

Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta  
Katedra křesťanské sociální práce

Diplomová práce

2022

Bc. Martina Jínková

Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta  
Katedra křesťanské sociální práce

## Sociální práce s rodinou

*Bc. Martina Jínková*

*Transformační systemická terapie jako  
metoda sociální práce s rodinou*

Diplomová práce

vedoucí práce: Mgr. Leoš Zatloukal, Ph.D.

2022

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

V Olomouci dne:

Podpis:

### **Poděkování**

Děkuji panu Mgr. Leoši Zatloukalovi, PhD., za vedení a užitečné rady k mé diplomové práci.

Mnohokrát děkuji také respondentům z řad klientů i sociálních pracovníků za spolupráci při sběru dat, bez kterých by tato práce nemohla vzniknout.



## Obsah

Úvod .....	7
1. Sociální práce.....	9
1.1. Paradigma sociální práce.....	9
2. Rodina.....	9
2.1. Rodinný systém .....	10
2.2. Podpora rodiny a sociální terapie.....	11
3. Sanace rodiny .....	12
3.1. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SAS).....	13
4. Transformační systemická terapie (TSTS).....	14
4.1. Virginia Satirová.....	14
4.2. Terapeutická přesvědčení TSTS .....	16
4.3. Prvky TSTS.....	17
4.4. Techniky a nástroje TSTS .....	17
5. Transformační systemická terapie v praxi sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (SAS).....	23
6. Metodologie výzkumu .....	24
6.1 Kvalitativní výzkum .....	24
6.2 Metoda výzkumu: .....	24
6.2.1 Výzkumný cíl a výzkumné otázky .....	25
6.2.2 Volba strategie výběru výzkumného souboru.....	26
6.2.4 Metoda tvorby dat.....	28
6.2.5 Analýza dokumentace .....	28
7. REALIZACE VÝZKUMU .....	29
7.1 Způsob hodnocení a analýzy dat .....	30
7.2 Kritéria interpretace výsledků .....	31
8.1. Případová studie 1 .....	31
8.2. Analýza dokumentace .....	32
8.3. Analýza rozhovoru s Marií .....	34
8.4. Reflexe případové studie 1 .....	36
9.1. Případová studie č. 2 .....	37
9.2. Analýza dokumentů.....	37
9.3. Analýza rozhovoru .....	39
9.4. Reflexe případové studie č. 2 .....	42
10.1. Případová studie č. 3 .....	42
10.2. Analýza dokumentů.....	43

10. 3. Analýza rozhovoru .....	44
10. 4. Reflexe případové studie č. 3 .....	47
11. 1. Případová studie č. 4 .....	48
11. 2. Analýza dokumentace .....	48
11. 3. Analýza rozhovoru .....	50
11. 4. Reflexe případové studie č. 4 .....	52
12. Shrnutí výsledků případových studií 1, 2, 3 a 4: .....	53
13. 1. Analýza rozhovorů s pracovníky SAS a jejich interpretace .....	54
13. 2. Závěr analýzy rozhovorů s pracovníky SAS .....	63
14. Grafické znázornění výsledků výzkumu .....	64
Závěr .....	66
Použitá literatura: .....	68
Příloha č. 1 .....	71

## Úvod

Motivovat klienty k řešení jejich nepříznivé životní situace a navazování vztahu důvěry mezi pracovníkem a klientem jsou dovednosti, které by měl mít každý sociální pracovník. Tyto dovednosti souvisí především s osobností pracovníka a pracovníci by je měli dále rozvíjet.

K výběru diplomové práce na téma Transformační systemická terapie jako metoda sociální práce s rodinou mě vedly především mé profesní, ale i osobní zkušenosti. Transformační systemická terapie je určena pro práci s jednotlivci, páry i rodinami, proto jsou její prvky vhodné pro široké spektrum sociálních služeb a mohou být vhodným doplňkem práce sociálního pracovníka nejen při práci s rodinou. Sociální práce je komplexní a náročná disciplína a prvky terapie mohou podpořit samotnou práci sociálního pracovníka, pomoci navázat vztah s klientem a tím pomoci k lepší motivaci klienta měnit svou nepříznivou životní situaci.

Sama jsem absolventkou psychoterapeutického výcviku v Transformační systemické terapii dle učení Virginie Satirové a vnímám jeho přínos i do své praxe sociálního pracovníka pracujícího s rodinami. Techniky z tohoto učení sama při práci používám a myslím, že mají dobrý vliv nejen na motivaci mých kolegů v pozitivním přístupu k jejich praxi, přijetí klienta nehodnotícím způsobem a na pracovní klima v sociální službě. Ale také na samotnou práci s klienty a na výsledky této práce. Učení V. Satirové představuje mnoho technik a metod, některé z nich jsou, podle mého názoru, dobře využitelné při sociální práci s rodinou. Učení transformační systemické terapie dle V. Satirové se zaměřuje především na budování vztahu mezi klientem a pracovníkem, zdroje klienta a také na změny, to vše v pozitivním smyslu.

Protože jsem si sama uvědomila, jak tyto techniky v práci používám a jak tento výcvik zlepšil mou praxi s klienty a vztah k nim, učila jsem své kolegy některé techniky z Transformační systemické terapie dle učení V. Satirové používat v jejich práci s klienty. Protože si myslím, že není nutné absolvovat tento konkrétní výcvik, aby pracovníci pochopili a uměli techniky a metody práce vyplývající z učení V. Satirové používat při práci s rodinami.

Cílem mé diplomové práce je identifikace konkrétních metod a technik vycházejících z Transformační systemické terapie dle učení V. Satirové, které sociální pracovníci vybrané sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi používají. Dalším cílem je identifikace účinných metod a technik samotnými klienty pro budování vztahu s pracovníkem a pro motivaci k řešení své nepříznivé životní situace.

Diplomová práce je rozdělena na teoretickou a výzkumnou část. V teoretické části se věnuji tématu sociální práce a podpoře rodiny, jak probíhá a jaké jsou její cíle. Zmiňuji zde nutnost zaměřeni se na celý systém rodiny. Představuji téma sanace rodiny a jednoho z jejích aktérů sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Dále se zaměřuji na představení Transformační systemické terapie dle V. Satirové a jejich metod a technik, které jsou, podle mého názoru, vhodné pro užití v sociální práci s rodinou.

Praktickou část mé diplomové práce jsem se rozhodla věnovat kvalitativnímu výzkumu, kde zjišťuji, jak se pracovníkům s těmito technikami pracuje a jak klienti v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi na tyto techniky reagují a zda pomáhají v navazování vztahu se sociálním pracovníkem a motivují je k řešení jejich situace. Konkrétně jsou provedeny 4 případové studie klientů vybrané sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a 5 polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky vybrané sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Ve zdrojích vycházím z dostupné literatury věnující se problematice sociální práce, podpoře rodiny, motivace klienta, navazování vztahu klienta s pracovníkem a představení Transformační systemické terapie dle V. Satirové. Tyto zdroje jsem doplnila o zahraniční zdroje, které tento terapeutický směr popisují.

## **1. Sociální práce**

Dle Navrátila je cílem sociální práce „podpora sociálního fungování klienta v situaci, kdy je taková potřeba buď skupinově nebo individuálně vnímána a vyjádřena. Sociální práce se profesionálně zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem sociálních rolí.“ (Navrátil 2001, s. 11).

### **1.1. Paradigma sociální práce**

Sociální práce může přistupovat různě k tématu sociálního fungování a životní situace člověka, záleží, na základě, kterého paradigmatu sociální práce k tomuto tématu přistupuje. Sociální práce, dle Navrátila (2001, s. 14-17) rozlišuje 3 paradigmatu: terapeutické, reformní a poradenské. Nelze oddělit znalost teorie od praxe sociálního pracovníka. Teorie nám totiž napovídá, co mám jako sociální pracovník dělat a proč (Navrátil, 2001, s. 25). Je tedy nutné zvolit si, podle které teorie budu postupovat.

Téma této práce bude pojato dle terapeutického paradigmatu. To znamená, že hlavním aspektem sociálního fungování klienta je duševní zdraví a pohoda člověka. Sociální práce se dle tohoto paradigmatu zaměřuje na zvládání sociální situace klienta prostřednictvím zaměření se na vnitřní stav osobnosti a psychiky klienta formou důrazu na komunikaci a vztah. „Vychází z předpokladu, že proces vzájemné interakce je tvůrčí proces, který ovlivňuje všechny zúčastněné strany.....Tento proces vzájemného ovlivňování je chápán jako žádoucí a obohacující.“ (Navrátil, 2001, s.15).

Téma práce bude popsáno dle tohoto paradigmatu, protože se zabývá přímo terapeutickým směrem a jeho využitím pro sociální práci s rodinou.

## **2. Rodina**

Český právní řád s pojmem rodina nepracuje a neexistuje v něm přímá definice rodiny. Listina základních lidských práv a svobod v článku 32 uvádí, že rodičovství a rodina jsou pod ochranou zákona.

Rodina je dle Jandourka „skupina osob spojená manželstvím nebo pokrevním příbuzenstvím nebo adopcí, které tvoří domácnost a jsou spolu ve vzájemné interakci.“ Doplnuje, že se jedná v základní formě o soužití dospělých a jejich dětí, dále je možné o rodině mluvit i v kontextu prarodičů, kteří mohou sdílet také společnou domácnost, v tomto případě se jedná o rozšířenou rodinu. (Jandourek, 2012, s.307).

Satirová v Knize o rodině (1994, s.11) uvádí, že rodina je „mikrokosmem světa.“ „Rodina může být místem, kde člověk najde lásku, porozumění a podporu, i když všechno ostatní zklame....ale pro miliony problémových rodin je to pouhým snem.“ (Satirová, 1994, s. 20). Ne všechny rodiny jsou šťastné, některé z nich jsou problémové a s těmi pak pracují sociální pracovníci tak, aby zmírnily dopady této nepříznivé situace.

## **2.1. Rodinný systém**

Rodinu můžeme definovat jako systém, tedy soubor jednotlivých částí a vztahů mezi nimi. Systémový přístup k rodině „v sobě zahrnuje axiom „celek je více než souhrn všech jeho částí“ (Sobotková, 2007, s. 24). Když systém rozložíme na jeho jednotlivé části a budeme je poznávat, nepoznáme systém jako celek. Protože v systému je navíc něco jedinečného, co vytváří vzájemné působení jednotlivých částí tohoto systému. Pro praxi sociálního pracovníka to znamená, že poznání jednotlivců není totéž jako porozumění rodině jako celku. (Sobotková, 2007, s.24). Satirová (1994, s.11) věřila, že: „k pochopení světa stačí, budeme-li zkoumat rodinu.“ Satirová pracuje s metaforou ledovce kdy tvrdí, že většina toho, co se děje, zůstává skryto. Stejně tak „osud rodiny závisí na pochopení citů a potřeb, které leží pod povrchem každodenních rodinných událostí.“ Ať už se jedná o jakoukoliv formu rodiny, která má své problémy a zvláštnosti, budou v nich dle Satirové působit „stejně síly: sebehodnocení, komunikace, pravidla a společenské vazby.“ (Satirová, 1994, s. 14). Je tedy nutné pracovat s celým rodinným systémem, abychom docílili žádoucích změn v rodině klienta.

## 2.2. Podpora rodiny a sociální terapie

Cílem programů pro podporu rodin je pomáhat členům rodiny, aby vzájemně naplňovali své potřeby a zájmy a s ohledem na ně jednali v i mimo rodinu. Nesleduje se pouze zájem dítěte, ale i chování dospělých a jejich spokojenost v rodině. (Matoušek, 2014, s. 13).

Podpora rodiny je nabízena pracovníky přímo v prostředí rodiny, tedy v domácnostech. V domácnosti se rodina cítí jistěji a bezpečněji než v cizím prostředí. Pracovník zde má možnost vnímat fungování rodiny a lépe rodinu takto poznat. Dále pracovník může ovlivňovat procesy důležité pro fungování rodiny. Nevýhodou nebo spíše rizikem při poskytování podpory rodiny v domácím prostředí je zasahování do chodu rodiny, narušování soukromí rodiny a také se v domácím prostředí může pracovník setkat s nevhodným chováním ze strany členů rodiny nebo s domácími zvířaty. Pro pracovníka to znamená ztížené podmínky pro práci díky například křiku dětí nebo zhoršeným hygienickým podmínkám v domácnosti. (Matoušek, 2014, s. 26-26). Pracovník musí tedy být dostatečně odvážný a odolný, aby tuto podporu mohl v rodinách poskytovat.

Pracovník by měl jednat účinně aniž předem ví jak a k tomu má využívat cestu spolupráce s klientem, protože klient je expertem na svůj život. Jediné, co může pracovník definovat, je sám sebe. Měl by být odborníkem především na komunikaci, motivaci a navazování spolupráce s klientem. (Úlehla, 1999, s. 95). Je nutné, aby pracovník znal sám sebe a pracoval na zlepšování svých pracovních kompetencí. Měl by se nechat vést klientem a jeho potřebami a možnostmi.

Podpora rodiny se liší od rodinné terapie. Podpora rodiny má širší záběr než rodinná terapie. Rodinná terapie se zaměřuje na komunikační a vztahové vzorce rodiny a je poskytována ve specializovaných pracovnách. Podpora rodiny je široká a může využívat některé prvky rodinné terapie. (Matoušek 2014, s. 13).

Dále při procesu podpory rodiny sociálním pracovníkem mluvíme o sociální terapii. Sociální terapie je druhem intervence, která se snaží dosáhnout působením na klienta žádoucích změn v jeho chování a řešit situaci, která klienta ohrožuje a předchází vzniku rizikového chování. Záběr sociální terapie je široký a záleží na

pracovníkovi, jeho osobnosti a angažovanosti, jak bude s klientem nebo rodinou pracovat. (Zakouřilová, 2014, s. 15-16). Sociální terapii vykonávají hlavně sociální pracovníci. „Je skutečností, že sociální pracovníci se jako jedni z prvních setkávají s lidmi, kteří prochází zátěžovým obdobím a potřebují pomoc.“ (Zakouřilová, 2014, s. 17) Je tedy důležité, aby sociální pracovníci měli vybudovaný dobrý vztah a důvěru s klientem, znali klientovo sociální prostředí, protože to vše může pomoci k zahájení dobré terapie a zvýšit její úspěšnost. Jsou to totiž sociální pracovníci, kteří často zasahují dříve než specializovaní terapeuti. (Zakouřilová, 2014, s. 17). Je tedy, podle mého názoru nutné, aby měli sociální pracovníci, kteří pracují v procesu podpory rodiny znalosti o tom, jak s klientem budovat důvěru, jak klienta podpořit a motivovat pro další práci a taky aby uměli vnímat změny, které se u klienta dějí a dokázali na ně dobře reagovat.

Pro podporu rodiny se v našem prostředí používá výraz sanace rodiny, „Podpora rodiny je přístup, který chce nejdříve posílit možnosti rodiny a až při případném neúspěchu hledat pro děti náhradní řešení.“ (Matoušek, 2014, s. 14). Proces sanace rodiny je popsán v následující kapitole.

### **3. Sanace rodiny**

Sanace rodiny je dle Bechyňové (2008, s. 18) „soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen...základním principem sanace rodiny je podpora dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině.“

Cílem sanace rodiny je ztlumit, předcházet nebo odstranit důvody ohrožení dítěte a pomoci zachovat rodinu jako celek.

Sanaci rodiny by měl zajišťovat multidisciplinární tým jehož členy jsou vždy pracovník sociálně-právní ochrany dětí, pracovník centra pro sanaci, pracovník zařízení ústavní výchovy, pokud je dítě umístěno mimo rodinu a další odborníci jako psycholog, učitel, speciální pedagog, lékař nebo soudce. (Bechyňová, 2008, s.18).



Sanace rodiny řeší dle Bechyňové (2008, s. 22) formální i obsahové stránky rodiny. Do formálních stránek patří zázemí rodiny. Zde se může pracovat na tématech jako je hledání zaměstnání, zajištění dokladů totožnosti, zajištění dávek státní sociální podpory, práce s rodinným rozpočtem apod. Do obsahové stránky rodiny patří vztahy rodičů s dětmi, výchovné schopnosti rodičů, vnímání situace v rodině a možnosti změn, kterých je rodina schopna. Sem patří témata jako vztahy rodičů s dětmi jaké jsou a jak jim rozumí, jak vypadá společný den rodičů s dětmi, jaký je v rodině systém pochval a trestů apod.

Pokud neexistuje centrum pro sanaci má pracovník sociálně-právní ochrany dětí obce s rozšířenou působností možnost využít jako nástroj sanace rodin sociálních služeb, které poskytují neziskové organizace, konkrétně sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (Bechyňová, 2008, s. 32).

### **3.1. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SAS)**

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou obsažené v zákoně 108/2006 Sb. O sociálních službách v §65. Jsou nedílnou součástí služeb sanace rodiny, patří mezi programy sociální prevence, které mají pomáhat zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženi (Bechyňová, 2008, s. 33).

Mezi základní činnosti SAS dle zákona o sociálních službách patří:

- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí;
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti;
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- Sociálně-terapeutické činnosti.

Zákon o sociálních službách tedy sociální terapii zahrnuje do základních činností služby SAS. Počítá se tedy s tím, že sociální pracovníci umí navázat bezpečný vztah s klientem, má kompetence motivovat klienta k řešení jeho nepříznivé životní situace tak, aby pomohl dítěti zůstat v rodině a zlepšit jeho rodinné prostředí.

## **4. Transformační systemická terapie (TSTS)**

Jedná se o psychoterapeutický směr, který vychází z učení rodinné terapeutky Virginie Satirové. V následujících kapitolách se věnuji jeho představení a možnostem, jak mohou být nástroje, metody a techniky TSTS využity v praxi sociálního pracovníka SAS.

### **4.1. Virginia Satirová**

Virginie Satirová (1916 – 1988) je považována za jednu ze zakladatelek rodinné terapie. Již v dětství si začala uvědomovat důležitost komunikace mezi lidmi. Zajímalo ji, proč se rodiče hádají a dohadují, proto se rozhodla být „dětským detektivem mezi rodiči“ (Satirová V. Kniha o rodině, 1994, s.10). Nevěděla přesně po čem bude pátrat konkrétně, ale už tehdy si uvědomovala, že v rodině se děje mnoho věcí, které „zůstávají naším očím skryté. Bylo tam mnoho záhad, které jsem nemohla pochopit.“ (Satirová, Kniha o rodině, 1994, s.10).

Byla velice zvědavé dítě a rodiče ji podporovali ve studiu, i když sami vzdělání nebyli. V. Satirová vystudovala nejdříve pedagogiku a později se věnovala studiu sociální práce, v roce 1948 získala magisterský titul v oboru sociální práce. Její terapeutická práce se vyvíjela v letech 1936 – 1988. V této době byla vyhledávána především psychoanalýza a oboru psychoterapie vládli hlavně muži. V. Satirová zpočátku tak, jako všichni ostatní pracovala s jednotlivci a kontaktu s rodinnou klientu se vyhýbala. Tento způsob práce jí ale začal nevyhovovat, v roce 1951 poprvé přizvala do terapie celou rodinu a tomuto stylu práce se pak ve své následující práci věnovala. (Banmen, J., In <http://satir-institut.cz/historie> [online], cit. 28.1.2022). Ve světě rodinné terapie se našli tací, kteří si mysleli, že se odklonila od disciplíny psychoterapie rodin; ve skutečnosti však definici rodinné psychoterapie rozšířila. (Brothers, 1991, str.8)

V. Satirová se věnovala především praktické práci s rodinami a později také učení. V roce 1959 společně s Julesem Riskinem a Donem Jacksonem založila Mental Research Institute (MRI) v Palo Alto, později se stala ředitelkou výcvikového centra MRI a v roce 1969 otevřela pravidelný program v rodinné terapii, který vedla

až do své smrti. (Banmen, J., In <http://satir-institut.cz/historie> [online], cit. 28.1.2022).

Svou práci V. Satirová publikovala v několika knihách, nejznámější je *Kniha o rodině*, kde se věnuje tématům jako sebeúcta člověka, kongruence, sebezáchovné pozice, mandala nebo rodinná mapa.

Před svou smrtí, se svými žáky J. Banmenem, J. Gerberovou a M. Gomoriovou, začala pracovat na knize *Model růstu: Za hranice rodinné terapie*. Knihu dokončili její spolupracovníci až po její smrti, v roce 1991. (Banmen, J., In <http://satir-institut.cz/historie> [online], cit. 28.1.2022).

### Vývoj učení V. Satirové

Banmen rozlišuje čtyři vývojová období Modelu růstu.

1. Komunikační model – šedesátá léta 20. stol., především přímá komunikace a vnímání sebezáchovných pozic jako komunikačních pozic
2. Model validace lidských zdrojů - 70.léta 20. stol., Satirová propagovala humanisticky zaměřenou komunikační terapii.
3. Model růstu – spojené s knihou *Model růstu: Za hranice rodinné terapie* (80.a 90. léta 20. století).
4. Transformační systemická terapie (TSTS) – přelom tisíciletí, terapie 21. století. TSTS klade důraz na lidskou spiritualitu, životní sílu, jedinečné Já každého člověka a na transformaci (změnu) na úrovni bytí. Tuto koncepci propracovali žáci V. Satirové John a Kathlyne Banmen. (Banmen, J., 2009, s. 8).

Model je systémový v tom, že nesvaluje vinu na konkrétního klienta, ale vidí problém vyplývající z rodinného systému. Je tedy nutné pracovat s celým rodinným systémem.

Po celém světě praktikují terapeuti svou vlastní verzi jejího přístupu (Innes, 2002 In Erker, 2017, s. 77). Možná jedním z důvodů, proč existuje těchto mnoho variant jejího učení v praxi, je snaha Satirové vytvořit svoje učení přístupné co největšímu počtu lidí. (Erker, 2017, s. 77). I z tohoto důvodu se domnívám, že techniky a

metody práce užívané v TSTS mohou být srozumitelné pro sociální pracovníky pracujícími s rodinami.

## 4.2. Terapeutická přesvědčení TSTS

V. Satirová vycházela při své práci s klienty z následujících terapeutických přesvědčení:

- 1) Změna je VŽDY možná. I pokud je omezena změna vnější, vnitřní změna možná je.
- 2) Rodiče dělají věci tak, jak v danou chvíli nejlépe dovedou.
- 3) Všichni máme své vnitřní zdroje potřebné k úspěšnému „zacházení se sebou“ a růstu
- 4) Máme možnost volby – především ve smyslu odpovědi na stres namísto reagování na situaci.
- 5) Naděje je zjevnou součástí procesu změny.
- 6) Lidé se sjednocují na základě podobnosti a rostou na základě rozdílnosti.
- 7) Hlavním cílem terapie je stát se tím, kdo se za sebe rozhoduje.
- 8) Všichni jsme projevem též životní síly.
- 9) Většina lidí volí to, co znají namísto pohodlí, zvláště ve stresových situacích.
- 10) Problém není problém. Coping je problém.
- 11) Naše pocity patří nám. Všechny.
- 12) Nemůžeme změnit minulost. Můžeme změnit její dopad na nás.
- 13) Přijetí a ocenění našich minulých krůčků kupředu zvyšuje naši schopnost zvládat přítomnost.
- 14) Jedním z cílů na naší cestě k celistvosti je přijmout naše rodiče jako lidi a setkávat se s nimi na úrovni lidství, nikoliv na úrovni rolí.
- 15) Coping je projevem naší hladiny sebehodnoty. Vyšší sebehodnota znamená plnější coping.
- 16) Proces je cesta a možnost změny. Obsah formuje kontext, ve kterém se změna může uskutečnit.
- 17) Kongruence a vysoká sebeúcta jsou hlavní cíle modelu růstu.
- 18) Zdravý lidský vztah stojí na rovnocennosti. (Banmen, Banmen, 1998, s. 5)

V. Satirová ve svém modelu učila způsob, jak nahlížet na jednotlivce. A to, že k jednotlivcům je třeba přistupovat celostně a nesoudit (Zahnd, 2016, s. 104).

Tato přesvědčení mohou být pro sociální pracovníky, kteří pracují s rodinou, dobrým motivátorem pro práci s klienty a rodinami. Znamenají pro mě nehodnotit členy rodiny, zaměřovat se na změny, být trpěliví, a přitom vnímat naději, že se nám společná práce s rodinami může podařit. Důležitý je přístup samotného pracovníka k rodině a k jejich obtížím a mít důvěru v možnost změny.

### **4.3. Prvky TSTS**

Transformační systemický přístup má pět prvků (De Little 2020, s. 31):

1. Je zážitkový - zapojuje nejen rozum, ale také tělo, zprostředkovává člověku zážitek, který mu může pomoci k rychlejšímu uvědomění změny.
2. Je pozitivně orientovaný - všechny způsoby a nástroje práce jsou orientovány na osobní růst.
3. Je direktivní (systemický) - což je v praxi nutná dovednost sociálního pracovníka pro motivaci klienta k práci na řešení své nepříznivé životní
4. Je zaměřený na změnu - uvědomění změn a nová učení se ihned kotví v těle.
5. Je strukturovaný - má jasná pravidla, postupy a definované cíle.

### **4.4. Techniky a nástroje TSTS**

#### ***Metafora ledovce***

V. Satirová věřila, že to, co vidíme je jen malá část toho, co se při komunikaci a v jiných interakcích mezi lidmi děje. Vytvořila tedy metaforu ledovce, který představuje několik rovin lidské vnitřní zkušenosti.

V terapii je smyslem metaforu ledovce „pomoci klientům při exploraci vnitřního procesu“ (Banmen, J., 2009, s. 81). „Pojmenování těchto rovin zkušenosti

představuje první krok při práci na jejich vnitřním procesu.“ (Banmen, J., 2009, s. 82).

Člověk je dle metafory ledovce znázorněn jako systém s několika částmi. Tyto části na sebe vzájemně působí, ovlivňují se. V tomto systému platí, že změna jedné části vede ke změně ostatních částí.

Jednotlivé části ledovce jsou:

- *Chování* – to, co vidíme, činnost
- *Coping* – pozice zvládnání
- *Pocity* – co cítíme, když se kolem nás něco děje
- *Pocity z pocitů* – pocity, které máme z prožívaných pocitů, když se kolem nás něco děje
- *Percepce (vnímání)* – jak vnímáme to, co se kolem nás děje
- *Očekávání* – jaká máme očekávání od sebe, od druhých a druzí od nás, když se kolem nás něco děje
- *Touhy* – po čem toužíme a co potřebujeme, když se kolem nás něco děje
- *Self* – Já, obsahuje také zdroje, životní síla, spiritualita

(Banmen, J., 2009, s. 102-103).

Cílem terapie je zprůchodnění všech částí ledovce, což vede ke kongruenci. Kongruence je harmonizace jednotlivých částí ledovce, soulad sám se sebou, přímá komunikace s ostatními lidmi. (Banmen, 2009, s.103).

Terapeut se snaží s klientem pracovat na úrovni tužeb. „Touhy reprezentují zkušenost, která je společná všem lidem bez ohledu na historický, kulturní či rodinný kontext. Touhy obsahují touhu být milován a milovat, touhu být přijímán a respektován a touhu po smyslu.“ (Banmen, J., 2009, s. 125).

Pro sociálního pracovníka je podstatné, aby věděl, že za chováním klienta je ještě mnoho vrstev, které ovlivňují to, jak se klient v daném okamžiku chová. Podle mého názoru může být pro sociální práci s klientem užitečné pracovat se zdroji klienta. Jedním ze základních cílů sociální práce je zplnomocňování klienta, aby byl schopen si pomoci sám. Jedná se i o základní požadavek na dovednosti sociálního pracovníka. Ke zplnomocňování klienta mohou, podle mého názoru, pomoci právě zdroje klienta. Klient může mít zdroje vnější, jako je rodina, přátelé,

úřady atd. nebo vnitřní, což jsou silné stránky klienta, které mu mohou pomoci vyřešit svoji nepříznivou životní situaci. Tyto zdroje může sociální pracovník u klienta vnímat, mluvit o nich a podporovat klienta v jejich užívání. To pak, podle mého názoru, může vést k vyšší zodpovědnosti a motivovanosti klienta k tomu pracovat na změně své situace.

### ***Rodinné mapy***

V. Satirová pracovala s primární rodinou. Věřila, že co se děje v dětství, nás ovlivňuje v našich vztazích v dospělosti. Pracovala s rodinnými mapami. Tyto mapy sloužili ke kompletaci informací o primární rodině klientů. Jedná se o jednoduché diagramy, kde se zaznamenává vše podstatné, co ovlivňovalo do 18 let klienta v jeho rodině. Nejzákladnější rodinná mapa se skládá ze 3 lidí: dospělé ženy, dospělého muže a dítěte. Do mapy se zaznamenává vše od seznámení rodičů, svatbu rodičů, vztahy mezi členy rodiny, narození dětí, potraty, vzdělání, politická příslušnost, nemoci, zájmy, zaměstnání a vlastnosti všech členů rodiny. Dále se do rodinných map zaznamenávají také rodinná tajemství, tabu, rituály, hodnoty a pravidla. Při tvorbě této mapy si může klient prožít v současnosti to, co se stalo v minulosti. Rodinná mapa slouží jako základní nástroj další techniky používané v TSTS a tou je rodinná rekonstrukce. Terapeut může pomocí této metody změnit dopad minulosti klienta na jeho současné vztahy a prožívání. (Banmen, Gerberová, Gomoriová, 2005, s.170).

Pro sociální práci může rodinná mapa být přehledným nástrojem pro záznam aktuální situace v rodině klienta. Rodinná mapa se „prokázal jako velmi funkční a spolehlivý nástroj při práci s rodinou. Potvrdil se předpoklad univerzálnosti využití tohoto nástroje pro všechny věkové skupiny, potvrdila se jeho srozumitelnost, ucelenost a systematickosti.“ (Ságnerová, 2018 s. 54). Takto zpracovaná rodinná mapa může být užitečná pro jednoduché předávání a doplňování informací mezi zastupujícími pracovníky v dané rodině přímo do dokumentace klienta.

### *Sebezáchovné pozice*

Jedná se o komunikační pozice, které používáme, když jsme ve stresu nebo v nějaké nové situaci, s kterou se musíme vyrovnat. Jsou spojené s nedostatečně vyvinutým pozitivním smyslem pro sebehodnotu. Dle Satirové se jedná o známku nízké sebeúcty. Jedná se o dvojí komunikaci, něco říkáme, ale naše tělo a naše nitro reagují jinak. Když komunikujeme, komunikujeme celí, krom verbální komunikace používáme i neverbální komunikaci. Pokud říkáme něco jiného, než vnitřně cítíme, používáme sebezáchovné pozice. (Satirová, 1994, str.78)

Když jsme v klidu, vyrovnání a v souladu sami se sebou, jsme kongruentní. Kongruentní se rodíme, vnímáme své potřeby, reagujeme na okolí podle toho, jak se sami cítíme. Během dětství nás ale ovlivňují lidé a události kolem nás, které jsou pro nás nové a musíme se s nimi vyrovnávat. Podvědomě přebíráme pozice zvládnání od svého okolí. Tyto pozice používáme jako ochranu své sebehodnoty před slovním, vnímaným nebo předpokládaným nebezpečím (Banmen, Gerberová, Gomoriová, 2005, s. 35).

Podle TSTS problém není problém, ale způsob, jak s problémem nakládáme může být problém. Způsob, jakým s problémem nakládáme je coping (pozice zvládnání).

V. Satirová představila čtyři univerzální pozice zvládnání, které „lidé používají, aby se vyhnuli hrozbě odmítnutí. Když se jednotlivec cítí ohrožen, má na to reagovat a nechce přitom dát najevo svou slabost, pokouší se to zakrýt těmito způsoby“ (Satirová, 1994, s.80):

#### *Pozice usmířující*

Znamená, že člověk upozadí při komunikaci ve stresu sebe a snaží se usmířit, aby se druhý nezlobil.

#### *Pozice obviňující*

Znamená, že člověk při komunikaci ve stresu obviní toho druhého, aby byl považovaný za silnějšího.

#### *Pozice rušící*

Znamená, že člověk při komunikaci ve stresu se snaží zrušit tu hrozbu, bude ji ignorovat a chovat se jako by nebyla.



### Pozice superracionální

Znamená, že člověk při komunikaci ve stresu vnímá hrozbu jako by nebyla vážná, ukrývá své hodnocení a sděluje obecné argumenty a odkazuje se na obecné zdroje. (Satirová, 1994, str.80)

TSTS terapeut musí mít na mysli vždy sebeúctu klienta a vede jej ke *kongruenci*. Když jsme kongruentní, jednáme i ve stresové situaci s vědomím JÁ-TY-KONTEXT. Přijímání zodpovědnosti za sebe ve vztahu k ostatním a ke kontextu, ve kterém se nacházejí (Banmen, Gerberová, Gomoriová, 2005, s. 222).

Rozpoznání těchto pozic může sociálnímu pracovníkovi pomoci pochopit, proč se klient chová právě tímto způsobem. A to, že se chová nepřiměřeně dané situaci vlastně s daným pracovníkem nemusí souviset. Pracovník může oslovit jeho chování s porozuměním a tím klienta i situaci uklidnit.

### **Technika teploměr**

Jeden z nejvýznamnějších cílů V. Satirové při práci na komunikaci a sebeúctě bylo umožnit lidem prožití přímého a bezprostředního úspěchu a zlepšení. K tomuto může sloužit technika Teploměr. Její používání nabízí bezpečné prostředí, v němž se každý účastník může naučit sdílet osobní informace a cvičit se v naslouchání tomu druhému podpůrným a spolupracujícím způsobem (Azpeitia, Zahnd, 1991, str. 84).

Je zaměřen na proces komunikace ve skupině a obsah rozděluje do pěti kategorií – ocenění, starosti (obavy, záhady), stížnosti s doporučením, nové informace a naděje (přání). Tato technika je efektivním prostředkem k dosažení odpovědnosti vůči sobě i ostatním. Poskytuje bezpečný kontext a umožňuje přímou komunikaci, podávat a přijímat informace kongruentním způsobem. Pracovník tuto techniku může používat při setkání s celou rodinou. Rodina pak může tuto formu komunikace používat v běžném životě. (Banmen, Gerberová, Gomoriová, 2005, s. 239).

### Ocenění

Jedná se o první kategorii, je zaměřena na druhé lidi, snaží se oslovit a povzbudit druhé ke sdílení pozitivních věcí ze svého života. Ocenění pomáhá při navazování spolupráce.

### Obavy, starosti, záhady

Lidé se často bojí vyjadřovat obavy, aby nevypadali neschopně. Vyjadřováním adresných obav ostatním je možné zmírnit obavy a nejistotu a zvýšit porozumění ostatním i sobě.

### Stížnosti s doporučením

Zde sdílíme problémy, ale ten, kdo problém představuje musí zároveň přinést i nabídku řešení, protože je často nejpovolanější k tomu problém vyřešit. Záměrem je přijetí zodpovědnosti za své vnitřní prožívání starostí, jejich sdílení a přijímání podpurné zpětné vazby od ostatních.

### Nové informace

V této kategorii se sdělují novinky, aktivity, přípravy, nová rozhodnutí atd. Tyto novinky sdělujeme, aby všichni členové rodiny nebo skupiny měli stejné informace, pracovali na základě stejných dat a stejně tomu rozuměli.

### Přání, naděje

Přání jsou zaměřena na blízkou budoucnost, učíme rodinu i skupinu, že nevyřčená přání nemohou být splněna. Pokud je vyřkeme, mohou se plnit i tím, že členové skupiny nebo rodiny spojí síly a pokusí se přání vyplnit.

„Cílem Teploměru není hádat se, ani všechno vyřešit, ale naslouchat si, učit se vyjednávat a teprve pak buď souhlasit nebo nesouhlasit.“ (Banmen, Gerberová, Gomoriová, 2005, str. 242).

Tuto techniku může sociální pracovník ve své praxi využívat v rodinách, které mají problém s komunikací. Případně naučit rodinu používat alespoň některé části Teploměru, například ocenění, které by mohlo být pro rodinný systém velmi ozdravné a sociálnímu pracovníkovi může pomoci navázat vztah s klienty.

## ***Sochání***

V. Satirová a její učení je neodmyslitelně spjata s technikou sochání. V práci s klientem je slovo nejčastější způsob komunikace. Někdy ale slovo může být velmi obtížné vyslovit, nebo může posloužit k vyhnutí se tomu o čem by se mělo mluvit a zvětšuje vzdálenost mezi účastníky. „Satirová tedy používala sochání jako jeden ze způsobů, jak ve slovech neuvíznout.“ (Banmen, Gerberová, Gomoriová, 2005, s.223).

Sochání je způsob jak sebe a ostatní informovat o tom, co se v člověku děje. Sochání v sobě nese prvky divadla a dramatu. V rodinném systému je sochání cestou, jak si rodinný kontext a kontext jednotlivých členů uvědomit. Postavením v prostoru v nějaké pozici vyjadřují členové rodiny svůj ledovec a vztahy s ostatními členy rodiny.

Sochání je bezpečný způsob, jak vyjádřit co víme, vnímáme a myslíme. Jedná se o metaforický proces.

V sociální práci s rodinou mohou pracovníci tuto techniku použít například pro pochopení vzájemných rodinných vztahů, záleží na odvaze konkrétního pracovníka a také na aktivitě rodiny. Jedná se o hravou a bezpečnou techniku, při jejímž užití může sociální pracovník vidět rodinný systém.

## **5. Transformační systemická terapie v praxi sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (SAS)**

Sociální pracovníci by měli při své práci využívat svých odborných znalostí k podpoře klientů na základě jejich vlastních vrozených vlastností, a tím klientům pomoci uvědomit si jejich vnitřní zdroje a rozpoznat své vlastní schopnosti. Pro sociální pracovníky se Satirovským terapeutickým přesvědčením je snazší pochopit, jak realizovat oboustrannou pomoc. Konkrétně, že sociální pracovníci mohou pomáhat lidem, aby si lidé mohli pomoci sami. (Chi, 2017).

Praktická část diplomové práce obsahuje kvalitativní výzkum prováděný formou případových studií, které obsahují polostrukturované rozhovory s pracovníky

sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi vybrané organizace a klienty těchto služeb. Dále byla provedena obsahová analýza dokumentace vedená těmito pracovníky o klientech.

Rozhodnutím pro kvalitativní výzkum byla podstata zkoumaného problému, kdy bylo nutné zjistit takové informace, které jsou kvantitativními metodami obtížně zachytitelné. Sběr dat probíhal v terénu, v přirozeném prostředí účastníků výzkumu. Získaná data jsem následně zpracovala do podoby dokumentu, který byl podroben rozboru dle metody obsahové analýzy a dalších obecně platných metod.

## **6. Metodologie výzkumu**

Tato kapitola se zaměřuje na metodologii praktické části. Poskytuje charakteristiku a odůvodnění použitých metod při realizaci výzkumu.

### **6.1 Kvalitativní výzkum**

Výzkum je proces tvorby nových poznatků. Jedná se o systematickou a dobře naplánovanou činnost, která se snaží zodpovědět kladené výzkumné otázky a přispět k rozvoji konkrétního oboru (Hendl, 2005, str.30). Výzkumník zvolil popisný výzkum. Dle Hendla (2005, s. 30) tento typ výzkumu zobrazuje konkrétní podrobnosti situace, jevu nebo vztahů. Jedná se také o aplikovaný výzkum, protože jeho cílem je návrh opatření pro praxi sociálních pracovníků a zlepšení situace klientů sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi.

Vzhledem k výzkumnému cíli a záměru zabývat se prožitou profesní zkušeností sociálních pracovníků a zkušeností klientů sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, byl zvolen kvalitativní výzkumný design.

### **6.2 Metoda výzkumu:**

Jako výzkumnou metodu jsem si zvolila případovou studii. Případovou studii jsem zvolila kvůli její využitelnosti pro ověření výsledků dosažených psychologickými metodami (Miovský, 2006, s. 95).

Při využití případové studie jsem postupovala v následujících krocích dle Miovského (2006, s. 98).

- Stanovení výzkumné otázky
- Definice případu
- Volba strategie výběru vzorku
- Metoda tvorby dat
- Způsob hodnocení a analýzy dat
- Kritéria interpretace výsledků
- Reflexe
- Závěrečná zpráva

## **6.2.1 Výzkumný cíl a výzkumné otázky**

Diplomová práce se věnuje tématu konkrétních metod a technik, které mohou být vhodné pro klienty sociálně aktivizačních služeb a být pro klienty, ale i sociální pracovníky motivační při sociální práci. Klienti sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi jsou především rodiny, kterým spolupráci se sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi někdo doporučí. Spolupráce sociálního pracovníka a rodiny je na bázi dobrovolnosti, je tedy nutné, aby sociální pracovníci s klienty nejen řešili konkrétní problémy, ale také budovali s klienty vzájemný bezpečný vztah.

Výzkumným problémem diplomové práce je zjištění, které konkrétní metody a techniky používané v transformační systemické terapii jsou vhodné pro motivaci klientů sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi a pro budování bezpečného vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem. To vše bez toho, aby tito sociální pracovníci měli absolvovaný psychoterapeutický výcvik v transformační systemické terapii.

*Výzkumná část má 2 cíle:*

1. Identifikace metod a technik vycházejících z transformační systemické terapie, které sociální pracovníci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s vybrané organizace používají a vnímají jako efektivní při motivaci klientů.

2. Identifikace metod a technik vycházejících z transformační systemické terapie, které klienti sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi vybrané organizace vnímají v práci sociálních pracovníků jako motivaci k řešení své nepříznivé životní situace a dobré pro budování vztahu s pracovníkem.

## **6.2.2 Volba strategie výběru výzkumného souboru**

Jako výzkumný soubor jsem si vybrala pracovníky sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi vybrané organizace. Důvodem tohoto výběru bylo především to, že sama jsem absolventkou výcviku v transformační systemické terapii, tuto službu vedu s využitím metod a technik, které jsem si během tohoto vzdělávání osvojila. Tyto metody a techniky jsem průběžně při své práci sociálního pracovníka v SAS používala a představovala i kolegům sociálním pracovníkům SAS s výzvou, aby je při své práci s klienty používali.

Budou analyzovány 4 případy klientů Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Případy byly vybrány formou záměrného výběru (Miovský, str. 135), kdy jsem cíleně vyhledala účastníky výzkumu dle určených vlastností (kritérií).

Kritéria pro vstup do výzkumu byla délka spolupráce se službou SAS alespoň 6 měsíců, aktivní spolupráce s klíčovým pracovníkem, posun ve stanovených individuálních cílech a také ochota klientů SAS zapojit se do výzkumu.

## **6.2.3 Představení vybrané sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SAS)**

Vybraná sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi vznikla v roce 2011. Nabízí ambulantní i terénní formu spolupráce. Službu SAS zajišťuje 5 pracovníků. Kapacita služby je 40 klientů za rok. Informace jsou použité z Výroční zprávy vybrané organizace za rok 2021.

### ***Poslání služby***

Sociálně aktivizační služby poskytují pomoc a podporu rodinám s dětmi do 18 let a těhotným ženám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci a nedaří se jim tuto

situaci řešit vlastními silami. Snažíme se, aby následně rodina fungovala samostatně bez naší podpory

Služba Sociálně aktivizační služby je poskytována v Pardubickém kraji.

### ***Cíle služby***

Poskytnout rodinám takovou podporu, aby:

- se samostatně bez pomoci SAS uměly vyrovnávat s nepříznivými životními situacemi, popř. dokázaly vyhledat odbornou pomoc
- byly schopny zabezpečit dětem vhodné výchovné prostředí, které by neohrožovalo zdravotní, emoční a sociální vývoj dítěte a popř. nedošlo k odebrání dítěte do ústavní výchovy

### ***Zásady služby***

- bezplatnost a dobrovolnost – služba je pro klienty zdarma a je poskytována na základě dobrovolnosti a zájmu ze strany rodiny
- nezávislost a nestrannost – snažíme se zachovat si nezávislost a nestrannost vůči institucím a členům rodiny
- mlčenlivost – dodržujeme zákonem stanovenou mlčenlivost, takže je rodina od začátku naší spolupráce seznámena s tím, jak je s jejich osobními a citlivými informacemi nakládáno
- individuální přístup – každého člena rodiny vnímáme jako jedinečnou osobnost, respektujeme jeho práva, schopnosti a zvyklosti. Při práci vycházíme z individuálních potřeb a možností rodiny. Jsme s klientem rovnocennými partnery.
- hájení oprávněného zájem dítěte – přistupujeme k situaci v rodině tak, aby na prvním místě byl oprávněný zájem dítěte, tedy právo dítěte na bezpečné, láskyplné a podnětné prostředí rozvíjející jeho osobnost.
- aktivizace a motivace – podporujeme klienty k vlastní aktivitě, aktivizujeme a motivujeme rodinu
- vzájemná spolupráce s dalšími odborníky – snaha o zapojení širší rodiny a dalších důležitých institucí a odborníků, kteří se mohou podílet a přispět k řešení situace rodiny.
- odbornost pracovníků – pracovníci při své práci postupují dle stanovených pracovních postupů a standardů. Snaží se využívat co nejvíce nových poznatků z

praxe, využívat nových přístupů, pomůcek k práci s klienty a v neposlední řadě zvyšovat své znalosti a dovednosti formou dalšího vzdělávání.

- respekt – pracovníci respektují všechny členy rodiny, zajímají se o jejich vnímání situace a pomáhají jim vyřešit jejich tíživou situaci s respektem k jejich možnostem a schopnostem.

## **6.2.4 Metoda tvorby dat**

Případová studie je rozdělena na analýzu dokumentace vybraných klientů SAS, kterou o svých klientech sociální pracovníci vedou. Dále proběhly polostrukturované rozhovory s otevřenými otázkami přímo s vybranými klienty SAS. Tento rozhovor je součástí případové studie klienta. Nakonec výzkumník provedl polostrukturovaný rozhovor se všemi pracovníky SAS vybrané organizace a tyto rozhovory analyzoval, aby zjistil, jaké metody a techniky práce vycházející z transformační systemické terapie pracovníci používají a proč.

## **6.2.5 Analýza dokumentace**

Pracovníci SAS vedou o klientech služby následující dokumentaci.

### 1. Jednání se zájemcem

S každým zájemcem je veden proces jednání se zájemcem o službu. Na tomto jednání jsou zájemci seznámeni s tím, jak služba SAS funguje, jaká má vnitřní pravidla, jak pracují klíčoví pracovníci a s čím jim mohou pomoci. Zájemci na tomto jednání informují sociálního pracovníka o tom, proč službu SAS potřebují. Z tohoto jednání je vyhotoven záznam do informačního systému Webcarol a vyplněna Regionální karta klienta.

### 2. Smlouva

S každým klientem je podepsána smlouva, kde jsou uvedeny identifikační údaje klienta, je v ní zaznamenán hlavní cíl spolupráce, frekvence setkávání klienta s pracovníkem. Smlouva je platná na dobu 1 roku.

### 3. Individuální plán



Každý klient SAS vytvoří se svým klíčovým pracovníkem na první schůzce individuální plán. Píše se na samostatném jednoduchém formuláři, kde je uvedeno jméno klienta, klíčového pracovníka, cíl, kterého chce klient dosáhnout a dílčí kroky, které povedou k naplnění cíle. Tyto kroky má uvedeny jak klient, tak klíčový pracovník. Na konci je uvedeno datum, do kdy je reálně cíle dosáhnout, ne déle než 6 měsíců. Po této době klíčový pracovník s klientem cíl hodnotí. Zaměřují se na to, co se povedlo, co se podařilo pouze z části a také na to, co se nepodařilo, případně proč. Po vyhodnocení tohoto plánu pak vytváří klíčový pracovník s klientem plán nový.

#### 4. Regionální karta

Tento formulář mají pracovníci SAS povinnost vyplňovat s klientem na žádost Pardubického kraje. Ve formuláři jsou obsaženy oblasti pro zmapování kompletní sociální situace klienta. Vyplňuje se na prvním setkání se zájemcem o službu a průběžně, během spolupráce, jej pracovníci doplňují.

#### 5. Závěrečná zpráva o spolupráci

Při ukončení spolupráce klienta se službou SAS píše klíčový pracovník tuto zprávu, kde zhodnotí celkovou spolupráci klienta s pracovníkem a zaměřuje se na to, co se za dobu spolupráce podařilo.

#### 6. Informační systém Webcarol

Jedná se o elektronickou evidenci práce ve službě SAS. Do tohoto informačního systému zaznamenávají pracovníci SAS veškerou práci, kterou u daného klienta vykonávají. Informační systém je chráněn heslem a slouží i pro tvorbu statistik pro službu SAS.

## **7. REALIZACE VÝZKUMU**

Praktický výzkum byl realizován od března do června roku 2022. Data jsem zpracovávala a analyzovala průběžně.

Jakým způsobem došlo k zodpovězení výzkumných otázek, představí tato kapitola.

## 7. 1 Způsob hodnocení a analýzy dat

Nejdříve jsem provedla obsahovou analýzu dokumentace, kterou o klientech zapojených do mého výzkumu pracovníci vedou.

Zajímala mě základní anamnéza klientů: v jaké situaci klienti do služby SAS přišli, co potřebovali řešit, jak dlouho se službou SAS spolupracovali, zda došlo k naplnění jejich cíle a nakonec shrnutí, čeho se jim během spolupráce se SAS podařilo dosáhnout.

Následně jsem provedla s vybranými klienty rozhovory, které byly zaměřeny na zjištění konkrétních metod a technik z transformační systemické terapie, které pracovníci SAS při práci s klienty užívají.

Nakonec jsem provedla rozhovory s pracovníky SAS.

Stanovila jsem si pro výzkum formou rozhovorů tyto výzkumné otázky:

### **Hlavní výzkumné otázky a specifické výzkumné otázky:**

#### **HVO1:**

***Které metody a techniky z TSTS používáte, abyste motivovali a provázeli klienty k naplňování stanovených cílů?***

Otázka má za cíl zjistit, jaké metody, postupy a techniky TSTS sociální pracovníci při práci s klienty SAS používají a jestli jsou pro jejich práci s klienty užitečné.

#### **HVO2:**

***Abyste zvládli řešit svou nepříznivou sociální situaci, co potřebujete od Vašeho klíčového pracovníka?***

Druhá hlavní výzkumná otázka má za cíl zjistit, které metody a techniky byly důležité pro klienta a proč.

HVO2 obsahuje následující specifické výzkumné otázky.

#### **SVO1**

***Oceňoval Vás za něco Váš klíčový pracovník?***

## **SVO2**

*Naučil jste se něco o svých silných stránkách?*

## **SVO3**

*Vytvářel/a jste s klíčovým pracovníkem rodinnou mapu Vaší rodiny?*

## **SVO4**

*Cítil/a jste, že Vás klíčový pracovník přijímá (věří Vám)?*

## **SVO5**

*Bylo to pro Vás důležité? Proč?*

## **7. 2 Kritéria interpretace výsledků**

Postupovala jsem v obsahové analýze sebraných dat dle Švaříčka, Šedové (2007, s. 207-223) otevřeným kódováním, z kódů jsem vytvořila kategorie, tyto kategorie jsem pak technikou tematického kódování popsala.

Výzkumník se v interpretaci výsledků zaměřoval pouze na metody, které vycházejí z transformační systemické terapie jako přijetí klienta, oceňování, bezpečný vztah mezi klientem a pracovníkem, stresové pozice, ledovec, rodinné mapy, užívání metafor, technika měření teploty, vynořování a kotvení zdrojů klienta, důvěra v klienta, zaměření na změnu, přesvědčení a svobody V. Satirové, sebeúcta a přijetí zodpovědnosti za své rozhodnutí.

## **8. 1. Případová studie 1**

Paní Marie (jméno upraveno), roč. 1960, vdova. Matka 3 dospělých dětí. Dcera a synové měli problém s návykovými látkami. Nejstarší syn s ní sdílí domácnost, prostřední syn má 2 děti, syn 5 let žije s babičkou (matkou přítelkyně) druhé dítě má s přítelkyní v péči. Nejmladší dcera má 6 dětí (1 – 9 let), v péči jich má 5. Jejího nejstaršího syna má Marie v pěstounské péči.

Spolupracovat se SAS začala Marie 6.2.2019, jejím cílem bylo udržení současného bydlení a pomoc a podpora při stabilizaci rodinného rozpočtu.

## **8. 2. Analýza dokumentace**

Dle zkoumané dokumentace, kterou o jejich spolupráci klíčový pracovník vedl, bylo zřejmé, že paní Marie potřebovala z počátku velkou podporu v oblasti finančního zabezpečení věci pro svého vnuka a pro sebe také, protože měla velké problémy s exekutory. Její dcera se o vnuka dobře nestarala, tak si ho paní Marie vzala k sobě. Také přišla Marie o manžela krátce před začátkem spolupráce s pracovníkem SAS. To jí způsobilo finanční komplikace, protože zůstala na vedení domácnosti a rodinného rozpočtu sama.

S klíčovým pracovníkem zajišťovali peníze na nákup brýlí pro Marii, postele, zájmových kroužků, aktovky, zajištění obědů a družiny pro vnuka. Tyto schůzky probíhali velmi intenzivně, jednou za týden.

Z počátku je ze záznamů zřejmé, že Marie při schůzkách řešila především finance a jaké nadace je možné využít, aby zajistila vše, co by si pro sebe a vnuka přála. Pracovník zjišťoval možnosti, jak financí dosáhnout.

Z obsahové analýzy výzkumník identifikoval tyto kategorie: pracovník profesionál, důvěra v klienta a ocenění.

### **PRACOVNÍK PROFESIONÁL**

Z analýzy dokumentace je zjevné, že pracovníci zaznamenávají všechny intervence s klientem. Obsahem záznamů z intervencí jsou konkrétní kroky, které společně s klientem činí, aby klient naplnil svůj individuální cíl.

### **DŮVĚRA V KLIENTA**

*„...dohodli, že si zajde zjistit, kolik by stály nové brýle.“*

*„...nabídl jsem, že si může zavolat ode mě...“*

*„...zavolala ředitelce nadace Agel a domluvila se s ní...“*

*„...společně jsme řešili smlouvu ohledně půjčky z projektu "Nejdřív doma" od pana Sedláčka...“*

Tato důvěra se v pozdějších záznamech promítá tak, že Marie od klíčového pracovníka potřebovala mnohem méně rad. Schůzky byly méně časté a zaměřovali se hlavně na **předání informací**, co vše Marie zvládla zajistit:

*„Podařilo se jí totiž sehnat novou práci jako úklidový pracovník....“*

*„...měla moc práce se sběrem borůvek, kterým si přivydělává...“*

*„...byla s vmukem na výletě, přičemž mi ukazovala i na telefonu nějaká videa a fotky...“*

*„...pustili se do oprav bytu....“*

A také tím, že **žádala pomoc v situacích, které pro ni byly nové a složité:**

*„...potřebovala pomoc a asistenci s doložením příjmů insolvenčním správcem za předchozí čtvrtletí. Současně potřebovala oznámit změnu aktuálního bydliště, kterou doloží kopií přední strany nájemní smlouvy..“*

*„...zkontrolovala zde svůj e-mail, zda jí opět nepřišlo něco od insolvenčního správce...“*

Paní Marie řešila i své osobní problémy s dcerou, která měla několik dětí a měla problémy s drogami, proto je neměla všechny v péči. Paní Marie se jí vždy snažila pomoci někdy i na úkor sebe a svých potřeb. O tomto se začala zmiňovat až poté, co **navázali s pracovníkem vztah**. Poprvé po 5 měsících intenzivní spolupráce. Tento vztah navázal pracovník tím, že klientku **oceňoval, důvěřoval jejím zdrojům a podporoval ji**.

## **OCENĚNÍ**

*„Řekl jsem paní, že je skvělé, že ji objednali tak rychle, a že si ještě k tomu domluvila tento dokument....“*

V záznamech pracovníka se objevovali i záznamy, kdy byl příjemně překvapen jednáním paní Marie.

*„Řekla mi, že pokud by potřebovala s čímkoliv pomoci, určitě se na mě obrátí.“*

*„...její vmuk se již těšil na návštěvu...“*

*„...mě klientka velmi mile překvapila tím, že ode mě chtěla telefonní číslo na pana Sedláčka, kterému obratem zavolala. Velmi mu děkovala“*

Vzhledem k tomu, že smlouva v SAS je s klienty uzavírána na 1 rok, došlo u paní Marie k prodloužení smlouvy 11.2.2020 a 7.2.2021.

Spolupráci se službou SAS Marie ukončila 24. 1. 2022

*„klientka sama došla ke zjištění, že již všech potřebných cílů dosáhla a službu SAS již nepotřebuje.“*

### **8. 3. Analýza rozhovoru s Marií**

Z obsahové analýzy výzkumník identifikoval tyto kategorie: pracovník profesionál, ocenění, ocenění jako prostředek k budování vztahu, ocenění jako motivace klienta, zdroje klienta a rodinná mapa.

Z rozhovoru s paní Marií vyplynulo, že pro ni bylo velmi důležité, že je **pracovník profesionál, který má přehled i o finanční pomoci:**

#### **PRACOVNÍK PROFESIONÁL**

*„No, tak potřebovala jsem hodně pomoci, a když mi teda zemřel manžel, tak jsem zůstala sama s klukem, bez peněz, bez všeho, tak mě hodně teda organizace jako pomáhala. Jak s potravinama, tak s oblečením na kluka na sebe...“*

*„...no všelijaký ty žádosti, že to mně pomohl vyplnit, potom mi pomohl taky s tou insolvencí...“*

Pracovník paní Marii během společné spolupráce oceňoval:

#### **OCENĚNÍ**

*„...pochválil mě. Pochválil... jako za tu insolvenci, že jsem splatila jako..., tak to jsem taky dostala od něj pochvalu..“*

*„že jsem chodila pravidelně, tak byl spokojenej...“*

#### **OCENĚNÍ JAKO PROSTŘEDEK BUDOVÁNÍ VZTAHU S KLIENTEM**

Což paní Marie vnímala velmi příjemně. Cítila se dobře. Když se na otázku jejího oceňování tazatel ptal, Marie se usmívala. Bylo na jejím obličejí vidět, že jí to vyvolala dobré vzpomínky:

*Tazatel: „... Vy se usmíváte ....“*

*Klient: „Ano.“*

## **OCENĚNÍ JAKO MOTIVACE KLIENTA**

**Klientka ocenění od pracovníka vnímala jako motivaci k další práci a zvýšila se její sebedůvěra:**

*Klient*

*„Tak jako člověk si pak myslí o sobě, já nevím, jak bych to řekla, že nejsou jako méněcenná jo, nebo něco prostě, že fakt s těma no.“*

*Tazatel*

*„... Že jste dobrá..“*

*Klient*

*„jo, jo, no,“*

*Tazatel*

*„že něco umíte ...“*

*Klient*

*„... že se něco podaří. Sama jsem se pochválila, jo jsem dobrá...“*

## **ZDROJE KLIENTA**

Dále z rozhovoru vyplývá, že **pracovník vnímal zdroje klientky a důvěřoval jí**. Domlouvali se společně, co je třeba udělat, připravit a pak si klientka vždy vše zařizovala sama. Pracovník ji nedoprovázel, protože věřil klientce, že má schopnosti si to zajistit sama.

*„Nebyl, on nebyl nikde se mnou, on nechodil se mnou....“*

*Tazatel: „...takže od začátku on věděl, jako byl si jistej, že vy to zařídíte, že to nenecháte bejt?“*

*Klient: „Ano...“*

**Klientka si během spolupráce uvědomila své zdroje, které jí pomáhají překonat složité životní období.**

*„No, tak jako jo..., teďka jako já jako zvládnú všechno jo...já.... Umím jako se třeba někde domluvit, poradit s někým, to zase mám tu slovní zásobu jako...“*

Klientka objevila, že její silnou stránkou je komunikace, umí si poradit tak, že se zeptá, nebojí se zeptat, má velkou slovní zásobu, umí najít radu.

### **RODINNÁ MAPA**

Techniku rodinné mapy pracovník ve spolupráci s Marií nepoužil.

## **8. 4. Reflexe případové studie 1**

Z obsahové analýzy dokumentace a rozhovoru vyplynulo, že pro klientku je nejdůležitější, že pracovník je profesionál, který své práci rozumí a ví, co má dělat.

Dále výzkumník zjistil, že pracovník využíval při spolupráci s Marií některé techniky vycházející z transformační systemické terapie dle V. Satirové. Jako je oceňování, důvěra v klienta a vynořování zdrojů klienta.

Klientka tyto použité metody vnímala a hodnotila je jako účinné při navazování vztahu mezi klientem a pracovníkem a motivovaly ji k další práci. Vedly k její větší sebedůvěře, necítí se nyní méněcenná a je si jistá, že si ve svém životě dovede poradit sama. Zvýšilo se její sebevědomí.

Za dobu spolupráce se SAS se Marií podařilo zajistit nové brýle pro sebe, postel pro vnuka, zaplacení zájmových kroužků, najít si vhodnější a dostupnější bydlení, vyřídit si pěstounskou péči na vnuka, najít si práci na smlouvu. Dále se jí podařilo vyřídit a splatit insolvenční a v neposlední řadě zlepšit a ohraničit svůj vztah s dcerou.



## 9. 1. Případová studie č. 2

Paní Petra (jméno upraveno), roč. 1987, samoživitelka, po rozchodu s přítelem – otcem dcery, kterou má Petra v péči. Řeší finanční těžkosti a předávání dítěte mezi rodiči, s bývalým partnerem nevychází dobře. Je vystrašená, protože si otec žádá o zvýšení kontaktu s dcerou, který dcera odmítá. Dcera roč. 2016.

Spolupracovat se SAS začala 21.5.2020, jejím cílem byla pomoc a podpora při stabilizaci rodinného rozpočtu.

## 9. 2. Analýza dokumentů

Dle zkoumané dokumentace, kterou o jejich spolupráci klíčový pracovník vedl, potřebovala Petra z počátku především finanční pomoc.

Paní Petře pomohl klíčový pracovník s nadací, kde dostala peníze na nákupy. Když se vyřešil tento dílčí problém, začala se klientka svěřovat i s dalšími problémy jako hledání bydlení a komplikace v jejím zdravotním stavu. Petra byla velmi otevřená a o svých problémech s pracovníkem mluvila pravidelně.

Z obsahové analýzy výzkumník identifikoval tyto kategorie: pracovník profesionál, podpora klienta jako prostředek k budování vztahu s klientem, důvěra v klienta a ocenění.

### **PRACOVNÍK PROFESIONÁL**

Stejně jako u případové studie 1, většina záznamů, které pracovník v dokumentaci klienta učinil se týkají záznamů z intervencí, společné práce, které vedou k naplnění individuálních cílů klienta.

### **PODPORA KLIENTA JAKO PROSTŘEDEK K BUDOVÁNÍ VZTAHU S KLIENTEM**

Pracovník byl od začátku spolupráce velmi **podporující a projevoval opravdový zájem o klientku.**

*„Protože mi včera velice krátce volala rozrušená, zeptala jsem se hned, copak se dělo.“*

*„Snažila jsem se klientku uklidnit a motivovat ji.“*

*„Snažila jsme se klientku utěšit a podpořit, že to společně zvládneme.“*

*„Snažila jsem se klientku podpořit a současně ji však odvodnit expartnerovo chování.“*

*„když by se potřebovala vypovídat, tak že může zavolat.“*

## **DŮVĚRA V KLIENTA**

**Pracovník klientku zplnomocňoval a důvěřoval jí, že sama zvládne zařídit některé záležitosti.**

*„hledala všemožné nabídky bydlení.“*

*„S paní je v kontaktu, již si volaly i přes webkameru a domlouvaly se ohledně případného posečkání na kauci.“*

*„do Patrona dětí úspěšně odeslala Vendulčin rodný list a svůj občanský průkaz. Dále také poukaz na brýle“*

*„Klientka si jej vyplnila..... zašle na OSSZ do Svitavy sama.“*

*„zkusí do Svitav zajet a zeptat se, popř. žádost podat“*

*„...mi sdělila, že si podala žádost na OSSZ o uznání osobou zdravotně znevýhodněnou. Tato žádost ji byla schválena.“*

## **OCENĚNÍ**

**Pracovník klientku za její průběžné úspěchy oceňoval.**

*„Zhodnotily jsme, že se skutečně vše obrací k lepšímu.“*

*„Paní jsem za to velice ocenila“*

*„ocenila jsem, že si i v této nelehké situaci poradila.“*

*„ocenila jsem, za to že to již řeší s paní doktorkou a že mi také dává vědět.“*

*„Tak jsem paní řekla, že mě to velice těší.“*

*„jsem to pochopila a ocenila, že si řekla, jak to potřebuje.“*

*„mi ukazovala postel, kterou vybrala. Tak jsem paní ocenila, jak to vše zvládla.“*

Vzhledem k tomu, že smlouva v SAS je s klienty uzavírána na 1 rok, došlo u paní Petry k prodloužení smlouvy 17.6.2021.

Petra spolupráci se službou SAS ukončila 22.3.2022.

*„Paní si to procházela, a sama naznala, že již tam není nic s čím by potřebovala pomoc, tak že by tedy naši spolupráci ukončila.“*

*„Finanční situace, na které se pracovalo se zlepšila. Paní má stále zaměstnání, dokonce se jí naskytla další možnost přivýdělku.“*

### **9. 3. Analýza rozhovoru**

Z obsahové analýzy rozhovoru výzkumník identifikoval tyto kategorie: pracovník profesionál, důvěra v klienta, zdroje klienta, ocenění, ocenění jako motivace pro další spolupráci a zvýšení sebevědomí.

#### **PRACOVNÍK PROFESIONÁL**

Z rozhovoru s paní Petrou vyplynulo, že pro ni bylo velmi důležité, že je **pracovník profesionál, který má přehled** o finanční pomoci a dalších oblastech:

*„Poprvé, když jsem právě že přišla za paní, tak to bylo v rámci toho, že jsem řešila finanční situaci a bydlení. Kdy mě paní majitelka prostě dala smlouvu na dobu určitou, že mi ji neprodlouží, bylo tam jakoby hodně jakoby zásadní sehnat co nejdříve bydlení, abych s dcerkou nebyla na na ulici s prominutím.“*

*„to bylo na doporučení, kdy jakoby paní mi byla doporučena. Tak jakoby jsem věděla, že už určitá ta profesionalita už jakoby tam je. Takže jako hodně na to doporučení.“*

*„důvěra, jako by tam byla hnedka jakoby od toho, že tam byla jakoby ta reklama od někoho jiného...“*

## DŮVĚRA V KLIENTA

Pracovník s Petrou spolupracoval, **důvěřoval jí** a nedělal věci, které zvládla samostatně za ni.:

*„paní mně dávala jakoby nabídky, co ona našla ... tohleto. Já jsem se tam právě, že zmiňovala o tom, co já jsem našla, že to bylo jakoby takový navzájem.“*

Petra pracovníkovi důvěřovala a navázali spolu bezpečný vztah:

*nastal by nějaký problém, tak určitě bych věděla teďka, kam hlavně jít a řešilo by se to zavčas, takže určitě bych se zpátky jakoby obrátila. Když víte, kam a víte, kdo vám může pomoci, tak určitě jako. Stoprocentně*

Pracovník Petru vyslechl, dal jí prostor a byl empatický:

*„takže určitě mě jakoby vyslechla jakoby, což jakoby jsem hodně oceňovala u paní“*

## ZDROJE KLIENTA

Petra se během spolupráce **dozvěděla něco o svých silných stránkách**, které si předtím tolik neuvědomovala:

*„jakoby jakoby ta píle a tohle to“*

*„a že jako, když to tak, když je opravdu potřeba, takže opravdu zaberu a jedu a přes přes všechno možný, takže jako jo....“*

Přitom se pracovník snažil, **aby Petra vnímala i svoje hranice** a nepřetěžovala se:

*„když jsem paní říkala, že jsem seděla do noci a hledala a hledala ona pak se mě ptala...spala jste? jedla jste vůbec? Měla byste aji jíst...a já říkám no... tak mi právě, že zařadila tu potravinku, a což bylo taky právě že super, protože pak jakoby.*

*S prominutím jsem se občas až styděla něco sníst, aby prostě zbylo na tu malou, aby ona měla...a pak právě že zařídila taky tu potravinku, a to bylo taky supr, protože nám to pomohlo, že jako pak jsem si říkala: Jo, máš ty zásoby dej si taky, a to a neuškodí to teďka musíš taky prostě fungovat, takže, tak ta podpora tam byla jakoby hodně moc.“*

*„se starali o to, abych, abych dávala jakoby už touto péčí i sama sobě, abych dávala všechno té malá, ale abych prostě si uvědomila, že tu péči potřebuju... I já sama.“*

## OCENĚNÍ

Pracovník Petru během spolupráce **oceňoval**:

*„chválila za to, jako že jsme to teda jako zvládli“*

*„s tím řešením jakoby všeho kolem a kolem tak jako taky, když jsem pak došla, že jsem udělala jakoby plno věcí jakoby třeba za ten tejdén, za těch 14 dní, tak ta pochvala tam taky z jejich strany“*

*„člověka nabije jakoby tou energií o to víc, že opravdu dělá tu věc správně... a opravdu, že jakoby není to není to jen tak, ale že opravdu ty výsledky pak budou... že jako udržet to tempo a jet, takže, jako je to opravdu jakoby důležitý“*

*„Nakoplo mě to o to víc a to víc jsem se, že jakoby snažila..., a hledala pak a jakoby o to víc sama pak ty cesty, abych třeba s prominutím, aby se mnou neměli tolik těch starostí, ....takže jakoby hodně věcí jsem pak třeba běhala a zařizovala.“*

### **OCENĚNÍ JAKO MOTIVACE PRO DALŠÍ SPOLUPRÁCI**

Ocenění od pracovníka Petra vnímala jako **povzbuzující pro další práci:**

*„Ono to člověka taky hodně povzbudí. Opravdu, že tu věc dělá správně a že teda jako to a dodá mu to tu sílu a pokračuje dál. „*

*„Když jste jakoby fakt jakože někde jakoby úplně na dně pod tou nulou a pak jako, myslíte si, že za ten tejdén si to jako skoro nic neudělal, ale přitom jste udělala a ten člověk vám to fakt jakože potvrdí, tak fakt jako si sednete a jo jako jsem dobrá jako zvládla jsem to. Potvrdili mě to a ostatní, když to tak nevypadá, tak jako hodně práce udělanýho tak jako jo, povzbudí to člověka, aby fakt pokračoval, aby to nevzdával a jel dál....“*

### **ZVÝŠENÍ SEBEVĚDOMÍ**

Petra se během spolupráce mnoho věcí naučila a snaží se pomáhat i dalším matkám samoživitelkám:

*„Já jsem se snažila, aby ten dotyčnej se mnou neměl tolik práce, takže jsem se spíš jakoby snažila, to byl jakoby to samozřejmě ty rady .... ty jako to těch rad ještě jako až neskutečný, že jsem se dozvěděla jakoby taky něco takhle to. A kór, když se takhle pohybuju mezi.....mezi těma samoživitelama, Kór na té zahradě, tak aspoň vím a můžu ty rady třeba předat dál.“*

*„Snažím se i pomáhat, no, když vidím, že, jako by to, tak se snažím taky, no, když, když člověk ví, tak proč by mlčel.“*

## **9. 4. Reflexe případové studie č. 2**

Z analýzy rozhovoru vyplynulo, že pro klientku je nejdůležitější, že pracovník je profesionál, který své práci rozumí. Také pro ni bylo důležité, že je empatický a umí ji vyslechnout.

Dále výzkumník zjistil, že pracovník, využíval při spolupráci s Petrou některé techniky vycházející z transformační systemické terapie dle V. Satirové. Jako je oceňování, důvěra v klienta, podpora klientky s cílem budovat vzájemný vztah a také vynořování zdrojů klienta.

Klientka tyto použité metody vnímala a hodnotila je jako účinné při navazování vztahu mezi klientem a pracovníkem. Vedly k její větší sebedůvěře, uvědomění, že zvládá dělat pokroky. Dovede si díky tomu ve svém životě sama poradit a nebojí se poradit i druhým, když řeší složitou situaci.

Petře se za dobu spolupráce se SAS podařilo stabilizovat svou finanční situaci, našla si vhodnější bydlení pro sebe a svou dceru, začala spolupracovat s terapeutem na svých psychických problémech, stabilizovala si svůj zdravotní stav. Našla si práci, která ji baví a vyjednala si při nástupu podmínky, které jí vyhovují. Začala řešit situaci se svým bývalým partnerem, týkající se její dcery, soudní cestou.

### **Společné prvky případové studie č. 1 a 2**

Obě klientky identifikovaly, že nejdůležitější pro ně při řešení nepříznivé životní situace je pracovník je profesionál, který své práci rozumí.

Bylo zjištěno, že pracovník využíval při spolupráci s Petrou některé techniky vycházející z transformační systemické terapie dle V. Satirové. Jako je oceňování, důvěra v klienta a vynořování zdrojů klienta.

## **10. 1. Případová studie č. 3**

Paní Anna (jméno upraveno), roč. 1975, je lehce mentálně postižená, žije sama v obecním bytě se svým synem, roč. 2011. Řeší finanční těžkosti,

Spolupracovat se SAS začala 28.4.2016, jejím cílem byla pomoc a podpora při stabilizaci rodinného rozpočtu, pomoc při uplatňování práv ve veřejných institucích a podpora při hledání zaměstnání.

## 10. 2. Analýza dokumentů

Dle zkoumané dokumentace, kterou o jejich spolupráci klíčový pracovník vedl, potřebovala Anna z počátku především finanční pomoc, protože měla vysoký nedoplatek za vodu. Ve spolupráci s klíčovým pracovníkem zjistila, že šlo o špatně opsaný vodoměr a situaci společně vyřešili na Městském úřadě. Smlouva tedy byla ukončena po měsíci spolupráce.

Paní Anna znovu oslovila službu SAS ke spolupráci v říjnu 2018 a spolupráci chtěla zaměřit na stabilizaci rodinného rozpočtu a hledání zaměstnání.

Z obsahové analýzy dokumentace výzkumník identifikoval tyto kategorie: pracovník profesionál, důvěra v klienta a ocenění.

### PRACOVNÍK PROFESIONÁL

Co se týkalo rodinného rozpočtu, pracovník ji v konkrétních řešených situacích velmi pomáhal, protože by si s tím klientka kvůli složitosti problému nedovedla poradit.

Např.:

*„ ... jsem jí pomáhal najít a setřídít všechny potřebné výplatní pásy. Trvalo nám to celkem dlouho, jelikož některé výplatní pásy chyběly a bylo je potřeba dohledat. “*

### DŮVĚRA V KLIENTA

Ale v oblasti, kterou vnímal, že klientka zvládne sama, tam jí **důvěřoval a podporoval v samostatnosti.**

Např.

*„ ...hned jak to bude možné, určitě si na inzerát zkusí zavolat. “*

*„Následně jsem se zeptal paní, zda by si chtěla zkusit na tyto nabídky zavolat ode mě, aby ušetřila kredit.“*

*„Šla mi sdělit, že byla včera ve Svitavách ohledně vyřízení invalidního důchodu.“*

*„...vytáhla papíry z Úřadu práce a řekla mi, že jí dali doporučení do Domova pro seniory. Byla se tam prý ptát, ale ještě se jí neozvali.“*

*„...načež se dovolala pánovi uvedenému v inzerátu. Vedli spolu celkem dlouhou konverzaci, ze které jsem pochopil, že mají zájem paní zaměstnat.“*

*„Formuláře vyplníme společně, načež podání na poštu klientka zvládne sama.“*

*„Řekl jsem klientce, že pokud by cokoliv potřebovala, ať se neváhá na mě obrátit.“*

## **OCENĚNÍ**

**Oceňoval** pokroky v jejich spolupráci a **projevoval zájem** o klientku.

Např.

*„...je to velmi dobrá zpráva, že dostane takovouto možnost přivýdělku. I paní působila, že má z toho radost.“*

*„Ptal jsem se ho, jak mu je a co se mu stalo.“*

*„Zkoušel jsem paní uklidnit...“*

*„...mi následně děkovala za pomoc, přičemž jsem jí říkal, že nemá za co, jelikož si to přeci vyřídila vlastně sama.“*

Vzhledem k tomu, že smlouva v SAS je s klienty uzavírána na 1 rok, došlo u paní Anny k prodloužení smlouvy 17.11.2019 a 16.12.2020.

Anna spolupráci se službou SAS ukončila 29.10.2021.

*„Následně jsem se klientky ptal, zda by aktuálně potřebovala ještě s něčím pomoci. Na to mi řekla, že teď zrovna ne. Pokud by potřebovala, zavolá mi.“*

## **10. 3. Analýza rozhovoru**

Z obsahové analýzy rozhovoru výzkumník identifikoval tyto kategorie: pracovník profesionál, důvěra v klienta, zdroje klienta a ocenění.



## **PRACOVNÍK PROFESIONÁL**

Z rozhovoru s paní Annou vyplynulo, že od pracovníků očekávala konkrétní pomoc s financemi, vybavením domácnosti, hledáním práce a odpuštěním poplatků. Na službu se obrátila, protože ji znala ze spolupráce se svým bratrem a věřila, že jí zde pomohou:

*„Protože zde mám bráchu tak jsem si jako říkala, že puđu semka.*

*Tazatel*

*Takže jste potřebovala jakoby, jako že jste si myslela, že tady vám někdo s tím pomůže, ...*

*Klient*

*Jo.“*

## **OCENĚNÍ**

Pracovník klientku **oceňoval**:

*Tazatel*

*Ocenil vás někdy za něco?*

*Řekl: „Tohle to se vám povedlo. Vy jste jako dobrá.“?*

*Klient*

*Jako, že jsme tu práci sehnali jako brzo..... já jsem jako i letáky dělala 2 roky, nebo to.... potom jsem, že jo, našla si ve škole práci, tak jsem už to nemohla stíhat oboje takže vás oceňoval za to, že jste byla schopná tu práci najít, že jste pracovala, že jste do ní chodila, že jste se tahala s těma balíkama...*

*Klient*

*No .... Nejhorší, že jo, oni mně to dovezli, nechali mě to dole a já po schodech to tahala navrch.... a roztřízovat a potom, že jo, zpátky do vozejka a roznýst, že jo, bylo jako na 2 dny, no nebo na 3 dny.*

Pro klientku bylo toto ocenění pracovníkem důležité:

*„Bylo to pro vás důležité?*

*Klient*

*Jo, bylo bylo,*

*Tazatel*

*jaký to bylo.?*

*Klient*

*Jaký ulevila jsem si..*

*, že jste to slyšela i od někoho dalšího, že vidí tu snahu, že něco děláte.*

*Klient*

*Jo, no jo.“*

### **ZDROJE KLIENTA**

Klientka si během spolupráce uvědomovala svoje zdroje, které používá ve svém životě stále:

*„Klient*

*Pracovitá a odpovědnost že jo, no.*

*Tazatel*

*Pracovitá a zodpovědná, že to byly takový ty vaše silný stránky a používáte je i teď, když jsou saskou nespolupracujete?*

*Klient*

*Jo.“*

### **DŮVĚŘA V KLIENTA**

Pracovník klientce během spolupráce **důvěřoval a podporoval ji** v tom, že to zvládne. Pro klientku to bylo **důležité, protože to ve svém životě dosud nezažila.**

*„Tazatel*

*podporoval vás, jako k tomu, abyste dělala věci sama.*

*Klient*

*Jo,*

*Tazatel*

*.... že věřil tomu, že to zvládnete*

*Klient*

*Jo,*

*Tazatel*

*a jaký to bylo? Zažila jste to někdy?*

*Klient*

*Ne, zatím ne. Zatím ne.*

*Tazatel*

*Že to bylo vlastně úplně poprvé?*

*Klient*

*Jo. “*

### **10. 4. Reflexe případové studie č. 3**

Z obsahové analýzy dokumentace a rozhovoru vyplynulo, že pro klientku bylo důležité, že pracovník je profesionál, který své práci rozumí. To věděla, protože měla zkušenost, že ve službě SAS najde pomoc. A také pro ni bylo důležité, že je empatický a umí ji vyslechnout.

Dále výzkumník zjistil, že pracovník využíval při spolupráci s Annou některé techniky vycházející z transformační systemické terapie dle V. Satirové. Jako je oceňování, důvěra v klienta a vynořování zdrojů klienta.

Klientka tyto použité metody vnímala a hodnotila je jako účinné při navazování vztahu mezi klientem a pracovníkem.

Oceňování bylo pro klientu zcela novým zážitkem, který pro ni byl motivující.

Paní Anně se za dobu spolupráce se SAS podařilo zajistit řádné splácení svých pohledávek, najít doučování pro svého syna, najít si práci a přivýdělek a pořídit nový nábytek pro syna.

### **Společné prvky případové studie č. 1, 2 a 3**

Všechny tři klientky identifikovaly, že nejdůležitější pro ně při řešení nepříznivé životní situace je pracovník je profesionál, který své práci rozumí.

Bylo zjištěno, že pracovník využíval při spolupráci s klientkami některé techniky vycházející z transformační systemické terapie dle V. Satirové. Jako je oceňování, důvěra v klienta a vynořování zdrojů klienta.

## **11. 1. Případová studie č. 4**

Paní Klára (jméno upraveno), roč. 1972, žije v azylovém domě, má psychické problémy (sociální fobie) má 4 děti, které mají všechny výchovné problémy, problémy s docházkou do školy, začínají experimentovat s návykovými látkami jako je alkohol a marihuana. Nejstarší syn, roč. 2005, utíká ze školy i z domu, drží se party starších kluků, kteří kupují alkohol a experimentují s lehkými drogami, Klára často musí volat Policii, protože se do noci nevrací domů.

Dále má Klára 3 dcery roč. 2007, 2008 a 2011. Dívky mají výchovné problémy a jsou agresivní k ostatním vrstevníkům. Všechny dívky mají zkušenost se sexuálním obtěžováním od cizích mužů.

Spolupracovat se SAS začala 22. 7. 2021, jejím cílem byla podpora v posilování vzájemných rodinných vztahů, zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity.

## **11. 2. Analýza dokumentace**

Dle zkoumané dokumentace, kterou o jejich spolupráci klíčový pracovník vedl, potřebovala Klára řešit vztahy v rodině. Na Kláru toho bylo moc. Sourozenci spolu vycházejí dobře, v rodině panuje otevřená komunikace, děti Kláře otevřeně říkají, jaké problémy řeší a co jim předcházelo. V rodině je patrné, že se mají rádi. Nejstarší syn a předposlední dcera jsou lehce mentálně postižení a jsou snadno ovlivnitelní, proto se často dostávají do malérů.

Klára díky své sociální fobii nezvládá vše řešit sama, s dětmi problémy otevřeně probírá a řeší případná nebezpečí, ale není schopná důsledně dodržovat kontrolu a nastavovat hranice, které děti potřebují.

Z obsahové analýzy dokumentace výzkumník identifikoval tyto kategorie: pracovník profesionál, důvěra v klienta, ocenění.

## PRACOVNÍK PROFESIONÁL

Stejně jako u případové studie 1,2 i 3 většina záznamů, které pracovník v dokumentaci klienta učinil, se týkají záznamů z intervencí, společné práce, která vede k naplnění individuálních cílů klienta.

## OCENĚNÍ

Pracovník klientku **oceňoval** za pokroky, které dělala:

*„Klientku jsme ocenila za její odhodlání situaci řešit, také jsme vyzdvihla správnost jejího rozhodnutí kontaktovat policii, ocenila jsem ji za to a poděkovala za předání informace.“*

*„Paní z OSPOD navrhla, aby tedy nebyla dcera přítomna případové konference, ovšem s tímto matka nesouhlasila, dívku si přála do konference zapojit též, a to především pro její promiskuitní chování i oblékání, kouření, apod... Paní z OSPOD tedy svolila – za toto jednání jsem klientku velmi ocenila, také jsem klientce sdělila, že vnímám za přínosné Anety účast na jednání.“*

*„Otevřela jsem znovu možnost rodinné terapie (matka a syn), kterou měla rodina podstoupit u p. terapeutky. Klientka mi sdělila, že se rozhodla, že již odmítá čekat a kontaktuje jinou terapeutku a domluví se s ní – toto jednání jsem ocenila.“*

*„Na závěr jsme klientku podpořily a ocenily v její snaze se aktivizovat.“*

*„Pocívala jsem sourozenecké semknutí, což jsem ocenila. Zajímala jsem se také o názory dětí na tuto situaci. Každý sourozenec by řešil situaci jinak (rvačka, násilí, sdělení rodiči), však shodli se v ochraně sestry.“*

## DŮVĚRA V KLIENTA

Pracovník dále **důvěřoval** klientce a zplnomocňoval ji:

*„Dbala jsem na důležitost tohoto setkání, zároveň jsem vyslovila důvěru v klientku a zvládnutí situace“*

*„V tomto směru jsem klientku podpořila, vnímala jsme jako pozitivní sdělení jejího názoru.“*

*„Podpořila jsem klientku a ujistila ji, že zde se jedná, již o rozhodnutí syna nikoli její. Zde je možné již pouze eliminovat dopady jeho chování na rodinu – možnost vystěhování.*

### **11. 3. Analýza rozhovoru**

Z obsahové analýzy rozhovoru výzkumník identifikoval tyto kategorie: naslouchání a podpora, důvěra v klienta, zdroje klienta, ocenění, ocenění jako motivace pro další spolupráci.

#### **NASLOUCHÁNÍ, PODPORA**

Z rozhovoru s paní Klárou vyplynulo, že od pracovníků potřebuje, aby se k ní chovali dobře a byli si vzájemně sympatičtí:

*„Určitě tam musí být nějaký sympatie,... takže to záleží třeba na chování ...na způsobu vyjadřování. Já se teda jakože úplně nebavím s každým, ale.... děvčata, co za mnou chodí, tak ty mám jako opravdu ráda, protože jsou i taková moje opora.“*

Dále potřebuje, aby jí pracovníci naslouchali a měli pro ni pochopení:

*„jsou jako strašně milý a hodný a naslouchají uměj naslouchat. Což je taky hodně důležitý...“*

*„Cejtíte to pochopení a to všechno a člověk se otevře a je schopnej říct cokoliv.“*

#### **OCENĚNÍ**

Pracovník Kláru během spolupráce **oceňoval**:

*„Určitě každou chvíli jo, jo, to jako musím říct, že mě chválí.“*

*„Když se mi něco podaří, tak určitě jako mě pochválej vždycky.“*

*„Když se mi zadařilo nastoupit do práce. Zadařilo se mi já nevím co všechno. (smích)*

*„Jo, ale jako musím říct, že to není jenom za takový ty velký věci, že to i za drobnosti, „*

*„...že za práci s dětma třeba, když udělám něco ohledně nich, co by stejně nikdo jinej neudělal, jakože třeba prostě .....já nevím, jak to říct. Nechci to říkat úplně blbě, že jo, ale třeba, že jdu na tu policii jakoby a nechám je hledat nenechávám to, tak to....Si taky třeba cením, jo, že mi řekne, neumím to až tak dat najevo, ale fakt jako....“*

### **OCENĚNÍ JAKO MOTIVACE K DALŠÍ SPOLUPRÁCI**

Klára to vnímala jako **motivaci k další práci**, také to zažila poprvé ve svém životě:

*„Takový... já moc neumím přijímat, protože jsem to nikdy jako..... já tu chválu moc neumím přijímat, no nikdy ...nikdy v mě nikdo nechválil, bralo se všechno jako samozřejmost, takže jako jo, určitě udělá dobře ...a jako povzbudí ho to.“*

*„Povzbudí vás to k další práci třeba?“*

*Klient*

*Jo...*

*Tazatel*

*Motivuje vás to?*

*Klient*

*Určitě.“*

### **ZDROJE KLIENTA**

Klára se během spolupráce naučila něco o svých **silných stránkách**:

*„Takže jako, dá se říct, že ta silná stránka by mohla být i to, že to nevzdáváte, že jako pořád nebo se snažíte?“*

*Klient*

*Dalo by se říct, možná.*

*Tazatel*

*Že to je nějaké jako váš zdroj, že jste se na to nevykašlalo...*

*Klient*

*Jo“*

## **DŮVĚRA V KLIENTA**

Klára cítila, že jí pracovníci SAS **důvěřují**:

*„Já na 100 %.*

*Tazatel*

*Jo, ne že vy jemu vy jemu věříte tomu, že oni jako se o Vás postarají....*

*Klient*

*Já si myslím, že jo, nemáme vůbec.*

*Tazatel*

*Ale že on, jako že on důvěřuje tomu, že vy to zvládnete.*

*Klient*

*Já myslím, že jo.“*

Spolupráce Kláry se službou SAS stále trvá.

## **11. 4. Reflexe případové studie č. 4**

Z analýzy rozhovoru vyplynulo, že pro klientku bylo důležité, že pracovník empatický a umí naslouchat. To podporuje její důvěru v pracovníka a pomáhá navázat bezpečný vztah.

Dále výzkumník zjistil, že pracovník využíval při spolupráci s Klárou některé techniky vycházející z transformační systemické terapie dle V. Satirové. Jako je oceňování, důvěra v klienta a vynořování zdrojů klienta.

Klientka tyto použité metody vnímala a hodnotila je jako účinné při navazování vztahu mezi klientem a pracovníkem.

Oceňování bylo pro klientu zcela novým zážitkem, který pro ni byl motivující pro další práci.



Paní Kláře se za dobu spolupráce se SAS podařilo najít si práci v sociálním podniku, kde měla upravené pracovní podmínky vzhledem ke své diagnóze. Dcery začaly spolupracovat s komunitními pracovníky a účastnily se volnočasových aktivit na komunitní zahradě. Syn změnil školu a lépe se začlenil do kolektivu, kde má své kamarády. Klára se odstěhovala do jiného azylového domu. Stále řeší výchovné problémy s dětmi, ale staví se k nim zodpovědně a snaží se je řešit bez odkladu.

## **12. Shrnutí výsledků případových studií 1, 2, 3 a 4:**

Všechny klientky se shodují v tom, že oceňování dílčích úspěchů je motivuje k další práci, dodává jim odvalu a chuť do další práce. Dále může zvyšovat sebevědomí, což potvrdily dvě klientky. Pro dvě klientky byl zážitek ocenění jejich pokroku zcela nový, protože byly vychovány v tom, že pokroky jsou samozřejmost a není třeba o tom mluvit.

Všechny klientky se shodly na tom, že byli pracovníky podporovány, že jim pracovníci důvěřovali, přijímali je. Zplnomocňovali.

Všechny klientky se ze spolupráce s pracovníky SAS dozvěděly o svých silných stránkách. Nyní o nich ví, používají je a pomáhají jim zvládat složitou situaci.

Všechny dotazované klientky vypověděly, že žádná z nich s pracovníkem nepracovala s rodinnou mapou.

Tři ze čtyř dotazovaných klientek již se službou SAS nespolečují, protože měly pocit, že již dovedou svoji situaci řešit samostatně. Dvě klientky uvedly, že si umí poradit samy, jedna z nich dokonce uvedla, že umí poradit lidem ze svého okolí, kteří jsou v podobné situaci jako byla ona.

## **13. 1. Analýza rozhovorů s pracovníky SAS a jejich interpretace**

Tazatel udělal rozhovory s 5 pracovníky, kteří aktuálně pracovali v SAS vybrané organizace. Pracovníci jsou 2 sociální pracovníci, 2 pracovníci v sociálních službách a 1 další odborný pracovník.

Z časových důvodů proběhl jeden skupinový rozhovor se třemi pracovnicemi a předtím dva individuální rozhovory s pracovníky SAS.

Jednotlivé skupiny – trsy přinášejí výčet odpovědí vztahujících se k daným tematickým celkům. Trsy nesou název: ocenění, zdroje, důvěra v klienta, rodinné mapy, teploměr, zaměření na změnu, budování vztahu, stresové pozice, přesvědčení V. Satirové a ledovec. Za každým tematickým celkem následuje interpretace zjištěných výsledků a na konci kapitoly pak jejich souhrn.

### **OCENĚNÍ**

Při zpracovávání skupiny týkající se oceňování, jsem identifikovala několik způsobů oceňování, které pracovníci SAS používají. Proto jsem skupinu rozdělila na tyto podskupiny: ocenění výkonu pracovníkem, ocenění zdrojů klienta, ocenění klienta jako motivace pro další práci, ocenění někoho klientem a ocenění sebe sama.

#### **Ocenění výkonu pracovníkem**

*„...jako že si ji třeba našla sama, že nepotřebovala ani tu pomoc s tím hledáním práce jako ode mě specificky ale šla domluvila si to.“ „*

*...co mně přišlo jako pokrok, jsem za to jsem vždycky nějakým způsobem se snažil chválit nebo uznat jakoby ten pokrok.“*

*„Za tu práci, že si to prostě dokázala vyřídit, vyběhat. Vlastně, že to i, jako že to vůbec chodí roznášet, protože se tahá jako s docela velkýma těžkýma balíkama.“*

#### **Ocenění zdrojů klienta**

*„oceňuju a ať je to třeba i ten ty děcka nebo pubertáci nebo dospělý, tak oceňuju za to, že, konkrétně...popisuju tu situaci.“*

*„Já oceňuju to, že teď tady jsi se mnou 30 minut seděl a nemusel si. Je to super. A děkuju ti za to. Můžeš jít čau.“*

*„Vy jste to zvládla sama a vy jste vyplnili papíry jo?, Super donesl si je? Super! a všechny tyhle malý kručky, což jsou úplně jako banální kručky, nejmenší věci... přesně tak ...a on to jako je super, já jsem to jako zvládl sám, jsem tam byl, ten papír mě nezlomí.“*

### **Ocenění klienta jako motivace pro další práci**

*„...když vím, že jako ten klient něco zvládl, co třeba vím, že, jiní klienti s tím mají problém, nebo že potřebuju oceňovat tady ty malý kroky..“*

*„...já je ocením za nějaký věci, jako že jim třeba spíš poděkuju, než řeknu, jako děkuju vám všimla jsem si, že...“*

*„...Za jakýkoliv pokrok. ... Podporuju sebevědomí toho klienta, že to zvládl.“*

*„ale oceňuju za tu, že tím, že popíšu tu situaci, co pro mě bylo jako důležitý.“*

*„Za všechno oceňuju..“*

### **Ocenění někoho klientem**

*„...volala a děkovala mu, tak jsem jí říkal, že to není moc typický, že oceňuju.“*

### **Ocenění sebe sama**

*„...je lepší, když je to naučí člověk, aby se uměli oceňovat oni, protože když je to jako z mé strany, tak je to většinou jako autorita,*

*„... ale chci, aby se oceňovali oni sami.“*

Metoda oceňování je pro pracovníky SAS velice přirozená a používají ji při práci s klienty všichni pracovníci. Všichni pracovníci používají ocenění výkonu klienta, když se podaří dílčí cíl, jako je například nalezení práce. Tři pracovníci užívají ocenění zdrojů klienta, oslovují zdroje klienta, aby klient věděl, že si jich pracovník všimnul. Všichni pracovníci používají ocenění klienta jako motivaci pro další práci. Vnímají, že ocenění klienta motivuje a dodává energii pro to pokračovat v řešení své tíživé sociální situace. Jeden pracovník si všiml, když klient oceňoval někoho

jiného a podpořil ho v jeho jednání. Jeden z pracovníků se snaží pracovat s klienty tak, aby se naučili ocenit sebe sama a budovaly tím svoji hodnotu.

## **ZDROJE**

Při zpracovávání skupiny týkající se zdrojů, jsem identifikovala několik způsobů vnímání a práce se zdroji klientů. Proto jsem skupinu rozdělila na tyto podskupiny: konkrétní zdroje klienta, zdroje rodiny a přínos uvědomění zdrojů pro klienta.

### **Konkrétní zdroje klienta**

*„...je schopná komunikovat, ale ne si dohledávat informace, takže sama mi říkala, že ona jako si zajde vyřídí..“*

*„...nebojí se jako komunikace s kýmkoliv..“*

*„sama nechtěla, aby někdo něco dělal za ní.“*

*„...neměla problém se domluvit.“*

*„...jako vykomunikovat si to neměla problém.“*

*„...měla jsem takovou myšlenku, že bych to za vás udělala, ale vlastně proč, že, jako je to zbytečný, mi strany je to zbytečný, protože vy jste jako kompetentní. schopná to zvládnout sama.“*

*„...aby schopnosti toho klienta odpovídaly tomu, co on si jakoby stanoví do toho cíle.“*

### **Zdroje rodiny**

*„...používám třeba, kdo v té rodině, co přináší na společný stůl třeba za sebe... V čem je pro tu rodinu vlastně důležitější. A oni si tak hezky umí jako představit, co vlastně dělají oni pro tu domácnost, a to jsou ty zdroje té rodiny.“*

### **Přínos uvědomění zdrojů pro klienta**

*„myslím, že... že se jako nadechnou, že něco jim teda jde vlastně, takže zažijou i takový trošku úspěch, když se na to vzpomenou a pak se bavíme, jak to můžou využít pro tu svoji situaci.“*

*„...dělá tu... to bezpečí... .., že se za to nemusí stydět. Prostě, protože v té rodině jenom na to třeba zapomněli, nebo to nevěděli. Jako třeba, že jsou vytrvalí, nebo že jsou skromní, nebo že si vycházejí vstříc navzájem, jo, je to je to podpora, podpora té jejich v těžké životní situaci.“*

Pro pracovníky je práce se zdroji klienta přirozená. Dovedou vidět, vnímat i použít zdroje klienta, toto dělají dle analýzy rozhovoru všichni pracovníci. Jeden z pracovníků dovede v rodině pracovat se zdroji rodiny a dovede vysvětlit i přínos zvědomění zdrojů pro klienta.

## **DŮVĚRA V KLIENTA**

*„Jo, hodně nechám prostor klientovi. Některý věci si pak ten klient třeba spíš uvědomí tím, že si to sám takhle jako popíše.“*

*„No asi tak jako obecně tím přístupem té paní, no jako, že ...Nebyla ten typ klienta, který by sliboval a pak ty věci jako nedodržel.“*

*„většinou jako co řekla, tak prostě nějakým způsobem, pak to tak bylo ....že to nebyly planý řeči jako.“*

*„že stačí prostě nasměřovat správně ....A pak .... Už si nějak poradí jako sama, no.“*

*„A já říkám, Jo já vám věřím to jako zvládnem ....spolu. To jako dáme.“*

*„Já to mám taky jako, jak Káťa, jako že snažím si takhle jako tu důvěru v to... v toho klienta jako popsat mu to... říct mu to....“*

*„...jakože OK já tomu jako rozumím tomu, co teď tady jako říkáte, co teď tedy je..... a dát tomu i nějak jakoby ten prostor na to, aby si to ten klient jako zpracoval, že jako já jako pracovník mu řeknu jo, ale já to jako chápu, já tomu jako rozumím.“*

*„Když, a to se mi jakoby hrozně hezky vrací v tom, že ten klient řekne: Vy mi aspoň věříte, to se mi jako nestalo ještě jako ...a že ti klienti si jakoby si ten vztah navážou jako tím právě tou důvěrou jako vložený vloženou v něho.“*

*„...z celé kupy lidí, který do těch rodin vstupujou, jako jsou úředníci, sociální pracovníci, ospoďáci, policajti, doktoři, já nevím co, ....tak, že tam pro ně prostě*

*může být pro ně někdo, kdo jim prostě řekne jo, já tomu rozumím, že je to pro vás těžký. Já jsem tady teď pro vás je to o tom, že vy chcete tady se mnou spolupracovat a můžeme to spolu jako zvládnout a já vám jako v tomhle věřím, že to je celej jakoby pakl a možná to jako na tom stojí jako opravdu, že jako dát najevo tomu klientovi, že jo, já jsem tady teď jako pro vás, i když by jako všichni ostatní nebyli.“*

*„... jako chápu to správně, že jste možná jako v té chvíli jediný, kdo věří tomu klientovi, že se někam posune: ANO“*

*„důvěru v toho klienta. Je mu věřím, že to zvládne dělá tomu, jako že mu dám moji důvěru v něho. Ukazuju mu to, že mu věřím.“*

*„...nepopírám tu jeho pravdu toho klienta, že když o mi něco tvrdit, tak já řeknu, ale já vím, že to tak nebylo, že mu to jako neberu. Já jsem tady nestranná a věřím tomu, co on mi, říká ...nemám potřebu mu jako dávat to zpětně, že mu nevěřím si to ověřuju, takže pracuju s tím, co mi ten klient říká, a když to tak není, mám to jako třeba od někoho jinýho, tak já pracuju v tom, mi ten klient říká. Že mu jako říkám, já vám věřím, že mi říkáte pravdu.“*

*„Spousta lidí právě se jako dostane k tomu, že tomu klientovi jako nevěří a naopak jako tu jeho pravdu jako sesouvá dolů. Jsme ti, co řeknou: „Ale já vám věřím.““*

*„Řeknu mu, že mu věřím, že to zvládne.“*

Z analýzy rozhovoru vyplývá, že všichni pracovníci pracují s důvěrou v klienta, přijímají ho. Zplnomocňují klienty, zároveň nezpochybňují klientova tvrzení. Vrací se jim to tak, že klient je k pracovníkům otevřený a pomáhá jim to tvořit bezpečný vztah a důvěru mezi pracovníkem a klientem.

## **RODINNÉ MAPY**

*„Většinou při prvním setkání, když je potřeba udělat jako to bezpečné prostředí a důvěru a navodit takové jako stejnej jazyk, protože vlastně ta mapa mi skýtá určitou strukturu a té rodině vlastně ta fakta, která jsou tam jasně daná nebo i dětem, tak to udělá vlastně jako jako důvěrně známé prostředí. A přesto jako nemusím mluvit*

*o sobě, ale ale vidí to na papíře. To znamená, že to vlastně při mapování šetření, to znamená při tom úvodním setkání, když se jenom ptám čistě na fakta, tak to udělá takový jako společný záměr.*

*Já tam píšu vlastně, kdo je máma a táta atd. potom různě tam prostě namalujem nějaký vztahy. Maluju tam taky nějak, jestli mají třeba rituály nějaký, který společný nějaký věci, který dělají spolu, pak děti hodně rády dělají třeba metafory, že jim dávají přezdívky.*

*klidně najdou název ty rodiny a pak se na tom oni naopak baví. Já můžu reagovat vlastně a mně se dobře pak pozoruje, jak to vlastně s nima je, jak se spolu baví, jak berou děti. “*

*„Hodně, hodně dobře, ale musí samozřejmě ten kolega.... musíme pracovat všichni stejně jo, protože, kdyby tomu nerozuměl, ale v tom je ten nástroj perfektní, že takovej jednoduchej, názornej a člověk nemusí si číst jako dlouho sáhodlouhý, prostě texty jako třeba ve zdravotnictví mají anamnézy rodiny, a tak.... tak nebo na OSPODu to taky známe, že jo, že to je prostě text jednoduší a člověk na tom fakt musí strávit... “*

*„...krásně se dá i s tím pracovat vlastně třeba na supervizích nebo při kazuistických seminářích, aby se mohla dělat třeba lépe nějaký individuální plán pro tu rodinu nebo pro dítě. “*

*„Rodinná mapa asi není pro každého, ale je to jako určitě zajímavé jako nástroj, ale asi prostě, jak pro koho.... “*

*„Někdo to prostě může sednout tím, že to jako obrazný znázornění, někdo prostě si to radši napíše. “*

Z analýzy rozhovoru vyplývá, že všichni pracovníci rodinnou mapu jako nástroj znají, ale ne všichni ho používají. Jeden z pracovníků rodinné mapy při své práci používá a vnímá ho jako dobrý nástroj pro přehledné a jednoduché znázornění. Vhodný pro zastupování pracovníků, představení případu klienta na supervizi a intervizi, také z praxe používání tohoto nástroje v rodině identifikuje, že rodinu/klienta práce na tvorbě rodinné mapy těší a spojuje jednotlivé členy.

## TEPLOMĚR

*„Úplně stejným způsobem, že mým jako záměrem je, aby si uměli říkat věci, .....nějaký nástroj, jako jsou oceňování, poděkování, a tak a v rodinách, kde prostě takovýhle jako pravidla nejsou nebo naopak to třeba nikdy neslyšeli nebo tam mají nějakou fakt jako hierarchie, někdo je to dominantní a někdo ne, ...tak vlastně se tím naučí i říkat, co se jim líbí, nelíbí a počítaj jeden s druhým, ale samozřejmě to musí být s takovým.... víš, je to nebezpečné tehda, když je tam fakt, třeba já nevím, despotická máma nebo táta, tak člověk musí s tím opatrně, ale určitě se to někde dá využít pro otevřenou komunikaci.“*

Jeden pracovník mluvil o metodě měření teploty, kterou používá tým pracovníků SAS při vedení porad. Tento pracovník metodu teploměru používá i v rodinách klientů a užívá ji k tomu, aby se rodina učila otevřené komunikaci.

## ZAMĚŘENÍ NA ZMĚNU

*„Já.se třeba snažím, aby si ten klient sám popsal tu situaci a sám hledal jakoby cesty, jak udělat věci jinak, aby se ta situace změnila.“*

*„...že velkej cíl, to je prostě strašná nádoba, nevidí tolik ten úspěch. Já chci děti v péči nebo a furt je nemám a furt je nemám, ....Ale když si dám navázat vztah ...udržovat vztah...komunikaci s dětským domovem atd., tak to on vidí... já jsem navázal vztah... komunikuju ...s dětským domovem taky spolupracuju. Podal jsem návrh na soud...“*

*„Že vlastně ten klient si možná v tu chvíli taky nevěří, ale tím, že vy mu tam přinesete tu naději jakoby, že to půjde, že to společně jakoby zvládneme.“*

Tři pracovníci se v rozhovoru zmiňovali, že se zaměřují na změnu, dávají naději klientovi, že se situace zlepší. Stanovují společně s klientem cíle, aby byli menší, dosažitelné, aby klienti změnu vnímali a zažili úspěch.

## BUDOVÁNÍ VZTAHU

*„...aby měl pocit, že se může cítit bezpečně.“*



*„...jakože OK já tomu jako rozumím tomu, co teď tady jako říkáte, co teď tedy je.... a dát tomu i nějak jakoby ten prostor na to, aby si to ten klient jako zpracoval, že jako já jako pracovník mu řeknu jo, ale já to jako chápu, já tomu jako rozumím.“*

*„Ale je to asi jakoby spojený s tím jakoby s tím.... mým cílem jako pracovníka navázat si s tím klientem natolik důvěrný vztah, aby pak ta práce na tom cíli byla o to jako snazší..., no je to nějaká jako metoda moje tedy jako navázání té důvěry.“*

*„...z celé kupy lidí, který do těch rodin vstupují, jako jsou úředníci, sociální pracovníci, ospoďáci, policajti, doktoři, já nevím co, ....tak, že tam pro ně prostě může být pro ně někdo, kdo jim prostě řekne jo, já tomu rozumím, že je to pro vás těžký. Já jsem tady teď pro vás je to o tom, že vy chcete tady se mnou spolupracovat a můžeme to spolu jako zvládnout a já vám jako v tomhle věřím, že to je celej jakoby pakl a možná to jako na tom stojí jako opravdu, že jako dát najevo tomu klientovi, že jo, já jsem tady teď jako pro vás, i když by jako všichni ostatní nebyli.“*

Tři pracovníci v rozhovoru uvedli, že se snaží budovat bezpečný vztah s klientem tím, že tam pro klienta jsou, věří mu a podporují ho.

## **STRESOVÉ POZICE**

*„...myslím, že mně to jako sociálnímu pracovníkovi pomáhá hlavně v tom, že já naopak jako se hodně opírám o to, že rozumím tomu, proč se tak chová.“*

*„Že mě to pomáhá být tomu člověku blíž a nereagovat na jeho třeba nějaký reaktivní chování.“*

*„...dneska, když vidím, když ten člověk třeba pořád já nevím, není schopen nějakýho rozhodnutí a chce mi vyjít vstříc ve všem, tak si dokážu lépe představit, co je za tím, proč to tak dělá. A pak vlastně to oslovím, abysme se mohli bavit jako člověk s člověkem rovný s rovným a ne aby musel dělat jako věci, jako kdyby prostě fakt byl malý dítě, tak v tom mi to pomáhá.“*

Jeden pracovník v rozhovoru mluvil o stresových pozicích, pomáhá mu, že rozumí, proč se klient chová tak, jak se chová a nesnaží se to měnit. Jen oslovuje toto chování klienta, aby se opět bavili jako partneři.

## **PŘESVĚDČENÍ V.SATIROVÉ**

*„U Satirových já mám nejkrásnější, že ...nebo nejraději to přesvědčení, že mír začíná v rodině.“*

*„A to druhý, který mám ráda, že na rozdílnostech rosteme a stejnosti nás spojují.“*

*„...tak jako na paměti i jako jako rodič jako sama, sama o sobě teď budu možná trochu jako explicitně to použiju explicitní výrazivo, že jako každé rodič tu výchovu může strašně posrat a záleží, do jaké míry to posere, což vlastně podle těch přesvědčení je podle té Satirové se dost podle jako jako navázaný na to, že vlastně na to, že rodiče v tu danou chvíli jsou schopný dělat jako maximum toho, co jsou schopný prostě dělat, myslím si, že to, že to je takový, jako, že to jde hodně jako ruku v ruce, no, a to já prostě takhle jako mám nějak jako osobním životě a jako při práci v té rodině, jako vždycky tam jsou nějaký jako limity, ale vím nebo znám to jako sama od sebe, že vlastně vždycky já jako v tu danou chvíli přece jako dělám to, co nejlíp jako umím to, že jsou to jakoby nějaký neporovnatelný hodnoty jako vzhledem k tomu, jak to funguje prostě v těch našich rodinách, kdy, kolikrát to prostě nefunguje, ale zase, i v té dané situaci prostě ty rodiny dělají to nejlepší, co dovedou.“*

*„...jsem asi jako v pohodě s tou změna je vždy možná.“*

### **V čem pracovníkům přesvědčení pomáhají**

*„Jo...motivujou, kór teď jako v situaci, která se děje ve světě, tak si, tak se mi to jenom jako potvrzuje, že to platí, že to platí,... že lidi ze strachu nebo z nějakých jako věcí pak dělají různý hloupý rozhodnutí.“*

*„... a to, že se to dá dělat jinak, tak to je předmětem té mojí práce popsat to, jak to dělat jako jinak, aby to bylo v pohodě třeba.“*

*„Všechno se dá nějakým, ať už jako podporou pomocí nebo s někým prostě někam posunout, ať už prostě jako i malým malými krůčky nebo nebo i velkým velkým skokem.“*

*„...mám stejně jako kolegyně, takže, kde je vůle, tam je cesta, takže za mě vždycky vždycky je vždycky vždycky vždycky vždycky je změna možná.“*

Všichni pracovníci znají alespoň některá přesvědčení Virginie Satirové. Čtyři pracovníci byli schopni formulovat přesvědčení, která vnímají jako užitečná i pro svoji práci.

### **LEDOVEC**

*„je jednostranný pohled, že ten druhý to může vnímat úplně jinak, takže on něco řekne, může přece jakoby znamenat i něco jiného pro někoho jiného.“*

*„aby ten klient viděl očima i toho druhého, když mi něco, říká, tak mu dám i náhled toho druhého, co když on to vidí takto.“*

*„jak se cítí, jak si myslíte, že se cítí ten druhý .... ten druhý v té situaci tak.“*

*„to uvědomění si jako sebe sama Ale ne, abych mu to řekla já hele takhle to je, ale aby si na to přišel sám.“*

Tři pracovníci mluvili v rozhovoru o tom, že pomáhají klientům představit si, jak situaci vnímá někdo jiný. S vnímáním pracuje transformační systemická terapie v metafoře ledovce.

## **13. 2. Závěr analýzy rozhovorů s pracovníky SAS**

Z analýzy rozhovorů s pracovníky SAS vyplývá, že pracovníci SAS používají některé metody a techniky z Transformační systemické terapie. Konkrétně se jedná o oceňování, vynořování a kotvení zdrojů klienta, zplnomocňování a důvěru v klienta, budují vzájemný vztah důvěry a bezpečí. Dále používají techniku rodinné mapy, měření teploty, jsou zaměřeni na změnu a pomáhají jim v práci některá terapeutická přesvědčení V. Satirové.

Výzkumník z rozhovoru zjistil, že pracovníci používají ocenění v několika vrstvách.

Konkrétně **oceňují výkon klienta**, pokrok, který klient udělá sám nebo s pomocí pracovníka, např. najde si zaměstnání, podaří se mu vyřídit nějaké pochůzky apod.

Dále **oceňují zdroje klienta**, silné stránky klienta, které mu pomáhají v náročných situacích. Další forma ocenění, kterou pracovníci používají je **ocenění klienta, jako motivace pro další společnou práci**. Dále si všímají a oceňují, když **klienti oceňují někoho jiného**. No a nakonec se snaží učit klienty, aby uměli **ocenit sami sebe**.

Z rozhovorů dále vyplynulo, že pracovníci **pracují se zdroji klienta**, se silnými stránkami a vlastnostmi, které klienti mají a mohou jim být užitečné při řešení své nepříznivé životní situace. Pracovníci vynořují zdroje klienta, ale snaží se vynořovat i **zdroje rodiny**, které mohou pomáhat celé rodině při zvládnutí složitých situací. Dále pracovníci umí popsat **přínos uvědomění si svých zdrojů pro klienty**.

Dalším nástrojem, který pracovníci používají je důvěra v klienta.

Z rozhovoru vyplynulo, že všichni pracovníci SAS umí pracovat s rodinnými mapami, ne však každému je ale jejich užívání blízké. Jeden z pracovníků popsal, že se mu s technikou rodinné mapy pracuje velmi dobře a vyhovuje mu přehlednost a jednoduchost této techniky, ostatní pracovníci techniku znají, ale nepoužívají. Pracovník, který techniku rodinných map využívá vnímá její užitečnost i pro přednesení případu na supervizích nebo kazuistických seminářích, kde podle ní dovede dobře popsat kazuistiku klienta.

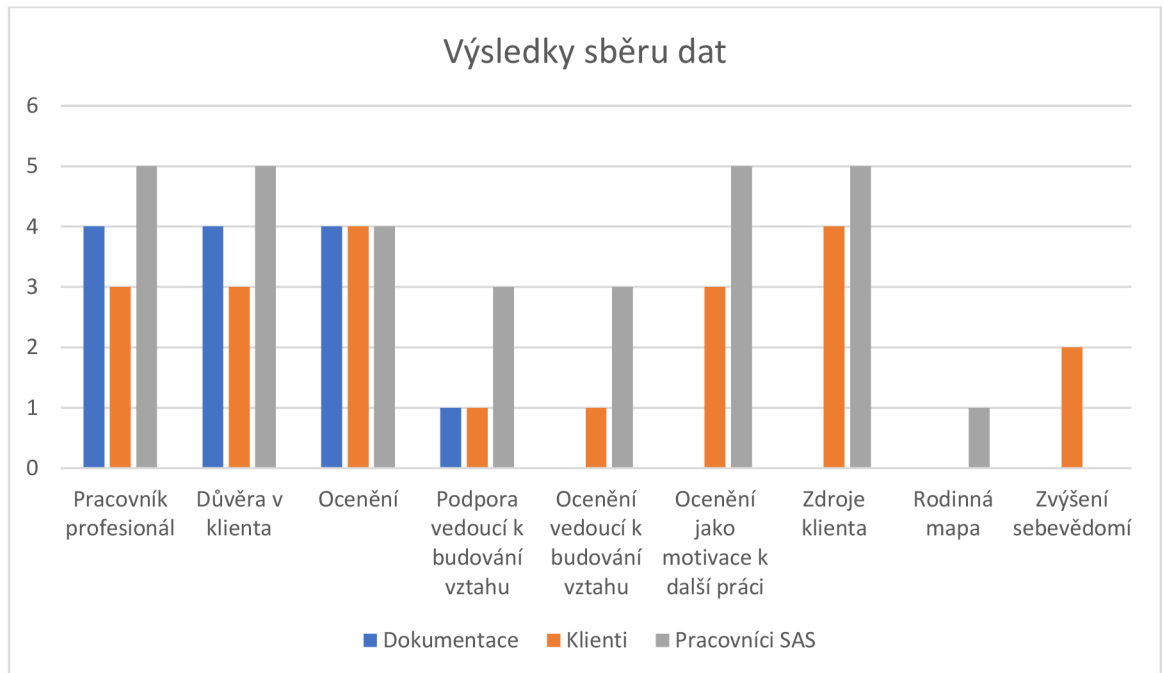
Pracovníkům SAS jsou známa i některá terapeutická přesvědčení V.Satirové, pracovníci je umí interpretovat, a dokonce v nich spatřují i motivaci pro svou práci s klienty.

## **14. Grafické znázornění výsledků výzkumu**

V grafu níže jsou přehledně uvedeny výsledky z obsahové analýzy dokumentace, rozhovorů s klienty a pracovníky SAS.

V grafu je znázorněna četnost výskytu identifikovaných kategorií obsahujících metody a techniky TSTS, které pracovníci při práci s klienty používají a klienti je vnímají.

Kategorie metod a technik TSTS, které identifikovali pracovníci SAS v rozhovorech, že používají, ale klienti o nich nemluvili, nejsou v grafu uvedeny. Výjimkou je technika rodinné mapy, protože se na ni výzkumník ptal všech dotazovaných klientů konkrétně.



Z grafického znázornění je zřejmé, že v dokumentaci, která je pracovníky o klientech vedena se objevuje jen málo popsaných technik, které pracovníci používají a klienti je vnímají jako účinné. Některé z nich se v psané dokumentaci vůbec nevyskytují, přesto je pracovníci používají a klienti je vnímají jako účinné. Jako je ocenění vedoucí k budování vztahu, nebo ocenění jako motivace k další práci, vynořování a podpora vnějších a vnitřních zdrojů klienta.

Z analýzy dále vyplynulo, že kategorii zvýšení sebevědomí klienta nevnímají pracovníci vůbec, protože tato kategorie byla identifikována pouze klienty.

## **Závěr**

Cílem diplomové práce byla identifikace metod a technik vycházejících z transformační systemické terapie (TSTS), které sociální pracovníci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi vybrané organizace používají a vnímají jako efektivní při motivaci klientů. Pracovníci SAS dle výsledků kvalitativního výzkumu používají mnoho technik vycházejících z TSTS jako jsou Teploměr – především oceňování, rodinné mapy, práce s Ledovcem – zejména se zdroji klienta, rozeznávají copingové pozice, jsou zaměřeni na změnu, mají důvěru v klienta/přijímají ho a nesoudí, budují vzájemný bezpečný vztah s klientem. Tento cíl se tedy podařilo naplnit.

Druhým cílem mé diplomové práce byla identifikace metod a technik vycházejících z transformační systemické terapie (TSTS), které klienti sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (SAS) vybrané organizace vnímají v práci sociálních pracovníků jako motivaci k řešení své nepříznivé životní situace a dobré pro budování vztahu s pracovníkem. Z výsledků kvalitativního výzkumu je patrné, že pracovníci používají metody práce z TSTS a klienti některé metody práce identifikují a označují je jako účinné a důležité. Konkrétně šlo o metodu oceňování, důvěru v klienta a vynořování zdrojů klienta. Tento cíl se tedy také podařilo naplnit.

Závěrem se tedy dá říci, že transformační systemická terapie a její metody a techniky mohou být používány jako metoda sociální práce s rodinou, která je účinná pro motivaci klientů k řešení jejich nepříznivé životní situace a pro budování vzájemného bezpečného vztahu mezi pracovníkem a klientem. Konkrétně se jedná především o metodu oceňování, vynořování zdrojů klienta, důvěra a přijetí klienta a rodinná mapa. Oceňování může být sociálními pracovníky používáno k oceňování osoby klienta, oceňování pokroku spolupráce, oceňování zdrojů klienta, sociální pracovník může učit klienta oceňovat někoho jiného, nebo také ocenit i sám sebe.

Klienti identifikovali, že metody užívané pracovníky SAS je motivovali k další práci, podporovali jejich bezpečí, cítili se pracovníky přijímaní a zplnomocňování. Dosahovali vytyčených cílů, někteří z klientů sdělovali, že se jim zvýšilo jejich

sebevědomí, umí si nyní již sami v některých situacích poradit bez pomoci pracovníka. Někteří klienti dokonce poprvé zažili, že někdo ocenil jejich pokroky nebo jejich osobu.

Nejdůležitější pro klienty, jak také ukázaly výsledky prováděného výzkumu, samozřejmě zůstává to, že pracovníci jsou profesionálové, kteří znají svoji práci a umí klientům pomoci měnit jejich nepříznivou životní situaci, ale způsob, jakým je možné pomáhat klientům k dosahování zvolených cílů může být různý.

Dá se tedy konstatovat, že metody práce vycházející z transformační systemické terapie V. Satirové mohou být pro sociální pracovníky, kteří neprošli psychoterapeutickým výcvikem, užitečné při práci s rodinami. Metody tohoto učení jsou pro dotazované pracovníky srozumitelné, umí je používat a popsat, proč jsou pro jejich práci přínosné. Dotazovaní klienti tyto metody hodnotí jako přínosné pro vzájemnou spolupráci, motivaci a budování vztahu s pracovníkem.

Transformační systemická terapie obsahuje řadu metod a technik, které mohou být pro práci sociálního pracovníka v rodinách užitečné, a tato práce některé z nich identifikovala. Jejich další zkoumání a procesy jejich zavádění do praxe sociálních pracovníků by mohlo být předmětem dalších výzkumných prací.

## Použitá literatura:

- AZPEITIA Lynne, M. a ZAHND Walter. 1991. *Increasing Couple Intimacy Using Virginia Satir's Temperature Reading* In Brothers, J., B. (Ed.). (1991). *Virginia Satir: Foundational Ideas*. New York: The Haworth Press, Inc., ISBN 1-56024-104-7
- BANMEN John. 2009. *Transformační systemická terapie*. Ostrava: Institut Virginie Satirové. ISBN 978-80-254-4976-9
- BANMEN John a BANMEN Kathlyne. 1998. *Krátká systemická terapie V. Satirové*. Praha: Institut Virginie Satirové.
- BANMEN John, GERBERA Jane., GOMORI Maria. 2005. *Model růstu: Za hranice rodinné terapie V. Satirové*. Brno: Cesta. ISBN 80-7295-071-1
- BANMEN John, In <http://satir-institut.cz/historie> [online, cit. 28.1.2022]
- BECHYŇOVÁ Věra a KONVIČKOVÁ Markéta. 2008. *Sanace rodiny*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-392-5
- BROTHERS J. Barbara (Ed.). (1991). *Virginia Satir: Foundational Ideas*. New York: The Haworth Press, Inc., ISBN 1-56024-104-7
- DE LITTLE Madeleine. 2020. *Where Words Can't Reach. Neuroscience and the Satir Model in the Sand Tray*. Canada.
- DE SHAZER Steve a DOLAN Yvonne. 2014. *Zázračná otázka*. Praha: Portál. ISBN 798-80-262-0680-4
- ERKER Jessica. 2017. *A Summary of a Qualitative Study of Satir Family Therapy: Theoretical and Practical Developments over the Past 30 Years*, *Satir International Journal*, Vol.5 No.1, 2017 [online cit. 20. 6. 2022], Dostupné z <https://journals.uvic.ca/index.php/satir/issue/archive>
- GAVORA Peter. 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*, Brno: Paido. ISBN 80-85931-79-6
- HENDL Jan. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2



Chi Liu. 2017. *Satir Theory and Sculpting in Social Work Education: Helping People to Help Themselves*, Satir International Journal, Vol.5 No.1, 2017 [online cit. 20. 6. 2022], Dostupné z <https://journals.uvic.ca/index.php/satir/issue/archive>

JANDOUREK Jan.2012. *Slovník sociologických pojmů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3679-2

LEE Bonnie. (2008). *Development of a Congruence Scale Based on the Satir Model*, [online cit. 20. 6. 2022]. Dostupné z <https://www.semanticscholar.org/paper/Development-of-a-Congruence-Scale-Based-on-the-Lee/1e0ce1dd4e68c1d15bb9193ac37dbb1b09addb0a>

*Listina základních práv a svobod*. [online cit. 20. 6. 2022], Dostupné z <https://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>

MATĚJČEK Zdeněk.2017. *Rodiče a děti*. Praha: Vyšehrad. ISBN 978-80-7429-797-7

MATOUŠEL Oldřich a PAZLAROVÁ Hana a kol.2014. *Podpora rodiny*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0697-2

MIOVSKÝ Michal.2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4

NAVRÁTIL Pavel. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno:Zeman. ISBN 80-903070-0-0

SÁGNEROVÁ, Lenka. 2018.: *Využití nástroje Transformační systemické terapie Virginie Satirové v sociální práci s rodinou - Rodinná mapa*. Diplomová práce, Pražská vysoká škola psychosociálních studií, 2018.

SATIROVÁ Virginia. 1994. *Kniha o rodině*. Havlíčkův Brod: Institut Virginie Satirové. ISBN 80-901325-0-2

SATIROVÁ Virginia. 2007. *Společná terapie rodiny*. Praha: Portál. ISBN 978-80-736-730-31

SOBOTKOVÁ Irena. 2007. *Psychologie rodiny*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-250-8

ŠVARÍČEK Roman a ŠEĐOVÁ Klára a kol. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*, Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0

ÚLEHLA Ivan. 2004. *Umění pomáhat*. Praha: Slon. ISBN 80-85850-69-9

*Výroční zpráva 2021* vybrané organizace,

ZAHND Water. 2016. *The Human Kaleidoscope*. Satir International Journal, Vol. 4 No. 1, 2016 [online cit. 20. 6. 2022]. Dostupné z <https://journals.uvic.ca/index.php/satir/issue/archive>

ZAKOUŘILOVÁ Eva. 2014. *Speciální techniky sociální terapie rodin*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0583-8

*Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách*. [online cit. 20. 6. 2022]. Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

záznamy rozhovorů či jejich přepisy se nacházejí v soukromém archivu autora práce

# **Příloha č. 1**

## **Souhlas s účastí ve výzkumu**

Vážená paní, vážený pane,

ráda bych Vás požádala o účast na výzkumu, který je součástí mé závěrečné diplomové práce.

Jmenuji se Martina Jínková a jsem studentkou 2. ročníku navazujícího kombinovaného magisterského studia na Universitě Palackého v Olomouci, Cyrilometodějské teologické fakultě, oboru sociální práce s rodinou.

Cílem mého výzkumu je zjištění, které konkrétní metody a techniky používané v transformační systemické terapii jsou vhodné pro motivaci klientů sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi a pro budování bezpečného vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem.

Vaše účast na výzkumu je samozřejmě dobrovolná a pokud se rozhodnete výzkumu zúčastnit, mohu Vám zaručit, že veškeré informace týkající se Vaší osoby budou anonymizovány. Výzkum bude proveden v souladu s příslušnými etickými principy výzkumu prováděných v sociálních vědách.

Výzkum provádím formou nahrávaných rozhovorů, který by neměl přesáhnout 60 minut a formou analýzy písemné dokumentace.

Děkuji za případnou spolupráci.

Já ..... souhlasím s účastí na výše popsaném výzkumu.

Dne ..... Podpis .....