

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

První kontakt v poradenském procesu
Diplomová práce

Autor: Bc. Jiří Čermák
Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: PhDr. Ondřej Štěch, Ph.D.

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Jiří Čermák**
Osobní číslo: **U1335**
Studijní program: **N6731**
Studijní obor: **Sociální práce**
Název tématu: **První kontakt v poradenském procesu**
Zadávající katedra: **Oddělení sociální práce a sociální politiky**

Zadání pro vypracování:

Tématem magisterské práce bude analýza prvního kontaktu v poradenské praxi. Téma bude zkoumáno z pohledu poradenského pracovníka. K tématu budu přistupovat jako k jedinečné situaci v průběhu utváření poradenského vztahu a v celé spolupráci pracovníka a klienta. Vycházet budu z teoretických východisek Gestalt terapie. Cílem práce je pomocí analýzy podrobněji zmapovat první kontakt. Na základě mapování budou definovány faktory pole prvního kontaktu, které ovlivňují nastartování poradenského procesu, a zároveň jsou ve fázi předcházející prvnímu kontaktu ovlivnitelné ze strany pracovníka. Výzkum bude navržen jako kvalitativní a bude využívat především obsahovou analýzu rozhovorů s poradenskými pracovníky.

Rozsah grafických prací:

Rozsah hodnotící zprávy:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Ondřej Štěch, Ph.D.

Oddělení sociální práce a sociální politiky

Datum zadání diplomové práce: **28. ledna 2014**

Termín odevzdání diplomové práce: **31. března 2015**

L.S.

JUDr. Miroslav Mitlöhner, CSc.

ředitel

Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

vedoucí katedry

dne:

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracoval samostatně, pod vedením vedoucího diplomové práce, s použitím odborné literatury a pramenů, uvedených v seznamu, který tvoří přílohu této práce.

V Hradci Králové 27. března 2015

Bc. Jiří Čermák

Abstrakt

ČERMÁK, Jiří. *První kontakt v poradenském procesu*, Hradec Králové, 2015. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce.

Diplomová práce je kvalitativní fenomenologickou analýzou prvního kontaktu v poradenském procesu. K prvnímu kontaktu je v práci přistupováno v jeho širším pojetí jako k začátku spolupráce s klientem. Práce je zaměřena na pohled poradenských pracovníků působících v poradenském procesu.

Práce je psána jako fenomenologická výpověď o jevech na začátku spolupráce. V jejím úvodu je věnován velký prostor popisu metapozice autora práce, aby tak byl dostatečně ošetřen vliv autora na výzkumné závěry práce.

Analytická část práce zkoumá kvalitativně záznamy z rozhovorů s poradenskými pracovníky. Postupnou analýzou textů se v práci postupuje až k závěrům výzkumu v podobě popisu čtyř, z pohledu autora, nejvýznamnějších tématických kauz, které se odehrávají na začátku spolupráce v prostoru kontaktu. V těchto kauzách autor popisuje nejpodstatnější jevy ovlivňující začátek spolupráce s klientem.

Klíčová slova: Poradenství, poradenský proces, první kontakt, spolupráce s klientem, pracovní vztah, kontakt, sociální práce, Gestalt terapie.

Abstrakt

ČERMÁK, Jiří. *First contact in the counseling proces*. Hradec Králové, 2015. Master Degree Thesis. University of Hradec Králové.

This thesis is a qualitative phenomenological analysis of the first contact in the counseling process. The first contact is treated here in its wider sense as the beginning of cooperation with the client. The work is focused on sight guidance counselors working in the counseling process.

The work is written as a phenomenological testimony about phenomena at the beginning of cooperation. Introduction provides ample space for description of author's metaposition of work, so be sufficiently treated influence of the author on the research findings of work.

The analytical part examines qualitative records of interviews with counselors. Progressive analysis of texts in the work progresses to research findings in the form of descriptions of four most important thematic cases, that take place at the beginning of cooperation in the area of contact. In these cases author describes the most important phenomena influencing the beginning of cooperation with the client.

Keywords: Counseling, counseling process, first contact, cooperation with the client, working relationship, contact, social work, The Gestalt therapy.

Obsah

Úvod.....	9
1 Teoretická část.....	11
1.1 Poradenství, sociální práce, psychologie a psychoterapie.....	11
1.2 Epistemologická pozice práce	12
1.2.1 Setkání ve společném prostoru.....	14
1.2.2 Existenciální fenomenologie	16
1.2.3 Teorie pole.....	17
1.2.4 Kontakt Já - Ty.....	18
1.2.5 Kontakt v poradenství (bytí v kontaktu)	19
1.3 Kontakt z pohledu Gestaltterapie	20
1.4 Výzkumná otázka	22
2 Výzkumný projekt.....	24
2.1 Kvalitativní výzkum	25
2.2 Výzkumný vzorek.....	26
2.3 Techniky sběru dat.....	26
2.4 Metoda analýzy kvalitativních dat.....	28
2.5 Kritická reflexe návrhu výzkumu	28
3 Výzkum	30
3.1 Průběh výzkumu	30
3.1.1 Výzkumný vzorek	30
3.1.2 Interview.....	31
3.1.3 Zpracování audio záznamu.....	33
3.1.4 Kvalitativní analýza textů.....	33
3.2 Data z kvalitativní analýzy textů	34
3.2.1 Kategorie kódů	34

3.2.2	Tematické skupiny	54
4	Výzkumné závěry (tematické kauzy)	58
4.1	Kauza č. 1: Očekávání a potřeby klienta	58
4.2	Kauza č. 2: Naplňování potřeb klienta v kontaktu	59
4.3	Kauza č. 3: Kontakt je setkáním dvou lidí.....	61
4.4	Kauza č. 4: Faktory otevírající spolupráci	62
	Závěr.....	64
	Seznam tabulek a grafu	66
	Seznam použité literatury	67

Úvod

Tématem magisterské práce je první kontakt v poradenském procesu. Pokud budu téma ještě více specifikovat, pak práce zkoumá fenomén začátku poradenského procesu jako unikátní situace, která je významná pro podobu další spolupráce s klientem. První kontakt definuji v práci v jeho širším pojetí jako začátek spolupráce s klientem. Práce se zabývá pohledem poradenského pracovníka na tento fenomén. Teoretická část práce, která formuje jak výzkumnou otázku, tak samotný návrh výzkumu, vychází z teorie Gestalt terapie.

Téma vlivu začátku spolupráce s klientem na další proces terapie je něčím, co se opakovaně vrací do centra mého zájmu. Domnívám se, že první kontakt, začátek poradenského procesu, nebo obecně první setkání s klientem je velmi důležitým úsekem v procesu spolupráce, kterému je potřeba se hlouběji věnovat. Především si uvědomuji komplexnost a širokou kontextualitu prvního kontaktu. Práce vzniká v souvislosti s mým magisterským studiem sociální práce, může se však zdát, že svým zaměřením sociální práci uniká. Z mého pohledu se ale jedná o únik pouze zdánlivý. Poradenský proces beru jako neoddelitelnou součást metodologie sociální práce. Věřím, že díky teoretickým východiskům Gestalt terapie, teorie pole a existenciální fenomenologie se mi podaří přinést nový rozměr vnímání začátku spolupráce s klientem. Navíc jsem přesvědčen o tom, že teoretický základ Gestalt terapie, především pak teorie pole a procesové zaměření, může být obohacujícím inspirativním zdrojem pro současnou sociální práci.

Jako hlavní cíl práce vidím bližší prozkoumání a analýzu fenoménů, které se odehrávají na začátku spolupráce s klientem při budování pracovního vztahu. Výzkumné závěry práce by měly sloužit jako podklad k dalšímu zkoumání prostředí na začátku spolupráce. Bylo by nad rámec rozsahu diplomové práce očekávat detailní popis prvních kontaktů s klientem. Tato práce má sloužit jako náhled do možných dějů v kontaktu a jako nástroj pro třídění a deskripci představ o dění v kontaktu.

V práci mi půjde především o deskripci a porozumění tomu, jak fenomény v prvním kontaktu prožívají jeho účastníci. Proto jsem jako metodu zvolil interpretativní fenomenologickou analýzu (Řiháček a kol., 2013). Aby práce odpovídala zadanému rozsahu, zaměřil jsem se pouze na pracovníky, tedy pouze jednu stranu účastníků poradenského procesu. V práci budu analyzovat přepisy rozhovorů z polostrukturovaného interview.

Práce se skládá z čtyř hlavních oddílů. V prvním oddílu se zaměřím na mou osobní epistemologickou pozici, abych tak čtenáře uvedl do toho, jak k tématu přistupuji sám a jakou

historií téma u mě samotného prošlo. Je to velmi důležitá práce, které má odhalit to, do jaké míry můžu sám ovlivňovat výzkumné závěry analýzy. Druhá část představí výzkumný projekt. Ve třetí části se pokusím zprostředkovat přehled dat získaných během výzkumu. A ve čtvrté části se budu věnovat samotným výzkumným závěrům a jejich interpretaci.

1 Teoretická část

Celou práci začnu popisem jejích teoretických východisek. K jedinečné situaci prvního kontaktu, průběhu utváření pracovního vztahu pracovníka a klienta, přistupuji z teoretických východisek Gestalt terapie. Opírám se o existenciálně fenomenologický přístup a o Lewinovu teorii pole (Yontef, 2009). Této problematice se budu věnovat v nadcházejících kapitolách.

Zaměřím se na fenomény, které ovlivňují mě a můj pohled na první kontakt v poradenském procesu. Částečně se také pokusím celé téma zařadit do širších souvislostí spolupráce s klientem, obecněji poradenství a praxi sociální práce.

1.1 Poradenství, sociální práce, psychologie a psychoterapie

Podstatnou otázkou, která doprovází nejen text, ale především samotný záměr této práce, je definice pojmu poradenství. Text slouží jako závěrečná práce v oboru sociální práce, již v podtitulu svého názvu se však odvolává na Gestalt terapii, která je psychoterapeutickým směrem, a o psychoterapii se nejčastěji uvažuje jako o podoboru psychologie. Abych přesněji vymezil postavení této práce mezi vědními disciplínami, začnu definicí termínu poradenský proces.

V Encyklopedii sociální práce nenajdeme samostatné heslo „poradenský proces“. Najdeme zde pouze heslo „poradenský přístup“ zpracovaný Pavlem Navrátilem. Navrátil tento přístup popisuje jako pojetí sociální práce, která se v tomto případě zaměřuje především na neuspokojené potřeby klienta a individuální omezení, která klientovi brání v naplňování potřeb (Navrátil in Matoušek a kol., 2013). Navrátil dále píše, že „poradenský přístup“ je především o „(...)poskytování specifických informací, zpřístupňování zdrojů a zprostředkování další pomoci a služeb“ (Navrátil in Matoušek a kol., 2013, s. 103). V tomto duchu se termín poradenství objevuje i ve výkladu dalších hesel v encyklopedii.

Pokud se podívám do Encyklopedie obecné psychologie (Nakonečný, 1997), najdu pouze heslo poradenská psychologie. Zde už se blíží definici poradenského procesu, kterým se chci zabývat v této práci. Mimo poskytování rad z oblasti psychologie člověka, jejichž prostřednictvím by měl poradenský proces řešit nejružnější životní situace, hovoří článek i o vztahovém rozměru poradenství. Hovoří o tom, že v poradenství „(...) nejde o indoktrinaci klienta, nýbrž o jeho psychologické vedení k vyřešení problému.“ (Nakonečný, 1997, s. 216). Dále se zde autor zmiňuje přímo o koncepci poradenství Wilsona, který poradenství charakterizuje jako mezilidský vztah.

V této práci se chci věnovat poradenskému procesu, tak jak jej vymezuje ve svém díle Carl Rogers. Ten začal hovořit o poradenství v protikladu ke stávajícím trendům v psychologii a obecně ve všech pomáhajících profesích. Jeho pojetí poradenství staví na optimistickém pohledu na člověka a na důvěře v přirozené schopnosti každého člověka šťastně žít vlastní život. Rogers stavěl práci s klientem na vzájemném respektujícím pracovním vztahu, na poradenském vztahu (Rogers, 1998).

Já v této práci definuji poradenský proces jako soubor vztahových fenoménů vyskytujících se při pracovním setkání pracovníka a klienta a to v sociální práci, psychologii nebo psychoterapii. Zkoumání vztahových fenoménů může pracovníkovi pomoci lépe porozumět společným interakcím s klientem. Prostřednictvím vztahových fenoménů v poradenském procesu je pak terapeutovi umožněno poskytovat pomoc, která povede k řešení životní situace klienta. Soustředěním se na moment spolupráce a vztahové fenomény při setkání pracovníka a klienta tak práce obecně zasahuje do pomáhajících profesí.

1.2 Epistemologická pozice práce

V této kapitole píšou o své cestě k tématu práce. Chtěl bych také zformulovat některé svoje základní úvahy o tématu. Případně to, jakým vývojem u mě tyto úvahy prošly. Z mého pohledu je to velmi důležitá součást práce. Měla by načrtnout širší souvislosti, které v tématu vidím a které by mohly ovlivňovat porozumění tématu. Rád bych co nejpodrobněji popsal metapozici, ze které budu při formulování tématu práce vycházet.

Samotné téma prvního kontaktu mě začalo zajímat už při přemýšlení o bakalářské práci. V té době jsem se chtěl více zaměřovat na zkoumání anticipace klienta a na vliv tohoto faktoru na poradenský proces. Přemýšlel jsem především o tom, jakým způsobem prezentovat sociální službu nebo poradenství navenek, aby se předešlo očekáváním, které by negativním způsobem ovlivňovaly poradenský proces ze strany klienta, nebo jak komunikovat s klientem ještě před prvním setkáním, aby se následná spolupráce nemusela vyrovnávat s překážkami vzniklými v tomto před-vztahovém období.

První kontakt, nebo začátek, byl ve středu mého zájmu především proto, že je první, že spolupráce s klientem začíná. Zároveň jsem tušil, že již před samotným prvním setkáním existuje celá řada faktorů, které ovlivňují další proces rozvíjejícího se vztahu.

Významným faktorem pro volbu tohoto tématu bylo také to, že jsem v době, kdy jsem přemýšlel o bakalářské práci, přecházel z pozice poradenského pracovníka na pozici metodika a opouštěl jsem tedy poradenskou práci, se kterou jsem si chtěl i nadále udržet kontakt.

Téma bakalářské práce se nakonec razantně proměnilo díky pracovní nabídce, kterou jsem tehdy dostal. Za dva roky, které od psaní bakalářské práci uplynuly, se toho ale změnilo daleko víc. Sice jsem se vrátil zpět k tématu prvního kontaktu, už ale s podstatně pevnějším a specifičtějším teoretickým zázemím.

Do praxe v sociálních službách a v poradenství jsem vcházel především se zázemím teorie postmodernizmu (Lyotard, 1993.). Tento přístup mě dlouho významně formoval právě tím, že vyzývá k maximálnímu respektu při pozorování světa druhých. Postmodernizmus mě ovlivňuje také tím, že podrobuje velkou měrou kritiky každou myšlenku, která by si kladla nároky na obecnou pravdu. Přesněji bych měl mluvit i o respektu ke kontextuálnímu vnímání člověka v jeho prostředí a vzájemném ovlivňování člověka a prostředí, tak jak to popisuje sociální konstruktivismus (Berger a Luckman, 1999), na základě kterého jsem psal minulou závěrečnou práci. Už v ní lze ale pozorovat inspiraci holismem a antiredukcionismem.

Druhým pramenem, který mě zasáhl, je humanistická psychologie reprezentovaná především Buberovým dialogickým pohledem na svět (Buber, 2005). Poprvé, když jsem se s Buberovou prací setkal, se mi zdála jeho filozofie velmi těžko pochopitelná. Dnes při čtení svých starých poznámek vidím, že jeho pohled na svět byl pro mě spíše nepřijatelný s ohledem na vlastní osobnostní vývoj, než z toho důvodu, že bych nepochopil jeho myšlenky. Zdá se mi, že k pochopení Buberova existencializmu člověk musí spíše osobnostně dospět, než se prostudovat.

Postupem času se přesunuly i zdroje mé inspirace od sociálního konstruktivismu směrem k procesovému přístupu gestalt psychologie a Gestalt terapie (Yontef, 2013). Tím nechci sociální konstruktivismus označit za méně holistický. Zásadní rozdíl vidím spíše v rozdílech mezi teorií systémů a teorií pole, tedy mezi fragmentovaným pojetím světa a vztahovým pojetím světa vycházejícím z teorie pole. Ze stejného důvodu zde také nemluvíme o ekologické perspektivě sociální práce, která podle mě stále staví sice na holistickém, ale stále fragmentovaném pojetí světa klasické vědy. Specifický pohled Gestalt terapie na svět bych popsal tak, že se zaměřuje na zkoumání celku (pole) a až následně na jeho integrální součásti, ovšem čistě prostřednictvím sítě jejich vzájemných vztahů. V protikladu k tomuto fragmentovanému pojetí klasické vědy se zaměřuje na jednotlivé předměty, které samostatně existují v celku a příležitostně spolu reagují (Yontef, 2013, s. 387). Gestalt terapeutický pohled založený na teorii pole významně podtrhuje pozici pozorovatele, který se musí hranic zkoumaného pole opravdu dotknout, aby o něm mohl podat subjektivní výpověď (Yontef, 2013 a Capra, 2004). Důležitá je také komplementarita (Grygar, 2014) popisu skutečnosti,

kteřá jde proti stále významnému redukcionistickému proudu. V případě fenomenologického pole o ní uvažuje Perls (Perls, 2004) při dělení dějů v poli na hmotné stránky objektů a energii těchto objektů jako dvou vzájemně oddělených entit. To znamená, že popis pouze jednoho principu fakticky nemůže objasnit všechny aspekty zkoumaného jevu (Yontef, 2013).

Z mého pohledu tak přijetí Gestalt terapeutických metodologických východisek znamená především objevení jakési střední cesty mezi pozitivistickou vědou, které si klade univerzální nároky na možnost lidského poznání, a postmoderními přístupy, které objektivní poznání podrobují takové míře kritiky, že zpochybňují samotnou možnost lidského dialogu. Gestalt terapie nabízí člověku řadu nástrojů, jak může vlastní setkávání s poznáním reflektovat. Samotná Gestal terapie je pak zcela otevřený systém, který se definuje spíše na základě uplatňování nástrojů vycházejících z principu „Teď a tady“, než z čehokoliv jiného.

Definice Gestalt terapie:

- *„Gestalt terapie je fenomenologická, jejím jediným cílem je Uvědomování a její metodologií je metodologie Uvědomování.*
- *Gestalt terapie je založena na dialogickém existencializmu, tj. na procesu kontaktu/stažení Já-Ty.*
- *Koncepčním základem nebo světonázorem gestalt terapie je Gestalt, tj. je založená na holismu a teorii pole.“ (Yontef, 2013, s. 226)*

1.2.1 Setkání ve společném prostoru

Opět se vraťme k otázce, proč zrovna téma prvního kontaktu? Poradenský proces, nebo lépe řečeno celé bytí v kontaktu s klientem, je něčím, co mě do značné míry fascinuje svou kontextualitou, komplementaritou, neobyčejnou složitostí svých vnitřních struktur, reaktibilitou a neohraňčeností ve směru vztahování se ke svému okolí. Přesto, nebo právě proto, že mi teoretické zázemí zdánlivě umožňuje vidět hlouběji do dění v probíhajícím kontaktu, chci toto rozumění ještě podrobněji zkoumat.

Jako vhodný moment k analýze dějů v poradenském procesu se mi jeví právě jeho začátek. Nejlepší způsob jak představit nějaký příběh, je vyprávět ho od začátku. To tvrdím i s tím vědomím, že začátek procesu je často jen otázkou konsenzu obou stran dialogu a ne něčím, co objektivně počíná v určitém okamžiku. Pokud se na problém začátku poradenského procesu podíváme z pohledu teorie pole, která ze své podstaty popírá zákony mechanické kauzality, nemůžeme se ani na poradenský proces dívat jako na něco, co chronologicky

směřuje od nějakého prvního bodu v minulosti, přes přítomnost, do budoucnosti k bodu konečnému. V Gestalt terapeutickém poli se fenomény nacházejí „Teď a tady“, což však neznamená, že „Teď a tady“ nemůžeme zažívat nějakou minulou zkušenost nebo anticipaci budoucnosti.

Začátek spolupráce je moment, kdy jsou obě strany dialogu odehrávajícího se v kontaktu ve specifické situaci počátečního sblížování se. Tehdy lze zkoumat ve specifické formě obrazy fenoménů, které se v kontaktu vyskytují. Už nezáleží na tom, zda přicházejí do kontaktu z minulosti, či v něm budou setrvávat dál do budoucnosti.

Sám budu téma práce definovat následovně:

Při prvním kontaktu se setkávají obě strany dialogu v prostoru, který se stává společným. Ve společném prostoru jsou implicitně přítomny fenomény utvářející průběh budoucího kontaktního procesu. Jak se obě strany dialogu v prostoru usazují a začínají obývat společný prostor, dotýkají se jednotlivých fenoménů, které se tímto stávají určitými, a lze o nich podávat subjektivní výpověď.

Hlavním cílem práce bude zmapování významných fenoménů formujících poradenský proces. Díky zaměření na začátek spolupráce se dostanu k těmto fenoménům ve velmi specifické podobě, která je v dalším průběhu poradenského procesu nezachytitelná.

Specifické fenomény kontaktu díky pokračujícímu poradenskému procesu neztrácejí na své ryzosti nebo kvalitě, ale v momentě prvního kontaktu jsou ve stavu, kdy jsou ostřeji ohraničené a jsou tedy snadněji dostupné subjektivní deskripci.

V duchu Gestalt terapie se nechci zaměřovat na fenomény v prvním kontaktu jako na esenciální položky procesu nebo na premisy, které bezpodmínečně určují další vývoj. Spíše chci mapovat jejich vztahy, role a vlastnosti, které mohou mít nějakou funkci v procesu a dynamice začínající spolupráce.

V této práci chci zkoumat setkání dvou lidí, tak jak bylo popsáno výše. Budu zkoumat to, co při tomto setkání vzniká, tj. dialog. Dialog, který já mám na mysli, je specifický tím, že vzniká na základě setkání dvou lidí, kteří se v očekávání dialogu scházejí. Ne tedy dialogu simulovaného kvůli zájmům ležícím

mimo popsané setkání. Právě takový dialog je z pohledu Gestalt terapie terapeutickým nástrojem. Takový dialog Gestalt terapie nazývá Existenciálním dialogem.

1.2.2 Existenciální fenomenologie

V tomto místě více popíšu existenciálně fenomenologický přístup, který je formujícím rysem této práce. Poprvé jsem se setkal s fenomenologií při studiu religionistiky. Došel jsem až k místu, kdy pro mě fenomenologie, reprezentovaná především Gerardem van der Leeuwem, byla nástrojem pro systematickou práci s náboženskými fakty. S hlavním důrazem na ono systematické třídění a práci s fakty. Dnes si uvědomuji, že jsem celý problém nepochopil úplně. Fenomenologie pro mě tehdy ztratila onen zásadní význam, který v původním Husserlovském pojetí měla (Husserl, 1996). Nedostatečně jsem si uvědomoval, že šlo o zcela novou metodu zkoumání světa, kdy se zaměření pozorovatele přesunulo z podstaty zkoumaného jevu na to, jak se předmět vyjevuje ve vědomí člověka.

Mé první neúplné pochopení fenomenologie jsem dohnal až v momentě, kdy jsem se po šesti letech dostal ke studiu Gestalt terapie. Došel jsem k tomu, že je v prvním momentě důležité rozdělit fenomenologii na transcendentální/filozofickou Husserlovu fenomenologii a existenciální fenomenologii inspirovanou teorií pole. Jde o dva zcela rozdílné nástroje. Transcendentální fenomenologie se jako nástroj snaží dojít prostřednictvím fenomenologické redukce až k věcem samotným. Kdežto existenciální fenomenologie směřuje k pouhému bytí s existujícím, tedy s tím co se vyjevuje mezi objektem a subjektem a nechce tento prostor opouštět.

Existenciální fenomenologie se stejně jako transcendentální fenomenologie zaměřuje na to, co se vyjevuje. Stejně se snaží závorkovat prekoncepce a interpretace vnímajícího subjektu. Ovšem ve svém existenciálním důrazu se zaměřuje na pevně ohraničený prostor toho, co je („Teď a tady“), na to, co se vyjevuje v dialogu a existuje pouze v závislosti na probíhajícím dialogu.

Někdy je ale fenomenologické zaměření se na to, co je „Teď a tady“ velmi složité. Lidé, kteří na základě návyku ovlivňujícího jejich chování a prožívání, nedokáží být v kontaktu se svým organismickým uvědoměním, nejsou schopni uvědomovat si vyjevující se „Teď a tady.“ Popis reality takových lidí není komplementární, nedokáží zároveň reflektovat objekty v poli a odpovídající energii, která tyto objekty doprovází.

1.2.3 Teorie pole

Pro Gestalt terapii je teorie pole tím nejdůležitějším základem. Na teorii pole stojí základy univerza Gestalt terapie. Z teorie pole vychází a s ní splývá nekonečná řada nástrojů Gestalt terapie, žádný s ní není v rozporu a všechny s ní souznějí. Teorii pole definoval Kurt Lewin na základě základních předpokladů, kterými jsou:

1. *Chování je odvozeno od souhrnu koexistujících objektů.*
2. *Tyto koexistující objekty tvoří "dynamické pole", což znamená, že stav kterékoli části pole závisí na všech ostatních částech pole.*
3. *Lidské chování závisí na tomto poli spíše než na dění v minulosti nebo budoucnosti.*
(<http://www.sonoma.edu/>)

Teorie pole je nástrojem, který lze použít pro zkoumání libovolného objektu. Já ji chci aplikovat na první kontakt v poradenském procesu. Rozhodující tedy pro mě budou všechny části, které pole prvního kontaktu obsahuje, a jak se vzájemně ovlivňují. V neposlední řadě také to, jak pole prvního kontaktu ovlivňuje chování obou osob v prvním kontaktu.

Pro podrobnější pohled do teorie pole zmíním ještě definici teorie pole, jak ji popisuje Gery Yontef:

„Teorie pole je hlediskem či rámcem, ve kterém lze ozřejmovat a prozkoumávat události, objekty, prožitky, organizmy a systémy jakožto smysluplné součásti poznatelné souhry vzájemně se ovlivňujících sil, které dohromady tvoří sjednocený interaktivní kontinuální celek (pole). Teorie pole se liší od jiných přístupů, které klasifikují jevy podle jejich přirozené podstaty, nebo je analyzují na jednotlivé prvky a poté vytvářejí sumativní, souhrnné celky. Identita a kvalita každé události, objektu nebo organismu existuje pouze v rámci určitého pole, v přítomném okamžiku. Poznávat ji můžeme jenom skrze uspořádání, které vytvářejí pozorovatel a pozorovaný vzájemným ovlivňováním.“ (Yontef, 2013, s. 350)

„Teorie pole, pocházející z různých oblastí, se shodují na pěti následujících postulátech:

1. *Pole je systematickou sítí vztahů.*
2. *Pole je kontinuální v čase a v prostoru.*
3. *Vše je součástí pole.*

4. *Jevy jsou determinovány celým polem.*
5. *Pole je sjednoceným celkem, vše ovlivňuje vše ostatní v poli.“*

„Do jisté míry se shodují i na čtyřech dalších předpokladech:

1. *Vnímaná realita je utvářena vztahem mezi pozorovatelem a pozorovaným.*
2. *Princip současnosti jevů.*
3. *Proces: vše probíhá, vše se děje.*
4. *Vhled do genotypických zákonitostí (Yontef, 2013, s. 350).“*

1.2.4 Kontakt Já - Ty

Z pohledu Gestalt terapie by měl být každý kontakt v poradenském procesu, každé setkání, setkáním existenciálním. Liší se ale existenciální setkání od setkání běžného? Jak to probíhá při prvním kontaktu nebo vůbec na počátku spolupráce?

Teorii existenciálního setkání vyložil svým dialogickým existencializmem Martin Buber (Buber, 2005 a Yontef, 2013). Dialogický existencialismus vychází ze základního předpokladu, že lidské Já existuje jedině ve vztahu. Tento vztah může mít dvojí formu. Vztah Já - Ty je vztahem v dialogu, momentem, kdy se dvě osoby setkávají ve společném organismicko-environmentálním poli. Vztah Já - Ono je vztahem při vnitřním dialogu osoby, momentem, kdy je osoba sama ve svém vnitřním organismicko-environmentálním poli a je ve vztahu s vlastními introjickovanými objekty, které jsou pouhým odrazem vnějších Ty.

Pro vztah Já - Ty je typické plné uvědomění pole kontaktu. Ty je kontaktován jako autonomní plně respektovaná osoba, jasně ohraničená od Já. Vztah Já - Ty nemůže existovat v izolaci Já, ani v konfluenci s Ty. V obou případech jde o navyklou manipulaci s Ty a jedná se o vztah Já - Ono. Při izolaci manipulujeme s inintrojickovaným obrazem Ty v podobě Ono. Při konfluenci manipulujeme s Ty v podobě Ono tím, že překračujeme jeho kontaktní hranici, nerespektujeme jeho autonomii a jakoby obsazujeme sami jeho pozice.

I když všichni běžně býváme ve vztahu Já - Ono. Vztah Já - Ty je jediný způsob, jak se jako osoba můžeme stát úplnými. Je to jediný způsob, jak poznáváme svět, jak se učíme reagovat na vnější podmínky, jak se stáváme sebou samými. V rovině bytí ve společnosti jde pak o jediný funkční mechanismus umožňující dialog a vztah s druhým. V momentě, kdy je člověk neschopný plného Uvědomění ve vztahu Já – Ty, to pro něj znamená nějaký vztahový handicap.

Při setkání s lidmi se vztahovým handicapem hovoříme o bytí ve vztahu Já - Ono. Pokud však alespoň jedna strana dialogu poskytuje soustavně druhé straně prožitek vztahu Já - Ty, tedy plně respektuje objekty, které se vyjevují v jejich vzájemném poli, můžeme hovořit o vztahu Já – Ono, kde je latentně přítomný vztah Já - Ty. Jedině toto prostředí může handicapovanému poskytnout Uvědomění a otevřít mu cestu k rozvinutí latentního vztahu Já - Ty.

Další méně závažnou variantou vztahového handicapu je situace, kde se setkávají dvě osoby ve vztahu Já - Ty, jedna však trpí nejistotou na kontaktní hranici a nedovolí ve vztahu vzniknout vztahovému Ty mezi nimi. Událost Ty mezi dvěma osobami je podmínkou vzniku oboustranně plně Uvědomělého dialogu, tedy vřelého a respektujícího vztahu, do kterého můžou dotyční pružně vstupovat a opět ho opouštět (Yontef, 2013).

1.2.5 Kontakt v poradenství (bytí v kontaktu)

Nyní se vraťme obecněji k fenoménu kontaktu nebo navázání spolupráce v poradenství. Dalo by se říct, že lidská komunikace je z velké míry ovlivněna a možná i utvářena kontaktem. Kontakt je z mého pohledu médium, které nese komunikační sdělení. Zdaleka to nemusí být jen kontakt mezi lidmi, který komunikované informace ovlivňuje. V kontaktu nebo ve vztahu jsme často i s institucemi typu novin nebo televizních správ. Je přeci rozdíl v tom, jestli více důvěřujeme tomu či onomu deníku, nebo televizní stanici. Každý z nás má zdroje informací, které preferuje. I takto se dá na kontakt dívat.

V sociální práci, stejně jako ve všech pomáhajících profesích, je pracovní kontakt s klientem základním pracovním nástrojem. Ivan Úlehla hovoří o otevření pracovního kontaktu jako o jednom ze základních předpokladů pro práci s klientem (Úlehla, 2005). Pokud v této práci hovořím o tom, že pracovník by měl být s klientem v kontaktu, mám tím na mysli, že by se pracovník měl snažit být s klientem v dobrém kontaktu. Kontakt může být také pro spolupráci špatný. Karl Rogers zakládá svůj přístup ke klientovi na třech hodnotách vyznávaných v kontaktu a těmi jsou akceptace, empatie a autenticita (Rogers, 1998). Úlehla podobně vyjmenovává základní pravidla při navazování kontaktu:

1. *„Být vstřícný,*
2. *být si vědom svého služebného postavení,*
3. *soustavně objasňovat vlastní pozici,*
4. *přebírat starost jen tam, kde není zbytí. (Úlehla, 2005, s. 48)“*

Na porovnání těchto dvou konceptů můžeme ale jasně pozorovat, že jak Úlehla, tak Rogers přistupují k popisu základu dobrého kontaktu z jiných pozic. Podle mě Úlehla jde svým výčtem daleko více k praktickému popisu kontaktu. Jeho základní pravidla jsou zaměřena na začínající a méně nadané pracovníky, kdežto Rogersovy hodnoty nejsou v důsledku aplikovatelné bez znalosti širokých konotací a bez alespoň základního citu pro rozumění tomu, jak se lidský kontakt vyvíjí a jaký v danou chvíli je. Úlehla vede pracovníka k maximálnímu respektu ke světu klienta a jakési podmíněné reflexi vlastní pozice pracovníka, kdežto Rogers ve výčtu svých kontaktních hodnot shrnuje výstupy rozsáhlého teoretického zázemí, bez kterého jsou jeho tři podmínky prakticky neaplikovatelné.

Jsem si vědom toho, že každá další má úvaha může sklouznout k hodnocení některého ze zmíněných autorů. K něčemu takovému bych se jen velmi nerad dostal. Mám za to, že oba přístupy, pro jejichž reprezentaci jsem si zvolil zrovna Úlehlů a Rogerse, jsou v poradenské praxi velice platné a je jenom dobře, pokud se i zároveň aplikují. Za důležitý závěr této kapitoly považuji to, že pro většinu směrů je kontakt důležitým faktorem formujícím veškerou spolupráci s klientem.

1.3 Kontakt z pohledu Gestaltterapie

Kontakt prostřednictvím existenciálního dialogu je setkáním v duchu vztahu Já-Ty, tak jak je popisuje Martin Buber (Buber, 2005). Jedině prostřednictvím takového vztahu může docházet k uvědomování. Přitom uvědomování je specifickou zkušeností, při které je člověk v přímém kontaktu s komplexní figurou v individuálním organismicko-environmentálním poli. Dochází k vytváření smysluplného celku zahrnujícího porozumění dílčím částem v poli. Dochází k integraci všech dílčích částí pole.

Člověk reguluje své chování prostřednictvím návyku („nevědomě“) nebo vědomou volbou. Uvědomování má vést k tomu, že člověk zvládne své chování regulovat vědomou volbou. Cílem setkání je rozvinutí uvědomování takovým způsobem, aby člověk dosáhl co nejvíce uvědomované seberegulace (Perls, 2004).

Docházíme zde k jednomu z předpokladů, který definuje plán mé práce. Při prvním kontaktu se setkávají dvě osoby, z nichž jedna disponuje nějakou formou nevědomé regulace, která jí způsobuje jistý vztahový/sociální handicap. Pokud jí druhá osoba poskytne prostředí vztahu Já-Ty, může si tuto nevědomou regulaci uvědomit, dostat ji pod vlastní kontrolu a vyrovnat tak vlastní vztahový/sociální handicap.

Prostředí vztahu Já-Ty vzniká pouze ve specifickém kontaktu. Kontakt je moment, v němž se setkáváme nejen s druhým v dialogu, ale také s vlastním self. Toto setkávání s druhým a zároveň s vlastním self je ústředním dějem, který se v kontaktu odehrává. Kontakt tedy vzniká pouze v případě, že si obě strany dialogu dokáží uvědomit rozdíl mezi sebou a druhým a dovolí tak vzniknout vztahovému Ty. V těsné vazbě na schopnost uvědomování si hranic vlastního a cizího self rozlišuje Yontef v průběhu kontaktu čtyři části: „1. spojování se, 2. oddělování se, 3. pohyb a 4. uvědomování (Yontef, 2013, s. 229)“

Druhým předpokladem definujícím plán práce tedy bude to, že kontakt dvou osob vykazuje nějaké specifické vlastnosti související s osobnostním nastavením obou osob a také s jejich schopností uvědomovat si organizaci pole kontaktu, tedy především hranice self a celkovou organizaci pole kontaktu.

Kontakt tedy není procesem s ustálenou strukturou, má řadu rozmanitých podob. Předně ale kontakt není z pohledu Gestalt terapie procesem s implicitně definovanou posloupností parciálních dějů. V organismicky-environmentálním poli neplatí kauzalita po sobě následujících částí, které byly více zmíněny. Za určitých podmínek může být kontakt neustálým spojováním se, podobně jako za jiných podmínek neustálým oddělováním. Rozhodující je pouze pohyb v kontaktu, při němž může docházet k uvědomování. Jenom takový kontakt vede k růstu a asimilaci přínosných objektů z prostředí (Yontef, 2013).

Třetím předpokladem bude tedy to, že dobrý kontakt dvou osob by měl být v pohybu. Osoby by se měly v kontaktu pohybovat, spojovat a stahovat se a tyto aspekty by měly být doplněny Uvědomováním existenciálního pole Teď a tady (Yontef, 2013).

Podle Yontefa začíná Gestalt terapie prvním kontaktem s klientem. Prozkoumávání, experimentování a práce v kontaktu se provádí v celém procesu spolupráce. Neexistuje žádné dělení na dílčí části spolupráce. Je pravda, že první kontakt je spojen s rámcovým nastavením formálních náležitostí spolupráce, což se může dít v pokračujícím procesu, ale bez počátečního nastavení by další práce nebyla možná (Yontef, 2013).

Vztah je pro Gestalt terapii zásadním aspektem spolupráce. Obecně by se to dalo říct i o celé oblasti pomáhajících profesí. Yontef o tomto aspektu mluví jako o oceňování důležitosti sociálního rozměru (Yontef, 2013). Já se domnívám, že jde o širší aspekt obecného holistického proudu ve všech humanitních vědách. I v sociální práci hraje sociální rozměr případu vždy velmi důležitou roli. Otázkou je, jak často mluví sociální pracovníci o vztahu při reflexi své praxe? Určitě o něm mluví, podle mě však méně často, než je potřeba. Většinou se omezí na deklarování budování důvěry a pracovního vztahu. Podobně ale můžeme mluvit například o psychoanalýze, která ještě nějakou dobu ponese stigma soustředěného zájmu o

přenos jako jedinou akceptovatelnou formu vztahu s klientem. Určitou samozřejmostí by pak měla být práce v rámci reálných klientových vztahů, ať už se jedná o rodinu nebo instituce v systému.

Buberův dialogický existencialismus vidí realitu ze své podstaty jako vztahovou. Veškeré lidské interakce se odehrávají na hranici, kde se osobnost setkává se zbytkem organismicko-environmentálního pole. (Buber, 2005 a Yontef 2013).

Klienti přicházejí do prvního kontaktu s vlastní představou změny. Někdy k potřebě změny docházejí sami, někdy jsou pro tuto změnu spíše přesvědčeni (ne-li donuceni) svým okolím (Miller a Rollnick, 2003). Pro většinu těchto klientů, tedy zejména těch bez předchozí zkušenosti s poradenstvím, je typická jedna věc. Sice přicházejí se zájmem o změnu svého chování, nebo svojí vnitřní nepohody, jen zřídka tuto změnu ale hledají sami u sebe. Klient očekává od pracovníka radu, nebo libovolnou intervenci, prostřednictvím které by naplnil své potřeby. Klient si vlastně přichází pouze pro pomoc, která by mu umožnila být dál takovým, jakým je. To zejména z toho důvodu, že se nachází ve stavu bez uvědomění v organismicko-environmentálním poli a není v kontaktu s nejvýznamnějšími oblastmi a energiemi tohoto pole.

Úkolem pracovníka je poskytovat klientovi v maximálně hojně nenárokovanou pozornost, snahu být s klientem v kontaktu a zároveň ho jemnou frustrací vést k uvědomění si celého pole kontaktu. Pracovník musí být zároveň krutý i laskavý, což je tím největším profesním uměním poradenského pracovníka (Perls, 2004).

V prvním kontaktu je tedy nejdůležitější klientovi bezvýhradně nabízet veškerou naši pozornost a přijímat jej takového, jaký je. Přitom mu musíme autenticky nabízet i sami sebe v existenciálním dialogu, prostřednictvím naší intuice a pocitů. Klient by měl být seznámen s tím, co v nás doprovází vzájemný kontakt. Vyvážení obou těchto postojů ke klientovi je velice náročné, protože pro řadu klientů je uvědomění jen velmi těžko dosažitelné a důraznější zpětnou vazbou je můžeme v průběhu spolupráce ztratit.

1.4 Výzkumná otázka

Pro výzkum tématu jsem zvolil kvalitativní přístup a s ním spojené metody. V tomto duchu by měla být tato práce zaměřena na hledání teorie popisující situaci v prvním kontaktu. Z pohledu metodologie kvalitativního výzkumu je formulování výzkumné otázky důležité zejména z toho důvodu, že mi poskytne pevný rámec pro samotný výzkum (Strauss, 1999 a Řiháček, 2013). Výzkumná otázka by mi měla poskytnout naprostou volnost při zkoumání

dotčeného fenoménu a přitom by neměla dovolit, abych při výzkumu opouštěl prostor, který jsem si pro téma vytyčil.

Výzkumná otázka:

„Jak jsou pracovníky vnímány specifické fenomény, se kterými se setkávají na začátku spolupráce s klientem?“

Výzkumnou otázku bych mohl specifikovat následujícím směrem. Zabývám se specifickými skutečnostmi v poli prvního kontaktu? Zkoumám, jak tyto zkušenosti vnímají pracovníci? Zajímá mě, zda vůbec nějaké specifické skutečnosti v poli prvního kontaktu vnímají? Zjišťuji, zda pracovníci shledávají nějakou souvislost mezi specifickými skutečnostmi v poli prvního kontaktu a průběhem další spolupráce?

Kladu si otázky:

- Jak pracovníci prožívají specifické skutečnosti v poli prvního kontaktu?
- Jaké zkušenosti mají pracovníci s prožíváním klienta, který se dostává do kontaktu se specifickými skutečnostmi v poli prvního kontaktu?
- Jaké představy mají pracovníci o prožívání klienta, který se dostává do kontaktu se specifickými skutečnostmi v poli prvního kontaktu?
- Jaký je charakter prvního kontaktu v prožívání pracovníka?
- Jaké strategie v prvním kontaktu volí pracovník vzhledem ke specifickým skutečnostem v poli prvního kontaktu?
- Jaké představy a zkušenosti hrají roli při volbě strategie v prvním kontaktu?
- Jaký je charakter strategií volených v prvním kontaktu v prožívání pracovníka?
- Jak pracovníci vnímají přecházení ze zkušeností se specifickými skutečnostmi v poli prvního kontaktu do další spolupráce?

2 Výzkumný projekt

V této části práce bych chtěl podrobně představit výzkumný projekt. Jde o podstatnou část práce, proto si zaslouží minimálně stejnou pozornost jako předchozí teoretická část. Osobně se v této práci dostávám s dlouhým časovým odstupem opět ke kvalitativnímu výzkumnému projektu. Svou předchozí kvalitativní práci jsem psal v roce 2007. Tehdy jsem se nevěnoval s takovou pozorností teoretickému vypracování epistémé práce a už vůbec ne samotnému projektu výzkumu.

Z pohledu Gestalt terapie bych měl být před samotným výzkumem připraven na setkání s mnohem komplexnější situací, než kterou dokážu totálně analyzovat, a to bez ohledu na to, o jaký fenomén jde. Měl bych být připraven na to, že v situacích, se kterými se budu setkávat, budou určité objekty svým vlivem zastíňovat jiné, a přesto jim nebudou ubírat na významnosti. Měl bych být připraven vnímat komplexní situaci v organismicko-environmentálním poli, jak to co se děje na mé organismické úrovni, tak na úrovni vnějších vlivů. Tento druh pohledu věrně zachycuje jeden ze zakladatelů gestalt psychologie Wolfgang Koehler (Koehler, 1965). Podle něj existuje jediný základ, ze kterého může vyrůst věda, a ten vidí v pouhém naivním pohledu na svět. U sebe tedy můžu začít tím, že sedím u svého stolu, přemýšlím o gestalt terapii, o svých zkušenostech s jejím objevováním, vynořuje se mi mlhavý obraz prvního kontaktu, který tvoří jakési univerzální uspořádání místnosti, kde jsem sám první kontakty zažíval, dál vnímám obraz této práce, která by měla být v průběhu příštích měsíců dokončena.

Tento zdánlivě naivní přístup ke světu je specificky fenomenologický, a pokud navíc fenomenologický pohled vychází i z teorie pole, měl by zahrnovat následující tři aspekty.

1. To, co člověk pozoruje, je z velké části dané vůbec tím, že pozoruje. Dívat se naivně tedy znamená, dívat se bez předpojatosti, předpojatost si uvědomovat a závorkovat ji.
2. Tím, jak člověk pozoruje, zasahuje do objektu svého zájmu. To lze vyrovnávat jedině dialogem, kde může klient reflektovat vlastní pozici pozorovaného.
3. Nikdo není schopen komplexně analyzovat celé organismicko-environmentální pole. Může ale popsat svou vlastní pozici, kterou použil při zkoumání fenoménu.

2.1 Kvalitativní výzkum

Výzkumný projekt této práce hladce navazuje na její teoretický rámec a koreluje s existenciální fenomenologií Gestalt terapie a s teorií pole. Jako první se přede mě postavila otázka, zda volit kvalitativní nebo kvantitativní výzkum? Povaha předmětu výzkumu, kterým je subjektivní zkušenost s prvním kontaktem, mě jasně vede ke kvalitativnímu přístupu (Miovský, 2006). S ohledem na fenomenologický základ práce a na to, že mě zajímají především osobní výpovědi lidí o prožívání prvního kontaktu, je volba kvalitativního výzkumu prakticky samozřejmostí.

Složitější je ale definovat samotné filozofické základy kvalitativního přístupu, který chci v práci použít. Na složitosti se nemálo projevuje také komplexita dnešního pohledu na zdroje a prameny kvalitativního výzkumu. Já se chci přihlásit k hermeneuticko-fenomenologické myšlenkové tradici, tak jak ji popisuje Miovský (Miovský, 2006). I tento pohled je plně kompatibilní s teoretickou částí práce. Ve svém důsledku pro mě hermeneuticko-fenomenologická tradice představuje synonyma pro výzkumy etnografické, narativní, fenomenologické a řadu dalších, které vnímám jako dílčí části jediného myšlenkového směru.

Po volbě kvalitativní formy výzkumu na základě hermeneuticko-fenomenologické tradice blíže definuji konkrétní typ výzkumu. Vycházím při tom z dělení typů kvantitativních výzkumů, jak o nich píše Miovský (Miovský, 2006). Jako nejdůležitější na této typologii považuji to, že dělí druhy podle typu výzkumných otázek a podle způsobu jak se staví k předmětu výzkumu. Podle této typologie bude můj výzkum kvalitativní evaluací (Miovský, 2006). Chci dosáhnout formativního přístupu k evaluaci, jejímž objektem bude proces prvního kontaktu. Evaluace se snaží responzivním způsobem zjistit, jak proces prvního kontaktu působí na část jeho účastníků.

Miovský charakterizuje kvalitativní evaluaci jako způsob, který silně reflektuje úzkou souvislost s kulturně-historickým, společenským a teoretickým rámcem specifickým pro pole, ve kterém se evaluace odehrává. Zároveň při tom formuluje soubor podmínek, které by měla kvalitativní evaluace splnit (Miovský, 2006). První z podmínek je odhalení smyslu, cíle a očekávání od evaluace, které jsem popsal v úvodu práce. Za další podmínku má jasně definovaný dopad evaluace, tedy buď formativní, nebo normativní. Já jsem se rozhodl pro formativní, odhalující dopad. Následuje definování cílové skupiny evaluace, čemuž budu věnovat zvláštní kapitolu dále. Naplnění závěrečné podmínky, vyžadující dopředu stanovená

kritéria evaluace, se z pozice tohoto výzkumu vzdávám. To především z toho důvodu, že se jedná o evaluaci formativní a jejím cílem by mělo být teprve zformování těchto kritérií.

2.2 Výzkumný vzorek

Při výběru výzkumného vzorku jsem se rozhodl pro částečně stratifikovaný záměrný výběr respondentů (Miovský, 2006). Chtěl bych oslovit 5 poradenských pracovníků, tedy sociálních pracovníků, psychologů nebo psychoterapeutů. K tomuto počtu mě vede spíš racionální úvaha o tom, v jakém časovém úseku má výzkum vzniknout. Na druhou stranu si myslím, že pro práci tohoto typu je tento výzkumný vzorek zcela dostačující, jeho rozšiřování by vedlo k nadměrnému růstu množství materiálu pro následnou analýzu a to nadmíru časových možností projektu.

Nutno uvést, že výzkumný vzorek hledám především ve svém okolí, tedy ve velké míře mezi lidmi, se kterými se profesně nebo studijně vídám. Tím je výzkumný vzorek do značné míry poznamenán. Pokusil jsem se ale o to, aby výběr respondentů zahrnoval co nejrozmanitější škálu pracovníků, co se praxe i teoretického zázemí týče. V žádném případě se nechci omezovat pouze na komunitu pracovníků vycházejících ze zázemí Gestalt terapie. S tím ale souvisí také to, že by měl být výzkum srozumitelný i lidem, kteří o teorii Gestalt terapie, jako o majoritním teoretickém zdroji tohoto výzkumu, mnoho nevědí.

Jak už výzkumná otázka napověděla, výzkumný vzorek obsahuje pracovníky, kteří pracují v poradenském procesu. A samozřejmě, když už jsem v předchozích kapitolách přijal širší definici poradenství, tak také pracovníky, kteří se věnují jak sociální práci, tak psychoterapii a psychologii. Do výzkumného vzorku vybírám pracovníky, kteří se nějak hlásí k tomu, že poradensky pracují, bez ohledu na to, jestli jsou to psychologové vykonávající psychoterapii, nebo psychologické poradenství, nebo sociální pracovníci, kteří se věnují poradenství v rámci sociálních služeb či jiných institucí.

2.3 Techniky sběru dat

Teoretické zázemí je zaměřené fenomenologicky, a proto i technika sběru dat musí mířit přímo na záznam prožitků konkrétních osob z cílové skupiny. Za základní nástroj při komunikaci považuji rozhovor, abych zvýšil výtěžnost dat z těchto rozhovorů, jedná se o rozhovor/interview polo-strukturovaný.

Jak píše Miovský, důležitou součástí každého rozhovoru je jeho kombinace s metodami kvalitativního pozorování (Miovský, 2006). Je třeba pozorovat nejen dotazovaného prostřednictvím extrospekce, ale neméně důležité je se věnovat i sebereflexi a vlastnímu prožívání při interview (Yontef, 2013). Vedle interview se tedy zaměřuji i na záznam vlastního pozorování a prožívání v jeho průběhu. Samotné interview zaznamenávám na audio záznam a následně přepisuji.

Jako jádro interview jsem si definoval následující otázky, které jsou kurzivou doplněny otázkami definovanými současně s výzkumnou otázkou.

1. Co si představíš, když se řekne první kontakt nebo začátek spolupráce s klientem?
2. Je podle tebe začátek spolupráce nějak specifický?
3. Jak prožíváš začátek spolupráce s klientem? *Jak pracovníci prožívají specifické skutečnosti v poli prvního kontaktu?*
4. Můžeš mi popsat nějakou konkrétní zkušenost ze začátku spolupráce s klientem? *Jaké zkušenosti mají pracovníci s prožíváním klienta, který se dostává do kontaktu se specifickými skutečnostmi v poli prvního kontaktu?*
5. Co si myslíš, že pracovníci běžně zažívají na začátku spolupráce s klientem? *Jaký je charakter prvního kontaktu v prožívání pracovníka?*
6. Jak myslíš, že klient prožívá začátek spolupráce? *Jaké představy mají pracovníci o prožívání klienta, který se dostává do kontaktu se specifickými skutečnostmi v poli prvního kontaktu?*
7. Jaké strategie na začátku spolupráce volíš? *Jaké strategie v prvním kontaktu volí pracovník vzhledem k specifickým skutečnostem v poli prvního kontaktu?*
8. Co ovlivňuje tvoji volbu strategie při začátku spolupráce? *Jaké představy a zkušenosti hrají roli při volbě strategie v prvním kontaktu? / Jaké představy a zkušenosti mají pracovníci o strategiích klienta volených vzhledem k specifickým skutečnostem v poli prvního kontaktu?*
9. Můžeš mi popsat nějakou konkrétní zkušenost s volbou strategie při začátku spolupráce?

Tento soubor otázek slouží jako základní struktura interview. U otázek jsem se snažil dodržovat pořadí a zároveň respektovat směřování tématu rozhovoru. Při interview jsem se snažil, aby všechny zde zmíněné otázky v časovém limitu padly. Časový limit pro definované otázky byl odzkoušen při předvýzkumu.

Vzhledem k časovému rámci, ve kterém musela práce vzniknout, jsem realizoval pouze jednu vlnu rozhovorů s respondenty. Jsem si ale dobře vědom toho, že realizace druhé vlny rozhovorů zaměřené na závěry z první vlny by značně přispěla k validitě závěrů celé práce.

2.4 Metoda analýzy kvalitativních dat

Přepsané texty z audiozáznamu jsem analyzoval prostřednictvím kódování. V textech jsem hledal významové celky a jednotlivé znaky. Porovnával jsem jejich výskyt v jednotlivých částech rozhovoru a vzájemné souvislosti mezi jednotlivými znaky a celky.

Pro tuto práci jsem si zvolil softwarový nástroj pro kvalitativní analýzu textu RQDA. Jde o svobodný software pracující na různých platformách, jeho autorem je Ronggui Huang (<http://rqda.r-forge.r-project.org>). Základní vzhled do funkcí programu jsem získal pomocí video blogu Metina Caliskana „RQDA in English.“

Vzhledem k podmínkám v jakých práce vznikala, tedy především k časovému rámci a tomu, že jsem na práci pracoval samostatně, bych se neměl pouštět dál než k deskripci nasbíraných dat. Pokusil jsem se ale sesbíraná data dále třídit a klasifikovat, abych dosáhl alespoň subjektivní/fenomenologické interpretace prostředí prvního kontaktu v poradenském procesu. Držel jsem se při tom dvou metod. Metody zachycování vzorců („gestaltů“), tak jak jí popisuje Miovský (Miovský, 2006) a metody interpretativní fenomenologické analýzy, jak jí popisuje Čermák (Čermák in Řiháček, 2013). Obojí s plným vědomím toho, že se tak v případě samostatné práce bez potřebné reflexe dopouštím značné míry redukce. Podrobnější popis analýzy textů bude zaznamenán v části věnované průběhu výzkumu.

2.5 Kritická reflexe návrhu výzkumu

Faktorů, které snižují validitu výzkumných závěrů je hned několik. Ty nejvýznamnější jsou spojeny se zadáním práce.

Prvním problémem je individuální forma práce na výzkumu. Mám za to, že tento typ výzkumu je velmi výhodné realizovat v rámci širšího výzkumného týmu. Nejen že se tím omezí vliv jediného autora a jeho epistemologické pozice, ale také se tím průběh výzkumu do značné míry urychlí. Několikeré čtení a kódování záznamů z interview, lze nahradit jediným kódováním více osobami. I výsledná baterie kódovacích kategorií, by jistě byla více vypovídající.

Druhým zásadním problémem je časový a obsahový rámec práce. Jako zásadní nedostatek této práce vnímám to, že interview s respondenty proběhly pouze v jediné vlně. Velmi přínosné by bylo podrobit výstupy z prvního kola interview ověřením v druhém, popřípadě dalším kole. Tímto by ale také neúnosně vzrostla jak časová náročnost práce, tak množství dat z výzkumu, které by byli nad možností rozsahu diplomové práce. Už jen zpracování pěti rozhovorů z prvního kola zabralo velké množství času.

Třetím faktorem, který do značné míry ovlivnil výzkum v jeho průběhu i v jeho závěrech je to, že se jedná o mojí první zkušenost s tímto typem analýzy. Už při psaní tohoto textu jsem několikrát měnit návrh výzkumu.

3 Výzkum

V této části práce představím všechny okolnosti týkající se výzkumu a dat, které v jeho průběhu vznikla. Dále zde bude věnovaný prostor pro představení jistého průřezu dat sesbíraných v polostrukturovaných interview s pracovníky. Nejprve tedy k průběhu samotného výzkumu.

3.1 Průběh výzkumu

Realizace výzkumu jsem začal sestavením výzkumného vzorku a naplánováním setkání s respondenty. Následovala realizace rozhovorů a zpracování nahraných audio záznamů a konečně kvalitativní analýza dat.

3.1.1 Výzkumný vzorek

Sestavil jsem seznam všech pěti respondentů interview. Z celé skupiny pěti osob byl pouze jediný muž. Genderové složení výzkumného vzorku tak zhruba odpovídá realitě v sociální práci, ale i v psychologii, kde pracuje převaha žen. V samotném výzkumu a jeho výstupech nebudu reflektovat genderové hledisko. Věkově je výzkumný vzorek složený z osob ve věkovém rozmezí od 31 do 49 let. Ani hledisko věku respondentů nebudu v závěrech výzkumu zohledňovat.

Co se týče pracovního zaměření a vzdělání, výzkumný vzorek obsahuje dvě osoby z oblasti sociální práce a tři z oblasti psychologie. Přičemž jedna osoba se vzděláním v sociální práci se definovala jako částečně poradenský pracovník, čím se snažila svou pracovní roli posunout více k oblasti psychoterapie. Dvě osoby s psychologickým vzděláním svou praxi definovaly jako částečně psychoterapeutickou. Toto složení výzkumného vzorku zhruba vystihuje zaměření mého výzkumu, které míří obecně na pomáhající profese nebo do prostoru společného sociální práci, psychologii a psychoterapii, tedy práci v nějaké formě pracovního vztahu s klientem.

Všechny osoby ve výzkumném vzorku měly alespoň započatý komplexní psychoterapeutický výcvik. Dvě osoby měly již alespoň jeden tento výcvik řádně ukončený. Co se týče psychoterapeutických směrů ve výzkumném vzorku, byly v něm obsaženy dvě osoby s výcvikem v Gestalt terapii, dvě osoby s výcvikem v psychodynamickém směru a jedna s výcvikem v Logoterapii.

Všechny osoby ve výzkumném vzorku pracují v přímé práci s klienty a délka jejich praxe se pohybuje v rozmezí od 3 do 26 let. Všechny osoby ve výzkumném vzorku mají širší zkušenosti z pomáhajících profesí a prošly různými druhy práce. Měly tedy možnost pracovat v rozdílných prostředích a v různém nastavení práce s klientem.

Mám za to, že se mi i na takto malém vzorku respondentů podařilo pokrýt poměrně rozmanité spektrum osob pracujících v rámci pomáhajících profesí. Pro větší validitu dat by bylo samozřejmě zapotřebí daleko většího počtu respondentů ve výzkumném vzorku a především pak pečlivě tento vzorek strukturovat.

3.1.2 Interview

Všechna interview jsem realizoval v průběhu čtyř měsíců. Tento fakt měl z mého pohledu na získaná data určitý vliv. Pro první tři interview, která jsem realizoval v poměrně krátkém časovém úseku, je typické, že jsem se v tématu sám usazoval. Vedení těchto interview nebylo tak hladké jako v dalších případech. Ve třetím z těchto prvních interview jsem se naopak nechal unést samotným plynutím rozhovoru a jen stěží se mi dařilo udržet strukturu otázek. Nemalý vliv na průběh interview mohla mít samozřejmě osobnost respondenta. S některými se mi hovořilo velmi dobře, s některými se plynulý proud rozhovoru chvílemi zadržoval. Poslední dvě interview probíhala s delším časovým rozestupem a obě bych z tohoto pohledu hodnotil jako velmi podobně probíhající.

Každé interview začínalo představením výzkumného záměru asi v následujícím rozsahu:

„Práce se zaměřuje na první kontakt. Na moment, kdy jsou obě strany dialogu ve specifické situaci, ve které vytvářejí prostředí pro budoucí spolupráci a dialog.

Hlavním cílem práce je zmapování významných skutečností formujících spolupráci v poradenském procesu.

Nechci se zaměřovat na skutečnosti v prvním kontaktu jako na nějaké podstatné položky procesu, které by bezpodmínečně určovaly další vývoj spolupráce. Spíše chci mapovat jejich vzájemné vztahy a vlastnosti, které mohou mít nějakou funkci v poradenském procesu, v dynamice začínající spolupráce a v dialogu.

Dialog, který mám na mysli, je specifický tím, že vzniká na základě setkání dvou lidí, kteří jednájí s očekáváním nějaké další vzájemné spolupráce. Ne tedy dialogu simulovaného kvůli zájmům ležícím mimo dotčené setkání, ale dialogu pro dialog sám.“

V samotném rozhovoru zaznívalo spíše méně formální vysvětlení. Snažil jsem se vždy nějak pracovat s mými znalostmi o praxi respondenta a přizpůsobovat představení výzkumného záměru jeho podmínkám.

Respondenti byli na začátku výzkumu informováni i o důvěrnosti celého interview. Žádný z respondentů v této oblasti nevznášel námitky a nepotřeboval rozsáhlejší vysvětlení toho, jak budu s rozhovory nakládat. Všem jsem zaručil, že souvislý přepsaný text nebudu publikovat jako součást práce a že v práci samotné se objeví maximálně citace z rozhovoru, s tím že budu klást maximální důraz na to, aby nešlo respondenta z takového textu nějak identifikovat.

Ze všech respondentů jsem na začátku interview cítil jistou nejistotu ohledně probíraného tématu. To se projevovalo zejména ve chvíli po představení záměru výzkumu, kdy se doptávali na podrobnosti a do samotného rozhovoru nešli, podle jejich vyjádření, s jasnou představou o průběhu a výstupech výzkumu.

V průběhu rozhovoru jsem u všech respondentů zaznamenával narůstající zájem o problematiku začátku spolupráce a o reflexi různých dějů v této části práce s klientem. Projevovali velký zájem o zkoumání vlastních prožitků ze začátku spolupráce.

Na většinu otázek nebylo problémem rozvést bez širšího vysvětlování rozhovor s respondenty. Většina respondentů se zastavovala u otázky na konkrétní zkušenosti s klienty. A to jak u otázky č. 4: „*Můžeš mi popsat nějakou konkrétní zkušenost ze začátku spolupráce s klientem?*“, tak u otázky č. 9: „*Můžeš mi popsat nějakou konkrétní zkušenost s volbou strategie při začátku spolupráce?*“ Většina z respondentů zaváhala, jestli chci slyšet poslední zkušenost, nějakou zajímavou zkušenost, nebo nějakou konkrétní zkušenost s fenoménem, o kterém jsme se bavili. Nejsložitějšími otázkami, které jsem nejspíše mohl formulovat lépe, nebo možná úplně vynechat, byly otázky č. 7: „*Jaké strategie na začátku spolupráce volíš?*“, a č. 8: „*Co ovlivňuje tvoji volbu strategie při začátku spolupráce?*“ Všichni respondenti si často neuměli nic představit pod pojmem strategie nebo nástroje. Způsob přemýšlení o rozhovoru jako o jakémsi procesu, který obsahuje určité nástroje, zřejmě není pro pracovníky běžné.

Interview jsem se vždy snažil realizovat v klidném prostředí, kde jsme nemohli být s respondentem ničím rušeni. Přesto se stalo, že nás u některých rozhovorů vyrušil telefon nebo zásah nějaké osoby zvenčí. Nemyslím si, že by tyto zásahy zásadně ovlivnily výstupy z interview. Pouze jeden rozhovor byl narušen takovým způsobem, že jsem byl nucen ho na nějakou dobu ukončit a po krátké přestávce pokračovat dál. Délka rozhovoru byla po

odzkoušení stanovena na přibližně jednu hodinu. Ve všech případech jsme s respondenty tuto časovou dotaci plně využili. Dva rozhovory jsem byl nucen protáhnout o zhruba čtvrt hodinu.

3.1.3 Zpracování audio záznamu

Zvukový záznam jednotlivých interview jsem přepisoval do textové podoby. Při přepisu jsem se snažil maximálně zachovávat reálnou podobu rozhovoru. Některé části, aby byly vůbec srozumitelné, jsem však musel citelně zkrátit. Některé věty jsem upravoval do srozumitelnější podoby. Záznamy jsem se snažil také upravit do spisovnější podoby. Všechna tato opatření jsem dělal kvůli snadnější srozumitelnosti textu, aby nebyl pozměněn původní význam vět, a zároveň tak, aby v textu zůstaly autentické výrazy respondentů. Písemný záznam rozhovorů svým rozsahem překročil sto normostran čistého textu. Po přepisu do textového souboru jsem rozhovory převáděl do programu RQDA, abych mohl zaznamenaný text kódovat.

3.1.4 Kvalitativní analýza textů

Po převedení textů do RQDA jsem začal postupně kódovat jednotlivé rozhovory. Kódovací kategorie jsem tvořil postupně, tak jak mi přišlo, že se vyskytují v textu. U kategorií kódů, které vznikly až později při čtení textu, stejně jako u kategorií, které jsem definoval, až v dalších rozhovorech, jsem si dělal poznámku, kdy vznikly, a následně znovu procházel a kodoval text, při jehož pročítání nebyly tyto kategorie ještě definované. Tím jsem se snažil zaručit, že všechny texty jsem prošel s konečnou baterií všech kategorií kódů.

Po kódování všech záznamů interview jsem se snažil některé velmi podobné kódovací kategorie sloučit do sebe a částečně eliminovat kategorie, které se v textech vyskytovaly jen velmi zřídka.

Další částí procesu kódování bylo rozdělení kódů do pěti tematických skupin. Finálních pět tematických skupin kategorií nevzniklo spontánně. Postupně jsem definoval skupiny na základě pročítání textu kódovaném pod jednou kategorií. Vznikaly různé skupiny, které obsahovaly příbuzné kódovací kategorie. Některé kategorie samozřejmě náležely do více skupin. Procesem postupného přeskupování kategorií mezi skupinami tak, aby tvořily co nejhomogennější celky, nebo celky s co nejvíce společnými znaky, se proměňovaly i počet a názvy tematických skupin. Tento proces vyústil až v definování oněch pěti finálních tematických skupin.

Poslední částí práce s kódovanými texty byla práce na definování tematických kauz. Prostřednictvím vizualizace výskytu kódovacích kategorií v tematických skupinách, případně v několika skupinách najednou, se začaly objevovat skupiny kategorií se společným druhem vazeb na tematické skupiny. Takto vzniklé tematické kauzy výstižně definovaly různé fenomény odehrávající se na začátku spolupráce, proto jsem se dále zabýval deskripcí textů v těchto kauzách.

3.2 Data z kvalitativní analýzy textů

V této části práce představím jednotlivé výstupy z kvalitativní analýzy textů. Postupně projdu jednotlivé kategorie kódů, tematické skupiny a tematické kauzy. V textu následujících odstavců se také objeví četné citace z přepisu audio-záznamu interview (psáno kurzívou). Všechny citace jsou uvedeny označením respondent(ka), s ohledem na anonymizaci dat. Data z kvalitativní analýzy doprovodím vlastním komentářem, chtěl bych ale klást důraz na to, že spíše než moje komentáře definují výsledná data samotné záznamy z rozhovoru.

3.2.1 Kategorie kódů

Jak jsem popsal výše, na samém začátku práce s textem z interview jsem definoval kategorie kódů. Zde se je pokusím v krátkosti popsat a přiblížit jejich výskyt v rozhovorech s respondenty. Seznam kategorií řadím podle abecedy.

Důvěra – Jistě samozřejmá součást každého pracovního vztahu. O důvěře hovořilo všech pět respondentů. Co do počtu výskytu v textu, tento kód patří mezi ty velmi časté. Ve všech rozhovorech se téma důvěry vyskytlo celkem 32krát. Samotný termín důvěra byl v rozhovorech explicitně přítomný jen zřídka. Osobně bych to přisoudil tomu, že respondenti byli zaměřeni hodně na prožívání na začátku spolupráce a na emoce, které tento proces doprovázejí. Emoce, které respondenti popisovali, doprovázejí popis atmosféry důvěry a zároveň definují důvěrný vztah. Přesto jsme se v rozhovorech přímo k pojmenování důvěry jako něčeho podstatného v prvním kontaktu prakticky nedostali.

Respondent(ka): (...) ověřují mě nějak. Zkoumají, jestli jsem dost dobrá. Nevím, jaký pocit, možná je to o důvěře.

Tazatel: Hledají důvěru...?

Respondent(ka): Hm, hledají. Jestli jsem ten správný člověk, komu tu důvěru dát.

Empatie – Jde opět o stěžejní téma v poradenském vztahu. Toto téma bylo v rozhovorech obsaženo 26krát. Dalo by se opět říci, že i toto téma bylo přítomno v rozhovorech se všemi respondenty. Navíc podobně jako u důvěry zazněl termín empatie v interview jen velmi zřídka. Empatii jsem v textu nejtypičtěji kódoval v případě, kdy respondenti hovořili o klientových emocích a o tom, že je důležité je číst a klientovi je zvědomovat.

Respondent(ka): Jako, když to vidím v té konzultaci, že to vážne, tak to někdy zmíním, že to pro ně může být těžký, že tady sedí někdo, kdo..., nebo o kom si myslí, že jim třeba chce radit, nebo že do toho nějak šťourám, ale prostě nějak zmiňuji, že mi jde hodně o (...) a zdá se, že se mu teď nějak nedaří dobře a že bych byla moc ráda, kdyby se nám nějak podařilo spolupracovat (...).

Časté taky bylo to, že respondenti popisovali kladné reakce klienta na empatický přístup pracovníka.

Respondent(ka): Jakože jo, (klient říká) teď mám pocit, že se mi někdo konečně věnuje, že mě poslouchá, že se prostě neptá jen na to, jak spím, jím a jestli беру léky, ale že má zájem jakoby o mě.

Hranice ve vztahu – Každý zdravý lidský kontakt má nějaké hranice. Zde bylo otázkou, jak důležité je vymezení hranic vztahu v pracovním vztahu pracovníka a klienta v poradenství. Je zajímavé, že tento fenomén ve vztahu popisovali pouze dva respondenti z pěti. Šlo přitom o respondenty s nejkratší dobou praxe v poradenské práci. Nedomnívám se, že by toto téma nebylo pro další pracovníky důležité, jen nejspíš s přibývajícím praxí odchází ze středu zájmu. Toto téma se v rozhovorech objevilo celkem 14krát. Zajímavé by bylo zjistit, do jaké míry souvisí reflexe hranic ve vztahu s pocitem jistoty pracovníka.

Tazatel: Mluvili jsme o poskytnutí bezpečného prostoru.

Respondent(ka): O hranicích. Jednak o ohraničení toho, co můžu, což jsou nějaké moje kompetence, a asi i o těch jejich očekávání. Co prostě dělám, co nedělám. A i o časových hranicích. Taky asi i o mých hranicích, jako kam až je pustím, protože..., připustím to, že mám (...), ale už je dál nepouštím do svého soukromí.

Informace o klientovi / informace pro klienta – Dalo by se čekat, že začátek spolupráce, první kontakt, bude především o předávání informací. Přesně o tom svědčí fenomén získávání informací o klientovi a podávání informací klientovi. Jde o nejčastější kódy ve všech rozhovorech. Kód informace o klientovi se v rozhovorech vyskytl 75krát a informace pro

klienta 67krát (celkem 142krát). V rozhovorech se oba tyto kódy objevovaly často ve dvou modech. 1. byl informační o možnostech kontaktu nebo spolupráce a o zpětné vazbě k probíhajícímu kontaktu.

Respondent(ka): A že pro někoho asi..., když je to těžký, tak že se to snažím třeba i trošku odlehčit tím, že to soustředím nějak na sebe, na tom, co on potřebuje vědět ode mě, abychom našli nějaké bezpečné téma a on se v tom mohl nějak usadit a teprve pak mohl začít mluvit on.

2. mód byl zajímavější tím, že byl spojený s velmi podobným prožíváním klienta i pracovníka. Z rozhovorů vyplývalo, že jak klient, tak pracovník zažívají v souvislosti s nedostatkem informací o kontaktu jistou tíseň a jsou tedy vnitřně nuceni k tomu získat informace v maximálním možném množství. Nejen na základě toho, že se jedná o kód s nejčastějším výskytem v interview, ale i na základě osobního pocitu se domnívám, že fenomén získávání informací o kontaktu je na začátku spolupráce velmi důležitý. Jistě by bylo velmi zajímavé ho dále zkoumat.

Tazatel: No jak o tom mluvíš, že ty klienti jsou nejistí, potřebují zjistit, kam se to dostali a co se tam bude dít, tak mi to přijde dost podobný, jako ta tvoje situace. Když se snažíš taky získat co nejvíc informací a ty informace tahat z každé chvílky nebo z každé příležitosti.

Respondent(ka): No, jo. Tohle máme společný, což je fajn..., někdy je fajn si to uvědomit a někdy jim to taky říkám. Jako já teď taky nevím, co se teď stane. Oba dva hledáme, jestli to..., že se tu setkáváme, může být k něčemu užitečný.

Klid a jistota u klienta / nejistota a strach u klienta – U těchto kategorií se dostávám přímo k prožívání klienta při začátku spolupráce. Jde tedy o kategorii, která sice není přímo ve středu mého zájmu, za to mi ale hodně říká o fenoménech, které doprovází. Zejména kategorie nejistota a strach u klienta patří k těm častějším, které se v interview objevovaly, celkem 36krát. Téma klidu a jistoty u klienta jsem kódoval v rozhovorech pouze 14krát. Mám za to, že jde o běžné prožívání v každém kontaktu, se kterým má zkušenost každý z nás. Buď kontakt probíhá hladce a my jsme uvolnění a klidní, nebo něco není, jak by mělo být a my cítíme nejistotu až tíseň a strach.

Tazatel: Myslíš, že ta situace je pro klienta, který už má nějakou zkušenost, nějaká jiná?

Respondent(ka): Tak myslím, že se mu tam může ulevit v tom, že už ví..., jestli obstojí nebo ne. Jako jestli zvládne mluvit o těch problémech, že to je ohraničený časem...,

takový ty věci. Ví, jak to setkání probíhá, ale zároveň si myslím, to že už zase jde k někomu, koho nezná, nebo že to je setkání s novým člověkem, tak tam můžou zase být nějaké obavy z toho. A ještě mě k tomu napadlo, že tam může hrát roli doporučení. Pokud si ten klient najde někde nějaké jméno a tam si zavolá a objedná se, tak je to něco jiného, než když mu někdo řekne, hele tam jsem byl a to bylo tak fajn, tam byla ta paní tak milá a hodná, strašně mi pomohla, tak přece jenom tam ten člověk jde s nějakým úplně jiným naladěním nebo může si nějak víc oddychnout.

Klid a jistota u pracovníka / nejistota u pracovníka – Jde o velmi podobné kategorie jako předchozí dvě. Tyto kategorie ale byly v interview, na rozdíl od předchozích, velmi vyrovnaně zastoupeny. O klidu a jistotě hovořili respondenti 24krát, o nejistotě 29krát. Prožívání těchto emocí v kontaktu je v případě nejistoty klienta až o strachu a u pracovníků pocit nejistoty nenabývá až takové intenzity. Jde o logickou konfiguraci poradenského procesu, kterou je nutné reflektovat. Oba dva póly těchto pocitů popsané v interview mi mohou ukázat na to, jak některé fenomény působí na jistotu pracovníka.

Tazatel: Co je pro ty pocity společné? Co je může nějak propojovat? Jo..., nejistota, zvědavost, obavy...

Respondent(ka): Myslím, že to zažívají všichni a je to otázka jen té míry a toho..., u koho..., který z nich na některém tom pólu převažuje. Kdo je nemá, no tak je něco špatně, že jo. Protože, jestli se jenom bojím, no tak je to samozřejmě blbě, a jestli si jenom myslím, že to bude skvělý, že jsem úžasný, tak je to taky blbě, protože zase o sobě nepochybuji. Jo, tak přijde mi, že by tam mělo být zastoupený všechno. Byť v různé míře. A taky asi s délkou praxe, nebo s délkou..., nebo s těmi zkušenostmi s nějakou tou klientelou, tak samozřejmě v některých těch oblastech nabíráš jistoty. Myslím, že je blbý, když to jako zmizí. Když už to bereš jenom tak jakože...

Klient chce radu – Klientova potřeba rady je velmi specifickým fenoménem, který v rozhovorech patřil mezi ty častější kategorie. Celkem bylo v této kategorii kódováno 22 částí textu. To, že chce klient od pracovníka radu, je naprosto samozřejmé, podobně jako to, že je pracovník zřídka ochotný jednoduchou radu klientovi poskytnout. Právě na tomto fenoménu je velmi dobře vidět, že poradenský proces je procesem vztahovým. Kdyby nešlo o budování pracovního vztahu, mohli by poradenští pracovníci rozdávat rady jak na běžícím pásu. Jde však o to, že klienti řeší velmi komplikované problémy, které mají často vlastní

historii a specifický subjektivní kontext. Klientův subjektivní problém zkrátka nelze řešit jednoduchou objektivní radou. Trošku zde pomímím řešení některých životních situací, na které ona rada stačí, ty však v praxi pomáhajících procesí nepatří mezi ty složité. Rada pracovníka je v kontextu poradenského procesu problematikou formy navázaného vztahu a srozumitelností vymezení hranic tohoto vztahu.

Respondent(ka): No tak část lidí je celkem realistická a představuje si to, že bude někam pravidelně chodit, že to bude to, díky čemuž se to změní, ale část lidí vlastně přijde a hnedka říká, že chce radu, chce vlastně radu, chce, aby si přejal nějakou část jejich zodpovědnosti, abys jim dal radu, která bude fungovat, no tak to chtějí.

Klient je připraven spolupracovat – Jde o část rozhovorů, kde pracovníci hodnotili kompetence klienta vstoupit do pracovního vztahu a začít spolupracovat na řešení svého problému. Nejedná se ale o kategorii nějak častou. Zmínili ji v rozhovoru čtyři respondenti a celkově se v interview objevila 10krát. Kompetence, které vyjmenovávaly, by šly shrnout asi následovně. Je klient kompetentní vstoupit do pracovního vztahu, zná jeho hranice, podařilo se mi vybudovat atmosféru kontaktu, která je pro klienta dostatečně bezpečná?

Respondent(ka): (...) vyjasnění si, jestli jako s tímto problémem jsem na správném místě. Určitě nejistota jako taková. Jako často ty potíže spojený s úzkostmi jako jsou..., tak jako ty úzkosti se projevují v tom kontaktu a v tom vyprávění. Ty lidi jsou nejistý, co se stane, když řeknou, že se cítí tak a tak. Takže nejistota z toho a o tom, jaké budou ty reakce. Že často mají negativní zkušenost, (mnohokrát slyšeli) furt si jen stěžuješ a furt jenom brečíš. Takže jako strach z odmítnutí a z toho co přijde, z toho jestli prostě...

Lidské setkání a vzájemné sympatie – Musím se přiznat, že tato kategorie byla pro mě v rozhovorech největším překvapením. Ale o čem jiném by vlastně poradenství a pracovní vztah měl být, než o setkání dvou lidí, které doprovází nějaké vzájemné sympatie. V tomto případě jde o jednu z nejčastějších kódovacích kategorií, ve všech rozhovorech se toto téma objevilo celkem 43krát a čteně se objevuje u všech pěti dotazovaných. V setkáních jde nejvíce o vzájemné sympatie klienta a pracovníka. Respondenti nejčastěji používali formulaci, že si s klientem musí lidsky sednout.

Tazatel: Mluvíš o těch odborných kompetencích...

Respondent(ka): Asi i lidských...

Tazatel: I lidských?

Respondent(ka): Nejenom jako kdyby odborných, což určitě, nebo primárně, ale asi i

lidsky, jestli jim budu dostatečně připadat jako...

Tazatel: Jestli jim sedneš? Jako lidsky?

Respondent(ka): No, no, no.

Nebo jiný případ.

Respondent(ka): Že na každou z těch emocí je spousta nástrojů, které člověk má v rejstříku, ale ne zas jakoby technicky, ale že to tam nějak přichází v rámci nějakého lidského setkání.

Je zřejmé, že z pohledu začátku spolupráce je toto lidské setkání naprosto stěžejním faktorem. Na druhou stranu, pracovníci popisují i spolupráci s klienty, se kterými si rozhodně nesesdli, a přesto se jim podařilo navázat perspektivní pracovní vztah. Se setkáním s druhým člověkem také souvisejí další věci, které pracovníci často popisovali. A to, že se na klienta těší, aniž by věděli, kdo přijde. Zároveň, že mají před prvním kontaktem nějaké fantazie o klientovi, které se týkají právě vzájemných sympatií.

Respondent: Jo, myslím, že tam je fakt všechno, že to zase tak trochu souvisí s tím, jestli něco vím nebo nevím. Takže někdy už jsem taková... Jakože vždycky..., očekávání, ono to není očekávání..., že bych si myslěla, že přijde jako takový chlap, nebo taková paní, ale spíš taková ta zvědavost, jakože kdo to asi bude, jak bude vypadat, jestli nám to spolu půjde, tak to tam pořád asi...

Manipulace – tento kód se v rozhovorech vyskytl jen 4krát, navíc pouze u dvou respondentů. Vždy tedy hovořili o manipulaci ze strany klienta. Zřejmě se nejedná o fenomén, který by byl na začátku spolupráce něčím význačný. Jde spíše o specifickou záležitost některých služeb, kde může být poradenství pouze částí poskytované služby, která je doplněna, nebo převážně orientována na jiný druh činností. O manipulaci mluvil respondent, který pracuje v sociální službě, která je pobytová a poradenství je pouze doplňkovou složkou. Další respondent, který hovořil o manipulaci ze strany klienta, poskytuje ve své práci poradenství, ale také vyšetření, jehož výsledky lze použít pro nárokování dalších služeb.

Respondent: (...) proč mě vlastně trochu takto zneužívají? Jako že já ho nebudu krýt, že jo. Jo a vlastně jsem si při té příležitosti zjistil, jak opravdu jsem naskočený na to, že by se mi chtělo mu pomoci víc, než on si vlastně říká.

Moc poradce – Velmi zajímavé téma hned z řady důvodů. V rozhovorech se ale opět vyskytlo jen velmi zřídka. Pravda je, že sada otázek interview nebyla na toto téma nastavená. Jeden respondent ale sám od sebe tuto problematiku otevřel a část rozhovoru jí věnoval. V rozhovoru s ním jsem toto téma zaznamenal 5krát. V rozhovoru se téma moci poradce dotýkalo nastavení důvěrného vztahu a vůbec pracovního vztahu obecně.

Respondent(ka): Hrají tu hru, že všechno je vlastně v pořádku a je to pro ně jako jednodušší, než přiznat to, že možná v tomto selháváme, nebo něco se nám úplně nedaří a nevíme si s tím rady. A jsou to většinou tatínkové, který...

Tazatel: Mluvíš o tom, že klienti mají představu o tvojí moci... rozhodnout o něčem, nebo nějak zasáhnout.

Respondent(ka): Nebo vůbec dát diagnózu, nebo říct, tato rodina nefunguje, nebo něco vám tady nefunguje...

Motivace klienta – Mohlo by se zdát, že motivace je rozhodujícím předpokladem pro vytváření pracovního vztahu a budoucí spolupráci. V řadě pomáhajících profesí se ale setkáváme se situací, kdy klient je jen velmi málo, nebo zcela nemotivovaný. Děje se tomu tak dokonce i u služeb, které jsou plně hrazené ze strany klienta. Téma motivace by se v různých podobách dalo zřejmě zaznamenat ve všech rozhovorech. Mně se při kódování objevilo jen u třech respondentů a to v 16 případech. V dalších rozhovorech to bylo spíše o kompetencích klienta vstoupit do poradenského kontaktu než o motivaci, ke změně ve svém životě. Ale i respondenti, kteří hovořili přímo o motivaci, to vždy dělali v kontextu toho, jestli je klient ochoten přistoupit na poskytovaný model vztahové práce. Rozhovory o motivaci klienta jinak vždy obsahují velmi podobný popis vývoje motivace, podobně jak je to zachyceno např. v technikách Motivačních rozhovorů (Milner, Rolnick).

Respondent(ka): Že to je na ně vlastně nějaký nárok a už to není jenom, že já sám po sobě něco chci, ale vlastně jdu za někým a nějak to jako legalizuji, jako zveřejňuji. Ne jako nějak veřejně...

Tazatel: Jo. Jako jdu někam se svojí slabostí, kterou někde přiznám...

Respondent(ka): Tak. A tam se ode mne vlastně očekává, že na tom začnu pracovat. Ale mnohdy ty lidi vlastně úplně nechtějí. Jako chtějí, ale je tam velká ambivalence.

Naladění na klienta, zaměření na klienta – S tímto termínem se dostáváme zpět do skupiny nástrojů nebo jednoduše těch nejzákladnějších podmínek, které na začátku spolupráce významně ovlivňují začínající pracovní vztah klienta a pracovníka. Fenomén je přítomný ve všech rozhovorech s tím, že v některých by se dal označit za ústřední. Samo slovní spojení naladění na klienta nepatřilo mezi ty úplně nejčastější, v interview jsem jej kódoval celkem 43krát. Jde o tu kategorii kódů, která hraje velkou roli v prožívání klienta v kontaktu a zároveň jde o faktor, který přímo charakterizuje atmosféru poradenského kontaktu. K tomu se ještě budu vracet při popisu tematických kauz v rozhovorech.

Respondent(ka): No já myslím, že ze začátku je to spíš o nějakém ladění, že vlastně ani, když ty informace nemám, tak se nesnažím mu je hnedka dodat, ani se ho nesnažím vytěžit, aby mi je řekl on, protože si myslím, že to takto být nemůže, takže fakt asi o tom..., hodně odečítat v jakém stavu, v jakém rozpoložení ten člověk je. Někdo ti řekne, že už někam chodil a je v pohodě a dokáže si nějak ten rámeček představit a je to pro něj nějak jednodušší.

Tazatel: Jak si vzájemně sedáte a nasedáte s klienty, a co pro to děláš?

Respondent(ka): No obecně pro to dělám, nebo se snažím dělat..., dělám to..., že jsem chápající, zvědavý, jo..., jako prostě..., otevřený..., neodsuzující, ale je to takový jako klišé, ale ne..., (...).

Nárok klienta – Nároky klienta jsou z mého pohledu velmi zajímavou oblastí spojenou s jeho anticipací od kontaktu, tedy s očekáváním až nároky. Je to téma, které patří spíše mezi ty časté. Ve čtyřech rozhovorech z pěti jsem kódoval nárok klienta 26krát. Je zajímavé, že některá témata, která se zdají být v interview o začátku spolupráce důležitá, můžou některému z respondentů zcela vypadnout. Myslím, že tento fenomén je spojený s tím, že jsem realizoval pouze jedno kolo rozhovoru a zjištěné závěry z tohoto jednoho kola jsem si v dalších rozhovorech neověřoval. Nároky klienta, respektive to, jak reálná zkušenost těmto nárokům odpovídá, hraje velmi důležitou roli při subjektivním hodnocení poradenství ze strany klienta, tedy jak klient hodnotí startující pracovní vztah. Určitě je důležité se klientovým nárokům na začátku spolupráce věnovat.

Respondent(ka): A..., tam ten nárok je jakoby jasný. Já myslím, že ty lidi jsou tak nějak vděčný za to, že se jim dostává pozornosti, prostoru, že jako někdo s nimi jde. A pak ti klienti, kteří nejsou úplně motivovaní, to jsou třeba ti rodiče, ta ten nárok..., může být nějak to přežít. Nějak z toho vyklouznout...

Respondent(ka): Jedno je právě nárok motivovaného klienta, který chce pomoc, tak tam ten nárok prostě je..., potřebuji tu situaci nějak vyřešit, (říkají) potřebuji, aby se mi nějak ulevilo, nebo aby se ulevilo někomu jinému..., mému dítěti. A..., tam ten nárok je jakoby jasný.

Tazatel: Jdou s nějakou nadějí na řešení...?

Respondent(ka): A že to bude hlavně hned. Jakože, že čekají, že odtud půjdou už s něčím, co jim brzo pomůže, nebo už budou vědět, co a jak.

Nároky pracovníka na sebe – Hned po nárocích klienta přicházejí nároky pracovníka, které klade sám na sebe. O tématu hovořili všichni respondenti, téma se v interview objevilo celkem 27krát. Mechanismus je podobný jako v případě klienta. I pracovník má nějaké očekávání spojené s tím jak on na klienta působí, očekávání spojené s kvalitou vlastní práce. To jak jeho praxe kopíruje očekávání od svého výkonu, pak stejně ovlivňuje jeho hodnocení poradenského kontaktu. Jestliže u klienta mohou přespříliš vysoké nároky ovlivňovat jeho kompetence navázat pracovní vztah, u pracovníka tomu může být velmi podobně. Pokud existuje nadměrný nesoulad mezi pracovníkovými nároky na sebe a tím jak v praxi subjektivně vnímá poradenský kontakt, může to vést k velké frustraci a narušení budování pracovního vztahu.

Tazatel: Jde o nějaké nejistoty, vždycky s tím prvním kontaktem?

Respondent(ka): Někdy trošku obava. Jakože z toho jak zareaguje ten člověk, jestli třeba nebude pod vlivem, nebo nebude agresivní. Myslím si, že tam je nárok i nějaké schopnosti a vědomosti toho pracovníka, že třeba někteří lidi, věřím, že jsou nervózní, z toho že třeba neví všechno...

Respondent(ka): (...) u těch klientů, kde ty obavy jsou, tak jakoby fakt je, ehm..., že ta racionalita tam nějak jako víc přichází, jako že si to uvědomuji, že nějak hodně nad tím přemýšlím a nějak snaha tomu člověku nějak vyhovět...

Tazatel: Nějak jakoby větší nároky na sebe...

Respondent(ka): Nárok na sebe, no.

Navázání kontaktu (spolupráce) – Jde o kategorii, která nějakým způsobem zhodnocuje výskyt a stav dalších kategorií a na základě tohoto zhodnocení definuje spolupráci, nebo kontakt jako navázaný. Je tedy zajímavé zkoumat, které další kategorie se v souvislosti s tímto tématem objevují. V rozhovorech se všemi respondenty se tento kód vyskytl 34krát. Patří tedy rozhodně mezi ty časté.

Respondent(ka): Jo ale jenom, když..., mě k tomu napadá, že zároveň jsem pracovala s mnoha klienty, který..., nebo kde jsme si možná vzájemně nesedli a vzájemně tam žádný velký sympatie nebyly a taky to nějak šlo, ale je potřeba s tím něco dělat, nebo o tom nějak později mluvit, ale ne určitě při prvním kontaktu.

Respondent(ka): Jo. Myslím si, že jo, že tam byly třeba i prvky nějakého humoru, že jsme se i společně nad něčím zasmáli, i když to bylo docela vážný. To byla nějaká situace, kterou popisovali, a (...) to nějak zlehčil a tomu jsme se společně usmáli...

Respondent: Mám pocit, jakože když dostatečně nedokážu uvolnit tu atmosféru a navodit ten vztah důvěry, že ty lidi se prostě dekompenzují. Potom když mají přijít..., nebo zavolají, že nepřijdou, že jim je špatně.

Nedůvěra (uzavřenost) – S tímto tématem bychom se mohli vrátit zpět k tématu důvěry. Jde o klíčový fenomén zpravidla podmiňující navázání pracovního vztahu. Téma nedůvěry na začátku spolupráce ale nebylo tak časté jako téma důvěry. Vyskytlo se pouze 10 krát a pouze u třech z pěti respondentů. Jistá uzavřenost je přirozeným mechanismem, který používá každý klient v pro něj novém prostoru poradenského kontaktu. Naopak přílišná otevřenost ukazuje na to, že v kontaktu něco nesedí. Proto je jistě velmi důležité pozorovat a reflektovat dění kolem důvěry, nedůvěry, uzavřenosti či jisté opatrnosti při navazování vztahu s klientem.

Respondent(ka): (...) velmi typický, že když toto člověk čeká, tak se nechce rýpat v nějakých svých věcech, protože má strach, že jo. Proto by mu ta rychlá rada zvenčí hodně pomohla, aby nemusel skrývat nějaká svoje bolavá místa.

Respondent(ka): Ale zase každý to má nějak jinak, ale tak vnímám, že ten člověk prožívá hodně úzkosti, vůbec strach z nějakého nepřijetí, že ho někdo odmítne, odsoudí ho, spoustu věcí, které tam tomu člověku můžou běžet.

Očekávání klienta – Už jsem výše popisoval nárok klienta, tedy představu, kterou od pracovníka v kontaktu vyžaduje naplnit. Zde jsme u kategorie očekávání. Očekávání je něčím, co zůstává v prostoru mezi klientem a pracovníkem nevyřčené a možná i plně neuvědomělé, přitom to může jejich vzájemný kontakt významně ovlivňovat. Možná bych kategorie očekávání a nárok klienta mohl posuzovat najednou. To, že obě posuzuji zvláště, jen potvrzuje skutečnost, že fenomén anticipace je v kontaktu obecně velice důležitý. Kategorie se hojně vyskytovala ve všech interview v celkovém počtu 47 kódovaných částí textu. Je zajímavé pozorovat, jak se vůbec toto očekávání utváří a kde má své zdroje.

Respondent(ka): No může, protože když řekne, že ke mně chodil jeho kamarád a ten mu řekl..., tak vlastně už očekávám, že má nějaké informace, i když nemyslím si, že jsou nějaké jako úplně reálné, ale prostě něco ví.

V následujícím případě je pěkně vidět, jak může kontaktu prospět zvědomění očekávání klienta.

Respondent(ka): A někdy ty lidi říkají, no vždyť to je jasný, to já od vás nečekám, vždyť o mně nic nevíte..., proto jsem tady..., jako že někdo je nastavený, takový že to nebude ode mě, že nejsem kouzelník...

Respondent: Oni si nepřišli stěžovat, oni přišli pro pomoc. Což bylo patrné vlastně z prvních dvou vět, které mi řekli, což jako mi ulevilo určitě. Nemusela jsem vysvětlovat, co můžu a nemůžu pro ně udělat, ale mně to tak nějak bylo jasné, že přicházejí, proto co můžu nabídnout. To očekávání nebylo moc vysoké. Tam byly takové i jako emocionální momenty, kdy jsem to trochu..., chtěla nechat na nich, i tu další spolupráci (...).

Očekávání nového a těšení – V této kategorii se jedná o popis prožívání pracovníka ve vztahu k setkání s novým klientem v poradenském procesu. Jde o kategorii průměrně častou, ve čtyřech rozhovorech se vyskytla 22krát. Je však typická pro popis prožívání čekání na nového klienta. Všichni pracovníci to popisují jako těšení, tedy očekávání něčeho nového a příjemného. Podle mě lze i toto brát jako jeden ze základních předpokladů pro navázání dobrého pracovního vztahu. Respektive absence nebo dílčí změny v tomto druhu prožívání můžou ukazovat na proměny základního nastavení pracovníka vzhledem k blížícímu se kontaktu s novým klientem.

Respondent(ka): Dost často tam mám jako zvědavost, protože mě ta práce pořád fakt dost baví, takže jsem natěšená, s čím přijdou. A někdy i takovou nejistotu, jestli budu

schopná jim pomoci, jestli... (...).

Respondent(ka): Že základně ten pocit, většinou je to těšení se na to. Jako kdo přijde a jak se to bude odvíjet, (...).

Respondent(ka): (...) je to i téma toho vyzvídání nebo zájmu, co to bude vlastně, zvědavost nebo vlastně je to takové neurčité propátrávání, že většinou mám minimum informací o těch lidech dopředu, takže je to takové vlastně..., je to taky spolu můžeme, takové trošku dobrodružství, takové velmi zajímavé, co se bude dít, kdo přijde, s čím a co bude potřebovat.

Odpor – Podobně jako jsem výše popisoval faktor motivace klienta při začátku spolupráce, mohl bych se zde zmínit o stejném tématu, a tedy o odporu klienta. Jde o kritérium s minoritním výskytem v textu, celkem 5krát ve třech rozhovorech. Stejně jako motivace i odpor něco vypovídá o připravenosti klienta vstoupit s pracovníkem do pracovního vztahu.

Respondent(ka): Tak určitě, taky chodí klienti s odporem, takový jakože vědí, že jim nějak není dobře, třeba klientka s poruchou příjmu potravy, jako kdy už strašně by to chtěla změnit, ale vlastně cítím v tom takový trochu odpor. Nebo vlastně než odpor, strach z toho, že to nepůjde. Nebo chtějí spoustu věcí, které..., nebo je to možná nedostatečná motivace.

Podpora klienta – Podobně jako v případě naladění na klienta jde o jeden ze základních faktorů, který ve spolupráci tvoří proklientskou atmosféru. Atmosféru, která klientovi umožní navázat pracovní vztah. Jde o časté téma zmiňované všemi respondenty. Kategorie se v textu objevila celkem 28krát. Jestli je pro klienta typické, že na začátku spolupráce prožívá nejistotu, pak je jeho podpora nezbytná k tomu, aby pracovník jeho počáteční úzkost z neznámého kontaktu rozpouštěl. Klient potřebuje potvrdit, že prostor konzultace je vytvořen pro něj a pro vše, co do něj chce přinést.

Tazatel: Je důležité, aby z té první schůzky měli pocit důvěry. Měli pocit... teď ještě, co si říkala?

Respondent(ka): Měli ten prostor, jako. Že jim jako fakt naslouchám. Že na ně jako netlačím. Že jim neříkám hned, že něco nejde nebo tak. A snažím se dbát na to, aby měli odvahu říct, co oni chtějí, ne s čím je kdo poslal.

Respondent(ka): Že oni můžou, že oni jsou ti, kteří to můžou kočírovat, tak aby jim to bylo příjemné, že se jim to budu snažit nějak ulehčit a že to můžou.

Pomoc – Nečekal jsem, že by se téma pomoci stalo při rozhovorech o začátku spolupráce nějak významným. Opak byl pravdou, objevilo se ve všech rozhovorech v počtu 25kódovaných částí textu. Ono je to vlastně nasnadě, jde o pomáhající profese, na které se sám v této práci několikrát odvolávám. Klient jde do spolupráce pro pomoc. Moje původní očekávání ohledně tohoto tématu je spíš věcí toho, jak samu pomoc chápeme. Jestli jako něco, co klient pasivně přijímá od svého okolí, nebo jako společné úsilí o nápravu současného stavu. A v tomto kontextu fenoménu pomoci respondenti nejčastěji hovořili.

Tazatel: Snažíš se je přesvědčit o tom, že si ten správný člověk, za kterým můžou přijít, který je schopný jim pomoci s tím problémem, s kterým jdou.

Respondent(ka): Nebo spíš že jsem ta možnost. Jo... Že nabízím jednu z těch možností, které jsou po ruce. To je asi to, o čem se je snažím přesvědčit. Nebo s čím tam vstupuji. Že je možné, že nebudu vědět úplně, jak to vyřešit, ale že je to možnost, kterou můžou využít a že se prostě přese mě můžou dostat k nějaké další...

Respondent(ka): Jako mají tu naději a doufají, že jim někdo pomůže a je to pak o tom nezklamati jejich velká očekávání. Už dva měsíce..., tři měsíce čekají na to, že jim tedy bude pomoheno. Někteří jsou natolik soudní, že nečekají, že jim bude pomoheno hned na první konzultaci a někteří ne, čekají, že si s nimi vlastně hodinu povídáš a oni...

Potřeba klienta – Bez fokusu na potřeby klienta by poradenství samozřejmě nebylo možné. Téma jako takové bylo také zmiňováno všemi respondenty a celkem se v textech vyskytlo 23krát. Téma potřeb klienta se v interview vyskytovalo ve třech souvislostech. Jednak to bylo v souvislosti, jestli pracovník bude kompetentní naplnit klientovy potřeby. Téma tedy souviselo s nároky a tlakem, který pracovník cítí v průběhu začátku spolupráce. Částečně souvisí s celkovým nastavením služby, jestli si klient pro naplnění své potřeby vybral vhodnou službu.

Respondent(ka): V rámci té nejistoty... Nejvíce je to o těch nárocích asi. O té kompetentnosti, jestli opravdu budu mít nějaké možnosti vyhovět těm požadavkům.

V druhém případě se téma potřeb klientů týká právě toho, jestli potřeby odpovídají nastavení služby. Téma potřeb klientů je tedy o jistém ladění klientových potřeb s možnostmi služby, do které přišel.

Respondent(ka): Jo, má to takové vlny, občas si říkám, že ten klient přichází a na někoho to chce..., je to nějaká jeho potřeba, převalit to na někoho, tak ho nechám vypovídat a třeba ho jemně upozorním na to třeba, jakou on by v tom měl roli, mohl hrát..., jakože otázkami zjišťuji, jestli on sám sobě dává nějaké pravomoci s tím příběhem něco... dělat nebo se na tom nějak aktivně účastnit.

A v posledním případě je potřeba klienta komentována jako něco, co je velmi podstatné, ale zároveň jako s něčím, co není úplně nutné zjišťovat hned na úplném začátku spolupráce. Většina pracovníků se k samotné dohodě ohledně vzájemné spolupráce snaží dopracovat až postupně. Dalo by se říci až v momentě, kdy je navázán pracovní vztah.

Respondent(ka): Nějaké anamnestické údaje, jako prostě zjišťování a domlouvání nějaké zakázky i v tom, že formulování a nabízení, jakože chtěl napomocť i jako materiálně, takový zjišťování těch věcí okolo, systémových, jestli má důchod a něco, jestli já tam v tom můžu něco udělat a že vlastně nepůjde o nějakou terapii, ale spíš o nějaké poradenství ve smyslu navázání třeba na nějaké organizace, které by mu mohly pomoci. No, takové tedy vysvětlování toho, co nás bude čekat, jak to bude probíhat.

Přijetí klienta – Další s faktorů pro-klientské atmosféry kontaktu. Z mého pohledu velmi podobný podpoře klienta s velmi podobnými důsledky na budování pracovního vztahu. Hovořili o něm všichni respondenti a v textu se kategorie vyskytla 15krát. Mohl bych napsat totožně jako v případě podpory. Klient potřebuje potvrdit, že prostor konzultace je vytvořen pro něj a pro vše, co do něj chce přinést.

Respondent(ka): (klient říká) Mám strach, nikdo mi nepomůže. Cítím se být šikanovaný. Nebo takové jako různé podivnosti jako. Jako beru i je.

Respondent(ka): Možná někdy... No a pak asi očekávání takové výrazné, že je neodsoudíš, ať se děje cokoliv nebo ať přichází s čímkoliv, tak to si myslím, že je očekávání, že to je to, co nechtějí.

Respondent(ka): (...) máte chuť za mnou přijít zase, můžeme se domluvit, chcete? A když mi říkají, jo je to příjemné, takto si tu s vámi povídat a říct vám to, vidím, že prostě

jste se mi nesmál, neodsoudil mě, že jo.

Seznámení s prostorem a vnější okolnosti – Nejedná se o zásadní téma v interview. Jde spíše o technickou specifiaci, která ale v prvním kontaktu vždy zaznívá a přispívá k základnímu pohodlí klienta v poradenském kontaktu. Ve všech rozhovorech toto téma zaznělo 32krát. Jde o to seznámit klienta s prostorem, časem konzultace a vším dalším, co ho v prostoru setkání může čekat.

Respondent(ka): Záleží na tom, tím že dělám v různých pracích, tak ten prostor je různý, že fakt mu ukazují nějak ten prostor, kam si může sednout, že si může vybrat, jak mu to je pohodlný nebo není, že má tady pití, že když si bude potřebovat odběhnout..., že si vypne mobil, že i takový hodně technický věci.

Respondent(ka): (...) snažím se nějak, aby si mohli dobře vybrat místo, aby si udělali pohodlí, když jsou udýchání, tak aby prostě vydechli, že mají nějaký čas, když si potřebují dojit na záchod..., že nějak ty věci, aby jim bylo fyziologicky dobře.

Možná že ta nejdůležitější správa, kterou klient na začátku spolupráce potřebuje slyšet, je to, jestli mluví s tím správným člověkem.

Respondent(ka): Dost často cítím pochybnosti stran toho klienta, jestli je správně, jestli to co se mi snaží sdělit, je to, co patří do kanceláře (...). Často cítím nejistotu, jak sdělit ten dotyčný problém, jak přistoupit k tomu, mám problém se svým dítětem...

Soustředěnost – Ve třech rozhovorech jsme se dostali k tématu soustředěnosti pracovníka. Nejednalo se však o četné téma, zaznělo 8krát. Téma bylo vždy zmiňováno v kontextu přípravy na setkání s klientem. Všichni respondenti, kteří toto téma do interview přinesli, mluvili o tom, že potřebují nějaký čas před setkáním, aby se připravili, utřídili myšlenky a mohli se na klienta plně soustředit.

Respondent(ka): Je zvláštní vlastně jiným druhem mojí přípravy. Přípravy na to setkání. Protože je to poprvé a vlastně tam není taková ta příprava ve smyslu zjišťování údajů a mapování, kam až jsme došli a čeho chceme dosáhnout, ale spíš tak si mapují..., je pro mě důležitá doba, kdy se sejdeme, abych pak měla dost prostoru.

Respondent(ka): Asi taky potřebuji nějaký čas se na to připravit. Že to nemám tak, že bych zvládla, úplně by mi asi nešlo, kdybych přiběhla dvě minuty před tím a teď bych si

tam měla jako rychle..., a tvářit se, že jsem v pohodě, asi i já potřebuji nějaký čas, jako že se naladit, že někdo přijde poprvé.

Spontánnost (autentičnost) – Tato kategorie je zajímavá. Podle terapeutického přístupu zaměřeného na klienta by mělo jít o jednu ze tří stěžejních podmínek. Téma, o němž sice hovořili čtyři respondenti, nebylo ale nijak časté. Zaznamenal jsem jej 13krát. Všichni o vlastní spontánnosti v kontaktu hovořili jako o ideálních podmínkách, kterých ale není jednoduché dosáhnout. Dosažení spontánnosti podle výpovědí respondentů většinou vyžaduje souhru řady faktorů v kontaktu.

Respondent(ka): V těch případech, kdy to všechno tak nějak vím, když jsem právě klidná, tak tam je to víc spontánní, kde se zaměřuji na ten výkon, abych jako možná splnila ty očekávání, tak nějak se spoléhám na to, že ty moje schopnosti, kompetence, to jaký jsem člověk, jakoby osobnost terapeuta, že je to prostě v pořádku a myslím, že ta práce je taková, takové to naladění na klienta probíhá mnohem snáz.

Struktura – Jedno z nejčastějších témat u všech respondentů, s celkem 69 částmi textu kódovanými touto kategorií. V největší míře je téma struktury konzultace a kontaktu zmiňováno v souvislosti s technickým nastavením služby a konzultace. Především se to týká času, způsobu scházení se a také průběhu celé spolupráce. Klient se opět tímto prostřednictvím seznamuje s neznámým prostředím a cílem je v něm vzbudit pocit důvěry. V dílčí části se téma struktury vztahuje k tomu, do jaké míry pracovníci strukturují průběh spolupráce. Jestli například používají nějaké tvrdé diagnostické metody apod. I toto hraje velkou roli v tom, jak klient i pracovník prožívají první kontakt. Z interview obecně vyplývá, že čím podrobnější a jasnější struktura, tím je pro oba atmosféra konzultace jistější a bezpečnější. Naopak čím méně struktury, tím více je prostoru pro to se věnovat skutečným potřebám klienta.

Respondent(ka): Že tam je to strukturované hodně. Že tam jakoby vím, kolik na to potřebuji času. Takže pokud to dělám v prvním setkání, tak je prostě seznámím s tou metodou, zeptám se, jestli to bude v pořádku, proč to dělám hned na začátku, že mi to ukáže nějaké informace, se kterými budeme pracovat.

Respondent(ka): (...) pro začínajícího pracovníka je to..., když si vezmu třeba, když jsem pracovala v (...) a s něčím takovým jsem do té konzultace šla, tak jsem si říkala, že určitě budeme mít na čem pracovat. Mě děsilo, že třeba ti klienti nebudou mluvit nebo

že nebudou mít nějaká témata. Obzvlášť ti klienti (...), byli často nemotivovaní a očekávali v rámci (...) tu aktivitu toho pracovníka.

Tlak – Už jsem popisoval kategorie kódů - nároky a nejistota, nyní došlo na jejich důsledek, tedy na tlak. Jedná se o kategorii středně častou s celkovým výskytem 27 kódovaných částí textu. Jde o popis specifického prožívání prvního kontaktu, který je nějakým způsobem náročný. Tlak respondenti popisovali z větší části u sebe, jen z menší části z jejich pohledu u klienta. Začátek spolupráce je jistě náročnou situací pro obě strany, to se projevuje mimo jiné určitým vnímaným tlakem. Otázkou je, jaké faktory se mohou podílet na narůstání tlaku a jaké naopak pomáhají zažívaný tlak v kontaktu snižovat.

Respondent(ka) - Jo. Asi tu efektivitu mám hodně na srdci, hlavně ke konci schůzky. Jo. Já od té schůzky potřebuji vědět, co potřebuje on. A jestli má zájem o něco víc anebo ne.

Respondent(ka) - u těch klientů, kde ty obavy jsou, tak jakoby fakt je, ehm..., že ta racionalita tam nějak jako víc přichází, jako že si to uvědomuji, že nad tím nějak hodně přemýšlím a snažím se tomu člověku nějak vyhovět...

Respondent(ka) - Jako třeba teď, když si zkusím vybavit, jako když to jsou lidi s té profese, u kterých mám pocit, že by mě mohli jako soudit ... tak jako tam dopředu vysílám takové ty signály, ale vždyť jako víte, že na první schůzce to nevyřešíme, ale vždyť teda jako...

Vtip, odlehčení – V literatuře se o humoru v poradenství často píše. V interview jsem na něj narazil pouze se dvěma respondenty celkem 4krát. V obou případech se jednalo o zkušenější pracovníky. Myslím si, že jistá uvolněnost a případně humor je běžnější u pracovníků s delší praxí.

Tazatel: Co ta jízlivost v tom kontaktu pro tebe může znamenat?

Respondent(ka): Nějaká poznámka...

Tazatel: Tím nemyslím, jak to uděláš, ale co to pro tebe znamená, když si tam dovolíš něco takového? Co víš, že není úplně košer...

Respondent(ka): No testuji si, jestli to co si myslím, je tak. No něco mi to urychluje, je to pro mě nějaký urychlovač.

Zakázka od klienta – Je ve spolupráci velmi důležitý fenomén. Obzvláště pracovníci v sociálních službách jsou do definování zakázky tlačeni již od prvního kontaktu s klientem. To, jaký vliv to má na budování pracovního vztahu s klientem, je další otázka. Ač jsem téma kódoval ve všech rozhovorech, až na jednu respondentku se v rozhovoru téma objevovalo jen v jednom nebo dvou případech. Naprostá většina z 33 případů kódovaného textu pod kategorií zakázka klienta byla v rozhovoru s jedním z respondentů, který pracoval v rámci pobytové sociální služby. Tento tlak na definování zakázky osobně ve spolupráci vnímám jako velmi škodlivý a to i v případě sociálních služeb.

Respondent(ka): Jo a přišla vlastně s tím, že toto je ta její zakázka. Prostě něco, co by mělo smysl a napadl jí prostě hodně rychle ten kurz němčiny, byť jsme ho naplánovali a realizovali, tak to vlastně vůbec nebylo to, s čím přišla.

Zkušenosti (praxe) – O zkušenosti a dřívější praxi hovořili respondenti v kontextu proměn vnímání a prožívání začátku spolupráce. Toto téma se objevilo ve čtyřech interview celkem 19krát. S postupující praxí a přibývajícimi zkušenostmi pracovníkovi přirozeně přibývá na jistotě v kontaktu a tím je i víc uvolněný a spontánní. Právě faktory spontánnosti (autenticity) a délky praxe se společně velmi často vyskytovaly.

Respondent(ka) - (...) tak tam jsou asi i různé pocity spojené s tím..., je něco co umím a zvládám nebo s čím mám tu zkušenost. Když si to vezmu na příkladu, tak vždy když se objednává žena, tak je to pro mě víc klidné a když je tam muž, tak už tam jsou takové otázky jako, kdo to je, co bude řešit a tak...

Zodpovědnost – Méně časté téma s celkovým výskytem v 9 případech. Zato jsme se k tomuto tématu dostali se všemi respondenty. O tématu zodpovědnosti jsme hovořili vždy v téměř shodném kontextu. Na základě zkušeností pracovníci počítají s tím, že se jim pravděpodobně nepodaří navázat perspektivní spolupráci s úplně každým klientem. Pociťují ale zodpovědnost k tomu, aby klienta neodradili od toho, aby oslovil jiného pracovníka nebo jinou instituci.

Respondent(ka): Tak to je určitě nějaký můj nárok. Abych toho člověka nějak jako neodradila, protože si říkám, že někdy, takovýto blbý kontakt taky může znamenat to, že nehledě na to, že nám dvěma to spolu nemusí jít, což mi přijde, že je v pořádku, ale že tím, že bych to udělala hodně blbě, můžu způsobit to, že ten člověk nepůjde nikam jinam, což by bylo špatně no...

Respondent(ka): (...) z velké části je to o tom, co já v tom kontaktu udělám, tak tam tu zodpovědnost cítím velkou. Jakože, když bych byla na toho klienta nějak nepříjemná, nevyšvětlila mu, o co jde, prostě nepodala mu..., jo že je tam spousta věcí. Tak... Jako, je toho dost co zkazit.

Zvědomování tady a teď – Jde o nástroj, který pracovníci v poradenském procesu používají. Podle výstupu z interview ho používají všichni a používají ho poměrně často. V rozhovorech jsem ho zaznamenal 35krát. Možná by se o zvědomování teď a tady dalo hovořit jako o dalším z nástrojů vytvářejících pro-klientskou atmosféru kontaktu. Podle mě jde ale tento fenomén trochu dál. Především tím, že jeho cílem není pouze to, aby se klient v kontaktu cítil dobře, ale aby si ho pokud možno komplexně uvědomoval včetně vlastního vnitřního prožívání.

Respondent(ka): Tak samozřejmě to je něco s čím se taky dá pracovat, ale když to ten klient vysloví, tak se s tím dá pracovat daleko líp, než když jakoby nějak odchází, není úplně spokojený a vlastně není možnost se k tomu nějak dostat.

Respondent(ka): Prostě tak, myslím si, že to k tomu patří, ale snažím se nějak jako reflektovat, jako když už jsem říkal, jako vlastně jak vám je, tak jako se ptám taky, jak je vám tady se mnou, jaký je to pro vás vyprávět mně jako (...), mladšímu, staršímu, nebo já nevím co, a můžeme si důvěřovat? A já mu můžu říct třeba, tyto informace nebudu říkat, ale jako nějaký reflektování toho, že tam jsme my dva.

Tabulka 1.: Četnost kategorií kódů v analyzovaných textech.

název	počet kódovaných částí	počet respondentů	koeficient četnosti ¹
informace o klientovi a informace pro klienta	142	5	1
struktura	69	5	1
klid, jistota u pracovníka a nejistota u pracovníka	53	5	1
klid, jistota u klienta a nejistota, strach u klienta	50	5	1
očekávání klienta	47	5	1
lidské setkání a vzájemné sympatie	43	5	1
naladění na klienta, zaměření na klienta	43	5	1
zvědomování tady a teď	35	5	1
navázání kontaktu (spolupráce)	34	5	1
důvěra	32	5	1
seznámení s prostorem a vnější okolnosti	32	5	1
podpora klienta	28	5	2
nároky pracovníka na sebe	27	5	2
tlak	27	5	2
empatie	26	5	2
pomoc	25	5	2
potřeba klienta	23	5	2
klient chce radu	22	5	2
přijetí klienta	15	5	3
zodpovědnost	9	5	3
zakázka od klienta	33	5 (1)	3
klient je připraven spolupracovat	10	4	3
nárok klienta	26	4	3
očekávání nového a těšení	22	4	3
spontánnost (autentičnost)	13	4	3
zkušenosti (praxe)	19	4	3
motivace klienta	16	3	4
nedůvěra (uzavřenost)	10	3	4
odpor	5	3	4
soustředěnost	8	3	4
hranice vztahu	14	2	4
manipulace	4	2	5
vtip, odlehčení	4	2	5
moc poradce	5	1	5

¹ Koeficient četnosti je pouze pomocná hodnota, které má pomoci v orientaci mezi kódy.

3.2.2 Tematické skupiny

Další třídění kódů do tematických skupin jsem zvolil zejména z toho důvodu, abych mohl lépe pracovat s velkým množstvím kódů, které mi při prvním kódování textů vznikly. Začal jsem volně tvořit témata, která vždy odpovídala nějaké skupině kategorií kódů. Postupným vytvářením nových témat a mazáním témat, která odpovídala jen malému počtu kódů, jsem se dopracoval k finální pěti tematických skupin, které se pokusím dále popsat. Kategorie kódů jsou doplněny číslem v závorce, které představuje koeficient četnosti z předchozí tabulky. Koeficient četnosti přidávám ke kódům z toho důvodu, aby bylo dobře patrné, o jak častou kategorii se jedná.

Prožívání klienta

Tato skupina vznikla spolu s následující skupinou prožívání pracovníka jako první. Celý výzkum je zaměřený fenomenologicky, tedy na prožívání v průběhu začátku spolupráce. V této skupině se vyskytovaly následující kategorie kódů s vazbou na další tematické skupiny.

- Skupina kategorií s vazbou na tematickou skupinu vymezení kontaktu: očekávání klienta (1), potřeba klienta (2), klient chce radu (2), nárok klienta (3).

Tato skupina kategorií tedy zahrnuje tu část prožívání klienta, které má přímou spojitost se skupinou vymezení kontaktu. Část prožívání klienta v této skupině je utvářena tím, jak pracovník dokáže vymezit kontakt s klientem. Nebo také tím, jak se v průběhu začátku spolupráce pracovníkovi daří vymezovat kontakt s klientem.

- Skupina kategorií s vazbou na vymezení kontaktu a také na tematickou skupinu spolupráce (vztah): zvědomování tady a teď (1), pomoc (2), hranice vztahu (4), motivace klienta (4), odpor (4), důvěra (1).

Vazba na skupinu spolupráce (vztah), tedy na míru toho, jak pevně je spolupráce navázaná. Zahrnuje kategorie, které jsou proměnné v závislosti na budované spolupráci, či vztahu. Vymezování vztahu je zde přímo spojené s procesem jeho budování.

- Skupina kategorií s vazbou na atmosféru kontaktu: klid, jistota u klienta a nejistota, strach u klienta (1), přijetí klienta (3), naladění na klienta a zaměření na klienta (1), nedůvěra (uzavřenost) (4).

Zde najdeme část kategorií v prožívání klienta, které vytváří nebo se do značné míry spolupodílí na atmosféře kontaktu. Stejně tak je v této skupině řada kategorií, které jsou spojené s atmosférou kontaktu a významným způsobem utvářejí prožívání klienta v kontaktu.

Prožívání pracovníka

Stejně jako u prožívání klienta nebyl s definicí této tematické skupiny žádný problém. Navázání této skupiny na další vlastně odpovídá předvídatelnému rozdílu mezi prožíváním klienta a pracovníka. Obě skupiny jsou nejvíce provázané s atmosférou kontaktu. Ale na rozdíl od klienta, jehož prožívání je silně vázáno též na vymezení kontaktu, je prožívání pracovníka více navázáno na téma spolupráce (vztah). Je tedy zřejmé, že prožívání klienta je více spojené s tím, jak pracovník vymezuje kontakt, kdežto prožívání pracovníka je více spojené s tím, jak se daří navázat spolupráci nebo pracovní vztah.

- Skupina kategorií s vazbou na atmosféru kontaktu: klid, jistota u pracovníka a nejistota u pracovníka (1), nároky pracovníka na sebe (2), očekávání nového a těšení (3), soustředěnost (4), vtip, odlehčení (5).

Kategorie, které ovlivňují atmosféru kontaktu. Oproti podobné skupině v prožívání klienta zde není žádná kategorie, která by měla také opačný vliv. Dá se tedy předpokládat, že atmosféra kontaktu má na prožívání pracovníka jen malý vliv.

- Skupina kategorií s vazbou na skupinu spolupráce (vztah): zodpovědnost (3), spontánnost (autentičnost) (3), moc poradce (5).

Oproti předchozí skupině má tato na prožívání klienta větší podíl. Vzhledem k početnosti této kategorie ale nejde o skupinu významnou.

- Kategorie s vazbou na vymezení kontaktu: manipulace (5).
Jde o kategorii s obecně velmi omezeným vlivem.

Atmosféra kontaktu

Tato tematická skupina je tvořena téměř totálně na základě prožívání klienta a pracovníka. Je tedy třetí finální skupinou, kterou se mi podařilo definovat. Její specifika vzhledem k prožívání účastníků kontaktu byla popsána výše. Již uvedené kategorie zde nebudu znovu zmiňovat.

- Zmíním se zde ale o specifické skupině kategorií, která má vazbu zároveň na prožívání obou aktérů kontaktu: lidské setkání a vzájemné sympatie (1), tlak (2), zkušenosti praxe (3), klient je připraven spolupracovat (3).

Z mého pohledu jde o průvodní jevy kontaktu, které jsou specifické právě pro poradenský proces nebo pro kontakt v rámci pracovního vztahu. Ne že by se v takovémto

kontaktu tyto fenomény vyskytovaly jedinečně, myslím si ale, že bez jejich pečlivé reflexe je tvorba spolupráce velmi obtížná.

Spolupráce (vztah)

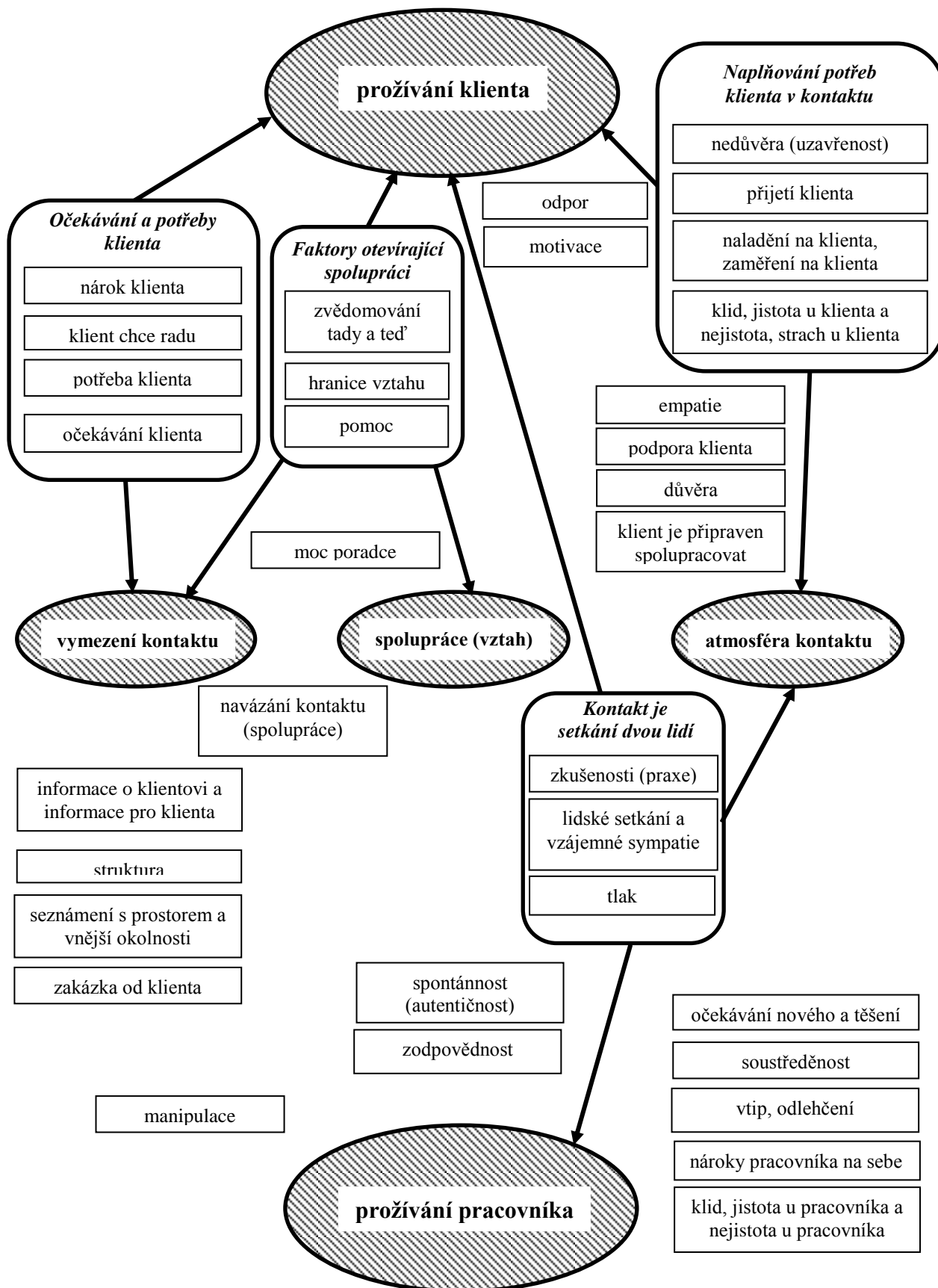
Popisu kategorií spojených s touto skupinou jsem se také ve větší míře věnoval výše. Zůstává mi zde pouze jediná kategorie: navázání kontaktu (spolupráce) (1). Kategorie je shodně navázána na prožívání obou aktérů kontaktu a stejně tak na tematické skupiny spolupráce (vztah) i na vymezení kontaktu. Jde tedy o kategorii, která je důležitá především z toho důvodu, že propojuje přes prožívání v kontaktu vymezení kontaktu a v něm vznikající spolupráci. Jde o kategorii, která podává jakousi finální zprávu o tom, co se děje mezi většinou zbývajících kategorií.

Vymezení kontaktu

Jde o tematickou skupinu značně odlišnou od ostatních. Náleží do ní skupina kategorií, které jsou typické tím, že nemají vazbu na žádnou další tematickou skupinu. Jde o následující kategorie, navíc s velkou mírou četnosti v kódovaných textech: informace o klientovi a informace pro klienta (1), struktura (1), seznámení s prostorem a vnější okolnosti (1), zakázka od klienta (3). Dalo by se říci, že poradenský kontakt je vymezený zcela nezávisle na prožívání jeho aktérů a je specifický právě tímto způsobem vymezení.

Důležité ale je, že vymezení kontaktu je oblastí, která je do značné míry pod vlivem pracovníka. Ten se snaží tuto oblast nastavit tak, aby pokud možno pozitivně ovlivnil prožívání klienta v prvním kontaktu.

Tabulka 2: Schéma kategorií kódů, tematických skupin, tematických kauz a jejich vazby na tematické skupiny.



4 Výzkumné závěry (tematické kauzy)

Poslední fází kvalitativní analýzy textů interview bylo utváření tematických kauz. Vzhledem k tomu, že jde v této práci o finální analytickou práci s textem, která navazuje na všechny předchozí operace a završuje celou analýzu textu, přistupuji k popisu jednotlivých tematických kauz jako k finálním závěrům výzkumu.

Tematické kauzy jsem definoval na základě souborů kategorií kódů s podobnou nebo téměř podobnou vazbou na tematické skupiny kategorií. Takové soubory kategorií navíc vykazují jisté vnitřní významové rysy, díky kterým se vyjevují děje uvnitř kontaktu na začátku spolupráce, které já považuji za důležité. Popisu těchto fenoménů v prvním kontaktu se budu věnovat v následujících kapitolách.

V celém tématu bych dokázal identifikovat celou řasu kauz s nejrůznějšími vazbami kategorií na tematické skupiny. Vybral jsem ale jen čtyři, které mi přišly jako nezajímavější.

4.1 Kauza č. 1: Očekávání a potřeby klienta

- Obsahuje následující kategorie kódů: očekávání klienta (1), potřeba klienta (2), klient chce radu (2), nárok klienta (3).
- Kategorie jsou ve vazbě na tematické skupiny: prožívání klienta a vymezení kontaktu.

Samotná zakázka klienta, problém, který chce klient v poradenství řešit, není tím stěžejním na začátku spolupráce. Obzvláště pak ze strany klienta. Jistý tlak může téma klientovy zakázky vzbuzovat na samém začátku spolupráce spíše u pracovníka. Významnější problémy, kterými by se měl kontakt na svém začátku zabývat, jsou vypořádání se s očekáváním klienta, s jeho elementárními vztahovými potřebami a s nároky, se kterými do kontaktu vstupuje.

Očekávání klienta je důležité téma. Jak popsal jeden s respondentů výzkumu, klient vstupuje do kontaktu s poradenstvím a s pracovníkem již v době, kdy o tom pracovník nemá ani tušení. Klient se nejprve setkává s tím, že mu někdo doporučí danou instituci, konkrétního pracovníka, nebo sám hledá informace o tom, jak svůj problém řešit. Zároveň získává velmi široké spektrum informací o tom, jaké možnosti se mu nabízejí. Domnívám se, že právě tuto fázi, která předchází začátku spolupráce, spousta institucí, ale i jednotlivých pracovníků hrubě podceňuje. Dnes je až na výjimky běžné, že klient ještě před objednáním se na konzultaci hledá řešení svého problému na internetu, nebo v jiných snadno dostupných zdrojích. Dostává

se mu obrovské množství informací, na jejichž základě si utváří představu o službě, do které se objednává. Součástí těchto představ je také soubor očekávání, které si klient s danou formou pomoci začíná spojovat. Očekávání pak rovnou následují nároky na proces, do kterého vstupuje.

I potencionálnímu klientovi bychom tak měli nabídnout informace takovým způsobem, aby jeho očekávání od služby co nejvíce odpovídalo reálným možnostem instituce, která poradenství poskytuje. Přitom je nutné se zaměřit na fenomény, které jsou typické tím, že negativně ovlivňují kompetence klienta vstoupit do poradenského vztahu. Jde zejména o očekávání rychlé a snadno aplikovatelné rady, budování pocitu bezpečí a důvěry, maximální možné množství relevantních informací o osobě pracovníka, včetně fotky apod. To vše může klientovo očekávání formovat tak, aby co nejvíce odpovídalo realitě.

Zajímavým je zdánlivě nedůležitý faktor popisu místa, kde se bude kontakt odehrávat, a dalších okolností prvního setkání. Respondenti často hovořili o nejistotě klienta vzhledem k otázkám, na které dveře zaklepat, jak se objednat, kterého pracovníka oslovit a podobně. Zdá se, že i co nejpodrobnější popis těchto záležitostí má velký potenciál snižovat nejistotu u klienta a zvyšovat tak jeho kompetence vstoupit do pracovního vztahu.

V prostředí prvních setkání s klientem je klientova pozornost plně orientována podle informací, které získal před těmito setkáními. Klient se řídí především svým očekáváním. Prakticky není možné nic jiného, než věnovat maximální soustředění na to, kam je pozornost klienta zaměřena. Aby celý tento počáteční proces směřoval ke svému cíli, kterým je navázání vztahu, musíme klientovi nároky a očekávání porovnávat s vymezením kontaktu, abychom se i nadále mohli setkávat ve společném prostoru. Čím více se klientovo očekávání, vzniklé ve fázi před kontaktem, liší od vlastního nastavení a možností instituce (služby), tím více prostoru musíme věnovat konsolidaci jeho nároků v prvním kontaktu.

Ve vztahu ke klientovým potřebám bychom mohli říct, že ty jsou do značné míry závislé na tom, jaké informace klient o instituci získává. Potřeby klienta na začátku spolupráce úzce korelují s očekáváním klienta formovaným informacemi o instituci, do které vstupuje.

4.2 Kauza č. 2: Naplňování potřeb klienta v kontaktu

- Obsahuje následující kategorie kódů: naladění na klienta, zaměření na klienta (1), klid, jistota u klienta a nejistota, strach u klienta (1), přijetí klienta (3), nedůvěra (uzavřenost) (4).

- Kategorie jsou ve vazbě na tematické skupiny: prožívání klienta a atmosféra kontaktu.

Předchozí kauza popisovala to, čím vším jsou ovlivňovány potřeby klienta vstupujícího do poradenského procesu. V kauze č. 2 budu hovořit o naplňování potřeb klienta v kontaktu. Nebo spíše o tom, jak klient prožívá to, jak jsou jeho potřeby naplňovány v prostředí kontaktu a v souvislosti s postupně budovaným pracovním vztahem. Kategorie této kauzy se nevztahují pouze k prožívání klienta, ale také k atmosféře kontaktu. Kauza bude také o tom, jak prožívání klienta ovlivňuje atmosféru kontaktu.

Hned potom, co jsem rámcově vymezil kauzu, se musím k předchozímu odstavci vrátit a jeho znění lehce poupravit. Tato kauza totiž tak úplně není o naplňování potřeb klienta na začátku spolupráce. Pokud se budeme bavit o základní lidské potřebě přijetí, respektu apod. pak jsem kauzu definoval správně. Při zaměření se na vyšší potřeby, potřeby, které bychom mohli označit jako zakázku, se kterou klient do služby cíleně vstupuje, pak to na začátku spolupráce rozhodně není o jejich naplňování, ale spíše o mapování, či vyvolávání.

Kategorie jako naladění na klienta, zaměření na klienta a přijetí klienta, jsou právě ty kategorie, které naplňují nejzákladnější lidské potřeby. Klient potřebuje prostor, kam může bez obav vejít, kde může zcela otevřeně hovořit o všem.

Při definování této kauzy jsem zvažoval, jestli mezi tyto kategorie nezařadit i kategorii podpora klienta, která zdánlivě odpovídá kategorii přijetí. Nakonec jsem tak ale neučinil. U některých klientů je totiž k čerpání podpory od pracovníka nezbytné navázání alespoň základního pracovního vztahu. Proto jsem tuto kategorii navázal i na tematickou skupinu spolupráce (vztah) a tím z této kauzy vypadla.

Na začátku spolupráce jde z hlediska potřeb klienta o naplnění jeho základních vztahových potřeb. Jde především o přijímající a respektující prostředí, které je navíc věnované pouze jemu, je na něj totálně zaměřené. Dále z hlediska zakázky pro budovanou spolupráci jde o mapování vyšších klientových potřeb.

Zbývající kategorie klid, jistota u klienta a nejistota, strach u klienta, stejně jako nedůvěra, jsou doprovodnými jevy, které nám ukazují, nakolik jsou základní potřeby klienta v kontaktu naplňovány. Pokud tedy jde o to, aby se klient cítil v kontaktu dobře, ztrácel nejistotu a nedůvěru k pracovníkovi a poradenskému procesu, musí se pracovník zaměřovat na naplňování klientových nejzákladnějších potřeb.

4.3 Kauza č. 3: Kontakt je setkáním dvou lidí

- Obsahuje následující kategorie kódů: lidské setkání a vzájemné sympatie (1), tlak (2), zkušenosti (praxe) (3).
- Kategorie jsou ve vazbě na tematické skupiny: prožívání klienta, prožívání pracovníka a atmosféra kontaktu.

V rozhovorech jsme se s respondenty často dostávali k tématu vzájemných sympatií pracovníka a klienta. V souvislosti se sympatiemi projevujícími se v kontaktu jsme často hovořili o tom, že poradenské setkání, především na začátku budování pracovního vztahu, je z velké části především obyčejným setkáním dvou lidí. Vlastně se v tomto neliší od jakýchkoliv jiných setkání.

V návaznosti na prožívání klienta v kontaktu se zde dostáváme k momentu, kdy se těsně střetává s prožíváním pracovníka. Pro tento moment je typické očekávání vzájemných sympatií. Pracovníci často hovořili o tom, že je na začátku spolupráce zajímavá, jak si s klientem lidsky sednou. Předpokládám, že i klient má od prvního setkání s pracovníkem naprosto stejné očekávání. Dovolím si tedy odvodit, že začátek spolupráce je typicky spojený se základním potřebou potkat se v příjemné atmosféře s příjemným (sympatickým) člověkem. Tato potřeba je jistě naplněna řadou dalších faktorů, které může pracovník vědomě nebo i nevědomě posilovat, jako třeba faktory spojené v proklientském postoji nebo v dalším nastavení kontaktu pro klienta. Z rozhovorů však vyplývá, že na začátku spolupráce jde především o atmosféru kontaktu, kterou lze jen těžko nějak záměrně ovlivnit. Pracovník s klientem si buď na poprvé lidsky sednou, nebo nikoliv.

Zajímavá mi přišla kategorie tlaku, která se vyskytla v této kauze. Osobně jsem si ji spojil taktéž s potřebou zažít příjemné lidské setkání. Nejistota spojená s touto základní, zatím nezodpovězenou potřebou pak vyvolává tento tlak, o kterém pracovníci v souvislosti s prvním kontaktem hovořili. Dále by bylo zajímavé zkoumat, jak pracovníci s tímto tlakem v prvním kontaktu pracují.

Posledním zjištěním spojeným s touto kauzou je to, že tlak na začátku spolupráce a role, jakou pracovníci připisují vzájemným sympatiím při navazování pracovního vztahu, se s přibývajícím praxí proměňuje. Pracovníci s delší praxí v rozhovorech sice také hovořili o důležitosti vzájemných sympatií, už jim ale nepřiznávali takový význam. Spíše hovořili o tom, jak je důležité tuto okolnost klientovi zvědomovat.

4.4 Kauza č. 4: Faktory otevírající spolupráci

- Obsahuje následující kategorie kódů: zvědomování teď a tady (1), pomoc (2), hranice ve vztahu (4).
- Kategorie jsou ve vazbě na tematické skupiny: prožívání klienta, vymezení kontaktu a spolupráce (vztah).

Poslední kauzu, kterou jsem si vybral pro popis fenoménů vyskytujících se v prvním kontaktu, jsem nazval faktory ovlivňující spolupráci. Při předpokladu, že pracovník je ke spolupráci motivován z principu své pozice, je pozice klienta odlišná. Klient na začátku spolupráce testuje pracovníka, testuje prostředí kontaktu a rozhoduje se, často možná podvědomě, zda do kontaktu skutečně vstoupí a naváže s pracovníkem pracovní vztah.

Tato kauza se tedy odehrává mezi třemi tematickými skupinami. Mezi prožíváním klienta, spoluprací (vztahem) a mezi vymezením kontaktu. Budovaný vztah je závislý na prožívání klienta a na jeho ochotě do vztahu vstoupit. Možná také na tom, jak klient podvědomě do vztahu sám vstupuje a jeho prožívání se odvíjí od působení pracovního vztahu. Prožívání klienta dále závisí na vymezení kontaktu pracovníkem, na tom, jestli je prostředí kontaktu adekvátní potřebám klienta a tomu, jak toto vyladování vlastních potřeb a prostředí kontaktu klient prožívá. Do jisté míry bychom mohli hovořit i o tom, že to, jak je kontakt vymezen, také ovlivňuje vlastnosti v něm vzniklé spolupráce.

Z kategorií, které se v této kauze objevily, je nejvýznamnější zvědomování teď a tady. Tento nástroj slouží především k orientaci a to jak pracovníka, tak klienta. Prostřednictvím tohoto nástroje pracovník vědomě, klient většinou nevědomě, zjišťují, jak je na tom jejich počínající spolupráce. Zjišťují také to, jaké prožívání u klienta vyvolává nastavení kontaktu a rozbíhající se pracovní vztah. Zvědomování teď a tady slouží jako jakýsi stavový monitor, který vypovídá o dění v kontaktu.

Pomoc je ústředním fenoménem poradenského procesu. Jde o základní potřebu, která klienta motivuje ke vstupu do pracovního vztahu. Pomoc je však fenomén se širokou škálou konsekvencí a podob. Potřeba pomoci může stejně stát na začátku velmi hlubokého pracovního vztahu a může pro tento vztah znamenat obrovský potencionální rozvoj. Podobně může potřeba pomoci stát na začátku zklamání v kontaktu a totálního minutí se pracovníka a klienta. Obojí závisí na tom, jestli potřeba pomoci závisí na otevřeném přístupu ke

spolupráci nebo na vytěžení setkání s pracovníkem. Právě vymezení kontaktu by mělo stát za tím, aby se tyto fenomény vyjasnily.

V předchozích odstavcích jsem často psal o vymezení kontaktu, což je jedna z tematických skupin, na kterou mají kategorie v této kauze vazbu. Kategorie hranice ve vztahu je pak do značné míry totožná s definicí této skupiny. Hranice ve vztahu vymezují pracovní vztah. Vymezují spolupráci, která je v kontaktu navazována. Hranice ve vztahu vymezuje pracovník na základě vlastních odborných kompetencí a na základě toho, s jakým klientem se v kontaktu střetává.

Závěr

V závěru práce se vrátím k jejímu hlavnímu cíli. Prostřednictvím rozhovorů s poradenskými pracovníky se mi podařilo ponořit se docela hluboko do fenoménu začátku spolupráce s klientem. Pro mě osobně a podle výpovědí respondentů i pro ně, byl tento čas soustředěný na formování vztahu s klientem zajímavou příležitostí, kdy jsme se mohli zastavit u tohoto důležitého momentu v naší praxi. Část hlavního cíle práce se mi tedy podařilo naplnit. Otázkou ale je, do jaké míry se mi podařilo přenést do této práce atmosféru prvního kontaktu z rozhovorů. Při zpětném pohledu do textu této práce se mi i toto částečně povedlo. Ve výzkumných záměrech se mi podařilo objevit zajímavé souvislosti, které potvrzují řadu teoretických předpokladů napříč různými teoretickými přístupy i napříč rozdílnou praxí v pomáhajících profesích. Domnívám se ale, že se potvrdily faktory zde zmíněné v kritickém zhodnocení návrhu výzkumu. Výzkumné závěry sice potvrzují zajímavé fenomény, které se objevují na začátku spolupráce, citelně ale chybí ještě jejich sekundární ověření v druhé sérii interview.

Zvolená výzkumná strategie z mého pohledu zcela vyhovuje zvolenému tématu a pokud by to zadání diplomové práce umožňovalo, bylo by zajímavé ve výzkumu pokračovat a dále ověřovat výzkumné závěry. Nejspíše ale bylo chybou pouštět se do takto náročného návrhu výzkumu v práci s omezeným možným rozsahem.

Vnitřní struktura všech čtyř tematických kauz, které jsem popsal ve výzkumných závěrech, se shoduje s teoretickými východisky, které jsou dnes společné pro většinu teoretických přístupů. Potřeby klienta skutečně ovládají zaměření pozornosti klienta a to, co v poradenství očekává. Objevila se i zajímavá skutečnost. Očekávání klienta, které vzniká už v době před začátkem spolupráce a má co do činění s vývojem klientových potřeb v prvním kontaktu, významně ovlivňuje to, jak začátek spolupráce probíhá. Podobně zajímavé je zjištění, že poradenský proces je minimálně na svém začátku především o setkání dvou lidí a o jejich vzájemných sympatiích. Toto a další zjištění potvrzují základní kameny humanistických teoretických přístupů (Rogers, 1998, Buber, 2005, Perls 2004). K těmto základním teoretickým principům, které tvoří poradenský kontakt, jsem se vrátil v poslední popisované tematické kauze o faktorech, které otevírají spolupráci. Další zjištění posunuje vyšší teoretické koncepty jako ty, které jsem popisoval v teoretické části práce, až do pozdějších fází spolupráce.

Domnívám se, že podobné výzkumy můžou i dlouholetým praktikům poskytnout zajímavý a osvěžující náhled do každodenní praxe. Stejně tak jim můžou přinést důležité podněty. Začínajícím pracovníkům a tedy i mně může podobná práce pomoci s utříděním teoretických východisek v praxi. Na základě strukturované analýzy začátku spolupráce jsem postoupil o další kousek v postupném odkrývání toho, co se skrývá pod poradenským setkáním.

Seznam tabulek a grafu

- Tabulka č. 1.: Četnost kategorií kódů v analyzovaných textech, str. 53.
- Tabulka č. 2: Schéma kategorií kódů, tematických skupin, tematických kauz a jejich vazby na tematické skupiny, str. 57.

Seznam použité literatury

- BAR-YOSEPH, Talia Levine, ed. *Most: gestaltterapie, dialog mezi kulturami*. 1. vyd. Praha: Triton, 2014.
- BERGER, Peter L a Thomas LUCKMANN. *Sociální konstrukce reality: pojednání o sociologii vědění*. 1. vyd. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 1999.
- BROWNELL, Philip. *Gestalt Therapy. A Guide to Contemporary Practice*. New York: Springer, 2010.
- BROWNELL, Philip. *Gestaltterapie: teorie, výzkum a praxe*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2011.
- BUBER, Martin. *Já a ty*. Vyd. 3., V Kalichu 1. Přeložil Jiří Navrátil. Praha: Kalich, 2005.
- CAPRA, Fritjof. *Tkáň života: nová syntéza mysli a hmoty*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2004.
- GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakl., 1995.
- GRYGAR, Filip a Niels BOHR. *Komplementární myšlení Nielse Bohra v kontextu fyziky, filosofie a biologie*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2014.
- HUSSERL, Edmund. *Krise evropských věd a transcendentální fenomenologie: Krisis der europäischen Wissenschaften und die transzendente Phänomenologie : úvod do fenomenologické filozofie*. 2. vyd. Praha: Academia, 1996.
- JOYCE, Phil a Charlotte SILLS. *Základní dovednosti v gestalt psychoterapii*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011.
- KOEHLER, Wolfgang. *Gestalt Psychology: An introduction to new concepts in modern*. Toronto: Mentor Books, 1965.
- LYOTARD, Jean-François. *O postmodernismu: postmoderno vysvětlované dětem: postmoderní situace*. 1. vyd. Přeložil Jiří Pechar. Praha: Filosofia, 1993.
- MACKEWN, Jennifer. *Gestalt psychoterapie: moderní holistický přístup k psychoterapii*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009.
- MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013.
- MILLER, William R a Stephen ROLLNICK. *Motivační rozhovory: příprava lidí ke změně závislého chování*. 1. české vyd. Tišnov: SCAN, 2003.

- MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. 2. rozš. vyd., v Akademii vyd. 1. Praha: Academia, 1997.
- PERLS, Frederick S, Paul GOODMAN a Ralph F HEFFERLINE. *Gestalt terapie: vzrušení lidské osobnosti a její růst*. Vyd. 1. Přeložil Anton Polák. Praha: Triton, 2004.
- POLSTER, Erving a Miriam POLSTER. *Integrovaná gestalt terapie: obrysy, teorie, praxe*. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 2000.
- ROGERS, Carl Ransom. *Způsob bytí: klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998.
- ŘIHÁČEK, Tomáš a kol: *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita 2013.
- STRAUSS, Anselm L a Juliet M CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1999.
- SVOBODA, Jan. *Poradenský dialog: vedení poradenského rozhovoru a poradenské skupiny*. 1. vyd. Praha: Triton, 2012.
- TIMUEÁK, Ladislav. *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru: integrativní rámec*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014.
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., V Sociologickém nakl. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005.
- YALOM, Irvin D a Molyn LESZCZ. *Teorie a praxe skupinové psychoterapie*. Vyd. 2. Přeložil Martin Hajný. Praha: Portál, 2007.
- YONTEF, Gary M. *Gestaltterapie: uvědomování, dialog a proces: historie a současnost*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2009.

Internetové zdroje:

- RQDA project (citováno dne 23. 3. 2015). Dostupné na: <http://rqda.r-forge.r-project.org>.
- DANIEL, Victor. *Kurt Lewin Notes*. Sonoma State University (citováno dne 23. 3. 2015). Dostupné na: <http://www.sonoma.edu/users/d/daniels/lewinnotes.html>.
- CALISKAN, Metin. Video blog o RQDA (citováno dne 23. 3. 2015). Dostupné na: <https://www.youtube.com/playlist?list=PL66CB2FF65368715C>.