

Výcvik Umění terapie

UT 12

Závěrečná práce - komentovaná kazuistika

Mgr. Kristína Strouhalová

2016

Obsah

Úvod	1
1. Kontext případu	2
1.1 Základní informace	2
2. I. setkání	3
2.1 Reflexe.....	6
3. II. Setkání	7
3.1 Reflexe.....	9
4. III. setkání	10
4.1 Reflexe	12
5. Shrnutí	12
5.1 Nevyužité možnosti	13
5.2 Co fungovalo.....	13
5.3 Změny, ke kterým došlo.....	14
5.4 Využité terapeutické techniky	14
5.5 Spokojenost klienta a terapeuta	15
Závěr	15

Seznam použité literatury a zdrojů

Úvod

Do psychoterapeutického výcviku jsem vstupovala s ambicemi rozšířit si kompetence v oblasti sociálního poradenství. Vycházela jsem z předpokladu, který mi často potvrzovala praxe, že člověka, který vyhledá sociální službu či sociální poradenství, provází nejen nepříznivá sociální situace, ale také spousta problémů v nejrůznějších oblastech života. Mým cílem vždycky bylo, abych byla pro klienta užitečná. Jediná cesta, jak se v roli sociálního pracovníka stát pro klienta tím, kdo je respektující a především užitečný, je projít přes připojování a dojednávání ke stanovení cíle společné práce (Úlehla, 1996). Připojování ke klientovi je z mého pohledu do jisté míry něco, co se člověk, který chce pracovat s lidmi, moc učit nemusí. Ale k dojednávání stanovených cílů je potřeba používat vhodné otázky, vidět souvislosti, věřit v klienta a ve zdroje, které má k dispozici, jen je třeba nedokáže využít. Při výkonu své práce jsem pochopila, že poradenství formou rad do jisté míry rozvíjí vlastní možnosti klienta a přináší řešení aktuální situace, terapeutická práce však navíc dává prostor pro vznik nových významů, které mohou vyvolat v životě klienta změnu, za pomoci jeho vlastních vybuzených sil, což klienta zplnomocňuje, posiluje jeho důvěru a kompetence.

Uvědomovala jsem si, že všechny terapeutické směry se snaží naplnit stejný cíl – pomoci klientovi a že se liší pouze v prostředcích, které k tomu užívají. Systemická terapie mi byla blízká tím, že jejím úkolem není nalézat příčiny, nýbrž odhalovat podněty, které klientům pomáhají vyvíjet nové vzorce smýšlení a chování, které v důsledku pozitivně ovlivňují klientův život a dále pak tím, že systemická terapie je terapií nedirektivní, může být podpůrná i rekonstrukční, odkrývající, poskytuje náhled a je dynamická. Byla jsem přesvědčená, že jde právě o ten terapeutický směr, který nejvhodněji sociální práci doplňuje. Dle Ludewiga (2011) systemická terapie neléčí problémy ve smyslu somatické medicíny, ale zaměřuje se na ukončení nebo alternativní náhradu těch procesů, které v interakčních systémech představují problémy spojené s trápením. Zaujala mě myšlenka nahradit něco, co v životě nefunguje, něčím jiným, něčím, co život člověka udělá snesitelnějším.

Ze všech systemických přístupů mi byl nejbližší na řešení orientovaný přístup, který neklade důraz na řešení problému, ale na konstrukci řešení, na otevírání či uzavírání možností a na podporu volby klienta. Přístup zaměřený na řešení kombinuje vztah a bezpečí při práci s klientem spolu s podněcováním a inspirací, zaměřuje se především na preferovanou budoucnost (na to, co klient chce) a na zdroje (co již má klient k dispozici), věnuje minimální pozornost problémům samotným protože analýza problémů z pohledu tohoto přístupu není

k řešení problému nutná (O'Connor, Palmer, Williams, 2012). Přístup zaměřený na řešení se mi v konzultacích v rámci sociální práce osvědčuje jako ideální pro práci s klientem.

Chybou, kterou jsem v průběhu terapeutického výcviku udělala, bylo to, že jsem se hned od počátku snažila techniky systemické terapie využívat v sociální praxi. Měla jsem pocit, že jsem pochopila podstatu na řešení orientovaného přístupu, byla jsem nadšená jeho efektivitou a přínosem pro klienty. Pozdě mi došlo, že musím nejdříve pořádně pochopit všechny dostupné techniky, naučit se je efektivně a smysluplně využívat, zakomponovat je do terapeutické práce a že by to všechno bylo rozhodně mnohem snadnější v řádné terapeutické praxi. Pozdě jsem pochopila, že zpočátku musím oddělit terapie od sociální práce, abych obojí v budoucnu dokázala efektivně propojit. Z dnešního pohledu tuto skutečnost vidím tak, že jsem zbytečně promarnila spoustu času a že budu muset v budoucnu věnovat ještě hodně úsilí tomu, abych dosáhla toho, s čím jsem do výcviku vstupovala.

1. Kontext prezentovaného případu

Prezentovaný případ jsem si vybrala především z toho důvodu, že byl jedním z těch mála případů, které jsem měla zcela oddělené od své práce v sociální oblasti, jednalo se tudíž o klasický terapeutický případ. Dalším důvodem bylo to, že šlo o případ, který sama považuji za úspěšný, odráží se v něm efektivita na řešení orientovaného přístupu a tím i styl práce, který mi nejvíce vyhovuje a který považuji za užitečný i pro klienta.

Klient do terapie vstoupil na doporučení své sestry, která byla kolegyní v mém dřívějším zaměstnání. První konzultace byla tedy domluvená telefonicky prostřednictvím třetí osoby. S klientem proběhly celkem tři konzultace v rámci mé soukromé terapeutické praxe. Mezi první a druhou konzultací byl odstup tří týdnů, mezi druhou a třetí konzultací uběhl jeden měsíc. Četnost konzultací si určoval klient sám. Délka konzultací byla v rozmezí 50 - 60 minut. Vzhledem k tomu, že jsem ještě ve výcviku, byly pro klienta konzultace bezplatné. Klient neměl žádné předchozí zkušenosti s terapeutickými konzultacemi. Na každé konzultaci jsem se ptala, zda chce klient přijít a dala jsem mu možnost určit si rozmezí mezi jednotlivými konzultacemi. Ztotožňuji se s názorem Ivana Úlehly, který řekl, že by to měl být „klient, kdo stanovuje, zda dojde k další návštěvě, a navrhuje, za jak dlouho by měla být“ (Úlehla, 1996, s. 104).

1.1 Základní informace

Klientem byl muž, otec patnáctileté dcery, která se narodila v prvním manželství klienta. K rozvodu rodičů došlo v době, kdy byly dívce pouhé dva roky. Otec se s dcerou stýkal pouze v přítomnosti matky a to velmi omezeně, matka se snažila vzájemným kontaktům co nejvíce bránit. Otec o rozvoj vztahu s dcerou stále usiloval, k jeho zlepšení postupně docházelo až v době dívčiny puberty, kdy se začala sama rozhodovat a vymaňovat se z matčina vlivu. Otec žil v té době už několik let ve druhém manželství, dívka bez větších problémů přijímala i jeho novou ženu. Ke změně došlo v době, kdy se manželům narodila dcera. V té době se dívka uzavřela a začala kontakt s otcem i jeho novou rodinou odmítat.

2. První konzultace

V této konzultaci jde o první kontakt s klientem. Vzhledem k tomu, že klient neměl s terapií žádné předchozí zkušenosti, vysvětluji mu způsob práce, délku setkání, domlouváme se také na souhlasu s pořizováním zvukového záznamu. Samotnou konzultaci otevírám ve směru první Andersenovské otázky a ptám se klienta, jaká byla jeho cesta do terapie, co ovlivnilo jeho rozhodnutí přijít. Otázku jsem položila s cílem dozvědět se jaká je jeho naděje ke změně a co od konzultace vlastně očekává. Odpověděl, že vlastně ani neví, proč přišel. Udává, že přišel možná ze zvědavosti a určitě tak trochu na nátlak své sestry, která tvrdila, že mu terapie pomůže vyřešit současné problémy, ale že stejně nevěří, že to k něčemu bude. Tento monolog v podobném duchu trval zhruba deset dlouhých minut. Po celou dobu jsem přemýšlela nad tím, jak ho zastavit a čeho se chytit. Uvědomovala jsem si, že mám před sebou stěžovatele, který se zřejmě potřebuje jen vypovídat. Prohlašoval, že se většinou dostane ze všeho sám a stačí mu k tomu Jim Beam. *Nevěděla jsem, jak rychle zareagovat, vadilo mi, že podceňuje účinky terapie, bylo mi líto deseti promarněných minut a tak jsem trochu ironicky prohlásila, že bych se pokusila být trochu užitečnější než Jim Beam, pokud mi dá příležitost. Nebylo to vůbec profesionální, ale kupodivu to vzal jako dobrý vtip, který uvolnil atmosféru, a mně se podařilo na klienta alespoň trochu připojit. Neptala jsem se tedy na to, proč přichází, ale s čím přichází.*

Následujících deset minut začal mluvit o tom, že má dceru Natálku z prvního manželství, popisuje těžké chvíle po rozvodu, kdy měla dcera teprve dva roky. Mluví o tom, jak mu bývalá manželka znemožňovala kontakt s dcerou a o tom, jaké to pro něj bylo těžké období. *Zase jsem získávala pocit, že v rozhovoru opět sklouzáváme ke stížnostem.* Zeptala

jsem se, jestli je minulost to, o čem opravdu chce mluvit, a že bych považovala za užitečnější zaměřit se spíše na budoucnost. *Při poslechu nahrávky jsem si uvědomila, že udílím radu a možná tlačím klienta někam, kde ani nechce být. Za mnohem užitečnější bych považovala přeformulování dotazu na to, k čemu mu bude dobré, když budeme mluvit o minulosti.*

Po této mé otázce se klient zaměřil na popis současného stavu. Je znovu už několik let ženatý, s novou manželkou se dlouho snažili mít dítě, nedařilo se jim, dcera se jim narodila až po opakovaném umělém oplodnění. Dlouho se snažil rozvíjet a udržovat vztah s Natálkou, což se jim povedlo až v posledních letech. Dcera s novou rodinou klienta trávila každý druhý víkend a většinu svátků, často i v mezidobí iniciovala kontakt s otcem. Krátce po narození mladší dcery se však úplně stáhla a odmítá kontakt s jeho novou rodinou a nechce se stýkat ani s ním. Každý druhý víkend, který trávila na základě soudního rozhodnutí v otcově nové rodině, v současné době odmítá. Občas reaguje pouze na krátké telefonáty, když jí otec zavolá. Několikrát souhlasila se schůzkou v cukrárně, konverzace však není jako dřív, oba vnímají napětí. *V této fázi si na základě zpětné reflexe uvědomuju, že jsem se mohla zaměřit na výjimky – sám klient uvádí, že se Natálka stáhla až krátce před narozením své nevlastní sestry, to znamená, že vztah do té doby nějak fungoval. Chyběly mi také informace o tom, jak se jim podařilo navázat s Natálkou vztah v období, kdy už tolik nebyla ovlivněná matkou.*

Dále klient popisuje, jak tyto krátké schůzky probíhají, o tom, jak je dcera nedůtklivá a citlivá na všechny zmínky o nevlastní sestře. Mluví o tom, jak jej vyčerpává stále se kontrolovat, volit vhodná slova a brát ohledy. Nerozumí citovým reakcím a náladám své dcery. Dříve prý měla dobrý vztah i s jeho novou ženou, dobře si spolu rozuměly, společné víkendy byly fajn. Klient opakuje, že se všechno změnilo, když Natálce řekli o tom, že čekají miminko. Položila jsem otázku na to, jestli v minulosti byla nějaká schůzka, kdy se jeho dcera chovala přirozeně a vstřícně. Po chvíli přemýšlení klient popsal jeden moment, kdy dceři vydaly školní noviny článek s reportáží na jednu školní kulturní akci. Donesla otci školní noviny ukázat a klient si vzpomíná, že tenkrát byla sdílná, měla dobrou náladu a schůzka trvala i delší dobu, než obvykle. Mrzí ho však, že dcera odmítá kontakt s jeho novou rodinou, chtěl by, aby tyhle chvílky sdíleli všichni dohromady.

Mohla jsem pracovat s výjimkami, rozvíjet další možnosti, místo toho jsem se znovu (a špatně) zaměřila na hledání a formulaci zakázky.

Znovu se zbytečně ptám, na čem chce dál pracovat, jestli je pro něj v tuhle chvíli stále důležité mluvit o tom, jak obnovit vztah s dcerou a jak bychom měli našeho setkání využít tak, aby to pro něj bylo užitečné. *Hodně protichůdných otázek najednou, vhodnější by byl možná popis preferované budoucnosti.*

Znovu se rozvíjí popis problému, hledání příčiny nebo viníka. Snažím se klienta vracet k popisu současného stavu, ale nedaří se mi to. Znovu se ptám na to, co je pro klienta důležité, na čem by chtěl pracovat. Po krátké pauze klient říká, že by chtěl radu, jak má znovu navázat vztah se svou první dcerou a mluví o svém přání, aby se Natálka cítila v jeho nové rodině jako doma a našla si cestu ke své nevlastní sestře, aby spolu jako rodina mohli trávit znovu víkendy v klidu a pohodě. *V této chvíli jsem se měla zaměřit na slovo znovu. Pokud chce znovu navázat vztah s dcerou, už se mu to v minulosti podařilo. Případně jsem se mohla zaměřit na popis preferované budoucnosti.*

Dále klient zmínil, že následující víkend bude dcera trávit víkend u něj, protože její matka odjíždí mimo město. Klient má obavy z toho, že dojde k nějakým konfliktům, rád by jim nějak předešel.

Ptám se, co je pro něj z toho všeho, co pojmenoval nejdůležitější a čemu se chce v konzultaci věnovat, tak aby to pro něj bylo užitečné. Zda opětovné navázání vztahu s dcerou, nebo hladký průběh nadcházejícího víkendu. Za nejdůležitější považuje opětovné navázání vztahu se svou starší dcerou, uvědomuje si, že když se mu to podaří, bude to mít pozitivní dopad na celou rodinu, že budou všichni v pohodě. Opakovaně se ujišťuji, že právě to je téma, kterému se máme dále věnovat. Mám za to, že se mi podařilo najít přání klienta - opětovně navázat vztah se svou starší dcerou a soustředila jsem se na to, jak z něj udělat zakázku. Ptala jsem se na to, jakým způsobem bychom měli dál pracovat, čímž jsem klienta poněkud uvedla do nejistoty. Na tuto skutečnost jsem reagovala oceněním úsilí, které klient věnuje na to, aby celá rodina fungovala a především na to, jakou pozornost, trpělivost a pochopení věnuje své starší dceři.

Vzhledem k tomu, že jsem si v této chvíli uvědomovala, že se konzultace chýlí ke konci, vnímala jsem rozpačitost celého terapeutické konzultace a možná i rozčarování klienta z toho, že jsme se nikam nedostali, pokusila jsem se konzultaci uzavřít pomocí závěrečné intervence – chtěla jsem, aby alespoň něco v konzultaci bylo pro klienta přínosem – viz. ukázka č. 1.

Závěrečná intervence je jedním z nástrojů, který může výrazně pomoci s nastartováním změny, protože nabízí něco konkrétního, něco co může klient po ukončení konzultace využít a udělat, něco, s čím může pracovat a zkusit to v běžném životě. Závěrečná intervence obvykle následuje po přestávce a obsahuje tři základní prvky - ocenění, přemostění a experiment (de Jong, Berg, 2008). Místo přestávky jsem se pokusila shrnout informace, které v konzultaci zazněly. Na tento můj pokus reagoval klient pozitivně, sama jsem získala větší jistotu. Následně jsem znovu ocenila jeho snahu o budování vztahu se svou dcerou, a snahu o to, aby Natálce vytvořili prostor i v nové rodině. Po ocenění jsem se vrátila

k následujícímu víkend, který je společně čeká, a navrhla jsem klientovi experiment v podobě toho, aby si v době, kdy bude Natálka u nich doma, pozorně všimal těch chvil, kdy Natálka projeví o cokoliv zájem, případně aby se tento zájem hned pokusil podpořit a sdílet. Klient s tímto experimentem souhlasil. Na otázku, s co si z dnešní konzultace odnáší, uvedl, že sice neodchází s tím, pro co si do konzultace přišel, ale odchází s konkrétním návodem na to, co bude dělat a vyjádřil spokojenost s průběhem celé konzultace.

2.1 Reflexe první konzultace

V průběhu konzultace se mi několikrát stalo, že jsem si nebyla jistá, jakému tématu se máme věnovat, stále jsem si ověřovala, na čem chce klient pracovat, co je pro něj důležité a jak by se měla konzultace dál rozvíjet. Měla jsem pocit, že na klienta svaluji zodpovědnost za průběh celé konzultace. V první polovině konzultace jsem cítila, že klient není spokojený s jejím průběhem. Od začátku přistupoval ke konzultaci s nedůvěrou, kterou jsem ještě z veliké části podporovala svou neustálou snahou o hledání zakázky. Po celou dobu jsem měla pocit, že to nejsem já, kdo určuje směr konzultace a cítila jsem se hodně nejistá. Na druhou stranu jsem měla pocit, že klientovi dávám dostatečný prostor. V závěru konzultace jsem měla pocit, že přes všechny chyby jsme se někam posunuli. Klient kladně reagoval na ocenění, uvědomil si, že se snaží a měla jsem pocit, že najednou dokáže vidět i drobné výjimky, které celý problém trochu zmírňují. A především odcházel s odhodláním vyzkoušet experiment, o kterém jsme mluvili, měl v ruce nějaký konkrétní plán. Zpětným rozborem nahrávky jsem pak přišla na to, že víc než klientovi se věnuji hledání a formulování zakázky, která nakonec ani nebyla pro klienta důležitá. Další hledáním informací v této oblasti (pomocí supervize, konzultací s kolegy a studiem odborné literatury) mi pomohlo ujasnit si, že profesionální pomoc je vždy přímo či nepřímo poskytována za odměnu, a proto jde vlastně o ekonomický proces. A v ekonomice se zakázka uzavírá teprve tehdy, když je jasně stanoveno, co chce klient (Ludewig, 2011). Z toho jasně vyplývá, že zakázka je v terapeutické konzultaci důležitá. Osobně si však myslím, že je důležitá spíše pro terapeuta. Jednak proto, aby si uvědomil, co si klient přeje, a jednak proto, aby vnímal hranice svých možností (co je schopen klientovi poskytnout) a udržel profesionální rámec konzultace. Takže je sice důležité vnímat model problém – žádost – zakázka – smlouva, ale stejně jako v systemickém přístupu pro nás problém není prioritou a nemusíme jej s klientem přesně formulovat, nemusíme před klientem mluvit o zakázce a uzavírat smlouvu. Prioritou je z přání klienta definovat společný

cíl, na kterém se dá pracovat a který obsahuje všechny prvky, které umožňují smysluplnou realizaci terapie (Ludewig, 2011).

Co se dařilo:

- Uvolnění atmosféry pomocí vtipné poznámky
- Oceňování klienta
- Napojení se na klienta – dokázala jsem docela dobře reagovat na změny především v oblasti neverbální komunikace
- Shrnutí v závěru konzultace
- Ukončení konzultace prostřednictvím závěrečné intervence

Co se nedařilo:

- Formulovat zakázku
- Udržet klienta u tématu
- Nedávat rady, ale provázet
- Zaměřit se na výjimky a preferovanou budoucnost
- Přesné a podrobné doptávání se na základní informace, měla jsem možná nedostatek informací, které jsem pak mohla v konzultaci lépe využít.

3. Druhá konzultace

Na druhé setkání přišel klient s informací, že jeho bývalá manželka důrazně trvá na tom, aby zase obnovili systém pravidelných víkendů, které bude dcera trávit u otce. Natálka na tuto skutečnost reagovala zpočátku vzdorem, víkend, který byl už naplánovaný, proto začal jejím odmítavým postojem a objevoval se v něm zpočátku vzdor. Klient proto svou dceru ujistil o tom, že je v jeho nové domácnosti vždycky vítaná, nejenom o víkendech, a že by byl rád, kdyby Natálka v jeho nové rodině našla své stálé místo. Na toto ujištění Natálka nereagovala a celou sobotu odmítla vyjít ze svého pokoje a chovala se hrubě k mému klientovi a především pak k jeho nové manželce. Ta má v současné době hodně starostí s novorozenou dcerou, je citlivá na reakce okolí a reagovala podrážděně, došlo i k nějakým hádkám. Z toho důvodu můj klient odjel v sobotu večer s Natálkou na chatu, kde se situace trochu uklidnila. Následně jsem měla potřebu upřesnit, čemu by se chtěl v konzultaci dále věnovat – v jeho vyprávění jsem vnímala rovinu, která se týkala jeho vztahu s manželkou, jeho vztahu se starší dcerou, vztahu bývalé manželky, která na jeho rodinu najednou vyvíjí tlak v podobě důrazného dodržování soudně vymezeného styku a konečně vztahu dcery

k celé nové rodině mého klienta. Ptala jsem se, která z těch vztahových rovin je pro klienta nejdůležitější, na kterou by chtěl v konzultaci zaměřit pozornost. Po chvíli přemýšlení odpověděl, že nejdůležitější pro něj je asi vztah jeho starší dcery k jeho rodině. *Toto shrnutí mělo z mého pohledu pro klienta veliký význam, měla jsem najednou pocit, že vidí souvislosti a provázanost vztahů, uvědomuje si, že se problém netýká jen jeho a zároveň, že na něj není sám. Viditelně mu to přineslo úlevu. Zaznamenala jsem změnu v jeho chování, celkově se uvolnil – sedl si pohodlněji, mluvil klidněji.*

V tuhle chvíli jsem se vrátila k experimentu z minulé konzultace, shrnula jsem situaci, kterou popisoval v začátku konzultace, a zeptala jsem se na to, zda se mu podařilo na chatě zachytit nějaké chvílky, kdy Natálka projevila o něco zájem – sám klient uvedl, že na chatě se situace uklidnila, zajímalo mě, jak se to projevilo v jejím chování. Klient uvedl, že situace se zklidnila hned, jakmile zůstal s Natálkou sám. Přestala se chovat hrubě, bylo na ní vidět, že je ráda, když má tátu jen pro sebe. Sama pak navrhovala témata, kterým se mohli věnovat. Mluvila s tátou o tom, že píše krátké povídky, baví ji fotografování. Mému klientovi se dařilo udržet zájem Natálky o komunikaci tím, že se sám zajímal o její práci, rozvíjel možnosti využití jejích schopností v budoucnu. Sám však uvádí, že je to pro něj namáhavé a nechce trávit každý druhý víkend v izolaci pouze se svou dcerou, i když si uvědomuje, že je to její přání a možná i cílená snaha izolovat je od druhé dcery. Sám za sebe takové ústupky dělat nechce. Zaměřila jsem se na pozitivní formulaci a zeptala jsem se, co tedy bude dělat místo toho, co nechce. Dále jsem se ptala pomocí cirkulárních otázek na to, co se změní, až bude dělat to, co chce, v čem to bude jiné a kdo si všimne toho, že to bude jiné – viz. ukázka č. 2. *Těmito otázkami se nám podařilo mluvit o tom, co by klient chtěl, jak by měla jeho situace v rodině vypadat, jak by měly fungovat vztahy v rodině. V této fázi jsem zachytila dvě změny – klient si přestal stěžovat, začal víc pracovat a stal se v konzultaci mnohem aktivnějším a začal popisovat žádoucí stav, změnil se jeho způsob myšlení a zároveň začal vidět skutečnost očima druhých osob. Měla jsem pocit, že si začíná více uvědomovat provázanost vztahů v rodině. Za velmi užitečné v konzultaci považuji otázky typu a co ještě....? Pomohly mi užitečně rozvíjet detailní popis toho, co by klient chtěl a hlavně u těchto popisů zůstat poměrně dlouhou dobu. Podle mého názoru poskytly klientovi dostatek času a možnost prozkoumat možnosti, která má.*

V závěru konzultace dávám prostor pro oceňující shrnutí, ve kterém shrnuji informace a momenty o kterých klient mluvil a které lze ocenit. Především jeho snahu jasně si formulovat svá očekávání, schopnost racionálně uvažovat a energii, kterou do konzultace vnáší. Když se ptám na to, co si klient z dnešní konzultace odnáší, odpovídá, že bude

odcházet s dobrým pocitem. Ptám se, kde se ten pocit vzal, na základě čeho vznikl. Po chvíli přemýšlení odpovídá, že se cítí být aktivnější a rozhodnější. Uvědomuje si, že on je tím, kdo musí vyvinout nějaký impuls k činnosti (ke změně), že si uvědomil, co nechce a teď jen musí dosáhnout toho, co chce. Ptám se, jak to udělá. Odpovídá, že rozhodně nebude své dceři ustupovat a nenechá si vnutit pocit viny, který v poslední době neustále cítí. Sám přichází s experimentem, že v následujícím víkend, kdy bude Natálka zase s nimi, se pokusí ignorovat její odmítavý postoj a její nálady. Doporučím mu, aby si všiml možných rozdílů – a to i drobných, ke kterým dojde, jak v chování Natálky, tak i rozdílů, ke kterým by mohlo dojít ve fungování celé rodiny.

3.1 Reflexe druhé konzultace

Z celé konzultace jsem měla dobrý pocit. V druhé polovině začala být konzultace dynamická, vnímala jsem, že je pro klienta přínosná a mnohem užitečnější, než ta předchozí. Evidentní byla změna v klientově vnímání, měnil se jeho postoj k celému problému. Byl víc aktivní, měla jsem dobrý pocit z toho, že jej konzultací víc provázím, že je to vlastně jeho konzultace. Kladně vnímám i to, že se nám pozitivní formulací nežádoucího stavu podařilo mluvit o tom, jaké by to mělo podle mého klienta být. A že jsem se tohoto tématu dokázala držet poměrně dlouhou dobu. V tom vnímám oproti minulé konzultaci veliký posun. Po zpětném rozboru nahrávky jsem si uvědomila, že jsme se úplně odklonili od původního přání klienta, aby se zlepšilo fungování vztahu Natálky v jeho rodině, a v dalším průběhu konzultace jsem si u klienta ani jednou neověřila, jestli to, na čem teď pracujeme, je skutečně to, na čem on pracovat chce. Nicméně změna, ke které v průběhu konzultace došlo, byla klientem vnímána velmi pozitivně, celá konzultace měla plynulý průběh a připadala mi konstruktivní a pro klienta přínosná. Do další konzultace jsem si poznamenala, že si u klienta ověřím, jestli se posouváme pro něj tím správným směrem.

Co se dařilo:

- Oceňování klienta
- Pozitivní formulace, která vedla k popisu žádoucího stavu
- Popis žádoucího stavu
- Využití otázek na co ještě jiného...
- Shrnutí v závěru konzultace
- Ukončení konzultace prostřednictvím experimentu

Co se nedařilo:

- Občas pokládám uzavřené otázky
- Stále se bojím pracovat s tichem, zasahuju do každé delší odmlky, i když vím, že nedávám klientovi dostatek prostoru k tomu, aby ji přemýšlením mohl využít
- Možná jsem se nechala ovlivnit spádem konzultace a málo jsem se věnovala tomu, s čím přišel klient v úvodu konzultace - vztahu jeho starší dcery v jeho rodině

4. Třetí konzultace

Třetí konzultaci otevírám otázkou, o čem by chtěl klient dnes mluvit a jak by chtěl dnešní prostor využít. Klient sám navázal na předchozí konzultaci a začal popisovat další ze společných víkendů, kdy Natálka zaujala stejný postoj a tvářila se odmítavě a nepřátelsky. Klient uvádí, že zřejmě zase očekávala, že oba znovu odjedou a ona bude mít otce zase jen pro sebe. On však rozhodl, že na chalupu pojedou všichni společně. Následoval popis toho, jak se Natálka začala bouřit a jaký dopad to mělo na náladu všech, nicméně nakonec všichni společně na chalupu odjeli a zůstali až do neděle. *V té chvíli mi došlo, že jsem úvodní otázku zřejmě nezvolila příliš vhodně, otevřela jsem možná prostor pro stížnosti. Napadlo mě, že by bylo užitečnější zaměřit se na změny.* Zeptala jsem se tedy, co se oproti minulému společnému víkendů zlepšilo. *Vycházela jsem z předpokladu, že k nějakému zlepšení přece jen došlo, když všichni spolu strávili tři dny.* Klient začal popisovat zlepšení, které viděl především v tom, že změnili prostředí, což zřejmě potřebovala především jeho žena, která těžce zvládá stereotyp práce kolem narozeného dítěte. Popisuje, že manželka měla dobrou náladu a změnu vítala i s tím, že bude čelit náladám Natálky. To posílilo klientovo rozhodnutí, že jedná správně. Prostě se oba rozhodli, že prožijí příjemný víkend a nenechají si jej nikým narušit. Zeptala jsem se, co tedy bylo jinak. Klient popisuje, že se změnil především jejich postoj k Natálce. Nesnažili se ji zaujmout, zapojit, prostě vytvořili klidné prostředí. Nenaléhali na ni a ona tudíž neměla důvod být podrážděná. Natálka se chovala celkem přijatelně, svou nevlastní sestru a všechno dění kolem ní i nadále ignorovala, nebyla však tak nepřátelská jako jindy. Na otázku co ještě bylo jinak, se klient rozpovídal o tom, že další změnu zaznamenal, když rodině volala babička, manželova matka. Mluvila i s Natálkou, v rozhovoru vyjádřila radost nad tím, že jsou spolu. Chvilku pak mluvila i sama s Natálkou. Po rozhovoru s babičkou byla

Natálka sdílnější a sama se rozpovídala. I dál jsem se ptala na výjimky z problémů: Kdy ještě jindy zaznamenaly v chování Natálky změny k lepšímu, co tyto změny způsobilo, jak se změnilo fungování rodiny s těmito změnami. Spolu s klientem jsem se snažila zachytit další změny – viz. ukázka č. 3. *Pomůckou pro mapování změn v přístupu zaměřeném na řešení je tzv. EARS (de Jong, Berg, 2008), který změny zjišťuje, zesiluje je, upevňuje a následně na jejich základě dá prostor pro nový začátek. Já jsem se ve své praxi při hledání toho, jak využívat i nepatrné změny v životě klienta pokusila vycházet z pomůcky ÚZUS, která vznikla jako česká analogie k výše zmiňované pomůcce EARS. Pomůcku ÚZUS (úspěch – zdroje – ukotvení – start) ve své práci v přístupu zaměřeném na řešení rozvíjejí Leoš Zatloukal a Pavel Vítek (2016) a vychází z mapování úspěchů (a to i úspěchů drobných), zaměřuje se na zdroje, ukotvení a následně na start - nový začátek.* Svého klienta jsem se ptala na to, co bylo v průběhu zmiňovaného víkendu jinak, doptávala jsem se na to, jak to konkrétně probíhalo, ptala jsem se na zlepšení, ke kterým došlo. Po shrnutí všech zachycených změn jsem se zaměřila na zdroje, zjišťovala jsem, co za jednotlivými úspěchy stojí, co pomohlo tomu, že se popsaná změna stala, hledala jsem silné stránky klienta a podporu, kterou může poskytnout někdo druhý. Dále jsme se věnovali tomu, jak je možné jednotlivé zdroje využít. Klient spatřuje zdroje ve změně prostředí, že vyjedou někam mimo domov, který je pro Natálku stresující a manželku stereotypní, uvádí, že můžou jezdit na chatu, nebo někam na krátké výlety, zajistit si někde pro celou rodinu víkendový pobyt. Další zdroj pak v hledání společných zájmů, vytvoření stejného prostoru všem členům rodiny, zejména stejného prostoru směrem od dospělých k oběma dětem stejně, aktivně zapojit do života babičku, ke které má Natálka velmi silnou citovou vazbu. Sám klient navrhl, že by se v příštím víkendu mohli všichni společně věnovat tvorbě nějakého dárku pro babičku k narozeninám, například nějaké koláži, kde by každý mohl přispět něčím, v čem je dobrý. Natálka třeba společnými fotografiemi, on kresbou, manželka třeba nějakou kreativní dekorací.

V závěru konzultace jsem se věnovala shrnutí toho, o čem jsme v průběhu terapie mluvili, ocenila jsem klienta za nápady, které měl v závěru, a položila mu otázku, s čím z dnešní konzultace bude odcházet. Odpověděl, že s dobrým pocitem pozitivních změn a zároveň mi sdělil, že pokládá za zbytečné si v tuhle chvíli domlouvat termín další konzultace a že se v případě potřeby ozve sám.

4.1 Reflexe třetí konzultace

Z průběhu celé konzultace jsem měla celkem dobrý dojem. V začátku jsem měla pocit, že jsem úvodní otázku ne zvolila příliš šťastně. Otevřela jsem prostor pro stížnosti, popis toho, co se nedaří. Taky jsem se vůbec nezeptala na to, jak se klientovi podařil experiment z minula, zda se mu vůbec věnoval. Na druhou stranu jsem mu zase dala možnost mluvit o něčem jiném, změnit téma konzultace, pracovat třeba na něčem úplně jiném. Každopádně se mi podařilo celkem včas obrátit téma rozhovoru k pozitivním změnám a klient na to bez obtíží a rychle zareagoval.

Co se dařilo:

- Shrnování v průběhu i v závěru celé konzultace
- Práce s výjimkami, mapování pozitivních změn
- Mapování zdrojů a jejich využití
- Držet strukturu konzultace
- Dokázali jsme se dostat k určitým řešením a nápadům

Co se nedařilo:

- Napojení na klienta, nevěnovala jsem mu tolik pozornosti, kolik bych v úvodu měla
- Ocenění – znělo trochu strojeně
- Využívat otázek – často se mi stává, že se v průběhu konzultace soustředím na formulaci dalších otázek a na další průběh konzultace a nedokážu úplně využít odpovědí, které mi klient dává

5. Shrnutí

Celkově jsem z tohoto případu měla celkem dobrý pocit. Podařilo se mi celý případ ukončit, klient sám určil, že další konzultace není potřebná a já jsem měla pocit, že pro něj byly konzultace užitečné. Co mě těšilo nejvíc, je skutečnost, že na základě rozboru nahrávek jsem získala pocit, že ačkoliv jsem to já, kdo konzultaci řídí, směřoval si ji sám klient. Mám dojem, že byl aktivní a dokázal využít všeho, co jsem mu v konzultacích nabízela a pokaždé odcházel s motivací a spoustou nápadů a možností, na které si přišel sám.

5.1 Nevyužité možnosti

- Formulace cílů spolupráce, definice zakázky
- Spousta mých otázek, nápadů zůstala nevyužita
- Ověřování si toho, co klient skutečně chce, doptávání se v průběhu konzultace na to, zda pracujeme na tom, na čem klient pracovat skutečně chce
- Podrobnější mapování změn a především pak jejich využití
- Prostor pro spuštění dalšího kola mapování změn a zdrojů, které by otevřelo cestu k dalším úspěchům
- Schopnost udělat z malé změny (z malého pokroku) změnu velikou, z málo významných změn změnu významnější.
- Všimnout si málo významných změn a přeformulovat je tak, aby si klient uvědomil, že se na nich sám podílel

5.2 Co fungovalo

- Oceňování klienta
- Shrnutí v průběhu všech konzultací i v jejich závěru
- Pozitivní formulace, která vedla k popisu žádoucího stavu a vyvolala první větší terapeutickou změnu u klienta
- Věnování se popisům žádoucího stavu a preferované budoucnosti
- Cirkulární dotazování – umožnilo klientovi vidět problém očima ostatních a především uvědomit si, že i ostatní jsou součástí problémů a mohou vnímat skutečnost jinak a hlavně pak uvědomění si toho, že i v těch ostatních jsou možné zdroje řešení
- Pokládání otázek typu otázky typu a co ještě....? Pomohly užitečně rozvíjet detailní popis toho, co by klient chtěl a hlavně u těchto popisů zůstat poměrně dlouhou dobu. Poskytly klientovi dostatek času a možnost prozkoumat možnosti, která má.
- Práce s výjimkami, mapování pozitivních změn
- Mapování zdrojů a jejich využití
- Vedení záznamů o každé konzultaci

- Auto reflexe po každé konzultaci, nechat si znovu hlavou projít celou konzultaci, provést rozbor nahrávky a připravit se na další konzultaci. Pro další konzultaci jsem tak měla vždy řadu nápadů.

5.3 Změny, ke kterým došlo

- V začátku první konzultace došlo vlivem vtipné poznámky k uvolnění atmosféry v konzultaci. Do té doby byl klientův postoj nepatrně odmítavý, povolilo napětí, byla patrná změna v chování klienta
- Na konci první konzultace došlo na základě závěrečné intervence k výraznému posunu. Bylo evidentní, že klient odchází z konzultace s nějakým konkrétním nápadem, úkolem, že pro něj byla konzultace alespoň v něčem užitečná. Řekla bych, že výšila se i jeho důvěra a motivace k tomu, aby přišel na další konzultaci
- Ve druhé konzultaci došlo ke změně, kdy klient si přestal stěžovat, začal víc pracovat a stal se v konzultaci mnohem aktivnějším. K této změně došlo vlivem využití pozitivní formulace, kdy jsem se zeptala na to, co bude místo toho, co klient nechce
- Další změna nastala, když klient začal popisovat žádoucí stav, změnil se jeho způsob myšlení a zároveň začal vidět skutečnost očima druhých osob. Více si uvědomoval provázanost vztahů v rodině. U této změny stálo cirkulární dotazování a otázky typu a co ještě....? Poskytly klientovi dostatek času a možnost prozkoumat možnosti, které má.
- V průběhu třetí konzultace došlo ke změně vlivem mapování změn a hledáním zdrojů a možností jejich využití. Změnilo se klientovo uvažování, stalo se konstruktivním se spoustou nápadů a konkrétních cílů

5.4 Využití terapeutické techniky

- konstruktivní otázky (otázky vztahující se k budoucnosti a řešení)
- zjišťovací otázky
- reflektování, shrnování
- cirkulární otázky (vzájemné ovlivňování na základě zpětné vazby)
- zplnomocnění klienta, povzbuzování a oceňování,

5.5 Spokojenost klienta a terapeuta

Klient z konzultace odcházel vždy s pocitem, že má v ruce něco konkrétního, něco, čeho se chytit v běžném životě, většinou odcházel se spoustou nápadů a nových myšlenek. Příjemné bylo, že si na všechno přicházel sám. Určitě pro něj bylo přínosné přímé oceňování. Přímo v průběhu terapie jsem se klienta na spokojenost neptala, nicméně ačkoliv byla první konzultace zprostředkována třetí osobou, následné termíny si vždy inicioval sám.

Sama za sebe jsem z tohoto případu měla celkem dobrý pocit. Vnímala jsem jej jako konstruktivní, dynamický. Až na první konzultaci jsem neměla pocit, že bychom se točili v nějakém začarovaném kruhu. Z počátku jsem z klienta cítila nedůvěru, ne k mé osobě, ale k terapeutickým konzultacím vůbec. Potěšilo mě, když pak sám uváděl, že si z konzultací vždy něco pozitivního odnáší.

Závěr

Prezentaci tohoto příběhu jsem si vybrala především proto, že se jednalo o případ, který byl relativně krátký a svým způsobem efektivní a ukončený. A především proto, že ze všech mých případů nejlépe odpovídal požadavkům na kvalifikační práci. Změny, ke kterým v průběhu konzultace docházelo, se dařilo snadno zachytit a dalo se alespoň z části určit a popsat, co je vyvolalo. Měla jsem pocit, že se mi – až na první konzultaci – celkem dařilo zachovávat strukturu terapeutické konzultace a z většiny konzultací jsem měla dojem, že jsou pro klienta přínosem.

Kdybych měla shrnout, co jsem se v průběhu celého výcviku naučila, je to jednoznačně pokládání otázek, které jsou mnohem jednodušší a pro klienta srozumitelnější. Na druhou stranu spousta mých otázek a nápadů zůstane nevyužita proto, že se jich nedokážu jednoduše držet. Často přemýšlím směrem dopředu a nevěnuji dostatečnou pozornost tomu, co se v konzultaci právě děje. Čeho jsem se nedokázala zbavit, je pocit přílišné zodpovědnosti za terapeutický proces a pocit, že musím být pro klienta za každou cenu užitečná. Změnil se můj způsob myšlení a vnímám, že si pomalu, ale jistě vytvářím svůj styl práce.

Použitá literatura

1. de Jong, P., Berg, I., *Interviewing for solutions*. Pacific Groove: Brooks/Cole, 2008.
2. Ludewig, K. (2011). *Základy systemické terapie*. Praha: Grada.
3. O'Connel, B., Palmer, S., Williams, H., *Solution-focused coaching in practice*. New York: Routledge, 2012.
4. Úlehla, I. (1996). *Umění pomáhat*. Písek: Renaissance.
5. Zatloukal, I., Vitek, P., *Koučování zaměřené na řešení*. Praha: Portál s.r.o., 2016.

