

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
Filozofická Fakulta

Katedra Sociologie, Andragogiky a Kulturní
Antropologie

Studijní obor: Sociologie - Andragogika

STRATEGIE JEDNÁNÍ
S NEDOBROVOLNÝM KLIENTEM

Strategy of dealing with involuntary clients

Magisterská diplomová práce

Lucie Dolníčková

Vedoucí práce: PhDr. Mgr. Pavel Kliment, Ph.D.

Olomouc 2015

Prohlašuji, že jsem práci zpracovala samostatně pouze za pomoci citované literatury a uvedených zdrojů pod vedením PhDr. Mgr. Pavla Klimenta, Ph.D.

V Olomouci, dne 19. 3. 2015

.....

Poděkování

Děkuji vedoucímu mé práce PhDr. Mgr. Pavlu Klimentovi, Ph.D. za cenné rady a připomínky.

Obsah

Úvod.....	6
1 Sociální práce.....	8
1.1 Pojetí sociální práce.....	9
1.2 Cíle sociální práce.....	10
1.3 Etické zásady v sociální práci.....	11
1.4 Metody sociální práce.....	12
2 Poradenský proces	18
2.1 Typy poradenství	19
2.2 Průběh poradenského procesu	21
2.2.1 Příprava poradenského procesu	21
2.2.2 První rozhovor.....	24
2.2.3 Popis a porozumění problému.....	26
2.2.4 Konstruování způsobu řešení problému.....	28
2.2.5 Ukončení poradenského procesu	30
2.3 Poradce	32
2.4 Jak správně komunikovat?.....	34
2.4.1 Aktivní naslouchání.....	36
2.4.2 Dotazování	37
2.4.3 Empatie	38
2.4.4 Akceptace.....	39
2.4.5 Kongruence	39
2.4.6 Autentičnost.....	40
2.4.7 Neverbální komunikace	40
2.4.8 Zpětná vazba.....	41
2.4.9 Hranice mezi poradcem a klientem	42
3 Nedobrovolný klient.....	44
3.1 Typologie problémových klientů v sociální práci	44
3.1.1 Manipulativní klient	45
3.1.2 Mlčenlivý klient	45
3.1.3 Depresivní klient	46
3.1.4 Suicidální klient	47

3.1.5	Nebezpečný a agresivní klient	48
3.1.6	Klient v odporu.....	49
3.1.7	Nedobrovolný klient	49
3.2	Typologie nedobrovolných klientů.....	51
3.2.1	Klienti závislí na alkoholu nebo drogách.....	51
3.2.2	Klienti se zdravotním postižením.....	53
3.2.3	Trestanci a delikventi	54
3.2.4	Bezdomovci.....	56
3.2.5	Adolescenti	57
3.3	Práce s nedobrovolným klientem a jeho přístup k poradenství	58
3.4	Efektivnost přinucené léčby	60
4	Strategie jednání s nedobrovolným klientem	63
4.1	Příprava na nedobrovolného klienta	63
4.2	Budování důvěry.....	65
4.3	Motivace ke změně	66
4.3.1	Motivační rozhovor	67
4.3.2	Techniky motivačního rozhovoru	69
4.4	Kladení správných otázek.....	72
4.5	Tvorba cílů s nedobrovolným klientem.....	74
4.6	Další doporučení	75
4.7	Iracionální názory poradců	76
	Závěr.....	79
	Anotace	81
	Seznam použité literatury	83

Úvod

Pro nikoho asi není nic nového, že má v dnešní době spousta lidí nějaký problém, se kterým si nedokážou sami poradit a vyhledávají proto odbornou pomoc. Tuto pomoc poskytuje nespočet pomáhajících pracovníků od psychologů, psychiatrů, krizových interventů, lékařů, pedagogů a řadu dalších profesí. Mezi takové pomáhající profese patří pochopitelně i sociální pracovníci, kteří k pomoci svým klientům využívají nejrůznější metody.

Klienti přichází k sociálním pracovníkům v roli poradců se svým problémem a očekávají, že poradci budou schopni jim poskytnout poradenství a s jejich problémem jim nějakým způsobem pomoci.

Co se ale stane, když klient nezhájí proces pomoci z vlastní vůle, ale když je k tomu přinucen svým sociálním okolím? V takovém případě se jedná o takzvaného nedobrovolného klienta a přesně na ně bude zaměřena tato práce.

Nedobrovolným klientem se může stát řada jedinců od dětí, adolescentů až po dospělé. V některých případech se může jednat o přinucení k léčbě manželem, manželkou či jiným rodinným příslušníkem, jindy zaměstnavatelem, pokud jedincovo chování ovlivňuje pracovní prostředí, nebo může být proces pomoci nařízen soudem či jinou institucí a může na něm záviset snížení trestu nebo i jedincova svoboda¹.

Cílem této práce je tedy popsat možné strategie jednání s nedobrovolným klientem na poli praxe sociální práce. Pokusím se na základě studia zahraniční literatury navrhnout některé vhodné strategie, které by mohly poradcům usnadnit práci s nedobrovolnými klienty i u nás, kde není dostatek relevantních zdrojů zabývajících se tímto tématem.

Práce bude rozdělena do čtyř hlavních kapitol, přičemž první z nich bude zaměřena na uvedení problematiky sociální práce. Vysvětlí, co to je sociální práce, jaké jsou její cíle či poslání, jaké využívá metody a jaká etická pravidla musí sociální pracovníci dodržovat. Druhá kapitola bude

¹ Brodsky, 2011, s. 11

věnována poradenskému procesu, jako metodě sociální práce, která slouží k jednání s dobrovolnými, ale i nedobrovolnými klienty. Popíše, co je to poradenský proces, jaké jeho typy lze rozlišovat i jak celý poradenský proces probíhá. V neposlední řadě se bude zabývat vhodnou efektivní komunikací, kterou by poradci měly ovládat. Co se týče třetí kapitoly, ta bude orientována již na nedobrovolného klienta. Bude popisovat, jaké typy nedobrovolných klientů můžeme rozlišit, a vysvětlí, kdo je to ve skutečnosti nedobrovolný klient a jak z pravidla k procesu pomoci přistupuje. Dále ukáže, k jakým výsledkům dospěly některé výzkumy týkající se efektivnosti přinucené léčby. A konečně čtvrtá kapitola bude věnována strategiím a radám, které lze využívat při práci a nedobrovolným klientem.

1 Sociální práce

Než bude možné se bavit o konkrétních poradenských procesech, ať už s dobrovolným nebo nedobrovolným klientem, je nutné si říci něco obecně o sociální práci. První kapitola by tedy měla přiblížit co to vůbec sociální práce je, jaké jsou její cíle, metody a jaké etické zásady by měl každý sociální pracovník dodržovat.

Podle Matouška je sociální práce „společenskovední disciplínou i oblastí praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.“² „Účelem těchto služeb je pomoci klientům vyrovnat se s nezměnitelnými problémy, omezit nebo odstranit problémy, které lze změnit nebo vyřešit, popřípadě přispět ke zlepšení situace tam, kde je možná úprava sociálních poměrů.“³

„Sociální práce se ve svých různých formách zaměřuje na rozmanité, komplexní vztahy mezi lidmi a jejich prostředím. Jejím úkolem je umožnit všem lidem plně rozvinout své možnosti, obohatit jejich životy a předcházet selhání. Odborná sociální práce je zaměřena na zvládání obtíží navození změny. Sociální pracovníci jsou agenti změny ve společnosti a v životech osob, rodin a společenství, jimž slouží. Sociální práce je vzájemně provázaný systém hodnot, teorie a praxe.“⁴

Přímá praxe sociální práce zahrnuje jednání jak s jednotlivci, páry, rodinami tak i malými či velkými skupinami. Sociální pracovníci využívají spolupráci s pracovníky jiných pomáhajících profesí, s organizacemi

² Matoušek a kol., 2007, s. 10

³ Řezníček, 2000, s. 21

⁴ Darek, Martínková, 2008, s. 6

i institucemi. Praxe sociální práce je prováděna v různém prostředí a zasahuje do různorodých problémových oblastí.⁵

Tato práce se bude omezovat především na sociální práci zabývající se jedincem a jeho problémy, na konkrétní terapeutické postupy práce s takovým jedincem a to hlavně v případě, kdy nezačíná terapii z vlastní vůle, ale je k tomu určitým způsobem přinucen.

1.1 Pojetí sociální práce

Sociální práci můžeme chápat v širším nebo užším pojetí. Co se týče užšího vymezení, to je charakterizováno tím, že sociální pracovník přichází s klientem, či skupinou do přímého, záměrného a připraveného kontaktu. Usiluje o stanovení diagnózy a pokračuje terapií, v rámci níž se poté snaží sociálně-výchovně působit a ovlivňovat klienta, za účelem změny jeho postojů i jeho sociální situace. Toto pojetí můžeme nazývat metodami sociální práce, o nichž bude řeč později.⁶

„Sociální práce v širším pojetí zahrnuje také tzv. sociálně-technická opatření (poskytování služeb a dávek sociální péče) a jejich organizaci, odborné a účelné použití nálezů, posudků a rozhodnutí z jiných oblastí a spolupráci s dalšími odborníky v oblasti péče o člověka.“⁷

Existují tři způsoby, jak nahlížet na sociální práci. Můžeme ji vnímat jako **vědu** zabývající se „zkoumáním příslušného úseku sociální reality – aktérů sociální práce (např. vztahem sociálního pracovníka a klienta), prostředí, ve kterém se sociální intervence odehrává, teorií a metod aktivit sociální práce a podobně“.⁸ Dále je možné ji chápat jako **obor praktické činnosti**, to znamená uskutečňování pomoci klientovi a **studijní obor**, který připravuje odborníky na zmiňované první dvě oblasti.⁹

⁵ Hepworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried., 2013, s. 26

⁶ Klimentová, 2013, s. 11 (17)

⁷ Klimentová, 2013, s. 11 (17)

⁸ Klimentová, 2013, s. 9 (17)

⁹ Klimentová, 2013, s. 9 (17)

1.2 Cíle sociální práce

Stanovení cíle či poslání sociální práce je poměrně komplikovanou záležitostí, neboť se jednotliví autoři zabývající se touto problematikou ve stanovení cíle sociální práce značně rozcházejí. Někteří tvrdí, že hlavním cílem je pomáhat klientům, jiní vidí jako cíl sociální kontrolu a řešení sociálních problémů.¹⁰ Prouza a Pražmová jsou toho názoru, že nelze určit globálně platné cíle sociální práce, neboť je „sociálně konstruovanou činností“, jež je možné chápat pouze ve vztahu k sociálnímu a kulturnímu kontextu, ve kterém vznikla. Podle nich je sociální práce reakcí na to, jaké jsou v dané době a daném čase problémy, jež je potřeba řešit.¹¹

Rozhodla jsem se tedy uvést cíle sociální práce dle Národní asociace sociálních pracovníků (NASW), jež uvádí Zastrow a které poměrně výstižně vystihují obecně to, k čemu zřejmě, alespoň částečně, směřuje každá sociální práce:

1. „Podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se.
2. Zprostředkovat klientovi kontakt s agenturami, které mu mohou poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitosti.
3. Napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně (profesionální sociální pracovník může mít roli poskytovatele, organizátora služeb, supervizora, konzultanta a také roli obhájce klientových zájmů).
4. Rozvíjet a zlepšovat sociální politiku.“¹²

NASW definuje i hlavní poslání sociální práce. „Primárním posláním profese sociální práce je zlepšovat lidské zdraví a pomáhat uspokojovat základní lidské potřeby všech lidí se zvláštní pozorností na potřeby a posílení lidí, kteří jsou zranitelní, utlačovaní a žijící

¹⁰ Navrátil in Matoušek a kol., 2007, s. 184

¹¹ Prouza, Pražmová, 2007, s. 190

¹² Zastrow, 1995 in Matoušek a kol., 2013, s. 13-14

v chudobě.“¹³ Podle NASW by tedy sociální práce měla především pomáhat jedincům, kteří to nejvíce potřebují. Zlepšovat jejich kvalitu života nebo jim pomoci s návratem do situace, která předcházela současnému problému.

1.3 Etické zásady v sociální práci

Sociální pracovníci se tedy, jak již bylo řečeno, snaží pomáhat lidem, to se ale neobejde bez toho, aby museli dodržovat určitá etická pravidla. Pracovník se pomoci klientům zúčastňuje osobně, to znamená, že nemůže odstranit své prožívání a zároveň musí být schopen rozhodovat. „Protože to jediné, co skutečně může definovat, tedy určit, je on sám, stává se etika jeho práce nesmírně důležitým momentem.“¹⁴

Podle Jankovského je etika „filozofickou vědou o správném způsobu života, vycházející z racionálního přístupu a snažící se nalézt, popřípadě i zdůvodnit, společné a obecné základy, na nichž morálka (předmět etiky) stojí“.¹⁵ Zmíněným předmětem etiky je tedy morálka, „která hodnotí lidské jednání z hlediska dobra a zla, a to porovnáváním se svědomím člověka“.¹⁶ Z morálky vychází hodnoty. Hodnoty jsou „vše, co považujeme za významné a důležité. Jsou to normativní standardy, které mají vliv na naše rozhodnutí pro jednu z možných alternativ jednání“.¹⁷

Co se týče etických zásad, které by měli dodržovat sociální pracovníci, Společnost sociálních pracovníků ČR stanovuje **Etický kodex sociálního pracovníka ČR**, který tyto zásady stanovuje. Můžeme mezi ně řadit například respektování svobodného rozhodování klientů, respektování důvěrnosti sdělených informací, respekt vůči rozdílům mezi lidmi, celostní přístup ke klientům, respektování důstojnosti klientů, využívání silných pozitivních stránek osobnosti klienta, maximalizace spoluúčasti klienta na terapeutickém postupu, zodpovědnost vůči klientům, zodpovědnost vůči zaměstnavateli, zodpovědnost sociálního pracovníka vůči komunitě,

¹³ NASW, 2008a in Hepworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried., 2013, s. 5, překlad vlastní

¹⁴ Úlehla, 1999, s. 113

¹⁵ Jankovský, 2003, s. 22

¹⁶ Jankovský, 2003, s. 21-22

¹⁷ Nečasová in Matoušek a kol, 2013, s. 22

zodpovědnost vůči profesi, zodpovědnost vůči sobě samému, vědomé využívání vlastní osobnosti v praxi a zachování sféry působnosti sociální práce.¹⁸

„Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.“¹⁹

1.4 Metody sociální práce

Sociální práce také využívá širokou škálu metod, kterými se snaží dosahovat svých cílů a naplňovat své poslání. Metoda může být chápána jako určitý způsob vykonávání činnosti, který se řídí závaznými, pevnými a neměnnými principy a který je založen „na všeobecně uznávaných teoretických východiscích“.²⁰ „Pod pojmem ‚metody sociální práce‘ rozumí většina západních autorit i našich odborníků postupy vázané:

- Na cílový subjekt (práce s jednotlivcem, skupinou, rodinou, komunitou atd.);
- Na jeho aktuální situaci (sociální znevýhodnění na začátku života, předvídatelné a nepředvídatelné sociální události);
- Na relevantní vztahový kontext (vrstevnická skupina, rodina, organizace);
- Někdy i na systémové vazby (regionální, národní či nadnárodní sociální politika).“²¹

Existuje celá řada metod, které sociální práce využívá. Mezi tyto metody patří například dobrovolnická práce, případová práce, poradenství, kterým se budeme podrobněji zabývat později, krizová intervence, mediace,

¹⁸ Klimentová, 2013, s. 15-17 (17)

¹⁹ Etický kodex sociálního pracovníka ČR

²⁰ Kappl, 2004, s. 44

²¹ Matoušek a kol., 2013, s. 13

práce se skupinou, streetwork, práce s dětmi a rodinou, komunitní práce, hromadná neštěstí a jejich zvládnání.²²

Co se týče **dobrovolnické práce**, tito pracovníci nejčastěji pracují v domovech důchodců, na linkách důvěry, v nemocnicích a podobně. Většinou se jedná o ženy v domácnosti, studenty, seniory, lidi, kteří chtějí být prospěšní společnosti. Tito pracovníci mívají velký význam hlavně při práci v bezprostředním kontaktu s klientem.²³ Matoušek definuje dobrovolníka v sociálních službách takto. „Dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných osob. Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoli, protože každý umí něco, co může nabídnout druhým.“²⁴

Dobrovolnická činnost by měla probíhat pod záštitou nějaké organizace, která dobrovolníkům poskytne zázemí i podporu. Dobrovolník by měl znát specifika dané sociální služby, hranice jeho konkrétní činnosti, musí vědět kam směřovat své dotazy či s kým řešit případné problémy.²⁵

Další zmiňovanou metodou je **případová práce**. Tato metoda se zaměřuje na konkrétní případ, konkrétního jedince. Nejčastěji se využívá v oblasti duševního zdraví, ve sféře dlouhodobé péče, vývojových poruch, ve službách pro seniory a podobně. Je nutné vycházet z možností, které má klient k dispozici. Tyto možnosti se musí aktivizovat a podporovat sílu jedince. Cílem by mělo být nalézat možnosti řešení problémové situace, v níž se klient ocitl.²⁶ „Metoda případové práce vychází z individuality klienta a z předpokladu, že cena jednice je nadřazena všemu ostatnímu. Principem případové práce je umožnění klientovi rozhodovat se a vytyčovat si své cíle, přičemž mu sociální pracovník pomáhá v dosažení těchto cílů, nabízením různých kontaktů, povzbuzováním a utužováním sebedůvěry.“²⁷

²² Matoušek a kol., 2013, s. 59-299

²³ Darek, Martínková, 2008, s. 7

²⁴ Matoušek a kol., 2013, s. 64

²⁵ Matoušek a kol., 2013, s. 64

²⁶ Havránková in Matoušek a kol., 2013, s. 85

²⁷ Darek, Martínková, 2008, s. 8

Další možnou metodou sociální práce je **krizová intervence**. „Krizová intervence znamená zásah, zákrok, respektive zakročení v krizi. Můžeme ji vymezit jako specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi.“²⁸ „Krizí se rozumí situace, která způsobuje změnu v jejich navyklém způsobu života a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu. Nemůže být proto řešena v rámci obvyklého repertoáru vyrovnávacích strategií jedince.“²⁹ Podle Navrátila tímto způsobem sociální pracovníci zasahují do životní situace jedince, kdy je často ohroženo jeho přežití.³⁰ Žádoucím výsledkem krizové intervence je pomoci klientovi v náročné situaci, tedy posílit jeho schopnosti tuto situaci vyřešit na základě již vyzkoušených postupů, nebo na základě nově vytvořených strategií. Zároveň by mělo dojít ke zvýšení klientova sebehodnocení a zmírnění negativních emocí doprovázejících krizi.³¹

Co se týče **mediace**, jedná se o jakýsi proces řešení konfliktů. Mediátor zde funguje jako nezájatá osoba, pomáhá jednotlivým stranám odhalit společné zájmy a praktická řešení jejich konfliktu. Usiluje o to, aby jeho klienti našli společnou „střední“ cestu jejich sporu, aby tedy využili taková řešení, která uspokojí obě strany. O výsledku sporu, ale rozhodují sami účastníci, mediátor jim pouze pomáhá k tomuto výsledku dospět.³² „Mediace je alternativní metoda pro řešení sporů, která pomáhá snižovat překážky v komunikaci a podporuje sociální sblížení lidí.“³³ Cílem mediace by měla být dohoda, na které se podílely všechny zúčastněné strany. Měla by obsahovat postupy řešení i rozdělení odpovědností a úkolů a samozřejmě určení sankcí za její nedodržování.³⁴

Práce se skupinou se vyznačuje činností sociálního pracovníka, který pomáhá sociálnímu fungování určité skupiny. „Skupinová sociální práce je metoda sociální práce, která se snaží informovaným způsobem

²⁸ Špatenková a kol., 2011, s. 13

²⁹ Lucká in Matoušek a kol., 2013, s. 136

³⁰ Navrátil, 2001, s. 113

³¹ Darek, Martínková, 2008, s. 10-11

³² Šišková, Stöhrová in Matoušek a kol., 2013, s. 155

³³ Darek, Martínková, 2008, s. 11

³⁴ Šišková, Stöhrová in Matoušek a kol., 2013, s. 155

skrze záměrnou skupinovou zkušenost pomáhat jednotlivcům a skupinám uspokojovat individuální i skupinové potřeby a ovlivňovat a měnit osobní a skupinové problémy a problémy organizací a komunit.³⁵ Navrátil uvádí několik příležitostí, které poskytuje skupinová sociální práce. Je to podle něj například možnost sdílení společného skupinového cíle, příležitost pro individuální posílení, růst sebeúcty a sebedůvěry nebo také příležitost ke změně, protože ve skupině má jednatel možnost změnit své chování, postoje, pocity a podobně.³⁶

Další výše zmíněnou metodou je tzv. **streetwork**. Již ze samotného názvu této metody můžeme vyvodit, že se jedná o určitou „práci na ulici“. Jde o „specifickou vyhledávací, mobilní terénní sociální práci, která zahrnuje aktuální nízkoprahovou nabídku sociální pomoci uživatelům drog a osobám, zpravidla mladšího věku, žijícím rizikovým způsobem života, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a dosud nejsou v kontaktu s příslušnou institucí. Tyto osoby (klienti) jsou kontaktovány ve svém přirozeném prostředí, tzn. v místech a v době, kde a kdy se nejvíce vyskytují.“³⁷ Cílovou skupinou jsou tedy převážně mladiství či mladí dospělí a děti, kteří odmítají institucionální aktivity. Zpravidla je tomu tak proto, že se obávají ztráty své identity nebo „nepřátelského“ světa dospělých. Streetwork se realizuje ve třech základních fázích. První z nich je fáze vyhledávací, kdy sociální pracovník mapuje prostředí a vytipovává skupiny klientů. Ve druhé fázi dochází k prvnímu kontaktu a třetí fáze se vyznačuje již spoluprací s danou skupinou.³⁸

V neposlední řadě patří k metodám sociální práce **práce s dětmi a rodinou**, která je založena převážně na institucionální péči. Jako příklad můžeme uvést manželskou či partnerskou poradnu, instituce zabývající se ohroženými dětmi nebo úřady sociálně-právní ochrany dětí. V rámci práce s rodinou mohou být poskytovány krizové, poradenské, terapeutické,

³⁵ Havránková in Matoušek a kol., 2013, s. 171

³⁶ Navrátil, 2001, s. 125

³⁷ Bednářová in Matoušek a kol., 2013, s. 189

³⁸ Darek, Martínková, 2008, s. 12

vzdělávací služby či preventivní programy.³⁹ Podle Matouška s Hůlové je současná rodina mnohem křehčí, než byla v minulosti, je menší a méně stabilní. To znamená, že když nastane problém je dnešní rodina mnohem více závislá na státu a jeho pomoci a v tu chvíli zaujímá své místo sociální práce a její pomoc.⁴⁰

Co se týče **komunitní sociální práce**, podle Navrátila se jedná o jednu z hlavních metod sociální práce, přičemž komunita podle něj může být chápána jako „teritoriální komunita“ nebo „zájmová komunita“. V prvním případě se jedná o jedince žijící na stejném území a v druhém případě jsou za komunitu považováni jedinci, kteří mají společné zájmy.⁴¹ „Komunitní práce je metoda, směřující k vyvolání nebo podporování změny v rámci místního společenství. Smyslem komunitní práce je aktivizovat členy komunity, aby se sami postarali o řešení společných problémů. Cílem komunitní práce je stav, kdy občané dokážou své problémy řešit vlastními silami nebo s podporou dalších členů komunity.“⁴²

Poslední uvedenou metodou je **zvládnání hromadných neštěstí**. „Hromadné neštěstí je událost, která je nepředvídatelná a neovladatelná. Přesahuje běžnou lidskou zkušenost a vyvolává různě silné projevy tísně, hrůzy a bezmoci prakticky v každé osobě, která ji musí čelit.“⁴³ Lucká je toho názoru, že takové události, které mají tak velký dopad na psychiku člověka, můžeme považovat za traumatizující.⁴⁴ Klienty této práce jsou tedy normální lidé, kteří se octli v tíživé situaci. Někteří ji zvládnou zpracovat vlastními silami, ale jiní potřebují odbornou pomoc, aby se s traumatizující událostí vypořádali.⁴⁵

Činnosti v sociální práci mohou být členěny do třech úrovní na základě velikosti cílové skupiny. Můžeme tedy rozlišit mikroúroveň, kterou se myslí například případová práce, střední úroveň jako práci

³⁹ Darek, Martínková, 2008, s. 13-14

⁴⁰ Matoušek, Hůlová in Matoušek a kol., 2013, s. 201

⁴¹ Navrátil, 2001, s. 131

⁴² Darek, Martínková, 2008, s. 15

⁴³ Lucká in Matoušek a kol., 2013, s. 283

⁴⁴ Lucká in Matoušek a kol., 2013, s. 283

⁴⁵ Darek, Martínková, 2008, s. 16

s rodinami či malými skupinami a makroúroveň.⁴⁶ Kromě všech uvedených metod, využívá tedy sociální práce ještě tzv. makrometody, mezi které můžeme zařadit například analýzu sociálních potřeb kraje, obce a regionu nebo systémové projekty.⁴⁷

V první kapitole této práce jsme se tedy dozvěděli, co je to sociální práce a jaké jsou její hlavní cíle a poslání. Dále bylo řečeno, jakým způsobem můžeme k sociální práci přistupovat a jaké etické zásady musí každý sociální pracovník dodržovat. Větší část byla věnována metodám sociální práce, tedy způsobům, jakými lze naplňovat zmíněné cíle a poslání sociální práce.

⁴⁶ Matoušek a kol., 2013, s. 14

⁴⁷ Matoušek a kol., 2013, s. 303-333

2 Poradenský proces

Metodou sociální práce, která nás ale bude v této práci zajímat nejvíce je poradenský proces. Ve druhé kapitole bude tedy vysvětleno, co je to poradenský proces, jaké jeho typy můžeme rozlišovat, jak takový proces probíhá, jaký by měl správný poradce být a jak by měl v poradenském procesu správně komunikovat se svým klientem.

Dá se říci, že všechny pomáhající profese se v dnešní době zabývají poradenstvím. Může se jednat o poradce na středních nebo vysokých školách, ve věznicích, v psychiatrických zařízeních nebo klinikách, v podnikovém sektoru a podobně. Podle Hartla obsahuje v podstatě každá práce, během níž dochází ke kontaktu s lidmi nějaké prvky poradenství. Koneckonců rady nám poskytují i naši rodiče, přátelé či kolegové.⁴⁸

Budeme-li se ale bavit o odborném poradenství, můžeme říci, že poradenství je „činnost, dnes týmová (psychologové, pedagogové, sociologové, neurologové, psychiatři, sexuologové, právníci aj.), zaměřená na překonání psychol. problémů jedince a rozvoj jeho osobnosti; hranice mezi poradenstvím, psychoter., psychagogikou a soc. prací se překrývají“.⁴⁹ Kliment je toho názoru, že „na poradenství lze nahlížet jako na specifický typ interakce“.⁵⁰ Přičemž za základní vztah v poradenství můžeme považovat vztahy pomoci mezi poradcem, jenž má snahu pomáhat a klientem, který tuto pomoc přijímá. Tak je tomu alespoň v případě, že se jedná o klienta dobrovolného. O poradenství s nedobrovolným klientem budeme hovořit později. Stejně tak i podle Gabury je poradenství „založené na vztahu pomoci, přičemž poradce má snahu podpořit růst, rozvoj, zralost a lepší uplatnění klienta, aby se efektivněji orientoval ve světě a vyrovnával se životem“.⁵¹ „Klientům jsou v partnerském poradenském vztahu poskytovány ‚klíče‘ k řešení problémů, které efektivně (alespoň v některých

⁴⁸ Hartl in Matoušek a kol., 2013, s. 101

⁴⁹ Hartl, Hartlová, 2004, 420-421

⁵⁰ Kliment, 2013, s. 39 (14)

⁵¹ Gabura, 1995, s. 13, překlad vlastní

případech) nahrazují zdlouhavý a nejistý postup řešení cestou pokusu a omylu.⁵²

Hartl uvádí klíčovou větu, na které se shodují téměř všichni odborníci. „*Pomáhat znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami.*“⁵³ Jde tedy především o to, že je důležité objasnit klientův problém do té míry, aby byl sám schopen se rozhodnout, jak s ním naloží. Poradenství se snaží pomoci lidem s jejich problémy, objasnit jejich osobní cíle a nalézt způsoby jak těchto cílů dosáhnout. Jakékoli poradenství tedy předpokládá školeného poradce, jenž je schopen klientovi pomoci tím, že mu poskytuje informace, doporučení a rady, které z jeho odbornosti vyplývají. Tyto rady totiž mohou klienta zbavit úzkosti a nejistoty z nevědomosti. Můžeme tedy říci, že součástí poradenství tvoří vedení. „Poradenství bývá nejčastěji a nejobecněji definováno jako profesionální vedení jedince s využitím psychologických poznatků. Ty jsou významné zvláště při získávání údajů a vedení klienta.“⁵⁴

2.1 Typy poradenství

Co se týče typologie poradenství, můžeme především rozlišovat poradenství laické a profesionální. Původnější je pochopitelně první z nich, tedy laické poradenství. Je poskytováno člověkem, který získal roli poradce neformálně díky svým vlastnostem, referencím či zkušenostem. Naproti tomu profesionální poradenství zastává jedinec, který svou profesi získal formální cestou v podobě certifikace, díky níž se stává určitým expertem na řešení daných problémů. Cílem těchto profesí je pomoc druhým. Takový poradce má určité povinnosti i práva či moc, plynoucí z jeho společenské profese. Dále může být toto poradenství členěno na „pomáhající“ a „jiné“. Pomáhající poradenství je využíváno v případě narušení tělesné, duševní nebo sociální integrity. Poradcem je tedy v těchto případech lékař, psycholog, sociální pracovník a mnoho dalších. U pomáhajících profesí je na rozdíl od jiných poradenství důležité dokázat

⁵² Kliment, 2013, s. 39 (14)

⁵³ Hartl in Matoušek a kol., 2013, s. 103

⁵⁴ Hartl in Matoušek a kol., 2013, s. 103-104

adekvátně navázat poradenský vztah. Co se tedy týče jiného poradenství, jedná se spíše o určité udílení rad týkajících se problému, jenž je víceméně neosobní tzn., že se nejedná o významné narušení rovnováhy psychického či sociálního systému daného jedince. Poradce se v tomto případě snaží jedinci pomoci s výběrem postupů a metod vedoucích k dosažení jeho cíle, či odstranění problému. „Na poradce jsou v těchto případech delegovány práva a povinnosti klienta, ten jednoznačně přebírá aktivitu a často i odpovědnost za konečné dosažení cíle.“⁵⁵

Hartl dále rozlišuje poradenství krizové a rozvojové. Jedná se zde vlastně o rozdíl mezi reakcí na situaci a podnětem, který může napomoci k růstu. Dříve šlo v poradenství především o řešení problému již v jeho průběhu, ale v dnešní době už je možné pomáhat jedincům předvídat budoucí problémy, pomoci jim poznat nadcházející krizi a hned od počátku nad ní získat kontrolu. „Každé úspěšné poradenství má za následek růst, ale rozdíl mezi oběma přístupy tkví v tom, že krizový přístup navozuje růst pod tlakem, a jelikož se často omezuje jen na aktuální problém, klientův repertoár chování a způsobu života může zůstat danou zkušeností prakticky neovlivněn.“⁵⁶

Jak již bylo výše naznačeno, poradenství se týká různých profesí, nemusí se jednat pouze o psychology či psychiatry. Můžeme rozlišovat poradenství v oblasti ministerstva práce, sociálních věcí a rodiny, poradenství v oblasti školství nebo systém poradenství ve zdravotnictví, což ale pochopitelně není konečný výčet.⁵⁷ Nás ovšem bude nejvíce zajímat poradenství v sociální práci.

Poradenství v sociální práci se především zabývá sociální situací klienta. Tedy jak klient funguje ve svém sociálním prostředí, jaký je charakter problémové situace, a jak je možné ji řešit. Během tohoto poradenského procesu musí dojít ke konstrukci sociálního světa ze strany klienta. Poradce především usiluje „o znovu nastolení rovnováhy

⁵⁵ Kliment, 2013, s. 39-41 (14)

⁵⁶ Hartl in Matoušek a kol., 2013, s. 106

⁵⁷ Gabura, 1995, s. 14-17

mezi klientem a jeho sociálním okolím“. Obecně je za cíl poradenství v sociální práci považováno „dospět k poskytnutí bohatšího života a směřovat k větší klientově pohodě, jedná se tedy o proces vedoucí k rozvinutí stávajícího stavu nebo též k jeho nápravě, jinými slovy k znovunastolení jistého stavu, který byl považován za vyhovující samotnou osobou nebo jeho sociálním okolím (nejlépe obojím)“.⁵⁸

2.2 Průběh poradenského procesu

Každý poradenský proces musí projít několika na sebe navazujícími fázemi. Musí mít, jednoduše řečeno, nějaký začátek a konec. Různí autoři uvádí různé přístupy tohoto průběhu poradenského procesu. Například McMahon, prosazuje přístup „řešení problémů“. Ten postupuje následovně: 1. *navázání vztahu*, 2. *shromáždování informací, popis a hodnocení problému*, 3. *určení cílů, plány intervencí, oslabení tíživosti situace*, 4. *průběh řešení, samotné intervence, smíření se s okolnostmi, jež nelze ovlivnit* a 5. *zhodnocení průběhu práce a závěr*.⁵⁹

Obecně se autoři shodují v tom, co musí poradenský proces obsahovat, názory se různí pouze v otázce, co zahrnují jednotlivé fáze. Pokusím se tedy nastínit, jak by měl, alespoň přibližně vypadat postup každého poradenského procesu.

2.2.1 Příprava poradenského procesu

Nejprve je důležité zdůraznit, že „není možné vzít plnou odpovědnost za pomáhající proces, nelze po zhodnocení všech faktorů naordinovat nějakou změnu, se vší autoritou svého úřadu uložit nějaký úkol ke splnění, jinými slovy: nelze klientovi předepsat určitý ‚recept‘, který nakonec přinese pozitivní výsledky a problém odstraní“.⁶⁰ Přesto je důležité se pokusit co nejlépe mu s jeho problémem pomoci. Jak již bylo zmíněno výše, hlavním cílem je pomoci klientům, aby si dokázali pomoci sami.

⁵⁸ Kliment, 2013, s. 41 (14)

⁵⁹ McMahon, 1990 in Matoušek a kol., 2013, s. 106-107

⁶⁰ Kappl, 2004, s. 46

Kappl uvádí, že má poradenský proces pomáhat klientům představit si, co vlastně sami chtějí.⁶¹

Než ale k takové pomoci může dojít, musí poradenský proces projít několika kroky. První fází je tedy příprava poradenského procesu. Jedná se vlastně o dobu ještě předtím, než se vůbec poradce s klientem setkají. Poradce by si měl především uvědomovat, že následný postup poradenského procesu závisí jak na jeho vlastní osobnosti, zkušenostech a schopnostech, tak na osobnosti klienta. Každý poradce dává přednost určitému psychotherapeutickému přístupu a na jeho základě vede celý poradenský proces. Tento přístup určuje například, jak je vnímána osobnost klienta, kde můžeme vidět zdroje změny a podobně. Na základě tohoto přístupu jednoduše přistupuje poradce ke klientovi. Důležitý je ale taktéž postoj potenciálního klienta, který ovlivňuje jeho motivaci k řešení problému, nebo přesněji jeho aktivitu při postupu k řešení problému. Aby se minimalizovaly potenciální nežádoucí účinky, je nutné, aby poradce tyto determinanty uměl diagnostikovat.⁶²

Každý poradce by si měl uvědomit, co dělá, proč to dělá a k čemu je to dobré. Problém totiž nastává ve chvíli, kdy klient nepřichází dobrovolně. V takovém případě se stává pouze tzv. cílovou osobou, tzn. příjemcem služby a poradenský proces je tedy jednostranným působením poradce na klienta a ne spoluprací obou stran. Nedobrovolný klient zaujímá zpravidla pasivní postoj k řešení problému a často negativní až nepřátelský postoj k samotnému poradci. Je proto vhodné nejprve se zaměřit na vytvoření vztahu s klientem a pracovat na jeho motivaci k řešení problému. Pokud si toto poradce včas neuvědomí a nabízí pomoc nedobrovolnému klientovi, případná spolupráce ho může stát jen mnoho energie a přitom se minout jakýmkoli účinkem.⁶³

Co se týče dobrovolného klienta, zde poradce poskytuje preventivní pomoc, kdy je problém zatím jen předjímán a poradenský proces má sloužit

⁶¹ Kappl, 2004, s. 46

⁶² Kliment, 2013, s. 42 (14)

⁶³ Kappl, 2004, s. 48

k podněcování klienta. Tím je míněno poradenství růstové. Dále poskytuje poradenství krizové, jehož cílem je klientovi pomoci s již prožívaným problémem.⁶⁴

Je běžné, že si poradce před zahájením poradenského procesu snaží, pokud je to možné, zjistit co nejvíce informací o budoucím klientovi, což nemusí být vždy jen ku prospěchu budoucího poradenského vztahu. V případě, že se poradci podaří získat informace o předchozím léčení klienta, či jiné spisy, existuje riziko, že už předem rezignuje na možnost klienta „posunout“ novým směrem. Je tedy důležité, aby se poradce vyvaroval jakéhokoli hodnotícího postoje k problému.⁶⁵ To ale neznamená, že takové informace nemohou být pro poradce důležité. Úlehla popisuje, jak s takovými spisy pracovat, tedy k čemu mohou novému poradci sloužit:

- „Informují o tom, co s klientem nedělat, tj. o co se pokoušeli ti přede mnou a v čem neuspěli.
- Co se až dosud dařilo, byť jen jako samozřejmost či psáno mezi řádky (např. že klient chodil na domluvená setkání).
- Co je asi pro klienta hlavní téma.
- Co asi bylo hlavní téma pro mé předchůdce.“⁶⁶

Ve fázi přípravy poradenského procesu je také důležité klást důraz na přípravu prostředí, ve kterém se poradce s klientem setká. Je například důležité, aby byla poradna umístěna v samostatných prostorách, kde nebude poradenský proces nic rušit. Stejně tak by neměl být poradce rušen žádnými telefonními hovory, ani ničím podobným. Klient potřebuje mít pocit soukromí, který bude zaručovat jeho anonymitu. Klient by tedy také neměl být na očích veřejnosti před vstupem do poradny. Je velmi vhodné, aby měla poradna vstupní místnost, tedy nějakou čekárnu, v níž by mělo být k dispozici pohodlné sezení, nějaké časopisy pro zkrácení čekání a dveře oddělující poradnu a čekárnu by měly být zvukotěsné. Gabura dále

⁶⁴ Kliment, 2013, s. 43 (14)

⁶⁵ Kappl, 2004, s. 50

⁶⁶ Úlehla, 1999, s. 42

doporučuje, že přímo v konzultační místnosti by měly být dva stoly. Jeden pracovní, sloužící poradci k administrativním činnostem a podobně a druhý, u něž bude probíhat rozhovor s klientem.⁶⁷

2.2.2 První rozhovor

Druhou fází poradenského procesu je první rozhovor. To znamená, že dochází k prvnímu kontaktu poradce a klienta. Někteří autoři jsou dokonce toho názoru, že první kontakt v poradenském procesu ovlivní celou jeho kvalitu a efektivitu. Úplně na úvod je důležité, aby poradce klienta přivítal tím, že vstane s křesla, půjde mu naproti ke dveřím a podá mu ruku. Pochopitelně musí počítat s tím, že ne každý klient toto přivítání přijme. V případě, že klient jeho ruku odmítne, musí být poradce připraven toto odmítnutí akceptovat. Následovat by mělo představení se a vybidnutí klienta, aby se posadil. Je vhodné nechat jej, aby si sám zvolil místo. Někdo se cítí pohodlněji v křesle, někdo preferuje židli.⁶⁸

Každý klient samozřejmě vyžaduje jiné jednání. Nezáleží jen na tom, zda je dobrovolný nebo nedobrovolný, ale již během prvního kontaktu může poradce vyzkoušet nějaké věci, které mu mohou o klientovi hodně prozradit. Například způsob jakým si sedá. Někteří klienti se automaticky chovají „jako doma“, pohodlně se usadí a mnohdy začnou hned vyprávět o svém problému. Jiní jsou opatrní, nejistí či úzkostní, sednou si na kraj židle, často blízko dveří, aby měli pocit, že mohou případně snáze uniknout. V takovém případě je dobré začít hovořit na nějaké neutrální téma, aby byla situace odlehčena a klient se uvolnil. Také může pomoci nabídnutí vody či kávy.⁶⁹

„Základem úspěchu při otevírání pracovního kontaktu je dovednost nespěchat a být cele zaujatý klientovým příběhem. To znamená věřit tomu, že klient je schopen vědět, co je pro něj dobré, a má právo si o to říct.“⁷⁰ Je dobré být co nejdéle otevřený všem možnostem, a ne se snažit co nejdříve

⁶⁷ Gabura, 1995, s. 22

⁶⁸ Gabura, 1995, s. 25-26

⁶⁹ Gabura, 1995, s. 26-27

⁷⁰ Úlehla, 1999, s. 45

určit vhodnou metodu. Poradce by měl klienta nejdříve vyslechnout, zjistit, co on si přeje, co si myslí, že by mu poradenství mělo přinést a podobně. „Chceme jen slyšet, na čem chce klient pracovat, jaké postupy vidí jako možné a efektivní, co očekává od nás.“⁷¹

V rámci prvního rozhovoru tedy zpravidla dochází k tzv. dojednání. Tím rozumíme určitou dohodu mezi poradcem a klientem, která vymezuje jejich vzájemnou spolupráci a její cíl. Klient v podstatě sděluje svou objednávku a poradce vysvětluje možnosti řešení, to znamená, že odpovídá určitou nabídkou. Kappl je toho názoru, že dokud není známé očekávání obou zúčastněných stran, není vhodné pokračovat, protože by se mohlo jednat pouze o marnou a zbytečnou práci.⁷²

Úlehla uvádí základní pravidla pro navazování prvního kontaktu s klientem. Prvním z nich je, že by měl být poradce vstřícný. To znamená, že by měl klientovi vyjít vstříc (a ne pouze naproti ke dveřím), a chovat se k němu jako k vítanému hostu. Dalším pravidlem je vědomí svého služebního postavení. Tím je míněno, že by si poradce měl být vědom toho, že on je tady pro klienta a ne naopak. Klient je zde proto, protože potřebuje služby, které poradce nabízí. Být v služebním postavení podle Úlehly „znamená, že je na pracovníkovi pečovat o to, aby se klient mohl cítit respektovaný, kompetentní a byl schopný přijmout odpovědnost za vlastní jednání“.⁷³ Zbylé dvě pravidla jsou soustavné objasňování vlastní pozice a přebírání starosti jen tam, kde není zbytí.⁷⁴

Dalším, bezesporu, zásadním úkolem poradce během prvního rozhovoru, je navozování důvěry. Je asi jasné, že to není příliš lehký úkol. Někteří klienti mohou mít životní zkušenosti, které jim brání komukoli důvěřovat. Poradci může dokonce u některých jedinců trvat až měsíce než se mu to podaří změnit. To ale nic nemění na tom, že by každý poradce měl při nejmenším „být důvěryhodný“ a časem se může stát, že mu klient

⁷¹ Kappl, 2004, s. 51

⁷² Kappl, 2004, s. 51-53

⁷³ Úlehla, 1999, s. 46

⁷⁴ Úlehla, 1999, s. 46

začne důvěřovat.⁷⁵ Stejně tak je důležité, aby měl klient pocit, že mu poradce rozumí. „Pokud klient nevěří, že poradce skutečně rozumí tomu, co se klient snaží říci, nevěří ani tomu, že poradce má skutečně upřímný zájem být mu prospěšný.“⁷⁶ Poradce by měl tedy vnímat nejen obsah, ale i průběh klientova sdělení. Průběhem je myšlen způsob, jakým klient určité informace sděluje a jakými emocemi je toto sdělení doprovázeno. Poradce sleduje polohu těla, rychlost řeči, mlčení, odbíhání od tématu, výraz tváře i tón hlasu.⁷⁷

2.2.3 Popis a porozumění problému

Co se týče třetí fáze poradenského procesu, jedná se o určení problému. Je nepochybně jasné, že klient přichází na poradenství, protože má nějaký problém. Jak říká Kappl: „Problém se tedy stává ústředním bodem naší spolupráce s klientem. Problém je něco, čeho se týká zakázka, jakožto něčeho, co je potřeba řešit.“⁷⁸

Počáteční problém, s nímž klient přichází k poradci je tzv. „deklarovaný problém“. To ale neznamená, že je to jediný problém, který klient má. Ostatní problémy mohou být mnohdy ještě důležitější než deklarovaný problém. Přesto je třeba brát deklarované problémy vážně a reagovat empaticky, když o nich klienti vypráví. Díky tomu může poradce, za předpokladu, že existují, postupně odhalit i ostatní problémy.⁷⁹

„Problém je to, o čem se hovoří v tom smyslu, že by to tak nemělo být, a současně s nadějí na změnu, kterou si lze představit jako uskutečnitelnou. Problém je klubko řečí, které, když rozmotáme do poslední nitky, neskrývá žádné ‚jádro‘. To jádro hledají ti, kdo věří, že jeho nalezením a odstraněním se problém vyřeší. Znamená to, že při práci s ‚problémem‘ se pohybujeme vždy na úrovni vyprávění o událostech, ale nikdy se nepohybujeme v události samotné.“⁸⁰ Jedná se v podstatě o to,

⁷⁵ Tolan, 2006, s. 177

⁷⁶ Hartl in Matoušek a kol., 2013, s. 107

⁷⁷ Hartl in Matoušek a kol., 2013, s. 107

⁷⁸ Kappl, 2004, s. 54

⁷⁹ Dryden, 2008, s. 62

⁸⁰ Úlehla, 1999, s. 78

jak se liší představy o problému samotného klienta a poradce. Úlehla dokonce tvrdí, že často nejsilnější touha problém řešit nepramení přímo od klienta, ale může to být sám poradce, kdo má větší potřebu daný problém vyřešit. V tom případě by si měl poradce uvědomit, že to není on, kdo přichází s problémem, ale klient. Poradce by tedy ideálně měl umět rozlišit mezi tím, co klient chce a tím, co si poradce myslí, že by chtít měl. Jak již bylo zmíněno výše, klient má již určitou představu, co od poradce očekává a poradcův úkol je domluvit se s klientem, jak mohou problému společně porozumět.⁸¹

„Proces porozumění problému probíhá cestou rozhovoru s klientem. Poradce se snaží pochopit problém z klientova pohledu, určuje, jaký význam existující problém sehrává v jeho životě.“⁸² Data, z nichž může poradce čerpat informace, mohou být subjektivní nebo objektivní. První z nich pochází přímo od klienta a druhé od jeho sociálního okolí, která ale nejsou příliš vhodná, protože pochází od někoho, kdo je s klientem v určitém vztahu. V případě, že by je poradce využíval, je nutné nejprve zjistit, v jakém vzájemném vztahu osoba s klientem jsou.⁸³

Poradce má dvě možnosti, jak k problému přistupovat. Prvním z nich je sestavení diagnózy na základě získaných informací, kterou se snaží vyřešit.⁸⁴ Jako součást diagnózy může být brána anamnéza, která zahrnuje celý klientův životní příběh. Měla by celkově vystihovat klienta s přednostmi i nedostatky.⁸⁵ Druhá možnost, kterou zmiňuje Úlehla, je založená na tom, že by poradce měl mít jasnou představu, s čím zachází. Tedy, co je předmětem, s nímž jedná. „Tímto předmětem je význam, jaký mají obtíže, trápení, strádání, nedorozumění, křivdy, konflikty pro klienta, co pro něj znamenají a co by znamenat mohly. Tedy zachází s představami klienta o tom, co si myslí, co si přeje, čeho chce dosáhnout.“⁸⁶ Tento předmět je vymezen pouze ze strany poradce, který se snaží pomoci

⁸¹ Úlehla, 1999, s. 77-78

⁸² Kliment, 2013, s. 46 (14)

⁸³ Kliment, 2013, s. 46 (14)

⁸⁴ Úlehla, 1999, s. 77

⁸⁵ Kliment, 2013, s. 46-47 (14)

⁸⁶ Úlehla, 1999, s. 77

a usiluje o to, aby byl celý poradenský proces příjemný jak pro něj samotného tak i pro klienta.⁸⁷

2.2.4 Konstruování způsobu řešení problému

V případě, že již známe problém, který je potřeba vyřešit, můžeme přejít do čtvrté fáze, která se snaží problém řešit. Jak již bylo několikrát řečeno. Poradenský proces je založený na vzájemném vztahu mezi klientem a poradcem. Ten, kdo by měl v tomto vztahu konstruovat nové popisy řešení problému, ale není poradce, nýbrž klient. Úkolem poradce je „podněcování klienta k hledání nových možností, nových vizí a popisů bezproblémové reality“.⁸⁸ Úloha poradce tedy spočívá v kladení těch správných otázek za účelem získání co nejrozsáhlejšího popisu možností, jak klientův problém řešit. Na základě toho musí následně dojít k formulaci klientových cílů, které jsou klíčové pro zahájení procesu „hledání a konstruování scénáře řešení“.⁸⁹

Stanovení cílů nám umožňuje vidět změnu. Poradce i klient mohou díky stanoveným cílům poznat, kdy je jejich spolupráce u konce. „Bez stanoveného cíle je těžké, ne-li nemožné posoudit, zda nastává pokrok a zda bylo dosaženo smyslu společné práce. (...) Nejobtížnější při dojednávání cíle je překročit zdánlivou samozřejmost cílů. Klient i pracovník přirozeně podléhají touze rychle věcem rozumět, a tím je rychleji zvládnout.“⁹⁰

Cíle stanovené spoluprací poradce a klienta mohou mít několik úrovní. Může se jednat o **optimální cíl**, který je ideální, ale klientovi by mělo být vysvětleno, že není pravděpodobné, že ho bude plně dosaženo. Přesto se mu lze za vhodných okolností alespoň přiblížit. Dále by měl být stanoven **konečný cíl**, který by měl být především reálný a další **dílčí cíle**, které se stanovují v případě, že nedojde k „průsečíku“ mezi očekáváními klienta a možnostmi poradce a tedy není možné stanovit konečný cíl. Je tedy

⁸⁷ Úlehla, 1999, s. 77

⁸⁸ Kappl, 2004, s. 57

⁸⁹ Kappl, 2004, s. 61

⁹⁰ Úlehla, 1999, s. 80

v takovém případě rozdělen na několik částečných cílů, které mohou také sloužit k udržení motivace klienta ke změně.⁹¹

Existuje několik základních požadavků na dobrou formulaci cíle. V první řadě, jak již bylo nastíněno výše, výběr cíle, i způsob řešení by měl řídit klient. Dále by cíl měl být pozitivní, to znamená formulován, tak, že klient bude něco dělat, namísto toho, že něco činit nebude. Měl by být specifický a realistický. Dosažení cíle by tedy mělo být v klientových silách, měl by být dosažitelný.⁹² „Nerealistické cíle bývají perfekcionistické a obvykle slouží k udržování klientových problémů. Příkladem nerealistického cíle je, když klienti říkají, že už nechtějí zažít nějakou nepříjemnou emoci, se kterou zápasili. (...) Když si tedy klienti stanoví nerealistické cíle, musíme najít způsob, jak jim toto téma předložit k diskusi.“⁹³

Cíl musí být významný, musí být malý, aby jej bylo možné dosáhnout v době, která je představitelná. Když je malý cíl dosažen, motivuje to klienta k dalšímu pokroku ke změně. Dosažení cíle by také mělo stát klienta určité úsilí, aby v podstatě stálo za to na něm pracovat. Cíl má dále popisovat začátek něčeho, nikoli konec.⁹⁴ „Z cílů by měl být odvoditelný scénář řešení. Ten by měl popisovat jednotlivé kroky k dosažení cíle co nejkonkrétněji. Měl by zahrnovat popisy chování, které by měly být ‚interakční‘ - tzn. že by se měly vztahovat ke konkrétním osobám a konkrétním situacím. Stejně tak by v něm měly být obsaženy způsoby ověření, podle kterých poznáme, že nastal určitý pokrok.“⁹⁵

Když dojde ke stanovení cílů a tedy i ukotvení vzájemného vztahu mezi poradcem a klientem, je formulován tzv. „kontrakt o vzájemné pomoci“. Jedná se o nějakou dohodu o spolupráci, která obsahuje i výčet stanovených cílů i způsoby, jakými jich bude dosahováno. Kontrakt by měl obsahovat také, alespoň hrubě nastíněný časový rozvrh i možné problémy,

⁹¹ Kliment, 2013, s. 48 (14)

⁹² Kappl, 2004, s. 61

⁹³ Dryden, 2008, s. 63

⁹⁴ Úlehla, 1999, s. 81

⁹⁵ Kappl, 2004, s. 61

kteře mohou při dosahování cílů nastat. Kontrakt nemusí být uzavřen, pokud není poradce schopen splnit klientova očekávání, nebo pokud se klientovi stanovené cíle zdají nedostačující. V případě nedobrovolného klienta se uzavírají kontrakty dva. První je uzavřen mezi poradce a tím, kdo zadává zakázku a druhý mezi klientem a poradcem. Takový kontrakt by měl obsahovat pouze cíle dílčí a teprve v průběhu poradenského procesu se mohou formulovat cíle optimální a konečné.⁹⁶

2.2.5 Ukončení poradenského procesu

Zřejmě nikoho nepřekvapí, že závěrečnou fází poradenského procesu je jeho ukončení. To že byly stanoveny cíle, kterých mělo být dosaženo, umožňuje vidět poradci, kdy se blíží konec celého procesu. Když je problém vyřešen spolupráce může být ukončena. Ne vždy je to ale tak jednoznačné, jak by se mohlo zdát. Například v případě nejasně zformulované zakázky nebo nejasně zformulovaného cíle může zakončení poradenství činit potíže. Pokud nejsou na začátku poradenského vztahu stanovena měřítka, podle nichž lze poznat, že již bylo účelu spolupráce dosaženo, může se poradce snažit řešit i problémy, které by klient dokázal vyřešit sám. V případě nejasně zformulovaných cílů, může být zase pro poradce obtížné poznat, že již byly naplněny.⁹⁷

Poradce by si měl již od zahájení vztahu s klientem ujasňovat, co podle něj bude jinak, až poradenský vztah skončí, měl by mít představu o tom, co by chtěl, aby se změnilo i o tom, co by si přál klient, aby se změnilo. Poradce „potřebuje vidět změnu v klientově chování, názorech, myšlenkách, způsobech a projevech. Podle toho, zda taková změna nastala, může pracovník také usoudit, že jeho práce měla smysl, byla úspěšná, došla k cíli. Proto se snaží změnu ovládnout, předvídat ji a způsobit“.⁹⁸ Ve skutečnosti, ale může dát pouze podnět ke změně, protože samotnou

⁹⁶ Kliment, 2013, s. 48 (14)

⁹⁷ Kappl, 2004, s. 63

⁹⁸ Úlehla, 1999, s. 101

změnu musí provést a prožít sám klient. Poradce by měl pouze směřovat ke konci, který si klient přeje.⁹⁹

Jak již bylo mnohokrát uvedeno, hlavní roli v poradenském procesu má klient. On by měl tedy také být ten, kdo ukončí kontakt, protože on ví, co mu má pomoci, poradce pouze nabízí pomoc.¹⁰⁰ Poradce by měl být schopen sledovat signály, které by mohly naznačovat připravenost klienta k ukončení spolupráce. Pokud má být zakončení obstojné, bude poradce i klient potřebovat čas.¹⁰¹ Podle Hartla není nikdy dobré, ukončit vztah s klientem náhle, to znamená bez postupného přechodu, kdy je schopen samostatněji rozhodovat. „Klient musí mít příležitost povědět poradci o svých obtížích a případných nezdarech při uskutečňování dohodnutého rozhodnutí o tom, jak nové prvky svého chování prožívá. (...) Klient by měl vědět, že k plnému zvládnutí nového rozhodování a přístupu k řešení problémů je třeba určité doby, během níž se stále více staví na vlastní nohy, při postupném omezování emoční podpory ze strany poradce.“¹⁰²

Pro některé klienty může být ukončení poradenského vztahu velmi obtížným obdobím. U některých z nich se dokonce mohou znovu začít objevovat jejich problémy, jakmile přichází čas loučení. V případě takových klientů je ještě důležitější, věnovat ukončování patřičný čas a pomoci jim zpracovat pocity spojené s ukončováním spolupráce.¹⁰³

V případě, že všechno proběhlo tak jak mělo a cíle byly splněny, je vhodné poskytnout klientovi určitou rekapitulaci předchozí spolupráce. To může pomoci klientovi porozumět tomu, jakým způsobem se zbavil problému, co mu k tomu napomohlo. Když si uvědomí, že velkou část úspěchu mají na svědomí jeho vlastní myšlenky a nápady, může to zvýšit jeho sebedůvěru.¹⁰⁴ „Ze spolupráce poradce a klienta by mělo rovněž vyjít rozhodnutí:

⁹⁹ Úlehla, 1999, s. 98-101

¹⁰⁰ Úlehla, 1999, s. 98

¹⁰¹ Tolan, 2006, s. 182

¹⁰² Hartl in Matoušek a kol., 2013, s. 109

¹⁰³ Dryden, 2008, s. 106-107

¹⁰⁴ Kappl, 2004, s. 63

- zda ukončení procesu pomoci bude úplné,
- zda klient bude delegován za účelem další terapie ještě k jinému poradci,
- co by měl klient činit, aby se předešlo vzniku podobných obtíží.¹⁰⁵

Celkové rozhodnutí je ale na klientovi. On sám rozhodne, jaký bude další postup.

Na závěr bude vhodné zmínit, že v případě nedobrovolného klienta, je postup ukončení poněkud jiný. Nedobrovolný klient, jelikož nezhájí terapii z vlastní vůle, nemůže ani sám tento vztah ukončit. Zakázku zadalo jeho sociální okolí a jen to ji může také zrušit. Poradce si je v tomto vztahu vědom toho, že nemusí nutně dojít k navázání efektivní spolupráce, což také ovlivní konečnou účinnost celého poradenského procesu.¹⁰⁶

2.3 Poradce

Kvalita a úspěšnost poradenského procesu, ale nezávisí pouze na jeho správném postupu. Důležitá je pochopitelně stejně tak role poradce. Rogers je toho názoru, že dobrý poradce „musí být otevřený a musí umět prokázat, že má pozitivní vztah ke svým klientům, a to bez jakýchkoli podmínek. Přijímá klienty jako cenné osoby bez ohledu na to, kým jsou, co říkají nebo co dělají.“¹⁰⁷

Dryden uvádí definici role poradce podle BSPP: „Přijetí klienta a úcta k němu jsou pro poradce prvořadé, a jak se rozvíjí vztah, tak se rozvíjí i důvěra mezi poradcem a klientem, což klientovi umožňuje sledovat mnoho stránek vlastního života, jeho vztahů a jeho samého, které možná doposud nezkoumal nebo jim nedokázal čelit. Poradce může klientovi pomoci podrobně prozkoumat chování nebo situace, které

¹⁰⁵ Kliment, 2013, s. 49 (14)

¹⁰⁶ Kliment, 2013, s. 49 (14)

¹⁰⁷ Rogers in Matoušek a kol., 2013, s. 109

se ukazují jako problematické, a najít oblast, kde by bylo pro začátek možné iniciovat změnu.¹⁰⁸

Dobrého poradce samozřejmě charakterizují i jeho osobnostní vlastnosti. Některé z těchto vlastností jsou genetické, jiné si poradce osvojí během života v rámci utváření svých hodnot. Mezi takové vlastnosti, vhodné pro poradenskou činnost patří například přiměřená životní zralost, poctivost, respektování lidských práv a ochota pomáhat jiným lidem, i v případě, že se etnicky či názorově odlišují.¹⁰⁹

Poradce by měl velmi dobře znát svou osobnost a přijímat ji i se svými nedostatky, neboť základním pracovním nástrojem poradce je především on sám. To, že si je poradce vědom svých schopností, možností i limitů, pomáhá zpřehledňovat samotnou práci s klientem. Poradce by si tedy měl být schopen odpovědět na otázky: Kdo jsem? Jaký jsem? Proč jsem se pro tuto práci rozhodl? V čem jsem dobrý? Jaké jsou mé omezení?¹¹⁰

„B. Hopson (1986) uvádí následující popis schopností a dovedností poradce:

- Má mít základní dovednosti: respekt, upřímnost a empatii, v jejichž důsledku klient vnímá vlastní hodnotu, cítí, že jej poradce chápe a je připraven mu důvěřovat.
- Má mít schopnost nalézt a definovat problém; k tomu potřebuje: klást otevřené otázky, vyjednávat, provádět shrnutí, zaměřovat se, reflektovat, být konkrétní, nebát se nutných střetů. (...)
- Má umět nalézat cesty, jak problém řešit; k tomu potřebuje: umět řešit problémy, definovat soubor problémů, stanovit strategie, naplánovat činnosti.¹¹¹

¹⁰⁸ Dryden, 2008, s. 17

¹⁰⁹ Hartl in Matoušek a kol., 2013, s. 110-111

¹¹⁰ Gabura, 1995, s. 70

¹¹¹ Hopson 1986 in Matoušek a kol., 2013, s. 112

Poradce sice není expert, v tom smyslu, že nedokáže předem předvídat klientův proces. Nemůže vědět předem, jak poradenství dopadne, a jestli klientovi jeho nabídnutá pomoc skutečně vyřeší jeho problém. Poradce pouze důvěřuje tomu, že vede klienta správnou cestou a pomůže mu zlepšit kvalitu jeho života. Přesto, ale musí mít každý poradce určitou odbornost. Poradce by měl přiznat svou autoritu a odbornost tam, kde skutečně existuje a podělit se s klientem o své zkušenosti a znalosti vhodným způsobem ve vhodnou dobu.¹¹²

Každý poradce tedy ke své odbornosti a dosahování úspěchů potřebuje kvalifikaci. Musí tedy mít teoretické vzdělání a vědět, jak toto vzdělání uplatnit v praxi. Teoretické vzdělání poradců spočívá ve všeobecné znalosti psychologie, teorií osobnosti a postupů hlavních poradenských škol. Praktické znalosti zahrnují znalost poradenského procesu od jeho počátku až po jeho závěr a odborných technik a metod, které může v různých situacích používat. V neposlední řadě musí být schopen správně komunikovat, čímž se budeme zabývat v následující části textu.¹¹³

„Odpovídající rozhodnutí poradce vždy vycházejí z terapeutických podmínek. Od prvních okamžiků s klientem je důležitá vnímavost a uvědomování si vztahu na straně poradce. Má v těch okamžicích značnou moc: zná pravidla, protože je zavedl. Ví, oč v poradenství jde, protože má výcvik. Pokud si své moci poradce není vědom, nebude schopen se o ni podělit, nebo se jí zcela nevhodně vzdá, a může to mít svému klientovi nakonec za zlé.“¹¹⁴

2.4 Jak správně komunikovat?

Jak by měl postupovat poradenský proces, a jaký by měl být správný poradce, už víme, otázkou zůstává, jak by měl poradce s klientem komunikovat, aby bylo dosaženo stanovených cílů. Poradce by měl být schopen zvolit takový styl komunikace, aby dosáhl toho, že mu klient sdělí

¹¹² Tolan, 2006, s. 204

¹¹³ Hartl in Matoušek, 2013, s. 113

¹¹⁴ Tolan, 2006, s. 205

svůj problém. Měl by jej nechat volně povídat a popisovat své potíže v takovém pořadí, jak si sám klient zvolí.¹¹⁵

Když chceme mluvit o kvalitě celého rozhovoru či celého setkání (nikoli celého vztahu) mluvíme o tzv. raportu. „Jinými slovy: odborník na komunikaci navodí takovou situaci, aby se jeho partner cítil dobře. Dobrý pocit z komunikace vede zpravidla k tomu, že se druhý člověk více uvolní, více svěří, bude spontánnější apod. Raport navozují profesionálové jasností svého komunikování, vlídností, trpělivostí a klidem, respektováním druhého, je-li to na místě, pak také projevenou empatií, vstřícností, shovívavostí, pochopením a jinými „technikami rozhovoru“.¹¹⁶ Autor upozorňuje na to, že je vhodné navázat nejenom profesionální vztah, ale především vztah osobní. Je to nutné k tomu, aby poradce opravdu vnímal, co mu klient sděluje. V opačném případě hrozí, že dojde k zaškatulkování daného problému, podle předem daného popisu. Označí ho „nálepkou“ a podle té s ním i dále jedná.¹¹⁷

První krok spočívá tedy v tom, aby poradce pomohl klientovi se uvolnit. Je důležité, aby se klient cítil co nejpohodlněji. Dále je vhodné nechat klientovi prostor, aby s určitými doporučeními, jak postupovat, přišel sám. Když budou nápady klienta, tím spíš se jich bude chtít držet. Některý klient může mít odpor k tomu, když mu někdo radí. „Je třeba s co největší opatrností odhalit a odstranit či poopravit emocionální příčiny, které stojí v pozadí tohoto odporu. Mohou mít značnou diagnostickou hodnotu. Teprve pak je možné začít hledat nějaký plán řešení.“¹¹⁸

Ideálním cílem je, aby komunikace mezi poradcem a klientem byla efektivní. To znamená, že by mělo být dosaženo „vzájemného sdělování znaků, kdy komunikující strany přikládají sdělovaným znakům shodný význam, podstatu sdělovaného chápou totožně. (...) Efektivní komunikace je však ideálem, ke kterému se lze jen přibližovat.“¹¹⁹ Poradce by měl mít

¹¹⁵ Svoboda, Češková, Kučerová, 2012, s. 40

¹¹⁶ Vybíral, 2005, s. 262

¹¹⁷ Vybíral, 2005, s. 263

¹¹⁸ Hartl in Matoušek a kol., 2013, s. 115

¹¹⁹ Kliment, 2013, s. 51 (14)

na paměti, že v podstatě každá komunikace je do určité míry neefektivní, ale měl by se snažit se efektivní komunikaci, alespoň přiblížit. Velmi důležité je snažit se vytvořit „vztah partnerské rovnosti“, na jehož základě může fungovat spolupráce mezi klientem a poradcem.¹²⁰

2.4.1 Aktivní naslouchání

Vybudovat takový vztah není lehké, ale existuje několik návodů, které k tomu mohou poradci dopomoci. Jedním z nich je aktivní naslouchání. „Poradce by se měl naučit naladit se na příjem, vzdát se své touhy zasahovat, zapojovat se ve chvílích, kdy hovoří klient, pozorně a pokud možno nepřerušovaně poslouchat to, co klient hovoří.“¹²¹ Nemělo by se ale jednat pouze o pasivní poslouchání. „Při nedostatku nemá hovořící jistotu, že byl správně pochopen. Klientova komunikace je povzbuzována pomocí takových technik, jako je objasňování, parafrázování, reflektování a shrnování.“¹²²

Je důležité, aby klient věděl, že jej poradce skutečně poslouchá a vnímá, co říká. Poradce v podstatě řídí celý rozhovor. Měl by být schopen dávat klientovi najevo, že jej vnímá, udržovat oční kontakt, občas například pokývat hlavou, přitakávat a případně vstoupit do konverzace, když se klient opakuje, či mluví nepřiměřeně dlouho. Takovým aktivním nasloucháním dává poradce klientovi pocit, že jej zajímá, co mu klient sděluje.¹²³

Pokud poradce nereaguje na to, co je mu sdělováno, vyjadřuje to určitý nezáměr. „Každý ví ze své vlastní zkušenosti, že lidé mají rádi takového posluchače, který krátkými, vhodnými komentáři nebo otázkami dává najevo, že si zapamatoval důležité okamžiky vyprávění a je schopen upozornit na určité důležité prvky, které nepozorný posluchač snadno přeslechne.“¹²⁴

¹²⁰ Kliment, 2013, s. 51-52 (14)

¹²¹ Gabura, 1995, s. 31, překlad vlastní

¹²² Prouza, Pražmová, 2007, 193

¹²³ Gabura, 1995, s. 31

¹²⁴ Hartl in Matoušek a kol., 2013, s. 116

Během aktivního naslouchání je také vhodné umět klienta ocenit. To znamená vyjádřit mu respekt, dát mu najevo, že udělal něco správně. Poradce může ocenit cokoli, i kdyby šlo jen o to, že se klient vůbec na setkání dostavil.¹²⁵

Hartl uvádí, že častá chyba poradců (především těch nezkušených) spočívá v tom, že když dojde k odmlce či přerušení, dostane se do rozpaků a ticho se snaží vyplnit otázkami či komentáři, i když ticho je v takových chvílích mnohem efektivnější. Ukvapené přerušení může klientovi zabránit ve sdělení důležité části vyprávění.¹²⁶ Další nebezpečnou chybou je selektivní naslouchání. Poradce si z vyprávění vybírá informace, které se mu zdají důležité, nebo, které doplní jeho diagnózu a nerespektuje pocity nebo potřeby klienta.¹²⁷

2.4.2 Dotazování

V každém rozhovoru musí klást poradce klientovi otázky, což napomáhá zpřesnění a plynulosti komunikace. Důvodem může být například potřeba upřesnění dat, vrácení jej od nepodstatných věcí ke klíčovému tématu, nebo ukázání svého zájmu.¹²⁸

Otázky by měly být správně formulované. Nejvhodnější je, aby byly přesné a srozumitelné. Nemělo by se klást více otázek najednou, protože klient by se nemusel v množství otázek zorientovat a mnoho z nich by pravděpodobně zůstalo nezodpovězeno. „Důležité otázky pro poradce jsou ty, kterými sbírá informace, zajímá se o klientovo prožívání a ověřuje si, zda si s klientem rozumějí a navzájem se chápou.“¹²⁹

Poradce může využívat uzavřené i otevřené otázky. Odpovědi na uzavřené otázky jsou vázány na připravené možnosti (např. *souhlasím/nesouhlasím, ano/ne*), zatímco otevřené otázky umožňují volnou odpověď. Otevřené otázky by ale neměly být neurčité nebo se domáhat

¹²⁵ Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2005, s. 22

¹²⁶ Hartl in Matoušek a kol., 2013, s. 116

¹²⁷ Gabura, 1995, s. 31

¹²⁸ Hartl in Matoušek a kol., 2013, s. 121

¹²⁹ Gabura, 1995, s. 32-33, překlad vlastní

dalších informací.¹³⁰ „Otevřené otázky se používají zejména k navázání kontaktu, uzavřené ke zpřesnění informací nebo pro překonání bariér. Doplňující nebo kontrolní otázky k určitému tématu se pokládají, je-li třeba získat ucelenější obraz situace.“¹³¹

Poradce by měl také usilovat o to, aby pracoval s otázkami sám klient. Klient potřebuje vědět, že se nemusí bát na cokoli zeptat, že si může ověřit, zda správně rozumí tomu, co mu poradce říká a zbavit se nejistoty.¹³²

2.4.3 Empatie

Další velmi důležitým bodem pro komunikaci s klientem je empatie, která „spočívá v neohroženém zkoumání vnitřního světa druhé osoby, ve vycitřování nevyslovených významů, v soucitném pojmenování bolesti, utrpení a ponížení, stejně jako čtveráctví a radosti“.¹³³ „Empatická komunikace vyžaduje schopnost sociálního pracovníka vnímat důkladně a citlivě vnitřní pocity klienta a sdělovat mu nebo jí pochopení těchto pocitů jazykem naladěným na klientovo prožívání toho okamžiku.“¹³⁴ Pochopitelně to ale neznamená, že se poradce úplně ztotožní s prožíváním klienta, protože by mu hrozilo, že ho pohltí silné pocity a nedokázal by klientovi pomoci.¹³⁵

Pokud se chce poradce dostat do klientova soukromého světa opravdových prožitků, musí se vyhýbat tomu, že bude činit nějaké vlastní interpretace nebo soudy klientova vyprávění. Musí mu nechat jeho logiku, jeho pocity a nezlehčovat či jinak shazovat, ani když se mu jeví slabé, hloupé či nepřijatelné.¹³⁶

Empatie vyžaduje dvě věci a to vnímání a komunikaci. Samo vnímání nestačí a stejně tak nepomáhá komunikace bez vnímání. „Můžete klienta slyšet, chápat a velmi hluboce s ním soucítit, pokud je však toto vnímání uzamčeno ve vašem kamenném nereagujícím zevnějšku, klient

¹³⁰ Hartl in Matoušek a kol., 2013, s. 122

¹³¹ Řezníček, 2000, s. 50

¹³² Gabura, 1995, s. 33

¹³³ Tolan, 2006, s. 33

¹³⁴ Hepworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried, 2013, s. 89, překlad vlastní

¹³⁵ Gabura, 1995, s. 35-36

¹³⁶ Hepworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried, 2013, s. 89

nemá možnost je využít.¹³⁷ Naopak, když poradce aktivně nabízí otřepané fráze nebo otázky, nepochopí celistvý význam sdělení. Poradce musí naslouchat jak příběhu a obsahu, tak i pocitům a emocím.¹³⁸

2.4.4 Akceptace

Komunikace zřejmě nikdy nebude efektivní bez akceptování klienta s jeho pocity a problémy. Poradce by měl být schopen respektovat klienta, jeho názory, pocity i postoje. Žádný poradce by neměl vyvracet klientovy názory nebo se mu dokonce snažit dokazovat, že on je v jejich vztahu ten chytřejší a rozhodující. Mnohem vhodnější je opačný postoj poradce, jenž „umožňuje poradci i klientovi akceptovat se navzájem, vzájemně se chápat a vytváří přijatelný prostor pro spolupráci při řešení problému“.¹³⁹

To, že poradce klienta akceptuje s jeho názory i pocity, ale neznamená, že musí se vším, co klient říká souhlasit a schvalovat to. Měl by se pouze vyhýbat zákazům, příkazům, hodnotícím soudům i zobecňujícím závěrům. „Je zjevné, že empatie a akceptování se navzájem podmiňují. Nelze být empatickým a zároveň neakceptujícím, stejně jako nelze být akceptujícím, ale současně neempatickým.“¹⁴⁰

2.4.5 Kongruence

Co se týče kongruence, jedná se o to, že poradce odhaluje klientovi své pocity, zážitky či zkušenosti. Poradce nabízí klientovi vlastní vnímání a ten se sám může rozhodnout, zda to přijme či nikoli. Poradce by neměl klientovi nic vnucovat a nepředkládat své pocity jako jedinou „pravdu“. Mnohdy je takové sebeodhalení pro poradenský proces značně důležité, měl by se s ním, ale zacházet opatrně. Měla by být nastolena určitá hranice, protože přílišné odhalování navozuje představu přátelství. Měl by existovat rozdíl mezi poradenským vztahem a ostatními vztahy. Když ale poradce neodhalí nic, může to klient zase chápat jako odtažitost.¹⁴¹

¹³⁷ Tolan, 2006, s. 34

¹³⁸ Tolan, 2006, s. 34

¹³⁹ Gabura, 1995, s. 35, překlad vlastní

¹⁴⁰ Kliment, 2013, s. 53 (14)

¹⁴¹ Tolan, 2006, s. 69-79

Poradce by si měl dávat pozor také na to, aby si neprotiřečil. Protiřečení totiž vede k nejistotě klienta, který má poté problém s rozhodnutím, čemu vyhovět a co brát jako důležité. V takovém případě se u klienta může začít objevovat nejistota, nespokojenost, napětí, apatie či hněv.¹⁴²

2.4.6 Autentičnost

Dalším důležitým bodem je autentičnost, kterou lze chápat jako opravdovost. „Opravdově jedná ten, který reaguje a jedná v souladu s tím, jaký skutečně je. (...) Jen tak mohou vůči klientovi vystupovat konzistentně, pro klienta čitelně a tudíž bezpečně.“¹⁴³ Jedinec, který jedná autenticky, se nesnaží skrývat své pocity ani myšlenky. Pochopitelně i jedinec jednající autenticky, se může dopouštět chyb, ale dokáže je smysluplně vysvětlit, a tato interpretace by měla být součástí zkušenosti poradce, na základě které postupuje v celém poradenském procesu.¹⁴⁴

Komunikovat autenticky, ale neznamená to, že poradci nevybíravě odhalují všechny své pocity. Takové autentické vyjádření může být neomalené a může mít ničivé následky. Měly by ale sdílet své pocity tehdy, když to napomůže dosáhnout terapeutických cílů.¹⁴⁵

2.4.7 Neverbální komunikace

Součástí komunikace s klientem je i komunikace neverbální, tedy mimoslovní, která využívá prostředků, které jsou neverbální povahy. „Neverbální komunikace zahrnuje širokou oblast toho, co signalizujeme beze slov či spolu se slovy jako doprovod slovní komunikace.“¹⁴⁶ Neverbální komunikace může být záměrná i nezáměrná, neuvědomovaná. Poradce by si však měl být vědom toho, jak působí na ostatní lidi a zároveň by měl být schopen rozpoznat sdělení neverbální komunikace ze strany klienta.¹⁴⁷

¹⁴² Gabura, 1995, s. 36

¹⁴³ Kliment, 2013, s. 53 (14)

¹⁴⁴ Kliment, 2013, s. 53 (14)

¹⁴⁵ Heppworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried., 2013, s. 107

¹⁴⁶ Vybíral, 2005, s. 81

¹⁴⁷ Gabura, 1995, s. 36-37

„Jestliže je možné nemluvit, není možné se nijak neprojevat. Nelze signalizovat takřikajíc ‚nic‘. I svým mlčením, nehnutým obličejem a celkovým klidem těla něco sdělujeme. (...) Lidé se liší v tom, kolik toho řeknou (o sobě, o momentálním vztahu k ostatním) beze slov.“¹⁴⁸

Vzájemné pozorování tělesných projevů pomáhá budovat vztah mezi poradcem a klientem. Oční kontakt ukazuje, že je komunikační partner ochoten komunikovat. Nevhodný je ovšem upřený pohled či ostentativní pozorování. Klient může na takový pohled reagovat zvýšeným napětím, prožívat nejistotu a může ztratit koncentraci na další průběh rozhovoru. „Začínající pracovník může mít problémy s udržení očního kontaktu. Doporučuje se, aby začal s pohledem těsně nad oči nebo kořen nosu klienta.“¹⁴⁹

Tónem hlasu lze zase naznačovat pocity (například silný výrazný hlas může znamenat agresivitu, sílu a slabý naopak plachost, obavy a podobně). Stejně tak můžeme vyčíst pocity z výrazu tváře. Problém může nastat, když si verbální a neverbální komunikace odporují, tehdy může dojít ke komunikačním potížím. Dále je součástí neverbální komunikace gestikulace rukou a nohou, která může upozorňovat na skryté nebo utajované emoce. Celkový vzhled člověka včetně oblečení vypovídá o jeho osobnosti i společenském postavení. Všechny tyto prvky a mnoho dalších jsou součástí neverbální komunikace, která může poradci mnohdy sdělit více, než samotný klient.¹⁵⁰

2.4.8 Zpětná vazba

Předposledním bodem, týkajícím se efektivity komunikace v poradenství, který zde uvedeme, je důležitost poskytování zpětné vazby. Když poradce reaguje na to, co mu klient sděluje tím, že mu podává zpětnou vazbu, informuje klienta o tom, jak na něj jeho vyprávění, jeho problém, působil. Zpětnou vazbu by měl poradce zaměřovat na konkrétní prvky vyprávění, vztahující se ke konkrétní situaci. Dále by měl poradce upozornit

¹⁴⁸ Vybíral, 2005, s. 85

¹⁴⁹ Vašátková, Vyhnálková, 2008, s. 41

¹⁵⁰ Řezníček, 2000, s. 50

na nějaké pozitivní stránky, což klienta povzbudí k dalšímu vyprávění. Poradce by se měl, jak již bylo řečeno, vyvarovat morálního hodnocení a vlastních interpretací. Pochopitelně, v případě, že klient vnímá situaci odlišně, nemusí zpětnou vazbu od poradce přijmout, s čímž by měl poradce počítat a nepřijetí akceptovat.¹⁵¹

2.4.9 Hranice mezi poradcem a klientem

V posledním bodě této kapitoly bych pouze ráda zdůraznila to, co již zřejmě vyplývá z výše uvedeného a to, že vždycky musí existovat nějaká hranice mezi rolí klienta a poradce. Každý poradce se musí naučit, jaké jsou přijatelné hranice pro klientovo chování. „U klientů není neobvyklé, že hledají a poté testují hranice akceptovatelného chování.“¹⁵² To znamená, že poradce musí být schopen dát klientovi jasně najevo, kde taková hranice leží a dohlížet na to, aby ji nepřekračoval. Poradce a klient nejsou přátelé, musí být patrný rozdíl mezi vztahem, který spolu utváří klient a poradce a jinými vztahy.

Velkým problémem také je, když poradce příliš soucítí s klientem a bere jeho problém za svůj vlastní. V takovém případě hrozí, že se poradce v podstatě sebeobětuje ve prospěch klienta, přebírá i ty jeho potřeby, které by měl být klient schopen uspokojit sám. Je důležité rozlišit mezi tím, co je empatie a co je již soucit, během něhož se s jedincem ztotožňujeme. Když jedná poradce empaticky, dokáže rozpoložení klienta správně i citlivě zachytit a přitom zůstat sám sebou.¹⁵³ „V situaci, kdy klient je v kontaktu se svými těžkými city, bychom mohli propadnout soucitu a snažit se mu trochu ulevit povzbuzením či utěšováním. Ve velmi těžké situaci, kdy druhý propadá panice a stává se na chvíli zcela bezmocným, je to zapotřebí. V ostatních případech je však potřebné vydržet a nepokoušet se klienta emočně sytit víc než naší vnímavou pozorností.“¹⁵⁴

¹⁵¹ Gabura, 1995, s. 45

¹⁵² Brodsky, 2011, s. 165, překlad vlastní

¹⁵³ Kopřiva, 2011, s. 78-79

¹⁵⁴ Kopřiva, 2011, s. 81

Druhá kapitola se zabývala poradenským procesem, jako jednou z metod sociální práce. Nejprve bylo uvedeno, co to poradenský proces vůbec je a jaké jeho typy lze rozlišovat. Dále byl popsán obecný postup poradenského procesu, od jeho přípravy až po jeho zakončení, jehož dodržování je základním předpokladem úspěchu celého procesu. Na konec bylo řečeno, jaký by měl být správný poradce a jakou komunikaci by měl ovládat, aby dokázal ve spolupráci s klientem co nejefektivněji naplňovat stanovené cíle.

3 Nedobrovolný klient

Ve třetí kapitole se budeme konečně zabývat nedobrovolným klientem. Nejprve si řekneme, jaké typy problémových klientů můžeme rozlišovat, poté si vysvětlíme, kdo tedy je nedobrovolným klientem, jak k terapii zpravidla přistupuje, a uvedeme základní typologii nedobrovolných klientů. Také bude z části nastíněno, jak přistupovat k jednání s takovým klientem a jak je přinucená léčba efektivní.

Již bylo řečeno, že klientem je obecně jedinec, který vyhledá poradce, protože má nějaký problém, s nímž chce, aby mu poradce pomohl. Je to „osoba, která je pod ochranou jiné osoby, která využívá profesionální rady nebo služby jiné osoby, nebo osoba využívající služby sociální agentury“.¹⁵⁵ V poradenském procesu má klient možnost zkoumat určité části svého života, své pocity a otevřeně o nich mluvit, což není vždy možné provádět s přáteli či rodinou. Poradenství mu poskytuje možnost svým pocitům a problémům lépe porozumět.¹⁵⁶

3.1 Typologie problémových klientů v sociální práci

Ne všichni klienti přijdou k poradci z vlastní vůle a ne všichni jsou ochotni spolupráce. „Poradce se při své práci setkává i s klienty, kteří se chovají nestandardně a vyžadují od poradců určité specifické přístupy.“¹⁵⁷ „Podat nějaké návody, jak by se měl sociální pracovník k takovým klientům chovat, se jeví jako mimořádně ošidné. Rozhodující je totiž konkrétní situace, ve které se aktuálně klient a sociální pracovník nacházejí, celkový kontext klientovým problémových projevů, zda ke kontaktu s problémovým klientem došlo v pracovním sociálního pracovníka nebo v jiném prostředí a podobně.“¹⁵⁸ Mezi takové klienty mohou patřit následující skupiny:

¹⁵⁵ Merriam-Webster in Rooney, 2009, s. 4, překlad vlastní

¹⁵⁶ Dryden, 2008, s. 17

¹⁵⁷ Gabura, 1995, s. 80, překlad vlastní

¹⁵⁸ Klimentová, 2013, s. 10 (19)

3.1.1 Manipulativní klient

„Manipulaci označujeme jako úmyslný vliv, nebo směřování k určité výhodě.“¹⁵⁹ Klient může využívat lhaní, přetvářku, obviňování, podplácení a další spoustu prostředků k dosažení svého cíle. Otázkou je, jaký má k takovému jednání klient důvod. Například si takovým chováním může chránit své „křehké“ ego, nebo má strach, že se poradce dotkne nechtěného tématu, i když může tušit, že jsou pro něj důležitá. Dále se klient může snažit chránit před vnějším světem, jenž může vnímat jako ohrožující.

Někteří klienti využívající manipulaci dokonce nemusí mít skutečný zájem o spolupráci. Mohou pouze usilovat o zajištění určitých výhod jako navození neformálního přátelského vztahu a získání psychologické nadvlády nad poradcem. Z toho důvodu by měl poradce klást velký důraz na předběžnou přípravu poradenského procesu, o které jsme hovořili dříve. Měl by být schopen stanovit hned od počátku jasná pravidla či určité sankce pro případ nespolupráce, stanovit časová omezení a jasné instrukce. Aby se zamezilo možnému neformálnímu vztahu, je opět důležitá hranice mezi klientem a poradcem, jak již bylo zmíněno.¹⁶⁰

Poradce by měl při práci s manipulativním klientem usilovat o to, aby zjistil, z čeho má klient strach a ten potom spolu s klientem rozebírat. Při empatické spolupráci na tomto problému může poradce prolomit ledy a dosáhnout spolupráce.¹⁶¹

3.1.2 Mlčenlivý klient

Někteří „klienti se mohou uzavřít mezilidsky a mluvit málo nebo vůbec. Tito mlčenliví klienti často představují největší výzvu, protože je zde příliš málo toho, s čím pracovat.“¹⁶²

„Mlčení klienta obvykle vyjadřuje jeho úzkost, nejistotu, nedůvěru, nebo na druhé straně zatvrzelost a odpor. Poradce by se měl naučit nechat klientovi prostor na mlčení, bez toho, aby ho to znejišťovalo, dráždilo nebo

¹⁵⁹ Gabura, 1995, s. 85, překlad vlastní

¹⁶⁰ Řezníček, 2000, s. 44

¹⁶¹ Gabura, 1995, s. 85

¹⁶² Brodsky, 2011, s. 157, překlad vlastní

nutilo přerušit ticho.¹⁶³ Klient mnohdy potřebuje čas, aby si na situaci zvykl, aby si ji promyslel, či našel odvahu pro další sdělení. Na druhou stranu by mlčení nemělo být ani příliš dlouhé, protože to po čase může zkomplikovat možnost dalšího otevřeného rozhovoru. Poradce by měl vycítit, kdy je vhodné ticho přerušit a například sdělit klientovi, na co během jeho vyprávění myslel, jak se u toho cítil a podobně.¹⁶⁴

Kromě komentování pocitů a myšlenek, může poradce komentovat i neverbální chování klienta. Toto chování mu může dávat najevo, že je klient vzteklý, smutný, nudí se a podobně. To může, ale nemusí, následně vést k prolomení ledu a klient se může rozpovídat. V takovém případě je vhodné jej poslouchat a dodržovat všechny zde uvedené zásady pro efektivní komunikaci.¹⁶⁵

Pokud má klient hned od počátku problém hovořit o sobě či svém problému, je dobré, jak již bylo řečeno, zahájit rozhovor nějakým neutrálním společenským tématem a teprve potom se postupně dostávat ke klientově problému.¹⁶⁶

3.1.3 Depresivní klient

Co se týče depresivního klienta, deprese představuje „duš. stav charakt. pocity smutku, skleslosti, vnitřního napětí, nerozhodnosti, spolu s útlumem a zpomalením duš i těl. procesů, ztrátou zájmů a pokleslým sebevědomím, úzkostí, apatií, sebeobviňováním a útlumem“.¹⁶⁷ Klientova deprese může být způsobena řadou různých věcí. Nejčastěji se ale jedná o zármutek ze ztráty někoho nebo něčeho blízkého. Na ztrátu jedinec přirozeně reaguje smutkem, tedy truchlením, které pomáhá zpracovávat danou ztrátu a vyrovnat se s ní.¹⁶⁸

Období truchlení zpravidla po nějaké době odezní, zhruba po dvou až čtyřech měsících a jedinec mnohdy ani nepotřebuje pomoc odborníka.

¹⁶³ Gabura, 1995, s. 82, překlad vlastní

¹⁶⁴ Darek, Martínková, 2008, s. 142

¹⁶⁵ Klimentová, 2013, s. 12 (19)

¹⁶⁶ Gabura, 1995, s. 82

¹⁶⁷ Hartl, Hartlová, 2004, s. 104

¹⁶⁸ Špatenková a kol., 2011, s. 56

Naproti tomu existuje klinická deprese, která se vyznačuje změnou prožívání, a která vyžaduje pomoc psychiatra. Ten rozhodne, jestli je pro klienta nutná ambulantní léčba, nebo s ním bude pracovat v poradně.¹⁶⁹

3.1.4 Suicidální klient

Suicidalitou míníme sebevražednost, jedná se tedy o práci s klientem, který má sklony k sebevražednému jednání.¹⁷⁰ Práce se suicidálními klienty je častější u ambulantní psychiatrické léčby, vzácně se s nimi, ale mohou setkat i poradci v rámci poradenského procesu. Klient může mít různé motivy k tomu, že hovoří o sebevraždě. Mohl například utrpět nějakou ztrátu, o které je řeč výše, nebo to může být znamení toho, že hledá pomoc, či pouhá snaha upozornit na sebe.¹⁷¹

Ať už se jedná o jakýkoli důvod, poradce by měl vědět, jak s takovým klientem jednat. Měl by se snažit aktivně naslouchat jeho vyprávění, nechat jej, ať se vypovídá, snažit se jej pochopit. Důležité je také v případě, že poradce pocítí nejistotu ze strany klienta, snažit se jej motivovat k další návštěvě poradny, či přímo k ambulantní léčbě.¹⁷²

„Někdy se stává, že klient v krizi se snaží své emoce zastřít a vystupuje zdánlivě normálně racionálně. Měli bychom však myslet na možnost racionalizace a popření skutečnosti, což jsou v tomto případě projevy, které zvyšují rizikovitost ohrožení klienta suicidem.“¹⁷³ Je tedy vhodné mít na paměti, že když se tento klient chová „jakoby nic“ a odchází od nás „v pohodě“ znamená, to právě opak. Mnohdy tento klid navodí u klienta jeho „rozhodnutí“.¹⁷⁴

„Pomáhající nemůže předvídat budoucnost a tím ani jednání klienta v následujících hodinách, dnech od jeho poslední návštěvy v poradně, nepřebírá za klientovo jednání odpovědnost.“¹⁷⁵ Poradce by měl

¹⁶⁹ Gabura, 1995, s. 83

¹⁷⁰ Hartl, Hartlová, 2004, s. 576

¹⁷¹ Gabura, 1995, s. 84

¹⁷² Gabura, 1995, s. 84

¹⁷³ Klimentová, 2013, s. 20 (19)

¹⁷⁴ Klimentová, 2013, s. 20 (19)

¹⁷⁵ Darek, Martínková, 2008, s. 143

suicidálního klienta spíše přimět k návštěvě školeného odborníka (psychiatra). Poradce by se měl snažit jej motivovat k návštěvě tohoto odborníka a po klientově souhlasu jej k němu sám doprovodit.

3.1.5 Nebezpečný a agresivní klient

Někteří klienti mohou být agresivní až nebezpeční. Nejčastěji se to týká právě nedobrovolných klientů, protože ti nechtějí na terapii chodit, ale musí. Může se samozřejmě jednat i o dobrovolného klienta, jehož poradce nesplňuje jeho očekávání a podobně.¹⁷⁶

„Agresivita je chápána jako vnitřní dispozice, snadno vybavitelná pohotovost k agresivnímu jednání. Agrese je vnější projev, vlastní akt agresivního jednání. (...) V určitých situacích je agresivní chování přiměřené a každý člověk je někdy použije, například je-li sám napaden. Agresivita je do určité míry i společensky schvalovaná, některé její projevy jsou kladně oceňovány jako výraz odvahy a statečnosti. Mnohdy však ohrožuje druhé lidi, proto ji společnost hodnotí převážně negativně.“¹⁷⁷

Při práci s agresivními klienty (máme-li na mysli negativní agresivitu) je důležité snížit co nejvíce riziko nebezpečí, protože u těchto klientů převládá výbušnost a útočné jednání nad rozumem. Například je dobré informovat některé kolegy o následném setkání s nebezpečným klientem. Dále je dobré mít během setkání možnost úniku, tedy poskytovat sezení v místnosti, kde jsou dvoje dveře, a mít možnost využít nějaké signalizační zařízení pro přivolání pomoci. Výhodné při práci s těmito klienty je také pracovat ve dvojici.¹⁷⁸

Poradce by se měl snažit být při jednání s nebezpečným klientem přímý, věcný a otevřený.¹⁷⁹ Během první fáze hněvu, nespokojenosti a obviňování by měl poradce nechat klienta hovořit a vyslechnout si jeho sdělení. U lidí obecně platí, že když mají možnost svůj hněv a agresi vyventilovat, poklesne adrenalin v krvi a poté je možno začít racionálnější

¹⁷⁶ Gabura, 1995, s. 86

¹⁷⁷ Šrutová, 2012, s. 209-210

¹⁷⁸ Řezníček, 2000, s. 44

¹⁷⁹ Řezníček, 2000, s. 44

rozhovor. Poradce by se měl také snažit přijít na to, co klienta vede k takovému chování, protože se může ukázat, že za agresivní maskou se skrývá jedinec, jež je nejistý, má strach z odmítnutí, ze změny i z nového neznáma, které poradenství představuje.¹⁸⁰

3.1.6 Klient v odporu

Klientův odpor může být jeho určitým obranným mechanismem, který vzniká z intrapsychických konfliktů. V podstatě, když učiní poradce něco, co považuje klient za ohrožující, reaguje tím, že tuto informaci popře nebo nepřijme či zkreslí.¹⁸¹

Můžeme rozlišit tři možné důvody klientova odporu. Prvním z nich je ten, že si klient nepřipouští, že by vůbec nějaký problém měl. To je vlastně častý případ u nedobrovolných klientů. Druhým důvodem může být to, že se sice chce změnit, ale neví jak toho dosáhnout, nebo ho změna může nějak ohrožovat, a poslední možností je ta, že klient sice svůj problém chápe, ale nemá zájem ho řešit.¹⁸²

Hlavním úkolem poradce je samozřejmě motivovat klienta ke spolupráci, to ale není možné u každého z nich. Poradce se musí smířit i s možností, že některý klient prostě spolupracovat nebude a potom mu tedy navrhnout ukončení poradenského procesu.¹⁸³

3.1.7 Nedobrovolný klient

Konečně se dostáváme k nedobrovolnému klientovi. Jak již bylo naznačeno v úvodu, nedobrovolným klientem je ten, který nevyhledává poradenskou pomoc z vlastní vůle. Podle Murdacha jsou nedobrovolnými klienty „jedinci, kteří jsou nuceni svým okolím, jako jsou rodiče, manželé, sousedé a policie, vyhledat pomoc odborného pomocníka“.¹⁸⁴

Někteří z těchto jedinců se tedy provinili proti zákonu a mají soudem nařízený kontakt s poradcem, tedy jakousi ochrannou léčbu. Jiní z nich

¹⁸⁰ Gabura, 1995, s. 86-87

¹⁸¹ Gabura, 1995, s. 81

¹⁸² Darek, Martínková, 2008, s. 142

¹⁸³ Gabura, 1995, s. 81

¹⁸⁴ Murdach, 1980 in Rooney, 2009, s. 4, překlad vlastní

mohou navštěvovat poradce na nátlak nějakých institucí jako je soud, pedagogická poradna či lékař.¹⁸⁵ Stejně tak může být klient k poradenství přinucen některým rodinným příslušníkem, manželem, manželkou či zaměstnavatelem, pokud má pocit, že klientovo chování negativně ovlivňuje prostředí na pracovišti. Příkladem častým v sociální práci může být matka, jejíž péče o dítě je pozorována sociálními pracovníky.¹⁸⁶

Když dojde k tomu, že sociální prostředí rozhodne, že má klient problém, ten se k tomu může postavit dvěma způsoby. Za prvé může klient přijmout, že problém existuje, ale popírat svou vinu. To znamená, že se spíše považuje za oběť problému, než aby přiznal jakýkoli svůj příčinný vztah k němu. Druhou možností je to, že klient vůbec nepřipouští, že nějaký problém existuje.¹⁸⁷

Obecně můžeme říci, že nedobrovolní klienti, ať už si svůj problém uvědomují nebo ne, nejsou z pravidla ochotní jej jakkoli řešit. Nedobrovolní klienti přichází za poradcem pod vnějším nátlakem, což se může projevovat například úzkostí, jež může být následkem strachu z neznáma či nedobrovolností jeho účasti na sezení. Navenek se tato úzkost může prosazovat agresivitou, o které již byla řeč, nebo jiným nepřátelským chováním.¹⁸⁸ Spousta poradců považuje tyto jedince za škodlivé a nežádoucí pro poradenství. Jsou toho názoru, že nedobrovolní klienti nepřijímají zodpovědnost, nehledají vhléd a neusilují o pochopení.¹⁸⁹

Brodsky upozorňuje, že musíme rozlišovat mezi klientem přinuceným a tím, který je neochotný a odporující. O odporujícím klientovi jsme již mluvili, ten má neochotný postoj vůči zahájení poradenství a ten se projevuje vzdorujícím chováním. Naproti tomu přinucený klient vůbec zahájit poradenství nechtěl, nevybral si to, ale nemá na vybranou. Brodsky mluví o odporujících klientech jako jedincích, kteří nemusí prožívat nic kromě nenáročného váhání po vážné pochyby o zahájení poradenství,

¹⁸⁵ Darek, Martínková, 2008, s. 141

¹⁸⁶ Brodsky, 2011, s. 11

¹⁸⁷ Kliment, 2013, s. 43 (14)

¹⁸⁸ Darek, Martínková, 2008, s. 141

¹⁸⁹ Brodsky, 2011, s. 12

protože mnohdy nemají pocit, že mají nějaký problém, který je třeba řešit. Někteří často nehledají pomoc od nikoho, aby neukázali jakoukoli slabost či zranitelnost. Klient může prožívat rozpolcenost, protože by rád dokázal, že je schopen se sám postarat o svůj život i fungovat v práci, a prostě nechce pracovat na svém problému v rámci poradenského procesu, a s někým se o tom bavit. Raději by problém napravil sám.¹⁹⁰

Stupeň odporu může variovat od mírného postoje až ke krajní averzi ke všemu, co má něco společného se sebezkoumáním a osobním rozhovorem. Přinucený klient se s takovou různorodostí může a nemusí potýkat. On si podstoupení terapie nevybral. Rozlišení odporujících a přinucených klientů není pochopitelně úplně dokonalé, protože někteří odporující klienti byli k léčbě přinuceni, jiní ne a stejně tak ne všichni přinucení klienti se léčbě brání.¹⁹¹

V případě, že se klient léčbě nebrání, by se měl poradce snažit vytvořit si s ním určité spojení, tím, že přijme bez jakékoli interpretace či jiné reformulace klientův pohled na věc, tedy na jeho problém, jeho vlastními slovy.¹⁹² A postupně začít budovat vztah důvěry, jak již bylo popsáno v předchozí kapitole.

3.2 Typologie nedobrovolných klientů

Nedobrovolným klientem může být celá řada jedinců s problémovým chováním. Mohli bychom jistě vytvořit nejrůznější typologie těchto klientů, ale pro naši práci stačí, když si uvedeme následující typy, se kterými se poradce nejčastěji může setkat.

3.2.1 Klienti závislí na alkoholu nebo drogách

Co se týče závislosti, podle Světové zdravotnické organizace se jedná o „psychický a někdy také fyzický stav vyplývající ze vzájemného působení mezi živým organismem a drogou charakterizovaný změnami chování a jinými reakcemi, které vždy zahrnují nutkání brát drogu stále

¹⁹⁰ Brodsky, 2011, s. 17-18

¹⁹¹ Brodsky, 2011, s. 18-19

¹⁹² Walsh, 2010, s. 235

nebo pravidelně pro její účinky na psychiku a někdy také proto, aby se zabránilo nepříjemnostem plynoucím z její nepřítomnosti“.¹⁹³

Nikoho zřejmě nepřekvapí, že práce se závislými klienty je velmi náročná a to jak psychicky, tak fyzicky. Tito klienti bývají z pravidla nezodpovědní i nedůvěřiví a poradce musí brát na zřetel, že jejich sdělení mohou být značně zkreslená. Z toho důvodu, by si měl poradce ověřovat, co mu klient sdělí.¹⁹⁴ Závislí klienti se navíc snaží skrývat svou závislost před okolím, tedy i před poradcem a mnohdy i sami před sebou. Nemají o poradenství zájem a zpravidla jsou přinuceni jej zahájit svým sociálním okolím. Klíčem k efektivnímu poradenství je tedy vytvoření klientova náhledu na jeho problém.¹⁹⁵

Během poradenství se vyvíjí klientův postoj k jeho závislosti a poradce by měl být schopen poskytnout mu během tohoto vývoje optimální pomoc, aby ideálně došlo ke klientově motivaci se závislosti zbavit. „Pohled na někoho, kdo se ničí, je alarmující, případně odstrašující. Pracovník proto může být málo angažovaný, nebo může být příliš angažovaný a přebírat odpovědnost, již by za sebe měl mít klient (zde je opět nutné dát si pozor na zmiňovanou hranici). Nízká angažovanost se může projevat jako udílení expertních rad v momentě, kdy klient není na jejich přijetí zralý. Přílišná angažovanost může mít také podobu konfrontace s klientovým názorem, což nevyhnutelně zesílí klientův odpor k léčbě a dlouhodobě ho „zablokuje.“¹⁹⁶

Důležitá je zde trpělivost, rozhodnost a uvažování o klientovi bez předsudků, jedině tak může poradce klienta motivovat k pokroku. Motivaci také mohou posílit rodinní příslušníci klienta, je tedy dobré, aby se i ti účastnili sezení. Poradce ale musí počítat s tím, že práce se závislým klientem je dlouhodobá a značně náročná.¹⁹⁷

¹⁹³ Urban, 1974 in Kliment, 2013, s. 24

¹⁹⁴ Darek, Martínková, 2008, s. 143

¹⁹⁵ Kliment, 2013, s. 31 (15)

¹⁹⁶ Müllerová, Matoušek, Vondrášková in Matoušek a kol., 2005, s. 219

¹⁹⁷ Řezníček, 2000, s. 44

3.2.2 Klienti se zdravotním postižením

Další skupinou jedinců, s nimiž pracují sociální pracovníci, jsou jedinci se zdravotním postižením. Postižením zde máme na mysli „problémy týkající se tělesných funkcí a tělesných struktur“.¹⁹⁸ „Handicap je omezení sociálního charakteru, které člověk zažívá v důsledku svého postižení. (...) Handicap je nevýhoda, překážka nebo bariéra při vykonávání jakékoli žádoucí životní (společenské, pracovní) úlohy.“¹⁹⁹

V rámci sociální práce se můžeme setkat se zdravotním postižením zraku, sluchu, řeči a podobně. Pro tuto práci zřejmě není nutné zabývat se podrobněji každým z těchto postižení zvlášť. Pochopitelně každý z těchto jedinců vyžaduje od poradce jiné jednání, jiný druh komunikace. Například u jedince se zrakovým postižením nebude mít smysl využívání neverbální komunikaci a podobně.²⁰⁰

Mezi sociální služby, které jsou dostupné pro jedince se zdravotním postižením, můžeme řadit různé osobní asistence, poskytování technických pomůcek, pečovatelské služby, chráněné bydlení, ústavy a domovy sociální péče pro postižené, centra denních služeb a v neposlední řadě i poradenství. Co pro tuto práci, ale důležité je, že i mezi těmito klienty se najdou takoví, kteří nemají o pomoc ze strany sociálních pracovníků zájem a mnohdy je k jejich vyhledání přinutí sociální okolí. Jedinci se zdravotním postižením se často mohou stranit svého okolí a snažit se svůj problém řešit sami.²⁰¹

Poradce by se při práci s těmito klienty měl vyvarovat soucitu, ale spíše se chovat přirozeně. A snažit se pomoci, pouze když je to nutné, protože jedinci se zdravotním postižením umí se svým postižením žít, umí si v mnoha případech pomoci sami. Především je důležité snažit se navázat komunikaci i tam, kde to vypadá, že to není možné, je důležité se nevzdat a nenechat se odradit neúspěchy.²⁰²

¹⁹⁸ Kolářková, Kodymová in Matoušek a kol., 2005, s. 91

¹⁹⁹ Klimentová, 2013, s. 28 (19)

²⁰⁰ Klimentová, 2013, s. 30-40 (19)

²⁰¹ Kolářková, Kodymová in Matoušek a kol., 2005, s. 95-96

²⁰² Klimentová, 2013, s. 31-40 (19)

3.2.3 Trestanci a delikventi

Již bylo naznačeno, že mnoho nedobrovolných klientů dostalo účast v poradenském procesu nařízenou soudem. Tito jedinci spáchali nějaký trestný čin, a svou účastí v poradenském procesu se mohou vyhnout trestu odnětí svobody, mohou dosáhnout jeho zmírnění, nebo podobné výhody.²⁰³ „Trestnou činnost lze chápat jako projev poruchy sociálněadaptačních schopností a dovedností. Jde o poměrně jasně definovanou odchylku od společností stanovené sociální normy. Pachatelé trestných činů nejsou schopni nebo ochotni plnit základní požadavky a očekávání společnosti.“²⁰⁴

Širším pojmem je delikvence, kterou můžeme popsat jako „chování, které se týká nejen kriminality. Zahrnuje také činy, které nejsou tzv. jinak trestné. Patří sem například přestupky, dále trestná činnosti osob ve věku mladším než 15 let, kdy nelze trest z důvodu věku uložit.“²⁰⁵

Tito jedinci tedy tvoří velkou skupinu nedobrovolných klientů. Zahajují léčbu na příkaz úředníků, soudců mentálního zdraví, drogových soudů, psychiatrů a podobně. Někdy tyto instituce samy stanoví požadavky na určitou agenturu nebo konkrétního poradce. Někdy mohou také požadovat informace o pokroku poradenského procesu. Jeho zahájení a ukončení poté může vést k tomu, že klient zůstane na svobodě.²⁰⁶

Jiným případem může být to, že přímo uvnitř nápravného zařízení dochází k příjmu a klasifikaci nových vězňů a tento příjem může být ukončen doporučením zahájení poradenství a pozitivní výsledky mohou být poté brány jako podnět k podmíněčnému propuštění. Brodsky uvádí, že někteří jeho klienti byli vězni, kteří sice přišli sami od sebe, ale neměli žádný zájem nebo ochotu ke změně. Šlo jim jen o to, ztělesnit se autoritám jako změnění jedinci.²⁰⁷

Jedinci odsouzení za nějaký trestný čin často nemají žádný pocit viny. Z toho důvodu bývá jednání s nimi náročnou záležitostí. „Zdá se, že

²⁰³ Brodsky, 2011, s. 11

²⁰⁴ Vágnerová, 2008, s. 805

²⁰⁵ Fischer, Škoda, 2009 in Klimentová, 2013, s. 44

²⁰⁶ Brodsky, 2011, s. 18

²⁰⁷ Brodsky, 2011, s. 18-19

náprava odsouzeného je více závislá na jeho osobnostních vlastnostech než na působení různých programů. Důležitým prediktorem její účinnosti je existence pocitu viny a chápání trestu jako důsledku vlastního jednání. Pachatelé s poruchou osobnosti, kteří se za viníky své situace nepovažují, bývají velmi obtížně ovlivnitelní.²⁰⁸

Stejně tak Čírtková je toho názoru, že „po odpykání trestu usilují o návrat do normálního života zejména ti pachatelé, kteří prožívali pocit viny za to, co se přihodilo, a určité potrestání vnímali jako přirozený důsledek svého konání. (...) Trest funguje tam, kde pachatel vnímá svoji vinu. Pocit viny předpokládá normálně rozvinutou osobnost.“²⁰⁹ Je tedy důležité, aby poradce při práci s trestanými jedinci bral na zřetel specifické problémy konkrétního jedince.²¹⁰

V případě, že se jedná o klienta, který dostal účast v poradenství nařízený soudem, měl by poradce fungovat jako nekompromisní autorita, která bude dohlížet na klientovo dosahování daných cílů. I zde je samozřejmě důležitá motivace klienta ke spolupráci a navíc by jej měl informovat o sankcích, které nastanou v případě klientovi nespolupráce „Klíčem v této situaci je dobře plánované a disciplinované jednání pracovníka.“²¹¹

Co se týče služeb sociální práce, které se zaměřují na práci s trestanými klienty, bude zřejmě vhodné zmínit **Probační a mediační službu**. Jedná se o specializovanou sociální službu působící v rámci Ministerstva spravedlnosti ČR. Zabývá se prací s pachateli a oběťmi trestných činů.²¹²

Probace je „specifickou alternativní sankcí nespojenou s odnětím svobody spočívající v povinnosti odsouzeného být v průběhu zkušební doby v kontaktu s probačním pracovníkem“.²¹³ Probace se tedy týká dohledu

²⁰⁸ Vágnerová, 2008, s. 827

²⁰⁹ Čírtková, 2009, s. 94

²¹⁰ Vágnerová, 2008, s. 828

²¹¹ Řezníček, 2000, s. 44

²¹² Kroftová, Ouředníčková in Matoušek a kol., 2005, s. 294

²¹³ Klimentová, 2013, s. 53 (16)

nad obviněným jedincem, snaží se individuálně pomáhat obviněnému, motivovat jej, dohlíží na výkon jeho trestu, který není spojen s odnětím svobody a podobně. Probace je založená na individuální práci pracovníka a klienta a to formou pravidelného osobního kontaktu. I zde se tedy pochopitelně sociální pracovníci setkávají s jednáním s nedobrovolnými klienty, které se snaží přimět ke spolupráci. Pracovník v rámci této práce využívá prostředky pomoci, ale i kontroly.²¹⁴

Mediací, o které jsme se již bavili v první kapitole, v trestním řízení máme na mysli zprostředkování mimosoudního řešení sporu mezi pachatelem a obětí daného činu. Jak jsme si již říkali, mediace usiluje o urovnání sporu mezi jedinci, takže i zde se jedná o „činnost směřující k urovnání konfliktního stavu vykonávanou v souvislosti s trestním řízením“.²¹⁵

Hlavním posláním této služby je „přispívat k naplňování trestní spravedlnosti především vytvářením podmínek pro uplatnění alternativních postupů v trestním řízení, zajištění účinného výkonu alternativních trestů a nalezení účinné reakce na spáchaný trestný čin“.²¹⁶

3.2.4 Bezdomovci

„Bezdomovectví je považováno za extrémní projev společenského vyloučení.“²¹⁷ Bezdomovectví můžeme rozlišovat na bezdomovectví zjevné, skryté a potenciální. První z nich zahrnuje jedince, kteří žijí dlouhodobě bez střechy nad hlavou, trpí extrémním nedostatkem peněz i jiných prostředků a tato situace je může ovlivnit na celý život. Jedinci mohou ztratit kontakt se svými blízkými i ostatním sociálním okolím. Právě tito jedinci zpravidla odmítají pomoc sociálních služeb a raději dávají přednost nejisté svobodě.²¹⁸

Skryté bezdomovectví se týká jedinců, kteří žijí bez přístřeší a kteří se nesnaží hledat pomoc jakýchkoli služeb. Stejně tak sem mohou patřit

²¹⁴ Kroftová, Ouředníčková in Matoušek a kol., 2005, s. 294

²¹⁵ Kroftová, Ouředníčková in Matoušek a kol., 2005, s. 283

²¹⁶ Kroftová, Ouředníčková in Matoušek a kol., 2005, s. 286

²¹⁷ Klimentová, 2013, s. 70 (16)

²¹⁸ Klimentová, 2013, s. 71 (16)

bezdomovci, kteří využívají jinou pomoc, například nocleh u známých. Poslední skupinou je bezdomovectví potenciální, jež se týká osob, o nichž nemají úřady informace týkající se jejich potřeb ve vztahu k bydlení, nebo mají informace pouze částečné. Z pravidla žijí v náročných podmínkách a v riziku, že svůj domov ztratí.²¹⁹

Co se týče bezdomovců jako nedobrovolných klientů sociální práce, již bylo naznačeno, že někteří nemají zájem na pomoci od sociálních služeb. Někteří z nich trpí tzv. „byrofobií“, což znamená, že mají chorobný strach z jednání s úřady, institucemi a podobnými zařízeními. Může to být způsobeno jednáním některých úředníků, kteří vystupují arogantně, odbývají své klienty či jsou pohrdaví. Velká většina těchto jedinců trpí závislostí na alkoholu, čímž se dostáváme k tomu, o čemž byla řeč výše u nedobrovolných klientů závislých na drogách, a kteří nemají žádný zájem na tom se léčit a svůj problém řešit. Pokud navíc některé služby chtějí poskytnout těmto jedincům střechu nad hlavou, je problém v tom, že o to nemají zájem z důvodu nemožnosti užívání alkoholu. Někteří z nich mohou mít také kriminální zkušenost a podobně.²²⁰

Ve druhé kapitole jsme mezi metodami sociální práce mluvili i o tzv. **streetworku**. Zde narážíme na možnosti jeho využití při práci s lidmi bez domova. Sociální pracovník v terénu se tedy snaží odstranit bariéry mezi organizací a klientem, a vybudovat s ním vztah důvěry. Hlavním cílem sociálního pracovníka při práci s bezdomovci je zpravidla navázání vztahu, stabilizace jeho sociální situace a jeho motivace na spolupráci na změně klientova životního stylu.²²¹

3.2.5 Adolescenti

Dalšími možnými nedobrovolnými klienty jsou adolescenti, kteří jsou nátlakem nuceni k návštěvě některého školního poradce pro duševní zdraví nebo jiného školního sociálního pracovníka. Důvodem bývají zpravidla jejich problémy v chování ve třídách nebo emocionální problémy.

²¹⁹ Klimentová, 2013, s. 71 (16)

²²⁰ Klimentová, 2013, s. 74-75 (16)

²²¹ Klimentová, 2013, s. 77 (16)

Tito jedinci jsou často neochotní účastnit se poradenství či jiné pomáhající služby.²²²

„Adolescenti jsou pravděpodobně vystavováni mnoha stresujícím podnětům ve svém prostředí, jako je násilí ve škole, činnosti gangů a nátlaky k zálibě v užívání drog a alkoholu a sexuální aktivity.“²²³ Z toho důvodu se mnoho z nich dostává k nátlaku svého sociálního okolí či školních institucí. Adolescenti ale bývají příliš citliví na svůj problém, proto jej nechtějí s nikým řešit. Mohou se spolupráci vyhýbat, protože je pro ně problém příliš osobní a chtějí situaci vyřešit sami. Poradce by si měl tedy především snažit získat důvěru klienta a mít na paměti generační rozdíly, na základě kterých by měl s adolescentním klientem jednat.²²⁴

Pochopitelně se nejedná o kompletní vyčerpávající výčet možných nedobrovolných klientů, s nimiž se mohou poradci setkávat, můžeme ještě mluvit o nedobrovolných klientech, kteří páchají domácí násilí na svých rodinných příslušnících, či zanedbávají péči o dítě, nebo dochází dokonce k týrání dětí a podobně. Pro nastínění hlavních případů nedobrovolných klientů v rámci sociální práce, tento výčet ale dle mého názoru postačí. Jaké strategie mohou poradci využít při práci s těmito klienty, se dozvíme později v poslední kapitole této práce.

3.3 Práce s nedobrovolným klientem a jeho přístup k poradenství

Práce s nedobrovolným klientem vyvolává určité etické otázky. „Je správné motivovat klienta ke spolupráci, když sám nechce nebo není na spolupráci připravený? Jsme tu pro klienta nebo pro instituci, která ho do poradny poslala?“²²⁵ Gabura navrhuje, aby se poradce zkusil vžít do role nedobrovolného klienta a pokusil se sám odpovědět na podobné otázky. Nedobrovolný klient může zažívat nejrůznější pocity od rozpaků strachu, nevědomosti, co se od něj vlastně čeká či hněvu. Navíc může klient nabýt

²²² Rooney, 2009, s. 322

²²³ Putnam, 1995 in Rooney, 2009, s. 323, překlad vlastní

²²⁴ Rooney, 2009, s. 324-325

²²⁵ Gabura, 1995, s. 80, překlad vlastní

dojmu, že poradce spolupracuje s rodiči či jiným jedincem, který jej poslal do poradenství.²²⁶

Poradce by tedy měl poskytnout klientovi co nejvíce informací jak o jeho vlastní roli a své nezávislosti, o roli klienta, tak i o náplni jeho práce.²²⁷ Poradce by si s klientem měl také promluvit o tom, co o něm již ví, a navrhnout možnost postupování na řešení klientova problému. Především by měl usilovat o motivaci klienta ke spolupráci.²²⁸ Většina těchto jedinců si totiž neuvědomuje, že má nějaký problém, uvědomuje si to pouze rodina, sousedé či zaměstnavatelé, kteří shledávají chování klienta problematickým, a proto jej nátlakem přiměli k zahájení poradenského procesu.²²⁹

„Nedobrovolný klient obvykle v poradenském procesu udržuje odstup, v řešení problému je spíše pasivní, také vztah k poradci lze označit jako pasivně kritický (klient si poradce nezvolil, necítí tedy potřebu vystupovat vůči němu otevřeně, jejich vztah je spíše vztahem soupeření než spolupráce), v poradenské interakci je nastaven do asymetrické pozice. To má pak spíše podobu kontroly než pomoci.“²³⁰

U některých jedinců může jejich nedobrovolnost pramenit za strachu z toho, že v rámci poradenství mají omezenou sílu a kontrolu nad stanovením svého cíle. Velký problém tedy často spočívá v podezřívavosti, nedůvěře a odporu klienta k předepsaným cílům, které jsou sestaveny na základě jejich nedostatku. Klient tedy může na spolupráci s poradcem reagovat zvýšeným napětím, které vychází z jeho představy o poradcově autoritě. Sociální vzdálenost a privilegovaný status poradce jako profesionála mezi nimi může zvyšovat dynamiku, která s ním souvisí.²³¹

Je tedy jasné, že stejně jako u mnoha dalších profesí i u poradce hrozí mocenský problém. „Na profesní charakter sociálních pracovníků,

²²⁶ Gabura, 1995, s. 80

²²⁷ Darek, Martínková, 2008, s. 141

²²⁸ Řezníček, 2000, s. 44

²²⁹ Brodsky, 2011, s. 15

²³⁰ Kliment, 2013, s. 43 (14)

²³¹ Rooney, 2009 in Hepworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried, 2013, s. 312

lékařů, duchovních, právních zástupců, politiků atd. existují zcela určité kolektivní názory. Kolektivní obraz bývá zpravidla dvojí: světlý a jasný na jedné straně a tmavý, negativní na straně druhé. Negativní kolektivní obraz určité profese bývá většinou jednodušší a standardizovanější než ten pozitivní.²³² To znamená, že nedobrovolnost klienta může pramenit už z těchto kolektivních obrazů o roli poradce, které jsou, jak bylo řečeno, často negativní.

Zmíněná dynamika ale záleží na každém jedinci. Aby poradce zvýšil možnost vyvíjení a udržování pracovního vztahu s klientem, je nutné, aby této dynamice věnoval pozornost ve chvíli, kdy je aktuální. „K usnadnění zapojení nedobrovolných klientů, můžete nejprve začít tím, že je vyzvete k vyprávění jeho nebo jejího příběhu, aby se on nebo ona cítili poslouchání, pochopení a zapojení. Posloucháním jejich příběhů, získáte pochopení klientových hodnot a názorů.“²³³

Poradce by se tedy měl snažit budovat s klientem vztah důvěry. Dále by měl klienta utvrdit v tom, že nebude pouze pasivním přijímačem, ale že se společně domluví na tom, jak budou postupovat a že budou spolupracovat pouze na tom, na čem se dohodnou. Poradce by se neměl snažit klienta nutit, manipulovat s ním, či jinak na něj naléhat. Měl by ukazovat zájem o klienta a vystupovat aktivně. Dále je vhodné klienta ubezpečit, že jejich rozhovor je osobní, a že nebude nikde žádné informace šířit ani zveřejňovat bez klienta souhlasu. „Dostatek relevantních informací, možnost aktivní účasti na poradenském procesu, respektování hranic vyznačených klientem dává klientovi více kontroly nad situací a umožňuje později budovat vztah důvěry.“²³⁴

3.4 Efektivnost přinucené léčby

V této části práce bych alespoň ve zkratce uvedla některé závěry studií, zabývajících se přinucenou léčbou a její efektivností. Brodsky se

²³² Guggenbühl-Craig, 2007, s. 17

²³³ Miller, Rollnick, 2002 in Hepworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried, 2013, s. 312-313

²³⁴ Gabura, 1995, s. 80, překlad vlastní

o některých z nich zmiňuje ve své publikaci *Therapy with coerced and reluctant clients*. Podle něj roku 1990 Ferabee a kol. přezkoumali výsledky jedenácti studií legálního nátlaku k zahájení léčby. Došli ke smíšeným výsledkům. Pět studií ukazovalo pozitivní vztah mezi kriminálním soudním určením, čtyři neukazovali žádné odlišnosti a dvě negativní vztah. Podle Brodského byl nejprůkaznější z jejich závěrů ten, že legální nátlak k zahájení léčby může koexistovat s vnitřní motivací klienta a tedy vnitřní motivace předpovídala snížení zneužívání látek i recidivy.²³⁵

Další studie, kterou autor uvádí, provedl Parhar a kol. (2008). Autoři byli toho názoru, že za desetiletí předcházející jejich publikaci vzrostl nárůst v soudně nařízených programech doporučení k léčbě. Pracovali se třemi kategoriemi klientů, a to s klienty užívajícími návykové látky, zneužíváním v manželství a delikventy. Autoři sledovali závislost proměnné recidivy a vyhazovu z práce. Podle autorů se ukázalo, že pro léčbu těchto jedinců bylo efektivnější jejich zařazení do skupin. Skupinová léčba se ukázala jako efektivní.²³⁶

Jako poslední příklad bych uvedla Glucksthal-Phillippa (1999), který se zabýval léčbou nedobrovolných klientů, kteří byli přinuceni k zahájení poradenství významnými druhými v jejich životě. Jedná se o jedince, kteří byli popisováni jako odmítající připustit vinu, jako schizoidní jedinci, kteří cítí prázdnotu a nepřijímají zodpovědnost. Tito jedinci měli hovořit o svých emocích. Byli popisováni tak, že hovoří monotónně, popisují přítomnost vzteku a podobně. Tento přístup, jenž se soustředí na prožívání emocí, má podle autora výhodu v tom, že odkrývá, to co souvisí s emocemi a co z pravidla není schizoidnímu klientovi snadno dostupné.²³⁷

Rooney shrnuje závěry několika výzkumů týkajících se efektivity intervence s nedobrovolným klientem několika body:

- Soudem přinucení klienti mohou dosáhnout stejně úspěšných výsledků jako dobrovolní klienti.

²³⁵ Brodsky, 2011, s. 22

²³⁶ Brodsky, 2011, s. 22

²³⁷ Brodsky, 2011, s. 25-26

- Dobrovolní klienti zřídla vynikají nad nedobrovolnými, co se týče sběru dat.
- Klíčem k více pozitivním výsledkům se jeví interakce mezi klientem a poradcem zahrnující motivační shodu.²³⁸

Ve třetí kapitole jsme si tedy vysvětlili, kdo je to nedobrovolný klient a jak přistupuje k poradenskému procesu. Uvedli jsme si typologii problémových i nedobrovolných klientů, s nimiž se mohou sociální pracovníci v poradenském procesu setkávat. Dále také, jak by měl přistupovat poradce k jednání s takovými klienty. Bylo nastíněno, jak vypadá poradenský proces s trestanými klienty a jaké jsou závěry studií zabývajících se efektivností přinucení k léčbě.

²³⁸ Rooney, 2009, s. 49

4 Strategie jednání s nedobrovolným klientem

Řekli jsme si, co je to sociální práce, jak obecně probíhá poradenský proces v sociální práci i jak mohou poradcům práci ztížit nedobrovolní klienti. Poslední kapitola se již bude zabývat tím, jaké strategie by mohli poradci využít při práci s nedobrovolnými klienty. Již bylo naznačeno, že každý případ se liší, a proto není jednoduché, ne-li nemožné určit nějaký konkrétní návod na práci s těmito klienty. Přesto se alespoň pokusím navrhnout nějaké možnosti, které by mohly být využity.

Pokrok při práci s nedobrovolným klientem se nemusí projevit vůbec, nebo může být mnohdy malý a obtížně dosažený. Někteří z těchto klientů odmítají jakýkoli kontakt, ale někteří spolupracují, protože vědí, že nemají jinou možnost.²³⁹ Několik rad pro poradce jsme si již nastínili v předchozích kapitolách. Stejně tak návody pro efektivní komunikaci, zmíněné ve druhé kapitole, musí mít každý poradce neustále na paměti. Kromě toho, si ale ještě uvedeme několik dalších možných strategií.

4.1 Příprava na nedobrovolného klienta

Nemůžeme tedy vytvořit konkrétní návod, který jakémukoli poradci zaručí to, že změní nedobrovolného klienta na dobrovolného. Můžeme pouze uvést některé rady, které mu mohou práci s nedobrovolným klientem usnadnit a možnost jeho spolupráce na problému zvýšit.

Rooney je toho názoru, že je velmi důležité se na první kontakt s nedobrovolným klientem připravovat ještě předtím, než k němu vůbec dojde. Poradci se na něj mohou připravit tím, že splní několik následujících kroků.

1. První věcí, kterou by měl poradce udělat, je **prozkoumání dostupných informací**. Poradce může na základě těchto informací zjistit, proč je k němu klient poslán. Měl by se soustředit na specifické chování a zprávy o událostech, které vedou k tomu, že je klient označen za delikventa, trestance, drogově závislého apod., neboť některé chování

²³⁹ Wilkinson, Smith, Gallagher, s. 4

může být pouhou odpovědí na nedobrovolnou účast v poradenství a nemusí souviset s tím, co jedince dovedlo až k poradenství.

2. Druhým bodem, na který by poradce v rámci přípravné fáze neměl zapomínat je **předvídání možných fází změny, souvisejících s připisovaným problémem**. Mnoho problémů a frustrací z neúspěšného poradenství pramení z chybně vytvořeného plánu, který je založen na předpokladu, že klient chce změnu a je připraven ke spolupráci, což jak již víme, nedobrovolný klient zpravidla není. Akční plán tedy často vyžaduje nejen změnu chování, ale i proměnu prostředí, které klienta ovlivňuje. Fáze změny mohou poradci pomoci odhadnout, jestli je některý klientův problém pouze připisován okolím, nebo je skutečný.
3. Dále je vhodná **identifikace nesmluvních právních požadavků**, pokud nějaké existují. Poradce by v této fázi měl oddělit, co musí být právně uděláno od toho, co je žádoucí ale nevyžadováno. To, co musí být právně uděláno, se často propojuje s tím, co poradce nebo zdroj, posílající klienta na poradenství sami myslí, že by mělo být uděláno. Pokud tyto nesmluvní požadavky existují, měli by se stát jasnými, aby byla klientovi vysvětlena jeho svobodná volba a současné chování.
4. Poradce by měl také **identifikovat nesmluvní zprostředkovatele a ústavní politiky**, pokud nějaké existují. Soukromí zprostředkovatelé často zahrnují politiky, které obsahují další dohody, jako je například požadovaná délka spolupráce poradce s klientem apod.
5. Bezesporu velmi důležitá je také **identifikace klientových práv**. S těmito právy by měl poradce poté hned na začátku jejich prvního setkání klienta seznámit. Měl by mu v rámci diskuse vysvětlit práva a možnosti potřebné k provedení informovaného souhlasu. Předložení klientovi obou stran jeho rozhodnutí zda bude spolupracovat a zdůraznění možností by mohlo vést ke snížení jeho odporu.
6. Následuje **identifikace svobodných voleb**, protože je důležité dát klientovi najevo, že má možnost svobodné volby v rámci poradenského

procesu. Může se účastnit rozhodování o dalším postupu na řešení jeho problému a podobně.

7. Stejně tak je poradcovým úkolem **identifikace dosažitelných možností**, na kterých bude poradce následně spolupracovat s klientem, který může, jak bylo řečeno, rozhodovat jaké možnosti zvolit. Úkolem poradce je sdělit klientovi alternativy, z nichž může klient volit cestu k řešení svého problému.
8. Předposledním bodem je **prozkoumání postojů poradce, které by mohly ovlivňovat poskytované služby**. O tom již byla řeč ve druhé kapitole, kdy bylo řečeno, že hrozí nebezpečí, že si poradce na základě zjištěných informací o svém budoucím klientovi, vytvoří určité předsudky a rovnou jej zaškatulkuje podle předčasného neobjektivního hodnocení.
9. Nakonec by měl poradce **vytvořit přípravy pro prvotní kontakt s klientem**. I tento bod jsme rozebírali dříve. Poradce by měl vědět jak vhodně připravit prostředí, v němž bude následně probíhat sezení s nedobrovolným klientem.²⁴⁰

4.2 Budování důvěry

Aby měl poradce vůbec šanci, že s ním klient začne spolupracovat, musí usilovat o to, aby mu začal důvěřovat. Několikrát jsme zdůrazňovali, že nedobrovolný klient přichází k poradci, protože musí, ne protože by se tak sám rozhodl. Z toho důvodu nemá v poradce důvěru a mnohdy jej považuje za nepřítele. Dokonce i malý náznak důvěry v poradce mu může v takové situaci pomoci přemoci svůj strach z neznámé a nechtěné situace.²⁴¹ Jak by tedy měl poradce postupovat, aby si postupně budoval klientovu důvěru?

Nejprve je důležité klienta ubezpečit o tom, jak již bylo řečeno, že jsou informace mezi nimi důvěrné, a že je nebude dále šířit bez klientova souhlasu. V případě, že poradce musí informovat soud či jiné instituce

²⁴⁰ Rooney, 2009, s. 120-126

²⁴¹ Wilkinson, Smith, Gallagher, s. 8

o průběhu poradenství, musí o tom také klienta hned z počátku obeznámit. Dále by měl hned na začátku vysvětlit svou roli, své povinnosti, a jak bude celý proces probíhat, aby měl klient od začátku určitou představu o tom, co se bude dít. Dále se doporučuje:

- Důslednost, zásadovost a držení slova - dopomůžou k důvěře v poradce, protože když poradce dodrží, co řekl, klient spíše bude vědět, že mu může důvěřovat.
- Upřímnost a otevřenost – klient by měl vědět, proč byl k poradci vůbec poslán a jak se tomu celý problém jeví.
- Schopnost se omluvit – v případě, že si je poradce vědom své chyby, je nutné, aby ji dokázal přiznat a omluvit se.
- Ukazování zájmu o klienta – klient spíše začne poradci důvěřovat, když uvidí, že ho poradce skutečně poslouchá a zajímá ho jeho situace i jeho pohled na věc.
- Žádné přikazování, nucení ani manipulace klientem – poradce by s ním měl jednat vždy na rovinu.²⁴²

„To neznamená, že by se měli klienti cítit tak, že vám mohou důvěřovat se svými tajemstvími, nebo že budete vždy na jejich straně. Znamená to, že vám mohou věřit, že k nim budete upřímní, budete udržovat přiměřené hranice a nebudete je skrývat.“²⁴³ Důvěra je tedy jakýmsi prvním krokem správným směrem při práci s nedobrovolným klientem. Pochopitelně musí poradce počítat i s tím, že se mu ne vždy podaří klienta přimět, aby mu důvěřoval, vždy by o to ale měl alespoň usilovat.

4.3 Motivace ke změně

Nemůže být pochyb o tom, že nucením klienta zřejmě k řešení jeho problému nepřivedeme. Proto je pro práci s nedobrovolným klientem klíčové k řešení jeho problému jej motivovat. „Pojmem motivace obecně rozumíme hybné síly chování. Motiv je vnitřní pohnutka jednání, je to určitý

²⁴² Wilkinson, Smith, Gallagher, s. 8

²⁴³ Wilkinson, Smith, Gallagher, s. 8, překlad vlastní

stav těla nebo určitý psychický stav.²⁴⁴ „Do motivačních procesů zasahují i poznávací funkce – rozumové hodnocení, zvažování alternativ cílů a činností z hlediska následků určitého jednání, předpokládaného subjektivního přínosu či škody, společenské vhodnosti apod.²⁴⁵ To znamená, že poradce by měl usilovat o to, aby klient sám začal chtít svůj problém řešit.

Podle Walshe je dobré si uvědomit, jak dochází ke změně. „Obvyklý důvod, proč dochází ke změně, je ten, že si klient uvědomí, že nevýhody problémového chování převažují nad výhodami a současně, že výhody změny chování převažují nad nevýhodami.²⁴⁶ Autor tedy upozorňuje, že prvotním cílem poradců by mělo být pracovat na motivaci klientů, kteří nejsou ochotni ke změně, spíše než se soustředit na samotnou změnu chování.²⁴⁷

Motivace není stálou vnitřní vlastností člověka. Je proměnlivá a ovlivňuje jí spousta faktorů, proto je zde důležitá kvalita interakce mezi poradcem a klientem. Poradce by se měl nejprve snažit pochopit klientův pohled na problém. Měl by jej aktivně poslouchat a následně potvrdit správnost klientova pohledu na věc. Měl by klienta utvrdit v tom, že má možnost sám zvolit způsob řešení jeho situace. „přítomnost odporu je problém pro odborníka spíše než pro klienta, to znamená, že odborník potřebuje přizpůsobit strategie změny hodící se ke klientově postoji ke změně. Odpovědnost za to, jak ke změně chování dojde je ponechána klientovi.²⁴⁸

4.3.1 Motivační rozhovor

Metodu, kterou by poradce v případě potřeby motivovat nedobrovolného klienta ke spolupráci, měl využívat je motivační rozhovor. Můžeme jej definovat jako „na klienta orientovanou, direktivní metodu

²⁴⁴ Šrutová, 2012, s. 214

²⁴⁵ Šrutová, 2012, s. 215

²⁴⁶ Walsh, 2010, s. 256, překlad vlastní

²⁴⁷ Walsh, 2010, s. 257

²⁴⁸ Walsh, 2010, s. 257

pro zvýšení motivace ke změně zkoumáním a řešením rozpolcenosti“.²⁴⁹ Motivační rozhovor je založen především na spolupráci mezi poradcem a klientem, která se odehrává v prostředí vhodném ke změně, a kde jsou ctěny klientovy zkušenosti a názory, a na autonomii klienta a jeho právu na sebeřízení.²⁵⁰

Při používání této metody jsou nejdůležitější podporující a usnadňující dovednosti. Takové jednání klienta spíše upoutá a může vést ke zvýšení jeho motivace ke změně. „Naproti tomu, obviňování a dohadování se s jedincem, aby získal jeho nebo její přijetí a souhlas se změnou a využívání své autority ke konfrontaci či jeho nebo jejího přinucení je všeobecně kontraproduktivní a pravděpodobně povede k odporu.“²⁵¹

Existují určité zásady, které by měl poradce při jednání s nedobrovolným klientem dodržovat, pokud chce zvýšit jeho motivaci. V první řadě, by neměl automaticky předpokládat, že je klient připraven ke změně, nebo naopak, že je naprosto vzdorující. Za druhé by měl poradce empaticky naslouchat jeho starostem. Tímto způsobem může poradce přesněji posoudit, jaký má klient vztah k procesu změny. Třetím důležitým bodem je to, že by se poradce v případě klientova prohlášení o chtění změny, měl snažit toto přesvědčení upevnit. Měl by sledovat klientovy výrazy týkající se změny. Zde je tedy opět důležité propojit strategický rozhovor s využitím vhodné empatie. Poradce by se dále měl snažit hledat rozdíly mezi klientovými hodnotami a cíly a zjistit, jaký problém stojí v cestě jejich naplnění. Posledním bodem je nutnost potvrzovat klientovu schopnost ke změně. V této fázi by měla být vytvořena důvěra mezi poradcem a klientem a klient by měl být schopen se pomalu posouvat ke změně.²⁵²

²⁴⁹ Miller, Rollnick, 2002 in Hepworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried, 2013, s. 550.

²⁵⁰ Hepworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried, 2013, s. 550

²⁵¹ Hepworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried, 2013, s. 550, překlad vlastní

²⁵² Walsh, 2010, s. 258

„Empatie a přijetí, pochopení, že rozpolcenost a vzdor je normální, podpora individuální sebe-užitečnosti a rozvíjení nesouhlasu jsou základní principy této metody.“²⁵³

4.3.2 Techniky motivačního rozhovoru

Walsh uvádí několik po sobě jdoucích technik, inspirovaných Millerem a Rollnickem, 1991, které může poradce využít při snaze motivovat klienta ke změně. První z nich je **Vyvolání sebe-motivačního prohlášení**. Jedná se v podstatě o prohlášení klienta, že je ochoten ke změně. K tomuto prohlášení může poradce klienta přivést kladením správných otázek, na něž může klient odpovídat způsobem přiklánějícím se ke změně. Poradce se tímto způsobem snaží vysvětlit nevýhody klientovy situace. Příkladem takových otázek můžou být tyto:

- Otázky zaměřené na poznání problému: „*Co vás vede k tomu, myslet si, že je to problém?*“
- Znepokojující otázky: „*Co vám na vašem chování dělá starosti? Co si myslíte, že se stane, když se nezměníte?*“
- Otázky o krajnostech: „*Co vás na tomto trápí nejvíce z dlouhodobého hlediska?*“

Příklady otázek, které mohou pomoci vysvětlit klientovi výhody změny:

- Záměr ke změně: „*Jaké důvody ke změně vidíte? Jaký byste chtěl/a aby byl váš život za pět let?*“
- Optimismus o změně: „*Co si myslíte, že by pro vás fungovalo, kdybyste se rozhodl/a ke změně? Kdo by vám nabídl podporu v rozhodnutí ke změně?*“
- Otázky o krajnostech: „*Jaký by mohl být nejlepší výsledek, jaký si dokážete představit, pokud se změníte?*“

²⁵³ Hepworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried, 2013, s. 550, překlad vlastní

Výše uvedený výčet otázek je pochopitelně jen velmi zkratkovitý nástin, jak by mohly vypadat. Měly by klienta přimět k tomu, aby začal o změně uvažovat a začal si představovat, jak by se změna promítla do jeho budoucnosti.²⁵⁴

Druhou technikou je **Zvládání odporu**. Walsh rozděluje tuto techniku do několika částí. První z nich je *jednoduchá reflexe*, jež je založená na „uznání klientových pocitů, myšlenek nebo názorů, tak aby klient pokračovat vysvětlováním současného problému, spíše než aby se stal defenzivní („*Momentálně zažíváte ve svém životě mnoho stresu. Myslíte si, že to nemusí být nejlepší čas pro změnu vašeho chování?*“).“²⁵⁵ Další částí je *zesílená reflexe*, která jde ještě dále. Účelem je v této části přivést na povrch tu klientovu část, která chce změnu. Poradce může reagovat například takto: „*Říkáte, že je vám dobře, tak jak to je, tak možná neexistuje nic, co byste měl měnit.*“ Tímto způsobem může poradce dostat klienta z jeho zatvrzelé pozice a umožnit mu zabývat se změnou. V některých případech může klient, který je zatvrzelý ve své negativní pozici, začít uvažovat o druhé straně své rozpolcenosti, tedy o části, která chce změnu. Klient může reagovat například takto: „*Dobrá, nechci říct, že neexistuje nic, co bych nemohl udělat pro to, aby byl můj život lepší.*“²⁵⁶

Třetí částí zvládání odporu je podle Walshe *oboustranná reflexe*. Ta může obrátit klientovu pozornost k proměnlivosti mezi problémovým chováním a jeho vlastními cíly a hodnotami. Poradce musí mít na paměti, že se klient ocitá v rozpolcené situaci. Když si připouští možnost změny, ocitá se uprostřed chtění změny a chtění zachovat stávající stav. Poté nastává *pohyblivé soustředění*, ve chvíli, kdy poradce přesouvá klientovu pozornost od možné bezvýchodné situace, aby se vyhnul tomu, že bude polarizovaný z klientovy pozice. Ve chvíli, kdy klient začne argumentovat proti tomu, co

²⁵⁴ Walsh, 2010, s. 258-259

²⁵⁵ Walsh, 2010, s. 259, překlad vlastní

²⁵⁶ Walsh, 2010, s. 260

by poradce mohl cítit, poradce by měl přesunout jeho stanovisko a přeměřovat jeho soustředění.²⁵⁷

Poradce také může využít *souhlas* s některými klientovými názory, takovým způsobem, který pomůže klientovi změnit pohled. Příkladem může být výpověď typu: „*Souhlasím s tím, že není již potřeba mluvit o vás jako o alkoholikovi. Chápu, že existují určité aspekty pití, které si užíváte a to vám také způsobuje určité problémy*“. Následuje tzv. *přeformulování*, které „zahrnuje použití argumentů, které klienti využívají proti změně a změnění významu informace, aby místo toho změnu podporovali“.²⁵⁸ Poslední částí, kterou autor uvádí v rámci zvládnání odporu je *objasnění svobodné volby*, která je založena na vysvětlení klientovi, že je to na něm, jestli se změní. Není vhodné dávat mu najevo, že se změnit musí.²⁵⁹

Jako třetí techniku můžeme uvést **Rozhodovací bilanci**, která je založená na zvažování výhod klientova současného chování a výhod změny. Výhody a nevýhody změny jsou v rámci této techniky shromážděny do určité „bilanční tabulky“. Díky tomu si klient může snáze uvědomit základ svého problému vizuálním a konkrétním způsobem. Klient může být tímto způsobem schopen pochopit aspekty problému, které ho poté postrčí směrem ke změně.²⁶⁰

Poslední technikou, kterou si zde uvedeme, je **Tvorba plánu změny**. V případě, že se poradci podaří dostat klienta až na toto místo, bývá ten již z pravidla připraven vypracovávat spolu s poradcem plán změny, který zahrnuje jeho cíle i způsoby jak jich dosáhnout. Společně zvažují možnosti změny a konkrétně formulují plán.²⁶¹

Obecně můžeme říci, že k motivaci klienta mohou opět napomoci zásady efektivní komunikace, schopnost vcítit se do druhého, tedy určitá empatie, méně mluvení a aktivní naslouchání se zpětnou vazbou. Jak

²⁵⁷ Walsh, 2010, s. 260

²⁵⁸ Walsh, 2010, s. 260, překlad vlastní

²⁵⁹ Walsh, 2010, s. 261

²⁶⁰ Walsh, 2010, s. 261

²⁶¹ Walsh, 2010, s. 261-262

výstižně shrnuje Gruber: „Motivování zahrnuje komunikační techniky, kdy pracujete s psychikou druhého metodou největšího dobra.“²⁶²

4.4 Kladení správných otázek

Neodmyslitelnou součástí poradenského procesu je kladení otázek. Několik zásad týkajících se správného dotazování, jsme si již uvedli v návodech pro efektivní komunikaci a v předchozí části této kapitoly věnované motivačnímu rozhovoru. Existují ale pochopitelně ještě další pravidla, jak by se měl poradce dotazovat nedobrovolného klienta.

Většinu informací poradci o klientovi při zahájení poradenství již vědí, protože tuto „zakázku“ zadávají instituce či rodina, která v přípravné fázi poradenského procesu poskytne potřebné informace. Přesto chtějí většinou odpovědi na otázky týkající se klienta, slyšet znovu od něho samotného. Věří, že to napomáhá budovat jejich vzájemný vztah. To ale není nic jednoduchého, protože od nedobrovolných klientů se často nedočkají žádné odezvy.²⁶³

Zkušený poradce by již měl být schopen si uvědomit, které otázky klienta obtěžují, které jsou nevhodné a podobně. Často je to patrné i z odpovědi klienta. Většinou to, ale záleží na konkrétní situaci a na konkrétním klientovi. Obecně ale Brodsky radí, že není vhodné pokládat otázky „Proč?“ („*Proč jste tak naštvaný? Proč se neustále dostáváte do problémů?*“) a podobně. Poradci se podobnými otázkami často snaží zjistit důvod klientova odporu, či jeho chování, ale klient se může cítit jako u policejního výslechu nebo u soudu. Poradce tady není proto, aby zjišťovat proč klient udělal, co udělal, ale aby mu pomohl se změnou. Autor je dokonce toho názoru, že „kladení otázky proč kdykoli s téměř jakýmkoli klientem a jakoukoli terapií je potenciální chybou“.²⁶⁴

Jak by tedy mohly vypadat alternativní možnosti ke zmíněným nevhodným otázkám?

²⁶² Gruber, 2011, s. 46

²⁶³ Brodsky, 2011, s. 61-62

²⁶⁴ Brodsky, 2011, s. 71-82, překlad vlastní

- Místo otázky: „*Proč jste tak naštvaný?*“ navrhuje Brodsky alternativu: „*Jste tak naštvaný na spoustu věcí a lidí, kteří vám stojí v cestě. To je špatný způsob života. Můžeme pracovat na vaší zlobě, nebo to můžeme nechat stranou do chvíle, která se bude zdát vhodnější*“ klient má tak pocit, že si sám může zvolit, jestli bude řešit jasný problém.
- Místo otázky: „*Proč se neustále dostáváte do problémů*“ může poradce reagovat nějak takto: „*neustále se dostáváte do problémů. Můžeme strávit náš čas hledáním toho, co vás dostává do problémů a poté hledat jiné způsoby, jak byste tyto situace mohl řešit*“ takto poradce navrhne, kudy by se poradenství mohlo nadále ubírat a přitom klienta k ničemu nenutí.²⁶⁵

Brodsky se dokonce domnívá, že mnohdy by se poradce měl snažit vyvarovat otázek úplně a nahrazovat je určitými alternativami. Například je podle něj vhodné činit prohlášení vycházející ze znalosti. To znamená, že když poradce některé věci o klientovi ví, třeba jak se cítí, měl by to sám říci, místo toho, aby se jej na to zbytečně ptal, protože nedobrovolný klient mu často ani neodpoví. Zkrátí se tím zbytečný oboustranně frustrující čas, kdy se to poradce snaží dostat z klienta.²⁶⁶

Druhou radou může být zformulovat to, co poradce pozoruje. Může začínat prohlášení slovy: „*Vidím, že jste...*“ Může tímto způsobem mluvit o vnějších projevech klienta nebo o méně zřejmých funkcích, které je schopen během rozhovoru vypořádat. Navíc může mluvit o emocionální kvalitě interpersonální výměny mezi ním a klientem. Další alternativou může být to, že poradce může uvést, jaké možnosti v dalším postupu procesu mají. To znamená, že klientovi navrhne dvě či více možností, jak mohou dále postupovat a klient má možnost si jednu z nich zvolit. Autor

²⁶⁵ Brodsky, 2011, s. 81

²⁶⁶ Brodsky, 2011, s. 59

také upozorňuje na důležitost zpětné vazby, která vyplňuje prázdný prostor ve vzájemné intervenci, a o které jsme mluvili již dříve.²⁶⁷

4.5 Tvorba cílů s nedobrovolným klientem

Důležitost stanovování cílů, kterých má být dosaženo jsme zdůrazňovali již ve druhé kapitole. Na rozdíl od dobrovolných klientů, kteří sami vyhledají pomoc poradce, jsou ale cíle pro nedobrovolné klienty určeny často někým jiným. Přesto by ale měl poradce v rámci konverzace s klientem probrat stanovené cíle, prodiskutovat s ním jak by jich mohlo být dosaženo a následně prozkoumat, jaké cíle by si stanovil sám klient.²⁶⁸

Pro tento případ je doporučováno několik různých strategií, vytvořených Rooneyem, založených na jeho práci s nedobrovolnými nezletilými jedinci a rodiči. První z nich je dosažení **motivační shody**. „Lidé jsou motivováni do práce na problémech, které jsou pro ně důležité. Motivační shoda znamená, že pracujete na plánovaných cílech, které jsou pro jedince osobně významné a které také uspokojí požadavky nařízení.“²⁶⁹ Výběr cílů by měl zahrnovat klientův pohled na problém. Klient bude takto mít pocit, že se účastní procesu rozhodování, protože jejich názor je brán na vědomí, což jej může motivovat ke spolupráci.²⁷⁰

Druhou možností je dle autora tzv. **příjemný příkaz**, který se snaží najít společné zázemí, které spojí odlišný pohled na problém ze strany klienta a toho, kdo jej k poradenství přiměl. Někdy je také vhodné přeformulovat problém, způsobem adekvátním k obavám příkazového orgánu či jedince a zároveň odpovídajícího i obavám klienta. Tato nová formulace opět může napomoci motivaci klienta a může snížit jeho odpor. Tato metoda může být kombinována s motivační shodou.²⁷¹

Třetí možná strategie využívaná při tvorbě cílů s nedobrovolným klientem je nazvána „**Pojďme se dohodnout**“. „V podstatě jsou osobní

²⁶⁷ Brodsky, 2011, s. 59-60

²⁶⁸ Hepworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried, 2013, s. 317

²⁶⁹ Rooney, 2009 in Hepworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried, 2013, s. 318, překlad vlastní

²⁷⁰ Hepworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried, 2013, s. 318

²⁷¹ Hepworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried, 2013, s. 319

starosti nedobrovolného klienta kombinovány s problémem, který vyvolal příkaz nebo doporučené posláni.²⁷² V tomto případě jde vlastně o to, aby klient přistoupil na určitou dohodu. Například mu bude dovoleno něco, co si přeje za předpokladu, že on přistoupí na určité požadavky poradce.

Poslední čtvrtou strategií je **zbavení se příkazu**. Pokud s nedobrovolným klientem nefunguje žádná výše zmíněná strategie, zbývá pouze apelovat na to, aby klient osvobodil svou touhu, potlačenou příkazem nebo zdrojem doporučení k poradenství. Tímto je apelováno na klientovu motivaci, aby se zbavil přinucení nebo vnějšího tlaku.²⁷³

4.6 Další doporučení

Kromě výše uvedených možností postupů při práci s nedobrovolnými klienty, můžeme uvést ještě několik pravidel, které by měl poradce dodržovat:

- Poradce by si měl snažit představit, jak by se on cítil na místě nedobrovolného klienta.
- Měl by k němu být otevřený a upřímný.
- Měl by se snažit projevovat zájem o jeho problém i jeho osobnost.
- Měl strukturovat rozhovor, který vede s klientem.
- Snažit se vytvořit neformální prostředí a ukazovat klientovi, že ho akceptuje.²⁷⁴
- Poradce by měl v klientovi vzbudit pocit, že se může aktivně účastnit rozhodování v procesu.
- Měl by věnovat pozornost tomu, co shledává na klientově chování a jednání pozitivní.
- Neměl by klienta zahlcovat přílišným množstvím informací.

²⁷² Rooney, 2009 in Hepworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried, 2013, s. 319, překlad vlastní

²⁷³ Hepworth, Rooney, Dewberry Rooney, Strom-Gottfried, 2013, s 319-320

²⁷⁴ Klimentová, 2013, s. 16 (19)

- Měl by se snažit klientovi naslouchat a snažit se pochopit, jak se cítí.
- Je dobré ukazovat klientovi podporu i v drobných úspěších.
- V neposlední řadě by se měl poradce snažit podporovat klientovu sebedůvěru.²⁷⁵

Pokrok při práci s nedobrovolným klientem je často pomalý a zdlouhavý. Poradce bude potřebovat mnoho trpělivosti a nevzdávat se při prvním neúspěchu. S využitím některých uvedených metod, schopností empatie a upřímností má ale šanci, že vzbudí v klientovi důvěru a že jej nakonec motivuje ke spolupráci na jeho problému.

4.7 Iracionální názory poradců

Úplně na závěr bych ráda upozornila na to, že jediným kdo může komplikovat průběh poradenství, není klient. Problémy mohou stejně tak pocházet ze strany samotného poradce, který na sebe klade vysoké až nereálné nároky. A má o výsledcích poradenského procesu zkreslené představy.

Článek *How to Deal With Most Difficult Client – You*, jehož autorem je Albert Ellis (2003), uvádí některé iracionální názory odborníků pracujících s klienty na jejich problému. Jedná se o následující čtyři iracionální názory:

1. „Musím prakticky neustále dosahovat úspěchu s každým svým klientem“
2. „Musím být skvělý poradce, lepší než ostatní, které znám, nebo jsem o nich slyšel“
3. „Musím mít respekt a být milován všemi svými klienty“
4. „Když já dělám, co můžu, pracuji tak tvrdě, moji klienti by měli pracovat stejně tvrdě, měli by být zodpovědní, pozorně poslouchat a vždy by měli usilovat o změnu“²⁷⁶

²⁷⁵ Wilkinson, Smith, Gallagher, s. 7-15

Co se týče prvního tvrzení, je nejčastější u nových poradců, kteří za sebou ještě nemají tolik let praxe. Druhé tvrzení je zase typičtější pro zkušenější poradce. Obě ale vypovídají o nadměrně vysokém a nerozumném očekávání odborníků. Pokud poradce, jednající s nedobrovolným klientem zastává první názor, zřejmě bude frustrovaný a znechucený. Taková představa není jenom o tom, usilovat o to být úspěšný, ale o posedlosti všudypřítomným úspěchem. Tito poradci zpravidla tak moc chtějí říci tu správnou věc, že nakonec v jejich výpovědích chybí jakákoli spontaneita a neformalita potřebná pro jednání s nedobrovolným klientem. Mnoho těchto poradců není schopno se vypořádat s prací s těmito klienty, nebo přesněji s negativními výsledky, které jsou při práci s nedobrovolnými klienty běžné. Může docházet dokonce k tomu, že viní klienta ze svého neúspěchu.²⁷⁷

Co se týče třetího tvrzení, týkajícího se toho, že poradce musí všichni mít rádi a uznávat jej, i zde činí práce s nedobrovolným klientem značné problémy. Již jsme zmiňovali, že nedobrovolní klienti často zastávají stanovisko zloby, nenávisti, odporu či nerespektu k poradci. S tím, že poradce není klientem respektován, se může obtížně vyrovnávat a může si připadat ztracen.²⁷⁸

Čtvrté tvrzení je úplně stejně iracionální. Vzpomeňme si na zdoluhavý postup vedoucí k motivaci klientů. Bylo uvedeno, že většina nedobrovolných klientů není motivována ke spolupráci s poradcem a dosažení jejich motivace je dlouhým a pomalým procesem, který ani mnohdy nemusí dojít ke svému výsledku. Poradce tedy nemůže předpokládat, že klient je automaticky motivovaný ke změně a bude o vyřešení problému usilovat stejně jako poradce. Pro poradce, který takto uvažuje, to může být obrovským zklamáním. Nedobrovolní klienti spíše dělají málo nebo nic pro změnu. Poradce by měl být vždy připraven na to,

²⁷⁶ Ellis, 2003 in Brodsky, 2011, s. 33

²⁷⁷ Brodsky, 2011, s. 33 - 34

²⁷⁸ Brodsky, 2011, s. 34

že bude muset velmi tvrdě pracovat, aby získal, alespoň malý náznak účasti a pokroku ze strany klienta.²⁷⁹

Autor přidává ještě páté iracionální tvrzení a to „Poradce musí toto všechno zvládnout sám a to pouze v dobu, kdy probíhá sezení“. Poradci by si ale měl snažit zjistit informace o celém životním kontextu svého klienta. Měli by mít přehled o jejich životních situacích, významných druhých, sociálním prostředí a podobně. Jinak nemusí být schopni adekvátně jim pomoci řešit jejich problémy, ba mnohdy těmto problémům ani nemusí úplně porozumět.²⁸⁰

Pochopitelně toto nemůžeme považovat za vyčerpávající výčet možností, jak mohou sami odborníci znesnadňovat práci se svými klienty, ale alespoň pro představu je patrné, že nemůže být vždy a v každém případě náročná interakce či nedosažení cíle, považován za jediného viníka nedobrovolný klient. Ale o tom, jaký by měl být správný poradce a jak by měl se svými klienty jednat, už byla řeč dříve, není tedy nutné to zde více rozvádět.

Co se týče čtvrté závěrečné kapitoly této práce, zabývala se strategiemi, které mohou poradci pomoci s jednáním s nedobrovolnými klienty. Bylo řečeno, jaké principy může poradce využít, aby získat důvěru nedobrovolného klienta. Dále jakým způsobem jej může motivovat ke spolupráci či ke změně a jak by měl vypadat motivační rozhovor. Další část byla věnována tomu, jak by měly být správně kladeny otázky a na co by se poradci nedobrovolných klientů ptát neměly. Poté jsme se bavili o tom, jaké strategie lze využít k přiměnění klienta ke spolupráci na tvorbě jeho cílů a jaké jsou další užitečné rady pro jednání s těmito klienty. Nakonec bylo uvedeno, jak můžou iracionální názory některých poradců zkomplikovat průběh poradenského procesu.

²⁷⁹ Brodsky, 2011, s. 34

²⁸⁰ Brodsky, 2011, s. 35

Závěr

Cílem této práce bylo popsat určité strategie jednání s nedobrovolnými klienty na poli sociální praxe. Domnívám se, že tento cíl se mi, alespoň částečně podařilo naplnit. Jsem toho názoru, že nelze vytvořit jeden konkrétní platný návod funkční pro všechny poradce, protože každý poradenský proces ať už s dobrovolným nebo nedobrovolným klientem je jedinečný a bude probíhat pokaždé jinak. Na každého klienta mají vliv jiné procesy a motivuje jej ke změně jiný faktor. Poradce by se měl vždy snažit tyto faktory odhalit a využít je k motivování klienta ke spolupráci. Ne vždy je to ovšem možné.

Přesto jsem několik strategií nastínila a věřím, že mohou některým sociálním pracovníkům pomoci usnadnit jejich jednání s nedobrovolnými klienty, se kterými se jistě často setkávají.

Sociální práce je tedy, velmi zjednodušeně, zaměřena na pomoc lidem, kteří to nejvíce potřebují. Využívá k tomu nespočet různých metod, z nichž nejkřičovější pro tuto práci je poradenský proces, a proto mu byla věnována její značná část. Aby byl poradenský proces efektivní měl by postupovat dle na sebe navazujících fází. V této práci jsme proces rozdělili do pěti takových fází a to příprava poradenského procesu, první rozhovor, popis a porozumění problému, konstruování způsobu řešení a ukončení poradenského procesu. Pro úspěšný poradenský proces je kromě dodržování postupu důležitá také role poradce a jeho přístup ke klientům a pochopitelně také zásady efektivní komunikace, které by měl poradce ovládat.

Bohužel ne každý klient, s nímž se poradce setkává, je dobrovolný. Mnoho z nich je k poradenství přinuceno určitým nátlakem ze strany svého sociálního okolí. Někteří jedinci jsou trestanci či delikventi, kterým je návštěva poradce nařízena soudem nebo jinou institucí. Tito klienti zpravidla přistupují k poradenství nedůvěřivě a často jim chybí motivace jejich problém řešit a usilovat o změnu. Proto je také jednání s nimi pro poradce značně náročné, pomalé a mnohdy bezvýsledné.

Závěrem práce bylo doporučeno několik strategií, které by poradci při práci s nedobrovolnými klienty mohli využívat. Poradce by měl věnovat čas přípravné fázi před zahájením poradenství s nedobrovolným klientem. Důležité také je, aby se poradce snažil získat klientovu důvěru. Budováním vztahu důvěry mohou být překonány některé bariéry a klient může začít s poradcem spolupracovat na svém problému. Dále je důležité klienta motivovat ke změně. Poradce by měl také vědět, na co se klienta může ptát, které otázky jsou vhodné, které ne, kdy je nejlepší se neptat vůbec a podobně. V neposlední řadě by se měl poradce snažit motivovat klienta ke tvorbě svých cílů, kterých by mělo být v poradenství dosaženo. Ideální je, přijít na to, jaké cíle jsou pro klienta samotného důležité, protože jejich naplnění by jej také mohlo motivovat ke spolupráci.

Anotace

Příjmení a jméno autora: Dolníčková Lucie

Název katedry a fakulty: Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie, FF UP

Název diplomové práce: Strategie jednání s nedobrovolným klientem

Počet znaků: 136 384

Počet příloh: 0

Počet použitých zdrojů: 38

Klíčová slova: sociální práce, sociální pracovník, poradenský proces, poradce, komunikace, motivace, nedobrovolný klient, strategie jednání

Tato diplomová práce se zabývá jednáním s nedobrovolnými klienty na poli praxe sociální práce. Cílem práce je zjistit jaké strategie jednání s nedobrovolným klientem mohou sociální pracovníci v roli poradců využívat k usnadnění jednání s tímto klientem. Práce nejprve vymezuje sociální práci, její cíle, poslání a metody. Dále pojednává o poradenském procesu jako jedné z metod sociální práce, v jejímž rámci se sociální pracovníci s nedobrovolnými klienty setkávají. Další část práce je věnována nedobrovolným klientům, jejich typologii a přístupům k řešení problému. A nakonec uvádí možné strategie jednání s těmito klienty, vhodné pro poradce.

Annotation

Key words: social work, social worker, consulting process, consultant, communication, motivation, involuntary client, strategy for work

This thesis deals with handling involuntary clients in direct social work practice. The goal of this work is to find out which strategies of dealing with involuntary client could be use by social workers as consultants to facilitate handling this client. Firstly this thesis defines the social work, her goals, the mission and the methods. Next the work is about consulting process as one of the methods of social work where social workers can meet

with involuntary clients. Another part of this work is about involuntary clients, their typology and also about how they approach to solution of their problems. In the end it says which strategies of dealing with these clients are appropriate for consultants.

Seznam použité literatury

1. BRODSKY, S. L., *Therapy with coerced and reluctant clients*. Washington, DC: American Psychological Association, 2011. 231 s. ISBN-13: 978-1-4338-0870-8
2. ČÍRTKOVÁ, L. *Forezní psychologie*. 2. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2009. 439 s. ISBN 978-80-7380-213-4
3. DAREK, R. a MARTÍNKOVÁ, H. *Typologie klientů*. In VAŠŤATKOVÁ, J. a HOFERKOVÁ, S. *Příručka sociálního pracovníka*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. 139-145 s. ISBN 978-80-244-1991-6
4. DAREK, R. a MARTÍNKOVÁ, H. *Metody sociální práce*. In VAŠŤATKOVÁ, J. a HOFERKOVÁ, S. *Příručka sociálního pracovníka*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. 6-16 s. ISBN 978-80-244-1991-6
5. DRYDEN, W. *Poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 120 s. ISBN 978-80-7367-371-0
6. GABURA, J. *Poradenský proces* in GABURA, J. a PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 8-101 s. ISBN 80-85850-10-9
7. GRUBER, D. *Zlatá kniha komunikace*. 4. vyd. Ostrava: Gruber-TDP, 2011. 280 s. ISBN 978-80-85624-30-4
8. GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 120 s. ISBN 978-80-7367-302-4
9. HARTL, P a HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. 774 s. ISBN 80-7178-303-X
10. HEPWORTH, D. H., ROONEY, R. H., DEWBERRY ROONEY, G. a STROM-GOTTFRIED, K. *Direct Social Work Practice. Theory and Skills*. 9. vyd. Kanada: Brooks/Cole Cengage Learning, 2013. 678 s. ISBN-13: 978-1-133-35493-2

11. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: TRITON, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6
12. PROUZA, D. a PRAŽMOVÁ, V. *Vybrané problémy sociální práce pro pracovníky ve vězeňství a policisty*. In KAHOUN, V. a kol. *Vybrané kapitoly k sociální práci. Sociální práce II*. 1. vyd. Praha: TRITON, 2007. 190-236 s. ISBN 978-80-7387-064-5
13. KAPPL, M. *Metody sociální práce s jednotlivcem*. 1. vyd. Hradec Králové: GAUDEAMUS, 2004. 80 s. ISBN 80-7041-846-X
14. KLIMENT, P. *Efektivní komunikace v praxi sociální práce*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 63 s. ISBN 978-80-244-3626-5
15. KLIMENT, P. *Sociální deviace I*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 70 s. ISBN 978-80-244-3588-6
16. KLIMENTOVÁ, E. *Sociální deviace II*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 91 s. ISBN 978-80-244-3566-4
17. KLIMENTOVÁ, E. *Sociální práce. Teorie a metody I*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 94 s. ISBN 978-80-244-3439-1
18. KLIMENTOVÁ, E. *Sociální práce. Teorie a metody II*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 99 s. ISBN 978-80-244-3495-7
19. KLIMENTOVÁ, E. *Sociální práce. Teorie a metody III*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 91 s. ISBN 978-80-244-3558-9
20. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 6. vyd. Praha: Portál, 2011. 148 s. ISBN 978-80-7367-922-4
21. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013. 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4

22. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X
23. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. 312 s. ISBN 978-80-7367-331-4
24. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. 165 s. ISBN 80-903070-0-0
25. *Práce s klientem s rizikem v chování*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2005. 79 s. ISBN 80-86878-27-9
26. ROONEY, R. H. *Strategies for Work with Involuntary Clients*. 2. vyd. New York: Columbia University Press, 2009. 528 s. ISBN 978-0-231-13318-0
27. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2000. 80 s. ISBN 80-85850-00-1
28. SVOBODA, M., ČEŠKOVÁ, E. a KUČEROVÁ, H. *Psychopatologie a psychiatrie*. 2. vyd. Praha: Portál, 2012. 320 s. ISBN 978-80-262-0216-5
29. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. 2. vyd. Praha: GRADA Publishing, a.s., 2011. 195 s. ISBN 978-80-247-2624-3
30. ŠRUTOVÁ, L. *Psychologická znalecká činnost*. In PAVLOVSKÝ, P. a kol. *Soudní psychiatrie a psychologie*. 4. vyd. Praha: GRADA Publishing, a.s., 2012. 195-227 s. ISBN 978-80-247-4332-5
31. TOLAN, J. *Na osobu zaměřený přístup v psychoterapii a poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. 223 s. ISBN 80-7367-145-8
32. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. 128 s. ISBN 80-85850-69-9
33. VAŠŤATKOVÁ, J. a VYHNÁLKOVÁ, P. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Olomouc: HANEX, 2008. 62 s. ISBN 978-80-7409-016-5
34. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2008. 872 s. ISBN 978-80-7367-414-4

35. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 319 s. ISBN 80-7178-998-4
36. WALSH, J. *Theories for direct social work practice*. 2. vyd. Wadsworth: Cengage Learning, 2010. 416 s. ISBN-13: 978-0-495-60120-3

Internetové zdroje

37. Společnost sociálních pracovníků ČR. *Etický kodex sociálního pracovníka ČR*. [online]. [citováno dne 9. 2. 2015]. Dostupné z http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf
38. WILKINSON, H., SMITH, M., GALLAGHER, M. *Engaging with involuntary service users in social work*. Good practice guide. [online]. [citováno dne 24. 2. 2015]. Dostupné z http://www.socialwork.ed.ac.uk/data/assets/pdf_file/0020/62273/Good-Practice-Guide.pdf