají, že znalosti uživatelů služeb jsou nejlepší a je třeba je zmocňovat (Payne, 2005, s. 285).

Zmocnění v ekologické perspektivě tkví v uvědomění, že lidé i prostředí jsou v neustálé interakci a neustále na sebe nějakým způsobem reagují. Zmocnění může tedy konkrétně probíhat jako podpora růstu kompetencí, posilování sebedůvěry formou zájmu a úcty ze strany sociálního pracovníka, posilování adaptivní kapacity lidí, ale také zlepšování schopnosti prostředí odpovídat na potřeby lidí a tím pádem odstraňovat bariéry (Navrátil, 2003, s. 47 – 49).

1.1.4 Shrnutí pojmu zmocnění v socialisticky – kolektivistickém paradigmatu

Pojem zmocnění se nejvíce vyvíjel v rámci tohoto paradigmatu. Jak mu tedy můžeme rozumět? Skrze stručný popis jeho vývoje můžeme vidět obrovský posun v jeho pojetí. Radikální sociální práce v rámci jeho využívání popírala individualismus a kladla velký důraz na roli systému. Kritická sociální práce naopak povzbuzovala jedince k využití vlastního potenciálu a kladla důraz na svobodnou vůli. K tomu, abychom mohli jakožto pracovníci klienty zmocnit, potřebujeme s nimi komunikovat a skrze dialog pomoci vidět, jak mohou využívat moc v situacích, ve kterých se nachází (viz podkapitola Kritická sociální práce).

K tomu, abychom mohli druhé zmocnit, potřebujeme znát hodnotový základ klientů a jejich prostředí tak, abychom jim pomohli mít větší kontrolu nad svými životy. Na to kladou důraz antiopresivní přístupy. Empowerment se zaměřuje na rozeznání a využití svých vlastních prostředků k překonávání překážek. Není to tedy pracovník sám, kdo ukazuje klientovi možnosti řešení, ale naopak je snaha o to, aby byl klient aktivně zapojen do procesu řešení problému.

1.2 Zmocnění v reflektivně – terapeutickém paradigmatu

Terapeutické paradigma nazývá Payne jako reflektivně-terapeutické. Dle něj může sociální práce nastolit lepší duševní pohodu pro jedince, skupiny či komunity skrze podporu, povzbuzení v růstu a sebenaplnění. Neustálou interakcí mezi pracovníkem a klientem dochází ke změnám. Klient je ochoten měnit své vnitřní nastavení a subjektivní pojetí reality, což pracovníkovi umožňuje klienta ovlivnit. Stejným způsobem také klient ovlivňuje sociálního pracovníka (Payne, 2005, s. 9).

1.2.1 Přístup orientovaný na člověka

Carl Rogers, který je znám pro svůj přístup orientovaný na člověka, je pravděpodobně jedním z nejdůležitějších humanistických představitelů, kteří měli vliv na vývoj sociální práce. Jeho terapie se dnes zařazují do terapeutického paradigmatu.

Přístup pracovníka by měl být nedirektivní a nehodnotící. Pracovník by měl aktivně naslouchat, být empatický a přátelský. Rogers kladl silný důraz na význam osobního růstu. V terapii se dává přednost na „tady a teď“ než na klientovu minulost a problémy s ní spojené. Protože pracovník hluboce věří v jedinečnost klienta, nálepkování a škatulkování lidí dle předchozích zkušeností není akceptováno. S každým musí být zacházeno a jednáno individuálně. Rogers později rozšířil svoji humanistickou teorii také do komunitní práce, organizace a změny v politickém světě. Žádá, abychom uschopňovali druhé k využití jejich osobní síly či moci k tomu, aby dosáhli svých cílů (Rogers, 1977, in Payne, 2005, s. 186).

Rozhodující v mnoha oblastech práce je právě myšlenka pracovat na sebeúctě a sebeuvědomění u klienta tak, aby byl zmocňován k daným, sebou vymezeným cílům. V rámci praxe jsem mohla velmi často vidět využití terapeutického paradigmatu při práci s rodinou. Konkrétně například využití prvků Rogersova přístupu orientovaného na člověka v aktivním naslouchání, autentičnosti pracovníka, empatii, otevřenost, důvěrnost či v tom, jak pracovníci kladli důraz na uchopení osobní síly/moci k dosažení cílů.

Kladením důrazu na vnitřní sílu, silné stránky a hodnoty později pracovníci zmocňovali klienty k jejich kompetenci tuto vnitřní sílu využívat. Přístup, se kterým jsem se setkávala v rámci praxe často, byla kognitivně - behaviorální terapie, skrze níž docházelo k nácviku dovedností mnohdy s celou rodinou, a tedy ke zmocňování např.: role rodičů při výchově, při hospodaření s penězi apod. Kognitivně – behaviorální teorie se pohybuje mezi terapeutickým a poradenským paradigmatem, Payne řadí spíše k paradigmatu poradenskému, neboť jejich důraz je obzvláště na psychiku, ne na obecnou společenskou změnu.

1.3 Zmocnění v individualisticky – reformním paradigmatu

Payne poradenské paradigmaty nazývá jako individualisticky-reformní. Tento pohled vnímá sociální práci jako aspekt sociálních služeb pro jedince ve společnosti. Setkává se s potřebami jednotlivců a zlepšuje služby, kterých jsou součástí takovým

způsobem, aby sociální práce a její služby mohly být efektivnější. Tento pohled shledává sociální práci jako udržování společenského pořádku a péči o lidi během obtížného období, které mohou zažívat tak, aby mohli co nejrychleji nabýt opět stability (Davies, 1994, in Payne, 2005, s. 9).

1.3.1 Úkolově orientovaný přístup

Do tohoto přístupu řadíme také úkolově orientovaný přístup, který jsem mohla také v rámci praxe často vidět. Jeho hlavní myšlenkou je, že malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a sebeúctu. Dále, že lidé se více angažují v těch úkolech, které si sami zvolili. Hodnotami přístupu je partnerství a posilování, důraz je kladen na aktivní zapojení klienta do řešení jeho situace. Přístup orientovaný na úkoly se vždy snaží ovlivňovat problémy na individuální úrovni (Skotaková, 2012, dostupné na:

<<http://www.radkaskotakova.estranky.cz>>).

Zmocnění tedy můžeme vidět v jeho důrazu na sebeúctu, sebedůvěru, participaci klienta při řešení jeho životní situace apod.

1.3.2 Kognitivně – behaviorální teorie při využití prvku zmocnění

Kognitivně – behaviorální terapie není pouze poradenské paradigma, můžeme ho řadit také k terapeutickému paradigmatu (jednotliví autoři se liší). Payne ho přiřazuje k paradigmatu poradenskému; rozhodla jsem se proto KBT k němu v této práci řadit. Při řešení mnoha problému v rodině v rámci praxi docházelo k využití této terapie, kdy se rodiče leckdy potřebovali naučit, jak změnit své chování – ať už se to týkalo jejich chování vůči dětem nebo sami k sobě. Kognitivně – behaviorální terapie (dále jen KBT) tvrdí, že je možné naučit se nové chování k dosažení svých potřeb či k odstranění existujícího chování, jestliže toto chování způsobuje problémy. Terapie se proto zaměřuje na děláni takových věcí, které vedou ke změně v chování (Sheldon, 1995, in Payne, 2005, s. 121).

Sociální učení ještě rozšiřuje tuto teorii tvrzením, že nejvíce se lidé naučí vnímáním a přemýšlením nad svými již nabytými zkušenostmi. Lidé se učí opakováním chování druhých lidí, které mají kolem sebe (Bandura, 1977, in Payne, 2005, s. 121).

Kognitivní teorie vnímá na zřejmé nevhodné chování tak, že vychází ze špatného vnímání či špatné interpretace věcí v minulosti. Proto se snaží toto chování napravit, aby lidé reagovali na své prostředí odpovídajícím způsobem (Payne, 2005, s. 121).

Gambrill (1995, in Payne, 2005, s. 121) popisuje hlavní znaky behaviorální práce následovně: zaměření se na specifické chování, které znepokojuje jak klienta, tak jeho prostředí; pracovníci zanalyzují a popíší problém (na základě pozorování), a následně definují intervenci, metody a schůzky; faktory, které ovlivňují chování se identifikují na základě změny faktorů v situacích; do intervence se zapojí významní a důležití lidé, kteří se nachází v blízkosti klienta; pokrok (zlepšení) se měří na základě subjektivních i objektivních měřítek, a porovnáváním dat ohledně situace v současném stavu a v minulosti či ve stavu před intervencí; pracovníci mají vždy v zájmu cíle, které si stanovili sami klienti; pracovníci pomáhají klientům změnit chování v určitých typech situací a udržet tento stav i po skončení intervence.

Sheldon (1998:23; in Payne, 2005, s. 125) shrnuje důležité faktory v trénování sociálních dovedností následovně: určit problémy tam, kde jsou mezery v chování klienta a najít způsoby, kterými by mohlo dojít k zaplnění těchto mezer. Dále rozdělit problémy na menší části nebo fáze, ve kterých se budou řešit. Sociální pracovník může pomoci klientům rozpoznat mylné jednání, a následně s nimi nacvičovat nové. Je také dobré navazovat či postupem času spojovat řetězce jemných povahových rysů a jednání společně s komplexnějšími projevy chování. Díky tomu může klient porozumět, jakým způsobem lze rozlišovat situace, ve kterých je užitečné či naopak zbytečné určitým způsobem reagovat. Pracovník také seznámí klienta s problémy každodenního života, na jejich základě nastaví praktické úkoly a dohodne se s klienty o pravidelném hlášení ohledně jejich zvladatelnosti/nezvladatelnosti.

Scott a Dryden (1996; in Payne, 2005, s. 126) klasifikuje KBT do 4 kategorií: zvládání dovedností, řešení problémů, kognitivní rekonstrukci a strukturální kognitivní terapii. S několika z těchto způsobů využití KBT jsem se v rámci praxe v US setkávala v několika rodinách při řešení různých problémů či náročných situacích. Popíšu zde stručně pouze dvě z nich, neboť se k nim budu vracet i ve své kazuistice při popisování případu jedné z rodin.

1.3.2.1 Zvládání dovedností

Zvládání dovedností obsahuje dva prvky, kterými jsou sebevyjádření, a jednání z něj vyplývající. Obtíže při zvládání situací mohou vycházet z neschopnosti přijít na to, co je třeba dělat pro sebevyjádření se, nebo jakým způsobem je třeba se chovat. Meichenbaum (1995; in Payne, 2005, s. 126) přichází s výcvikem ke zvládání stresu, jehož cílem je

zredukovat či předejít stresu skrze učení klientů, co dělat či říkat v určitých situacích. Ronen (1998; in Payne, 2005, s. 126) prohlašuje, že zaměření se na dovednosti v oblasti sebekontroly může být nápomocné v přímé práci s dětmi. Pomocí změn se pracovníci snaží zmírnit stres, kterému je klient vystaven ve svém prostředí.

1.3.2.2 Kognitivní restrukturalizace

Toto je pravděpodobně nejznámější forma kognitivní terapie, v níž klienti sbírají informace ohledně toho, jakým způsobem si interpretují situace, a pracovník se táže a zjišťuje, jakým způsobem s touto (mis)interpretací klienti žijí. V racionálně-emoivní behaviorální terapii převládá v myšlení klienta iracionální přesvědčení, které vede k tzv. *awfulizing*, což znamená vidět věci až nepřiměřeně negativně. Dále je zde významným faktorem nízká frustrační tolerance, což je pocit, který vyjadřuje neschopnost snášení nepříjemných situací a v neposlední řadě se setkáme s tzv. ztracením, což je přesvědčení klienta o tom, že je ve své podstatě špatným člověkem, neboť se mu v životě něco nepodařilo (Payne, 2005, s. 126).

Pracovníci zpochybňují a napadají tyto iracionální představy, jež tvoří základ daných reakcí na situace či problémy. Sheldon (1998, 2000, in Payne, 2005, s. 126) zdůrazňuje věnování pozornosti poruchám ve vnímání a přisuzování. Vnímání ovlivňuje pohled na to, co se člověku v danou situaci děje a přisuzování je úsudek, který lidé přiřadí smyslu situace.

V rámci poradenského paradigmatu jsem se zaměřila na KBT, neboť prvky této terapie jsem měla možnost v rámci své praxe vidět velmi často jako způsob práce s rodinami. Návuk dovedností, řešení problémů apod. sloužili jako nástroj při práci s rodinami, při kterém docházelo ke zmocňování klientů. Klienti (v tomto případě rodiny) byli schopni po nabytí nových dovedností či zkušeností nabýt lepší stability a fungovat bez pomoci pracovníka, neboť už znali řešení.

1.4 Empowerment jako hodnota a činnost

Empowerment stojí na hodnotách a principech, a realizuje se v konkrétních aktivitách či způsobech práce s klienty. Jeho hodnoty spočívají v pomoci získat větší kontrolu nad svými životy, v braní ohledu na názory klienta při rozhodování, v důrazu na klientovu sebeúctu (přístup orientovaný na člověka) a podporu růstu kompetencí

(ekologická perspektiva), v důrazu na individualitu a svobodnou vůli jednotlivce. Dále v důrazu na využití vlastního potenciálu klienta.

Dalrymple, Burke (1995, in Payne, 2005, s. 287) poukazuje na hodnoty při důrazu na klientovy pocity, myšlenky a činnost. Klient se velmi často může cítit bezmocný díky různým předchozím osobním zkušenostem, které ho do tohoto stavu uvedly. Je tedy třeba zjistit, které zkušenosti to byly, abychom jim byli schopni porozumět a pracovat s nimi. Myšlenky jsou zase místem, kde jsou soustředěny veškeré klientovy pocity sebeúcty, a pomocí nichž se snaží posílit schopnost kontroly nad svým životem a schopnost jednat. Zde můžeme vidět podobnost s psychodynamickými přístupy sociální práce (ego), a také s kognitivními teoriemi. Cílem zde je vést klienta ke změně představ o sobě samém. Posledním bodem je činnost. Skrze ní lze usilovat o změny v organizaci, v sociální péči či ve větších systémech, které mají nějakým způsobem nepříznivý dopad na klienta.

Principy, na kterých empowerment staví, se dají shrnout do následujících: posilování schopnosti mít kontrolu nad svým životem a schopnosti jednat, dále využívání prostředků klientů k překonávání překážek, které stojí v cestě při naplňování jejich potřeb a přání. Důraz je kladen na participaci klientů při činnosti; tj. není to pracovník, kdo vede celý proces sám, ale klient se musí aktivně zúčastnit.

Zmocnění požaduje, aby se vytvořila vazba mezi osobními pozicemi klientů a strukturálními nerovnostmi. To zahrnuje pomoc lidem pochopit, jakým způsobem k různým věcem v jejich životě došlo, a také snahu najít způsob, díky kterému mohou získat kontrolu nad alespoň některými aspekty svého života. Tím se snižuje jejich zmatenost a naopak se cítí mít větší kompetenci ke zvládnutí svého života (Dalrymple, Burke, 1995, in Payne, 2005, s. 286).

Činnosti, ve kterých můžeme vidět zmocňování vychází z jednotlivých přístupů a teorií jsou zároveň nástroji, skrze které se empowerment uskutečňuje. Uskutečňuje se skrze poskytování informací, poradenství, nácvik sociálních dovedností (výchova dětí, hospodaření s penězi, zvládnutí pořádku apod. skrze KBT), řešení problémů (přístup orientovaný na řešení), aktivní naslouchání klientovi, autentičnost, respekt, empatii (přístup orientovaný na člověka), zadávání úkolů (přístup orientovaný na úkoly) apod.

1.4.1.1 Rozdíl mezi zmocněním a uschopněním

Měli bychom si dávat pozor na záměnu zmocňování s uschopněním, což je činnost pracovníků, kdy pomáhají organizacím rozvíjet přebírání moci (Jack, 1995, in Payne, 2005, s. 300). Důležitým aspektem práce v tomto kontextu je fungování služeb, kde jsou klienti aktivněji zapojeni a na spolupráci se podílejí (O'Brien and Pace, 1988, in Payne, 2005, s. 300).

1.4.2 Zmocnění napříč paradigmaty

V terapeutickém paradigmatu se prvek zmocnění objevuje především ve vztahu pracovník – klient. Klient se může dostat do situací, díky kterým přestává vidět smysl života, či nevidí jakékoliv řešení či naději na zlepšení daného problému. Pracovník může pomocí různých terapií (přístup orientovaný na člověka, logoterapie) pomoci klientovi znovu objevit jeho hodnotu a smysl celé situace, či pomoci mu najít řešení.

Koncept zmocnění můžeme spatřovat u socialisticky-kolektivistického paradigmatu jakožto boj proti opresi či diskriminaci. Antiopresivní přístupy (ekologická perspektiva), které do tohoto paradigmatu patří, se snaží zmocnit jednotlivce tak, aby byli schopni fungovat uvnitř systému, ale zároveň bojují za systémové změny. Zmocňují klienty služeb tak, aby se mohli podílet na tvorbě a změně institucí (Navrátil, 2001).

Poradenské paradigma se věnuje sociálnímu fungování z pohledu schopnosti zvládat problémy a přístupu k odpovídajícím informacím a službám. Zaměřuje se zejména na poskytování informací, poradenství, zpřístupňování zdrojů apod. (Navrátil, 2001). Zmocnění probíhá skrze poskytování informací, poradenství. Klient tak může nabýt stability skrze nově nabyté informace či dovednosti (kognitivně – behaviorální terapie, úkolově orientovaný přístup, přístup orientovaný na řešení). Dochází také ke zlepšování služeb.

1.4.3 Zmocnění při práci s rodinou

Skrze definování pojmu empowerment se teď můžeme blíže zaměřit na sociální práci s nefungující rodinou, čemuž budu věnovat následující kapitolu. Problémy v rodině leckdy mohou vycházet z neznalosti či mála zkušeností. Pracovník může rodinu zmocnit pomocí edukace v různých směrech (výchova, péče o děti, hospodaření s penězi apod.). K tomu pracovníci mohou využít například přístup orientovaný na úkoly či kognitivně

behaviorální terapie. V rámci navazování vztahu je vždy vhodné využít přístup orientovaný na člověka.

Rodiny, se kterými se můžeme setkat v programu FPP¹, se potýkají s velkým množstvím problémů hlavně díky neznalosti či nezkušenosti. Např.: jak se správně starat o novorozence, kojence, batole – jaké jsou jejich potřeby, jaké je jejich fyziologické vybavení a jak s nimi tedy mohou zacházet. Některé rodiny mají potíže s udržením rozpočtu a neumí hospodařit. V jiných rodinách rodiče žijí pouze ze sociálních dávek a nikdy nepracovali (jsou např. příliš mladí) a neví, jak zažádat o práci; příp. oba rodiče studují a nezvládají se starat o dítě. Zmocnění rodin je v tomto případě pojato jako posílení jejich silných stránek a naučení se nových dovedností.

Důraz je kladen na participaci rodičů a kolegiální vztah s pracovníkem. výzkum naznačuje, že díky participaci rodiny při intervenci dochází k tomu, že jsou nově přijímané poznatky brány s menším odsuzováním role pracovníka a v nejlepším zájmu dítěte (McGloin a Tumbull, 1986; Shemmings, 1991; Corby et al, 1994; in Lupton, 1998, s. 110).

V oblasti ochrany dětí může být, dle Katze (1995, in Payne, 2005, s. 300) účast a zmocnění posíleno přístupem k informacím, zapojením klientů (rodin) v procesech rozhodování a věnováním pečlivé pozornosti alternativním pohledům na procesy sociální práce. Hegar (1989, in Payne, 2005, s. 300) tvrdí, že praxe zmocňování s dětmi jim přináší například schopnost identifikovat se se zmocněnými rodiči, zapojení se v rozhodování, být součástí tradice, jež přikládá význam zmocňování a mohou zažívat podporu nezávislosti v nejrůznějších činnostech ze strany rodičů.

Pojem zmocnění tedy budeme chápat jako snahu pracovníka pomoci lidem (rodinám) zvládat bariéry, které jim brání mít kontrolu nad svými životy a situacemi takovým způsobem, aby to byli oni sami, kdo budou mít moc (sílu) ke zvládnání problémů, a to nejen během intervence, ale také po jejím uplynutí.

¹ FPP – Family Preservation Program, který se zaměřuje na práci s rodinou v USA, a kterému se budu později věnovat ve své případové studii

2 Sociální práce s rodinou

V této kapitole se budeme zabývat konceptu sociální práce s rodinou. Jelikož je cílem práce představit využití empowermentu při práci s touto cílovou skupinou, nejprve ji uvedu, v další části se zaměřím na rodinu z bio-psycho-socio-spirituálního hlediska a pak představím dva hlavní přístupy, které se práci s rodinou v rámci sociální práce věnují. V další části pak stručně uvedu koncept americké rodiny a s jakými problémy se potýká.

Rodina existuje odedávna především proto, aby lidé mohli náležitě pečovat o svoje děti. Kromě toho, že je biologicky významná pro udržení lidstva, je také základní jednotkou lidské společnosti. Zprostředkovává člověku vrůstání do jeho kultury i společnosti. Rodina také propojuje generace, vytváří mezi nimi spojitost i pouta solidarity (Matoušek, 2003, s. 9).

Rodina je také prvním a závazným modelem společnosti, s jakým se dítě v útlém věku setkává. Předurčuje jeho osobní vývoj stejně jako jeho vztahy k jiným skupinám lidí. Rodina dítě orientuje na jisté hodnoty, vystavuje ho jistým konfliktům a poskytuje mu určitý druh podpory. Takto zabarvuje to nejpodstatnější, co dítěti předává – sociální dovednosti, bez kterých se dítě v dospělosti neobejde (Matoušek, 2003, s. 9). Pojmu rodina budeme v této práci rozumět jako společenství lidí, ve kterém se nachází rodič(e) a dítě (případně více dětí), ať už se jedná o děti adoptované, osvojené, v pěstounské péči či děti v poručnictví.

Pojem rodina, který byl dříve samozřejmostí a až do 19. století se nedalo hovořit v otázce jejího založení o individuální volbě, se v dnešní době potýká s řadou problémů. Dnešní doba už zdaleka nenakládá na rodiny požadavky, jakými jsou například reprodukce dětí apod. Rodiny dnešní, tedy postmoderní doby jsou zakládány kvůli uspokojování emocionálních potřeb partnerů, nikoliv dětí (Matoušek, 2003, s 181 - 182).

Neustále přibývá dětí, které vyrůstají v neúplných rodinách, stejně jako přibývá dětí s nevlastními rodiči. Ve společnosti se zvyšuje také počet tzv. sociálních sirotků, tj. dětí, které mají biologické rodiče, ale ti nejsou schopni nebo ochotni o dítě pečovat (Matoušek, 2003, s. 186). Navzdory všem společensko-historickým změnám, které se udály, zůstává rodina pro dítě i nadále prostředím, které je jako jediné schopno v přijatelné míře uspokojit elementární potřeby bio-psycho-sociální a spirituální (Hortová, 2003, s. 2).

2.1 Rodina jako bio-psycho-socio-spirituální jednotka

Pokud se zaměříme na popis funkční rodiny, určitě vybereme tu, jež funguje. Její funkčnost zažívají všichni členové rodiny, ne jen někteří z nich. Nejspíše není dokonalá, ale dostatečně dobrá na to, aby se v ní lidé cítili být milováni, váženi, uznáváni a ceněni. Ve funkční rodině je prioritou bezpečí. Rodiče zajistí vytvoření a udržení prostředí, v němž se budou členové rodiny cítit fyzicky i psychicky bezpečně (Shubs, 1996 – 2013, dostupné na: <http://www.selfgrowth.com>).

Ve fungující rodině funguje komunikace, a to i v případě, že dochází k argumentům či vášnivým debatám (Shubs, 1996 – 2013, dostupné na: <http://www.selfgrowth.com>).

Člověka i rodinu vnímáme jako bio-psycho-socio-spirituální jednotku. Bio složka představuje například pudy a instinkty, jež se dají ovlivnit, ne však zcela odstranit. Psycho složkou označujeme psychické procesy člověka a umožňuje adaptaci na sociální a kulturní prostředí se schopností je měnit. Sociální složka se orientuje na vztahy mezi jedinci i skupinami, zabývá se vztahy s prostředím, v němž lidé žijí. Spirituální složka zkoumá otázky a úvahy týkající se smyslu života, víry či existence něčeho vyššího, transcendentního, co nás přesahuje (Brodská, 2010).

Na rodinu se tedy díváme jako na živý organismus, kde má každý jedinec své nepostradatelné místo. Pokud jedinec v systému chybí či není na svém místě, má to za následek různou intenzitu disharmonie v rodinném systému (Brodská, 2010).

Pokud rodina nefunguje, a potřeby všech členů rodiny nejsou naplňovány (biologické, psychické, sociální i spirituální), přichází na řadu sociální práce s rodinou. V rámci sociální práce s rodinami se v dnešní době setkáme zejména se dvěma přístupy: systémový a systemický přístup. Oba přístupy jsou svým způsobem využívány, ačkoliv dnešním trendem je využívat spíše přístup systemický, neboli využití krátké terapie. S oběma z nich se můžeme setkat jak u nás, tak v zahraničí.

2.2 Systémový přístup

Jedná se o moderní vědecký přístup (Kratochvíl, 2005, s. 35), který vnímá rodinu jako celistvý systém; soubor částí a vztahů mezi nimi (Sobotková, 2007, s. 24) nebo jako strukturovaný celek, který se skládá z prvků, jež jsou ve vzájemné interakci (Plaňava,

2000, s. 39). Tento systém dle systémového přístupu nepoznáme, pokud ho rozebereme na jednotlivé části, protože jeho obsahem je něco unikátního. Jednotlivé části tvoří funkční jednotný celek. (Sobotková, 2007, s. 24 – 25). Zdůrazňuje kruhovou, tzv. *cirkulární kauzalitu*, která počítá se skutečností, že následky mají vliv na původní děje a *homeostázu* systému. Jedná se o rovnováhu v rodině, která je zachována mnohdy i patologickým jevem (jako je např. alkoholismus) (Kratochvíl, 2005, s. 35 - 37). Celostní pojetí má významné následky: setká-li se jeden člen rodiny se zátěží, je to rodina, kdo se s touto zátěží vyrovnává jako celek (Plaňava, 2000, s. 39).

Tento model chápe rodinu jako „organismus sám o sobě“, jako prostor s vlastními hranicemi a vnitřními strukturami apod. (Sobotková, 2007, s. 26).

Vymezení rodinného systému podává Rudi Dallos (1999, in Sobotková, 2007, s. 26): Rodiny se musí postupným způsobem přizpůsobovat změnám, jež přináší rodinný životní cyklus tak, aby byly schopny zvládat různé životní úkoly. Každá rodina vyvíjí své vlastní způsoby zvládání úkolů a řešení problémů. Tyto interakce jsou považovány za základ rodinného systému. Rodiny se dostávají do poradenského či terapeutického kontaktu tehdy, kdy víme, do jaké míry jsou rodinné interakce funkční. Nezáleží tedy na množství či závažnosti problémů, ale hlavně na reakci rodiny na tyto problémy a na rozsahu, v kterém ona reakce poškozuje nebo neumožňuje fungování rodiny (Sobotková, 2007, s. 26).

Rodina tedy není chápána jako uzavřená jednotka, ale jako otevřený systém, který komunikuje s jinými jednotkami – širší rodina, přátelé, kolegové atd. Komunikuje také s většími systémy (např. obec) a s vnějšími okolnostmi (např. ekonomická krize) atd. (Jonesová, 1993, s. 23).

Systémové terapie se někdy označují také jako strategické terapie. Terapeut v nich bere přímou zodpovědnost za ovlivňování klientů na sebe. Tento přístup nahlíží na terapii jako na řadu postupných kroků. Pro pracovníka jsou důležité dvě základní otázky:

- Jakým způsobem symptom pomáhá rodině udržovat homeostázu či překonávat krize?
- Jakým způsobem může být symptom nahrazen jiným, efektivnějším řešením problému? Cílem terapie je odstranit chování, které problematizuje řešení (Gjuričová, Kubička, 2009, s. 25).

Pracovníci se snaží zmocnit rodinu v rámci systémového přístupu jako celek, který se snaží uvnitř systému udržovat jakousi homeostázu (rovnováhu) prostředí. Pokud byt' i jeden článek tohoto systému selhává či chybí, všichni členové jsou touto změnou či ztrátou významně ovlivněni a dochází k porušení této rovnováhy. Prvky zmocnění mohou probíhat skrze pracovníka, který na sebe bere zodpovědnost za celou intervenci – přichází tedy na způsoby udržování homeostázy, překonávání krizí, může se zaměřovat na změnu chování na jednání na problematickou situaci, která rodině tuto rovnováhu odebírá.

2.3 Systemický přístup

V současné době je hlavním trendem napříč humanitními vědami systemický přístup. Je specifický svým uceleným a vědecky podloženým pohledem na člověka a společnost. Tento přístup se formoval v druhé polovině 20. století a jako termín se začal používat v sedmdesátých letech k označení specifické psychoterapeutické školy, zvané systemická a rodinná terapie (Matoušek, 2012, s, 223).

Systemické uvažování vede pracovníky k tomu, aby vnímali rodinu a její různorodé vztahy či problémy jako jeden celek. Systemická tradice nás naučila, že je třeba rozšiřovat kontext a uvažovat o systémech, ve kterých se problém odehrává či že je důležité snažit se o otevřenost vůči různým pohledům, tj. zůstat neutrální (Gjuričová, Kubička, 2009, s. 20 – 24).

Idea krátké terapie je pro terapii s rodinou velmi významná z teoretického i praktického hlediska. Rodiny přichází na terapii proto, že touží po změně. Terapeut jim může pomoci ne tím, že se bude rodině dlouhodobě věnovat, ale tím, že najde způsob, kterým změnu v rodině navodí co nejrychleji. Dlouhé trvání by vedlo rodinu ke sžití se s problémem, což ale není smysl rodinné terapie (Gjuričová, Kubička, 2009, s. 25).

2.3.1 Rodinná terapie zaměřená na řešení

Jedná se o odlišný přístup ke krátké terapii, který se orientuje na budoucnost a cíl. Má několik principů, na kterých staví svou teorii, a sice: To, co není rozbité, není třeba spravovat; Malé kroky mohou vést k velkým změnám; Řešení se nemusí nutně vztahovat k danému problému apod. Z několika důvodů může být tato terapie vnímána jako systemická. V první řadě, terapeuti se zaměřují na léčbu systémů, protože kromě jedinců

přicházejí na terapie i páry a rodiny. Dále, rodinná terapie zaměřená na řešení je systemickou terapií proto, že řešení, která se hledají, jsou interakční – tedy problémy lidí a jejich výjimky zahrnují druhé lidi, např.: členy rodiny, kolegy v práci, přátele či partnery (Shazer, Dolan, 2011, s. 15 – 18).

Systemický směr přistupuje k práci s rodinou z poněkud jiného úhlu pohledu než jak je tomu u přístupu systémového. Terapie je krátká, zaměřená na problémy tady a teď. Při používání tohoto přístupu nebude pracovník tzv. držitelem problému, ale bude to právě rodina sama. Pracovník může zmocňovat rodinu takovým způsobem, že pomůže objevit rodině její silné stránky a hodnoty, na kterých může rodina stavět a sama tak překonávat obtížné situace.

2.4 Rodina ve Spojených státech Amerických

Definování typické americké rodinné struktury nikdy nebylo snadným úkolem. Na počátku 20. století, byly idealizované obrazy typické rodiny v USA zobrazující úspěšného manžela a oddanou ženu vychovávající děti velmi populární. Pravdivá struktura americké rodiny však vyžaduje širší popis, než jaký tento obrázek vykresluje. Bez ohledu na strukturu jsou rodiny jakožto primární společenská struktura společnosti navrženy tak, aby připravily děti na stav, kdy se stanou sami produktivními dospělými (Oster, dostupné na: <<http://www.ehow.com>>).

Není pochyb o tom, že v Americe docházelo v průběhu posledního půl století k transformacím. To zahrnuje také vývoj tradiční americké rodiny. Zatímco dlouho fungující nukleární rodina (pracující manžel, manželka pracující na částečný úvazek, vychovávající děti) stále existuje, přidaly se k ní také alternativní typy domácností, včetně adoptivní, pěstounské péče, rozvětvených rodin s příbuznými a různě překombinované rodiny (Harris, 2003).

Protože jsem pracovala v rámci praxe v americkém kulturním prostředí, mým záměrem bylo představit alespoň stručně americkou rodinu a její kulturní ukotvení. Rodiny po celém světě však mají podobnou strukturu, ač každý národ vychází z jiných tradic, historie a kultury. V této části práce tedy stručně uvedu problémy, se kterými rodiny ve Spojených Státech bojují, a se kterými jsem se setkala. Tyto informace uvádím hlavně proto, že jsme s pracovníky programu pro rodiny pracovali pouze s rodinami, které se

nacházely v obtížné životní situaci a ve kterých hrozilo odebrání dítěte / dětí z rodiny. Velký počet rodin, se kterými jsme pracovali, tvořili velmi mladí lidé (19 – 22 let), kteří se potýkali s drogami, promiskuitou či domácím násilím. Na americkou rodinu se budu dívat z pohledu bio-psycho-socio-spirituálního.

2.4.1 Nejčastější problémy

Obecně řečeno, rodiny jsou ve Spojených státech považovány za hlavní prvek společnosti. Nicméně, počet rodin, kde jsou přítomni oba rodiče a děti, klesl na 23.5 %. Rodiny, kde je přítomen pouze jeden rodič s dětmi se stává nejrychleji rostoucím typem rodiny ve Spojených státech a její počet roste pětikrát rychleji než počet rodin s oběma rodiči (Georgas, Berry, Vivjer, 2006, s. 485); k roku 2000 vzrostl tento počet na 27% (Adams, Trost, 2005, s. 571). Od roku 2000 také narůstá počet dospívajících, kteří mají nemanželské dítě; většina nemanželských dětí se rodí ženám ve věku 20let, a mnoho z nich je ekonomicky znevýhodněno. Od roku 1997 se téměř polovina rodin, ve kterých figuruje jen jeden rodič, pohybuje ve své finanční situaci pod hranicí chudoby (Georgas, Berry, 2006, s. 486). Stabilitu rodiny ovlivnila měnící se globální ekonomická scéna, která ovlivnila také místa, ve kterých lidé bydlí. Na farmách a venkovech dříve žijící rodiny se v dnešní době markantně stěhují na předměstí bohatých měst, kde vládne multikulturalismus a vysoký individualismus. Rodiny se čím dál potýkají s různorodostí ve svém prostředí (vysoké procento hispánských imigrantů) a narůstající kriminalitou (Adams, Trost, 2005, s. 575).

Společné soužití je pro mnoho lidí fází vztahu vedoucí k manželství. Ačkoliv Američané nevstupují do manželství v tak mladém věku jako v polovině dvacátého století, většina z nich tento závazek během života učiní. Někteří vstoupí do manželství více než jednou. Ve Spojených Státech se také setkáme s vysokou tolerancí vůči homosexuálním párům a párům, ve kterých si lze povšimnout vysokých věkových rozdílů. Velmi častou formou rodiny je rodina, ve které se nachází více dětí z dřívějších manželství. Míra rozvodovosti u mužů je zde vyšší než u žen (Adams, Trost, 2005, s. 570). Proti rozvodovosti zde existuje malé, pokud vůbec nějaké stigma (Georgas, Berry, Vivjer, 2006, s. 485).

Ve Family Preservation Program, kde jsem trávila svou praxi, jsem se často setkala také s Africko-Americkými rodinami. Tyto rodiny čelí větším problémům než typická

americká rodina. Mnohem častěji zápasí s nezaměstnaností, nedostatečnou mzdou, vyšší úmrtností či uvězněním. Všechny tyto faktory hrají roli ve vztazích africko-amerických rodin (Adams, Trost, 2005, s. 570).

Ačkoliv většina západního světa odmítla fyzické tresty či naplácání dítěti, existuje nadále značná část Spojených Států, hlavně mezi konzervativními evangelikály, kteří myšlenku fyzický trestů nejenže podporují, ale také vnímají jako nezbytnou součásti výchovy či při učení mravních hodnot (Ellison & Sherkat, 1993, in Adams, Trost, 2005, s. 579).

Problémy, se kterými se rodiny ve Spojených státech setkávají kromě vysoké míry rozvodovosti, jsou také problémy uvnitř rodiny. Při hledání ve všech stávajících průzkumech této problematiky je až ohromující převaha incestu ve vztahu otec-dcera. Při rozhovorech s náhodným vzorkem s více než 900 dospělými ženami v San Franciscu bylo zjištěno, že zatímco nejčastějším pachatelem incestu v rodině byli biologičtí otcové, druhou nejpočetnější skupinu tvořili otcové nevlastní (Eshleman, 1988, s. 388).

2.4.1.1 Pohled na rodinu z biologického hlediska

Z biologického hlediska je uspokojení, byť základních potřeb v americké rodině (jídlo, spánek, bezpečné prostředí apod., dostatečná péče o děti) čím dál složitější díky narůstajícímu počtu rodin, které se potýkají s chudobou či s ekonomickým znevýhodněním. Důvodem je například vysoká míra nezaměstnanosti (Adams, Trost, 2005, s. 569), či nezkušenost mladých rodičů v péči o děti.

2.4.1.2 Pohled na rodinu z psychologického hlediska

Z psychologického hlediska se děti v současných amerických rodinách čím dál více potýkají s citovou vyprahlostí či s nedostatkem vzorů, neboť jedním z nejrozšířenějších typů rodin se stává ta, ve které je rodičem pouze matka. Ne neobvyklým jevem jsou sourozenci s nevlastními rodiči (Adams, Trost, 2005, s. 575). Ve fungující rodině by se měli všichni cítit milováni, ceněni, váženi a respektováni. Jak však tato funkce může být splňována při chybění jednoho článku v rodinném systému?

2.4.1.3 Pohled na rodinu ze sociálního hlediska

Sociální rovina poukazuje na jednání rodiny navenek, na její začlenění se do společnosti a navazuje na rovinu psychologickou a fyziologickou (Týfa, 2007, <http://www.individuace.estranky.cz>). Novodobé statistiky ukazují, že rodiče tráví méně času se svými dětmi (Goldscheider, Hogan, & Bures, 2001, in Adams, Trost, 2005, s. 575). Modely péče o dítě po rozvodu či znovu uzavřeném manželství dává lidem větší možnost žít s dětmi svého nového partnera, namísto se svými vlastními. Děti tráví svůj čas přes týden v dnešní době přes den ve škole (ve věku od 6 – 12 let), a svůj volný čas věnují počítačovým hrám (15 hodin týdně) a dívání na televizi (12 hodin týdně), s dalšími aktivitami jako je sport, účast v klubech či doučování (9 hodin týdně). Čas, který spolu rodina tráví, je obvykle využit při nakupování (Adams, Trost, 2005, s. 574). Rodiče se snaží kontrolovat své mladistvé a jejich aktivity, nicméně i přesto se rozmáhá silná závislost mladistvých na drogách a alkoholu, trestní stíhání a s ním spojené tresty, těhotenství v útlém věku, pohlavní nemoci, anorexie a zvyšuje se míra sebevražd (Steinmetz, 1999; in Adams, Trost, 2005, s. 574).

2.4.1.4 Pohled na rodinu ze spirituálního hlediska

Spirituální hledisko navazuje plynule na hledisko sociální i psychologické. Generace mladých lidí se snaží nahradit hodnoty, které doma nevidí či nemá. Lidé touží po něčem, co je naplní či vnitřně uspokojí. V rámci praxe jsem se často setkávala s tím, že lidé velmi často docházeli do nějaké církve, a byli součástí křesťanské či jiné komunity, kde se mohli společně sdílet a různě si pomáhat. Americká společnost je v dnešní době plná individualismu (Fichou, 1995, s. 14), o to větší důraz lidé kladou na pospolitost, když se objeví problémy.

V rámci sociální práce, jak je již výše zmíněno, se s rodinami pracuje s prvky zmocnění. Jelikož mladé rodiny bojují například s nezaměstnaností, s problémy ohledně péče o dítě, s hospodařením s penězi, s problémy ve vztazích se širší rodinou, pracovníci se je pomocí různých technik (využití kognitivně-behaviorální terapie v rámci terapeutického či poradenského paradigmatu; dále využití systemického přístupu v rámci poradenského paradigmatu, přístupu orientovaného na člověka v rámci terapeutického paradigmatu, či ekologické perspektivy v rámci paradigmatu strukturálního). Podrobněji se jednotlivým prvku budu věnovat v případové studii.

2.5 Shrnutí teoretické části

V rámci teoretické části jsem vymezila pojem empowermentu z pohledu jeho vývoje (utvářel se zejména v socialisticky-kolektivistickém paradigmatu v šedesátých letech minulého století) a v rámci paradigmat. Zmocňování stojí na hodnotách jako je sebeúcta klienta, pomoc získat větší kontrolu nad svým životem, brání ohledu na názory klienta při rozhodování a podpora růstu kompetencí, individualita a svobodná vůle jedince, využití vlastního potenciálu klienta. Cílem je dosáhnout takového výsledku, kdy bude mít klient kontrolu nad svým životem. Proces zmocňování probíhá v různých aktivitách s klienty – nácvik dovedností, poskytování informací či poradenství, při využití technik aktivního naslouchání apod.

V rámci sociální práce s rodinami lze využít tyto prvky ke zmocňování nefungující rodiny, která bojuje s nejrůznějšími problémy, a je tak narušena její homeostáza. Zmocnění může být použito v rámci využití systémového přístupu (kdy je rodina vnímána jako celek) či v rámci systemického přístupu, kdy je kladen důraz na krátkodobost terapie a pracuje se, pokud možno, se všemi členy rodiny najednou. Využití například kognitivně – behaviorální terapie je ideální při práci s celou rodinou, neboť na sebe můžou členové rodiny vzájemně reagovat, posilovat se společně v různých dovednostech a přispívat tak k udržení rodinné stability. Dále je dobré využití technik aktivního naslouchání, empatie a autentičnosti při navazování kontaktu s rodinou a klást důraz na silné stránky rodiny (vycházet z toho, co rodina už zvládá).

V následující části se budu věnovat metodologii a případové studii samotné, kde poukážu na jednotlivé situace, ve kterých jsem mohla vidět využití prvku empowermentu při práci s rodinou.

3 Metodologická část

Tato práce je zaměřená na využití prvku zmocňování při sociální práci s rodinou ve Spojených Státech, kde jsem strávila dvouměsíční praxi v organizaci Audubon Area Community Service, Inc., v programu Family Preservation Program.

Pro svou práci jsem volila kvalitativní výzkum, metodu případové studie, neboť popisuji program v USA v rámci organizace, což je „typický“ případ zástupce určité skupiny (Břicháček, 1981, in Miovský, s. 94). Cílem této studie je popsat využití prvků zmocňování v sociální práci s rodinami v organizaci Audubon Area Community Services, Inc., ve službě Family Preservation Program. Využití prvku zmocnění v sociální práci s rodinami jsem mohla vidět při práci s rodinami, kam jsme spolu s pracovníky docházeli. Vyústěním tedy bude i kazuistika případu, u kterého jsem měla možnost být od začátku až do konce.

Prostředí výzkumu mé případové studie je umístěno ve Spojených státech Amerických, ve státě Kentucky, v menším městě Owensboro, kde jsem strávila praxi v organizaci Audubon Area Community Services, Inc. Tato organizace má několik programů, které se zaměřují na rozdílné cílové skupiny a jednou z nich je sociální práce s rodinou - Family Preservation Program, ze kterého pracovníci pro svou práci v AACCS vycházejí; je však třeba vzít ohled na její kulturní, americké prostředí.

Program, který popisuji, existuje v podobné formě také v České republice. Jedná se o program Podpory pro rodinu a dítě v rámci občanského sdružení Amalthea, o.s. Jeho cílem je vytváření bezpečného rodinného prostředí, jež umožňuje setrvání dítěte ve své biologické rodině či návrat z ústavní výchovy. Posláním Amalthei, o.s. je podpora rodinného prostředí pro naplňování potřeb dítěte prostřednictvím poskytování sociálních služeb a dalších odborných aktivit (www.amalthea.pardubice.cz/). Jejím hlavním kritériem činnosti je zdravý rozvoj a zájmy dítěte. Family Preservation Program má také zájem a zdravý rozvoj a zájmy dítěte. Nicméně jeho zájem je směřován na všechny členy rodiny stejným způsobem (<http://rodiceadeti.poradna-prava.cz>).

Poradna pro občanství, občanská a lidská práva je taktéž zaměřena na práci s rodinou a je svým cílem velmi podobná programu, který popisuji v rámci případové studie. Rozdíl mezi těmito programy je, že programy v České republice jsou dobrovolné,

pracovníci jsou do rodin pouze se souhlasem rodičů a vše je založené na dobrovolnosti členů rodiny řešit náročné životní situace. Family Preservation Program je programem nařízeným.

3.1 Cíle výzkumu

Hlavním cílem mé bakalářské práce je představit způsob využívání prvku empowermentu v sociální práci s rodinami v rámci organizace Audubon Area Community Services, Inc.

3.2 Metodologie a metody

Ve své práci jsem využila kvalitativní výzkum. Vzhledem k mému pobytu na praxi ve Spojených státech Amerických, kde jsem se také rozhodla k představení způsobu využívání prvku zmocňování v sociální práci s rodinami, jsem si zvolila jako metodu kvalitativního výzkumu případovou studii.

3.2.1 Kvalitativní přístup

Cílem kvalitativního přístupu je porozumět sociální situaci, o které později na základě výsledků provedené studie vytváříme teorii. Pozornost je věnována člověku v jeho každodennosti. Na rozdíl od kvantitativního výzkumu zkoumá kvalitativním výzkum problematiku do hloubky (Olecká, Ivanová, s. 62, dostupné na: <http://emi.mvso.cz/>).

Kvalitativním výzkum lze popsat jako proces hledání porozumění, založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního či lidského problému. Výzkumník tvoří komplexní, celistvý obraz, rozebírá a analyzuje různé typy textů, informuje o názorech jednotlivých účastníků výzkumu a tento výzkum je prováděn v přirozených podmínkách (Creswell, 1998, s. 12, in Hendl, 2005, s. 50).

3.2.2 Případová studie

Jedná se o základní a jeden z nejrozšířenějších typů výzkumu v rámci kvalitativního přístupu, ačkoliv v odborné literatuře nepanuje mezi jednotlivými autory bezvýhradná shoda ve vymezení tohoto termínu (Švaříček, Šedová, s. 97). V centru pozornosti stojí případ. Objektem našeho zájmu může být jednotlivec, skupina, organizace apod. Někdy se

stane, že je případ chápán v mnohem širším měřítku, proto je důležité, aby byl případ řádně definován, ohraničen a aby způsob výzkumné práce odpovídal základním pravidlům práce s případovou studií (Schwandt, 2001 in Miovský, s. 94)

V případové studii výzkumník vždy usiluje o komplexní porozumění případu v jeho přirozeném prostředí. Cílem je tedy interpretovat interakce mezi případem a jeho okolím. Z tohoto pohledu je případová studie jistou výzkumnou strategií, a nikoliv jednotlivou technikou, protože výzkumník kromě informačních zdrojů využívá také veškeré dostupné metody sběru dat (Švaříček, Šedová, s. 98). Ve své práci jsem využila dokumentaci programu, pozorování, rozhovory s pracovníkem.

Případových studií je několik druhů. Může být osobní případová studie, která se věnuje podrobnému výzkumu určitého aspektu u jedné osoby, či studie komunity. Několik autorů má své vlastní rozlišení případových studií, např. Yin či Stake. Ten rozlišuje tři typy případových studií: intristní, instrumentální a kolektivní. Naší případové studii je nejpodobnější popis tzv. instrumentální případové studie. Výzkumník vybere jev a vyhledá případ, který tento jev představuje a podrobně jej zkoumá. Cílem této studie je porozumět teoretickým otázkám. Případ je považován za důležitý pouze jakožto prostředek k dosažení cíle. Výzkumník se obvykle zajímá o to jak a proč fenomén funguje v jeho současné podobě (Hendl, 2005, s. 107).

3.3 Výhody a nevýhody spojené s případovou studií

Jsou uznávány tři důvody k provádění případové studie, a to sice, že pomocí případové studie se můžeme mnoho naučit o doposud nepoznané speciální situaci. Případová studie nám může pomoci porozumět důležitým aspektům problematické oblasti výzkumu a posledním důvodem je fakt, že případová studie může být vhodným doplňkem k dalšímu výzkumu (Hendl, 2005, s. 112). Jistě je dobré zmínit také přednosti a problémy, se kterými se můžeme v rámci provádění případové studie setkat. Jako přednost můžeme zmínit například fakt, že studie slouží jako zdroj hypotéz; na daný případ lze použít inovativní metodu a povětšinou se zkoumá jedinečný jev. Za problémy lze považovat potíže s prokazováním příčinných souvislostí a potíže s generalizací na populaci (Shaughnessy a kol., 1990, in Hendl, 2005, s. 112).

Nevýhodou případové studie může být nedostatek relevantních dat vztahujících se k danému objektu, a tak může vzniknout plochý vhled nezachycující podstatu případu, tj. není podán pravdivý obraz (Švaříček, Šedová, s. 99).

3.4 Objekt výzkumu

V rámci studie je v první části stručně popsány hodnoty programu, na kterých staví pracovníci v praxi svůj přístup k rodinám/klientům a na kterých si můžeme ukázat na prvky zmocnění. V druhé části je popsán konkrétní případ a způsob práce s ní.

Během praxe jsem navštívila několik rodin, u kterých jsem měla možnost vidět pracovníky komunikovat a využívat prvky zmocňování při práci s nimi. Pro tuto práci jsem zvolila rodinu, se kterou jsem strávila nejdéle času (byla jsem s ní prakticky od začátku až do konce terapie). V rámci ochrany osobních dat jsou v této práci použita smyšlená jména, a některé další údaje jsou záměrně upraveny, aby nedošlo k poškození klientky.

Výzkum probíhal formou pozorování, částečného zapisování si poznámek, když byla možnost. Bylo obtížné pozorovat a psát zároveň, neboť s klientkou bylo třeba být neustále v interakci. Pracovník, se kterým jsem do rodiny chodila, mne občas zapojil do některých aktivit, které měl připravené pro klientku, takže byl zápis přímo na místě obtížný. Neměla jsem možnost celá sezení nahrávat; většina klientských rodin s tím nesouhlasila.

4 Případová studie

4.1 Family Preservation Program

V rámci praxe v organizaci Audubon Area Community Services, Inc., jsem trávila čas právě v programu Family Preservation Program (FPP), jehož název by se mohl volně přeložit jako Program k zachování či udržení rodiny; dále budu používat zkratku FPP. Protože způsob práce vychází z hodnot programu, zmíním se velmi stručně právě o jeho hodnotách, ze kterých mimo jiné můžeme vyčíst prvky zmocňování. V první části kapitoly bude stručné uvedení do programu a následně popis jeho hodnot.

Program se rozčleňuje na různá oddělení, z nichž každé z nich se věnuje jiným cílovým skupinám. Všechny tyto služby jsou poskytovány rodinám, ve kterých hrozí bezprostřední odebrání dítěte z rodiny. Pracovníci tedy pracují s rodinou v případě, že dítěti hrozí odebrání, či v případě, že dítě již odebráno bylo a bude se do rodinného prostředí v brzké době vracet. Cílem je vždy udržet nedotknutelnost rodiny a dosáhnout stálého prostředí pro dítě (AACCS/FPP & Diversion Program, 2011).

4.1.1 Nastavení služby

Všechny služby zahrnuté v programu mají obdobná pravidla, tzn.: služby se poskytují v přirozeném prostředí rodiny, počet případů na pracovníka je cca 1 – 2 rodiny souběžně. Klade se důraz na flexibilitu pracovníků a jejich přímý kontakt s rodinou. Služby jsou vždy intenzivního charakteru (trvají 3 – 6 týdnů, kdy pracovník soustavně každý 2 – 3 den dochází do rodiny na několik hodin a pracuje s rodiči či s celou rodinou na dané situaci), pracovníci jsou na telefonu v případě potřeby 24 hodin denně, 7 hodin v týdnu; a všichni pracovníci prochází školeními (AACCS/FPP & Diversion Program, 2011).

Program má jisté podmínky, které musí rodina splnit, aby na tuto službu tzv. dosáhla. Těmito kritérii jsou: Žít na či pod hranicí chudoby; mít děti, které mají 18 let (včetně) nebo děti, kterým bude 19, ale stále dochází do školy; děti musí mít bydliště u rodičů, u svých příbuzných či být adoptivním dítětem jiné rodiny; peníze z fondu TANF, který podporuje klienty v rámci tohoto programu, by neměly být využity na každodenní

potřeby typu jídlo, oblečení, proplácení provozních nákladů nebo na jiné základní potřeby (AACCS/FPP & Diversion Program, 2011).

Již z nastavení programu si můžeme povšimnout různých prvků, které napomáhají zmocnění rodin. Těmito faktory je například flexibilita – pracovník se může s klienty sejit kdekoliv, dostupnost pracovníka 24 hodin, 7 dní v týdnu, dále krátkodobost poskytování služby – rodina přichází pro pomoc pro to, aby se co nejrychleji naučila situaci zvládat. Ne, aby se postupem času s problémem sžila, čemuž krátkodobá terapie zabraňuje a napomáhá klientovi (rodině) zůstat motivována při řešení problému. Pracovníci se snaží být co nejvíce efektivní – proto se s rodinou neschází jednou do týdne, nýbrž každý třetí den. Proces zmocňování rodiny se tedy neustále odehrává a rodina je v určitém slova smyslu v neustálém procesu změny.

Následující část bude věnována hodnotám tohoto programu, ze kterého vychází prvky zmocňování, a které vedou k žádané změně. Později je budu popisovat v rámci případu.

4.1.2 Prvky Empowermentu v popisu hodnot Family Preservation Program

Děti nejvíce čerpají z trávení času se svou vlastní rodinou či příbuznými, protože jejich rodiny jsou jim schopny poskytnout neustálý pocit přijetí a podporují rozvoj jejich osobní i kulturní identity. Odejmutí z domova do zařízení tento proces přerušuje (AACCS/FPP & Diversion Program, 2011). Program FPP je založen na hodnotách a přesvědčeních, ze kterých pracovníci čerpají pro svůj způsob práce, a pomocí nichž jsou schopni rodiny zmocňovat. Hodnoty jsou určeny pro pracovníky a jejich pohled na rodiny, se kterými přicházejí téměř dennodenně do styku.

1. Všichni lidé jsou schopni se měnit.

Lidé se mění neustále, což je výsledek učení se a zkušeností. Fakt, že se lidé mění, ačkoliv situace vypadá jako neměnná, pomáhá nám i našim klientům udržet optimističtější náhled. Skrze naši práci můžeme ovlivnit motivaci ke změně.

2. Nejsme schopni předpovědět, které situace či problémy se nejsnáze změní.

Informace o pozadí rodinné situace nám pomůže lépe situaci pochopit, ale neusnadní nám odhadnout, v kterých rodinách skutečně dojde ke změně během naší intervence. Musíme zůstat otevření ke každé možnosti úspěchu u každé rodiny.

3. Krize je příležitostí ke změně.

V období probíhající krize mohou lidé zjistit, že jejich dosavadní způsoby řešení problémů či stresových situací nefungují tak, jak by měly. Díky dostupnosti pracovníka pro rodinu v tomto období, můžeme efektivněji přispět ke změně.

4. Je naším úkolem motivovat rodiny a posilovat naději.

Mnoho rodin již nedoufá, že se jejich situace zlepší. Požadovat po nich, aby neztrácely naději a zůstaly motivovány ale situaci nijak nezlepší.

5. Členové rodiny jsou našimi kolegy či partnery.

Klienti sami znají nejlépe sebe i svou situaci. Pracovat s nimi jako se svými partnery či kolegy je nejlepší způsob, jak získat informace o problémech či problémových situacích. Pokud rozeznáme silné stránky klienta, jeho dovednosti a zkušenosti a budeme s ním jednat s respektem, bude s námi ochotněji spolupracovat. Nejefektivnější bude naše práce v momentě, kdy budeme spolupracovat s rodinou, komunitou a poskytovatelem služby zároveň.

6. Můžeme přispět ke zhoršení života rodiny.

Rodinné vztahy jsou často křehké a náchylné k narušení díky neprávě použitým nebo těžko aplikovatelným metodám či technikám pro řešení dané situace. Musíme si být neustále vědomi toho, že naše působení v dané rodině má vliv.

7. Musíme se bránit naší potřebě měnit rodiny k našemu vlastnímu ideálu a představě o rodině.

Naše vlastní představa o ideální rodině je tvořena našimi zkušenostmi a kulturou. Rodiny, se kterými pracujeme, mají často zcela odlišné zkušenosti či kulturní přesvědčení. Musíme si uvědomit, jaká jsou naše přesvědčení a respektovat názory rodiny.

8. Lidé dělají to nejlepší, co je v jejich silách.

Lidé se snaží žít jak nejlépe umí a vědí. Chování lidí je ovlivňováno mnoha faktory jako je například dětství, dovednosti, kterým se naučili, a přátelé, na které se mohou spolehnout či obrátit v případě krize. Je důležité nemít kritický přístup při práci s rodinou.

9. Členové rodiny v drtivé většině případů nechtějí stát proti sobě.

Bolest a utrpení, jež si členové rodiny navzájem způsobují, je často výsledek nedostatečné znalosti prožívání druhého člověka (nedokonalá komunikace) a zkušeností.

10. Naším hlavním cílem je zmocňovat členy rodiny.

Zmocňujeme rodiny skrze poskytování informací a edukace. Jak říká Thoreau „Dej člověku rybu a má pokrm na celý den. Nauč ho, jak rybu ulovit a nakrmíš ho na celý život.“

11. My sami jsme jistými badateli.

Vědci shromažďují data, provádí experimenty, shromažďují data související s výsledky těchto experimentů a na základě toho provádí další experimenty. My společně s rodinou zhodnocujeme silné stránky i problémy (tedy shromažďujeme data), upravujeme a realizujeme strategie změny (experimenty), hodnotíme efektivnost těchto strategií (shromažďujeme data ohledně výsledku), a upravujeme intervenci (provádíme více experimentů).

12. Je důležité snižovat bariéry služby.

Můžeme snížit bariéry, které brání rodinám v přijímání služeb – dostupnost (místní, časová, finanční) apod. Pokud je naše pomoc, kterou nabízíme efektivní a praktická, rodiny se tím spíše zapojí do procesu změny.

4.1.3 Shrnutí zmocnění v rámci hodnot programu

Z výše uvedeného vyplývá, že rolí pracovníka je povzbuzovat rodinu k tomu, aby se cítila být kompetentní v řešení svých problémů. Pracovník může zmocnit rodinu už svým vlastním přístupem k ní, musí si být ovšem vědom svého vlivu na rodinný systém a že nemusí být vždy pozitivní (viz bod číslo 7). Ačkoliv může mít pracovník svůj vlastní ideál či představu o fungující rodině, nikdy není na místě rodiny, nezná její kulturní zázemí či tradice. Proto je třeba si pamatovat, že to, co funguje jinak, ještě neznamená, že je

špatně. Pracovník by tedy měl k rodině přistupovat bez jakýchkoliv předsudků, či s panovačným přístupem, nýbrž s přístupem podporujícím a kolegiálním. Sama rodina prochází krizí, při které v tomto případě hrozí odebrání dítěte, a ve velkém množství případů nevidí svůj potenciál, který lze využít ke změně. Úkolem pracovníka je tento potenciál najít a ukázat jej rodině takovým způsobem, aby byla schopna ho (znovu) začít využívat.

Prvek zmocňování sice explicitně zaznívá v desátém bodě, ale implicitně se objevuje ve všech bodech. Vyjadřují úkol pracovníků a hodnoty, na kterých pracovníci staví. Pracovníci zmocňují klienty nejen skrze svůj přístup, ale také skrze poskytování informací a edukace k dané problematice. Velmi často využívají prvky KBT pro nácvik dovedností, mohou poskytnout poradenství (mohou spolupracovat s jinými programy či službami), či využívají prvky terapeutického paradigmatu (aktivní naslouchání atd.).

4.2 Případová studie s rodinou

Ve této části studie se budeme věnovat výše zmíněnému případu rodiny. Během návštěv jsem neměla možnost mluvit s klientkou sama pro účel této studie, nicméně jsem byla přítomna jako pozorovatel a data jsem zapisovala. Celou intervencí mne provázal pracovník Chris Green, který spadá pod službu IFPS (Intensive Family Preservation Service), tzn. jedná se o práci s rodinou, kde je bezprostřední riziko odebrání malého dítěte z rodiny. Případ je popsán od začátku jeho vývoje – tedy i jak může probíhat umístění rodiny do programu.

4.2.1 Uvedení do situace

Policejní oddělení v Owensboro přijalo telefonát, ve kterém dostali policisté nařízení zkontrolovat bezpečnost prostředí u malé pětiměsíční Cheri (1 rok). Když policie dorazila na místo, aby věc řádně prošetřila, dům byl ve špatném stavu a bez fungující elektřiny. Policie našla také prázdné lahvičky, které byly cítit po marihuaně. Bethany (19 let), matka dítěte, odmítla, že by marihuana patřila jí a řekla, že patří jejím přátelům, kteří u ní zůstali přes noc. Bethany následně podstoupila test pro přítomnost drog, který vyšel negativně. Zevnitř u vchodových dveří bylo několik pytlů s odpadky, které bylo potřeba odnést do kontejneru. Dřez byl plný špinavého nádobí a podlaha byla taktéž pokryta špinou a odpadky. V obývacím pokoji ležely na zemi poválené prázdné plechovky se zbytky jídla.

V srpnu loňského roku byla Cheri hospitalizována s Ecoli, virovou meningitidou a v její krvi byla tehdy nalezena kontaminace bakteriemi. V té době Bethany přiznala, že její dcera mohla získat Ecoli právě prostřednictvím pití z neumyté lahve, avšak jasná příčina nebyla nalezena. Příbuzní nahlásili, že Bethany si několikrát oholila hlavu kvůli srabu. Bethany odmítla, že by někdy srab měla a řekla, že její zdravotní stav je zdrojem jejího vypadávání vlasů.

Po této zprávě policie předala případ sociálním pracovníkům (DCBS), kteří provedli v rodině sociální šetření a přišli se stejnými výsledky. Na základě analýzy situace, předali případ organizaci AACS, programu FPP. Matce dítěte hrozí odebrání dítěte, pokud se situace nezlepší; proto sociální pracovníci z DCBS vymezují, jak musí situace v rodině po 4 týdnech vypadat.

Bethany potřebovala pomoc při péči o dítě a jeho bezpečnost, potřebovala pomoci se zvládnutím péče o domácnost a udržování pořádku. Bethany bylo třeba vzdělat v oblasti rodičovství, protože Cheri bylo její první dítě a s jeho výchovou si zatím nevěděla moc rady. Bethany byla v té době matka samoživitelka, nezaměstnaná. Sociální pracovník tedy doporučuje, aby se zapracovalo na získání zaměstnání.

4.2.2 Empowerment v počátku spolupráce

Sandy Free, ředitelka oddělení FPP, vždy zasílá email sociálnímu pracovníkovi, který je u dané rodiny (DCBS) údaje o pracovníkovi, který s danou rodinou pracuje v rámci FPP. V tomto případě se jednalo o Chrise Greena, specialista v programu IFPS (Intensive Family Program Services). Chris měl za úkol strávit s rodinou 4 týdny intenzivní intervence. Bylo od něj požadováno, aby se s rodinou setkal 24 hodin po nahlášení a zkontaktoval sociálního pracovníka do 72 hodin po setkání s rodinou. Se SP měl za úkol scházet se alespoň jednou do týdne během intervence. Chris si vezme na starosti Treatment Team meeting se SP i s rodinou po 2 týdnech a na úplném konci (tzn. uprostřed intervence a při posledním setkání).

Jak je již výše zmíněno, prvky zmocnění můžeme spatřovat již v nastavení služby – flexibilita a dostupnost pracovníků, krátkodobost intervence, setkávání také se sociálním pracovníkem z úřadu (něco jako OSPOD) apod.

4.2.2.1 Podíl rodiny na dosažení cílů

Bethany (jako každý klient) musela během první schůzky podepsat kontrakt, kterým uzavřela dohodu po dobu 1 měsíce o spolupráci s FPP. V tomto kontraktu bylo popsáno s čím vším bude specialista Bethany pomáhat a jak bude vypadat setkávání se s klientem:

- bude pomáhat se změnami v rodině;
- pracovat s rodinou přibližně 8-10 hodin týdně na dosažení cílů a změn, na kterých se dohodnou, že budou pracovat;
- podporovat rodinu skrze setkávání se s personálem školy, ostatními pracovníky (terapeuti, právníci a další lidé, kteří byli zapojeni v práci s touto rodinou);
- poskytovat informace o službách, které by mohly být nápomocné rodině; pracovník může pomoci zprostředkovat spolupráci s jinými programy, službami apod.

Jak se musí rodina podílet na tom, aby byly dosaženy stanovené cíle? Obsahem bylo, že se Bethany bude účastnit všech domluvených setkání s pracovníkem a vždy upozorní předem na jakékoliv změny. Také, že se bude podílet na diskuzích, aktivitách, při práci s různými pracovními sešity a materiály (videa, dotazníky, atd.). Klientka se bude řídit návrhy na řešení situace, které jí bude pracovník dávat, případně s ním bude konzultovat svoje návrhy na řešení.

Také specialista měl svoji nezastupitelnou úlohu: Povinnost dodržovat všechny schůzky a upozorňovat předem na případné změny v setkání. Připravenost na všechna setkání, a připravené aktivity a materiály pro práci s rodinou. Pozice pracovníka - prostředníkem mezi rodinou a dalšími službami, ze kterých může rodina čerpat při řešení své situace.

Prvky zmocnění můžeme spatřovat v participaci klientky na intervenci. Stejně jako má zodpovědnost v procesu pracovník, má ji také klient, který je držitelem problému a pracovník mu v rámci tohoto způsobu práce neříká, co má dělat, ale pouze navrhuje různé způsoby řešení, kterými se klient nemusí řídit.

4.2.2.2 Empowerment v úvodním rozhovoru

Během prvního setkání se pracovník Chris ptal na situaci matky dítěte, tedy Bethany. Ještě před první schůzkou si pečlivě prošel všechny materiály týkající se její

minulosti i současné situace. Při rozhovoru (ještě před schůzkou) mi Chris řekl, že se vždy ptá samotných klientů, jak vnímají situaci ze svého vlastního pohledu, a to je příležitostí nejen k hlubšímu poznání klienta, ale také k otevření více možností spolupráce. Chris mi také sdělil, že rodinu nikdy nelze poznat během prvního či druhého setkání, protože se rodiče ještě snaží udržovat problémy v přijatelné, udržitelné rovině a nepustí pracovníka do svojí kultury. Proto je důležité neustále věnovat pozornost všem drobným detailům a pozorovat chování rodiny během celé intervence.

Během prvního setkání jsme také mohli vidět stav dítěte (bylo zdravé), celý byt byl uklizen (nikde ani stopa po nepořádku), Chris vysvětlil, co se bude v následujících týdnech dít, došlo k podepsání kontraktu o spolupráci a také k popisu situace z pohledu matky. Bethany vypadala poněkud nervózně, usmívala se a neustále opakovala, že je dobrou matkou a situaci má pod kontrolou.

Pokud vezmeme v úvahu již tento rozhovor, můžeme se zadívat na přístup pracovníka k rodině. Ačkoliv zná problém z dokumentace a něco si k dané rodině zjišťoval (skrze trestní rejstřík například), nechává rodinu, aby se projevila a udělala na něj první dojem. Nechá jí převyprávět celý příběh (narativní přístup) a v prvních sezeních vystupuje zejména jako posluchač než jako člověk určující pravidla. V rámci tohoto sezení pracovník uplatňoval přístup orientovaný na člověka (Rogers), techniky aktivního naslouchání, empatii a navázání takového vztahu s klientkou, ve kterém se mohla cítit bezpečně. Pracovník byl od začátku velmi otevřený (prvky systemického přístupu). Celý tento proces pomohl při navazování vztahu pracovník – klient. Zmocňování probíhá především v důrazu na kolegiální vztah, sebeúctu klienta, respekt a empatii.

4.2.3 Nastavení cílů a zjištění hodnot

Během dalšího setkání Chris spolu s Bethany nastavoval cíle, kterých chtěla dosáhnout během intervence. Tedy, získat zaměstnání, zlepšit bezpečnost prostředí (pořádek, úklid), dále zvládat svoje výbuchy vzteku a náládovosti vůči svým přátelům, naučit se říkat ne (asertivitě) a naučit se vyjít vstříc potřebám své roční dcery – naučit se o ní řádně pečovat.

Ačkoliv měl pracovník připravený seznam věcí, ze kterých si mohla klientka vybrat, na které oblasti se zaměřit (jednalo se o universální seznam věcí, který se dával

všem rodinám, se kterými se v rámci FPP pracovalo), byla to sama klientka, která posoudila, na které oblasti v jejím životě je třeba se zaměřit nejvíce a které je třeba řešit. Z vybraných oblastí pracovník později vybral tři hlavní, kterým věnovali s klientkou více času a vedlejší – péče o dceru, bezpečnost prostředí a nácvik asertivity. Klientka pomocí této aktivity dává najevo, že zná svoje problémy a ví, na čem je třeba pracovat. Prvkem zmocnění je v tuto chvíli přístup pracovníka, který jí dává prostor k uchopení problému. Dále zde můžeme pozorovat prvky přístupu orientovaného na úkoly – klientka si sama vybírá, na čem bude pracovat.

Dále jsme se s Bethany bavili o jejích hodnotách a silných stránkách, na kterých může stavět při řešení své situace. Bethany uvedla, že je křesťanského vyznání a chodí do kostela každou neděli, svou důvěru tedy vkládá v Boha. Dále nám sdělila, že věří v hodnoty jako jsou čestnost, zodpovědnost, všeobecná oblíbenost ve společnosti, zabezpečení a spravedlnost. Jako svou sociální podporu zmínila Bethany svou matku, přítele a přátele. Silnou stránkou rodiny je v tuto chvíli podpora ze strany státu: jídlo, oblečení, potřeby pro Cheri, a také partner klientky. Slabou stránkou je nezaměstnanost matky.

V rámci této schůze jsme se od Bethany dozvěděli, že je opět těhotná se svým současným přítelem (také zmínila, že otec prvního dítěte ji bil, ale nadále už spolu neudržují kontakt). Bylo patrné, že je z celé situace nespokojená. Ani my jsme v tu chvíli nebyli z její strany vnímáni jako pomoc, ale jako služba, která je uměle v jejím domácím prostředí, aby se zamezilo odebrání Cheri. Bethany dále hovořila o svých přátelích. I během našeho pobytu u ní doma se u zde zastavilo několik lidí velice náhodně, zda nemohou jít na návštěvu apod. Bethany uvedla, že se snaží udržet si co nejvíce přátel, a chce mít otevřený svůj dům pro všechny, co se ocitli na ulici. Jí samotné velmi pomohlo, když byla na ulici a někdo se jí ujal. Vše popisovala se širokým úsměvem. Dále popsala, že k ní její přátelé chodí také na jídlo, za které nic neplatí a když nemají kde přespat, nechá je spát v obývacím pokoji. Nicméně sama Bethany i s dcerou bydlí ve čtvrti, která je nebezpečným prostředím díky své kriminalitě a drogám, hlavně v noci.

Klientka: *„Několikrát se stalo, že přišel někdo během noci a přespal dole v obýváku, ačkoliv jsem ho dovnitř nepustila. Velmi ráda pomůžu všem, co jsou v nouzi, o to víc svým přátelům. Jen mě štve, že tu nechávají nepořádek, a nejsou dostatečně vděční za pomoc, kterou jim nabízím. Když řeknu, že by si po sobě mohli alespoň uklidit a oni nerespektují*

moje názory nebo nastavená pravidla, lehce se rozčilím a kopu kolem sebe. Já jenom chci, aby mě ostatní respektovali a brali mě takovou, jaká jsem.“

Pracovník: *„Je jen správné, že chcete, aby lidé okolo vás respektovali pravidla! Pravidla jsou důležitá. Navíc je obdivuhodné, jak velké máte srdce a jak jste ochotná lidem pomáhat. Ne každý to dokáže.“*

Během tohoto setkání se několikrát stalo, že Cheri začala plakat, ačkoliv k tomu neměla viditelně důvod (nepotřebovala přebalit, ani neměla hlad). Chris mi později řekl, že má Cheri velmi málo podnětů k zabavení se (což byla pravda, Cheri neměla ani hračky, se kterými by si mohla hrát), dále seděla na vysokém nočníku, což nebylo zdravé pro její páteř.

Chris pečlivě naslouchal Bethany a kladl jí otázky týkající se jejího vztahu s přáteli, jejího vztahu s rodinou a s přítelem a ptal se celkově na její psychický stav. Během celého setkání mluvil Chris velmi přívětivě a povzbudivým způsobem. Na konci tohoto setkání jsme s Chrisem probírali jeho náhled na situaci rodiny. Vyzozoroval na základě jednání klientky, že je nesvá a touží po přijetí ze strany okolí. Rozhodl se proto postupovat dle přístupu orientovaného na člověka, čerpal z materiálu zvaném „Making peace with your past“ (Smíření se svou minulostí), které se postupně zaměřují na to, jaké jednání v přítomnosti ovlivňuje naše minulost a jak se od takového jednání oprostít.

Prvky zmocňování lze spatřovat na několika úrovních. Ať už se jednalo o aktivní naslouchání (pracovník několikrát i zopakoval, co klientka již sama řekla větami typu: „takže vy říkáte, že ...“). Klientka tak mohla vidět, že jí pracovník věnuje dostatečnou pozornost. Pracovník klientku během sezení několikrát pochválil (ať už při tom, že si uvědomuje problémy, které je třeba řešit, nebo že má dobře nastavené hodnoty navzdory její životní situaci a rodinného prostředí, ze kterého pochází), v podstatě potvrzoval její názory, které měla za dobré, ale neuměla si je obhájit před svými blízkými. To umocňovalo klientčinu důvěru v sebe sama.

4.2.4 Empowerment při zjišťování silných stránek a hodnot rodiny

Při tomto setkání vedl Chris diskuzi o tom, jak se vyvíjí novorozenci, kojenci až po batole. Jaké jsou jejich potřeby a požadavky ke zdravému růstu, jaká je vhodná výživa a kolik podnětů potřebují pro svůj rozvoj. Také jsme se dostali k tomu, proč je dobré, aby

bylo udržováno čisté prostředí a jakým způsobem lze čisté prostředí zachovat. Bethany neustále opakovala, že je dobrou matkou, ale vše poslouchala a kývala hlavou a aktivně se zapojovala do diskuze.

Chris tedy poučil Bethany v péči o dítě, seznámil ji s potřebami Cheri, a také s tím, že je třeba rozvíjet její pozornost a fantazii pomocí podnětů, které v jejím prostředí chyběly nebo jich bylo málo. Bethany mohla začít na tyto potřeby reagovat, neboť o nich již věděla.

Dále Chris vytáhl kartičky, na kterých byly napsány hodnoty, silné stránky, a stránky, na kterých je třeba ještě zapracovat a poprosil Bethany, zda by je neroztřídila dle toho, kde ví a cítí, že má dobré stránky a jaké má hodnoty a jaké jsou její slabiny – tuto aktivitu Chris zvolil proto, že si během minulého sezení všiml, že klientka lpí na potvrzení své identity ze strany okolí a má malou důvěru v sebe sama. Tato aktivita trvala poměrně dlouhou dobu, protože si Chris s Bethany v průběhu povídali o tom, co znamenají různé hodnoty či silné stránky. Chris kladl silný důraz při svém jednání s Bethany na povzbuzení a používal slova ujištění (například silnou stránkou Bethany byla otevřenost a pohostinnost; Chris vždy uvedl, jak cenné ty vlastnosti jsou). Bethany na to reagovala velmi vstřícně. Na závěr jsme mohli vidět, že silných stránek je mnohem více než slabých, a Chris neustále pokračoval v povzbuzování. Nevynechal příležitosti, kdy jí mohl za něco pochválit, zrcadlil její jednání a její schopnost uvažovat o různých věcech a postavených hodnotách v životě, které vnímal jako dobré. Celý tento proces byl sice zdlouhavý, nicméně toto jednání mělo za následek jakési „pookřání“ Bethany, bylo vidět, že je uvolněnější a má z rozhovoru s námi radost.

Prvky zmocnění v tomto případě vidím například v důrazu, který pracovník kladl na to, aby si klientka uvědomila svou hodnotu (či ji znovu nalezla) a mohla tak změnit smýšlení ze stavu „jsem nicka“ na „dokážu se o sebe a svou dceru postarat“. Dále pracovník velmi dbal na to, aby dával klientce najevo její hodnotu, kterou ale sama objevovala skrze aktivitu kartiček (nebyl to pracovník, kdo klientku hodnotil, ale byla klientka sama, kdo pojmenovávala hodnoty či silné/slabé stránky, kterých si je u sebe vědoma). To vedlo ke změně pohledu na ni samotnou.

Dalším prvkem zmocnění byla edukace v péči o jednoleté dítě – jaké jsou jeho potřeby apod.

Klientka se nám svěřila se svým vztahem k matce, která ji vyhodila z domu, když zjistila, že je Bethany těhotná. Bethany má ještě jednu sestru, kterou matka upřednostňovala.

Klientka: „*Moje sestra byla vždycky ta šikovnější, nadanější, poslušnější i hezčí. Máma mi vždycky říkala: ‚Podívej se na ni, ta to jednou někam dotáhne, ne jako ty.‘ Vadilo mi, jak mi pořád připomínala, že nejsem dost dobrá. Tak jsem začala dělat věci na truc. Našla jsem si přátele, které moje matka nemohla snést.*“

4.2.4.1 Intervence v oblasti sebepřijetí s prvky empowermentu

Chris následně na to začal hovořit s Bethany o její hodnotě a sebepřijetí. Bethany přiznala, že velmi často touží po tom, aby jí lidi ocenili a aby byla ve společnosti oblíbená.

Klientka: „*Chci, aby mě měli lidi rádi takovou, jaká jsem, ráda bych se lidem nějak zavděčila.*“ Toto zmínila klientka po dobu setkání několikrát.

Pracovník: „*Znám to, taky jsem chtěl, aby mě lidi měli rádi a byl jsem tím, na koho se obrátí, když se stane problém. Nikdy jsem nevyhledával konflikty a se všemi chtěl vycházet za dobře. Jenže člověk se všem lidem nikdy nezavděčí a opravdoví přátele by mě měli mít rádi takového, jaký jsem.*“

Spolu s Chrisem jsme pak kladli Bethany otázky týkající se vztahu k jejím přátelům. Dozvěděli jsme se, že Bethany chodívala s přáteli tančit dlouho do noci, ale od té doby, co má dítě si nic takového už dovolit nechce a nemůže. Chris začal stavět právě na této hodnotě.

Klientka: „*Přátelé mě občas zvou někam na večírek. Většinou nechápou, když odmítám. Prý mi malou může někdo pohlídat. Nechci ji ale svěřovat do rukou někomu cizímu a bez přítele na akci nepůjdu.*“

Pracovník: „*Ano, ale právě to ukazuje na fakt, že jste dobrá matka. Že jste zodpovědná. Už nechodíte nikde po zábavě a po večírcích, abyste si užívala. Víte, že máte malé dítě a čekáte další – což je úžasná novina. Jste svým přátelům vzorem právě v tomto jednání. Víte za kým půjdou, až budou čekat dítě oni? Za vámi, protože budete mít nejvíc zkušeností. Zrovna vy se opravdu nemusíte lidem zavděčovat, vždyť máte tolik energie a tolik radosti. Vsadím se, že s Vámi lidé tráví čas velmi rádi.*“

Po takto vedeném rozhovoru jsme se postupně dostali ke konfrontaci klientky s jistými jevy v její rodině, kterým je třeba zamezit. Chris otevřeně upozornil na fakt, že její pohostinnost je, ač myšlena dobře, někdy lehkovážná a neuvážená. To se klientce příliš nelíbilo, ale souhlasila s tím, že není moc moudré pouštět k sobě domů tolik neznámých lidí a dávat jim jídlo zadarmo, když sama peněz moc nemá. Chris také zmínil, že její domov se pro její dceru stává nebezpečím v momentě, kdy i v noci přebývají v domě lidé, o kterých ani neví, jak se tam dostali.

Pracovník: *„Je jen správné, že po svých přátelích vyžadujete pravidla. Koneckonců, jsou to oni, kdo jsou u Vás doma, a proto by měli respektovat Vaše prosby ohledně zachování pořádku. Snažte se tedy bojovat za Váš názor.“*

Klientka: *„Vím, že máte pravdu. Problém je, že jakmile začnu říkat, že chci, aby brali ohled také na mě, tak se mi vysmějí nebo mi řeknou, že přeháním. To mě vždycky hrozně vytočí. Chci, aby mě taky jednou brali vážně, když řeknu, že se mi něco nelíbí. Potom se ale přestanu kontrolovat a hrozně po nich vyjedu. Smějí se mi o to víc.“*

Bethany s pracovníkem v rámci tohoto setkání otevřela téma svých rodičů, vztah se svou matkou (otec byl nevlastní, příliš zájmu nejevila). Tuto oblast jsme otevřeli při dalším shledání. Koncem schůzky jsme se dohodli, že příště se zaměříme na tzv. „I statements“ a nácvik asertivity.

V rámci této schůzky jsem mohla vidět prvky zmocnění v otevřenosti pracovníka (potvrdil klientce, že v tom, jak se cítí, není jediná na světě, ale že si tím také procházel; jemně poukázal na to, na čem v opravdovém přátelství nezáleží), dále v jeho upřímnosti – jedna strana je ta, že se neustále snaží klientku povzbuzovat, na druhou stranu je ale třeba klientku také uvést do reality a vidět věci z reálného pohledu (viz nebezpečné prostředí pro dítě s ohledem na otevřený dům pro lidi z ulice). Pracovník dále využíval aktivní naslouchání a empatii.

4.2.5 Nácvik sociálních dovedností - „I statements“ s využitím empowermentu

Tato aktivita se zaměřuje na vyjádření člověka svých vlastních pocitů. Během praxe v tomto programu jsem se s jeho nácvikem setkala mnohokrát. Jde v podstatě o přeučení způsobu, jakým říkáme druhým lidem, že se nám něco nelíbí nebo nesouhlasíme s jejich chováním vůči nám. Velmi často tíhneme k tomu říci druhým lidem, že je něco jejich chyba a dát jim tak najevo, že totálně selhali, což v lidech probouzí vlnu opovržení z vaší

strany, ale také vlnu vzteku. Existuje ale i jiný způsob, jakým lidem říct, že to, proč se Vám jejich chování nelíbí je proto, že se Vás to nějakým způsobem dotýká.

Například: malý syn přeběhl frekventovanou silnici za kutálejícím se míčem. Reakce matky byla: „*Jsi normální? Na cos 'myslel? To ses nemohl rozhlédnout nebo co?*“ podle využití „I statements“, mohla být její reakce taková: „*Měla jsem o tebe strach, když jsi se rozběhl přes silnici bez rozhlédnutí. Skutečně by mne bolelo, kdyby se ti něco stalo.*“

V momentě, kdy dítě či osoba nemá pocit, že se na něj díváte s opovržením, ale že Vaše pravidla mají jisté opodstatnění, a jak se cítíte z jejich nedodržování, se dá s druhou osobou zcela jinak komunikovat. Na tom jsme pracovali společně s Bethany cca hodinu, na základě toho, že klientka sama se rozhodla, že chce na této oblasti pracovat. Během intervence přiznala, že má tendenci přítelovi i přátelům nadávat nebo ventilovat, namísto objektivní, konstruktivní kritiky, která vede k upevňování vztahu a ne k jeho zničení.

4.2.5.1 Zvládání hněvu s využitím prvků empowermentu

Společně s klientkou jsme se zamysleli nad tím, jak se hněv v jejím případě projevuje. Zda křičí či manipuluje s druhými, nebo se stáhne a vše v sobě nechá nabývat, až to jednoho dne bouchne. Bethany uvedla, že má problém s vybuchnutím hněvu. Nechává ho v sobě po určitou dobu a pak vybuchne na nesprávné lidi v nesprávný čas. Chris s Bethany probírali, co je u Bethany zdrojem vzteku, které situace ho navozují a jakým způsobem ho zpracovává.

Klientka: „*Přátelé mi vyčítají, když se naštvu, že jsem přecitlivělá nebo že všechno moc řeším.*“ Odpověděla klientka na Chrisovu otázku, s jakou reakcí na svůj hněv se setkává z okolí.

Pracovník: „*Není to tím, že máte právo na to být naštvaná, když kupříkladu vaši přátelé nedodržují Vámi nastavené pravidla? To bych se naštval přeci každý. Důležité je netvářit se, že je vše v pořádku, ani vše příliš zveličovat. Není špatně pojmenovat věci tak, jak jsou. Také jsem se vždy snažil vyhnout problémům a konfliktní situace se svými přáteli jsem vždy v duchu omlouval. Pravdou ale bylo, že dokud se některé věci neřekly nahlas v klidu, situace se sama neměnila.*“

Důležitým poznatkem při zvládání svého hněvu je fakt, že někdy máme právo na to být naštvaní. Důležité je ale věci pojmenovat a spíše než vybuchnout je lepší říct věci na rovinu, s využitím „I statements“. Obzvláště u hněvu to není jednoduché, proto jsme si zkušebně nacvičovali s Bethany situace, při kterých může hněv zvládat. Na začátku to šlo s obtížemi, ale postupem času klientce dělalo čím dál menší problém tyto věty říkat a používat. Za úkol Bethany dostala do příštího setkání si tyto věty „vyzkoušet“ i se svými přáteli či přítelem, když přijde „vhodná příležitost“.

Prvky zmocnění jsem mohla vnímat při nácviku těchto dovedností, stejně jako při přístupu pracovníka ke klientce – opět otevřenost, upřímnost, autentičnost. Klientka také dostala za úkol si tyto dovednosti procvičit „načisto“. S klientkou se zaměřili na problémové oblasti v jejím chování, a popsali si jeho projevy. Klientka v tomto bodu setkávání projevovala větší motivovanost než na začátku intervence.

4.2.6 Intervence v oblasti rodinných vztahů s využitím empowermentu

Klientka ve svých výrocích otevřeně zápasila se svým vztahem s matkou.

Klientka: „Je to jak, kdybychom každá byla z jiné planety. Máma mi pořád předhazuje, jak nic nezvládám. a jednou, když jsem řekla, jestli by mi nepomohla s Cheri řekla, že nebude řešit problémy mojí nezodpovědnosti. Vím, že Cheri miluje, občas se za námi staví na návštěvu. O to víc mě mrzí, že mnou odjakživa pohrdá. Nikdy tenhle postoj ke svojí dceři mít nechci. Proto ani nejezdím domů, nechci pořád poslouchat, jaká jsem nicka.“

Pracovník: *„Mluvila jste o tom někdy se svojí matkou? O tom, jak se v takové situaci cítíte?“*

Klientka: *„Ne.“*

Klientka přiznala, že není schopná se s matkou bavit bez konfliktů či sarkastických narážek. O to méně se svou mladší sestrou, která k ní měla podobný postoj jako její matka. Chris si s Bethany povídal o tom, jak zážitky z dětství, jednotlivé situace, mohly ovlivnit její život a rozhodování se v důležitých situacích. Bethany při této konverzaci zvažněla (po celou dobu v předchozích setkáních měla rozzářený, usměvavý, skoro až bezstarostný obličej), a postupně vynášela na povrch různé rozhovory či situace, které jí uvízly v paměti.

Klientka: „*Vždycky jsem se snažila brát život z té lepší stránky a nedělat stejné chyby jako jsem viděla u nás doma. Chci, abych žila tak, že si budu moct říct, že jsem něco dokázala, a že na sebe budu moct být hrdá. Opravdu to potřebuji.*“

Pracovník mluvil s klientkou o tom, jakým způsobem mohou vzpomínky, situace z dětství ovlivnit naši přítomnost. Od neustálého pocitu strachu, přes manické kontrolování druhých lidí a přítomnosti, popírání reality, vyhýbacích mechanismů, až po jakousi „továrnu hanby“, kdy člověk není schopen dělat nic jiného, než sedět a přemýšlet nad tím, jak moc ve svém životě selhal. Klientka přiznala, že má strach ze své budoucnosti.

Klientka: „*Někdy mám pocit, že jsem na všechno sama. Mám sice přitele a pár přátel, ale mám taky jedno dítě a čekám další. Nemám pořádnou práci, jsem ve státním bytě, moc toho nevlastním. Co když to nezvládnou? Co bude potom?*“

Pracovník: „*Jste velmi silná osobnost a máte motivaci věci ve vašem životě měnit. Ted' to možná není úplně jednoduché, mít dvě děti je velká zátěž. Ale jak jste sama již říkala, jste skvělá máma a pro svoje děti chcete to nejlepší. Máte přitele a pár přátel, na které se můžete spolehnout. Jistě na věci ve svém životě nejste sama.*“

Další setkání mělo proběhnout po večeři Díkůvzdání. Klientka se měla na tento večer sejít se svou rodinou, u své matky. Chris jí navrhl, zda by nechtěla otevřít u rodinné večeře právě svoje pocity ohledně jejího vztahu s matkou. Klientka souhlasila.

Při tomto setkání jsem mohla spatřovat prvky zmocnění při terapeutickém přístupu pracovníka ke klientce. Jednalo se o jakési vyučování o tom, co všechno dokáže strach a naše minulost udělat s naším sebevědomím. Pracovník poukázal také na zdroje, ze kterých klientka může čerpat pro svou podporu (přítel, přátelé).

4.2.7 Setkání nad rozpočtem a nabídkami práce

Při tomto setkání jsme s klientkou probírali rozpočet – za co utratí nejvíce peněz, do čeho je dobré investovat, jaké má finanční zdroje, zda má rezervy, apod. Společně jsme si prošli, kolik různé věci stojí, jaké potřeby má roční Cheri – nejen fyzické (Strava, oblečení, čisté plínky apod.), ale i vizuální a podnětové (hračky), jaké potřeby má Bethany a jakým způsobem přispívá do rozpočtu její přítel, který se intervence nemohl příliš zúčastnit, neboť byl v tu dobu v práci.

Pracovník: „*Pokud se podíváme na vaše výdaje a na to, kolik peněz dáte za jídlo každý týden a kolik peněz vám pak zbude, myslíte si, že si můžete dovolit dávat tolik peněz svým přátelům na jídlo?*“

Klientka: „*Vím, že někteří z nich nic nemají. Ale o některých taky vím, že mají práci i auto, což já nemám, a i tak se u mě nají zadarmo. Dřív jsem nechtěla, aby si mysleli, že se nechci dělit. Ted' ale vidím, že ne každý to skutečně potřebuje. Máte pravdu, že moje pravidla v mém domě se mají respektovat, a já si nemůžu dovolit nakrmit všechny lidi z ulice; zvláště ty, kteří to nepotřebují.*“

Pracovník: *Co tomu vlastně říká váš přítel, že máte tak otevřený dům?*“

Klientka: „*Přítel ví, že chci druhým lidem pomoci, moji přátele jsou koneckonců i jeho. Ale někdy mi řekne, že nemusíme dávat všem lidem. Někdy jsem se na něj pro to rozčílila. Ted' vím, že to myslel dobře.*“

Bethany také rozeslala své životopisy (měla již předchozí zkušenost se zaměstnáním) a nastoupila během našeho setkávání do práce jako uklízečka v obchodním centru, kam docházela, když se její přítel vrátil z práce (tudíž se měl kdo starat o malou Cheri). Při této schůzce jsme se také dostali na její způsob zvládání pořádku v bytě. Po celou dobu setkávání neměla Bethany problém s udržením pořádku, a dokonce několikrát pekla něco dobrého. Nezdálo se, že by jí tento cíl dělal problém.

4.2.7.1 Ohlédnutí se za situací s matkou

Bethany skutečně otevřela na večeri Děkuvzdání se svou matkou, sestrou a nevlastním otcem, jaké má pocity ohledně jejich vzájemného vztahu. Vše si připravila na papír a s rodinou potom diskutovali.

„Ani jsem nečekala, jaká bude jejich reakce. Prostě jsem řekla, co mě celé roky štválo a jak jsem se cítila a doufala jsem, že se mi nevysmějí. Chvilí bylo ticho, a pak se máma rozbřečela. Objala mě a řekla, že jsem přece její holčička. Překvapilo mě to. Začala jsem taky brečet. Od té doby je to úplně jiné. Je mezi námi daleko čistší vzduch.“

Klientka udělala úžasný krok a bylo vidět, že od té chvíle se uvolnila. Už se netvářila, že se nic neděje, když se dělo. Začala říkat věci více na rovinu, její sebejistota se dala poznat v komunikaci.

Pracovník provedl klientku tím, jaké jsou reálné ceny za jídlo, jaké jídlo je nejvhodnější pro Cheri, jak se stravuje pravidelně a také jaké podněty potřebuje pro svůj rozvoj. Také se s klientkou zastavili nad tím, kam jsou peníze investovány a jestli je tato investice moudrá. Klientka prokazovala v dialogu s námi jistou sebejistotu a rozhodnost, která jí předtím chyběla.

4.2.8 Návčik asertivity s využitím empowermentu

Klientka už na začátku intervence označila jednu z oblastí, na které chtěla zapracovat, a tou byl návčik asertivity. Jistá definice říká, že asertivita není jednoduchou záležitostí a lehce se dá překlomit do agresivního chování, se kterým měla Bethany někdy problém. Jedním z důvodů, proč se Chris zaměřil na tuto oblast později je fakt, že asertivita lze naučit, pokud člověk rozumí tomu, kým je a ví, jaké jsou jeho hodnoty. To vede k jisté sebejistotě, takže člověk již nemá tendenci zalíbit se všem nebo slyšet potvrzení ze strany okolí. Věří si. Asertivní člověk dokáže vidět různé hodnoty u druhých lidí a zařídít se podle nich, lépe řeší problémy a nachází řešení, méně se stresuje, když věci nejdou dle plánu, neboť ví, že má vnitřní sílu na řešení, a dokáže věci dotáhnout do konce. Pokud člověk jedná asertivně, jedná na rovinu a empaticky; je vidět, že je vnitřně vyrovnaný sám se sebou, takže nepotřebuje ujištění, ani se nezalekne ponižování. Umí na věci říct svůj názor s respektem a čestností (Mindtools, 1996 – 2013, <http://www.mindtools.com/>)

Klientka: *„Za posledních pár dní se snažím doma nastavovat pravidla pro své přátele. Někdy mě až překvapí, jak na to reagují.“*

Pracovník: *„Jakým způsobem s nimi o tom mluvíte?“*

Klientka: *„Začala jsem zkoušet ty věty...“I statements“ výroky, že se mi nelíbí, když nerespektují pravidla v mém domě, když například chci udržovat pořádek kvůli Cheri, a jejich nerespektování v téhle oblasti moc nepomáhá ani mně ani jí. Chci pro ni to nejlepší.“*

Pracovník: *„Respektují vás, když jim to takhle řeknete?“*

Klientka: *„Někdy jo. Někdy se začnou smát a řeknou, že přece trocha nepořádku ještě nikdy nikoho nezabila a proč musím věci tak zveličovat. To mě uráží.“*

Chris následně mluvil s Bethany o tom, co to je asertivita, a jak ji může využívat v podobných situacích. Je dobré znát vlastní hodnoty a práva – rozumět jim, vědět, že jsou

stejně důležitá jako práva a hodnoty ostatních lidí, chránit svoje práva, pamatovat si, že mám právo na to, aby se se mnou jednalo s respektem a důstojností a přestat se za všechno omlouvat. Dále Chris vysvětlil, že v rámci asertivity je třeba si uvědomit, že lidé jednají dle jejich uvážení, ale člověk samotný (Bethany) jejich reakce nemá a nebude mít nikdy pod kontrolou, ale také za ně nevede žádnou zodpovědnost. Má ovšem právo na to se k nim vyjádřit.

Pracovník: *„Není nic špatného na tom se rozčílit. Musí to ovšem být s respektem k druhým lidem i sám k sobě. Klidně řekněte, co i o celé situaci myslíte takovým způsobem, kterým ale nezraníte city druhých lidí. Nenechte, aby vás ovládaly emoce a nebojte se postavit za váš názor, když víte, je správný. Příště, když nebudou váš názor ohledně udržování pořádku nebo nezvaných návštěv respektovat, uvědomte si v tu chvíli kým jste a řekněte klidně, že v případě jejich nerespektování už příště nemusí vůbec chodit a klidně vysvětlíte proč. Je také dobré říkat ‚ne‘ věcem, které vám nejsou příjemné a víte, že by bylo vhodné je přestat dělat.“*

Asertivní komunikační techniky jsme pak s Bethany nacvičovali pomocí „I statements“. Výroky se již neomezují na „Cítím se“ (bolí mne, je mi smutno, když... štve mě...“), ale rozšiřují se na „Chci, abys..“, „Potřebuji, aby ...“. Je dobré začít s tím, že situaci dotyčného rozumíte – „Rozumím, že je to nyní nepříjemné, nicméně potřebuji, abys zajel do banky a co nejrychleji to vyřídil.“ V případě, že první pokusy o asertivní jednání selžou, lze využít také tzv. stupňující se asertivitu „*Tohle je už potřetí tento týden, kdy jsi nerespektoval(a) mou prosbu ohledně udržování pořádku. Jestli se to stane ještě jednou, budeš si muset najít přátele jinde.*“

Pracovník v rámci tohoto sezení vysvětlil klientce, jak se pracuje s asertivitou. Dohodli se, že bude tyto výroky cvičit a učit se. Pracovník také s klientkou prošel pár situací, které by pro ni mohly být náročné a společně procházeli, jaká by mohla být asertivní reakce, při které se vyvaruje stresu či výbuchu vzteku.

4.2.9 Ověření nově nabytých dovedností

Jedno z posledních sezení bylo bouřlivějšího charakteru, neboť se Bethany ocitla v nepříjemné situaci. Přítel se na chvíli odstěhoval zpět ke svojí matce a její nejlepší kamarádka s ní přestala mluvit kvůli osobním důvodům. Když jsme přijeli k Bethany domů, bylo vidět, že je rozrušená. Moc nám nevěnovala pozornost, neustále těkala, ale

snažila se zachovat klidnou tvář. Po půl hodině se Chris zeptal, co se děje. Bethany vylíčila celou situaci a začala plakat.

Klientka: *„Můj přítel je úžasný, jsem ráda, že ho mám. Ale všechno bere na lehkou váhu. Mám pocit, že se na něj nemůžu v ničem spolehnout. Jeho máma mě nesnáší, a jakmile má příležitost, přetáhne ho k sobě domů a hučí mu do hlavy svoje názory o mně. Copak je mamčin mazánek? Čekám s ním druhé dítě. Je normální, aby si takhle zmizel? Já potřebuji, aby tu byl. Potřebuji vědět, že na ty věci nejsem sama.“*

Pracovník: *„Řekla jste mu to? Řekla jste mu, jak se cítíte a že ho potřebujete?“*

Klientka: *„Ne.“*

Pracovník: *„Tak neváhejte. Máte právo mít obavy, potřeby, mít vašeho přítele doma. Myslíte, že kdybyste mu zavolala a řekla mu, co se děje, že by to nepochopil?“*

Klientka tedy zavolala svému příteli a řekla mu, že ho potřebuje doma, a že pokaždé, když je u své matky neví, co má čekat; že si není jista svou pozicí v jeho životě a má strach. Přítel po tomto telefonátu do půl hodiny přijel.

Co se týče vztahu s kamarádkou, ukázalo se, že Bethany asertivně řekla, že za ní nebude platit 6 jídel denně, když si je ona kamarádka může dovolit. To se jí nelíbilo a odešla. Ačkoliv Bethany považovala tuto kamarádku za velkou ztrátu, sama prohlásila:

„Copak jsem toho chtěla tolik, že se ke mně obrátila zády?“

Pracovník pochválil klientku za její přístup k celé situaci, za její rozhodnost zavolat svému příteli a obrátit se na něj pro podporu.

Další dvě setkání, na kterých jsem již bohužel nemohla být přítomna (byla jsem v jiné rodině), proběhly následovně – předposlední sezení proběhlo s pracovníkem z úřadu, který kontroloval výsledky intervence, zda došlo k pokroku a zlepšení a proběhlo jakési sociální šetření (výsledky z něj se nachází v podkapitole níže). Při posledním sezení došlo k tzv. oslavě. Děje se tak na konci každé intervence s každou rodinou. Všichni (pracovník i rodina) se sešli v restauraci, kde společně oslavili konec intervence, úspěchy, kterých klientka dosáhla a její nově otevřenou cestu, na které se mohla realizovat.

4.2.10 Vyjádření sociálního pracovníka k cílům

Pracovník OSPODu se na posledním setkání vyjádřil k cílům pracovníka FPP. Bylo třeba adresovat problémy ohledně pořádku tak, aby došlo k prevenci jakéhokoliv ohrožení bezpečí dítěte. Učit rodinu jak využívat seznam věcí, které jsou potřeba k údržbě a bezpečnosti domu. Dále aktivně naslouchat rodině a podporovat úsilí a pokrok. Zvážit zapojení příbuzných či jiných členů rodiny. Uplatňovat nově nabyté vědomosti ohledně rodičovství včetně řádné denní péče o novorozence a kojence; včasné a dostatečné krmení dítěte; udržování nastavené disciplíny, denního režimu a starání se o dítě. Užívat zdroje k poskytování edukace ohledně vývoje dítěte a jeho bezpečnosti, učit zdravé cesty k přiměřenému vyjádření hněvu, aktivně naslouchat rodině, poskytnout finanční pomoc, pokud je to potřeba, učit klientku, jak správně zacházet s penězi, jak zvládat rozpočet a příjem, učit, a pomocí modelových situací zkoušet, jak správně komunikovat s druhými lidmi (asertivita atd.), učit, jak vychovávat kojence, poskytovat podporu při hledání zaměstnání, učit, jaké jsou rozdíly mezi pozitivními a negativními vztahy, učit rodinu, jak hledat správná řešení pro různé situace, užívání rolí pro efektivní komunikaci.

Shrnutí případu: Cíle byly nastaveny a problémy adresovány:

1. Bethany udržuje stále čisté a bezpečné prostředí pro svou dceru
2. Bethany využívá svých nabytých rodičovských schopností a aplikuje je při výchově své dcery

4.3 Diskuze nad případovou studií

Je třeba přihlídnout k různým okolnostem, které ovlivňují tuto případovou studii. Jedním z nich je americká kultura, tradice a mentalita, která se v mnohém liší od naší. Způsob práce, který je normou v jejich kontextu nemusí nutně znamenat úspěch v naší zemi.

Dalším zajímavým faktorem je, že pracovníci ve Family Preservation Program z větší části nemají vzdělání v oboru sociální práce, tzn. při práci s rodinami většinou nevychází z přístupů či teorií sociální práce, ale jednájí intuitivně.

Žádná z použitých technik či řešení problému nebyla rodině předána způsobem „musíte to tak udělat“, nýbrž vše bylo podáno formou návrhů a doporučení. V americkém prostředí je kladen silný důraz na svobodu v rozhodování a vůli. Nikdo tedy nemá nikoho

do ničeho nutit, ani předkládat „správná řešení“ jako povinnost. Vše je založeno na dobrovolné spolupráci, a to i přesto, že služba FPP je nařízenou službou a rodina, ve které hrozí bezprostřední odebrání dítěte z rodiny, se intervence zúčastnit musí.

Programy Amalthea, o.s. na Podporu rodiny a dítěte, Ratolest či Poradna (ta nejvíce) jsou podobny Family Preservation Program. Rozdíl mezi těmito programy je, že programy v České republice jsou dobrovolné, pracovníci jsou do rodin pouze se souhlasem rodičů a vše je založené na dobrovolnosti členů rodiny řešit náročné životní situace. Family Preservation Program je programem nařízeným. Je jednou z posledních možností pro rodiny změnit své přirozené prostředí takovým způsobem, aby nedošlo k odebrání dítěte. Je tedy těžší pracovat s rodinou, která nemá motivaci, ale je do spolupráce s programem nucena.

4.3.1 Shrnutí procesu práce s rodinou

Specialista využíval různých zdrojů k pomáhání dosažení cílů, jako jsou například: hand-outy, pracovní listy, hraní rolí, modelové situace. Bethany připadaly užitečné všechny materiály, které Chris použil. Byl schopen vidět, že Bethany využila mnoha návrhů, které jí poskytl během intervence.

Bethany již od začátku intervence udržovala čisté prostředí. Na počátku Bethany přiznala, že jí chybí pozitivní motivace a sebevědomí, což snižovalo její touhu udržovat domácí prostředí v přijatelném stavu, avšak pracovník si všiml během setkání, že udržuje v čistotě kuchyň, podlahy i ložnici. Pracovník předložil Bethany návrhy ohledně uklízení domu a nápady, které by jí mohly pomoci udržovat domácí prostředí v čistotě. Pracovník měl za to, že Bethany úspěšně tohoto cíle dosáhla.

Bethany také začala využívat dovednosti v oblasti komunikace a přijatelného chování. Přiznala, že zpočátku intervence zápasila se zvládním vzteku a souhlasila, že zkusí techniky ke zvládnání hněvu, které by zlepšily také její schopnost jednou vychovávat dceru a čelit různým situacím. Pracovník navrhl využívání techniky „I statements“, asertivní komunikaci a aktivního naslouchání. Pracovník také připravil různé modelové situace a aktivity, při kterých si Bethany mohla vyzkoušet hraní rolí, či zvládnání stresu a hněvu. Bethany řekla, že využívání těchto technik jí výrazně pomohlo v jejích rodinných vztazích, stejně tak jako v jejím vztahu s přítelem, a také v jejích schopnostech týkajících se rodičovství, motivace a sebevědomí.

Klientka probrala různé metody výchovy Cheri, které souvisely se zvládním stresu s pracovníkem, jako je zdravá interakce mezi pečovatelkou a zdravým očekáváním od dětí. Během jedné návštěvy, se Bethany ocitla v emočně vypjaté situaci, neboť nepociťovala podporu od svého přítele, který se začal pomalu stěhovat ke své matce (čekají spolu dvojčata, Bethany je 20 let, má slabé srdce). Bethany přiznala pracovníkovi, že nezvládá, když je o samotě a má strach, že bude na výchovu svých dětí v budoucnu sama. Ačkoliv Bethany předtím řekla, že její přítel podporuje rodinu emocionálně i finančně, pracovník si myslí, že bude potřebovat ještě další sociální podporu, aby mohla rozvíjet svou asertivní komunikaci a dovednosti při zvládní stresu a hněvu.

Chris využil ke svojí intervenci celkem 69² zdrojů, ze kterých čerpal, a doporučil Bethany, aby pokračovala s využitím dovedností ke zvládní vzteku či stresu; také jí doporučil, aby pokračovala s využíváním asertivity a zdravé komunikace při svých sociálních interakcích.

Prvky zmocnění jsem mohla spatřovat napříč intervencí. Ať už se jednalo o neustálou emoční podporu a povzbuzení ze strany pracovníka, či nácviku dovedností (asertivita, zvládní hněvu, emočně vypjatých situací), či otevření minulosti a pojmenování věcí (klientka během intervence napravila vztahy se svou rodinou, ve které má teď další sociální podporu); edukace ohledně péče o své dítě, nácviku rolí a řešení problematických situací pomocí asertivity.

Měla jsem možnost vidět jak přístup orientovaný na člověka (terapeutické paradigma), tak nácvik dovedností (KBT, úkolově orientovaný přístup, poradenské paradigma), a také ekologickou perspektivu (strukturální paradigma), kde byl kladen důraz na silné stránky klienta a jeho participaci. Celý proces byl spíše terapeuticko-poradenský.

² Pracovník využíval pro práci s rodinou různé materiály, knihy, ze kterých čerpal; handbooky, brožury, pracovní sešity a pracovní listy, na kterých pracoval společně s klientkou atd.

Závěr

V rámci své práce jsem mohla hlouběji proniknout do problematiky empowermentu, se kterým jsem se předtím shledávala zejména v rámci antiopresivních přístupů. Velmi mne obohatily myšlenky Malcolma Payna, který se na zmocnění dívá skrze paradigmatata a různé přístupy sociální práce.

Cílem práce bylo představit využití prvku empowermentu při sociální práci s rodinami v rámci programu Family Preservation program v organizaci Audubon Area Community Services, Inc., kde jsem mohla strávit svou dvouměsíční praxi a navštívit několik rodin, které se snažily získat zpátky svou schopnost držet pohromadě. V rámci své případové studie jsem mohla poukázat využití prvků empowermentu v rámci hodnot programu, které se týkají hlavně přístupu pracovníků k rodinám a také v rámci intervence s konkrétní rodinou.

V případové studii si můžeme povšimnout několika situací, ve kterých můžeme spatřovat využití prvku zmocnění. Ať už je to participace klientky v intervenci, či nácvik dovedností (skrze KBT) ohledně zvládání svého hněvu, nácviku asertivity, vždy si můžeme povšimnout role pracovníka v celém procesu a jeho přístupu k rodině. Pracovník vnímá rodinu jako komplexní jednotku, a snaží se zmobilizovat všechny dostupné zdroje, o které se rodina může opřít a ze kterých může čerpat. Není to však pracovník, kdo tyto zdroje mobilizuje, nýbrž poukazuje na tyto zdroje rodině a dává jí tak možnost mít kontrolu nad svou situací. Právě přístup pracovníka otevírá větší motivovanost matky celou situaci řešit, neboť si více věří a cítí, že pracovník není někdo, kdo se jí snaží posuzovat, nýbrž s ní jedná jako s kolegou.

Jeho přístup k rodině je nehodnotící, nesnaží se jí vnutit svoje možnosti řešení, spíše aplikuje prvky přístupu orientovaného na člověka (terapeutické paradigma) s využitím autentičnosti, aktivního naslouchání a empatie. Dále si můžeme povšimnout edukace matky ohledně hospodaření s penězi či péče o dítě. Můžeme také spatřovat prvky terapie zaměřené na řešení (poradenské paradigma), neboť i když pracovník otevírá věci z minulosti, intervence je krátkodobého charakteru, orientuje se na budoucnost a na cíl. Postupuje se malými kroky, a jsou do ní zahrnuty také druzí lidé (širší rodina, přátelé apod.). V případě můžeme velmi spatřovat také využití ekologické perspektivy (strukturální paradigma), neboť je v něm kladen důraz na silné stránky klientky a její

přirozenou touhu po uvolnění potenciálu v podobě kontroly nad svým životem. Klientka i pracovník vnáší do pracovního vztahu svoje zkušenosti a znalosti, a tato společná aktivita může mít za následek zmocnění v podobě podpory růstu kompetencí vytvářením příležitostí pro úspěšné jednání, posilování sebedůvěry formou zájmu a úcty ze strany sociálního pracovníka apod. (viz kapitola 1.1.3. Ekologická perspektiva). Prvky zmocnění jsme tedy mohli vidět napříč paradigmaty.

Přístup, jakým pracovníci Family Preservation Program přistupují ke svým klientským rodinám ve snaze pomoci jim udržet stabilní prostředí, ve kterém nebude hrozit bezprostřední ohrožení dětí, a rovnováhu při naplňování bio-psycho-socio-spirituálních potřebách, mne velmi zaujal a myslím, že může být inspirací pro sociální pracovníky v přístupu k rodinám v našem kontextu. Jakým způsobem přistupujeme k rodinám? Přistupujeme k nim s respektem, úctou a bez hodnotícího postoje? Snažíme se jim dát prostor k popsání jejich situace jejich očima, nebo jen předáváme to, co si myslíme, že je pro ně nejlepší?

Bibliografický seznam

ADAMS, B. N., TROST, J. (2005). Handbook of world families. California: Sage Publications, Inc.

AUDUBON AREA COMMUNITY SERVICES/FPP & DIVERSION SERVICES (2011). Manual for workers. Owensboro: AACCS/FFP&Diversions services.

ESHLEMAN, J. R. (1988). The Family. Massachusetts: A division of Simon & Schuster.

FICHOV, J. P. (1995). Civilizace USA. Praha: Victoria Publishing.

FOOK, J. (2002). Social Work Critical Theory and Practice. London: SAGE Publications Ltd.

GJURIČOVÁ, Š., KUBIČKA, J. (2009). RODINNÁ TERAPIE Systemické a narativní přístupy. Praha: Grada Publishing, a.s.

GEORGAS, J., BERRY, J. W., VIJVER, F.J.R., POORTINGA, Y. H., Kagitçibasi, Ç. (2006). Families Across cultures. US, New York: University Press.

HENDL, J. (2005). Kvalitativní výzkum. Praha: Portál, s.r.o.

JONESOVÁ, E. (1993). Terapie rodinných systémů. Hradec Králové: ALDIS.

KINNEY, J., HAAPALA, D., BOOTH, CH. (1990). Keeping Families Together: The Homebuilders Model. Hawthorne NY: Saw Mill River Road.

KRATOCHVÍL, S. (2005). Manželská terapie. Praha: Portál 2.

KULHAVÝ, V. (2006). Posílení sociálně vyloučených: sociální práce s komunitou. Časopis Sociální práce/Sociálna Práca 1/2006. České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci Jihočeské univerzity.

LUPTON, C. (1998). User Empowerment or Family Self-Reliance? The Family Group Conference Model. British Journal Social Work. UK: University of Portsmouth.

MATOUŠEK, O. a kol. (2003). Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál.

- MATOUŠEK, O. a kol. (2012). *Základy sociální práce*. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O. a kol. (2003). *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- MIOVSKÝ, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- NAVRÁTIL, P. (2001). *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, Absolonova 35a.
- NAVRÁTIL, P., BAJER, P., ŠEVČÍKOVÁ, S. (2003). *Děti a náhradní výchovná péče*. Sociální práce/Sociálna práca 21/2003. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci.
- NAVRÁTIL, P., JANEBOVÁ, R. a kol. (2010). *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- NAVRÁTIL, P., MUSIL, L. (2000). *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. Brno: Sborník prací fakulty sociálních studií brněnské univerzity.
- PAYNE, M. (2005). *Modern social work theory*. Basingstoke, Hampshire, UK: PALGRAVE MACMILLAN.
- PEASE, B. (2002). *Rethinking Empowerment: A Postmodern Reappraisal for Emancipatory Practice*. UK: British Journal of Social Work.
- PLAŇAVA, I. (2000). *Manželství a rodiny*. Brno: Doplněk.
- SHAZER, S., DOLAN, Y. a kol. (2011). *Zázračná otázka: krátká terapie zaměřená na řešení*. Praha: Portál.
- SOBOTKOVÁ, I. (2007). *Psychologie rodiny*. Praha: Portál.
- ŠVARÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál.

Internetové zdroje:

AMALTHEA, O.S. dostupné na: <<http://www.amalthea.pardubice.cz/>> dne 21. 3. 2013

BRODSKÁ, T. (2010). Aktuální otázky sociální politiky – teorie a praxe. Bio-psycho-socio- spirituální pohled na rodinu optikou probačního programu. Dostupné na: <aosp.upce.cz/article/download/66/56> dne 18. 3. 2013.

HARRIS, R. J. (2003). Non-Traditional Families May Be Typical American Family: applying Disney Films to the Discussion. The Houseparent Network; dostupné na: <<http://www.houseparent.net/HPArticles/Non-TraditionalFamiliesMayBeTypicalAmericanFamily.shtml>> dne 17. 3. 2013

MINDTOOLS (1996 – 2013). Assertiveness. Working with People; Not Against Them. Dostupné na: <<http://www.mindtools.com/pages/article/Assertiveness.htm>> dne 19. 3. 2013

OLECKÁ, IVANOVÁ, s. 62, dostupné na: <<http://emi.mvso.cz/EMI/2010-02/10%20Olecka/Olecka.pdf>> dne 3. 3. 2013.

OSTER, K. V. (1999 – 2013). Typical American Family Structure. Dostupné na: <http://www.ehow.com/about_6646142_typical-american-family-structure.html> dne 18. 3. 2013.

PORADNA PRO OBČANSTVÍ, OBČANY A LIDSKÁ PRÁVA.
Dostupné na: <<http://poradna-prava.cz/>> dne 21. 3. 2013

RATOLEST BRNO. Dostupné na: <<http://www.ratolest.cz/>> dne 21. 3. 2013

SKOTAKOVÁ, R. (2012). Přístup orientovaný na úkoly. Dostupné na: <<http://www.radka.skotakova.estranky.cz/clanky/pristup-orientovany-na-ukoly.html>> dne 23. 3. 2013

SHUBS, C.H. (1996 – 2013). Functional and Dysfunctional Families. Dostupné na: <http://www.selfgrowth.com/articles/functional_and_dysfunctional_families> dne 18. 3. 2013

TÝFA, P. (2007). 3 roviny lidské existence. Bio-psycho-sociální podstata člověka.
dostupné na: <http://www.individuace.estranky.cz/clanky/eseje/3-roviny-lidske-existence_-bio-psycho-socialni-podstata-cloveka_.html> dne 20. 3. 2013