

Insoo Kim Berg
Family Preservation
A Brief Therapy Workbook

Poprvé publikováno v dubnu 1991

znovu vydáno květen 1991

Publikováno by BT Press, 17 Avenue Mansions, Finchley Road, London NW3 7AX
(přeloženo dle tohoto vydání)

© Insoo Kim Berg 1991

Introduction © Evan George

ISBN 1 871 697 670

Posílení rodiny

příručka sanace rodiny

Přeložil Ivan Úlehla, 1992, 2013

První české vydání 1992 péčí Institutu pro Systemickou Zkušenost v Praze

O autorce

Insoo Kim Berg¹ je ředitelkou a spoluzakladatelkou Brief Family Therapy Center (BFTC) v Milwaukee, Wisconsin, USA. Díky korejskému původu a americkému vzdělání může nabídnout vyváženost mezi východním a západním pohledem na řešení lidských problémů. Je konzultantkou řady sociálních zařízení a škol a působí široce ve vzdělávání ve Spojených státech, Evropě, na Dálném východě a v Austrálii.

Je odbornice v práci s multiproblémovými rodinami, alkoholiky a narkomany, s bezdomovci a delikventní mládeží a jejími rodinami. Svou práci popsal v řadě publikací a nyní spolu se Scottem Millerem připravuje k vydání knihu Working with the Problem Drinker².

Poděkování

Insoo Kim Berg mi před rokem ukázala Posílení rodiny. Od té doby je přepracovala. S pomocí vydavatelských dovedností Jeanne Sullivan, Kath Walker a zvláště Evan George dostala kniha novou podobu speciálně pro Spojené Království³. Mé díky všem, kdo toto vydání umožnili.

Richard Gollner, vydavatel

Londýn, květen 1991

Slovo překladatele

Když jsem pracoval na revizi vlastního překladu z roku 1992, znovu mne okouzlo jak hutná a obsažná je tato útlá knížka. V jednoduchých větách a velestručných konstatováních shrnuje celý komplexní přístup na řešení orientované terapie tak, aby byl prakticky použitelný pro všechny, kdo chtějí užitečně přispět k tomu, aby klientům, jejich rodinám a dětem bylo na světě lépe. Myslím, že v nynějším obratu sociální politiky k sanaci rodiny, je to perla, kterou by měl každý, nejen kdo se sanací rodiny zabývá, mít ve své knihovně. Nemusí s ní souhlasit a ani se jí řídit, ale měl by ji mít přečtenou.

Ivan Úlehla leden 2013

¹ Narodila se 1934, zemřela 2007 p.p.

² Český překlad je rozpracován. p.p.

³ Analogie systému sociální péče a služeb jak z USA tak z Velké Británie s našimi jsou nabíledni. p.p.

Předmluva

Každý o rodině hodně ví, protože jsme v nějaké všichni vyrostli. A přeci, čím více víme, tím se zdá, že víme méně. Všechny rodiny se jeví stejné, přesto je každá jiná. Rodina je úžasná instituce, je zdrojem tolika hrdosti i tolika hanby, je tak posilující i tak vyčerpávající, je tak pečující i tak požadující, je tak snadno srozumitelná i tak matoucí.

Vítejte ve světě Na rodinu zaměřené služby⁴ (FBS) ve světě vzrušující, strhující, bolestiplné a vyčerpávající práce s rodinami. Pravděpodobně to bude nejobjevnější a nejsmysluplnější ze všeho, co jste dosud dělali nebo mohli dělat. Pomůže rozšířit vaši mysl, pomůže vám najít dovednosti, jejichž existenci jste netušili. Budete svou práci milovat a proklínat problémy. Ujišťuji vás, že to bude všechno, jen ne nuda.

Nezměřitelným způsobem se dotknete životů rodin, s nimiž budete pracovat. Váš vliv na klienty obvykle nebude okamžitý, ale vaši klienti budou posíleni krátkou cestou, kterou společně s vámi jako průvodcem urazí.

Posláním této příručky manuálu je zmírnit vaše těžkosti, alespoň trochu, zvýšit vaše zaujetí prací, a skrze objevy obdivuhodností lidského ducha vašeho i vašich klientů přispět k vašemu růstu.

Je napsána, aby byla vaším vůdcem na cestě horami informací o rodině a práci s ní. Je psána krok po kroku, jednoduchým jazykem, s minimem odborného žargonu. Příklady z praxe jsou reálné, přímo nebo nepřímo jsem se jich všech účastnila. Neexistuje žádné tajemství terapie. Budete-li postupovat jednotlivými kroky, budete dělat terapii a pomáhat rodinám dokonce i při práci jen s jediným členem rodiny.

Jsem vděčná všem rodinám, které mě poučily o své neuvěřitelné síle a nezlomnosti v záplavě bolestí a utrpení.

Zvláštní dík patří mým kolegům Steve de Shazerovi a Larry Hopewoodovi za jejich velkodušnou pomoc a trpělivost.

Insoo Kim Berg

Milwaukee, Wisconsin, duben 1991

⁴Family Based Service (FSB)

Obsah

Předmluva.....	2
Obsah.....	3
Úvod.....	4
Na rodinu zaměřená služba.....	6
Obecné úvahy.....	6
Jak je FBS ovlivněna rodinnou terapií?.....	9
Terapie zaměřená na řešení.....	10
Úvodní fáze.....	14
Informace před setkáním.....	14
Návštěva doma.....	15
Vztah pracovník - klientka.....	16
Co dělat, když pomáhají ještě další.....	20
Definování problému.....	21
Co je problém.....	21
Kdo je problémem nejvíce znepokojen.....	22
Jaké jsou silné stránky rodiny.....	22
Historie rodiny: genogram.....	23
Rozvíjení spolupráce.....	28
Připojení.....	28
Zacházení s odporem.....	30
Zplnomocnění klientky.....	33
Stanovení cílů a kontrakt.....	35
Dojednávání kontraktu o pomoci.....	35
Vodítka pro stanovení cílů.....	36
Rozhovor jako interakční proces.....	39
Užitečné otázky a další nápady.....	42
Otázky na úspěchy a změny.....	42
Otázky pátrající po výjimkách.....	45
Zázračná otázka.....	47
Měřicí otázky.....	48
Otázky na zvládání.....	52
„Když“ namísto „jestli“.....	54
Jak ukončit rozhovor.....	55
Práce s rodinou.....	57
Vedení rodinných setkání.....	57
Vedení práce s párem.....	62
Průběh a ukončení.....	66
Průběžné hodnocení.....	66
Nabídka doporučení a úkolů.....	67
Co dělat, když nenastává žádný pokrok.....	69
Podpora pozitivních změn.....	70
Než přejdete k dalším problémům.....	70
Když klientka říká, že se potíže zhoršily.....	70
Ukončení.....	71
Dělej něco jiného.....	75
Signály, že je třeba dělat něco jiného.....	75
Intervence pro návštěvu, stížnost i zakázku.....	75
Intervence pro stížnost a zakázku.....	78
Intervence pouze pro zákazníka.....	81
Speciální problémy.....	87
Pohlížejte na rodinu jako na celistvou jednotku.....	87
Zvládání krizí.....	87
Multiproblémové rodiny.....	90
Násilí v rodině.....	91

Sexuální zneužívání.....	94
Alkohol a drogy.....	95
Ztracený případ.....	98
Vybraná literatura.....	100

Úvod

Dějiny práce v oblasti ochrany dětí byly vytyčeny tragediemi počínaje Mary Elen Wilson v New Yorku minulého století, přes John O'Neil, Maria Colwell, Tyra Henry, Jasmine Becford a Kimberley Carlie. Bylo ještě mnohem více dětí, které zemřely v rukou svých dospělých, ale tyto konkrétní děti, mezi množstvím dalších, nejsou zapomenuty, protože jejich smrt rozbouřila veřejné mínění k tomu, že se něco musí stát. A něco se stalo. Ale bez výjimky to byly reakce legislativní a administrativní. Vznikly nové zákony a staré byly změněny. Upřesňována a zušlechťována byla vodítka pro interdisciplinární spolupráci. Máme Případové konference, Registr ochrany dětí a Klíčové pracovníky. Mnoho se přemýšlelo a trochu zkoumalo aby byly identifikovány „rizikové faktory“ a příručka k jejich posuzování byla nedávno publikována (DOH 1988). Není pochyb, že tato práce byla užitečná. Je dokazatelné, že životy byly ochráněny. Ale nic z toho nepomohlo pracovníkům při ochraně dětí se dozvědět, co dělat a co nedělat aby změnili vztah dítěte nebo dětí, kterými se zabývají, a jejich rodin.

The Children Act 1989 nesený myšlenkou spolupráce práce rodičů a odborníků slibuje nový začátek. Ale bez použitelného modelu změny všechno, co pracovníci rodině přinesou, bude jen materiální pomoc a podpora, pobytová zařízení, náhradní péče a podobné. I když je taková pomoc důležitá a občas nutná, není dostačující, aby vnesla změnu do složitosti problémů, které jsou charakteristické pro rodiny s nimiž se pracovník setkává.

Množství poznatků o rodinách kde jsou děti zanedbávány či zneužívány posloužilo k nabourání starých stereotypů, podle nichž zůstávalo zneužívání v rodinách střední třídy a zjevně úctyhodných rodinách dlouho bez povšimnutí. Pracovníci dnes oprávněně váhají s obecnými soudy o zneužívajících rodinách. A přiměřeně rozličnosti rodin, mnoho pracovníků dnes považuje za klíčové pro svou práci nalézat rozličnost praktických postupů jak pracovat s rodinami plnými zlosti či bezmoci, cítí se osočované, jsou „nemotivované“, „v odporu“. Mají-li modely změn mít cenu, musí pracovníkům dávat jasnou představu o tom, jak pracovat s rodinami, které nechťejí, aby se s nimi pracovalo. Koncepty Insoo Kim Berg o rozvíjení spolupráce více než dobře splňují tento požadavek. Postupy doporučené v její knize pomáhají pracovníkům pracovat s rodinou „jedinečnými cestami spolupráce“ (de Shazer 1984). Nejen, že by tím by základní požadavek užitečnosti modelu více než naplněn, ale jde ještě dál, tím, že používá na řešení zaměřený přístup, posiluje rodiny a vnáší optimistický pohled, což jsou životně důležité věci v práci kde se klienti podobně jako pracovníci potácejí pod vahou těžkostí a kde jedni jak druzí mohou skončit v beznaději a neužitečnosti.

Pro většinu Britských čtenářů je zde v case-managementu jeden velký rozdíl. Prostředí v němž Insoo Kim Berg popisuje svou práci odděluje primární ochranu dětí od podpory rodin, což pracovníkům Family Based Service uvolňuje ruce, aby se mohli plně věnovat hledání změny, v bezpečí, že ochranou dětí v základním slova smyslu se zabývá někdo jiný. Kreativní potenciál takového rozdělení byl již leckde popsán (Asen et al. 1989, ale drtivá většina pracovníků péče o děti v Británii, má za úkol obojí, jak ochranu tak podporu. Takže musí každou práci s rodinou hodnotit nejen kritérii „je to užitečné?“, „je to jiné?“ ale současně i „mohlo by to být nebezpečné?“ nebo „je to již signál patologie?“ Od pracovníka se čeká, že se bude současně jak dívat dopředu tak se ohlížet zpět, podporovat rodinu a současně být

oficiální autoritou. Dokonce i tehdy, když pracovník vytrénoval a je virtuóz umění měnit klobouky, může to mást klienta a podkopávat snahu pracovníka využít každý detail k posunu vpřed, zatímco se musí ohlížet vzad. Nezbývá než doufat, že díky této knize se manažeři znovu zamyslí nad tím, jak jsou služby organizovány. Ovšem v současnosti budou muset pracovníci v Británii dál cvičit čilost v proměnách, udržovat soustavně a průběžně ve své mysli roli ochrany a roli podpory, a možná objevovat nové a odlišné aplikace toho, co Insoo Kim Berg nazývá technikou rozštěpení.

Práce Insoo Kim Berg změní práci a otevře nové cesty těm pracovníkům, kteří jsou nespokojeni s rolí dohlázeitele a hledají cesty jak s klienty navázat spolupráci jako základnu pro zajištění bezpečí dětí.

Evan George

Brief Therapy Practice

London, duben 1991

Na rodinu zaměřená služba

(Family Based Service - FBS)

Obecné úvahy

Na rodinu zaměřená služba (FBS) je specializovaná služba péče o děti, která se primárně zaměřuje na rodinu jako cíl intervence, namísto oddělené péče o děti a o rodiče. Využívá základní znalosti a dovednosti z oblasti rodinné terapie pro důkladné posouzení a ošetření rodiny jako celku, obvykle v intenzivní, časově omezené periodě.

Filosofií FBS je přesvědčení a víra, že nejlepší cesta k poskytnutí pomoci dítěti je podpora a posílení rodiny jako celku. Vytržení dítěte z rodiny je traumatizující pro dítě i pro rodinu, bez ohledu na okolnosti zneužívání nebo zanedbávání. Mnoho studií ukazuje, že děti umístěné v náhradní péči neprospívají o nic lépe než ty, které zůstávají s rodiči po celou dobu. Z toho vychází předpoklad, že rozvíjení existujících vztahů mezi rodiči a dítětem a podpora kompetentního jednání rodičů jsou dlouhodobě nejlepší cestou k ochraně. Klinické zkušenosti často ukazují, že i hrubě zneužívané a zanedbávané dítě touží po svých rodičích a chce „domů“.

FBS je citlivý a přitom zásadní posun v uvažování o tom, co pomáhá rodinám a dětem. Vyžaduje specializované vědomosti a dovednosti o pomoci rodině jako celku, podpory vztahů dítě - rodič i širší rodiny a příbuzenstva. FBS je určena ke spolupráci s rodinou využitím zdrojů rodiny, a to spolu s formálním i neformálním okolím a jeho zdroji.

Tím, že FBS bere rodinu jako partnera rozhodování a určování cílů, tím, že hledá, respektuje a využívá síly a zdroje rodiny, pomáhá rodině vidět vlastní schopnosti a možnosti řídit svůj život. Výsledek je, že rodina se cítí posílena, může bezpečně, vytvářet láskyplné prostředí pro děti a přitom si zachovávat jedinečné kulturní a jiné charakteristiky. S takovou pomocí jsou rodiny schopny žít nezávisle a s minimem vnějších zásahů.

FBS a jiné programy pomoci rodině

Po dlouhou dobu oblast péče o děti stála jako protivník rodičů a vnímala děti jako oběti špatného a nekompetentního rodičovství. Častým řešením takto nahlíženého problému bylo odebrání dítěte rodičům a umístění do rukou alternativních programů jako „náhradní péče“.

Záměr byl přinutit rodiče, aby se naučili být lepšími rodiči. Období odebrání mělo sloužit k tomu, aby se rodiče naučili novým a lepším dovednostem, aby až se znovu dítě vrátí, rodina mohla fungovat lépe. Ve skutečnosti však těchto ideálů nebylo dosaženo.

Rodičům byly ukládány podmínky, za nichž jim bude dítě vráceno, jako získat zaměstnání, uklidit byt, navštěvovat kurzy pro rodiče, využít poraden k řešení hlavních problémů, které byly chápány jako příčina toho, že s dětmi špatně zachází a zanedbávají je. Čekali se, že budou spolupracovat s pracovníky⁵ a přijímat jejich vedení. Mnoho rodičů dělalo právě jen to. Někteří sice neochotně ale přijali stanovené úkoly a úspěšně postupovali bez velkého nadšení podle určených návodů a úspěšně získali své dítě zpět. Přesto mnozí z těchto nedobrovolných

⁵ V překladu používám především pojem pracovník, po vzoru autorky (worker), protože zahrnuje bez rozdílu všechny kdo chtějí profesionálně pomáhat (p. p.)

klientů byli označeni jako „nemotivovaní“ nebo „odmítající pomoc“, „nespolupracující“ nebo „odmítající přiznat si“ svůj problém.

Navíc tyto praktiky, založené na předpokladu jednoduché „příčiny a následku“, vystupující z individuální perspektivy, přinesly více těžkostí a traumat právě dětem. Nejen že snaha zachránit děti před špatnými rodiči je trestem pro děti, ale čím déle jsou od sebe odděleni, tím těžší je dát je znovu dohromady.

Namísto zamýšlené podpory soudržnosti a spolupráce v rodině, tyto praktiky rodiny rozbíjejí a přispívají k napětí mezi členy rodiny. Mezi pracovníky, určenými odděleně pro dítě, rodiče a náhradní péči je obtížné komunikovat. V právních případech se pak stává, že tři různí právní zástupci předkládají tři různé pohledy na to, co by pro rodinu mohlo být dobré. Pro příklad, jednou jsem pracovala s pětičlennou rodinou, zastupovanou pěti různými advokáty - každým jednoho z rodičů a tři dětí, protože každý měl jiné cíle a děti ve věku do 12 let měly právo mít vlastního právního zástupce.

V posledních letech narůstá uvědomění, že nejlepší cesta, jak pomoci dětem, je v posílení celé rodiny. K tomuto posunu v myšlení vedlo několik faktorů: obnovené potvrzení důležitosti citové vazby mezi dítětem a jeho rodiči, rozbíječský vliv naší péče o děti, který měla na rodiny, a uvědomění, že bylo vydáno mnoho peněz na velmi málo pozitivních výsledků (Peter Forsyth 1988). Snaha pracovníků proměnit „nedobrovolné“ rodiče ve spolupracující, pilně pracující a motivované klienty, schopné využít individuální pomoci, navštěvovat svépomocné skupiny a rodičovské vzdělávací kurzy, měla jen omezený úspěch.

Z nedostatku úspěchů s nedobrovolnými klientkami⁶ je pak viněna hostilní a agresivní osobnost klientky, nedostatek její inteligence a vzdělání nebo nespelnitelné požadavky systému na pracovníky. To vše je pravda. Přesto tvrdím, že daleko vážnější problém leží ve způsobu, jak chápeme problémy, neboť ten nás vede k řešení. Cíl péče o dítě musí být v ochraně cestou posílení rodiny.

Po příliš mnoho let byla cílem péče „ochrana“ dětí. Jestliže úkolem pracovníka je „chránit“ dítě, znamená to chránit ho před někým, obvykle před jeho rodiči. Takže když pracovník vstoupí do rodinného systému nepozván, jako vyšetřovatel stojící na straně dítěte proti rodičům, a začíná jim říkat, co musí dělat, přirozeně se vytvářejí nepřátelské a odmítavé vztahy. Nespravedlivost zvyšuje, že rodiče jsou považováni za vinné, dokud neprokáží svou nevinu. Není divu, že pracovníci se cítí stresováni, frustrováni, „vyhořelí“, což vede k extrémní fluktuaci, v některých případech až 50% během šesti měsíců v jedné agentuře.

Abychom se vrátili k rodičům, často je jim prisuzováno nedostatečné nebo mylné ponětí o rodičovství, neschopnost řešit problémy, nezájem stát se dobrými rodiči, nebo řada psychopatologií. Čelit tak bezbřehým nedostatkům, řešit „multiproblémové“ případy je vyčerpávající a nevděčná práce pro pracovníky, chápou-li tyto přístupy jako svou práci.

Věřím, že je možno „léčit“ nedobrovolné případy tak, že pracovník zaměří svůj pohled na klientčiny přednosti spíše než na její nedostatky, hledá výjimky z problému, pomáhá konstruovat jinou budoucnost pomocí „zázračné otázky“ a staví malé a dosažitelné cíle. Výchozí předpoklad terapie, zaměřené na řešení⁷, jejíž model zde popisují, je, že změna je samozřejmá, nevyhnutelná nikoli výjimečný těžko dosažitelný jev. V následujících kapitolách popíší roli pracovníka, jejíž jádro je v úctě a obdivu ke klientčině odvaze bojovat s problémy svého života. Tato kniha popisuje

⁶ O klientce hovořím v ženském rodě, protože většina klientů jsou osamělé matky. Autorce je známo, že existuje mnoho klientů, kteří jsou osamělými otci a klientem je často celá rodina. Pro odlišení je přesto pracovník označován jako on, ačkoli je známo, že většinou jsou v této oblasti ženy. (Pozn. autorky)

⁷Solution Focused Therapy

detailně, jak vytvořit pozitivní vztah klientky a pracovníka, jak dosáhnout změny, jak klást otázky, které vedou k řešení i různé techniky intervencí.

Jak je obvykle provozován FBS?

Programy FBS⁸ mají následující charakteristiky:

- 1) Základním posláním je poskytovat služby rodině jako celku s cílem ochránit ji a současně posilovat bezpečí jejích členů.
- 2) Poskytovaná služba je intenzivní, bezprostřední a orientovaná na cíl.
- 3) Službu poskytuje tým pracovníků (obvykle sestaveným z člověka pověřeného případem, z pracovníka a z pomocné skupiny, jako jsou pomocníci v domácnosti, pečovatelky a podobně). Po potřebném posouzení, jsou následně stanoveny jasné cíle, plán postupu a časový rozvrh. Klienti se účastní každé fáze od počátku do konce.
- 4) Každý pracovník se věnuje určitému počtu případů v určené časové periodě (jako je 90, 120 dní, 6 měsíců). Většina péče je poskytována doma, ačkoli některé programy nabízejí přežitost k návštěvě střediska.
- 5) Některé programy kombinují základní služby a specializovanou pomoc pro případy obsahující sexuální zneužívání, zneužívání drog a alkoholu či fyzického násilí.
- 6) FBS byla vytvořena, aby odpovídala na individuální potřeby každé rodiny. Proto je přístup k pomoci upravován každé rodině na míru.
- 7) Rozhodování se děje při přijímání rodiny a průběžně se konají časté případové porady.

Výhody

Je snadné rozpoznat výhody programu FBS pro klienty i pracovníky. Menší počet případů znamená intenzivnější kontakt s rodinou a pracovníkovi dává více informací. Průběžné sledování jak rodina funguje umožňuje pracovníkovi zasáhnout v pravou chvíli. Když pracovník vidí klienty měnit se k lepšímu, roste i jeho zaujetí, klientům se vede lépe a případ se může brzy uzavřít.

Většina klientů začíná nedobrovolně nebo ve strachu, že přijdou o dítě. Proto nepotřebují jen opakovaně ujišťovat, že se pracovník snaží udržet rodinu pohromadě, ale také, že jeho úkolem je nabízet jim služby, které zlepší fungování rodiny. Mají-li klienti překročit svou prvotní nechuť a strach, je třeba hodně dovedností a čas. FBS v tomto ohledu dosáhlo více úspěchů než tradiční péče o děti.

Opakující se práce s multiproblémovými rodinami snadno pracovníka zahltlí, a snižuje jeho výkonnost. Naopak, nalezení specifických, konkrétních, měřitelných cílů, k nimž se budou společnou prací ubírat, někdy i s časovým limitem, oběma, klientce i pracovníkovi, pomáhá mobilizovat energii a zdroje, čímž narůstá šance na úspěch.

Týmový přístup k práci usnadňuje rozhodování, která pracovník musí průběžně činit. Mnohé praktické aspekty péče o děti nutí pracovníka rozhodovat a interpretovat věci, které jsou ve své podstatě mnohoznačné. Mít v týmu lidi, kteří mají vlastní pohled nebo odlišný způsob práce, zvyšuje možnosti a posiluje bezpečí pracovníka. Mít zastání v názoru jiného člověka je prostě posilující. Zkušenosti mnoha týmů FBS po celé zemi ukazují, že to snižuje syndrom vyhoření, posiluje morálku týmu i radost z práce. Je jasné jak je energie a čilost pracovníků snadno nakažlivá pro klientky.

⁸ např. Home Based Treatment, Family Preservation, In Home Treatment

Nevýhody

Nevýhodou FBS je požadavek na pracovníka, aby začal jinak uvažovat o svém postavení a rodinách s nimiž pracuje. Být nikoli zprostředkovatel, který poměruje klientovy potřeby se zdroji společnosti, ale stát se pečující osobou. To vyžaduje nové dovednosti a nové pracovní postupy.

Vyžaduje to bezprostředně odpovídat na potřeby rodiny, pružnost a ochotu postupovat různými způsoby, nápaditost, tvořivost. Také to žádá dovednost spolupráce, být členy týmu a také přijetí rizika představit svou práci zrakům ostatních.

Klíčem k úspěchu FBS je podpora a porozumění FBS filosofie ze strany vedení, managementu a supervize. Bez široké podpory systému, včetně ochoty změnit strukturu organizace, bude-li to nutné, bez průběžného tréninku, nemohou pracovníci zvládnout svůj těžký, ale užitečný úkol.

Pro pracovníka to znamená obětovat čas a změnit způsob, jakým přistupuje ke své práci. Musí pochopit, že práce, kterou dělá právě nyní, mnohdy až v budoucnu změní klientčin život. Proto se musí naučit mít strpení ve všech podobách. Jiné veřejné instituce jako školy, soudy, zdravotní péče a další sociální služby budou potřebovat ještě hodně času, než se naučí jedinečnému a tvořivému přístupu FBS.

Jak je FBS ovlivněna rodinnou terapií?

Základní koncept a filosofie FBS jsou hluboce ovlivněny rodinnou terapií. Rodinná terapie se vyvinula v posledních čtyřiceti letech z prostého pozorování, že chování jedince se odehrává v kontextu jeho prostředí, že toto prostředí ovlivňuje jeho chování a naopak. Interakčně jestliže je B součástí kontextu A, pak A ovlivňuje chování B a reakce B ovlivňují chování A. „

Toto jednoduché pozorování změnilo umístění problému z (a) něčeho, co má individuum do (b) něčeho, co je součástí interakčního systému. Změnou pojetí problému rodinná terapie změnila také koncepty řešení. Takže rodina se stala obojím, předmětem pozorování i péče.

Rodinná terapie je založena na představě, že rodina je systém řízený pravidly. Například pozorovatel si může všimnout, že když A vyčítá, lze s jistou pravděpodobností předvídat, že B se bude odtahovat. Pozorovatel by pak mohl říci, že když B se odtahuje, lze předvídat, že A bude vyčítat. Pak může pozorovatel říci, že A a B jednájí podle následujícího pravidla: když A vyčítá, B se odtahuje a když se B odtahuje, A vyčítá. Co bude první, výčitky či odtahování, záleží jen na tom, kdy pozorovatel začne zapisovat to, co pozoruje. Změnou pojetí problému pak není pouze vyčítání A nebo odtahování se B. Problém je spíše interakce mezi vyčítáním a odtahováním se.

Rodinná terapie je založena na myšlence, že lidské systémy jsou proměnlivé, vyvíjejí a mění se a že v tomto zvláštním kontextu není mezi příčinou a následkem žádný jednoznačný vztah. Například neexistuje žádný způsob, jímž by kterýkoli účastník nebo pozorovatel mohl zjistit, zda výčitky A způsobují odtahování se B, nebo naopak odtahování se B způsobuje výčitky A. Rodinní terapeuti mají sklon věřit, že když nastane změna v obsahu interakcí mezi členy rodiny, vznikne tak příležitost ke změně pro jednotlivého člena, a když se změní jednotlivec, je na oplátku ovlivněn celý zbytek rodiny. Kontext nebo prostředí se musí změnit také, aby mohly obsáhnout původní změnu jedince. Tedy přestane-li A vyčítat, pak by B měl změnit, nebo zastavit své odtahování, nebo se odtahovat víc. Když B přestane s odtahováním, pak A by měl zastavit výčitky, nebo vyčítat víc. V každém případě by měla nastat nějaká změna.

Přesto všichni víme, že zastavit nežádoucí chování není snadné. Pro A bude snadnější nahradit vyčítání jiným chováním než pouze přestat a pro B bude

snadnější dělat něco jiného než přestat se odtahovat. Ačkoli A ani B si to nemusí uvědomovat, pozorovatel může snadněji zaznamenat, že jsou chvíle, kdy A i B interagují bez vyčítání i bez odtahování a toto nestěžovací a neodtahující se chování může být použito pro změnu zavedeného způsobu vyčítání a odtahování. Například jakékoli z typických nevyčítacích chování A vůči B může být náhradou za výčitky, když se B odtahuje a pak B bude moci snadněji reagovat bez rozvíjení odporu.

Vzájemný vztah mezi jedincem a prostředím vede rodinnou terapii k myšlence, že i malá změna u A může způsobit nesrovnatelně větší změnu v rodině A. Například, když A začne být milý k B a B odpoví pozitivně, pak takový posun může vytvořit řetězovou reakci v rámci kontextu. Čím častěji zopakují A a B svou pozitivní výměnu, tím spíše to může ovlivnit C a D. Tomu říkáme „vlnový efekt“.

Rodinná terapie ukázala, že rozvinutí řešení v rámci interakčního kontextu závisí nakonec na tom, že jedno ze zapojených individuů udělá něco jiného mimo předvídatelné chování.

Jak vidíte, je to radikální odklon od tradičních předpokladů o řešení a zacházení s duševním zdravím. V tradičním pohledu musí jedinec být nejdříve v pořádku aby nastala změna, zatímco v interakčním pohledu se může jedincovo chování měnit jako odpověď na změny nastalé mimo něj. Je zjevné, že ve srovnání s tradiční individuální psychologíí interakční přístup má tendenci být optimističtější vůči možnostem změny.

Tento pohled na dítě a jeho sociální vztahy má zřetelný dopad na způsob, jakým poskytneme služby pomoci dětem: už nikoli působení na dítě či rodiče, aby se změnili, ale dítě i rodiče jsou bráni jako zdroje, z nichž změna vychází.

Klinická praxe rodinné terapie se významně liší od individuálně orientovaného modelu léčby. Dokonce i když se terapie věnuje jednotlivci, pracovník nahlíží jeho problémy v kontextu rodiny a hledá, jak je jím ovlivněn a jak ji sám ovlivňuje. Proto se léčba zaměřuje na způsoby rodinných interakcí a nikoli na individuální psyché.

Terapie zaměřená na řešení.

Terapie zaměřená na řešení⁹ je model intervence vyvinutý a popsáný de Shazerem 1985, 1988, 1991, Insoo Kim Berg 1988, 1990 a jejich kolegy v Centru pro krátkou rodinnou terapii v Milwaukee, jako nový model léčby, který se podstatně liší od ostatních.

Jeho základem jsou některé představy o interakci, individu u kontextu prostředí, jako u rodinné terapie. Ze stejného filosofického základu však vychází řadou nových cest. Nejdůležitějším rozdílem je pojetí změny. Na rozdíl od rodinnou terapií přijímaného pohledu, že rodinná jednotka funguje na principu potřeby zachovat homeostatickou rovnováhu a zachovat si své hranice, SFT chápe proces změny jako nevyhnutelný a neustále nastávající. Stejně jako Buddhistický pohled říká, že stabilita není nic než iluze, založená na vzpomínkách na okamžiky, SFT vidí lidský život jako nepřetržitý tok změn.

Na základě tohoto pohledu věnuje SFT velkou pozornost výjimce z problému, to znamená hledání malé změny ve stabilitě problémového stavu a nahlíží na tyto výjimky jako na klíč k nalezení řešení. Je snadnější rozšířit již existující výjimku, jakkoli malou, než vytvářet něco do té doby neexistujícího.

Zaměřenost na řešení místo na problém

Terapeuti SFT jsou přesvědčeni, že je snadnější a přínosnější konstruovat řešení, než odstraňovat problém. Jejich klinická zkušenost říká, že to, co děláme při hledání řešení, je zcela jiné, než to co děláme, zaměřujeme-li se na problém. Pro klientku je

⁹ Solution Focused Therapy, SFT

snadnější opakovat dříve úspěšné způsoby chování, než se pokoušet zastavit či změnit probíhající symptomatické nebo problematické chování. Například kroky, které pracovník podnikne na „ochranu dítěte“ před špatným zacházením a chybějící péčí rodičů, jsou zásadně odlišné od těch, které by týž pracovník mohl učinit, kdyby byl zaměřen na „vytváření bezpečí“ pro totéž dítě. Ještě odlišnější bude, když bude hledat a nalezne období, kdy rodiče uspěli v zajišťování bezpečí dítěte. Je to velmi jednoduchý a snadný způsob řešení.

Klinické postupy, které pomáhají rozšířit a posílit chování, spojená s výjimkou z problému, přinášejí klíče k řešení. Následující text ukazuje důležité přístupy v hledání výjimek.

Změny před setkáním

Často se klinici setkávají s klienty, kteří sdělují, že mezi dobou, kdy byli kontaktováni oddělením péče o děti, aby si domluvili domácí návštěvu, a chvílí, kdy nastane, se poměry očividně změnilo k lepšímu. Když lidé z BFTC věnovali zvýšenou pozornost tomuto jevu (Veiner Davis, Gingerich, de Shazer 1988), zjistili, že zhruba dvě třetiny jejich ambulantních pacientů hovořily o nějaké pozitivní změně právě v době, v níž hledají pomoc pracovníka. Porozumění a pozornost pro změny před setkáním vedou k rychlému nalezení řešení, protože iniciativa a touha po životních změnách již nastala a rodiny tak vědí, co potřebují, aby vytvořily alespoň malou změnu.

Nejsou-li však klientky tázány, většinou si myslí, že výjimky není třeba zmiňovat, protože vypadají příliš nepatrné ve srovnání s masivností problému, před nímž stojí. Mnoho pracovníků ignoruje zmínky o změnách před setkáním, nebo je odmítá jako známky „odporu“, nebo „potlačení“ vážnosti problému.

Jakmile již klientka učinila pozitivní, k cíli vztahované změny, úkolem pracovníka je zesílit je, podpořit a pomoci klientce opakovat pozitivní změny, které sama od sebe učinila. Pozdější kapitoly popisují techniky naplnění tohoto přístupu.

Co jsou výjimky

Výjimky jsou ty chvíle, kdy očekávaný problém není, například když dítě, které je „celý čas negativistické“ nebo „pořád lže“, má období, kdy je „spolupracující“ a „hodné“. Pokud pracovník věnuje dostatečnou pozornost způsobům interakce v těchto obdobích, to jest co matka dělala, že dítě začalo být kooperativní a hodné, co ještě se děje, když je „slušné“ a tak dále, mohou být nalezena vodítka k tomu, jak se má klientka nadále chovat. Většinou klientek se zpočátku výjimka z problému nezdá důležitá a podstatná. Přesto, když se oběma, matce i dítěti, zdaří najít cestu k opakování chování obklopujícího výjimku, problematické situace přestanou být nepřekonatelné, stanou se zvládnutelné a případně zmizí.

Změny mohou nastat různé: citů, vnímání a chování. Když se změní pocity vůči problematické situaci, je možné dosáhnout i změny v percepci, spojenou se změnou chování. Když je problematická situace vnímána jako pozitivní, když se člověk jinak chová, myslí a cítí jinak vůči stejnému problému, vyvolá to odlišnou emocionální reakci, přicházejí změny citů a vnímání. Je to vzájemně propojeno a spleteno, stejně jako výčitky A jsou spjaty s odtahováním se B. Je těžké určit, co přichází první, podobně jako v otázce slepice a vejce. Namísto zjišťování, co nastává první, zda pocit, chování nebo poznání, věnujeme pozornost posunu v jednání klientky, což je mnohem užitečnější. Opakováním tohoto drobného, leč úspěšného chování, vzniká základ pro řešení. Jsou to klíče a cesty k řešení. Podrobnosti k tomu, jak se dotknout těchto spouštěcích bodů, jsou popsány dále.

Výjimky uvědomované a samovolné

V našem studiu výjimek jsme zjistili, že jsou dva druhy, které klientky popisují: uvědomované a samovolné.

Uvědomovaná výjimka je ta, kterou je klientka schopna popsat krok po kroku. Příklad takové výjimky je: „Přinutila jsem se vstát z postele, sejít dolů, udělat kafe; vypravit děti do školy, donutila jsem se vyjít z domu, pomohlo mi to cítit se trochu lépe“. Protože klientka je schopna popsat, co dělala, může opakovat chování, které jí pomohlo cítit se lépe. Úkolem klientky je prostě „dělat toho víc“.

Když se objevuje samovolná výjimka, klientka buď není schopna popsat svůj úspěch, nebo jej připisuje někomu či něčemu jinému, jakoby ona sama neměla žádnou kontrolu nad událostmi. Například klientka chce popsat den, kdy se cítila trochu méně depresivní: „Nemám žádnou představu, čím to, že neděle byla jiná, prostě jsem vstala a cítila se lépe“, nebo „Byl to den, kdy mi přišel balíček od matky, to mě zvedlo“, nebo „Když jsem vstala, slunce svítilo a já se cítila líp“. Protože klientka to bere, jakoby neměla žádnou podstatnou roli na utvoření výjimky, je pro ni těžké ji opakovat. Takové situace potřebují odlišnou intervenci nebo úkol, který se týká predikce, jaký bude následující den. Rozbor dne s tím, co z něj dělá „dobrý“ a jak se liší od toho, co se děje ve „špatný“ den, ukáže směr, kde „dělat víc“. Podrobnosti následují později.

Stavění cílů

Případy FBS více než jiné vyžadují jasné stanovení cílů, chce-li se pracovník vyhnout příliš rozsáhlému kontaktu nebo naopak jen intervenci pro bezpečnost dítěte.

Existují dvě odlišné cesty stanovení cílů. Jedna vede přes sjednání určitého množství konzultací, například 10 nebo 20, nebo určení doby pro setkání 30 dní, 3 měsíce, 6 měsíců nebo rok apod., takže označený cíl kontaktu je vyčerpání dohodnutého množství a času. Takový přístup má pozitivní i negativní rysy. Pozitivní je, že obě strany vědí jasně, kdy nastane konec kontaktu a mohou pracovat s ohledem na toto datum. Negativní aspekt je, že obě strany mohou pouze čekat, až přijde konec bez jasného vědomí, co má být vykonáno.

Druhý je přístup, který doporučuji: postavit jasné, dobře formulované cíle, které mohou být popsány přesným způsobem a jsou dostatečně konkrétní na to, aby mohly být vnějšími ukazateli toho, že nastávají vnitřní změny.

„Zázračná otázka“, určení cílů a technika hledání řešení pomáhají klientce si představit, jak věci budou vypadat jinak, až bude problém vyřešen (viz kap 6). Klientce je položena následující otázka: „Předpokládejme, že jedné noci nastal zázrak a problém, který vás přivedl do naší péče, je vyřešen. Zatímco spíte, nevíte, že zázrak nastal. Co myslíte, že pro vás bude ráno znamením, že během noci došlo k zázraku?“ Tento „obraz zázraku“ je použitelný pro zmapování toho, kam se klientka chce dostat a pro hledání, co je třeba k dosažení kýžené změny udělat.

Model zde popsany je obvykle označován jako „určený cílem“, kdy vše co klientka a pracovník dělají je vztaženo k cíli. Na rozdíl od medicínského modelu, kde profesionál vystupuje jako expert, jehož role spočívá v určení diagnózy, formulaci cílového stavu a plánu zákroků, terapie zaměřená na řešení sleduje klientčiny cíle. Pro představu, když klientka řekne pracovníkovi, že jejím cílem je „zbavit se sociální péče“, pracovník s klientkou souhlasí, že to je hodnotný cíl, k němuž stojí za to dospět, protože konečný cíl pracovníka je úspěšně ukončit kontakt s klientkou. Když je cíl vyjádřen klientkou, nikoli definován a nastolen pracovníkem, klientka jej může snadněji odsouhlasit a přijmout. Návod na stanovení „zpracovatelných cílů“ je popsán v kap. 5.

Role pracovníka

Je celkem jasné, že přístup zaměřený na řešení si žádá drastickou změnu jednání ze strany pracovníka. Vztah pracovník - klientka je pojmán jako výsledek interakce mezi nimi, kdy vzniká jedinečný, i když dočasný systém, zabývající se hledáním řešení klientčina problému. Po splnění úkolu vztah končí.

Pracovník se kladením otázek, které mají klientce pomoci objevit vlastní řešení, aktivně spoluúčastní s klientkou hledání změn před sezením, výjimek z problému, konstruování řešení v představách. Pracovník položením i té nejjednodušší otázky intervenuje v systému. Jestliže je řešení tvořeno zevnitřku systému, je spíše přijatelné, protože je přirozenou součástí rodinného systému. Jestliže je řešení utvářeno klientkou a nikoli vkládáno do systému zvenčí, změny nastávají rychleji a pravděpodobnost odmítnutí je výrazně omezena. Naše zkoumání ukazují, že jak ubíhá čas, vlnový efekt vytváří dlouhodobý pozitivní vliv. (Kaiser 88).

Tři pravidla

1. Nespravuj, co není rozbité.

Stáčí pozorovat a ukáže se, že A a B nejsou vždy v sekvenci výčitky - odtahování se - výčitky. I ty nejchroničtější a nejproblematictější způsoby chování sem tam mizí. Někdy jsou problematické způsoby jen velmi malou částí klientčina života. Až na výjimečné okolnosti ani zneužívající rodiče nezneužívají své děti neustále. Mají častá období, která někdy trvají velmi dlouho, kdy umí být milující, dobře pečující a chovají se velmi odpovědně.

Způsob, jímž se určuje, co „není rozbité“, a proto nepotřebuje spravovat, je subjektivní a nevědecký. Pracovníci musí mít velmi široké pojetí toho, co „funguje“ a co „nefunguje“, neboť mnoho z příčin, kvůli nimž přicházejí klientky do kontaktu se sociální pomocí, pramení z extrémně odlišných kulturních a životních stylů.

2. Dělej víc toho, co funguje.

Pracovníci, zaměření na řešení, věří, že věnovat pečlivou a podrobnou pozornost obdobím, kdy klientka je kompetentní, pečující a odpovědná, je mnohem přínosnější, protože takovéto pozitivní chování tvoří základ pro posílení rodiny. Úspěšný způsob chování lze nalézt, když se pečlivě zkoumá každá výjimka včetně toho, co dělá kdo, kde, kdy a jak. Protože to jsou způsoby, které klientka již úspěšně zvládla v blízké či daleké minulosti, je pro ni docela snadné takové výjimky zopakovat. Rozšiřování období úspěšnosti je obvykle daleko snadnější, než zvládání nového či jiného chování.

3. Když něco nefunguje, nedělej to, dělej něco jiného.

Zeptá-li se někdo B, proč se odtahuje, je pravděpodobné, že odpoví „aby zastavil výčitky A“. Pokud si pamatuje, odtažení nebo zmizení byly jediné smysluplné přístupy a je přesvědčený, že jediné, co potřebuje, je odtahovat se ještě více nebo efektivněji, aby zastavil výčitky A. Přesto může B tímto výčitky podporovat. Ačkoli lidová moudrost říká: „Zkoušej to tak dlouho, až se to jednou podaří“, pracovníci zaměření na řešení chtějí naopak říci: „Když to nezabírá, zkus to jinak“. Tedy když B chce zastavit výčitky A, mohl by si začít všímat těch chvil, kdy A nevyčítá, a sledovat, co on sám v takové chvíli dělá. Například si může všimnout, že A nikdy nevyčítá, když ji drží za ruku nebo si povídají v kuchyni. Když B odpoví na výčitky svým normálním, tj. neodtahujícím se chováním, jako je třeba držení za ruku nebo povídání v kuchyni, pak se zvětší šance, že A s vyčítáním přestane. Prostě se naskytne příležitost, aby A mohla odpovědět bez vyčítání. Z toho mohou A i B přejít do nové sekvence: výčitky - odtažení - držení ruky - polibek, více mluvení - více polibků.

Úvodní fáze

Co posuzovat

Nejčastější zneužití takzvaného „záznamu“ je, když je pojat jako seznam všeho negativního o klientce. Často dostanete podrobný výčet toho, jaké měla hrozná dětství, jak byla zneužívána, jak vyrůstala v náhradním domově, neměla žádný kontakt s matkou, chytala se pochybných týpků, kteří ji jenom využívali, jak každé z jejích čtyř dětí má jiného otce a jak ona sama dnes zneužívá a zanedbává své děti.

Takový spis dokládá, že klientka je předurčena v životě selhat, a proto je snadné ještě před první návštěvou zaujmout k ní negativní přístup. Takový přístup však samozřejmě klientce nepomůže, zvláště když to, co si myslíme a cítíme se vždy promítne do našich velmi jemných non-verbálních projevů. Zahlcení problémy klientky, máme tendenci hledat, čím obhájit svůj nezdar a tak začneme popisovat klientku jako „nespolupracující“, „nemotivovanou“, „bez náhledu“, „v odporu“, „unikající“, „nezralou pro terapii“.

Nejdůležitější je mít na paměti, že klientka může zcela nesouhlasit se seznamem problémů a místo toho mít své vlastní představy, co je problém a tedy i co s ním dělat. Není těžké si představit, že taková neshoda může vést ke klientčině „odporu“, „odmítání“, „pasivně agresivnímu chování“ nebo „nespolupráci“.

Chceme-li se vyhnout „odporu“ a „nespolupráci“ klientky, musíme sestavit záznam tak, aby obsahoval činnosti, které oba, klientka i pracovník, chtějí dělat. Pro sestavení plánu jak odstranit problémy je mnohem užitečnější zaměřit jej na malé změny a seznam činností, které otevřou nejsnadnější způsoby řešení.

Při pročítání této knihy je třeba mít na mysli, že záznam by neměl být seznamem všeho, co je u klientky špatné, ale cestovním plánem, který dohodnete společně s klientkou, abyste se snadněji dostali tam, kam se dostat chcete. Protože jste průvodce, potřebujete mapu více než klientka.

Informace před setkáním

Než se setkáte s klientkou poprvé, zkompletujte všechny údaje o novém případě. Mohou to být informace ze zdravotní péče, od soudu, školy, příbuzných, církve, sousedů nebo z dřívějších kontaktů se sociální pomocí vaší, vašich supervizorů nebo pracovníků předcházejících případů.

Když budete číst všechny zprávy z dřívějších kontaktů, snažte se zjistit, co se vaši předchůdci pokoušeli s tímto případem dosáhnout a také co navrhovali a nezkusili. Všechny informace o tom, co nedělat, jsou ukryté v těchto materiálech. Čtení mezi řádky vás přivede k tomu, jak si klientka s předešlým pracovníkem rozuměla a možná také k nějaké představě o tom, jak se váš předchůdce choval, aby spolu vycházeli, nebo jak selhal. Nejspíš nebudete chtít opakovat chyby svého předchůdce a dělat to samé, co jemu nefungovalo.

Využití dostupných informací o případě

Až se budete probírat množstvím informací o rodině, kterou jste dosud nikdy neviděl, projděte si následující otázky:

1. Jaká se vám dělá představa o rodině?
2. Co se vynořuje jako nejsilnější téma v tomto případě?
3. Které téma je asi pro klientku nejdůležitější?
4. Kdo v rodině by mohl být nejvlivnější osobou?
5. Co byste rozhodně neměl dělat s tímto případem?

Rozmyslíte-li si tyto otázky, začne se vám rýsovat vlastní představa o případu s nímž se setkáte.

Být vnímavý ke změnám

I když byla klientka v péči mnohokrát, je vždy možné, že situace rodiny se v posledním čase změnila. Někdy nový partner, nová práce, nové bydlení, jiné dítě nebo prázdniny, na které větší dítě odjelo, a podobně, mohou přinést mnoho pozitivních změn, ale také vytvořit pro rodinu více stresu. Pro pracovníka je velmi užitečné být vnímavý ke každé možné změně, dobré i špatné.

Nejlepší je počítat s tím, že život se stále mění a každé setkání s nabídkou pomoci může být jiné. Ať je vaše mysl otevřená! Snažte se vidět klientku odlišně. Ačkoli to mohou být kvartální klientky, ačkoli se jejich život zdá neměnný, setkání s vámi se velmi liší od jejich posledního kontaktu, neboť uplatňujete přístup, který se zcela liší od běžné péče: přístup zaměřený na rodinu.

Návštěva doma

Na co pamatovat

Až se budete chystat na první návštěvu u klientky doma, pamatujte na následující:

1. Důležitou součástí vašeho úkolu je přinést do klientčina domu dobrou a pozitivní atmosféru. Očekávejte, že vás přijme, buďte neformální, uvolněte se. Klientka bude mít sklon odpovědět na váš přístup stejně.
2. Používejte běžný každodenní hovorový jazyk, přátelský a příjemný tón, neutrální slova a obraty. Kdykoli to bude možné, použijte pozitivní výrazy. Namísto zdůrazňování problému užívejte slova jako trápení, starosti nebo řešení. Chovejte se jako při rozhovoru se sousedy nad šálkem kávy u kuchyňského stolu a přitom si pamatujte, že jste v práci a vaše konverzace je nástroj změny.
3. Při interakci s klientkou spoléhejte na svou vlastní soudnost a intuici. Pokud si udržíte respektující přístup, může se vaše nevědomost změnit ve výhodu.
4. Učte se používat sebe jako nástroj pomoci klientce. Váš zdravý rozum, pozorovací talent a citlivost, jsou důležitou součástí použití sebe samého.
5. Stále si udržujte pozitivní a nadějeplný pohled na klientku a svou práci s ní. Jste-li vůči klientce plní naděje, budete jí to dávat najevo řadou subtilních způsobů. Většina klientek je citlivá k tomu, co se neřekne, stejně jako k vyslovenému. Učte se jemnostem v mezilidských vztazích a využívejte vzájemného kontaktu, aby se klientce život zlepšil.
6. Zásadně věnujte stejnou pozornost rodičům i dětem. Mnoho rodičů je izolovaných a osamělých a snadno se vyleká, pokud pracovník věnuje přílišnou pozornost dětem.
7. Když rodiče snášejí stížnosti na hlavu dítěte, je to pro vás signál, že je třeba najít cestu, jak ocenit jejich rodičovství. Většina rodičů snadno zapochybují o tom, jací jsou rodiče, zúzkostní a sklouzávají k tvrdé disciplíně. Nejistí rodiče obviňují své děti, že pracovníka domů „přivolaly“.

Co dělat

Setkání v bytě klientky má své pozitivní i negativní momenty a vaší snahou by mělo být proměnit negativa tak, aby hrála pro vás. Uskutečnit návštěvu v bytě znamená tak trochu být hostem v klientčině domově a vyžaduje, aby hostitelka na čas změnila svůj domácí řád.

1. Domluvte si přesný čas schůzky. Je dobré požádat o dovolení vstoupit do klientčina domu, aby získala dojem, že vás sama pozvala dál. Chovejte se jako host, protože jím jste.

2. Je důležité cítit se dostatečně v pohodě, aby se tak mohla cítit i vaše klientka. Nosit „fajnové“ šaty, které je třeba chránit před umazáním v neuklizeném bytě, vytváří hradbu mezi klientkou a vámi. Když jsou sanitární podmínky v bytě mizerné, můžete to komentovat slovy jako: „Majitel ještě neskončil s úklidem, koukám“, nebo „Majitel by tu taky mohl mít čistěji“. Taková slova upozorní, aniž by byla směřována klientce.
3. Jako slušný host pochvalte něco pěkného, zajímavého nebo nákladného. Pamatujte, že klientčin domov je její soukromý prostor. Můžete nesouhlasit s jejím vkusem, ale je důležité jej respektovat. Pak se zeptejte, kde je zvyklá sedávat a kam si můžete sednout vy sám.
4. Komentujte rodinné fotky, ptejte se, kdo je kdo. Můžete tím získat důležité informace.
5. Oceňte členy rodiny za něco, co v domě vidíte, např. domácí zvířata, práce ze dřeva, pletení, nějaké diplomy či medaile, apod.
6. Plánujte své návštěvy na stejný den a hodinu v týdnu. Vnese to určitý řád do dezorientovaného života rodiny.
7. Nezapomínejte na bezpečí své i své klientky. Necítíte-li se sám v bezpečí, nemůžete se uvolnit a vytvořit pracovní vztah s klientkou. Udělejte vše, co potřebujete k vlastnímu pocitu bezpečí. Možná budete muset odejít.
8. Rušení televizí, telefonem, dětmi běhajícími kolem, psy, sousedy nebo nepřetržitými návštěvami může být otravné, ale můžete ho i využít. Neváhejte požádat klientku, aby ztišila zvuk televize nebo hladinu hluku v domácnosti, ale vyjádřete svou žádost jako prosbu o pomoc, neboť vy jste snadno rušený.

Příklad:

„Moc by mi pomohlo, abych vás mohl lépe slyšet a věnovat vám plnou pozornost, kdybyste ztišila o kousek zvuk“, nebo „Těžko se mi soustřeďuje. Bylo by velkou pomocí trochu ztišit děti“. Většina klientek spolupracuje a má chuť pomoci. Negativní stránka návštěv v domácnosti je prostě v tom, že jste na cizím území. Pracovník není obeznámen s terénem tak jako klientka a musí se přizpůsobit klientčiným způsobům, například při jídle, úklidu, péči o čistotu apod. Prostě to vyžaduje pracovníkovu pružnost.

Vztah pracovník - klientka

Občas bývá velmi těžké zjistit, kdo je nejvíce zainteresovaný na změně, kdo by měl hrát první housle při řešení konkrétního rodinného problému. Někdy ten, kdo by měl mít největší zájem na řešení problému, se tím nejméně obtěžuje, a naopak někdo, u koho to pracovník nečeká, může daleko více chtít udělat něco pro nalezení řešení. Takové zmatení částečně pramení ze způsobu našeho chápání pojmu „klient“. Ten nemusí vždy označovat toho, kdo chce nejvíc udělat pro vyřešení problému. V této části chci popsat některé věci, které pomáhají posoudit vztah pracovníka a klientky.

Zkušení pracovníci vědí, že ne všechny vztahy pracovník - klientka jsou stejné. Správně posoudit druh vztahu pracovník - klientka vám pomůže rozpoznat, co dělat a nedělat pro posílení klientčiny spolupráce a pro prevenci vlastního zklamání.

Vztah pracovník - klientka není nikdy statický, je v pohybu, neustále se mění, dynamický, plný interakcí posouvající jej vpřed i vzad, závislý na tom, proč pokračují v setkávání. Při čtení této části navrhuji, abyste si vzpomněli na některé vztahy s klientkami a zjistili, jaké vztahy to byly.

Vztah pracovník - klientka je základem změny. Pro úkol řešit problém je základem, ale sám o sobě změnu nevytváří. Mnoho začínajících pracovníků se plete a očekává, že dramatické změny nastanou po rozhovoru „od srdce k srdci“, kdy se klientka rozhodne „ze sebe dostat“, co roky „držela v sobě“. Je naivní očekávat, že změna nastane po rozhovoru o pocitech. To je pouze počátek. *Dělat* něco vytváří změnu.

Mnoho pracovníků, poradců a terapeutů si ověřilo, že zhodnocení pracovního vztahu je velmi užitečné, že to není popis klientky, ale označení jak se k sobě klientka a pracovník v určité chvíli vztahují, a že klientka i pracovník vytvářejí tyto typy vztahů rovným dílem.

Návštěva

Vztah typu Návštěva se vyskytuje nejčastěji, když je klientka pracovníkovi přidělena soudem, úřadem práce, kurátorem, školou, členy rodiny nebo zaměstnavatelem. Obvykle se o ní píše, že odmítá vidět svůj problém a odmítá přijmout za něj odpovědnost.

Jsou to klientky, jejichž hlavní cíl je vyhnout se zatažení do systému sociální pomoci, protože ze svého pohledu nemají žádné potíže nebo problémy, s nimiž by potřebovaly pomoci. Cítí-li, že problém existuje, považují to za přirozenou věc a nechtějí to měnit, anebo častěji nevidí souvislost mezi svým problémem a jakýmkoli řešením, které by jim pracovník mohl nabídnout. Jejich skutečný cíl je skončit kontakt s pracovníkem co nejdříve a zůstat ponechány samy sobě.

Není-li klientka ochotna stýkat se s pracovníkem, bývá to pro skutečné či domnělé přinucení. Neochotná a nedobrovolná klientka neudělá žádný pokrok v řešení problému, které jí pracovník nabízí, neboť nevidí žádné důvody, proč by se měla „obtěžovat“. Často klientka skutečně nevidí vztah mezi svou obtížnou situací a tím, co jí nabízí pracovník.

Úkolem pracovníka v takové situaci je:

1. „Připojit“ se ke klientčině pohledu na věc (jak popisuje následující příklad)
2. Najít cesty, jak ovlivnit, posunout a modelovat klientku tak, aby mohla rozpoznat problém a možné řešení. Jakmile klientka začne problém vnímat, může být angažována různým způsobem. Někdy se to stává až po tlaku Péče o ochranu dětí:¹⁰ „Udělejte něco, nebo riskujete ztrátu dětí“.
3. Souhlaste tak moc, jak jen to jde, s klientčinou představou, co je její problém. Některé klientky potřebují ke zlepšení delší čas než jiné. Závisí to jednak na pracovníkově dovednosti splnit tři výše popsané úkoly a na klientčině zkušenosti s předchozími pracovníky. Čím těžší cítí ona svůj problém, tím spíše je ochotná něco udělat. Následující příklad ukazuje, jak se pracovník „připojuje ke klientce“ a pomáhá jí určit problém a možné řešení.

Příklad z praxe

P: Máte nějaké nápady co udělat, aby mohla vaše rodina zůstat pohromadě?

K: Člověče, říkám vám to pořád, někdo mě prásknul a neměl k tomu žádný důvod!

P: Máte nějaké představy nebo tušení, proč si ten někdo může myslet, že potřebujete pomoc?

K: To kdybych věděla. Policie tu byla, protože si myslela, že děti jsou tu samy. Nejspíš je zavolala moje matka. Pořád se mi plete do života, jen proto, že jsem otěhotněla v sedmnácti. Pořád se mnou jedná jako by mi bylo sedmnáct. Je přesvědčená, že dokud se budu držet svého kluka, budu pořád nejhorší matkou na světě. Je mi jedno, co si myslí. Fred nikam nepude a vy mi nevezmete moje dítě a nedáte jí ho.

P: To ani nechceme udělat a nechceme sem ani pořád chodit. Máme jiné věci na práci, než vás otravovat. Co myslíte, že byste mohla udělat, aby vaše matka už dál nevolala pomoc a nechala vás být?

K: Nemůžu udělat nic, už jsem s tou ženskou zkusila všecko.

¹⁰ Child Protective Service

- P: Jsem si jistej, že to není pro vás žádná legrace. Máte taky důležitější věci, než se zdržovat se mnou. Máte nějaký nápad; jak byste matce mohla zabránit, aby vás otravovala?
- K: Chce, abych nechala Freda, ale jak vám říkám, to se nestane.
- P: Vaše matka očividně nevěří vašemu vztahu s Fredem. Zřejmě nevidí to dobré, co vy. Co by pomohlo vaši matku přesvědčit, že Fred je pro vás dobrý?
- K: Řekla bych, že kdybych ji nechala častěji sem přijít a možná kdybych nemluvila o našich hádkách. Ona si myslí, že jsem dítě, které musí chránit před Fredem. Je na mě a děti hrubý, když se napije.
- P: Musíte ho mít hodně ráda. Co myslíte, že by ostatní, např. vaše sestra nebo vaše přítelkyně řekly, že je pro vás nejlepší?
- K: Myslí, že bych neměla brát všechny ty Fredovy sračky. Někdy mě přivádí k šílenství, ale je to dobrý otec a je na mě hodný, když nepije nebo nefetuje. Chodí do práce každý den.
- P: Co byste musela udělat, abyste vy a Fred vycházeli lépe a vaše matka vás nechala být a nás přestala volat?

Rozbor

Pro pracovníka je pokušení: a) (za)chránit selhávající klientku jako to opakovaně dělá její matka, nebo b) objasnit jí, jak špatný je Fredův vliv s jeho pitím a fetováním. Moudrý pracovník rozezná, že ať zvolí kteroukoli z těchto cest, bude pouze dělat „víc toho samého“ a skončí stejně neúspěšně jako její matka.

Zcela naopak „připojením se“ nebo postavením se na stranu-klientky, to jest rozpoznáním, že jistě musí mít pádný důvod, proč zůstává s Fredem navzdory všem doporučením, aby ho opustila, může se pracovník zaměřit na to, co klientka sama potřebuje. Pracovník tím nejen odmítá sdílet podráždění všech kolem, ale navíc dává klientce příležitost začít uvažovat, co je její vlastní zodpovědnost. Takový postup kladení otázek má šanci vyústit v klientčino vlastní poznání, že mezi ní a Fredem existuje vážný problém.

Stížnost

Klientka vymezuje svůj vztah k pracovníkovi předestřením problému. Klientka nevnímá sebe jako účastníka, ani není s to činit kroky k nalezení řešení problému. Přitom se domnívá, že pomáhá pracovníkovi tím, že mu podává detailní výčet způsobů, sekvencí, historických zdrojů, spekulací o příčinách a možných následcích toho, co by mohl učinit někdo jiný.

Klientka sebe bere jako nevinného účastníka, jako někoho, kdo musí snášet těžkosti, které jsou jí vnuceny. Jelikož sebe nevidí jako zdroj problému, má sklon přenechávat břemeno řešení osobě, u níž cítí, že je zodpovědná za problém. Např. matka těžko zvládatelného, nevychovaného dítěte nebo žena ve velmi špatném partnerství může vykládat o bolestech, které zažívá a o stále selhávajících pokusech řešit problém. Klientka sebe vidí jako oběť problému někoho jiného, nebo jako úplného smolaře. K tomu, aby mohla brát pracovníka jako spojence, potřebuje mnoho času. Snaha porozumět a hledat příčiny problémů, jež mají členové její rodiny, jí stojí mnoho energie. Může se snažit, aby se pracovník věnoval problémům jiné osoby a tím jí pomohl učinit život méně trudný.

Když klientka není ještě tak daleko, aby sebe brala jako součást hledání řešení, pracovník by měl vyjádřit pochopení pro její těžkou situaci a díky za velmi potřebné informace, které přinesla. Pracovník musí umět ocenit klientku a její hluboký vztah ke členům rodiny, čímž jí umožní chytit se a zkusit najít řešení těžké situace.

Je snadné zaměnit vztah Stížnost za vztah Zakázka. Pamatujte, že míra nespokojenosti, kterou klientka cítí či vyjadřuje, není dostatečným ukazatelem, že je připravena vykročit k řešení problému.

Následující příklad je rozhovorem pracovníka a stěžovatelky.

Příklad z praxe

P: Co si myslíte, že by vám pomohlo lépe vycházet s dcerou?

K: Já nepotřebuju pomoc. Líze je třeba vtlouct do hlavy, že musí bejt slušná, nebo jí jinak zatrhnu tipec.

P: To zní, jako byste měla na svých bedrech velký problém. Co by bylo potřeba, aby vám Líza mohla naslouchat?

K: To dítě se musí naučit poslouchat a přestat říkat takový věci, jako že ji biju. Copak ji chci zabít! Běhá kolem a každému vykládá, že s ní špatně zacházím. Lže a krade, ale každé si myslí, že je malej andílek a říká, že já jsem ta špatná. Já nedělám nic špatnýho.

P: Je to pěkně těžký postavit dítě na vlastní nohy. Takže co myslíte, že by bylo potřeba, aby vám Lisa začala naslouchat tak, abyste nemusela šílet?

Rozbor

V některých případech jako je tento, kdy klientka nevnímá svůj problém, ale obviňuje někoho jiného, nebo vidí řešení v tom, že se musí změnit někdo jiný, jen ne ona, je příliš brzy začít mluvit o její účasti na problému. Nejlepší je stát na její straně, být citlivý, ale zaměřit se na to, co by ona sama mohla dělat jinak, tak, aby bylo nalezeno řešení.

Při setkání s takovou klientkou pracovník nejvíce pomůže oceněním toho, že se rozhodla pro setkání s ním, že vyhledala pomoc (pokud tak skutečně činí). Je dobré komentovat cokoli pozitivního, co dělá, např. chození do práce, vypravení dětí do školy, ranní vstávání, úklid domácnosti, vaření, vystoupení u soudu a pod., bez ohledu na to, zda ona sama je vidí jako užitečné nebo ne a zejména pochválit jakékoli, i velmi malé úspěchy, jichž klientka dosáhla.

Dokud klientka nedá jasně najevo připravenost vykročit k řešení svého problému, všechna doporučení pracovníka by se měla omezit na aktivity zahrnující rozvažování, analyzování nebo pozorování všeho, co se vztahuje k tomu, nač si přišla postěžovat. Jestliže klientka již dělá většinu z těchto věcí, je na dobré cestě ke spolupráci s pracovníkem.

Zakázka

Ve vztahu typu Zakázka si oba, klientka i pracovník, nemusejí ještě být zcela jisti cíli (viz kap. 5 o dobře formulovaných cílech). Klientka však verbálně i neverbálně dokazuje, že je připravena začít činit kroky, nutné k řešení problému bez ohledu na to, zdá věří nebo nevěří, že je za problém odpovědná. Je jisté, že ne všechny klientky FBS jsou na této úrovni, když s pracovníkem začínají.

Takže podle čeho může pracovník říci, že klientka má k němu vztah Zákaznice? Je to zřejmé z jejich výroků jako: „Takhle už to dál nejde“; „Něco se musí změnit“; „Je čas vzít věci do vlastních rukou, ale nevím, jak to udělat sama. Můžete mi pomoci?“; „Zkoušela jsem všechno, aby se to vyřešilo. Už nevím, co dál. Potřebuju pomoci“; nebo „Udělám cokoli, jen aby to bylo vyřešený, jen mi řekněte, co mám dělat“.

Jsou to klientky, které z jakéhokoli důvodu dozrály k bodu, kdy říkají, verbálně i nonverbálně, že jsou připraveny udělat něco, aby změnilly své životy. Klientky mohou k tomuto bodu dojít různými cestami, některými dobrými, některými ne tak docela. Když někdo dosáhne tohoto bodu, je schopen poctivé, pozitivní spolupráce s pracovníkem.

Příklad z praxe

P: Co myslíte, že potřebujete, abyste všechny tyhle lidi vyloučila ze svého života?

K: Musím to udržet pohromadě, Zbavit se přítele, soustředit se na péči o děti, udržovat čistotu, věnovat se práci, chodit na skupinu CA (Cocain Anonymous) a říct lidem, když budu v potížích.

P: Co myslíte, že vás bude stát, abyste vydržela? Řekla jste, že nezvládáte svou otrávenost. Víte, péče o děti může někdy být pěkně otravná. Co potřebujete udělat, abyste přitom vytrvala?

K: Nejsem si jistá, ale nemám na vybranou. Nesmím zruinovat své děti. Jsou na mně závislé. Nechci, aby přišly k někomu cizímu.

Rozbor

I v případě, že máte někoho motivovaného, jako je tato klientka, potřebujete udržet zaměřenost na cíl jeho průběžným připomínáním a monitorováním.

Co dělat, když pomáhají ještě další

Je ještě někdo jiný zapojen do případu, který je vám svěřen - škola, dětská sestra, veřejná zdravotní služba, soud, jiní pracovníci, babička, která žije s rodinou a vychovává děti? Jakmile zjistíte, kdo ještě je do systému pomoci zapojen, udělejte či zjistěte následující:

1. Určitě si musíte vyžádat svolení od vaší klientky, abyste mohl s ostatními mluvit, protože nechcete, aby se pomoc překrývala.
2. Určitě se kontaktujte s ostatními, aby věděli, že s rodinou pracujete.
3. Ptejte se jak oni vidí problém.
4. Zjistěte, kdo dělá co pro řešení jakého problému. Zjistěte, co funguje a co ne.
5. Navažte spolupráci.
6. Zjistěte, jaké mají cíle ti, kdo také pomáhají.
7. Zjistěte, zda na tom, aby se klientka změnila, nejsou zainteresováni více než ona sama.

Definování problému

Co je problém

Zkušený pracovník ví, že na otázku „Co je v tomto případě problémem“, může být nejméně tolik odpovědí, kolik je lidí do případu zapojených. Problém definovaný pomáhající osobou, např. příbuzným, sousedem, policií, školou nebo péčí o veřejné zdraví, může být zcela odlišný od definice klientky a zcela odlišný od vašeho určení. Při domluvě jaký problém má být s klientkou vyřešen je důležité přiblížit se co nejvíce klientčině definici, protože ona je ta jediná, kdo bude muset nevyhnutelné změny uskutečnit. Je proto nezbytné shodnout se na takovém problému, který je v současné situaci řešitelný jejími zdroji.

Položte si následující otázky, které vám pomohou utřídit si přístup k problému v těchto počátečních fázích:

1. Co si myslí ti, kteří rodinu doporučili, že by se s ní mělo udělat?
2. Co si myslí klientka, že by se mělo udělat?
3. Co si myslíte vy (nebo váš tým, jste-li součástí týmu)?
4. Hraje-li zde ještě někdo jiný důležitou roli (např. pracovník oddělení ochrany dětí¹¹), co si myslí, že je třeba v tomto případě změnit?

Následující příklad ukazuje složitost tohoto postupu a užitečnost zmíněných otázek.

Příklad z praxe

Škola požádala Péči o ochranu dětí o zásah ve věci pravděpodobného zanedbávání 7leté Sandry. Oznámili vše, co signalizovalo stav kritického zanedbávání: špatná hygiena, nezdravý vzhled, celkové změny u Sandry, která se jevila uzavřená, lhostejná, snadno rozrušitelná, bez zájmu o okolí a často hladová. Oznámili též, že její matka Martha neodpovídá na jejich dopisy a nedostavuje se na jednání. Jelikož nemá telefon, nebylo možné ji kontaktovat.

Péče o ochranu dětí zaznamenala, počínající zjevné známky zanedbávání. Žádné závažné zanedbávání nebo odmítání, ale určité rodinné funkce v posledních měsících selhávaly. Martha říkala, že je velmi nešťastná od té doby, co zjistila, že je opět těhotná s Jamesem. Její matka a sestry ji opakovaně varovaly před Jamesem, který byl nedávno propuštěn z vězení, kam se dostal, protože hrubě napadl Marthu. Těhotenství byla poslední kapka a ona nyní čelí těžkému rozhodování, co udělat.

Souhlasí, že se situace nevyvíjí dobře pro ni ani pro její děti a že tráví většinu času v posteli, nepřipraví ani jídlo, prostě nemá sílu něco dělat. Protože se neprokázalo předpokládané zanedbávání, případ byl předán komunitnímu centru pro duševní zdraví. Protože klientčino vidění problému je nejdůležitější pro formování řešení, pracovník strávil značný čas pokusy stanovit, jaký byl pohled Marthy na situaci a co chtěla dělat.

Když přistupoval k Martě citlivě, byla nakonec schopna souhlasit se znepokojením školy. Uměla být dobrou matkou a měla by být schopná dělat všechno lépe. Třebaže se nejdříve zdráhala přijmout náruč Péče o ochranu dětí a školního sociálního pracovníka, došla Martha k uvědomění, že má problém a potřebuje pomoc.

Rozbor:

Počáteční znepokojení školy nad Sandrou vedlo k mnoha důsledkům. Namísto případu běžného zanedbávání, jak si myslela škola, problém vztahující se k

¹¹ Children Protective Worker

těhotenství Marthy ukazuje na napjatý vztah mezi Martou a její matkou kvůli Martině vztahu s Jamesem. Martha chycená mezi mlýnskými kameny by chtěla pokračovat v obou vztazích, ale zjišťuje, že to není možné. Prostě nezná jednoduché řešení. Učitelé, Martha, James, rodina Marthy, každý může na otázku „co je problém?“ odpovědět jinak a všechny ty různé odpovědi se mohou lišit od vaší odpovědi. Pro objasnění rozdílů potřebujeme pokročit o stupeň dál.

Kdo je problémem nejvíce znepokojen

Je životně důležité rozpoznat, kdo je problémem natolik znepokojený, rozrušený nebo unavený, aby něco udělal pro jeho vyřešení. Rozlišení pomůže několik obecných znaků:

1. Silné emoce, jak pozitivní tak negativní, vyjádřené v rozhovoru o problému.
2. Neverbální signály či náznaky, nahrazující slova rozrušení a znepokojení.
3. „Něco se musí udělat“, „Už to dyl nevydržím“, „Je to hrozné“, „Nic, co jsem zkusila, nefunguje“, „Už nevím jak dál“, to jsou některé příklady slovního obsahu typické pro hledání změny.
4. Zřetelné znaky citového rozrušení a stresu jsou doprovázeny vyjádřeným přáním něco s tím udělat.
5. Vyjádření naděje i v současné situaci, že věci se mohou zlepšit, když bude vytvořen správný kontext.

Osoba, která je nejrozrušenější, nespokojená, či unavená situací, nejspíše začne činit kroky k řešení problému. Je snadnější jít cestou, kde už energie je, než energii vytvářet, kde ještě není. Je-li tato osoba připravená hledat řešení problému, je důležité to vědět.

Jestliže se ukáže, že Marthina matka se nejvíce trápí tím, aby o Sandru bylo dobře postaráno, nebo aby se Martha nezničila, aby James nezničil Marthin život, pak může být produktivnější pracovat s matkou spíše než s Marthou. Když naopak jste přesvědčen, že Martha je nejvíce znepokojena stavem svého života, může být nejproduktivnější pracovat s Marthou. Když vy jste tím, kdo je nejvíce zaujat a rozrušen a nejvíce chcete dosáhnout změny, je jasné, že váš klient je „návštěvnice“ a nikoli „zákaznice“ stojící o změnu a přející si získat pomoc v úsilí něco dělat pro její dosažení. Jste-li vy jediným, kdo je znepokojen v otázce bezpečnosti, pak bude nutné předat případ zpět Péči o ochranu dětí.

Jaké jsou silné stránky rodiny

Je snadné být zahlcen širší, hloubkou a množstvím problémů v rodinách, které přicházejí do kontaktu se sociálními službami všeobecně, a právě tak u rodin, s nimiž pracuje FBS. Často vypadají, jakoby zcela postrádaly schopnost řešit problémy. Pokud by tomu pracovník uvěřil, snadno ho to zmůže a odradí.

Přítom klinické zkušenosti s těmito rodinami a bezdomovci (Berg a Hopwood 1990) ukazují, že klientky jsou velmi vynalézavé a mají vynikající schopnost se vzchopit (Dugan a Cole 1989). Jejich metody a techniky řešení problémů mohou být odlišné od běžných v dané kultuře, ale konec konců vyřešily mnoho problémů úspěšně. Jak je uvedeno v 1. kapitole, nalezení silných stránek, úspěchů a jejich posílení či rozšíření je nejproduktivnější a nejméně vysilující cesta, jíž se pracovník může dát.

Historie předchozích kontaktů se sociálními službami

Je-li ve spisech záznam o dřívějších kontaktech, i kdyby nebyly intenzivní, ptejte se na ně pomocí neutrálních otázek, kladených běžným způsobem. Může to přinést užitečná poznání o klientce a o její chuti spolupracovat.

Příkladem užitečných otázek v této věci mohou být:

„Vypadá to, jakoby školu vaše dcera velmi znepokojovala a vidím, že jste měli nějaké schůzky. Byly ty schůzky pro vás užitečné? Co byste řekla, že z toho pro vás bylo nejužitečnější?“

„Vypadá to, že mnoho lidí se obává o vaši dceru. Co byste řekla, že jste udělala, aby poznali, že si nemusí dělat takové starosti?“

„Ve spise je záznam o vašich dřívějších stycích s naším oddělením. Co myslíte, že z toho, co pracovník tehdy udělal, bylo pro vás nejužitečnější (nejméně užitečné)?“

„Už jste se setkala se sestrou veřejné péče o zdraví¹². Mohla byste mi říct, co jste v tom setkání našla prospěšného?“

„Máte dvě děti ve škole. Co myslíte, že bylo nejprospěšnější z toho, co škola pro vás a vaše děti udělala?“

Položením takovýchto otázek:

1. se postavíte na klientčinu stranu, a to vás posune do pozice hodnotitele jejích dřívějších kontaktů s těmi, kdo chtěli pomoci,
2. odliší vás to, ale současně poskytne informace o klientčině vnímání jejích dřívějších kontaktů a toho, co považovala za užitečné a co nikoli,
3. vzbudí klientčin dojem, že zkoušíte, co by mohlo být nejužitečnější pro ni,
4. ukáže klientce, že chcete poznat její dřívější úspěchy.

Jestliže se klientka tváří negativně vůči svým předchozím kontaktům s pracovníky, neobhajujte je a kdykoli je to možné, souhlaste s klientkou - do té doby, než se dohodnete na jiném. Může to být těžký úkol, ale hodný pokusu. Dotazování na klientčino vnímání úspěchů při setkáních s předchozími pracovníky naznačuje, že si její dosavadní úspěchy uvědomujete.

Historie rodiny: genogram

Jak jsem již připomněla dříve, každá informace je užitečná pro hledání co dělat nebo jak pokračovat. Genogram není výjimkou. Zajistěte, aby bylo jasné, že informace z genogramu budou užitečné ve vztahu k cílům klientky a pracovníka.

Co je genogram a k čemu slouží? Je to pokus o zmapování rodinných koalicí, aliancí, historicky významných událostí, život měnících okolností, rodinných mýtů a pravidel a dalších signifikantních témat, které měly podstatný vliv na klientku. Odhalení takových věcí pomáhá umístit současný problém do kontextu rodinné historie a sociálního prostředí rodiny, což dává pracovníkovi velmi užitečnou vodítka k tomu, co by mohla být skrytá témata.

Načasování dotazů na historické informace je mimořádně důležité. Některé klientky to mohou vnímat jako nepatřičné, když nevidí souvislost s tím, co chtějí od pracovníka právě v tuto chvíli. Na druhou stranu, rozhovor o rodinné historii může být užitečným nástrojem, jak pomoci klientce zabývat se sebou a svými problémy. Samozřejmě k tomu potřebujete klinický odhad a všeobecný cit pro odhad načasování. Cítíte-li se neobratný v tom, jak začít rozhovor o historii rodiny, nebo když to klientka cítí jako nevhodné, je nejspíše na místě to odložit. Jinak diskuse nemá pro klientku smysl, váš zájem vnímá jako irelevantní a nepatřičný. Pak nelze vzbudit její zájem o sebe ve smyslu otevření možnosti nové percepce a změny.

Genogram může odhalit některé důležité charakteristiky rodiny: rodinné mýty o dobru a zlu, číhající přízraky, soustavu pověr o rodině, rodinnou strukturu, kdo následuje koho, co formuje klientčin pohled na sebe apod. Tyto rysy mohou mít velký vliv na to, jak klientka chápe svou vlastní historii a budoucnost. Rodinná historie může být neutrální, postavená na „faktických“ událostech, nebo emočně

¹² Public Health Service

nabitá. Možná budete potřebovat sbírat informace v průběhu několika setkání, zvláště když klientka není ochotná mluvit o své rodině. Zdráhání může být důležitým vodítkem k tomu, co může být citlivé místo. Jestliže ano, nevy nucujte to dříve, než je klientka připravena o těchto věcech mluvit. Během úvodní fáze kontaktu je nejdůležitější motivovat klientku, aby dělala něco s tím, co ji přivedlo do kontaktu s vámi.

Pamatujte, že rodinná historie je to, jak klientka vidí svou rodinu. Nejsou to vždy přesné nebo faktografické informace, ty se mohou vyjasňovat. Vyprávěním příběhu jej klientka mění, předělává, vytváří nové mýty a staví nové důvody. Jinými slovy historie je klientčina konstrukce, která se každým opakováním stává skutečnější. Přistupte na klientčino vnímání rodiny. Elisabeth Stone (Stone 1989) skvěle popisuje, jak lidé vytvářejí rodinné historie. Pracovník musí k použití historie rodiny přistupovat selektivně.

Mnoho klientek FBS má napjaté vztahy vůči své původní rodině a tak se mohou izolovat od možných zdrojů podpory. Často se klientky domnívají, že jsou předurčeny být jiné než jak byly vychovány a zlobí se na sebe, když dělají totéž, co dělaly jejich matky. Najděte oblast, kde klientka dosáhla určitou samostatnost a oceňte ji. Když se bude cítit úspěšně, snadněji uvidí pozitivní pouta k původní rodině.

Následující informace by měly být získány sérií rozhovorů spíše než použitím dotazníku. Dodejte klientce kuráž pracovat na vlastním chápání rodiny a dbejte, aby vaše dotazy nebyly zodpověditelné pouhým „ano - ne“. Dopřejte klientce prostor vyjádřit se vlastními slovy. Potřebujete se nejen naučit klientčin slovník, ale i příběh o jejím místě v rodině, o tom, jak se do rodiny hodí.

Jak klientka vnímá svou původní rodinu

Klientka může brát své příbuzné (matku, otce, sourozence, bratrance, strýce, tety atd.) jako pozitivní sílu ve svém životě, možný zdroj pomoci, nebo jako zdroj třenic a problémů. Je-li její pohled pozitivní, pracovník může zdůraznit tento aspekt a zajímat se, jak by se daly využít pozitivní rysy její rodiny. Je-li negativní, pracovník se může ptát jak to, že se jí tak šikovně povedlo tyto rysy nepřijmout. Může se ptát, jak úspěšná se cítí v tom, co si předsevzala. Dopřejte klientce naději na zvýšení úspěchu.

Příklad z praxe

K: Rodiče mi říkali, že jsem k ničemu. Nikdy mi neukázali náklonnost, nikdy mě nepolíbili, nepřitulili. Myslím, že moje matka vyrůstala v rodině, kde se nikdy neukazovaly city. Prostě nevěděla, jak pomoci dětem dosáhnout sebedůvěry. Věřila jsem dlouho, že nemůžu být v ničem dobrá. Tak sem začala rebelovat proti tomu a řekla sem si, že jim ukážu, kdo sem. Ale pak sem to udělala tak, že sem utekla, otěhotněla, vykašlala se na školu, dostala se do těžkostí se zákonem a lidmi, jako jste vy.

P: A jak jste poznala, že jste jiná než oni vás viděli?

K: Prostě sem to cítila uvnitř. Chtěla sem jim dokázat, že se mýlí a chtěla sem jim ukázat, kdo jsem skutečně.

P: Jak jste to dělala?

K: Chtěla jsem být dobrou matkou svým dětem, lepší než jsem měla já.

P: Kde jste se to naučila?

K: Jen tak jsem pozorovala lidi jak to dělají a napodobovala je.

P: To ale máte velikou starost o děti a taky to chce vědět, jak na to. Jak to děláte?

K: Rozhodla jsem se být jinou matkou. Přisahal jsem, že nikdy svým dětem nedám pocítit méněcennost a taky jsem to dodržela. Nikdy jsem jim neřekla, že jsou na hovno.

P: Myslíte tím, že jste se naučila být dobrou matkou? Určitě máte své děti moc ráda.

Rozbor

Když je klientka úspěšná při změně i jen malé části rodinného mýtu a učiní pozitivní posun, například vzhledem k jejímu obrazu dobré matky, takové odpoutání se od rodinných pověr si zaslouží podpořit a dodat kuráže. To pomůže klientce vědět, jak je dobré, když utváří svůj život v souladu s tím, jaká chce být.

Jaké jsou nynější aliance a zdroje

Spojení uvnitř rodiny lze objevit otázkami jako: kdo navštěvuje koho, kdo je osoba, která udržuje kontakt se členy rodiny, ať už telefonicky či písemně, kde se rodina schází, kdo je převaděčem drbů a informací, kolujících mezi členy rodiny, s kým klientka mluví, když potřebuje pomoc? Znalost těchto informací pomůže pracovníkovi zjistit, kdo by mohl být nevlivnější osobou, zapojitelnou do snahy o změnu.

Je užitečné vědět, kdo z příbuzných, zapojených v klientčině rodině, byl pro ni největší pomocí a jakým způsobem. Zjistit, co klientka dělá pro udržení takového podporujícího vztahu je pro pracovníka stejně užitečné, jako vědět, co ještě potřebuje, aby si jej udržela. Pokud nějakou důležitou oporu ztratila, co by rodinu stálo znovu jí pomoci? Jaké jsou podmínky udržení si opory a stojí-li za cenu emocí, jimiž se musí platit.

Příklad z praxe

P: Zmínila jste se, že vaše prababička vám byla důležitou oporou. Co předpokládáte, že by bylo potřeba, aby vám pomohla znovu?

K: Myslím, že by řekla, ať vyženu Jamese co nejdřív a neberu ho zpátky.

P: To zní jako těžká volba. Takže jak poznáte, co je pro vás důležitější, udržet si Jamese nebo udržet svá pouta s babičkou?

K: To je těžké rozhodnutí. Chci, aby babička byla na mne hrdá a brala mé děti. Ty to potřebují. Nejsem si jistá co s Jamesem. On není na děti hodný. Boj se ho a neměly by. Nevím, co je dobré pro mě, je to tvrdý oříšek. Řekla bych, že chci obojí a nemůžu to obojí mít najednou.

P: To je jistě těžké rozhodnutí. Je nějaký způsob, jak mít obojí?

K: Nevím, nikdy jsem o tom nepřemýšlela.

Jak se rodina dívá na její vztahy s muži

Toto je, zdá se, nejčastější zdroj konfliktů klientek FBS. Hlavní důvod emocionálního odtržení a napětí mezi rodinou a mladou ženou je otázka mužů, které si vybírá. Proto důležitou otázkou při práci s takovou ženou je: schvaluje vaše rodina váš výběr muže, myslí si, že spolu vydržíte léta, co si myslí, že byste potřebovala, kde vidí důvod, že vás přitahují muži, kteří jak rodina věří, s vámi zacházejí špatně? Když rodina nesouhlasí s výběrem muže, obvykle je to proto, že se o ženu bojí.

Příklad z praxe

P: Co myslíte, že by vaše matka řekla, abyste udělala se svým přítelem?

K: Ona si myslí, že všichni mužský mě využívají, že nemám vlastní hlavu a pořád říká, co mám dělat. To mě fakt štve, že si myslí, že sem tak hloupá. Nikdy mě nenechala vybrat si vlastní přátele, jen proto, že sem v sedunmnácti otěhotněla.

- P: Co myslíte, že by ji uklidnilo, aby si nemusela s vámi nyní dělat starosti?
- K: Nic. Na každém klukovi, kterého mám, vždycky najde něco špatného. Nikdy není spokojená. Sama nedopadla dobře, vzala si opilce. Měla zbabraný život, myslím, že žije svůj život skrze mě. Pořád jí říkám, že nežiju svůj život pro ni a pak se pohádáme. A ona potom volá sociálku.
- P: Domníváte se, že by mohla ve vašem chování najít něco, co by ji přesvědčilo, že se o sebe dokážete postarat?
- K: Když od ní nebudu chtít peníze. Když vyjdu, myslím. Ona věří, že dávám své peníze svému klukovi, aby si mohl koupit své pití.
- P: Předpokládejme, že si neřeknete o peníze. V čem myslíte, že se bude na vás dívat jinak?
- K: Bude trochu míň vyčítat.
- P: Jak to změní vás, když ona bude míň vyčítat?
- K: Budu si s ní moct popovídat, nechci zbořit všechny mosty, chci jen prostor pro svou osobu.
- P: Jak poznáte, že už jste sama sebou?

Rozbor

I když se zde rýsuje hluboký konflikt, sahající daleko zpět do klientčina dospívání, je klientka schopna s pracovníkovou pomocí začít nacházet, co musí udělat, aby dosáhla svých cílů konstruktivní cestou, a zastavit zaslepenou vzpouru proti čemukoli, co matka obhajuje.

Jak velký je klientčin smysl pro samostatnost?

Myslí si klientka, že si vede dobře jako rodič, dcera, zaměstnanec nebo člověk? Například: věří, že si vede lépe nebo hůře v péči o děti, než si vedla její matka s ní? Jakým rodičem chce sama být? V čem se podobá či liší od své matky jako člověk? Odpovědi na tyto otázky vám dají informace o míře autonomie a separace mezi generacemi. Pracovník se potřebuje soustředit na drobné náznaky nezávislosti a autonomie a rozšiřovat je.

Příklad z praxe

- P: Zmínila jste se, že je pro vás důležité být jinou matkou, než vaše matka byla vám. Jak jste to zjistila?
- K: Pamatuju se, když sem byla dítě, umiňovala sem si, že nikdy nebudu jako má matka. Nikdy nebudu odbývat své děti, vždy jim budu naslouchat, chválit je, respektovat jejich přání, trávit s nimi čas a uvažovat tak, aby věděly, že jsou pro mě důležité.
- P: Jak se vám to daří?
- K: Pořád se učím a mám ještě co dělat.
- P: Co myslíte, že by vaše matka řekla o tom, jakou jste vy matkou svým dětem?
- K: Řekla by, že sem udělala kus práce.
- P: Jak tomu rozumíte?
- K: Pracovala jsem tvrdě, chodila do kursů, hodně četla, pozorovala jiné lidi, o kterých jsem si myslela, že jsou dobrými rodiči a naslouchala jim. Hlavně, řekla bych, naslouchala jiným.

Rozbor

Tato klientka potřebuje velké ocenění za inteligenci a vytrvalost, které stojí za jejím úspěchem. Kdykoli klientka rozbíjí rodinný vzor, třeba i v malých věcech, když má

vědomou snahu změnit své chování a zvýšit smysl pro nezávislost, zaslouží si posílení a ocenění za těžkou práci, kterou odvedla.

Když si myslí, že se chová lépe, než její matka k ní, jak se to naučila? Přišla na to sama, nebo se to od někoho naučila? A od koho? Odpověď může být příležitostí k ocenění - za přemýšlení, které tomu úkolu věnovala, za zjevnou péči o děti, nebo za chytrost, kterou vyžaduje pochopení, co že se musí vlastně naučit, aby byla dobrou matkou. Pokud v jejím životě došlo ke kritické události, která změnila její život, jako nemoc, nehoda, spor, návštěvu rodičovského školení atd., ptejte se podrobně, jaký z takové události získala prospěch.

Informace vytěžené z výše uvedených otázek vám poskytnou širší obrázek o tom, co může být společný problém rodinného systému a také jaké možné zdroje může klientka využívat. Můžete také získat představu, jakou cestou se dát, zda přizvat členy rodiny k setkáním, či ne. Když klientka chápe své rodinné vztahy negativně, můžete vyloučit rodinné sezení, dokud klientka neukáže, že je na ně připravena. Další diskuse o využití odpovědí na tyto otázky je v kapitole 6.

Rozvíjení spolupráce

Připojení

Většina modelů a přístupů k pomoci zdůrazňuje důležitost vztahu klientka-pracovník a pokládá jej za základní složku jakéhokoliv profesionálního vztahu. Je zřejmé, že je-li vztah kladný, všichni mají sklon dívat se na věci pozitivně, a proto se zvyšuje šance na dobré výsledky.

Nicméně vztah klientka - pracovník by měl být brán spíše jako prostředek k dosažení cíle, než jako cíl samotný. Ačkoli pozitivní pracovní vztah zvyšuje klientčinu motivaci a pomáhá větší spolupráci a otevřenosti vůči pracovníkovi, bylo by chybou věřit, že to samo o sobě stačí změnit klientčino chování. Ke skutečné změně chování klientka potřebuje dosáhnout změnu ve vnímání, poznání, konání něčeho jiného, než co činila dosud.

Co je „připojení“

Připojení je termín vypůjčený z literatury o rodinné terapii, který zde používáme k popisu toho, co pracovník musí udělat v počáteční fázi, aby dosáhl vytvoření pozitivního pracovního vztahu.

Pro splnění pracovníkova úkolu je primární vztáhnout se ke klientce, vyzařovat vstřícnou a pozitivní atmosféru a otevírat klientce odvalu vidět pracovníka jako důvěryhodnou osobu. Toho lze dosáhnout rozmanitými verbálními a neverbálními, subtilními i zřetelnými náznaky a činnostmi.

Cílem „připojení“ ke klientce je usnadnit vaši práci. Když klienti věří, že se o ně zajímáte a chcete s nimi pracovat, budou nakloněni kooperovat na vytváření změn. Největší zisk z připojení má však klientka sama.

Jak se může pracovník připojit

1. Před prvním setkáním s klientkou se snažte si představit z klientčina hlediska, co byste mohl chtít, aby pracovník pro vás udělal. Nezapomeňte odložit svůj vlastní pohled na klientku, buďte nezaujatý, ale plný zájmu.
2. Opusťte profesionální žargon. Používejte jednoduchý hovorový slovník. Odložte úřednická a popuzující slova jako „individuální“, „bydliště“, „zpráva“, „úroveň vzdělání“, „status“, „uvědomění“, „evidence“, „abúzus“, „zaujetí“, „akuzace“, „výpověď“, „pachatel“, a podobně. Je lépe schovat si je pro rozhovor s kolegy, supervizory a jinými profesionály.
3. První setkání nastoluje základní ladění pro pozdější pozitivní vztahy. Používejte přátelská a pozitivní slova. Berte ohled na to, co má klientka sklon bránit a buďte v tom velmi opatrní. Říkejte věci jako: „Můj úkol je udržet v rodině pohodu. Je vidět, že vaše rodina zažívá těžké chvíle a já se zajímám, jak bych vám mohl pomoci.“
4. Všímejte si klíčových slov anebo idiosynkratických způsobů, jichž klientka užívá vůči některým slovům tak, že vynikají, jako třeba: „povyk“, „otrava“, „diskuse“ si místo „hádky“ a podobně, a zkuste napodobit jejich užití. Například, když klientka říká, že dětský povyk ji otravuje, můžete přijmout její slova v otázce: „Takže jak to děláte, abyste to vydržela, když děcka dělají povyk?“
5. Chovejte se tak, abyste přijali její způsoby jednání, vidění a vysvětlování věcí: jakkoli vám mohou postrádat logiku a realitu, pro ni logické a reálné jsou.
6. **Nedopustte** přímý spor a nic, co by klientku nutilo se bránit. Vystříhejte se diskusí či dokonce hádek s klientkou. Všechno půjde lépe, když sám zaujmete pozici „hloupějšího“ a řeknete, že vám to „není jasné“, že „dost dobře nerozumíte“ a

požádejte o další vysvětlení. Většina z nás, a klientky nejsou výjimkou, chce pomáhat druhým a ukázat, jak moc toho víme.

7. Dopřejte klientce být „expertem“ na vlastní problémy a podmínky. Tak dlouho, jak jen to jde, se vyhýbejte označit něco jako „problém“. Když to uděláte a klientka nebude nesouhlasit s tímto pohledem, břímě důkazu bude na vás. To není pozice, v níž by pracovník měl být, neboť se rázem stane sám „zákazníkem“ namísto klientky a skončí tak, že na problému bude pracovat daleko více než ona.

8. Namísto očekávání, že klientka přijme váš způsob uvažování a jednání, se snažte přistoupit na její způsob myšlení a jednání. Činí to práci schůdnější a stojí vás méně úsilí.

9. Během raných fází vaší práce často oceňujte za cokoli pozitivního, co klientka dělá.

10. Když pracujete s rodinou, nestavte se na stranu dítěte, ale podporujte to, oč se s dítětem rodiče pokoušejí.

11. Mluvte způsobem, kterému klientka rozumí. Když je velmi konkrétní s malou schopností abstrakce, musíte mluvit o tom, co je pro ni důležité, konkrétním způsobem. Když máte někoho vizuálně orientovaného, užívejte slova jako: „Co byste potřebovala vidět ve svém životě, aby vám to ukázalo, že se daří lépe?“ Když vaše klientka užívá auditivní klíče, používejte slova jako: „Co uslyšíte jiného, aby vám to řeklo, že se daří lépe?“

Někdo, kdo je kinetický, bude užívat mnoho slov, vztažených k zážitkům pohybu. Odpovídejte v jeho duchu: „Takže abyste došla k lepšímu pocitu, co učiníte jiného, než obvykle děláte nyní?“

12. Na základě informací, které se k vám dostávají, si zodpovězte následující otázky:

- a) Co je důležité právě pro tuto klientku?
- b) Co pro ni má smysl?
- c) Jaké jsou její strategie řešení problémů?
- d) Jaké úspěchy a nezdary má spojeny s tímto problémem?
- e) Jak sama problém chápe? Jak si vysvětluje, že má tento problém?
- f) Co chce a co nechce dělat?
- g) Jaké zdroje jsou k dispozici v rodině, sousedství, okolí, církvi, přátelích?

Odpovědi na tyto otázky vám přinesou nápady, jak se klientce přizpůsobit. Když si klientka myslí, že respektujete a oceňujete její nápady, bude oceňovat i vaše.

Vaše práce pochopitelně nekončí „připojením se“. Když cítíte, že vám klientka začíná důvěřovat, pak je vaším úkolem pomoci jí, aby se dostala na takovou cestu, která je vhodná právě pro ni.

Příklad z praxe 1

Adoptivní rodiče 8letého chlapce se velmi zlobili na školu, že věnovala pozornost výmyslům jejich dítěte o tom, jak je bito, necháváno o hladu a přivazováno k posteli. Zdá se, že škola promptně zavolala Protective Service, rodiče byli „vyšetřeni“ a případ byl postoupen k poradenskému řešení „rodinného problému“.

Rodiče byli pobouřeni, že je škola udala na Péči o ochranu dětí, popouzelo je zveřejnění a povinnost navštívit poradnu, což jim vše vnucovalo, že něco dělají špatně. Adoptovali dítě plné citových problémů, zapříčiněných pobytem v osmi náhradních domovech do 7. roku věku. Jejich ambiciózní láskyplné úmysly přinesly spoušť do jejich života, namísto očekávaného rodinného blaženství. Zlobili se, že jsou zde, zatímco reálný problém viděli v postoji školy, která se postavila na stranu 8letého chlapce.

Tito rodiče zjevně potřebovali ocenění za to, že na sebe vzali těžký úděl rodičů tak problémového dítěte. Ačkoli se cítí nefér zataženi do systémů pomoci, ještě dokonce

chtějí vstoupit do péče a vyřešit problém jednou provždy. Jakmile byl pracovník schopen porozumět jejich postavení, značně se uvolnili a přestali stavět obrany.

Příklad z praxe 2

Rodiče 15leté dívky tak plní neshod v otázkách výchovy až vyhrožují jeden druhému rozvodem. Popisují, že jejich 15letá dcera se tahá s 26letým mužem, každý den chodí do jeho domu, večeří tam a věčně mu telefonuje. Pochopitelně neshody byly přeneseny na to, zda je ten muž pro jejich dceru dobrý či ne. Matka říkala, shodně s dcerou, že je to lepší, než aby se flákala po ulicích, zatímco otec pro něj nenalézá dobré slovo, nemá daleko k tomu, „aby ho zabil“. Říkají, že potřebují pomoc při rozhodování, co dělat,

Rodiče byli oceněni za shodu, které dosáhli, když se rozhodli přijít do péče a ujištění, že pro svou dceru dělají to nejlepší. pracovníce jim řekla, že vidí, jak milují svou dceru a jak oba mají správný přístup.

Zacházení s odporem

Co je odpor

Mnoho typů klientů má pověst „rezistentních“. Bývají to především dospívající, alkoholici, narkomani, nařízené léčby, případy od školní či sociální péče a klienti, přicházející do péče pod nátlakem rodiny či partnera. Tvrdošíjně odmítají spolupracovat, vysmekávají se, unikají, jsou zlostní, agresivní vůči sociálním pracovníkům a ostatním pomáhajícím. Mnoho „evidentního“ a zažitého takovouto špatnou pověst podporuje. Některé klientky jsou vskutku nepřátelské, odmítají poskytovat informace a někdy jsou vyloženě plné odporu, nenávislné a bojující s pracovníkem. Co dělat tváří v tvář takové situaci?

Protože v celé knize používáme systemický pohled, musíme použít stejný model i pro tuto situaci. Široký systemický pohled umožňuje přestat vidět „klientku v odporu“ vůči „neustrannému a objektivnímu sociálnímu pracovníkovi“, a vidět spíše střetnutí kultur, které nastává často, když se setkají velmi odlišné systémy protichůdných cílů a očekávání. Situaci ještě zhoršuje skutečnost, že větší systém (jako sociální, právní či zdravotní), který reprezentuje komunitu, často „vtrhne“ nezván a ohrožuje přežití malého systému tím, že mu říká, co má dělat, co dělá špatně a to vše s očekáváním, že to bude malý systém, kdo změní své způsoby chápání a hodnocení.

Veřejné instituce (Mental Health Clinics, psychiatrie, nemocnice, škola apod.) mají systém hodnot, postojů velmi vzdálený systému klientů. Není divu, že se otevře propast. Je to jako by setkávaly dva různé světy, a taky setkávají, častěji než bychom chtěli.

Když se střetnou různé kultury, hodnoty a cíle, obě strany věří ve způsob jak to vždycky dělaly a fungovalo to, a proto nejen že necítí potřebu změny, naopak věří, že druzí by měli přijmouti tentýž systém: „Mně to funguje, tak to přece musí vyhovovat i tobě“. Pochopitelně čím víc klientka věří, že její systém chování je lepší, tím méně může věřit, že změnit jej by pro ni bylo to nejlepší. Viděli jsme malý příklad toho, co se děje mezi rodiči a školou. Škola viní rodiče a současně rodiče viní školu za chabou péči o dítě. Třebaže se nám to nelíbí, komunita často používá systému péče a pomoci k posílení hodnot komunity a jako nástroj sociální kontroly.

Odpor rodiny či klientky je silnější vždy, když větší systém říká menšímu, co dělá špatně a očekává, že přijme jeho způsoby chování, jestliže si to malý systém nevyžádal nebo si nepřál zásah anebo nerozumí hodnotě takové změny.

Břemeno navození spolupráce pracovníka a klientkou proto leží na pracovníkovi více než na klientce. Úkolem pracovníka je vybudovat spolupráci tam, kde je velmi malá, a zvýšit její účinnost proti všem překážkám. Vidíte jak těžký je to úkol, ale právě ten se v důsledku vyplácí, jak se sami přesvědčíte, pokud použijete postupy a techniky popsané v této knize.

Cesty navození spolupráce namísto odporu

1. Buďte otevřené mysli a dopřejte klientce „výhodu pochybování“.
2. Podívejte se na všechno jejíma očima a z její pozice.
3. Zjistěte, co je právě nyní pro klientku důležité a berte to jako hodnotu, která jí pomáhá řadu let, ačkoli ji právě tak může přivést tu a tam do problémů. Možná až to zjistí, bude náchylnější ke změně.
4. Nediskutujte s klientkou a nepřesvědčujte ji. Nemáte šanci změnit její mínění zdůvodňováním. Kdyby to šlo, povedlo by se to už dřív.
5. Znovu si ověřte, jak reálná jsou vaše očekávání, jak klientku omezují a ovlivňují právě nyní. Můžete svůj přístup měnit stejně jako klientka.
6. Hleďte klientčiny minulé úspěchy, jakkoli malé, obyčejné či výjimečné. Ptejte se, jak jich dosáhla. Sama tato otázka je malé ocenění.
7. Hleďte sebemenší současné úspěchy a ptejte se, jak se jí podařily a co by stálo jej opakovat a rozšířit do jiných částí života. Tím ukazujete svou důvěru v její schopnosti řešit problémy.
8. V klientčině chování hleďte pozitivní motivaci a mluvíte o ní. Začne spíš věřit v sebe,
9. Musíte-li se rozhodovat, zda být na straně klientky nebo sociální služby, stůjte na její straně, dokud se neprokáže, že to je špatně.
10. Ochotně omluvte každou chybu klientky či nedorozumění. Žádá si to sílu, sebejistotu a profesionální integritu, abyste byli ochotní omlouvat, ale paradoxně to dodá sílu pracovnímu vztahu.
11. Když klientka není doma nebo je k nezastižení, nemusí to být nezbytně známka odporu. Pro mnoho rodin čas není důležitý faktor života.
12. Vždy užívejte příjemný a vlídný tón, pozitivní slova namísto negativních, a nedělejte teatrální gesta.
13. Většina klientek reaguje lépe, když nabídnete služby přímo vztaženou k bezprostředním problémům - k domácnosti, jídlu, plenkám či běžným starostem atd.

Zvládání rozezlené a nepřátelské klientky

Tato část nastiňuje některé užitečné a úspěšné strategie a techniky, které pomohou vašemu jednání tvář v tvář někdy nečekaně nepřátelské a rozzlobené klientce. Mnozí pracovníci považují tuto stránku své práce za tu nejvíce stresující a obtížně zvládnutelnou. Nejen, že je normální obávat se zlostné a nepřátelské klientky, ale také to pracovníka přivádí do potenciálně ohrožující situace.

Protože většina klientek je „doporučena“ jinými programy, jako jsou Péče ochranu dětí, Náhradní péče, rozhodnutí soudu apod., má jejich „dobrovolné“ účast v FBS přinucovací podtext.

Proto můžete narazit na klientky, které se otevřeně zlobí a jsou vůči vám nepřátelské, třebaže původně souhlasily s účastí. Většinou je snadnější zvládnout klientky otevřeně agresivní a nepřátelské, než pasivně agresivní, což je těžké odhalit a vyřešit.

Klientčina zlost a nepřátelství může pramenit z frustrující situace, v níž se nalézá, z chemicky vyvolané změny stavu, nebo výrazné vztahovačnosti, patřící k duševní nemoci. Jelikož tato kniha je vyhrazena FBS, zaměřuje se pouze na ty situace, které

jsou zvládnutelné postupem pomáhajícího a nevyžadujícím sílu či použití zákonných prostředků.

Samozřejmě udělejte vše pro zajištění vlastní bezpečnosti, zejména pokud jste předem varováni o zvýšené míře nepřátelství klientky nebo dokonce o možnosti násilí z její strany. Protože předpokládáme, že jste obeznámeni s řadou technik, jak uklidnit emoce, nepřátelství a násilí, doporučuji držet se jich. Je-li známo, že nějaká klientka byla nepřátelská vůči jiným pracovníkům, zeptejte se jich nebo jejich supervizorů, co pomáhalo zmírnit situaci. Můžete použít totéž. Zjistěte si také, co pracovníci zkoušeli bez úspěchu.

Chceme-li změnit obtížnou situaci na takovou, která klientce pomáhá, obvykle musíme hledat cesty, jak vytvořit prostředí, v němž se klientka může cítit bezpečně, oceňovaná a mající věci pod kontrolou.

Co dělat s rozzlobenou a nepřátelskou klientkou

1. Normalizujte její hněv a zlost vůči vám. Dovolte jí hněv a frustraci pár minut ventilovat. Není žádný důvod, abyste obhajoval sebe nebo svou instituci, poslouvejte tiše a pozorně a se skutečným zájmem. Je důležité vědět, nač si klientka stěžuje. Přijměte její hněv jako dokonale normální a smysluplný. Řekněte jasně, že jí nevyčítáte, že se zlobí, ve skutečnosti že jste překvapený, že se nezlobí ještě víc na ty lidi, kteří se točí kolem a pletou se jí do života.

2. Když se klientka trochu uklidní, začněte příjemným, tichým až nevýrazným hlasem mluvit o svém obdivu vůči zápalu, s nímž hájí svou nezávislost a soukromí. Je to přeci známka její touhy svůj život řídit sama a vy absolutně souhlasíte s jejím přáním, aby jí nikdo nevykládal, co má dělat. Pak se případně zeptejte, jestli je vždycky takhle samostatná, nebo jestli je to pro ni něco nového. A když už je o tom řeč, kde že se naučila být tak energická a nezávislá? Až to budete říkat, musíte si být jisti, že nejste sarkastičtí - skutečně musíte věřit tomu, co říkáte. Tento postup se nazývá přeznačkování, slovo je vypůjčené z rodinné terapie (více o tom později). Držte se v pozadí a pozorujte, jak klientka vychládá a začíná spolupracovat.

3. Pak se klidně zeptejte, jak jí pracovníci nebo programy FBS mohou pomoci posílit nezávislost a ochránit její soukromí, protože to je přesně to, oč jde i vám. Například: „Kolik úsilí vás to stojí, udržet si svou nezávislost?“, nebo „Jasně, souhlasím s vámi, takže co byste potřebovala, abyste mohla žít podle svého a mít svůj vlastní život?“ Nenechte se převálcovat jejím stížnostmi a po krátké chvíli výlevů pokračujte.

4. Distancujte se od předmětu jejího hněvu. Přestože souhlasíte s klientčíným viděním zdroje hněvu, určitě se neztotožňujete s terčem její zlosti. Například, když se klientka zlobí na Dětskou nemocnici, že ji udali pro podezření, že poškodila své dítě, neztotožňujte se s nemocnicí nebo lékaři, ale odlište se od nich tak, že budete mluvit o „nich“, nebo „lékařích z nemocnice“ apod. To vám poskytne určitý manévrovací prostor.

5. Vytvořte prostor k pohybu. Dovolte klientce opustit místnost nebo vyjít z domu, setkávejte se v největší místnosti domu.

6. Nenuťte se setrvávat v situaci, kde hrozí násilí. Dovolte si i rychlý odchod.

Když se s rodinou nedaří vůbec nic

I když jste se řídili předchozími doporučeními a jednali jste správně, je stále ještě možné, že se vám nepodaří dosáhnout spolupráce u všech klientů. Existují hranice vlivu pracovníka na klientku. Je dobré si pamatovat úsloví: „můžete koně přivést k řece, ale nedonutíte ho pít“. Příležitostná selhání v „získávání klientky“ a navozování pozitivního vztahu nám připomínají, že se musíme naučit přijmout vlastní omezení.

Důležitá věc, kterou je třeba si pamatovat, je, že klientka má právo rozhodovat o sobě sama a nést za to odpovědnost se všemi důsledky.

Zplnomocnění klientky

Případ „Mary Ellen“ z 19. století vyvolal v U.S.A. hnutí péče o děti, které bylo založeno aby „chránilo“ dítě před okolím které je „trápí“, „zanedbává“. Proto je logické, že politika péče o děti a pracovníci přijímající tuto politiku mají sklon vidět svou primární zodpovědnost v „ochraně dítěte“. Nepochybně je řada opatření určena právě k tomuto a nepochybně jsou žádaná.

Co je „zplnomocnění“ klientky

Zplnomocnění klientky se stává novým heslem, používaným FBS v posledních letech. Proto považuji za užitečné přiblížit je i způsob, jak to FBS praktikuje.

Zplnomocnění klientky je myšlenka založená na naší filosofii chápání lidských problémů a jejich řešení. Model pomoci zde popisovaný vychází z názoru, že klientka je kompetentní rozhodnout, co je pro ni dobré. Jak říkám jinde, zplnomocnění klientky není totéž jako omlouvání antisociálního, protiprávního nebo zdraví škodícího chování či postojů. Ani to není totéž jako „zmocnění“, které získalo negativní konotaci v posledních letech spojením s oblastí zvládnání drog a alkoholu.

Přístup k zplnomocnění má následující rysy:

1. Základní přesvědčení, že vztah pracovníka a klientky je spolupráce.
2. To znamená, že klientka je schopna rozeznat, co je pro ni a její rodinu dobré.
3. Dále je to předpoklad, že klientka je schopna řešit problémy a v minulosti již problémy řešila.
5. Společné cíle determinuje a dojednává klientka.
4. Klientka se účastní postupu pomoci i výběru možností, které se pro ni hodí, jelikož je brána jako „expert“ na to, co je dobré pro její rodinu i pro ni, její osobu, její život.
5. Vyjádřením těchto předpokladů je technika oceňování.
6. Důraz na výjimky z problému předpokládá, že klientka skutečně řeší problém sama. Rozhovory jsou určeny k odkrytí takových řešení a jejich úspěchů.
7. Klientka má na starost určit konec kontaktu.
8. Tento přístup respektuje klientčinu autonomii a osobní, rodinné, kulturní rozdíly a je proto méně vetřelecký.

Nejdůležitější je držet se konceptu, že klientka potřebuje zažít co největší pocit vlastní kontroly nad svým životem. Klientčina spoluúčast na stavění cílů a hledání řešení jí dovoluje zasáhnout do předurčeného běhu svého života. Spolupracovat s klientkou namísto pracovat pro ni, je mnohem přijatelnější.

Bude tím úspěšnější, čím lépe se bude cítit sama před sebou. Nyní příklad zplnomocnění.

Příklad z praxe

Osamělá matka měla mnoho těžkostí při výchově svých dětí. Dostala se do pozornosti FBS, protože jedno z jejích dětí bylo sexuálně obtěžováno paní na hlídání. Matka se dostala do palby kritiky pracovníků, orgánů pomoci, za nedůslednost a neschopnost v péči o děti. Problémy s výchovou se hromadily: selhávání ve škole, kázeňské přestupky a neutěšená situace doma. Neustále byla unavená, ve stresu. Musela chránit děti před svým bývalým manželem, který dříve fyzicky napadal ji i děti a byl podezřelý ze sexuálního zneužívání dcery. Výsledkem byl její pocit, že je bezmocná, neschopná cokoli změnit. Děti se přitom vymkly kontrole a potřebovaly zavést pořádek a důslednost ve výchově.

Šťastnou náhodou tým FBS zjistil, že tato matka byla mimořádně úspěšná jako dohlížitelka úklidové sekce velké motelové sítě. Dostávala častá ocenění, měla svou práci ráda a byla v ní zjevně dobrá.

Na základě filosofie zplnomocnění se tým rozhodl rozvíjet myšlenku, že její schopnost dohlížet by mohla být převedena do úlohy matky. Tým se rozhodl pomoci jí, aby se mohla vnímat jako „dohlížitelka“ vlastních dětí. Účinný dohled na děti vyžaduje stejné základní dovednosti a přístupy jako v práci. Výsledek byl velmi pozitivní.

V tomto příkladu byl první úkol pracovníka brát matku jako schopnou, výkonnou osobu a začít hledat její silné stránky. Řešení, vymyšlené týmem pro tuto rodinu, bylo, aby matka začala „dohlížet na děti“ podle jasných pravidel a očekávání, následovaných oceněním, stanovením hranic, častým hodnocením, odměnou a tresty. Všechny tyto techniky uměla použít účinně. Tým objevil, že v její mysli „rodičovství“ bylo něco velmi odlišného od „dohlížení“. Proto se tým držel označení jejího domácího úkolu jako „dohlížení“ a „vedení“ dětí. Zdá se, že u této matky bylo slovo „rodičovství“ citově odblokováno.

Stanovení cílů a kontrakt

Nejasně stanovené cíle nevyhnutelně vedou k dlouhodobému kontaktu. Způsobují také, že pracovník i klientka jsou snadno jeden druhým zklamáni, což často končí vzájemným obviňováním. Ve stovkách případů, které jsem vedla, supervidovala a promýšlela po celém světě, nejčastější příčina neschopnosti terapeutů, poradců a sociálních pracovníků pokračovat, byla v nejasných cílech.

Domlouvání kontraktu pro setkání pracovníka s klientkou a stanovení cílů začíná bezprostředně po klientčině vstupu do kontaktu se sociální pomocí. Při prvním kontaktu s rodinou musí pracovník vědět, jaké poslání má jeho návštěva v domácnosti, zda jde o šetření nebo o pomoc. Ačkoli se to na první pohled zdá jasné, snadno se to zaměňuje. Například jen asi u 30% případů z těch, kde byla stížnost na rodinu, se ukázalo, že má být důvodně vyšetřováno dál. To znamená, že u zbylých 70% možných případů je na místě pomoc a pracovníkovi musí být jasný jeho cíl u každého z těchto případů: znamená to znovu dojednat s klientkou nový, dobrovolný kontrakt.

Od počátku kontaktu s rodinou až do jeho ukončení musí pracovník udržet zaměření na cíle, dohodnuté s klientkou. Tato kapitola se týká domlouvání kontraktu, vodítek pro stanovení cílů, udržování cílů, přeformulování cílů a průběžného hodnocení jejich plnění.

Dojednávání kontraktu o pomoci

Jak většina pracovníků FBS ví, ne všechny klientky přicházejí „dobrovolně“. Přesto i „nedobrovolné“ klientky mají možnost volby v kontaktu s pracovníkem. Dokonce i klientka, která se setkává s pracovníkem z rozhodnutí soudu, to nemusí ve skutečnosti dělat. Má možnost přijmout důsledky odmítnutí takového setkání. Je užitečné mít na paměti toto hledisko dobrovolnosti „nedobrovolných“ klientek.

Dojednávání kontraktu o pomoci s klientkami, které chtějí, aby pracovník zmizel z jejich života, je velmi obtížné, nikoli však nemožné. Obratným jednáním je možné docílit, aby se změnila v pilně pracující klientky a byly úspěšné v dosažení svého cíle - udržet pracovníka FBS mimo vlastní život.

Než začnete domlouvat cíle, vraťte se zpět k popisu „nedobrovolných“ klientek „návštěvnic“ a postupům práce s nimi. Myslete na to, kde klientka „je“, je-li jejím cílem „vyhnout se kanceláři obvodního soudce“, nebo „dostat se z dohledu sociálního pracovníka“ nebo se „zbavit rodičů“, jsou to zcela smysluplné cíle. Ve snaze dosáhnout takové cíle klientka musí udělat určité změny, třeba ráno vstávat, jít do školy či do práce, přijít domů včas atd., které jsou pro ni prospěšné.

Následující příklad nabízí otázky, které mohou být použity v počátečních fázích dojednávání kontraktu.

Příklad

P: Víím, že trávit zde volný čas není lákavá představa. Máte jakýkoli nápad, co byste si odtud chtěla odnést, aby vám to stálo za to, že jste sem přišla?

K: Bylo pro mě hrozně těžké zavolat. Byla jsem překvapená, jak to tu chodí, to vám musím říct. Myslím, že potřebuju pomoc. Můj život je samej zmatek.

P: Ano, jsem si jistý, že to bylo pro vás velmi těžké sem přijít.

K: Nevím. Nechci, aby se mi někdo pletl do života.

P: Vííte Anito, přesně totéž si přejeme my. Chceme vypadnout z vašeho života, jak jen to bude možné. Co myslíte, že musíte udělat, abychom vás nechali na pokoji? Co vám o tom paní K. řekla? Obdivujeme, jak moc chcete mít své děti u sebe.

K: Strašně moc. Jsem jejich matka a děti mají být s matkou.

P: To souhlasí. Víme, že milujete své děti víc než kdo jiný a že víte, co je pro ně nejlepší. Takže jak moc něco chcete změnit, aby děti mohly žít s vámi?

Rozbor

V této interakci mezi pracovníkem a klientkou pracovník nabídl pozitivní cíl potvrzením, že klientka chce mít své děti u sebe a vysvětlením, že on chce totéž. Když toto udělal, postavil se na klientčinu stranu a otevřel domluvu o tom, co klientka chce udělat, aby dosáhla svého cíle udržet rodinu pohromadě.

Nabídnout porozumění klientce neznámá omlouvat klientčino nevhodné či zanedbávající chování. To pouze znamená, že pracovník je zvědavý a že klientce se dostane poctivého vyslyšení. Tento přístup umožní klientce méně se bránit, být otevřenější a vůči pracovníkovi upřímnější. Klientka si jistě bude testovat pracovníka, jak moc mu může doopravdy důvěřovat, takže mu bude chtít vylíčit všechny špatné historky, které slyšela o Péči o ochranu dětí a sociálních pracovnících vůbec.

Vodítka pro stanovení cílů

Profesionální vztah pracovník - klientka je účelový, to jest je určený k dosažení konkrétních cílů. Jeho úspěch nebo selhání všeobecně závisí na tom, s jakými cíli vy souhlasíte a jaké metody vy použijete k jejich dosažení. Nemáte-li zřetelné cíle, nikdo z vás nebude vědět, kdy uspějete a bude vůbec obtížné zhodnotit práci do které se s klientkou pouštíte.

Cíle mají dvě součásti: *co* si přejete a *jak*, resp. *co* uděláte, abyste toho dosáhli. Důležité rady pro stanovení cílů jsou uvedeny dále. Budete-li tato vodítka sledovat, najdete ve své práci potěšení.

Cíl musí být malý, jednoduchý-a skutečně dosažitelný

Velké problémy někdy mají malá a jednoduchá řešení. Často přehlízíme ta očividná, takže zbývají ta složitě komplikovaná. Je jasné, že cíle, které pomáháte klientce stanovit, by měly být uskutečnitelné a vycházet z jejích podmínek. Ona potřebuje více úspěchů, nikoli selhání, aby našla důvěru v sebe.

Příklad z praxe

Sharon snadno souhlasila s užíváním Antabusu, aby měla pod kontrolou své pijácké kvartály, které ohrožovaly její děti. Pracovník zdůrazňoval fakt, že Sharon by už ani jednou neměla selhat, připomínáním co to znamená být na Antabusu. Vyžadovalo to denní docházení na kliniku, umístěnou osm mil od centra, denní cestu autobusem se třemi malými dětmi. Schůzky, které měla dodržet, byly domluveny mezi 14 a 15.30 každý den. To znamenalo, že Sharon vůbec nebude doma v době, kdy se její 7leté dítě vrací ze školy. Je zřejmé, že pracovník a Sharon potřebují sestavit jiný, realističtější plán.

Cíl musí být pozitivní chování

Cíl musí být postaven v konkrétních, měřitelných pojmech chování, které nahrazuje to dosavadní. Klientčiny řeči jako: „Už nikdy to neudělám“, „Nikdy nebudu šílet“, „Nikdy ho nepustím dál“, „Nikdy nenechám děti o samotě“, nestačí. Je nerealistické myslet si, že si bude pamatovat, co všechno nemá dělat rozpálená hněvem nebo zklamáním. Čím konkrétnější a přesnější má náhradu, tím je to pro klientku lepší. Proto potřebujete vyjasnit cíl, který má na mysli: „Takže co budete dělat namísto šílení (pití, opuštění dětí atd.)“?

Naléhání na popis možných alternativ, klientku tlačí uvažovat nahlas a mohou tak být vytvořeny realistické varianty.

Příklad z praxe

P: Když tedy chcete potrestat dítě bez bití, jak ho potrestáte jinak?

K: Prostě ho nebudu tlouct.

P: Myslím, že je důležité, abyste ho nebila. Takže co myslíte, že uděláte, místo toho, abyste ho bila, když vás zase zklame?

K: Nevím. Půjdu se projít, počítat do deseti, pošlu ho do jeho pokoje a promluví s ním později.

Rozbor

Klientčina neurčitá představa, že nebude bít své dítě, je převáděna do konkrétního chování, nahrazujícího bití dítěte. Je vůbec lepší nepřístupovat na vágní, obecné představy jako: „Nebudu ho tlouct“ nebo „příště se polepším“ nebo „Už nikdy nebudu pít“. Je snadnější rozpoznat, kdy je dosažen pozitivní cíl, než kdy je dosažen negativní. To znamená, když klientka nebije své dítě, je těžké vědět, že ho nebije. Když si dá cíl jako: „budu počítat do deseti“, „pošlu ho do jeho pokoje“, „půjdu se projít ven z domu“, bude jasně vidět, kdy svého cíle dosáhla.

Cíl musí být pro klientku důležitý.

Všichni víme, že někoho, kdo změnu nechce, je nemožné k ní donutit. Protože je to klientka, kdo musí udělat žádoucí změnu, je-li to vůbec možné, je pro pracovníka lepší souhlasit s tím, co ona chce změnit, namísto aby jí říkal, co změnit má.

Cíle musí mít pro klientku smysl a ona musí brát dosažení cíle jako něco pro ni dobré a prospěšné. Například její zapojení do FBS může mít výsledek v lepším chování dětí, lepších výsledcích ve škole, zvýšení šancí na úspěch ve škole a životě, nebo zlepšení pocitů ze sebe samé jako matky atd.

Někdy může být největším přáním klientky, aby pracovník vypadl z jejího života, nechodil kolem a neotravoval. I to je dobrý cíl. Pracovník musí být schopen uzavřít případ, aniž by ohrozil bezpečnost dětí. Pracovník i klientka chtějí tedy totéž, nestýkat se příliš dlouho.

Příklad z praxe 1:

P: Co můžu udělat, aby to pro vás bylo prospěšné?

K: Chci, aby se mi jiní lidi nemíchali do života.

P: To máte úplnou pravdu. Chci totéž. Chci vypadnout z vašeho života co nejdříve. Takže co je potřeba udělat, abychom se už nemuseli takhle sejít?

K: Myslím, že si musíte myslet, že kazím svoje děti, to já ale nedělám.

P: Chci, abych mohl říci šéfovi, že jste si zařídila svůj život tak, že není nic, co by dál ohrožovalo vaše děti. Takže jak se mě chcete zbavit? (Měřicí otázka je zde velmi případná. Například na stupnici od 1 do 10, kde 10 znamená, že setsakra chcete udělat všechno, jen abyste se mě zbavila a 1 znamená, že jen tak budete sedět a čekat, až se něco stane. Kde byste řekla, že asi jste?)

Rozbor

Třebaže klientčino přání není ten typ motivace, kterou bychom rádi viděli, je vždy mnohem lepší začít „tam, kde klientka je“, než se snažit změnit její názory. Když pracovník „spolupracuje“ s klientkou, je i pro ni mnohem snadnější „spolupracovat“ s pracovníkem. Jakmile klientka rozpozná, že pracovník má skutečný respekt k tomu, co ona cítí jako důležité pro sebe a své děti, je pro ni snazší překročit svůj pouze

osobní zájem. Klientky jsou velmi citlivé na subtilní neverbální sdělení. Proto musíte tomu, co říkáte, věřit.

Příklad z praxe 2

Linda Turnerová, matka čtyř dětí ve věku mezi 4 a 14 lety, byla velmi zlostná a obranářská, když jsme ji prvně navštívili. Všechny její děti jí byly odebrány, když nejstarší Tish řekla ve škole o špatném zacházení. Protože se nepodařilo najít stejný náhradní domov pro všechny, byly umístěny na třech místech. Lindě bylo soudem nařízeno vstoupit do individuální a rodinné poradny i s dětmi. Po šesti měsících Tish vyslovila první svou touhu vrátit se domů.

Ve snaze prohloubit informace jsme se ptali Lindy na její předchozí kontakty s pracovníky. Popsala rodinnou poradnu, kterou navštívila se svým 11letým Marcusem, jako velmi zvrácenou, protože nějak nabyla dojmu, že poradce naslouchá pouze Marcusovi a ne jejím stížnostem na jeho ubohé výsledky ve škole a potíže, do nichž se dostal ve škole, zatímco byl v náhradní rodinné péči. Taky si mnoho stěžovala na různé náhradní rodiče, kteří s ní zacházejí „jako s nějakou kriminálnící“. Neměla ráda sociální pracovníky, kteří „stále říkali, co mám dělat, jako bych byla hlupák nebo co“.

Linda je veliká sudovitá žena, mluvící hlubokým a zvučným hlasem, říkající: „Říkám vám, jak to je a nemlaťte prázdnou slámu.“ Je snadné jí uvěřit a je současně snadné být jí smeten. Téměř vítá stejně neurvalé odpovědi od toho, kdo s ní pracuje. Prostě její „výchovná“ měřítko byla velmi krutá a měla nerealistické požadavky na děti. Její přístup ke světu byl z těch, kdy je nutno bojovat s každým a se vším o přežití: „Nenech po sobě nikoho šlapat!“

Když jsme položili zázračnou otázku (kapitola 6.), značně zjihla, vyhrkly jí slzy když řekla, že miluje své děti a chce je všechny zpátky k sobě, ale že vidí, že to musí udělat postupně s každým dítětem zvlášť.

P: Co by vás stálo toho dosáhnout?

K: Musím chodit do poradny, navštěvovat své děti, rodičovskou přípravku, naučit se držet svůj temperament pod kontrolou a udržet si práci.

P: Takže první krok, který potřebujete udělat?

K: Chci, aby Tish přišla domů, protože teď říká, že domů chce.

Usoudili jsme, že Lindin první cíl mít nejdříve doma Tish a její plán děti vracet postupně je smysluplný a realistický.

Cíl musí být popsán jako začátek nového chování, nikoli jako konec něčeho.

Klientky často popisují své cíle jako nerealistické, vysněné, bezproblémové světy. Může to být pozitivní známkou, že klientka vidí možnost mít život jiný, než je nyní. Přesto cíl, který by měla přijmout, by měl být v životě dosažitelný. Proto klientka potřebuje trochu pomoci od pracovníka, aby začala tvarovat cíle jako konkrétní, malé a dost důležité na to, aby se do nich pustila.

Příklad z praxe

Pokračujme s Lindou s níž jsme zkoušeli domlout cíle. Linda se rozhodla, že mít doma Tish jako první, jí dává smysl. Co by mohlo být první známkou, která by Lindě řekla, že Tish už je připravená přijít domů, nebo Lindě, že už ji může vzít domů.

P: Lindo, co by mohlo být první věcí, na které poznáte, že Tish je už připravená přijít domů?

K: Už to přece řekla. Nikdy bych nevěřila, že to řekne, ale řekla, že chce zpátky domů.

P: Podívejme se na prakticky a trochu přemýšlejme. Předpokládáte, že přijde domů první. Co by mohlo být první známkou, která vám řekne, že vy i Tish to dál děláte tak, že už nebude muset znovu z domu?

K: Budeme spolu víc mluvit. Řekne mi, nač myslí, co ode mne chce a nebude utíkat k mojí matce. Budu jí víc naslouchat. Chci respektovat, že je teenager a chce nosit teenagerské šaty. Řeknu jí to. Nikdy jsem nemluvila se svou matkou, protože mě neposlouchala.

P: Co ještě vám řekne, že vy a Tish to teď děláte dobře?

K: Budu vědět, jak s ní mluvit hezky a neječet na ni, jako by byla můj nepřítel nebo co.

Rozbor

Nasloucháte-li tomuto rozhovoru, je vám jasné, jak se pracovník snaží Lindě pomoci rozpoznat první známky toho, že ona a Tish začínají nový způsob chování. Jak konverzace pokračuje, pracovník může pracovat na detailech nového vztahu.

Co dělat, jestliže se vaše a klientčiny cíle liší?

Když se váš pohled na to, co je nejžhavější problém, liší od pohledu klientky, prostě potřebujete stanovit priority. Bezpečnost dítěte je jistě první. Jestliže Péče o ochranu dětí soudí, že je situace akutní a rozdíl v cílech vede k neřešitelnosti dalších očekávání a dalšího domlouvání kontraktu, pak Péče o ochranu dětí musí udělat, co je nevyhnutelné k zajištění bezpečnosti dítěte. Ale když se situace jeví chronickou a nehrozí bezprostřední riziko, je možné zkusit pracovat na klientčiny cílech. Zkušenost z úspěchu společné práce na jejích cílech přináší klientce chuť ke spolupráci na vašich cílech.

Ačkoli se vaše cíle jeví odlišné od klientčiny, často to, co chcete vy a co chce klientka, jsou pouze různá vyjádření stejného cíle. Například klientka se s vámi setkává s nechtíví, jen aby jí nebyly odebrány děti. Váš cíl je zajistit dětem bezpečí v odpovědné péči, pokud možno biologických rodičů. Její cíl může být „zabránit sociální péči brousit kolem“. Aby toho mohla dosáhnout, musí něco udělat pro zajištění alespoň minimálního bezpečí a péče.

Rozhovor jako interakční proces

Profesionální rozhovor, to je sled interakcí mezi klientkou, která hledá pomoc, a odborníkem, osobou, která má vědomosti a dovednosti pomoc poskytnout. Proto pracovníci užívají rozhovoru jako hlavního nástroje nejen ke sběru informací, ale i k směřování konverzace k cíli - nalezení řešení.

Vztah klientka - pracovník představuje po dobu trvání kontaktu systém, v němž se oba - klientka i pracovník - ovlivňují a jsou ovlivňováni jeden druhým. Tedy jestliže se pracovník chová určitým způsobem, také klientka reaguje určitým způsobem a naopak (viz kap. 1). To se nazývá cirkulární proces interakce. Postupně se tato interakční výměna začne řídit pravidly, stane se předvídatelnou a opakující se. Průběh rozhovoru s klientkou závisí na těchto pravidlech interakce.

Každý účastník interakčního systému významně ovlivňuje způsob vztahu a ve stejnou chvíli je každý závislý na ostatních, aby systém vůbec fungoval. Je-li smyslem systému klientka - pracovník prospět klientce, musí pracovník zjistit, jak použít vztahu, aby pomohl klientce dosáhnout její cíle. Při čtení následující části uvažujte o sobě jako o dobře vyladěném nástroji klientčiny změny.

Co dělat a co nedělat

1. Mnoho pracovníků mylně chápe ventilaci pocitů jako jediný léčebný nástroj, který máme, a každé sezení či kontakt mění ve „zatrpklé stěžování“, nebo „dostat to ze sebe“. Pouhé mluvení o pocitech a hledání v klientčině minulosti má omezenou účinnost, neboť porozumění pocitům ani získaný náhled na minulost nemění budoucnost. Dělat něco se svým životem, život mění. Někdy nutné dovolit klientce uvolnit určitou frustraci nebo zlobu, abyste ji ujistili, že se zajímáte o její pocity a rozumíte jak těžký život měla. Nesmíte jí však dovolit zneužívat přemílání jak těžký život měla, jak mizerné má děti atd., jako výmluvu, proč nemůže svůj život změnit či proč nemůže být dobrou matkou.

2. Kdykoli je to možné, obraťte rozhovor k budoucímu jednání použitím činnostních slov, jako: „Takže co potřebujete *udělat*, abyste se mohla cítit lépe?“

3. Mějte jasno ve vlastních cílech a mějte je stále na mysli. Nedovolte klientce jen tak se nechat unášet slovy a zaplňovat jimi prostor. Každá konverzace s klientkou má být účelná a přispívat k hlavnímu směru, tedy hledání cest k naplnění cílů.

4. Své otázky formulujte tak, aby klientka rozvíjela své vlastní uvažování a nápady. Představte si sebe jako klientku v následujících situacích a všimněte si rozdílů ve způsobu, jakým můžete odpovědět při různě formulovaných otázkách.

P: Víte, co musíte udělat, abyste sem už nemusela nikdy přijít?

Tázat se tímto způsobem dává klientce možnost odpovědět „Ano“, „Ne“, nebo „Aha“. Když se takto ptáte, břemeno kladení dalších otázek padá na vás, nikoli na klientku. Je to ale klientka, kdo by musí převzít odpovědnost za změny, nikoli pracovník.

Dovedete si představit, jaké otázky by pracovník měl klást, aby připomínal klientce, co musí udělat? Pamatujte: Kdykoli začnete klást otázky toho typu, že na ně klientka může odpovědět jednoduchým Ano-Ne, budete vždycky naplno pracovat vy a ne klientka. Když zjistíte, že to děláte, změňte směr následujícím způsobem. Pamatujte, je to klientka, která musí tvrdě pracovat, nikoli vy.

„Co myslíte, že musíte udělat, aby se vám nikdo nepletl do život?“, nebo „Co asi tak vaši rodiče potřebují vidět že děláte, aby si řekli, že už sem nemusíte víckrát chodit?“

„Co myslíte, že to bude od vás vyžadovat, abyste přesvědčila sousedy, že na vás nemusí volat sociálku (nebo vás nechají na pokoji)?“

„Co myslíte, že ujistí učitelku, že už pečujete o své dítě tak, že si nemusí dělat starosti o vašeho syna?“

„Co předpokládáte, že přesvědčí vaši matku (sestru, tetu apod.), že jste se začala o sebe starat?“

Nenechte se odbýt či odradit pasivní odpovědí „Nevím“ a pokrčením rameny. Předstírejte, že jste pomalý nebo nechápavý a setrvejte s naivním hlasem u opakování otázky. Když klientka zjistí, že vás neodbude tak snadno může se rozhodnout, že jste prošel první zkouškou.

5. Kdykoli kladete otázku, mějte jasno, jak odpověď na ni pomůže klientce soustředit myšlenky na hledání řešení.

6. Když klientka utíká od tématu, jemně ji přiveďte zpět k jádru konverzace: „Pořád mi není Lindo jasné, co je to to, co musíš udělat, aby tě ty lidi nechali na pokoji“, nebo: „Chci se ještě vrátit zpátky k tomu, Lindo, co musí být jinak, aby tě ty lidi přestali otravovat?“

7. Může být užitečné úmyslně předstírat zmatenost nebo mezery v informacích. Klientky pomohou spíše „zmatenému“ pracovníkovi, než „vychytralému hlupákovi“. Není užitečné provokovat nebo zlobit klientky.

8. Když potřebujete konfrontaci, neužívejte obviňujících slov nebo postojů. Tón vašeho hlasu nesmí být útočný a obviňující. Takovým byste vyvolali „pasivně agresivní“ klientku, která dobře ví, jak vás porazit. Užívejte jen jednoduchá a

pocitivá slova, jako: „Takže co musíte udělat, aby váš muž přestal trápit vaše děti?“.

9. Vždy mějte na mysli, že je lepší mít v klientce spojence než odpůrce.

10. Vždy používejte neutrální a pozitivní slova: „Rozumím, že někteří lidé si dělají velké starosti o vaši rodinu, dokonce se starají, abychom se na ni došli kouknout. Jak můžeme pomoci?“.

11. Někdy je dobré postavit to tak, jakoby si klientka už o pomoc řekla a vycházet z toho. Pomůže to klientce troufnout si o pomoc si říci. Klientka se může stydět, nebo ji ponižuje žádat o pomoc. Nikdo rád neprosí o pomoc: „Rozumím vám, že potřebujete nějakou pomoc, abyste udržela rodinu pohromadě?“ nebo „Není těžké si všimnout, že potřebujete pomoc s udržením rodiny pohromadě. Co je první věcí, kterou musíte udělat, aby vaše rodina mohla pohromadě zůstat?“.

Tyto způsoby pomohou klientce i pracovníkovi, aby mířili přímo k hledání cílů a dál. Některým, nikoli všem klientkám, pomohou „zachovat si tvář“. Někteří lidé jsou příliš stydliví než aby požádali o pomoc, nebo je jim trapné odhalení, že se řádně o děti nestarají. K takovým běžným lidským citům musíme být citliví.

Užitečné otázky a další nápady

Nezasvěcenému se může volba pracovníka položit právě tuto a ne jinou otázku jevit jako chaotické, náhodné či namátkové. Ale každý profesionální kontakt pracovníka s klientkou má svůj smysl, takže to, *které* otázky se pracovník rozhodne položit, *jak, kdy a komu* , má významný vliv na vztah pracovník - klientka. Některou otázku nikdy nepoložit má mnohdy ještě mocnější vliv. Zaměření na vybrané aspekty klientčina života a ignorování dalších přináší klientce určitou zprávu a dojem. Například když se pracovník detailně klientky ptá na její zážitky v dětství, kdy byla fyzicky trýzněna matkou, dává tím klientce zprávu, že pojímá její trápení jako důležité vysvětlení pro klientčino současné nedobré zacházení s dětmi. Na druhé straně, když se v témže případě pracovník detailně vyptává na informace, jak to klientka dělá, že své děti tak moc miluje, navozuje něco jiného. Rozhodnutí položit právě tyto a ne jiné otázky musí být vždy vztaženo k tomu, jaké jsou cíle.

Rozhovor, sled kladení a zodpovídání otázek, je jediným a nejdůležitějším nástrojem, který pracovník má, je nejdůležitějším předmětem naší pozornosti. Musíme hledat, co se ptát, kdy, jak a koho a z jakého důvodu a čeho má být dosaženo. Tato kapitola popisuje a rozebírá použití pěti zvláště užitečných otázek. Jsou to dotazy na minulé úspěchy, na výjimky, zázračná otázka, měřicí otázka a otázky na zvládnání.

Otázky na úspěchy a změny

Minulé úspěchy

Své dotazování pracovník může zaměřit na klientčiny dřívější úspěchy, tedy ta období, kdy se chovala aniž by přivolávala zásahy institucí. Klientku povzbuzuje objev, že byla životě úspěšnější, než zažívá nyní. Potřebuje však pomoc, aby si vzpomněla na úspěšná období ve svém životě, neboť je snadné zapomenout, že dříve fungovala dobře, zvláště když na ni doléhá zátěž jednání se systémem sociální pomoci a pohybuje se v kontextu, který zájem institucí vzbudil. Jen co jsou zapomenuté a nepoužívané dovednosti odhaleny, je třeba společně najít cesty, jak je využít pro řešení nynějších těžkostí.

Navíc, když klientka „objeví“ sice malé, ale významné úspěchy, jichž dosáhla, pomůže to změně jejího sebehodnocení. Tato kapitola probírá příklady otázek, které přinesou potřebné informace i možnosti využití minulých a současných klientčiny úspěchů.

Příklad

Představte položení následujících otázek:

„Zpráva říká, že děti vám vrátil z opatrovnického domu před dvěma roky. Co jste dělala dobrého v té době?“

„Co myslíte, že si sociální pracovník (nebo soud) myslí, že musíte udělat, abyste je přesvědčila, že jste připravená dostat děti zpátky?“

Nebo těchto otázek:

„V záznamech se píše, že úřad svěřil vaše děti do náhradní péče. Vzpomínáte si, proč se to stalo?“

„Co myslíte, proč sociální pracovník vidí tolik špatného na tom, jaká jste matka, až považoval za nutné vám děti vzít?“

Rozbor

Není těžké najít rozdíl mezi prvními dvěma a zbylými dotazy. První uznávají podle pravdy, že děti byly pryč, ale také úspěchy při navrácení dětí. Chybí obviňovací tón. Když se pracovník zaměří na úspěch při plnění úkolu dostat děti zpět, účinně tím opouští minulost a obrací se do budoucnosti.

Druhá část dotazů zdůrazňuje, že „jí vzali“ děti a vinu s tím spojenou. Otázky typu „proč“ zahrnují jak tvrzení, že příčiny problému jsou jasné, tak obvinění z nich, obvykle osoby tázané. Klientka ví, že pracovník už má odpověď. Tyto malé, ale významné rozdíly přinášejí velké rozdíly při jednání s klientkami.

Dotaz na dosažené úspěchy nebo období, kdy se cítila dobře, klientku často na moment zmáte, několik sekund vypadá vylekaně. Toto od pracovníka obvykle nečeká. Mnohé klientky sdělují, že je to vůbec poprvé, kdy s nimi někdo jedná, jako by měly vlastní rozum, jako by vůbec kdy v minulosti udělaly něco dobře. Mnohé jsou nejprve dojaté ale po zklidnění začínají spolupracovat; často se promění jejich výraz a postoj. Když jsou v minulosti vidět úspěchy a lze si je připomenout, je snadnější mít naději. Následuje několik příkladů otázek, které pracovník může položit.

Příklad

Otázky na dosažené úspěchy:

„Jak jste to zařídila, že jste se zbavila závislosti na vztahu s Tylerem? Jak jste našla dost síly nechat ho být?“

„Není to snadné sama se starat o tři děti, jak jste to dělala?“

„Když jste prošla tím, čím jste prošla, jak jste našla dost síly ještě to dál vydržet?“

„Jak to, že to nebylo ještě horší? Jak jste to udělala, aby to šlo, když se zdálo, že není žádná naděje?“

„Co předpokládáte, že potřebujete udělat, abyste ze sebe měla dobrý pocit a svůj život zase ve svých rukou?“

„Co vás to bude stát získat zpět důvěru, jakou jste měla ve škole?“

„Co předpokládáte, že by o vás řekla matka (sestra, přítel apod.), že potřebujete k tomu, abyste opět našla důvěru v sebe?“

P: Jak jste se přiměla ráno vstát?

K: To jen proto, že nechci, aby děti ztroskotaly ve škole jako já.

P: Určitě chcete, aby to měly lepší než jste to měla vy. Musíte je mít moc ráda.

K: Jsou všechno, co mám. Chci, aby udělaly školu, dostaly dobrou práci a měly pěkné věci, jaké já nemohla mít.

P: Jak to děláte, že můžete doufat a stále to zkoušet znovu? Co myslíte, že by řekla vaše matka (nebo jiná důležitá osoba klientčina života), že vás drží?

Rozbor

To je několik příkladů, jak můžete pomoci klientce znovu získat sebedůvěru a přesvědčit ji, že stále ještě má schopnosti zvládat svůj život, aby byl takový, jaký ho chce mít.

Všechny popsané otázky jsou formulovány tak, že klientka může být nezaujatým pozorovatelem sebe, dělat racionální, dlouhodobá rozhodnutí a nereagovat na situace impulsivně či emocionálně.

Změny před kontaktem

Protože klientka a pracovník se setkávají vlastně kvůli problému, je pak pro ně velmi snadné zaměřit se na obtíže a opomenout skutečnost, že klientka často již leccos udělala, aby problém zmenšila. Výzkum (Weiner-Davis, de Shazer a Gingerich 1987) ukazuje, že nejméně ve dvou třetinách případů se klientky samy zmiňují o

změnách a výjimkách před kontaktem. Přesto, když se jich dál neptáme, klientky o nich nemluví, protože je neberou za důležité.

Příklad z praxe

Nový život pro Sharon

Sharon; 21 let, dvě děti 4 roky a 14 měsíců, čeká asi za měsíc další dítě. Bouřlivý vztah s Archiem se stálými rozchody a usmiřováním trvá tři roky. Archie si neudrží práci, pije, fetuje a je agresivní, často Sharon fyzicky napadá.

Sharon prožívá dlouhou historii nejistého vztahu se svými rozvedenými rodiči, s nimiž zápasí od svých raných let dospívání. Říká, že byli vždy nespokojení s tím, jaká je matka, s výběrem partnerů a spoustou dalších věcí. Sharon popisuje, že její matka o ní „nikdy neřekla nic dobrého“ a otec že říká, že si to zavinila sama, že s ní opilý Archie tak zachází a je zlý. Jistěže Sharon zavdala rodičům mnohou příčinu ke zklamání: ve 13 letech se začala toulat, chodit za školu, koketovala s pitím a drogami, v 15ti otěhotněla a nechala školu. Sama s prvním dítětem žila v pěstounském domově, protože rodiče ji odmítli vzít domů z nemocnice. S Archiem zkoušeli žít dohromady, ale nezvládli domácnost. Sharon a Archie pak krátce žili každý se svými vlastními rodiči.

Sharon se dostala do FBS, protože její čtyřletá dcera se připletla do jejich poslední hádky a přišla ke zranění. Mezi cestou do nemocnice, setkáním s pracovníky Péče o dítě a přípravou na nastávající porod se Sharon rozhodla, že pro sebe a své děti potřebuje něco lepšího, než má s Archiem a oznámila mu, že s ním končí.

Co tedy bylo tentokrát jinak, co ji to přivedlo k myšlence, že by tentokrát měla vytrvat ve svém nápadu Archieho nechat? Zkoušela to přece už tři roky a zanedlouho porodí Archiemu třetí dítě!

Sharon vyjmenovala několik věcí, které udělala den předtím, než jsme se setkali, samé nové věci, které nikdy předtím neudělala. Vynadala Archieho matce. Bylo to pěkně těžké a chtělo to plno odvahy, protože Archieho matka dělala „velkou dámu“, křičela na ni, že je „pyšná“ a o právech prarodičů vidět svá vnoučata, vyhrožovala soudem.

Sharon taky zavolala do nemocnice, kde se chystala porodit dítě a zařídila si místo ve zvláštním oddělení, kam smějí chodit jen ohlášení návštěvníci. Klidně Archiemu oznámila, že jejich vztah skončil a zavěsila, když začal křičet a prosit, aby ho vzala zpátky. Sharon si domluvila, že může zavolat kamarádce, kdyby změkla a začala Archieho brát zpět, nebo mu naslouchat, až začne prosit. Řekla, že to bylo poprvé, co se na něj rozzlobila, že odmítá být odpovědný za ni a děti. Bylo to skutečně poprvé. Často se dřív cítila zle, ale trpěla mlčky.

pracovník se rozhodl využít dosažených změn, ocenit a podpořit její rozhodnutí nově si uspořádat život pro sebe i své děti. Pracovník byl zvědavý, co bylo včera jinak, že jí to dalo sílu udělat všechny tyhle změny. Ona si nebyla nejdřív jistá, jak rozdíl vznikl, ale pak začala formulovat názor, že to bylo nové dítě na cestě, které to změnilo. Pocítila, že její tři děti potřebují více stability a odpovědnosti dospělých pro své životy a zjistila, že přes veškeré její snahy Archie není s to být odpovědný.

Protože Sharon byla tak závislá na pevnosti svého rozhodnutí, bylo jí doporučeno, aby si všímala, co dělá, když na ni přichází nutkání Archieho buď chtít zpátky, nebo ho vzít zpět, když prosí.

Při následující návštěvě pracovníka Sharon zářila. Probrala zevrubně svá setkání s Archiem a vyprávěla že ačkoli byla několikrát v pokušení vrátit se ke starým způsobům, udělala to jinak, což Archieho vyvedlo z míry. Mnohé z toho, co udělala, bylo pro ni nové, jako jít ven s kamarádkou, vyhledat staré známé, rozhodovat nezávisle na Archiem a říkat mu, že si prostě nemůže přicházet jen tak z pouhého rozmaru.

Ukázala dobrý příklad jiného jednání. Archie volal a prosil, aby mu dovolila navštívit děti. Sharon klidně řekla, že když je nemusel vidět tři týdny, tak ona mu nedovolí, aby „jen tak protancoval“ jejich životem a že musí mít o děti vážný zájem, který ukáže na schopnosti dodržet pravidelné návštěvní hodiny. Souhlasil s tím a nyní přichází v návštěvní hodiny vyzvednout si děti a poskytuje tak Sharon potřebnou chvilku oddechu.

Otázky pátrající po výjimkách

„Výjimka“ znamená dobu, kdy problém není. Pracovník a klientka potřebují zjistit, kdo dělá co, jak, kdy a kde, že problém není přítomen, jinými slovy, jak se způsoby chování kolem problému mění.

Příklad z praxe

Kdykoli 6letý Tyrone začal zlobit, ubližovat sestře a být otravný, jeho babička ho popadla, tahala pryč, hubovala a on upadal do záchvatů vzteku, křiku, kopání a modral při tom. Jednou byla tak příšerně utahaná, že nechala děti, ať si to vyhárají samy. K jejímu překvapení si Tyrone začal hrát se svou sestrou, protože Michaelle zcela přehlížela jeho pokusy začít konflikt.

V tomto případě nastala řada výjimek z obvyklého chování: babiččino rozhodnutí nezasahovat do konfliktu, sestřino samostatné rozhodnutí ignorovat útoky, nakonec i Tyrone dělal něco jiného než obvykle. Když všichni tři lidé zapojení do těchto výjimek budou opakovat tento scénář, společně, nebo zvlášť, je to dobrá šance, že spolu stráví víc klidných chvil.

Problémy nastávají v konkrétních okolnostech

Často problematické chování nastává jen v určitém fyzickém, vztahovém a prostorovém kontextu. Jinými slovy, Jamie ztrácí svou náladu jen doma a ne jinde, ve škole, v kostele nebo u tety. Jena se stává nezvladatelnou jen s matkou a ne s matčíným novým přítelem nebo paní na hlídání. Joe ztrácí svou náladu a stává se útočným, jen když si vypije nebo když diskutuje s manželkou o penězích. Je důležité detailně zjistit, co se děje, když lidé problém nemají, neboť klientka může přenést úspěšné chování z jedné na jinou situaci.

Policie byla například přivolána, aby Beverly odvezla do místní nemocnice. Měla „amok“ a „demolovala domácnost“, když se dostala do dalšího střetu s manželem. Sama pak souhlasila, že jí to ujelo a že se nedokázala ovládnout. Beverly si byla vždy vědoma svého divokého temperamentu, už jako dítě. Během hledání výjimek z „divokého temperamentu“ jsme našli, že pracovala tři roky ve skladu obchodního domu a práci milovala. Byla posuzována jako dobrá pracovnice, nikdy neztrácela náladu, i když spolupracovníci byli „divocí, nadržení frajeři“, kteří na ni dotírali, protože byla žena. Zkoumáním této výjimky pracovník a Beverly objevili řadu cest, jak dosáhnout kontroly divokosti a udržet si chladnou hlavu.

17ti letý Michael podle záznamů nepřátelský, agresivní mladík s nedostatkem sebekontroly. Vynechával školu, několikrát propadl, byl nezvladatelný doma i ve společnosti, měl dlouhý seznam problémového a delikventního chování: útoky, záškoláctví, krádeže, případy vloupání, živání a distribuce drog. Selhalo mnoho pokusů řešit jeho problémy. Po přepadení staré paní definitivně skončil v nápravném zařízení, kde ale získal cenu za dobré chování a všeobecně se vzdělal. Stal se vzorným studentem, pracoval v kavárně, účastnil se sportování a získal po čtyřech měsících vycházku na víkend, po které velmi toužil.

Rozpoznáním úspěšných období a uvědoměním si schopnosti klientů fungovat kompetentním způsobem i jen v omezeném období usnadní najít správnou cestu.

Dalším krokem pracovníka je samozřejmě podpořit je, aby udrželi a rozšířili počet oblastí, v nichž jsou úspěšní.

Jak klást otázky

Následující příklady otázek jsou určeny k tomu, aby pomohly klientce objevit její silné stránky a schopnosti řešit problémy vlastními silami. Ačkoli dosažený úspěch může být velmi malý ve srovnání s množstvím problémů, jimž klientka čelí, řešení začíná malými kroky.

Je vždy lepší, když klientka sama najde řešení, než aby jí někdo řekl, co má dělat. Při realizaci vlastního nápadu má větší šanci dospět k úspěšnému řešení. Jinak řečeno, když řešení vyplývá z klientčinych vlastních zdrojů a odpovídá způsobu jejího jednání, je snadnější dělat téhož víc. Navíc takové řešení je spíše ve shodě s jejím životním stylem, než jakékoli nově naučené chování, takže klientka má větší šanci na úspěch.

Příklad z praxe

P: Vidím, že máte všechny důvody k depresi. Kdy myslíte, že budete maličko míň depresivní?

K: No nevím. Jsem v depresi pořád. Cítím se trochu lépe, když mám nějaký peníze pro děti. Cítím se jako matka líp, když jim můžu něco koupit.

P: Takže co byste řekla, že je s vámi jiné, když můžete dětem něco koupit?

K: No, to pak cítím, že jsem lepší matka. Nenávidím být chudá, protože mi to připomíná mé vlastní chyby. Je to se mnou horší koncem měsíce, když nevyjdu.

P: Tak co byste řekla, že děláte jinačího, když jste míň depresivní?

K: Donutím se ráno vstát i když se mi nechce, vypravím děti do školy včas, možná mám trochu víc radosti, když se dokonce donutím jít s dětma do školy a vůbec se dostat z domu. Pak můžu zapomenout, jak hroznej mám život.

P: A když se nedonutíte, co myslíte, že si na vás děti všimnou jiného?

K: Snažím se, aby to neviděly. Ale myslím, že to vědí. Někdy, když zůstanu dýl po ránu ležet, myslím, že se víc perou.

P: Co by vás to tedy stálo donutit se vstát ráno časněji?

Rozbor

Z rozhovoru je vidět, jak pracovník ignoroval témata o tom, co klientka nezvládá, jako že nemá peníze, že dělá chyby, a namísto toho se soustředil na její současné malé, ale užitečné úspěchy. Když se klientka přiměla ráno vstát, všechno šlo líp. Klientka to jen potřebuje zopakovat.

Příklad z praxe:

P: Řekla jste, že jste minulý týden pět dní nepila. Jsem ohromen, že celých pět dní dokážete kontrolovat své pití. Jak jste to dokázala?

K: To bylo jen pět dní. Vydržela jsem to dýl, když jsem byla těhotná.

P: Skutečně? Jak jste to udělala? Bylo to těžké? A dokázala jste to všechno sama bez něčí pomoci? Jak dlouho jste tehdy nepila?

K: No nechtěla jsem kvůli dítěti. Nejdřív to bylo těžký, ale prostě jsem si řekla, že už nebudu. Takže když jsem někam šla, pila jsem jen kolu.

P: To je úžasný. Musíte být silná osobnost. Můžete mi říct, jak jste nepila tentokrát těch pět dní?

K: Neměla jsem žádné peníze, byla jsem švorc.

P: Ale jděte, já vím, že když se chcete napít, tak si cestu k pití najdete. Jak jste to udělala, abyste nepila?

Později během sezení může pracovník položit takovéto otázky:

„Řekněte mi, v čem jste jiná, když nepijete?“

„Jak si to vysvětlíte, že problém v tu chvíli nebyl?“

„Kde jste přišla na myšlenku udělat to takhle?“

„Co předpokládáte, že by o vás řekla vaše matka (bratr, manžel, atd.), že děláte jinak, když nepijete?“

„Co se s vámi bude muset stát, abyste to takhle mohla dělat častěji?“

„Co ještě byste řekla, že děláte jinak, že problém nenastane?“

„Co budete vy a váš přítel dělat jinak, když problém nebude?“

Odpovědi na tyto otázky rozvíňte dotazy typu:

„Takže co musíte udělat, abyste mohla říct „Ne“ na pití (nebo cokoliv, co klientka dělá úspěšně)?“

„Co myslíte, že pro sebe a své děti budete dělat namísto pití (být depresivní)?“

„Kdyby váš přítel byl tady a já se zeptal jeho, co myslíte, že by řekl, čeho si všiml na vás odlišného, když nepijete (nejste depresivní, vzteká apod.)?“

„Co by řekl, že se musí stát, aby to šlo častěji?“

„Jak dlouho by řekl, že to musíte vydržet, aby si mohl myslet, že váš problém je vyřešený?“

„Když se problém vyřeší, jak to změní váš vztah k matce (sestře, příteli atd.)?“

„Jak se budete chovat pak, když nebudete dělat to, co nyní?“

Rozbor

Z celého vidíte, jak pracovník velmi důsledně zkouší posílit klientčinu zásluhu na vlastních úspěších a tím zdůraznit, že je to něco, co sama udělala a nečekala, až se to samo stane.

Tím, že to klientka pracovníkovi vysvětluje, stává se jasnější a jasnější, že právě ona něco udělala pro vytvoření výjimky z problému. Klientka si pak může přiznat své vlastní úspěchy. Je snadnější přiznávat si svá selhání až poté, co jsou přiznány úspěchy. Také to znamená možnost úspěchy opakovat.

Další krok je najít způsoby posílení tohoto úspěchu a jeho zvýraznění rozvinutím klientčiny sebedůvěry a sebeúcty.

Zázračná otázka

Přivést klientku k představě, že nastal zázrak a problém je vyřešen, má silný léčebný účinek. Zprvce to vytváří živou představu nebo vizi, jak bude vypadat její život, až problém vyřeší, a za druhé vytváří naději, že život vůbec může být jiný než dosud.

Otázka je zhruba takováto: „Představte si, že jedné noci, zatímco spíte, nastal zázrak a problém, který vás přivedl sem do FBS, je vyřešený. Protože ale spíte, tak nevíte, že zázrak nastal. Jaké odlišnosti předpokládáte že si po probuzení všimnete, aby vám řekla, že zázrak se udál?“

Klientky reagují různě. Některé vzhlednou a široce se usmějí, rozzáří se jim oči, posadí se vzpřímeně a začnou podrobně popisovat, jak se jejich život změní. Některé klientky jsou upřímně překvapeny vlastními slovy naděje, některé pozorně naslouchají, jak členové rodiny popisují zázrak pro sebe i ostatní. Některé klientky nejsou schopné si představit, jak by se jejich život mohl změnit ani za přemlouvání a pomoci.

Některé klientky nejprve mluví o výhře v loterii nebo jiných „holubech létajících do pusy“, ale pak obvykle sestoupí na zem a jsou realističtější. Začínají popisovat svůj změněný život slovy o malých, konkrétních, přiměřených a dosažitelných rozdílech. Pomáhejte klientkám co nejpodrobněji popsat představy rozdílů. Pochopitelně první úkol je zaměřit tyto informace tak, aby klientka mohla brát zázrak, jako že skutečně

nastal. Další krok je pomoci jí zjistit, jaké může udělat první kroky, aby začala s chováním, které je připisováno zázraku.

Příklad z praxe

K: Budu mít práci, hezké místo k bydlení, pěkné šaty, budu mít muže, který se o mne bude starat, ne mě jen využívat, ale skutečně se o mě starat. Moje děti budou spokojené a budou prospívat ve škole. Možná i já se budu ve škole připravovat na zaměstnání.

P: Dobře, to zní jako závěr velkého zázraku. Co podle vás je první věcí, která po ránu způsobí, že si řeknete: Aha, něco se změnilo v mém životě?

K: Nevím, vstanu dřív, budu mít víc času pro sebe, řeknu dobré ráno dětem a s úsměvem je probudím, sedneme si společně k snídani, popřeju jim pěkný den a pošlu je do školy.

P: Když budete dělat, jako že zázrak nastal, co bude první věc, kterou uděláte? (Toto je přímá sugesce, že klientka musí něco udělat, aby problém vyřešila.)

„Na čem můžete předvést, že zázrak nastal? Na čem ještě? Ještě?“

„Když to uděláte, co s vámi bude jinak, čeho prvního si všimnete, že je s vámi jinak?“

„Kdo bude první, kdo si všimne, že se na vás něco změnilo ten den po zázraku?“

„Čeho si všimne vaše matka (manžel, sestra atd.), že je s vámi jiné, když jim neřeknete, že zázrak nastal? Co ještě? Ještě něco?“

„Co bude pak vaše matka (nebo kdo) dělat jinak?“

„Co myslíte, že se změní mezi vámi a vaší matkou?“

„Až tohle uděláte, co bude u vás doma vypadat jinak?“

„Až to uděláte, čeho prvního si všimnou vaše děti, že je doma jinak?“ (Opět přímá sugesce, že klientka může něco udělat.)

„Co jiného budou dělat děti?“ (Sugesce, že je možné na děti hledět jinak, hledat pozitivní chování) „Co ještě? Ještě něco?“

„Co ještě bude jiného na vaší domácnosti?“

Rozbor

Vidíme, že tyto otázky neustále užívají slov „změna“, „jinak“. Jsou velmi smysluplně volena, aby upozorňovala

a) že klientka musí dělat něco jinak, aby se v jejím životě odehrála změna,

b) že je jediná, kdo to může udělat, že musí přijmout aktivní roli v záchraně svého života

c) že je to její odpovědnost to udělat.

Zároveň otázky slouží a směřují k rozvinutí představ o podobě řešení. Zodpovídání takových zázračných otázek přinese vodítka, jaký první krok je třeba udělat k úspěšnému řešení a naznačuje klientce, jak se změní její život, což ji motivuje a dává naději, že se její život změnit může.

Zázračná otázka pro stanovení cílů

Podle formulace otázek mohou být odpovědi na zázračnou otázku dobrým vodítkem pro určení celkové směru, jímž klientka chce změnit svůj život (viz kap. 5 o stanovování cílů).

Měřicí otázky

Měřicí otázky se nám ukázaly jako všestranně užitečné. Protože jsou velmi jednoduché, zjistili jsme, že i děti ve věku, kdy chápou vztahy mezi číslicemi (10 je větší než 5), je zvládají velmi dobře. Dospělí, jejichž styl myšlení je spíše konkrétní, pragmatický a puntičkářský, ti, kdož jsou všeobecně považováni za nevhodné pro

psychoterapii, reagují také velmi dobře. Je jednoduché s měřicími otázkami zacházet a nevyžaduje to sofistikovanou intelektuální schopnost srovnávání. Protože kulturně (přínejméně v západní společnosti) vnímáme 10 jako větší, vyšší a lepší než 1, užívám škálu v tomto směru. Žádoucí stav je umístěn na 10, zatímco 1 značí opak. Uvidíte, že měřicí otázky mohou být užity ke změření klientčiny sebedůvěry a sebeoceny, touhy po změně, chuti tvrdě pracovat na dosažení žádoucího stanovení priorit problémů, jež je třeba řešit, procenta naděje, zhodnocení vývoje a tak dále - věcí považovaných za příliš abstraktní pro konkretizaci. Také to pomáhá klientkám zjistit, co si ostatní lidé, důležití v jejich životě, myslí o jejich situaci. Tyto otázky mají široké využití. Čím více to s nimi budete zkoušet, tím užitečnější najdete jejich použití. Zjistíte, že jediné omezení je vaše kreativita. Experimentujte a hrajte si. Jediné doporučení: měli byste určit časové limity jako „dnes“, „minulý týden“, „během minulého měsíce“. Bez těchto zakotvení bude klientka zmatená. Když pracovník použije časové ohraničení, bude klientce takový dotaz mnohem prospěšnější.

Názor na řešení problému

P: Na škále od 1 do 10, kde 10 znamená, že máte úplnou důvěru, že tento problém může být vyřešen, a 1 znamená žádnou důvěru, kam byste se umístila dnes?

K: Řekla bych tak 5, prostředek.

P: Na téže stupnici, jak moc byste chtěla, aby problém byl vyřešen?

K: Řekla bych 6.

P: Kdyby tu byl váš přítel (vaše matka), a já se ho ptal, jakou šanci by dal na vyřešení problému?

K: Nevím přesně, ale soudím, že by řekl tak 3.

P: Co by se muselo stát, aby řekl 6?

K: Myslí si, že musím přestat pít.

P: A jak moc vy sama chcete přestat pít?

K: Já musím přestat pít. Jinak mě to zabije. Já to vím.

P: Takže co je první věc, kterou musíte Suzan udělat, abyste přestala?

K: Musím prostě přestat pít, když jsem rozčilená.

P: Co myslíte, že by váš přítel řekl, že je první krok, jak zastavit pití?

Rozbor

V tomto rozhovoru pracovník užívá stupně, aby získal informace, jak velkou podporu může mít klientka od okolí, a to může pomoci klientce hovořit o krocích, které musí učinit na cestě k řešení problému.

Navíc, čím větší má kuráž vyslovit to, co musí udělat, chce udělat, potřebuje udělat, tím víc věří, že to je její nápad přestat s pitím. Opakování stejné otázky v několika obměnách je dobrá cesta k posílení a podpoře klientčiny rozhodnutí.

Motivace

„Na té stejné stupnici, co byste řekla, jak moc se vám chce pracovat na hledání řešení tohoto problému?“

„Kde by řekla vaše matka (nebo někdo jiný), že jste, co myslíte?“

„Kam byste na stejné stupnici umístila svého manžela?“

Čím blíže je klientka desítce, tím více o to stojí. Když klientka udává nízká čísla na stupnici, můžete pokračovat takto:

„Co myslíte, že by o vás řekli, že potřebujete, abyste se posunula o jeden bod na této stupnici?“

„Co myslíte, že by potřeboval od vás vidět, že děláte, aby si mohl myslet, že jste na 6?“

„Když se posunete z 5 na 6 (nebo z 6 na 7), čeho si ostatní všimnou jiného, co nemohou vidět nyní? Co myslíte, že si všimnete vy potom jiného na nich?“

„Co by asi řekl váš manžel, jak moc stojí o to vám pomáhat řešit tento problém?“

„Jak vysvětlíte, že on o tu změnu stojí víc než vy? Co by podle vašeho předpokladu řekl jako důvod; proč tak stojí o to, abyste se z 5 dostala na 6?“

Rozbor

Položit tyto otázky je důležité, chceme-li pomoci klientce uvědomit si své současné pozice, kam se chce dostat, co z toho, co dělá, jí pomáhá, co bude muset udělat, jak lidé kolem mohou poznat změnu a reagovat na to, že je jiná. To vše klientce umožňuje učinit kvalifikovaná rozhodnutí o krocích, jež potřebuje podniknout.

Sebeúcta

P: Řekněme; že 100 znamená, že jste přesně tou ideální osobou, jakou jste vždy chtěla být. Jak blízko jste té stovce dnes?

K: Řekla bych 35, necítím se dneska moc dobře.

P: Na stejné stupnici, kam nejbliž té stovce jste se vůbec kdy dostala?

K: To by bylo 70. To bylo před dvěma lety.

P: Co se tenkrát dělo ve vašem životě?

K: Měla jsem větší důvěru v sebe, chodila jsem do školy, cítila jsem se dobře, měla jsem naději, že to dokážu.

P: Co by vás to stálo přiblížit se 70?

K: Já vím, co musím udělat. Jen to prostě udělat. Bože, je to jako před sto lety, ale jsou to jen dva roky. Byla jsem dobrou studentkou, měla jsem ctižádost. Věděla jsem, kam jdu.

P: Takže co byste musela udělat, abyste to zvýšila z 35 na 40?

K: To je snadné. Prostě musím vstát každý den ve stejnou dobu a donutit se jít hledat práci.

P: Aha. A když vstanete ve stejnou dobu a donutíte se jít hledat práci, co myslíte, že si na sobě všimnete jiného?

Rozbor

Tento rozhovor ukazuje, že pracovník nepotřebuje znát detaily klientčiny minulosti nebo popis jejího problému, aby jí pomohl zjistit, co je potřeba udělat. Klientka má sama jasný smysl pro to, co potřebuje, aby se dostala na správnou cestu.

Poslední otázkou pracovník posiluje klientčinu představu, jak bude jiná, když doopravdy udělá to, co ví, že udělat musí. To je silná motivace, zvláště, když klientka vidí, co je to za těžkou práci, udělat potřebné změny.

Příklad

Další příklady na stejné téma mohou být použity k motivování klientky:

P: Řekněme, že 10 znamená, že se cítíte nejlíp, jak si dovedete představit a 1 znamená nejhůř, jak nejméně jste se kdy cítila být?

K: Můžu říct, že 7.

P: Co jste tehdy dělala jinak?

nebo: „Co se tehdy dělo ve vašem životě?“ nebo:

„Co myslíte, že by vaše matka řekla, že na vás tehdy bylo jiného?“

Rozbor

Ať jsou odpovědi jakékoli, pracovník může najít cesty, jak povzbudit klientku, aby zopakovala kroky, které by ji znovu přivedly na 7. I když není připravena takové

kroky udělat nyní, přinejmenším má příležitost připomenout si úspěšnou dobu svého života a vzpomenout si na všechno dobré, co bylo, když dosáhla 7. Je to něco, co už jednou udělala, takže možnost to zopakovat je zde stále.

Příklad

Příklad zužitkování dřívějších úspěchů:

„Co by vás stálo to udělat znovu?“

„Kdyby se to posunulo o 1 bod (například z 3 na 4), co se bude dít ve vašem životě jiného, než nyní?“

„Co on bude dělat jinak, až si toho všimne?“

„Jak nejniž jste se vůbec kdy cítila? Co jste dělala, abyste se odtud dostala?“

Hodnocení pokroku

Měřicí otázky mohou být užity k měření toho jak klientka vnímá pokroky, jichž dosáhla v rámci FBS. Následující příklady ukazují řadu různých možností, jak použít tyto otázky:

„Řekněme, že 10 je to, kde chcete, aby váš život byl a 1 bylo, když jsme začali spolupracovat, kde byste řekla, že jste dnes?“

„Kde by řekla vaše matka, že jste dnes?“

„Co by, se muselo změnit ve vašem životě, abyste mohla říct, že jste o 1 bod výše?“

„Co vás to bude stát, postoupit o 1 bod výš?“

„Co myslíte, že by vaše matka mohla říct, že potřebujete udělat, abyste postoupila o 1 bod?“

„Když postoupíte o 1 bod, kdo bude první, kdo si toho všimne?“

„Když vystoupíte o 1 bod, co na vás uvidí jiného?“

„Když vaše matka na vás rozpozná tyto odlišnosti, co myslíte, že ona bude ve vztahu k vám dělat jinak?“

„Když to nastane, co budete dělat takového, aby jí to řeklo, že se vám líbí, co dělá?“

„Co myslíte, že bude dělat pak?“

„Na jakém stupni budete moci říct, že už se nemusíme takto dál setkávat?“

„Když budete na 7 nebo na 8, v čem budete jinačí, aby vám to řeklo, že můžete jít životem bez pomoci?“

Příklad z praxe

Následující příklad je z práce s rodinou, která říkala, že má problémy s 12letým Timmym.

P: Co myslíte, že by vám mohlo ukázat, že Timmy postoupil z 6 na 7?

K: Budu schopná vzít ho s důvěrou s sebou na nákup a nebudu se bát, že něco ukradne.

P: Když tohle uděláte, co ještě bude jiného, abyste si mohla říct, že už je to OK vzít ho s sebou na nákup?

K: No, přijde domů včas, nebude se prát s bratrem, uklidí si pokoj, uklidí nepořádek po psech na dvoře a nebudou každodenní telefonáty od jeho učitele.

P: To mi zní spíš jako 8 nebo 9, než 7.

K: Řekla bych, že máte pravdu. Slíbím mu vzít ho na ryby, když bude 8 nebo 9.

Rozbor

To je příklad otázek, které pracovník může položit, aby změřil klientčino vnímání pokroku sebe samotné nebo někoho jiného v rámci pomoci. Příklad z praxe, popsany výše ukazuje jak pomůžete klientce mít realističtější očekávání vůči chování dítěte, aniž byste upadal do rodičovského kázání.

Zhodnocení vztahů

„Na stejné stupnici, co by on řekl, jak moc sám chce tohle manželství (vztah)? Co by řekl, jak moc ho chcete vy?“

„Jak moc byste řekla vy, že chcete tohle manželství zlepšit? Jak moc podle vás chce on pracovat na tomto manželství, co myslíte?“

„Jak rozumíte tomu, že vy chcete manželství víc než on?“

„Co víte o tom manželství jiného než on, že o něj stojíte víc?“

Stejně může být zjišťován pohled nepřítomného partnera:

„Co by mohl říct o tom manželství jiného, než vy, co ho činí tak realistickým (optimistickým, pesimistickým, závislým)?“

„Z jeho pohledu, co myslíte, že by řekl, že ho bude stát, aby chtěl toto manželství tak moc jako vy?“

„Co ještě?“

Rozbor

Použití měřicích otázek je neohrazené. Umožní vám zjistit vše o nezřetelných koncepcích či myšlenkách, které klientka neumí vyjádřit. Tyto otázky pomohou zvýšit konkrétnost. Změna a vývoj jsou pak snadněji zjiřitelné a hodnotitelné

Použití u dětí

Podle mé praktické zkušenosti děti v 7 až 8 letech snadno dovedou použít měřicí otázky. Je při tom vhodné použít názornou stupnici, s pomocí tabule, bloku, a nakreslit úsečku zprava doleva nebo zdola nahoru.

start X _____ X cíl

Můžete zkoumat dětské vnímání také použitím vzdálenosti mezi rukama nebo použitím podlahy jako 1 a odměření do výše, což zdůrazňuje pohyb.

Příklad z praxe

8letá Melissa, pěkná a jemná dívka, byla poslána do péče, protože byla sexuálně obtěžována v hypermarketu. Po několika sezeních udělala velký pokrok. Během pátého sezení se terapeutka rozhodla zeptat se s použitím měřicí otázky, jak velký vývoj v terapii si myslí, že udělaly.

Vysvětlila Melisse, že 10 znamená, že život se už vrátil zpátky do normálu, kde byl před incidentem a 1 znamená to, jak na tom byla, když poprvé přicházela do péče. Nakreslila úsečku zleva doprava na papíře a ptala se, kde si Melissa myslí, že je na té úsečce. Ukázala svůj pohled na vývoj asi jako 7.

1X _____ X _____ X 10

P: Co myslíš, že to bude od tebe chtít dostat se sem (ukazuje 10)?

Melissa: (Uvažuje a uvažuje dlouhou dobu a konečně říká): Já vím co.

P: Co?

M: Musím spálit šaty, které jsem měla na sobě, když se to stalo.

P: To je skvělý nápad! Melisso, myslím, že je to přesně to správné. Terapeutka doporučila matce, aby celá rodina vytvořila rituál kolem pálení a pak to oslavili třeba výpravou do prima restaurace. (Terapeutkou Melissy byla Karen Jick)

Otázky na zvládnání

Příležitostně pracovníci FBS narazí na situace, kde klientky zažily extrémní deprivaci, nebo měly život plný vážné hrozby zneužívání nebo duševní nemoci. Výsledkem bývá terapeutův pocit naprosté bezmocnosti vůči klientčině budoucnosti. Tváří v tvář takové situaci je běžné těšit člověka bez naděje a v depresi slovy jako: „Všechno bude dobrý“, „Netrap se s tím, podívej se na to z té lepší strany“, a

podobně. Tím ovšem pracovník jen sebe frustruje, protože klientku nijak neutiší; pokud vůbec něco, tak klientka propadne ještě větší beznaději a říká ještě zoufalejší věci.

Otázky na zvládnání, přiměřeně užité, mohou být posilující a podpůrná zkušenost. Úkol pro pracovníka, stejně jako u všech ostatních otázek, popsanych v této knize, je pomoci klientce objevit její vlastní zdroje a silné stránky, o kterých neví, že je má.

Příklad

K: Je to na nic. Zničila jsem si život a nic se nedá spravit. Asi jsem špatná a neschopná cokoli zvládnout, přesně jak mi matka vždycky říkala.

V takový moment má pracovník několik možností:

- a) zkusit uklidnit ji ještě jednou a sledovat, co se stane,
- b) změnit předmět rozhovoru a věnovat se jinému,
- c) přeznačkovat její silnou víru v matčino hodnocení jako vyjádření loajality vůči matce (příklady přeznačkování uvádím v kap. 9.), nebo
- d) užít otázky pro zvládnání jako v následujícím příkladě.

Příklad z praxe

P: Protože jste člověk, který věří tomu, co o vás matka řekla, chápu, jak moc můžete sama sebou být zklamaná. To mi řekněte, Heleno, jak to vydržíte den za dnem, když není žádná naděje? Jak to děláte, jen když máte ráno vstát?

K: Nevstávám každý den, jak bych měla.

P: Jak jste to dokázala dnes, že jste vstala?

K: Donutila jsem se vstát, protože dítě křičelo a mělo hlad.

P: Dovedu si představit, jak asi lákavé musí být takové vstávání. Jak jste to udělala, že jste vstala a nakrmila své dítě?

K: No musela jsem. Mám ráda své dítě. Nechci, aby byla hladová.

P: To, že máte ráda své dítě, vám dovolí fungovat?

K: To je to jediné, co mě drží. Nechci, aby žila s mojí matkou, kdybych tu nebyla.

P: Musíte své dítě mít opravdu ráda. Jste velmi milující matka, že ano?

K: Nevím, je to to jediné, co mě drží.

Rozbor

V tomto rozhovoru pracovník přijal klientčin pohled na to, jak věří své matce, která o ní říká, že „není k ničemu a nikdy nic nezvládne“, a šel dál posílením Heleny v hledání vlastního důvodu vstávat každý den - její lásku k dítěti. Až do té doby Helena neuvažovala o tomto aspektu svého života - že má dost síly milovat své dítě tak hluboce, až ji to donutí vstávat každý den.

Následují kroky úkol pracovníka jimiž rozšiřuje a kontroluje:

P: Takže co potřebujete dělat, abyste to vydržela?

K: Musím se akorát donutit to dělat. Musím si prostě zapamatovat, že moje dítě mě potřebuje.

P: Takže co potřebujete udělat, aby vás to přesvědčilo, že jste svému dítěti dobrou matkou?

K: Udělám všechno, co můžu, hned. Nebudu víc poslouchat svou matku. Zkoušela jsem jí věřit, ale zjistila jsem, že mě ve skutečnosti nezná. Nechci, aby moje dítě bylo vedeno jako já.

Rozbor

Helena začíná mapovat, co je dobré pro její dítě a činí rozhodnutí ochránit je. Mezitím pracovník pracuje na tom, aby Helenu posílil v přesvědčení, že je jiná, než

její matka. Je mnoho dobrých věcí, které dělá a dělá je dobře, jako rozhodnutí víc neposlouchat svou matku. Pracovník může začít stavět na nalezené silné stránce, to jest touze dobře se starat o dítě a použít to jako motivujícího tlaku. Jakmile se Helena začne cítit dobře jako matka, začne se rozhodovat podle sebeobrazu „dobré matky“.

Příklad z praxe

K: Když jsem dorůstala, otec mě mlátil. Když se napil, vzbudil mě uprostřed noci, křičel na mě a tloukl bez nějaké příčiny. Nadával mi. Moje matka bývala tak vyděšená, že nedokázala nic říct. Akorát mi řekla, abych udělala, co po mě otec chce. Když se napil, zneužíval mě. Teď nedokážu věřit mužským, neumím je mít ráda, neumím si najít dobrého muže. Jsem jako moje matka. Nechám se využívat a muži ze mě mají výhody. George ze mě vytlučé málem duši, když mu nedám peníze na drogy. Ale věřte, že nedovolím, aby ubližoval mojí dceři.

P: Jak jste se naučila zvládnout tak hroznou situaci úplně sama bez pomoci?

K: Musela jsem, neměla jsem na vybranou, ne?

P: Musím obdivovat, že nejen zvládáte tak těžkou situaci s Georgem, ale že máte ještě dost síly chránit svou dceru tak, aby s ní nezacházel jako s vámi. Jak to děláte?

Rozbor

Toto pomáhá klientce vidět, že má značné síly a zdroje, na nichž lze stavět. Vrátime-li se k případu 1, rozvoj klientčiných silných stránek může vypadat takto:

P: Takže jak jste to Heleno zjistila, že chcete být jiná matka pro své děti než byla vaše pro vás? Kde jste se to naučila?

K: Naučila jsem se to; nikdo mě to neučil, jak to dělat.

P: To je fantastické. Jsem si jist, že jednoho dne se to vaše dítě bude učit od vás

Rozbor

Z tohoto je vidět, že jakkoli beznadějně se klientka hodnotí, pracovník začal tam, „kde klientka je“ a pomohl jí objevit vřelou lásku k dítěti a její touhu být jiná než byla její matka. To je posilující odhalení pro klientku. Více o tom a užití „otázek na zvládání“ při diskusi o krizovém zasahování.

„Když“ namísto „jestli“

Možná jste si v příkladech všimli, že pracovník kladoucí otázky začíná: „Když jsou věci lepší...“, „Když vystoupíte z 5 na 6...“, nebo „Když děláte všechno jako že zázrak nastal“, „Kdo si první všimne, když se budete cítit lépe?“ To je záměr, nikoli náhoda.

Použití *když* namísto *jestli* má jemné, ale pádné důsledky v tom, že změna popisovaná ve větě je zakotvena v čase. Dojem zprostředkovaný klientce říká „to určitě nastane“, nebo „nepochybně dosáhnete změny, je, to jen otázka času“. Proto doporučuji kdekoli je to možné užívat *když* přesvědčující klientku, že nějaké změny udělá.

Naproti tomu *jestli* je užitečné tam, kde pracovník chce vyjádřit pochybnost o hypotetické situaci, tj. při klientčiných selháních, těžkostech a malých úspěších. Je to vždy užitečné tam, kde klientčin příběh ukazuje, že udělala mnoho úspěšných pokusů, ale není schopna výsledky udržet. Když si je klientka vědoma svých slabostí nebo ovlivnitelnosti, může se naučit předcházet tomu, aby do stejné pasti upadla znovu. *Jestli* je také použitelné k upozornění klientky na to, že selhání a výkyvy jsou v denním životě normální. Když rozpozná dobré a špatné dny, neupadne tak snadno do zmatků, *jestli* nastanou.

Klientky, které se právě začaly abstinovat drogy nebo alkohol, mají často nerealisticky vysokou důvěru, že mohou „být čisté“ jednoduše tím, budou-li „dost silně chtít“. V takových situacích byste mohli říci něco jako: „Jestli začnete sklouzávat zpátky, tušíte, co toho pro vás bude první znamení?“ nebo „Jestli uklouznete a vaše deprese se vrátí, co potřebujete, abyste se zachytila a nesklouzla až na dno?“.

Když zjistíte, že klientce není jasné, jaké by mohly být první známky podlehnutí, znamená to, že začne opakovat dřívější způsoby, které ji do problému přivedly. A pak bude užitečné mluvit o dvou věcech: a) co jsou to první příznaky a b) jak je zvládne, jestli přijdou. Více o tom, jak zvládnout překážky, když nastanou, v kap. 10 o drogách a alkoholu.

Jak ukončit rozhovor

Závěr sezení je stejně tak důležitý jako jeho otevření. Je důležité ukončit setkání nejen bez porážky a s pocitem že něčeho bylo dosaženo, ale také s nějakým konkrétním plánem toho, co se má mezi setkáním stát, jaké kroky jsou třeba dál na cestě k cíli.

Při plánování, jak ukončit sezení, vám následující náměty pomohou zvýšit efektivitu:

- a) Délka sezení - jak dlouhé je přiměřené?
- b) Přezkoušení cílů sezení - dosáhli jste toho, co jste spolu s klientkou měli v úmyslu udělat?
- c) Ověřte si co bude dál: Kam jdeme odsud? Jaká je úloha klientky? Co je váš další úkol?
- d) Jak blízko jsme k ukončení případu?

Délka rozhovoru

Na rozdíl od obecně rozšířené víry, že čím je klientka „potřebnější“, tím víc jí musíme „dát“, já tvrdím, že více není nutně lepší. Někdy třicetiminutové sezení pečlivě zaměřeného úsilí klientku více ovlivní než půldruha či dvouhodinové kroužení kolem rozličných témat, bez přesného zaměření. Zvláště pro ty klientky, které mají problém se soustředěním se, je mnohem lepší krátce probrat, co bylo úkolem, jaký byl výsledek, co bude příští krok a sezení ukončit. Je to produktivnější, profesionálnější a hospodárněji využije terapeutův čas.

Shrnutí setkání

Na konci rozhovoru může být užitečné zopakovat, co bylo probráno během sezení, připomenout úkol a příští krok. Pak rozhodněte o nejbližším úkolu a setkání ukončete.

Během shrnutí určitě projděte toto:

- a) Připomeňte klientce její úspěchy, splněné úkoly, to, že tvrdě pracuje, jak dobře pečuje o své děti, vše dobré, čeho dosáhla a zdůrazněte její silné stránky. Opakujte, všechny klientky potřebují toto připomínat, protože je pro ně těžké vidět své vlastní úspěchy.
- b) Klientka potřebuje ocenění každého úkolu, který splnila sama nebo podle vašeho návodu. Vždy její ochotě plnit úkoly přisuzujte pozitivní motivaci. Když splní vaše doporučení nějak odlišně, oceňte její zdravý rozum, bystrost a smysl jít vlastní cestou. Připište jí hodnotu, i kdyby to bylo jen z vašeho pohledu. Co dělat, když klientka neplní úkoly, viz kapitola 8.
- c) Připomeňte, co vy oba chcete pro příště. Měřicí otázky mohou pomoci zhodnocení jejího vlastního úspěchu.

Příklad z praxe

P: Předpokládejme, že když jsme začali, váš problém s Tommym, byl 1, a to kde byste chtěla být je 10. Jak daleko cítíte, že jste mezi 10 a 1 dnes?

K: Řekla bych tak 6.

P: Ovšem, je to puberták. Co bude dělat jiného, abyste mohla říct, že jste na 7?

Rozbor

Můžete udělat neformální poučení o nerealističnosti toho, co klientka očekává od sebe nebo od dětí připojením se k ní a následným „znormálněním“ toho, nač si stěžuje nejvíc. (viz kapitola 9 o znormálnění.

Ocenění na závěr setkání

Ocenění může být něco tak jednoduchého jako: „Shirley, ušla jste velký kus cesty a udělala pro děti mnoho dobrého, třeba to, že chodí do školy včas. To je hodně starostí a péče a mě to fakt zaujalo. Vydržte to dělat dál. Děláte to dobře. Já vím, že jednoho dne vaše děti pochopí, jak moc jste pro ně udělala“.

Někdy je to tak, že se klientka rozpláče, uvolní a je vděčná. Je to pro ni vsutku zřídkaové ocenění a takové přijetí se jí nedostává od každého a zvláště ne od sociálních terapeutů péče o děti.

Kontrola zakončení

Každé sezení je příležitostí zhodnotit, ověřit pokrok. Pracovník i klientka si tak uvědomují, jak dalece se blíží zakončení. Uzavření případu nesmí přijít nečekaně a nemělo by nikoho překvapovat. Ukončení neznamená, že klientka nebude mít problémy znovu, znamená to jen, že vyřešila malý, ale významný problém a přitom se naučila hodně o tom, jak hledat řešení.

Práce s rodinou

Vedení rodinných setkání

Rodinou v této kapitole míníme mezigenerační jednotku (libovolně vybranou podle zákona, biologie nebo sociologie), jednotku jednogenerační nebo cokoli, co klientka označuje jako rodinu. V některých kulturách „rodina“ může znamenat citový svazek, tvořený blízkými přáteli. Chceme-li užívat klientčiny definice „rodiny“, pak to může být svazek rodič - dítě, prarodič – rodič - dítě, jiní příbuzní klientky, jejího manžela, svazek manžel - manželka, sestra a bratr z nebiologických svazků nebo soužití ve vztahu různé trvalosti. Shromáždit velký počet rodinných příslušníků nebo jiných osob, zajímajících se o klientčin život, není jednoduchý úkol. Potřeba zkoordinovat rozvrh každého, zařídit dopravu, péči o děti a to vyžaduje od všech především dobrou vůli. Rodinná setkání mohou nastat, když:

- a) klientka se rozhodne přivést členy své rodiny, kteří jí buď dělají problémy nebo od nich očekává pomoc při řešení problémů.
- b) vy požádáte klientku, aby shromáždila vybrané členy rodiny, kteří jí buď pomáhají nebo naopak překáží v dosažení cílů.

Některé programy FBS vyžadují zapojení rodiny jako nutnou podmínku pro ambulantní i lůžkové pacienty či pro pomoc poskytovanou doma.

Rodinné sezení může být velmi přínosné, je-li vedeno dobře. To záleží z velké části na vašich dovednostech jak zužitkujete dobrou vůli ať už uvnitř rodiny, nebo vůči vám. Tato kapitola popisuje cesty, jak pracovat, aby to mělo přinášelo pozitivní výsledek.

Čas

Pro práci s rodinou i pro vás je sezení 60 – 90 minut. Méně bývá nedostatečné, delší trvání je obtížné pro udržení pozornosti všech. V situaci akutní krize možná budete potřebovat více času, abyste došli k nějakému řešení.

Jak začít

Když svoláte rodinné setkání, měl byste mít nějaký úvodní komentář, proč jste je svolal a čeho věříte, že dosáhnete. Můžete se také ptát, zda oni sami jsou nějak znepokojeni členem rodiny „s problémem“. Protože chcete zajistit připojení každému přítomnému členu rodiny, měli byste jim poděkovat, že přišli a nabídnout komentář k tomu, jak moc velkou starost musí mít, když byli ochotni zapojit svou pomoc. Také je na místě získat od každého účastníka jeho představu o tom v co doufá, že tímto setkáním dosáhne.

Neutrální pozice pracovníka

Během rodinného sezení je důležité udržovat neutrální pozici, pomůže když budete sledovat co je důležité a to z pohledu každého účastníka. Jakmile se postavíte na něčí stranu, často na stranu dítěte proti rodičům, nebo na stranu školy proti rodičům, ztratíte své místo. To se může stát, aniž byste si to ve svém chování uvědomovali. Možná však pocítíte, že něco není v pořádku. Neopomíjejte tyto důležité intuitivní signály.

Jak poznat, že někomu straníte? První známkou je, že začnete uvažovat jako jeden ze členů rodiny: začnete někoho v rodině obviňovat, začnete uvažovat v termínech „dobře – špatně“, nebo vaše city zasáhne někdo z rodiny. Důležitý signál je, když začnete vidět chyby na jednom z nich a začnete říkat sobě nebo ostatním co

všechno dělá špatně, anebo prostě jen věnujete mnoho času rozebírání jednoho z rodiny.

Co dělat, když si uvědomíte, že se vám to stalo? Nejdříve se poradte s týmem, supervizorem nebo konzultantem mezi setkáními. Dále si projděte záznamy a hledejte, co dobrého ta osoba dělá, jakkoli malého. Uvažujte, jak by bylo možné přerátovat, co ta osoba (kterou nemáte rád) dělá, aby to znělo pozitivně. Cítíte-li se silně ztotožněn s jednou stranou rodiny proti druhé, musíte uvažovat o tom, jak si dát dohromady úplný obraz rodinného systému. Vytvrďte, dokud v tomto snažení nebudete spokojeni.

Vytvoření kontaktu s každým účastníkem

Je nutné věnovat čas vytvoření osobního kontaktu s každou jednou osobou, otázkami po jejích zájmech, co dělá dobrého, v čem je dobrá a tak dále, abyste ji přesvědčili, že se zajímáte o ni osobně. Znovu připomínám, používejte všední, obyčejný jazyk, mluvte uvolněně a nenásilně. To promění vaši autoritu a expertnost v osobní a přátelský vztah.

Řízení směru rozhovoru

Řídit rodinné sezení je někdy jako být dopravním strážníkem. Interakce mezi členy rodiny vypadá, že má svůj vlastní život. A nepochybně má. Ať už u toho jste či ne, rodinný život jde dál. Tak to bylo dřív a tak to bude, až odejdete. Vaše úkoly jsou minimalizovat rodinný konflikt, rozvinout pozitivní vzájemné pocity, podpořit možnosti řešit problém vlastními silami a oživit fungování rodiny povídáním si, a to vše za vašeho vedení.

Rozhodnutí zda vzít malé děti na rodinné setkání závisí na vašem zaměření na cílech sezení a na tom, jak užitečná či rušivá je přítomnost dítěte pro to, čeho se pokoušíte dosáhnout. Jestliže je dítě středem práce můžete chtít je zapojit, když je dostatečně staré, aby se mohlo vyjadřovat. Někdy to jde lépe, když se malé děti sezení neúčastní.

Úroveň hluku nebo velmi rušivé interakce mezi členy rodiny je třeba omezit, aby sezení bylo užitečné. Nejsou k tomu žádná přesná pravidla; zdravý rozum rozhodne, co je třeba učinit. Je vždy lepší, aby na dítě dozorovali jeho vlastní rodiče, popřípadě s terapeutovou pomocí, než aby pracovník sám zkoušel ovlivnit chování dítěte. Úkolem FBS je zplnomocnit rodiče tak, aby si dokázali poradit s vlastním životem a postarat se o děti.

Zaměření rodinného setkání

Rodinné setkání by mělo být zaměřeno na stanovení cíle a to, co kdo má dělat, jak, kdy a v jakém pořadí, k jeho dosažení.. Proto musí být jasné, kde jsou silné stránky, kdo nejvíce chce pomoci, jaký je rodinný obrázek zázraku a jaký první krok k jeho dosažení.

V rodinném sezení je důležité, aby pracovník respektoval rodinnou hierarchii. Protože v rodinných sezeních rodiče mají větší moc (a když ne, jistě chtějí mít větší moc než děti, větší vliv a naději a chuť pomoci dětem, aby to šlo lépe), je důležité zajistit aby mohli vnímat pracovník a toho, kdo jejich rodičovským starostem rozumí a chce pomoci, aby ve svém rodičovství byli úspěšnější.

Takže oslovte rodiče jako první nebo přijměte pozici jejich pomocníka v tom, co je dobré pro jejich děti. Oceňte je za dobré věci, které pro své dítě udělali. Když hovoříte s rodiči před dětmi, je výrazem respektu oslovovat je Matka, Otec či máma, táta nebo jim říkat příjmením, ne křestními jmény.

Kontroly intenzivních emocí

Všechny rodiny než se dostaly do kontaktu s vámi prošly dlouhou a roztodivnou historií, která bude ještě dlouho pokračovat až se rozejdete. Ve všech rodinách jsou pozitivní i negativní vztahy, a zatímco sdílení smutku, tragedie či triumfu může přinést péči, podporu či vzájemné přijetí, mohou některá jiná témata vyvolat prchlivé, silně citové reakce zmaru, hněvu nebo nesouhlasu.

Rozněcovat emocionální reakce není prospěšné, pokud nemáte přesnou strategii a dovednost kontrolovat a využít výbuch terapeuticky k prospěchu všech. Pracovník musí být ostražitý, aby našel cesty, jak „zachovat tvář“ každému členovi rodiny, i malým dětem. Ve většině situací je uvolňování emocí bez jasného záměru, vedoucího k cíli, škodlivé.

Je to váš úkol, abyste neotevírali staré rány nebo témata plná emocí, dokud nemáte dost času a dovednosti je rozptýlit a obrátit v pozitivní. Pamatujte, že největší část rodinného násilí je v přímé souvislosti k bouřlivým emocím vyvolávanými navzájem. Rodinné sezení je určeno k otevření kooperativního citění v rodině a nikoli k odreagování negativních pocitů. Vyvolání negativních pocitů, je-li prováděno, by mělo mít nějaký smysl a nemělo by být cílem.

Příklad z praxe

Rodinné sezení

16ti letá Michelle byla poslední tři měsíce v New Beginning, skupinovém domovském zařízení pro delikventní mládež. Seznam problémů má dlouhý a pestrý: propadání ve škole, záškoláctví, útěky, drogy a alkohol, potrat v 15ti letech. Byla v podmínce pro všelijaké delikventní chování. Matka se po třech letech pokusů zvládnout problémy, během nichž vyzkoušela individuální i rodinné poradenství, skupinovou terapii, 3x psychiatrickou hospitalizaci, trojí změnu školy obrátila na Pomoc dětem v nouzi¹³ a odmítla ji vzít domů. Byla přesvědčena, že ani ona ani její druhý manžel nejsou schopni o Michelle dál pečovat a že musí chránit zbytek rodiny před zničením.

Případ byl předán FBS ke zhodnocení možného návratu domů a následné péči, bude-li nutná, protože Michelle začala říkat, že chce domů. Matka si začínala myslet, že by to snad mohlo jít díky několika úspěšným víkendovým návštěvám, a tomu, že Michelle opakovala přání být doma. Význam v rozhodování o návratu hrálo také matčino téměř dokonalé zvládnutí vlastního zneužívání alkoholu.

Setkání rodiny se odehrálo ve skupinovém domovském zařízení; přítomni byli Michelle, její matka a nevlastní otec. Michellin vlastní otec řekl, že s dětmi nemá kontakt už léta.

P: (k matce) Takže čeho jste si na Michelle všimla jiného, co vás přivedlo k myšlence, že by to tentokrát mohlo jít, kdyby se Michelle vrátila domů?

Matka: Vypadá, že se usadila. Není tak posedlá chodit ven během víkendu, je milejší ke členům rodiny. Její přátelé netelefonují po ránu celé hodiny. Říkám, že zůstává a chová se, jako že chce být součástí rodiny.

P: (k Michelle) Je to tak? Jak to děláte?

Michelle: Není to tak těžké. Teďka chci být doma Tady je fakt otrava. Jsem hodně ve svém pokoji. Nepatřím sem, měla bych být doma.

P: Zajímalo by mě, co se změnilo, že ses rozhodla nyní chtít být doma?

Michelle: Jsem unavená z utíkání, unavená ze samých problémů a rozhodla jsem se, že chci mít jiný život.

P: (k matce) Je to něco nového, že vám tohle Michelle říká?

Matka: Je to úplně jiné, že tak mluví, ale stále nemám důvěru, že to vydrží.

¹³ Child In Need of Protective Service (CHIPS)

P: Rozumím vám a taky vám to nevyčítám. Takže co potřebujete vědět, že Michelle dělá, aby vám to řeklo, že je to skutečně jinak a vydrží to?

Matka: Já nevím, vím, že je mladá a neočekávám, že bude perfektní, ale musí přestat s drogama a chodit do školy.

Michelle: Ale já už dva měsíce drogy neberu a dostávám tady ve škole jedničky a dvojky.

P: Jak to děláš? To všechno jsi dokázala sama? Sakra to zní, jako žes to splnila. Nebrat drogy dva měsíce, to je dlouhá doba. Jak jsi to udělala?

Michelle: Prostě to neberu. Prostě sem se vyhnula těm děckám, co berou drogy a zůstala ve svém pokoji.

P: Víím, že tady není těžké získat drogu. Když jsi tu zavřená, je o to těžší si pak říct ne. Takže jaks to udělala?

Michelle: Jednou mi napadlo, že to není tak těžký. Minulý rok jsem nebrala nic půl roku.

P: Jaks to udělala?

Matka: To bylo, když byla těhotná.

Michelle: Když jsem věděla, že jsem šťastná, nechtěla sem už žádné drogy, takže jsem prostě přestala.

P: To je neuvěřitelný. Musíš být silná osobnost.

Otčím: Určitě je, když taková chce být.

P: A jak Michelle vypadá, když je silná?

Otčím: Je s ní legrace. Každého rozesměje, je v jádru dobrosrdečná.

P: Takže čeho si všimnete na Michelle, když je dobrosrdečná a když předvádí smysl pro humor?

Otčím: Každému pomáhá. Je velmi citlivá a snadněji se rozruší než jiný děcka. Umí říkat věci tak, že z toho člověk něco má.

Po popise změn, jichž Michelle dosáhla, byl následující krok popsat, jak se ostatní účastnili na těchto změnách. Jak změny v rodině ovlivnily jedna druhou „efektem vlnového šíření“. Matčina měřítka pro návrat Michelle domů byla stále, že musí a) být čistá a b) chodit do školy. Obojí byly dobré cíle, tj. docela snadno měřitelné a sledovatelné, nepochybně také dobré pro Michelle.

P: Řekni mi Michelle, čeho sis doma všimla, že je jiné, když teď pomáháš, snadno se všemi vycházíš a jsi veselá?

Michelle: No matka na mě nekřičí a líp vychází s Tomem a doma je pěkně. Necítím, že bych měla utéct nebo tak.

P: Mohla bys říct, jestli sis toho všimla až když matka přestala pít, nebo něco z toho bylo i dřív?

Matka: Musím přiznat, že dřív sem na tom byla pěkně zle. Hodně jsme se hádali a to dětem nepřidalo. Prostě sem neuměla zvládnout všechny problémy. Byla sem dost špatná z našich hádek, ale problémy s Michelle mi nepřidaly. Někdy sem se hádala s oběma.

Rozbor

V tomto bodě by bylo pro pracovníka snadné zabývat se problémem, protože členové rodiny vypadají, že chtějí otevřít nové téma. Zaměření na problém obvykle odkazuje na příčinnou souvislost, v níž za to někdo může a někdo je vinný.

P: Co tedy bude muset nastat pro vás tři, abyste mohli říct: „Snad to tentokrát půjde dobře“?, Michelle bude bez drog a ve škole a vy budete zvládat věci zodpovědně?

Michelle: No domluvila jsem si chození do alternativní školy a znám pár dětí z Anonymních narkomanů, kam sem chodila dřív.

Matka: No víím, že musím vydržet chodit do Anonymních alkoholiků. Možná Tom a já potřebujeme nějak pomoci, jak do toho nespadnout před dětma.

Rozbor

Z této interakce jsou jasné představy, co má být jinak, kdo má udělat co, aby se změna zachovala. Michelle si dělá plány o škole a životě bez drog. Matka také zjistila, že musí mít pod kontrolou své pití a že jsou v jejím manželství některé otázky, které chtějí ještě další práci. Následující úkol pro všechny členy rodiny byl najít, jak udržet cestu k úspěchu a jak se po stejné cestě vrátit, kdyby klopýtli. Pracovníkův úkol bylo sledovat tento vývoj, povzbuzovat je, nabízet různé způsoby, jak se udržet ve směru.

Příklad z praxe

Helena a Petr.

Helena, 31letá osamělá matka tří dětí ve věku 12, 10 a 5let, se dostala do péče Child Protective Service (potřetí z téhož důvodu) pro častá zmizení na někdy dva i tři dny, kdy měla pijácký kvartál. Poslední epizodu oznámila Helenina matka.

Helen opakovaně navazovala vztah s Petem, který měl potíže se zákonem kvůli držení a šíření drog, opakované řízení pod vlivem omamných látek, násilnosti, krádeže a další problémy se vztahem k zákonu a alkoholu. Pete je otcem tří Heleniných dětí, nikoli však přiznaným, protože Helen neustále tvrdí, že byla příliš opilá, aby věděla, kdo je otec jejích dětí, aby tím Peta ochránila před placením na děti. Helen potkala Peta v 16ti a bláznivě se do něj zamilovala. Pete Helenu duševně zneužíval a často jí hrozil, že ji opustí. Čas od času jí nedával peníze a měl řadu přítelkyň „bokem“. Pracovník kladl otázky na vztah, aby posoudil Heleninu percepci jejího vztahu, například:

P: Co myslíte, že by asi Pete řekl, kdyby byl tady a já se ho zeptal, zda vy jej milujete víc než on vás?

K: Řekl by, že já ho miluju víc než on mě.

P: O kom by řekl, že druhého chce víc, on vás, nebo vy jeho?

H: Víím, že by řekl, že já potřebuju víc jeho, než on mne.

P: Na stupnici od 1 do 10, kde 0 znamená nejvíc a 10 nejmíň, jak vysoko by Pete podle vás řekl, že to chce změnit?

H: Já, hm, já bych řekla, že by řekl tak 2.

P: Jak velkou důvěru máte v to, že on chce změnu?

H: Tak nejmíň 1 až 2.

Otázky v tomto směru, otázky měřící, pomáhají Helen rozpoznat, že se musí změnit první, namísto aby čekala, až Pete bude „dobry“, což možná nikdy nenastane.

Případ byl předán FBS asi jeden týden po zásahu pracovníka Child Protective Service, který zjistil, že pijácké epizody Helen jsou častější než v dřívějších letech. Tým FBS se rozhodl využít momentálních výčitek svědomí a nabídnout pomoc bezprostředně. Uvědoměním si, jak blízko ztrátě svých dětí došla, se Helen rozhodla přijmout pomoc a nutnost, něco se svým problémem udělat.

Protože vztah Helen s její matkou byl velmi těsný (obě souhlasily, že spolu hovoří pět až desetkrát denně), tým rozhodl zhodnotit vztah matky s dcerou, aby posoudil, zda matka „umožňuje“ Helen zneužívat alkohol a také zjistit, v jakém smyslu by rodina mohla být zdrojem zotavení.

K rodinnému setkání s Helen, její matkou Jackie, sestrou Kelly (o 8 let mladší a jejím malým dítětem, došlo v domě Jackie. Ukázalo se, že Jackie hluboce nenávidí Peta, že všichni v rodině opakovaně řadu let doporučují Helen Peta opustit, protože ji „využívá“, „mává s ní“, nikdy se nechtěl zapojit do vztahu a že pro Helen samotnou by bylo lepší jej opustit. Sezení obsáhlo i citlivé vyjádření velké péče a blízkosti, předvedlo smysl pro humor a ukázalo, jak se všichni umí smát a mluvit o společných dobrých věcech. Společně i zaplakaly nad bolestnou skutečností, že

bratr Helen zemřel na rakovinu a potvrdilo se, že Jackie je „po ruce“, kdykoli ji Helen potřebuje.

Helen rozpoznala, že Pete pro ni není dobrý, ale potřebovala „dát se dohromady“ nejdřív ze všeho, což znamenalo, že potřebuje zvládat své pijácké kvartály. Byla si jista, že nechce ztratit rodinu, svou matku a sestry, což si uvědomila jako zvlášť silné.

Jak tento případ ukazuje, je těžké očekávat, že většina rodin bude participovat na rodinných setkáních. Přesto, řídí-li se rodinné sezení dobře, může mít velký vliv na klientku a rodinu jako celek.

Vedení práce s párem

Některým lidem se zdá práce s párem obtížná a jiní v ní mají zvláštní zálibu. Je to pouze věc osobní preference a závisí z velké části na tom, zda se při ní cítíte dobře. Všechny případy FBS zahrnují nějakou práci s páry, ať už je muž zapojen do setkání či ne, zda žena potvrzuje, že v jejím životě muž je či ne. Někteří tomu říkají neviditelný muž (Franklin Boyd 1990), protože většina žen se pro řadu důvodů, vyplývajících ze sociální politiky, chová, jakoby žádný muž nebyl. Pracovníci sociální péče se také často chovají, jakoby se v životě klientky muži nevyskytovali. Přesto víme z klinických i jiných zkušeností, že klientčiny vztahy s jejím „mužem“ velmi ovlivňují schopnost být matkou. V FBS můžete vidět mnohem více úplných párových vztahů než v jiných zařízeních. Proto je důležité umět vést sezení s párem.

Díky tomu, že klientky utajují svůj vztah, můžete občas muže potkat během návštěvy v rodině, aniž byste tušili, že tam žije. Je tedy dobré být připraven vést setkání s párem a spontánně využít výhodu příležitosti.

Takže proč byste měli dělat něco, co je tak obtížné a složité? Jednoduše proto, že zisky jsou mnohostranné. Prospěch ze setkání s párem je těžko měřitelný, ale když je vedeno dobře, přináší dlouhodobý úspěch v zacházení s dětmi. Jakmile se klientka cítí kompetentní ve svém důležitém životním vztahu, může se snadněji cítit i dobrou matkou. Pokud dokážete využít existující zdroje, vaše práce bude snadnější a zisky vyšší.

Kdy je práce s párem na místě

Stejně jako u sezení s rodinou můžete pořádat párová setkání, ať už spolu dvojice žije nebo ne. Následující znaky ukazují, kdy práce s párem může být užitečná.

1. Když je jasné, že klientčiny vztahy s partnerem vyvolávají řadu problémů a ovlivňují její rodičovské schopnosti.
2. Když se zdá, že mateřské problémy jsou umocňovány přítomností třetí osoby, matčina přítel či otčíma.
3. Když klientka svůj vztah s mužem velmi brání, nebo jej tají.
4. Když klientku její vztah s mužem zavádí k zneužívání nebo vede k drogovému či alkoholovému abúzu.
5. Když snaha dospívajícího dítěte chránit svou matku před zneužívajícím partnerem přináší konflikty, případně násilí ústí ve vážné důsledky.
6. Když široká rodina odmítá „přítele“, čímž klientku odcizuje původní rodině čímž ji staví do zranitelnější pozice a zvyšuje riziko zneužití ze strany muže, a děti vystavuje zneužívání matky.

Jak vidíte, I ze sem zahrnout většinu případů.

Způsoby jak zapojit partnera

Mnoho lidí bere sociální pracovníky jako někoho, kdo se jim plete do života, jako zloděje dětí, a snaží se, aby se nestali jejich „případem“. Jestliže už v „systému“ byli,

většina mužů z různých důvodů odmítá jak sociální pracovníky tak i FBS, protože dost dobře nerozumí, čím se od sebe liší.

Proto zapojování muže do sezení může být leccčím složitě a vyžaduje jemný přístup. Několik pomocných technik:

1. Ptejte se v rozhovoru s klientkou, kdo jí nejvíc pomáhá. Hovořte s ní o její potřebě pomoci s dorůstajícími dětmi jako o přirozené věci, že všechny matky si potřebují od svých dětí ulevit a že její touha po partnerském vztahu je normální.
2. Vycházejte z postoje, že „mít vztah s mužem je přirozené“, ptáte-li se na jejich společný život, na to, jak zvládá svou osamělost, kdo jí pomáhá s dětmi finančně.
3. Když klientka naznačuje, že má problémy s „mužem“, ptejte se na to, jak on asi vnímá situaci otázkami po vztahu jako jsou: „Kdyby on byl tady a kdybych se ho zeptal, co by vás dva stálo, abyste mohli spolu vycházet líp, co myslíte, že by odpověděl?“
4. Otázky tohoto typu (co si klientka myslí, že on si myslí o tom, co ona si myslí dávají klientce jasně najevo, že postoje jejího muže mají pro vás cenu, i když není přítomen. Navíc jí ukazují, že jeho pohled může hrát důležitou roli v hledání řešení.
5. Když ukážete, že na rozdíl od celé rodiny, která nemá pochopení pro jeho názor, pro vás cenu má, spíše pak klientka dovolí přizvat svého přítele k účasti na pomoci.
6. Když na „přítele“ narazíte nečekaně, uvítejte jeho vstup s oceněním, a respektem. Zaměříte-li se na řešení rozdílnosti mezi nimi, které vedou k těžkostem, umožní vám to obejít téma viny a dostat se ke konstruktivnějším tématům.

Otázka neutrality

Stejně jako v předchozí části o vedení rodinného sezení je důležité pro úspěšný výsledek v každém případě udržet neutralitu. V párovém sezení je to těžší, protože mnohé párové vztahy připomínají některé z rysů pracovníkových osobních vztahů.

Když zjistíte, že někomu straníte, nebo se přikláníte k tomu, že uvažování jedné či druhé strany dvojice je „správnější nebo „pomýlenější“, pokuste se připomenout si i druhou stranu mince. Nic se neděje ve vzduchoprázdnu a osobní vztahy jsou souvstažné, tj. nemůže být stanovena jasná příčina a následek. Proto nezávisle na problému obě strany „zaviňují a jsou „oběťmi“ svého vnímání, a proto zkouší „dělat víc toho samého“, co nefunguje. Znovu: nedělejte to, oč se ostatní pokoušejí a nedaří se to.

Práce s jedním partnerem

Přestože je to vztah, který vytváří předvídatelné, v čase se opakující způsoby akce-reakce, a jste pouze s jedním partnerem ochotným pracovat na řešení problémů, je stále dost co dělat. Přesvědčte se, že používáte postupy popsané v této knize - projděte si je ještě jednou a zaměřte se na hledání řešení. Když jedna osoba udělá něco jinak, druhá na to musí reagovat, a to přeruší neúčelné způsoby vzájemného chování.

Konflikt cílů

Nepochybně narazíte na páry, jejichž cíle jsou konfliktní, ona chce vztah udržet, ale on chce odejít nebo se na to chystá.

První důležitou součástí posouzení vztahu dvojice je zjistit, jak mnoho je v páru „dobré vůle“ nebo pozitivního přístupu. Když budete mít pocit, že oba se skutečně mají navzájem rádi a vůbec k sobě přistupují pozitivně, pak jakýkoli nesoulad mezi nimi může být přeznačkován jako dva přístupy k témuž cíli.

Příklad

Partnerka jej vyhazuje, protože on se odmítá změnit, sehnat si práci a nést svou část povinností. To může být označeno za její snahu, jak dát na vědomí, jak si cení jejich vztahu, že trvá na tom, aby byl mužem, kterého si může vážit.

Příklad z praxe

Leroy (26) a Lucinda (27) spolu zatím žijí tři roky a manželé jsou jeden rok. Lucinda má sedmileté dítě z předchozího vztahu. Vyprávějí, jak se spolu prali, ale nějak se naučili to zastavit. Místo toho křičí, ječí a hádají se tak hlasitě, že už jednou byli vystěhováni a hrozí jim vystěhování znovu. Asi po roce příležitostných zaměstnání Leroy konečně dostal trvalou práci, kterou si velmi chce udržet. Celá věc měla co dělat s Leroyovým podezřením, že Lucinda „se mu tahá“, když vyráží s přítelkyněmi. Lucinda to popírala.

Oba říkali, že se milují a oba chtěli, aby jejich manželství klapalo. Z různých signálů bylo jasné, že jeden druhého mají opravdu rádi a jejich hádky je oba trápily. Na otázku, kdo by měl něco udělat první, aby to bylo lepší, se sám od sebe přihlásil Leroy, že on by ten první krok, který nabídl pracovník, udělal, aby to mezi nimi zlepšilo situaci. Lucinda slíbila, že ona udělá druhý krok. Pracovník se rozhodl pozitivně využít soupeřivý styl, který vůči sobě užívají. Dal jim následující sdělení a návrh:

„Je nám úplně jasné (týmu FBS), že Lucinda je osoba s velmi silnou vůlí, a to pak chce silného muže, aby ji mohl milovat. Vidíme vás oba jako dobrý pár, který si umí zařídit, aby manželství fungovalo, i když to bude ještě pěkný kus těžké práce. Rozumíme tomu, že Leroy je pro Lucindu nesmírně důležitý, protože co Leroy udělá nebo neudělá, co řekne nebo neřekne, má na ni tak velký vliv. To samé se děje Leroyovi. Co Lucinda udělá nebo neudělá, řekne či neřekne, má stejný dopad na Leroye“ (oba přikyvují hlavami). „Oba jste jeden vůči druhému velmi citliví a oba chcete být milováni a opečováváni.“

„Přitom se nám líbí, jak si Leroy chce udržet pozici hlavy rodiny tím, že se rozhodl udělat první krok ke zlepšení, ale je jasné, že oba máte schopnost být první. Navrhujeme vám, aby kdokoli z vás se rozhodne být první, udělal následující: jakmile ucítí, ten druhý je rozčilený, nebo na dně, nebo nejistý, co se děje, aby ho pohladil rukou, objal či pohladil po zádech beze slov. Úkolem toho druhého bude udělat další krok jako odpověď, a to stejným způsobem. Když se sejdeme příště, řeknete nám, co se změnilo“.

Rozbor

Pracovník s Lucindou a Leroyem použil několika různých technik.

1. Přeznačkování

Týmu bylo jasné, že Lucinda není žádný „ničitel“, byla silná, hovorná a halasná žena, která by snadno zastrašila většinu mužů. Leroy naproti tomu, ačkoli hovořil tiše a jemně, nebyl snadno porazitelný. Tým se rozhodl přeznačkovat jejich pozice jako projev síly spíše než aby je bral jako problém. Jejich tendence o všechno spolu bojovat byla přeznačkována jako projev zájmu a ocenění názoru druhého.

2. Využití silných stránek

I když se Leroy dobrovolně nabídl jako první, pracovníci se rozhodli využít tendence k soupeření a řekli, že první může být kdokoli, aby podpořili jejich potřebu zasáhnout.

3. Úkol dělat něco jinak.

Protože je přiváděl do těžkostí jejich sklon k hádkám, volil tým neverbální dorozumívání k vyjádření jejich vzájemných vztahů.

4. Úkol pozorovat.

Poslední úkol říci týmu, co se změnilo, vedl dvojici k hledání něčeho „odlišného“. Když to začnou hledat, budou mít naději to najít.

Shrnutí

Tato kapitola popisuje detailně vedení rodinného a párového sezení tak, aby pracovník mohl přistoupit k jemným technikám hledání silných stránek, povzbuzování klientů vnímat se jako úspěšní a silní. Jak bylo řečeno dříve, účinné vedení rodinného a párového setkání vyžaduje určité způsoby a potřebuje jasné vedení, ale když je vedeno dobře, může být pro rodinu velmi přínosné.

Průběh a ukončení

Průběžné hodnocení

Nyní, když jste rozběhli určité aktivity, je dalším krokem hodnocení postupu a změna toho, co je potřeba. Všechny další informace, které nebyly k dispozici v první hodnotící fázi, mohou vnést nové světlo do případu. Protože pomoc je děj neustále se měnící, plynulý a vyvíjející se, pracovník musí být pečlivý ve vyjasňování cílů a průběžném hodnocení. Nové informace nejen pomáhají pročistit hodnocení, ale také upozorňují na změny směru. Hodnocení není určeno pouze pro období konce, ale je průběžným, stálým procesem a jako takové určuje směry, jak průběžně modifikovat a měnit cíle a postupy. Dobré průběžné hodnocení zajistí, že uzavření nebude žádným překvapením. Následující kritéria je užitečné mít na paměti během střední fáze pomoci:

- 8) Každé setkání s klientkou je hodnotícím setkáním. Věnujte pečlivou pozornost tomu, jak vám nové informace potvrzují, co děláte, nebo přinášejí nové nápady k tomu, co dělat a co nedělat.
- 9) Klientka neví, jaké informace pracovník hledá a které jsou pro něj užitečné. Proto uvažujte o všech nově získaných informacích jako o částech širšího obrazu a nikoli jako o něčem, co se dříve pokoušela skrýt.
- 10) Některé nové informace jsou prospěšné, jiné nikoli. Přístup k roztřídění závisí na cílech, které sezení má. Pomohou vám nové informace k novým nápadům, jak dosáhnout s touto rodinou cíle? Dávají vám nové představy o tom, kdo nejvíce chce něco s problémem udělat?
- 11) Buďte pružní a přístupní změně svého myšlení pod vlivem nových informací. Vyžaduje to důvěru ve vlastní schopnosti, víru ve vlastní intuici a zdravý rozum, které rozliší vaše omyly a změní vaše původní předpoklady o cílech a intervenci.
- 12) Nezapomeňte na následující otázky.
 - a) Je původní cíl přiměřený?
 - b) Pracuji s tím pravým člověkem?
 - c) Jak blízko je klientka k dosažení cíle?
 - d) Co bude nejbližší znamením úspěchu?
 - e) Kdo má dělat co, kdy a jak, aby učinil nejbližší krok k cílům?
 - f) Co je třeba změnit? Co má zůstat stejné?
- 13) Jaké jsou známky zastavení vývoje? Když zjistíte, že vás případ zklamal, nebo cítíte, že pracujete více než klientka, dosáhli jste bodu neprůchodnosti. Není třeba panikařit. Toto jsou některé kroky k nápravě:
 - a) Neobviňujte klientku a nezlobte se na ni. Nejspíše to není ani vaše, ani její chyba. Klientka může být právě tak zklamána jako vy.
 - b) Sdělte klientce, že to nejde, jak by mělo, a že jste možná udělali chybu. Když zapojíte klientku do nápravy, bude ke spolupráci motivovanější. Všechno není vaše práce. Pamatujte, že klienti jako kdokoli jiný jsou lidé, kteří jsou ochotni pomoci tomu, kdo v těžkostech žádá o pomoc. Je to pro klientku posilující, mít dovoleno hledat v sobě pomáhající a kooperující stránku.
 - c) Zkontrolujte cíle. Je cíl příliš velký? Začíněte malými, jednoduchými. Je k sezení přizvána ta pravá osoba? Co je znamením úspěchu v novém cíli?

Nabídka doporučení a úkolů

Pracovníci FBS jsou skvěle připraveni hledat řešení klientčinych problémů nejen proto, že jsou k tomu cvičeni, ale jednoduše proto, že se stahují do pozice pozorovatele toho, co má klientka sklon opakovat a „dělat víc toho samého“.

Snadno si to představíte tak, že klientka je ve středu obrazu, když se snaží řešit svůj problém. Když je někdo částí obrazu, je pro něj těžké vidět obraz celý. Ale vedle stojící pracovník celý obraz vidět může.

Protože je takto snadnější vidět celý obraz, může pracovník udělat tu chybu, že nabídne nápady a rady příliš brzy, je-li z klientky netrpělivý. Tento jev může být popsán jako „předbírání klientky“. Pamatujte, že jako pracovník máte na klientku vliv jen v určitém okamžiku. Schopnost držet krok s klientčinou připraveností ke změně je zručnost získaná výcvikem a zkušeností.

Sledováním následujících vodítek zvýšíte svůj vliv na klientku tak, aby rostla míra klientčiny důvěry vůči vašim doporučením.

Úkol musí mít pro klientku smysl

I ten nejlepší úkol, jaký pracovník vymyslí, není k ničemu, jestliže jej klientka nepřijme. Pak často pracovník obviňuje klientku, je zklamaný a zlobí se na ni. Na chvíli mu to pomůže se cítit lépe, ale úkol pomoci klientce, dojít k tomu „dělat něco jiného“, zůstává. Jak tedy přivést klientku k „dělání něčeho jiného“ ve chvíli, kdy se všichni včetně klientky chovají způsobem, který se jim zdá v tu chvíli nejmoudřejší?

Než předložíte klientce svůj nápad, projděte si jej ještě jednou a podívejte se, zda věříte, že jej klientka přijme jako moudrý z jejího vlastního úhlu pohledu. Když si odpovíte ano, pak pravděpodobnost přijetí vašeho návrhu klientkou vzroste.

Co dělat

1. Buďte trpělivý. Nespěchejte s nabízením rad a nápadů. Nechte si čas ke zkoumání situace, kladení otázek, které si klientku nenapadlo položit (viz kap. 5 a 6 o rozhovoru). Nejprve pozorně naslouchejte.

2. Hledejte klientčinu koncepci problému. Jemně vzneste určité pochyby do způsobu, jakým svůj problém pojímá. Klientčina cesta uvažování o problému nepomáhá nalézt řešení.

Příklad z praxe 1:

K: Víte, důvod, proč mi Tyrone odmlouvá, je v tom, že mě nenávidí. Rozumím nenávisti v jeho očích a tomu, co říká. Neučila jsem ho takové věci. Vždycky mu říkám, že musí poslouchat svou mámu. Já jsem jeho matka a on se mnou nesmí takhle mluvit.

Rozbor

Pracovník měl několik možností, jak odpovědět. Protože matka byla více zaujata chováním svého syna než on sám, byla to spíše ona, kdo byl „zákazníkem“ změny. Dokud matka bude vidět synovo chování vůči sobě jako nenávistné, bude podle toho reagovat. Kdyby vnímala totéž chování jako jiné než nenávistné, vzrostla by šance na změnu interakce se synem. Pracovník na to může odpovědět vnesením určitých pochybností, do způsobu matčina uvažování.

T: Myslíte? Z toho, co jste o Tyronovi řekla, to vypadá, že je trochu jiný, než chlapci nenávidějící své matky. Prostě mi to nezní stejně. Víte, pracuju hodně s chlapci jeho věku. A s ním jsem se potkal a mluvil. Není jako většina dětí.

K: Tak jak myslíte, že to je?

Rozbor

Jestliže klientka dojde až takto daleko, začne ji zajímat váš způsob vnímání jejího syna, šance, že bude chtít slyšet vaše nápady k jejím těžkostem se synem, vzroste. Většina rodičů chce věřit, že jejich děti jsou jiné než ostatní. Všichni rodiče chtějí, aby se jejich děti měly v životě lépe než oni sami.

P: Mně se to zdá spíš jako že zkouší svou sílu. Je zřejmé, že jste ho naučila, co je správné. Myslím, že nyní si chce vyzkoušet, co se naučil.

Rozbor

Ujistěte se, že klientka je připravena slyšet vaše myšlenky. Práce s lidmi vyžaduje cit pro načasování. Nápad nabídnutý v nevhodnou chvíli, když klientka není připravena „slyšet“, skončí „neslyšen“. To je nejčastější stížnost rodičů na dospívající děti, že „neslyší“, pracovník by neměl opakovat stejnou chybu.

Uvidíte, že klientka je připravena vám naslouchat tehdy, když se ptá na váš názor, na lepší nápady nebo jiné cesty k řešení problému (viz kap. 2 o posouzení vztahu klientka - pracovník typu zakázka).

Přeznačkovávejte pozitivně to, co klientka dělá a hodně oceňujte její současné i minulé úspěchy. Vždy můžete tvrdit, že to, co klientka dělá, je její způsob, jak „zvládnout svůj život“, „zvládnout děti“, „dosáhnout lepšího“ atd. Klientčíným motivem je vždy dobro jiných i jí samé. Stavte svůj nápad jako přirozený další krok toho, co klientka začala, nebo jako další krok k ulehčení její úlohy.

Příklad z praxe

Matka si hořce stěžuje na svou 14letou dceru Cindy, která selhává ve škole, chodí pozdě domů, chodí za školu, utíká ven, když se jí matka pokouší pokárat. Matčin pohled je takový, že zcela selhala ve výchově své dcery, protože cítí, že nad ní ztrácí kontrolu. Cindino „zdivočení“ si vysvětluje „špatnými kamarády, kteří jí kazí“.

Sezení s dcerou ukázala, že se cítí bezmocná, když jí matka „nadává“, cítí, že jí „nikdo nerozumí“, má strach, že „dostane pohlavek“ a je zahanbována selháními, zatímco mladší sestra vše dělá dobře. Cindy jedná, jakoby měla školu ulice, ale občas se chová na svůj věk dětinštěji a chce ujištění a hranice od dospělých.

Při bližším zkoumání matčina řešení problémů se ukázalo, že potřebuje přestat „ječet a křičet“ na Cindy, být k ní pozitivnější. Tím by umožnila své dceři matku přijímat a pomohla jí vidět, jak moc jí má ráda a pečuje o její blaho. Jistěže dcera potřebovala také učinit nějaké změny, jako setrvat ve škole, dosáhnout nějakého pokroku v zanedbaném vzdělání, opatrněji volit přátele a najít cesty, jak vycházet s rodinou.

Rozbor

Od počátku se jevilo důležité příliš klientku nepředbíhat a místo toho vnést nějaké pochybnosti do způsobu matčina vidění problémů tak, aby mohla pocítit, že má situaci pod kontrolou. Názor, že problém jsou „špatní kamarádi“, není příliš užitečný, protože matka nemůže Cindy vybírat kamarády. Rodiče vůbec nemohou vybírat kamarády dětem v Cindině věku. Dcera musí vědět, že výběr kamarádů je zcela její volba. Matka chce pomoci Cindy naučit soudnosti a tak se správně rozhodovat. Jak toho dosáhnout a jak pozitivně přeznačkovat, co matka dělá? Předpokládejme, že klientka je připravena se ptát, jaký úkol by byl přiměřený, aby se obě s dcerou dostaly blíže svému cíli.

Pracovníkův úkol.

- 1) Ptejte se po jakékoli chvíli, kdy matka a Cindy spolu vycházejí. Je možné to zopakovat? Jestliže ano, doporučte to jako úkol. Když ne, položte „záračnou otázku“, abyste našli nějaké nápady.
- 2) Ptejte se, kdy se Cindy chová přijatelně. Zjistěte, co by ji stálo takové chování opakovat.
- 3) Bylo vůbec někdy období, kdy si ve škole vedla dobře? Co by ji to stálo, udělat to znovu?
- 4) Posuďte, kdo je nejvíce zainteresován na nalezení řešení. S touto osobou úzce spolupracujte. Získejte další pomocníky.
- 5) Zjistěte, co je pro tuto osobu důležité a udržujte s ní kontakt.
- 6) Najděte u všech silné stránky a zdroje. Využijte je.
- 7) Zjistěte, kdo se o co pokouší a co nefunguje. Tomu se vyhněte.
- 8) Stanovte malé, realistické a měřitelné cíle.
- 9) Shromážděte dosavadní rodinné úspěchy a dovednosti.
- 10) Postavte úkol jako další krok v dosahování jejich průběžných aspirací zlepšit vlastní život.
- 11) Ujistěte se, že úkol má pro klientku smysl.

Co dělat, když klientka neplní doporučení

Především nepodléhejte panice a nezlobte se na klientku. Když selže při plnění vašeho doporučení, má pro to ze svého pohledu obvykle dobrý důvod. Následující kroky jsou užitečné k shrnutí takové situace.

- 1) Zjistěte, co klientka dělala místo toho. Zjistěte všechno, co můžete, o tom, co bylo užitečné a prospěšné v tom co dělala, namísto aby se řídila vaší radou.
- 2) Jestliže nedělala nic, zjistěte, zda se problém zlepšil. Pokud ano, zjistěte, co jej dělá lepším. Klientka může mít lepší řešení než vy. Buďte k tomu přístupný.
- 3) Jestliže nesplnila úkol a říká, že problém není lepší, možná jste stanovil nesprávný cíl či pracujete s nesprávnou osobou. Zrekapitulujte si své cíle a otázku, kdo je „zákazník“! Klientka může být „zákaznicí“ jen pro své vlastní cíle.
- 4) Jestliže máte „Ne-zákaznici“ či „špatné cíle“, začněte znovu a postupujte po přijatelných krocích.
- 5) Je dobře, aby klientka věděla, že je to projev jejího zdravého rozumu, když se neřídila vaší radou, oceňte ji za použití vlastního úsudku.
- 6) Pak se ptejte klientky, co si myslí, že musí udělat, aby vyřešila svůj problém.
- 7) Zdůrazněte těžkost a vážnost problému.
- 8) Dodržujte přístup, že ona ví, co je nejlepší pro ni a pro její rodinu.

Co dělat, když nenastává žádný pokrok

Jestliže cítíte, že to nikam nevede, je to znamením, že začínáte být zklamaní. Cítíte-li, že pracujete víc než klientka a říkáte takové věci jako: „To jsem blázen, co se to děje“, „Je to jako házet hrách na zed“, „Jde to od desíti k pěti“, nebo máte nějaké takové pocity, jste nejspíše moc zvědavý, co se to vlastně odehrává. Neodhánějte tyto výčitky ze své mysli. Jsou to dobré signály, které byste neměli ignorovat.

Všechny poradce, rodinné terapeutky, pracovníky FBS, Child Protective Service a každého, kdo má co dělat s problémy lidí, čas od času takové pochybnosti přepadají. Je to docela normální a neznamená to, že jste udělali chybu, nebo že s vámi něco není v pořádku. Je velmi důležité věnovat se těmto náznakům a něco udělat.

Co udělat? Projděte si znovu kapitolu a části knihy věnované zvládání překážek a nespolečné klientky. Začněte prostě znovu a zajistěte si také, abyste něco získal z konzultací s týmem, supervizory a poradci.

Podpora pozitivních změn

Jakmile rozpoznáte, že klientka začala s nějakými pozitivními změnami, začíná nejsnadnější a nejpříjemnější část vaší práce. Nyní jde o zvýšení hodnoty změny a o upevňování pokroků, kterých klientka dosahuje.

Cesta k cíli

Berte sami sebe jako tréninkového partnera či poradce své klientky, když občas trváte na tom, aby dělala věci určitým způsobem. Obě role jsou součástí učení, péče, podporování, léčení, povzbuzení, sugesce a modelování toho, jak klientka sama pojímá své schopnosti a dovednosti. Všichni dobří trenéři vědí, že ovlivňování sebepercepce a posilování sebedůvěry má na výkon největší vliv. Toto je seznam úkolů, které potřebujete udělat, jakmile po úvodním kontaktu začnete zaznamenávat pozitivní změny.

- 1) Klientky se málokdy zmiňují o svých úspěších. Hledejte tedy i malé změny, cokoli, co postřehnete jako odlišné a upozorněte na to. Může to být něco tak nicotného jako postřeh, že nádobí je uklizené, že se namalovala, má upravené vlasy, šla do kostela, setkala se s přáteli, děti se usmívají a chovají přiměřeně svému věku, sníh je zametený, tráva pokosená atd.
- 2) Hledejte něco nového, co lze komentovat a podpořit, a to při každém setkání, které nastane. Klientka si nemusí uvědomovat drobné známky svých úspěchů. Opakováním se to však může naučit.
- 3) Zjistěte, co funguje z toho, co vy děláte. Jakkoli je to malé, obyčejné nebo jednoduché, všimněte si, jak to děláte s konkrétní klientkou nebo klienty vůbec. Poznávejte svůj repertoár toho, co děláte dobře při práci s klientkami. Nezapomeňte tyto dovednosti použít, když je potřebujete.
- 4) Dobrý kouč dává nepřetržitou zpětnou vazbu. Vaše pozitivní zpětná vazba pomáhá klientce rozpoznat, kde jsou její silné stránky a co se v jejím životě mění. To jsou věci, které se potřebuje naučit, než uzavřete případ. Bez toho, aby věděla, jaké změny prodělává a tedy co je v jejím životě jiného, nemůže klientka vědět, jak naučené přenést do dalších situací.

Než přejdete k dalším problémům

Jakmile původní problém začne být mimo ohnisko pozornosti a ustupuje do pozadí, klientka i pracovník jsou často náchylní pustit se do další skupiny témat.

Je snadné přejít k novým tématickým okruhům, aniž by dosažení úspěchu bylo plně vysloveno nahlas. Zajistěte, abyste s klientkou měli dost času na vychutnávání radosti z pozitivních změn, a samozřejmě ji oceňte za všechny pozitivní věci, které udělala pro dosažení změny.

1. Zjistěte podrobně, co je s původním problémem lepšího, kdo dělá co, kdy, jak a s jakým výsledkem. To jsou užitečné informace.
2. Nenechávejte klientku jen tak přejít k další skupině problémů. Ujistěte klientku, že se vrátíte k jejím dalším potížím později, ale vytrvejte u svého úkolu ujišťovat se, že ona rozumí tomu, co dělá jinak, aby to vedlo k úspěchu.
3. Zjistěte, co se z úspěchu klientka naučila.
4. Zjistěte, co si klientka může pamatovat pro příště, kdyby se problém objevil znovu.

Když klientka říká, že se potíže zhoršily

Klientky často začnou nové sezení slovy: „Nic se nezlepšilo“, nebo „Je to čím dál horší, jako zahajovacím komentářem.“

1. Neztrácejte odvalu. Jednejte, jako byste to očekával, neboť je to skutečně zcela normální, že v životě jste jednou dole a jednou nahoře.
2. Ptejte se, v čem je to horší. Začněte vnášet pochybnosti do klientčina vnímání, jak moc se to zhoršilo.
3. Je-li to nový problém, neváhejte jej odložit stranou a vrátit se k původnímu, na němž jste se dohodli pracovat.
4. Je-li to týž problém, na kterém jste se rozhodli pracovat, ptejte se na detaily, jak, co, kdy, s kým a jakým způsobem se zhoršilo.
5. Začněte poukazovat na rozdíly, kterých si všimnete a oceňte klientku i za docela malé změny.
6. Kladte otázky jako: „Co jste si myslela, že se to děje?“, „Jak jste na ten nápad přišla?“, nebo „To je skvělý! Čí to byl nápad to udělat takhle?“
7. Některé klientky sdělují, že nic není lepší, ačkoli ve skutečnosti vidíte pozitivní změny, jako jsou silnější hlas, více aktivity, děti jsou lepší atd. Vraťte se a zkontrolujte, zda máte návštěvníka či stěžovatele - možná že ještě nemáte zákazníka. Je-li to tak, začněte znovu a ujistěte se, zda pracujete se zákazníkem.

Ukončení

Dvě cesty ukončení případu

Ukončení případu začíná při jeho otevření a končí uzavřením. Mezi těmito dvěma body je nepřetržité a průběžné hodnocení, jak blízko jste k určeným cílům. Jsou dvě různé cesty, jak určit, kdy má skončit spolupráce pracovníka a klientky: vyčerpáním dohodnutého času a dosažením cílů.

Čas jako vnější míra ukončení

Psychodynamické modely a pojišťovací společnosti často používají počet setkání jako měřítko, kdy ukončit kontakt. Takový přístup má pro výsledek péče pochopitelně své dobré i špatné stránky.

Mann používá 12 sezení jako limit (Mann 1973), zatímco Sifineos 8 - 14 (Sifineos 85) a Malan až 40. Přitom mají všichni přísná pravidla výběru klientů vytvořená Sifineosem a potvrzená Mannem (1973), podle nichž pacient musí:

- a) mít nadprůměrnou inteligenci,
- b) mít nejméně jeden významný vztah k dalšímu člověku,
- c) být v citové krizi,
- d) mít schopnost vyjádřit pocity a být v interakci s terapeutem,
- e) být ochoten tvrdě pracovat,
- f) mít specifické potíže.

Není těžké porozumět, jaká jsou omezení takového přístupu. Přísná kritéria výběru pacientů jsou obtížně prosaditelná jak při práci ve veřejném sektoru, tak při FBS, ale i v soukromé a dobrovolné praxi, například v obecních klinikách duševního zdraví, nebo místních službách, podporovaných z veřejných zdrojů, tedy s povinností pečovat o každého, kdo přijde.

Problém používání času jako hlavního hlediska je v tom, že některé klientky mohou vyplnit čas pasivně agresivními postoji, aby se dočkaly vypršení předepsané doby.

Mnohé programy FBS stanovují přesný počet dní - 30, 60 nebo 90 s cílem určit, jak dlouho případ bude veden. Obvykle po uplynutí stanoveného počtu dní je případ buď převeden do jiného běžícího programu nebo uzavřen. Tento přístup může být užitečný, protože klientky vědí, kdy přijde konec. Vědět, že zde je nějaký zřetelný konec, pomáhá udržovat motivaci klientky i pracovníka. Také to může pomáhat ve fázování, sledování pokroku a obecně k přehledu o počtu dnů, zbývajících k dosažení určitých cílů. To také nutí klientku i pracovníka k výstižnosti, stručnosti a

ohraničuje to cíl práce na dosažitelnou úroveň. Sledování počtu dní je snadnější a jednodušší než postup popsany v následující části.

I když používáte počet dní pro rozhodnutí, kdy ukončit, je dobré často klientkám připomínat jejich schopnosti a cesty k cíli.

Splnění úkolů jako hledisko ukončení

Některé léčebné modely jako Mental Research Institute (MRI), model krátké terapie (Watzlawick, Fishbein a Weakland 1975) používají jako hledisko pro ukončení splnění určitého úkolu. Je-li cíle dosaženo dříve než například za deset sezení nebo za 90 dní, může být případ uzavřen. Když je cíl popsán v pojmech konkrétního, měřitelného chování, je lehké rozpoznat, kdy případ končí. Jinými slovy čím dříve klientka dosáhne cíl, tím dříve může ukončit kontakt s pracovníkem. Často je to pro klienty mocný motivátor.

Těžkostí použití splněného úkolu jako kriteria je, že některé cíle i po té, co jsou dosaženy, vyžadují nějaký čas k ověřování. Například některé problémy, jako občasná depresivní epizody, nepravidelné střety s partnerem, pijácké kvartály, prostě nemají pravidelný vzorec. Když se pítí, ztráta nálady, nekontrolovatelné soupeření, suicidální demonstrace atd. objevují při zvláště obtížných životních okolnostech a nemají častý a předvídatelný výskyt, bude nutný časový test pro zjištění, zda bylo dosaženo dostatečného upevnění řešícího chování. Takové situace budou jistě probrány a procvičeny s klientkou před ukončením, ale i tak je to něco, co „chce soudce“.

Ať užijete jakékoli hledisko, je důležité vědět, kdy by kontakt s klientkou měl skončit. Doporučuji vám znovu si projít vodítka pro vytváření léčebných cílů.

Kontrola původních a revidovaných cílů

Jak čas postupuje, měli byste sledovat postup k cílům, společným pro vás i klientku. Pro pracovníka je užitečné je s klientkou pravidelně kontrolovat a použít přitom měřicí otázky. Nepotřebujete se pouze ptát klientky, ale také sám posoudit, jak blízko jste splnění svých cílů.

Příklady měřících otázek

P: Chci se váš zeptat trochu jinak. Když se ohlédneme, předpokládejme, že na začátku byl váš život na 1 a to, jak chcete, aby vypadal, je 10. Kde byste řekla, že jste mezi 1 a 10 dnes?

K: Řekla bych tak 4 nebo 5.

P: Co myslíte, jak moc práce by to stálo být třeba 5 nebo 6?

(nebo: Když dosáhnete 5 nebo 6, co myslíte, že s vámi bude jinačího? nebo: co jiného budete moci dělat než děláte nyní?)

P: Na stejné stupnici 10 znamená, že máte naprostou důvěru, že udržíte kontrolu svého fetování, 1 znamená, že nemáte vůbec žádnou důvěru. Kde byste řekla, že jste dnes?

K: Asi tak 4, protože ještě pořád po droze toužím a pořád ještě nezvládám děti.

P: Takže co (nebo jak dlouho) to od vás bude chtít, abyste se dostala ze 4 na 5?

K: Vydržet chodit k Anonymním alkoholikům a dělat.

P: Kdyby vaše matka byla tady a já se jí zeptal, co myslíte, že by řekla, že na vás potřebuje vidět, aby mohla říct, že jste na 5?

Posouzení připravenosti skončit

P: Od chvíle, kdy jsme spolu začali pracovat, dosáhla jste mnoha změn. Na škále 1 až 10, deset znamená, že máte plnou důvěru, že zůstanete na 5 a jedna znamená, že na to ani trochu nemůžete spoléhat, kde byste se umístila dnes?

K: Řekla bych sedm.

P: Myslím, že jste leccos udělala, abyste toho dosáhla. Co by to od vás chtělo, abyste si udržela těch sedm i příští měsíc? Dva měsíce?

P: Kdyby vaše matka (nebo někdo významný) byla zde a já se jí ptal, co myslíte, že by řekla o vás, že potřebujete, abyste zůstala na 7?

K: Asi by řekla že musím dál chodit k Anonymním alkoholikům, udržet si práci, vyhnout se drogujícím známým, vyhnout se Jamesovi, být s ní v kontaktu a podobně. Dotazy na to, jak moc klientka věří v udržení dosažených změn ukazují, jak jsou zabudována nová chování do jejího života a velmi často nabízí příležitost jasně specifikovat, co dělá a co potřebuje dál dělat k udržení změn. Čím konkrétněji je takové chování popsáno a čím větší je klientčina důvěra, tím větší důvěru může mít i pracovník.

Rozhovor o selháních

P: Co pro vás bude první známkou toho, že sklouzáváte zase zpátky?

K: Budu smutná, nebudu chtít nikoho vidět, jít ven, v depresi.

P: Jo, to vypadá na známky toho, že se něco horší. Víte, co přijde ještě před nima? Co musíte udělat, abyste to zachytila, než začnete sklouzávat zpátky?

Můžete opakovat takovéto rozhovory tak často, jak si budete myslet, že je to potřeba. Takové otázky zdůrazňují, že klientka musí přijmout odpovědnost za sledování sebe, což je zplnomocňující sdělení. Říkáte klientce, že jí nejen důvěřujete v hledání toho, co je pro ni nejlepší, ale také že je její odpovědnost to dělat. Takové nástroje potřebuje, aby fungovaly i po skončení kontaktu s vámi.

Drobná uklouznutí nebo selhání lze očekávat. Dívejte se na klientčino selhání jako na její zkoušku zralosti nebo jako na příležitost naučit se něco nového o schopnosti zvládat těžké životní situace sama. Selhání může nastat, protože klientka zapomněla, „co má dělat“, ale také to může být „připomínkou toho, co si má pamatovat, aby dělala“.

Když k selhání skutečně dojde, projděte s klientkou událost a najděte co se z příhody naučila. Zkušenost můžete využít pro plánování, jak zvládat podobné situace, pokud se znovu objeví. Například babička nejspíš může znovu kritizovat matku, jak to pak bude matka dělat jinak, aby to nezasahovalo děti?

Jak blízko jste k splnění úkolů?

Při průběžném hodnocení cesty k naplnění cíle musíte mít na zřeteli možnosti klientky. Protože je to společná činnost, klientka potřebuje vědět, čeho již dosáhla a co ještě musí pro dosažení cíle udělat.

Opět je důležité posilovat klientčiny úspěchy, jakkoli se mohou jevit malé nebo nepodstatné. Pro klientku to může být poprvé, kdy něco, do čeho se pustila, dokončí s dobrým pocitem. Je proto nezbytné společně s klientkou měřit, jak daleko se dostala a jak moc na tom pracovala. Klientky zřídka zažijí ocenění nebo „poklepání na rameno“ od lidí, k nimž se cítí být blízko, od spolupracovníků, příbuzných, učitelů, ostatních, kdo jim pomáhají a dokonce i od sebe samotných. Přání být přijímán pozitivně patří k lidské přirozenosti.

Kdy a jak iniciovat ukončení

Omezený počet setkání může být dobrým způsobem, jak se rozhodnout, kdy skončit, ale užitečnější cesta vede přes ověřování cílů a soustavné připomínání si, jak blízko jste se k nim spolu s klientkou dostali.

1. Jak rozumí klientka tomu, co udělala, aby našla řešení svého problému? Je jí zřejmé, co udělala, aby si pomohla?
2. Je to taková informace, že může být použita v jiné situaci?

3. Je jí jasná představa, co by mohlo být první známkou, že se něco kazí? Ví, co má dělat, když se to stane?

Jste-li si odpověďmi jisti, musíte tytéž otázky ještě projít s klientkou. Proces ukončení je tedy kontinuální a průběžný.

Co když se s případem nedaří?

Pádny důvod pro ukončení může být, když v případě není žádný vývoj. Namísto pokračování dělat „více toho samého“, co nefunguje, by pracovník měl uvážit následující.

1. Při prvních známkách, že se s případem nedaří, konzultovat s týmem nebo supervizorem, nebo přizvat poradce odjinud.
2. Když pracovník cítí, že vyčerpал všechny možné přístupy a pociťuje je jako nefungující, je lépe předat případ jinému týmu, nebo jinému pracovníkovi. Objevení se překážky nemusí být vždy chyba klientky ani pracovníka. A také to vždy neznamená, že problém je příliš velký nebo síly omezené, nebo že není naděje. Úvahy o předání jinému pracovníkovi nebo poradně někdy otevřou docela nové cesty, jak se na případ dívat a mohou se vynořit nové nápady. Nepřehlížejte tuto možnost.
3. Nesoulad klientky a pracovníka může nastat kdykoli a v kterémkoli programu. Taková situace je v oblasti pomáhání běžná a je neetické předstírat, že „špatná chemie“ neexistuje.

Úspěšné ukončení

Život je plný problémů a vaše klientky se nijak neliší od jiných lidí. Čekat, až se vyřeší všechny klientčiny problémy, můžete do nekonečna. Mnoho „otevřených“ případů jsou ty, u nichž se pracovníci bojí, že by mohly „bouchnout“, a proto je z bezpečnostních důvodů vedou mnohem déle, než je nutné.

Je důležité vědět, že „zplnomocnění klientky“ znamená vybavit ji nástroji k řešení vlastních problémů, jak nejlépe to dokáže. Když to nedokáže sama, měla by vědět, kdy požádat o pomoc a kde ji najít. Ukončení může nastat, jakmile vy důvěřujete, že klientka ví, kdy a kam si jít hledat pomoc a ne když důvěřujete tomu, že nikdy nebude mít problémy. Nic takového jako život bez problémů neexistuje. Pamatujte: život je jen jedna těžkost mezi všemi.

Ukončení s otevřeným koncem

Může nastat tam, kde je dosaženo změny z pohledu léčby, ale soud nařídil rodině udržet kontakt s péčí na delší dobu. V takových situacích mohou být případy svěřeny terénnímu pracovníkovi a pravidelně kontrolovány, nebo zvány jednou měsíčně nebo „podle potřeby“.

Dělej něco jiného

Většina pracovníků FBS zjišťuje, že postupy dosud popsané v této knize jsou užitečné, když jimi postupují krok za krokem. Jsou založeny na prvních dvou pravidlech Terapie zaměřené na řešení, jimiž jsou:

Pravidlo 1: Nespravuj, co není rozbité.

Pravidlo 2: Dělej víc toho, co funguje. (viz kap. 1).

Nyní je čas probrat pravidlo třetí: Když to nefunguje, nedělej to, dělej něco jiného. Tato kapitola se zabývá tím, jak udělat něco jiného.

Signály, že je třeba dělat něco jiného

1. Existují případy, kdy je pracovníkovi jasné, že „dělat víc toho samého“ nedostačuje a je třeba zásadně změnit chování a otevřít nové způsoby interakce.
2. Ačkoli z problému jsou zřejmé výjimky, klientka není připravena jako takové je rozeznat.
3. I když pečlivě hledáte výjimky, zdá se, že neexistují.
4. Představy o řešení problému (zázračná otázka) ukazují na potřebu nových způsobů chování klientky.
5. Klientka je sice jednoznačně „zákazník“, ale bude řešit svůj problém jedině tehdy, když pracovník přijde s tvořivými a oslovujícími představami, co dělat.

Následuje seznam patnácti obyčejných, snadno splnitelných intervencí a doporučení, které spadají pod obecnou kategorii „dělat něco jinak“. Jejich individualizace tak, aby pasovaly na každou klientku s jejím jedinečným souborem okolností, problémů a silných stránek, to je úkol pracovníka. Pamatujte, že je nelze použít ve všech případech či pro každou klientku. Nalezení přiměřeného úkolu pro klientčinu situaci vyžaduje hodně zkušeností. Pracovník může vyjít ze základních principů různých zde popsaných intervencí a přizpůsobit je, aby „pasovaly“ konkrétní situaci každé rodiny.

Výběr úkolů a intervencí je založen na představě, že pracovník by měl nejprve zkusit tu nejjednodušší a nejsnadnější, která nejvíce ochraňuje. Následující intervence jsou seřazeny podle toho, pro který typ klientského vztahu mohou být nejlépe použity - návštěva, stížnost, zakázka. Používání těchto intervencí se ukazuje jako užitečné pro většinu klientek.

Intervence pro návštěvu, stížnost i zakázku

Ocenění

Oceňování je účinná technika, která může být použita jako první. Ocenění samo může být účinnou intervencí v úplně počátečních fázích kontaktu s případem, nebo když máte „návštěvníka“. Jeden tyranizující, násilnický a nevypočitatelný čtyřicetiletý dělník řekl: „Med účinkuje líp než ocet.“ (Pracovník jej okamžitě ocenil za to, že hledá moudro života.)

Takže co potřebujete oceňovat? Nemusí to být nutně spojeno přímo s problémem, který klientka přinesla. Cokoli, co si všimnete - způsob, jak se upravila, aby vypadala dobře, to jak jedná s dětmi, uklízí svůj byt, udržuje dobré vztahy se sousedy - cokoli, o čem si myslíte, že klientce pomůže posílit její sebeocenění a schopnosti. Kolega popsal tuto snahu hledat nějaké ocenění jako „hledání s lupou a vybírání pinsetou“ (Scott Miller, PhD, BFTC). Když se klientka ucítí lépe, bude spíše nakloněna dělat další pozitivní věci pro sebe a své děti. Klientky obvykle nepřemýšlejí o běžných

věcech, které dělají. Potřebují zpětnou vazbu o tom, co dělají dobře, zvláště od profesionála. Když nemůžete přijít na to, co klientce doporučit, nezapomeňte ji oceňovat, zvláště když tušíte, že její zkušenosti s předchozími pracovníky byly negativní. Klientka se může naučit tomuto přístupu i ve vztahu se svými vlastními dětmi nebo učiteli, příbuznými, nebo jinými důležitými osobami ve svém životě. Dokonce to funguje dobře i mezi členy rodiny. Pracovník může koučovat klientku v užívání ocenění vůči druhým, pomoci jí nalézat pozitivní věci, které druzí dělají, a pomoci jí začít na ně ukazovat. Výsledek klientka uvidí bezprostředně.

Porady během sezení

Před několika lety jsem navštívila Tým domácí pomoci v zemědělské části Francie, který táhl s sebou videokameru na zádech, když šel navštívit rodinu v odlehlých horách. Stejně tak to dělají v zemědělské lowě. Zapnou video v obývacím pokoji rodiny a vedou sezení. Před skončením sezení se tým krátce poradí mezi sebou a požádá rodinu, zda k tomu může použít kuchyni jako poradní místnost.

Takže co to vlastně dělají? Pro ty z vás, kteří nezažili takovouto radu během sezení, ať už s týmem nebo sami se sebou, vřele vám doporučuji tuto praxi jako cestu ke zvýšení vaší efektivity. Je to prospěšné posílení objektivitu pracovníka a zvýšení účinku sezení na rodinu.

A jak to funguje? Během interakce tváří v tvář klientům, zvláště když je přítomen více než jeden člen rodiny, není pro pracovníka snadné udržet kontakt se vším, co se v jejich vzájemné interakci objeví. Přitom pokud je možné fyzické oddělení od rodiny, stává se nějak snadnější udržet objektivitu vůči probíhajícím interakcím. Protože to vytváří pracovníkovi pauzu v průběžné interakci s klientkou, dostává tak určitý prostor k přehlednutí sezení a k hodnocení toho, co se dělo. Prostě to dovoluje pracovníkovi mít čas pro uspořádání myšlenek a shrnutí dojmů.

Zdá se, že taková praxe také zvyšuje klientčino očekávání a zájem o to, jaká bude zpětná vazba od pracovníka. Většina lidí, a klientky nejsou výjimkou, si přeje o sobě něco slyšet. Obvykle si pak můžete všimnout, že klientky změni polohu, posadí se rovněji, jsou zaujatější, soustředěnější na to, co říkáte. Tím se zvyšuje intenzita setkání.

Jak s tím zacházet? Pracovník, ať již pracuje sám nebo s týmem, může postup klientce během prvních setkání vysvětlit. Vysvětlení může vypadat například takto: „Chci vám říct, co asi můžete čekat, že se bude dít. Chtěl bych věnovat asi tak 45 minut rozhovoru s vámi o tom, jak vám mohu pomoci. Ke konci sezení budu chvíli pryč, vedle v místnosti asi tak 10 minut a projdu si všechno, co si řekneme. Pak se vrátím zpět a řeknu vám své nápady o tom, co si myslím, že by vám mohlo být užitečné“.

Třetí důvod pro použití této techniky je ten, že dovoluje pracovníkovi posoudit, jak dalece je „připojen“ ke klientce. Umožňuje to okamžitou zpětnou vazbu o klientčině souhlasu nebo nesouhlasu. Dobré „připojení“ ke klientce vyvolává to, co Milton Erickson nazývá „a yes set“, přikyvování nebo další známky toho, že klientka souhlasí s pracovníkem. Je to dobrá cesta, jak držet krok s klientkou.

Normalizace

Mnozí pracovníci užívají tuto techniku, aniž by jí tak říkali. Někdy je nazývána „univerzalizace“. Je to technika ujišťující klientky, že to, co dělají, je za daných těžkých okolností v hranicích běžného normálu lidského chování. Je to určeno k ujištění klientek, že jejich cítění, myšlenky a chování nejsou „ujeté“, „bláznivé“, mimo normu, ale spadají do oblasti normálních lidských reakcí.

Příklad z praxe

Mladá žena se dostala do pozornosti FBS, protože její 4letý syn ji „přiváděl k šílenství“. Snoubenec mladé ženy zemřel tři měsíce před kontaktem na Hodgkinsonovu chorobu po čtyřech letech společného života. Poslední dva roky jejich života byly pro všechny velmi obtížné, jak mužova choroba postupovala a vyžadovala stále větší péči. Čtyřletý syn se choval neklidně, obtěžoval, projevoval se stále dětinštěji a vůbec doháněl matku k šílenství svým chováním, v němž matka viděla příznaky toho, že je hyperaktivní dítě s poruchou pozornosti.

Matka hledala, co dělala v předchozích měsících špatně, že způsobila zhoršení synova chování. Stěžovala si na nedostatek energie, pocit, že nic nestíhá a sebe vnímala tak, že své dítě „ztrácí“. Nařezala mu příliš tvrdě, což ji trápilo, protože tohle dítě mělo jinou náuru než měla ona. Čtyřletý syn byl neustále čilý, zvědavý a těžko uklidnitelný, a ona z nějakého důvodu cítila poslední měsíce, že ho méně zvládá.

Pracovník znormálnil její sklíčenost a pocit, že ji to všechno zmáhá. V jejím životě se přihodilo mnoho za tu dobu a ona potřebovala smutnit a oplakávat svého milého, přizpůsobit se tomu, že osaměla jako matka dvou malých dětí, vycházet se synem, který vyžaduje nepředpokládané množství a formy pozornosti, vycházet s nátlakem a stížnostmi paní na hlídání, která vyhrožuje odchodem, protože čtyřleté dítě ji odmítá poslouchat.

Pracovník šel ještě o krok dál než k pouhé normalizaci a řekl jí, že je skutečně udivující, že to není ještě horší vzhledem k okolnostem, jež nastaly, a uprostřed tak mnoha změn. Co matka potřebovala, bylo dovolit sama sobě tesknit, dát si čas na to vzpamatovat se ze ztráty a postupně znovu dosáhnout dřívější síly a energie.

Jinou cestou, jak znormálnit klientčiny starosti, je vysvětlit její problémy jako „stres“ nebo „reakci na trauma“. To jsou nadějnější, pozitivnější a méně obviňující cesty, jak pomoci klientce dívat se na sebe. Každého potkává stres, a to jsou věci, které klientka zná a umí zvládat. Trauma naznačuje, že těžkosti jsou mimo klientku, což jí dává naději, že to zvládne a překoná.

Jiný jednoduchý, ale účinný příklad normalizace je, když matka řekne malému dítěti, že je „únavné“, místo aby mu říkala „ošklivé“. „Únava“ naznačuje, že je to něco dočasného a přejde, jakmile bude mít dostatek odpočinku nebo spánku. Mnoho matek sděluje, že tento přístup funguje dobře.

Příklad z praxe

Tři už jsou moc.

Pan a paní P, rasově smíšený pár, přišli, když se 13letá dcera paní P z dřívějšího manželství začala dostávat do střetů s nevlastním otcem.

Dvouleté manželství dvojice bylo plné konfliktů na různá témata jako jak trestat děti paní P, aby pan P byl autoritou v domácnosti, co by měli nakupovat, co jíst.

Oba se často hádali a obviňovali se z toho, že se nestarají, nerespektují, občas měli pochybnosti, zda se vůbec měli vzít a založit rodinu. Opakovaně si kladli otázku zda se vůbec měli brát. Přitom se oba stále shodují že chtějí aby manželství fungovalo, protože uvnitř je něco spojuje, stále jeden o druhého stojí.

Tým se rozhodl vzít jejich problém z vývojového hlediska a vyjádřil obdiv tomu, „jak na tom visí“ a snaží se, aby to fungovalo. Tým řekl dvojici: „Dobře vidíme, jak vás to zmáhá a čas od času to vypadá beznadějně. No není divu. Většina dvojic obvykle má nějaký čas na to, aby se stala párem, to znamená čas na zvládnutí všeho nutného pro život s někým ve stejné domácnosti. Jen začít jako pár je těžké. A vy jste začali své manželství a zkoušeli být společně rodiči a současně ve stejnou dobu partnery. Není divu, že jste občas tak unavení, tak zahlcení a podráždění. Každý ve vaší situaci by byl.“ Tým byl skutečně udiven, že všechno není ještě horší.

Iluze volby

Každý si rád vybírá nebo přinejmenším chce věřit, že si vybírá. Při práci s klientkami může vytváření iluze volby usnadnit dorozumění. Od zkušenosti s cvičením volby po rozpoznání, co je nepříjemné a popřípadě i nepřijatelné.

Příklad

P: Bylo by pro vás snadnější navštívit nás v 8 nebo v 11 dopoledne (nebo ve středu či ve čtvrtek)?

Nebo: Chcete se nejdřív věnovat tomu, jak zůstat střízlivá, nebo jak nebýt sklíčená?

Nebo: Myslíte, že nejdřív vstanete a pak se cítíte dobře, nebo že nejdřív se musíte cítit dobře, abyste vstala?

Na těchto případech je vidět, že podstatná není volba samotná, ale pocit oslovené osoby, že volbu má. Drobná rozhodnutí usnadní dělat konkrétní věci: jíst zeleninu, vykoupat se, uklidit, dodržet schůzku s pracovníkem nebo nakonec učinit důležité změny v životě.

Intervence pro stížnost a zakázku

Přeznačkování - staré víno v nové láhvi

Přeznačkování je v praxi rodinné terapie široce přijímaná technika. Je jemnou, ale plodnou cestou, jak pomoci klientkám vidět obtížnou situaci v jiném světle. Dláždí cestu k nalezení nového řešení starých problémů.

Přeznačkování je prostě alternativa, obvykle pozitivní vysvětlení problematického chování, nabízí pozitivní výklad klientčiny interakce s prostředím. Tím se otevírá nový, odlišný způsob chování a klientka má možnost chování změnit a „zachovat si tvář“. Výsledek je, že klientky vidí situaci jinak a dokážou nalézt řešení způsobem, který ani nepředpokládaly.

V tomto manuálu je mnoho příkladů přeznačkování, například vztek může být opatřen nálepkou intenzivní starosti, hádání může být známkou nezávislosti nebo hluboké péče.

Příklady přeznačkování

lenost	drží se zpátky, vyrovnanost, uvolněnost, zvládání
dravost	asertivita, zaměřenost na činnost, nabitý činorodostí
netrpělivost	vysoká náročnost, činorodost
nezájem	nechává prostor ostatním, oddělený
sklíčený	přemožený, tichý, obrácený do sebe
agresivní	silný, přesvědčený o vlastních silách
vyčítající	vyjadřuje zaujetí, snaží se dosáhnout toho nejlepšího
odtahující se	hluboce uvažující, přemýšlivý, stydlivý, klidný.

Představte si sebe, když o někom uvažujete jako o depresivním. Způsoby, jak budete s takovým člověkem v depresi zacházet, jsou velmi odlišné od způsobů, jak budete jednat s někým, kdo je klidný, obrácený do sebe. Přeznačkování jejich vlastního chování klientkám pomůže zvýšit možnost cítit a jednat odlišně.

Kroky přeznačkování.

1. Uvažte, jaká je vaše současná interpretace klientčina problémového chování.
2. Zvykejte si uvažovat o alternativních interpretacích téhož chování.
3. Zdůrazněte tu interpretaci, která je nejpříjemnější a která nejvíce odpovídá klientčinu způsobu myšlení a chování.
4. Formulujte ve své mysli takové věty, které popisují nové, pozitivní interpretace.
5. Sdělte klientce, o čem uvažujete.

6. Klientčina reakce vám ukáže, zda jí vaše přeznačkování jejích způsobů vyhovuje nebo ne. Pokud ano, uvidíte změny. Klientky někdy vypadají omráčeně, šokovaně, překvapeně, začínají se smát nebo mají „aha“ výraz. Pokud nějaký takový výraz uvidíte, znamená to, že přeznačkování sedí.

Příklad z praxe

Peggy, 32letá, osamělá matka dvou dcer, Lisa 14, Melody 11. Byla doporučena na základě vyšetřování údajného tělesného a duševního trýznění 14leté Lisy. Ta udává, že ji matka bije, vyhrožuje zabitím, nazývá ji „děvkou, kurvou“ a podobně. Lisa je v terapii 6 měsíců a její matka si stěžuje, že péče zvýšila Lisinu svéhlavost a ji, matku, vyloučila z léčby.

Babička říká, že Peggy se zlobí na celý svět, vykořisťuje všechny v rodině, a že se o ni občas musí bát.

Je snadné vidět, proč všichni berou Peggy jako zlostnou, agresivní a zastrašující. Stejným způsobem se zřejmě střetla s pracovníkem, který ji doporučil. Peggy je zklamaná Lisinými krádežemi v obchodech, záškoláctvím a zájmem o kluky. Na otázku, jak jí Lisa trápí, si Peggy dlouze stěžuje.

Pracovník FBS pochopil důležitost navodit ve vztahu s Peggy důvěru, aby jí mohl pomoci a začal se dotazovat, zda Peggy vždy o Lisu takto pečovala. To stačilo, aby jí vyhrkly slzy a začala hovořit o svém hlubokém citu k Lise a zvláště o myšlence, že ji možná rozmazlila tím, že jí dávala cokoli co chtěla, dokonce i když si to sama musela odepřít. Navíc Peggy zoufale chtěla ochránit Lisu před chybami, které sama jako mladá udělala.

V dalších kontaktech pracovník přeznačkoval tendenci Peggy vrhat se do hádek s rodinou jako její cestu, jak stát za svým a dělat, co sama považuje za správné, i když za to musí platit vysokou cenu.

Rodičovská, neodůvodněná očekávání vůči dětem mohou být přeznačkována jako kladení vysokých měřítek. Klientčin sklon k utajování může být nahlížen jako potřeba soukromí, a proto by si měla dopřát všechen čas, který potřebuje, aby se ujistila, že cítí důvěru a bezpečí ve vztahu k někomu takovému, jako je pracovník.

Příklad z praxe

Ron a Betty se brali v 18 a 17 letech, když Betty otěhotněla. Život neměli snadný. Aby rodinu udržel, míval Ron i dvě zaměstnání, když jejich tři děti byly malé. Nyní musí vydělávat oba. Během jedné diskuse o Bettině sklonu k nepořádnosti a Ronově rozčarování z toho, Betty řekla, že Ron měl vždycky zdravý rozum, když šlo o rozhodování o dětech. Oba souhlasili, že Betty má v této oblasti nedostatky.

Pracovník okamžitě začal na to komentáři poukazovat: „To může být pravda. Ale i vy jste musela mít dost svého rozumu, abyste se provdala za někoho se zdravým rozumem. Co to o vás vypovídá?“

Takové malé přeznačkování změnilo tón setkání od vzájemného obviňování a kritizování k tomu, že oba začali mluvit o tom, jak dobře zvládli těžké podmínky, ve kterých se ocitli.

Všímat si toho, co je dobré

„Mezi tímto a příštím setkáním si všímejte toho, co jde dobře ve vašem životě (vašemu synovi, s vaší náladou, s vaším manželem atd., čehokoli co je rubem klientčina problému) a co byste chtěla, aby se opakovalo znovu a znovu ...“

Z uvedeného doporučení je zřejmé, že pozornost se posunuje k něčemu, co se daří, od toho, co je problém a selhání. Tento úkol pomáhá klientce zaměřit se na to, jaká opatření potřebuje ke zlepšení, povšimnout si způsobů akce a reakce ve vzájemných vztazích, které fungují dobře. To pomůže klientce mít pocit, že svůj život zvládá

úspěšně tím, že získá cit pro kontrolu. Připomeňte si formulování úkolů s když a jestliže. To ukazuje, že klientka překoná své sklony dělat nežádoucí věci. Pozornost je zaměřena k pozitivním věcem, které dělá, a nikoli ke chv1ím, kdy je všechno špatně.

Externalizace problému - čert to spískal

Tato technika účinkuje dobře u dětí všeho věku a některých dospělých. Je vypůjčena z prací Michaela Whitea z Austrálie, který začal užívat tento přístup při zacházení s problémy nálad u dětí a dospívajících. Strategií je stát pevně při klientovi bojujícím s ďáblem, který spískal, že klient je v průšvihy.

Je to dobrá strategie tehdy, když je pragmatické a realistické nikoli s klientkou soupeřit, ale následovat její tendenci svést vinu na vnější okolnosti. Proto se klientka může pokoušet bojovat s „monstrózní nudou“ nebo „dábelským pokušením“ a učit se vyhrát tím, že přemůže příšeru nebo ďábla, který ji přivádí do potíží.

Některé léčby zneužívání drog nebo alkoholu vycházejí z téhož principu, když učí závislého, že závislost nad ním získala převahu. Proto podstoupení Dvanácti kroků nebo členství v AA jsou strategie, jak bojovat se závislostí spojením vlastních sil s ostatními.

Klientky, dospělí nebo děti, se zajímají o takové věci jako je posilování výdrže, přechytračení úskočného, dábelského a mazaného svůdce alkoholu, špatného ladění, výbušné nálady, vábení „blýsknout se“, nebo jiného nežádoucího nutkání.

Rozštěpení

(tým-pracovník, pracovník-supervizor ...)

Tato intervence je užitečná, když je klientka pod těžkým psychickým tlakem a nemůže se rozhodnout mezi dvěma stejnými, ale protichůdnými nabídkami či možnostmi, například rozhodnout, zda se chopit šance, kterou jí nabízí nová budoucnost proti rozhodnutí snášet nešťastný, občas bolestný, ale známý a zažitý vztah.

Pokud se pracovníkovi zdá volba jasná a běžná, může snadno začít klientce radit co dělat a popřípadě být nespokojen s klientčinou neochotou se radami řídit. Rozštěpení je dobrá technika řešící toto dilema.

Tato jednoduchá technika slouží k osvětlení klientčiny ambivalence tím, že pracovník zaujme jednu stranu a tým (nebo nepřítomný supervizor, či člen týmu) druhou stranu ambivalence. Tímto pracovník potvrdí těžkost správného rozhodnutí, nicméně zřetelně označí dilema a může jemně vážit alternativy.

Příklad

Klientce, která užívá kokain, hrozí odebrání dětí. Udržuje jen nejnужnější úroveň svého rodičovství, a proto se čas od času blíží nebezpečnému bodu. Přestože slovy vyjadřuje přání udržet rodinu pohromadě, vypadá, že se teprve rozhoduje, jak tvrdě chce pracovat, aby ji zachovala.

Mladá matka se dozvěděla, že její 12letou dceru pohlavně obtěžoval matčin přítel. Lékařské vyšetření a rozhovor s 12letou byly nejednoznačné. Klientka chtěla být fér vůči svému příteli a zároveň věřit dceři, ale udělat obojí je těžké. Vědoma si následků, cítila extrémní ambivalenci a nejistotu. Nevěděla, zda by měla opustit partnera nebo zůstat: Viděla výhody i ztráty obojí volby.

Rozštěpení funguje tak, že pracovník obvykle zaujme pozitivní zdravou stranu, která je motivovaná a chce riskovat při hledání řešení, zatímco tým zaujímá druhou stranu ambivalence, zdůrazňuje přání ochránit se před změnou.

Občas pracovník může zaujmout neutrální postoj, zatímco tým se může rozštěpit: „První polovina týmu si myslí, že byste ho měla mít u sebe, v případě, že se změní,

zatímco druhá polovina týmu si myslí, že byste měla svého přítele vyhnat. Já si nejsem jist, co je pro vás lepší, protože cítím, že obě cesty mají v sobě něco dobrého a něco špatného.“

Příklad z praxe

Na cestě do nemocnice.

22 letá Kathy stále omlouvá svého tyranizujícího přítele. Zatímco na jedné straně cítí zlost a ponížení z tělesného násilí, na druhé straně omlouvá jeho násilnosti a alkohol i drogy. Její důvod je v tom, že není-li pod vlivem, je nejmilejší, ohleduplný a bezmocný „chlapeček“, který ji strašně potřebuje. Zamilovala se do něj v 17ti a jeho rodina ho zavrhla. Navíc sama nemá kam jít se dvěma dětmi. Ken říká, že je ponížen tím, jak ho policie vyhazuje, jejími stížnostmi a výčitkami, kdykoli si vyrazí s přáteli, tím, že po něm hází věci a podobně.

Postoj Kathy dovede rozzlobit sociální pracovníky kdekoli na světě. Často se i policie a místní soudce na takovou klientku zlobí. Členové rodiny, přátelé, skoro všichni se na ni zlobí, protože když je zle, je neodbytná, dožaduje se pomoci a podpory, ale nikdy se jí nedrží. V kritické chvíli zavolají policii, přítel je vystěhován, rozejdou se, všichni vyjadřují úlevu, aby je vzápětí viděli smířovat a plné slibů, že vše bude dobré, ačkoli se nic nezměnilo. Všichni pracovníci znají takové případy.

Po jedné takové bouřlivé bitce byl tým velmi znepokojen a dal během setkání tuto intervenci :

„Kathy, je nám všem jasné, že ty a Ken chcete dělat jen to, co je dobré pro vás pro všechny a že s tím oba máte těžkosti. Tým je obzvláště znepokojen vzrůstajícími násilnostmi mezi vámi dvěma a velmi se bojí o zachování vaší schopnosti uchránit sebe i děti před poškozením. Tým vám chce předložit k vážnému zamyšlení otázku: Kdy byste řekla „co je moc, to je moc?“ Na cestě do nemocnice s podříznutým krkem? Když jeden z vás nenapravitelně poškodí vaše dítě? Nebo na cestě na hřbitov? Na druhou stranu skutečně nevím, co si o tom mám myslet, protože vím, jak moc chcete dělat pro své děti to nejlepší.“

Kathy tím byla zjevně otřesena, slíbovala, že dětem nenechá ublížit, říkala, že nechce umřít ani zabít Kena. Kathy konečně opustila vztah po následující bitce.

Pracovníci bez týmu také mohou použít tento přístup. Nejjednodušší cestou je říci klientce: „Jedna polovina ve mně uvažuje touto cestou (řekněte svůj návrh).a druhá touto cestou řekněte druhý návrh) a doopravdy si nejsem jist, která z těch dvou cest je lepší“.

Jiný způsob, jak zasáhnout klientčinu ambivalenci, je říci: „Moje dlouhodobá zkušenost mi říká, že v případech jako je váš, byste měla (specifikujte jednu možnost). Váš problém je však velmi zvláštní a velmi odlišný od ostatních. Proto, když znám vaši situaci, mohl bych říci, že byste měla (specifikujte druhou možnost). Takže si opravdu nejsem jist, co vám mám poradit. Chtěl bych, abyste o tom uvažovala a až se příště setkáme, řeknete mi, jaké kroky jste učinila.“

Intervence pouze pro zákazníka

Dělejte dál co děláte, když zvládáte nutkání

Tato intervence předpokládá, že mezi setkáními nastávají dobré a pozitivní změny v klientčině životě a že klientka je vnímá. Takto jí pomůžete zaměřit se na to, co ona sama dělá tak, že jí to pomáhá, a na to kdo další ještě dělá co, že jí to pomáhá, aby se dařilo lépe. Například 8letá Naco a 10letý Nicolas byli nedávno vzati z náhradního domova a svěření babičce, protože se zjistilo, že Naco byla sexuálně zneužita. Jelikož babička už nějakou dobu žila sama a nyní měla dvě zaměstnání,

zprvu váhala přijmout děti, ale pak souhlasila, když jejich matka nebyla schopna se o ně postarat díky své závislosti na drogách.

Babička sama si nebyla dost jistá vlastní výchovou matky a trvala na tom, že matka byla dobrosrdečná osoba, ale špatní lidé ji svedli k užívání drog.

Pracovníci se rozhodli alespoň na čas přijmout její pohled na svět a dali babičce úkol: „Dávejte pozor, čeho si všimnete na Naco s Nicolasem, abyste z toho viděla, že jim prospívá žít s vámi“. Posléze byl ten samý úkol formulován v aktivnějších pojmech: „Chceme, abyste sledovala, co děláte, že to pomáhá držet děti čisté od drog“.

Jestliže máte klientku, která se cítí vůči tomu, co se jí děje v životě, bezmocná, je to dobrá cesta, jak začít. Můžete postupně měnit strukturu věty. Někdy jsou takové menší změny lepší, neboť usnadňují klientce zažít úspěchy, které posílí další změny.

Malé změny rodinného chování

Toto je pro rodinu nejsnazší a nejjednodušší úkol. Všechny průběhy a všechno chování vztažené k problémům a jejich řešení se řídí nějakými pravidly, takže někdy změna malé části působí jako velká změna v opakování „stále stejného problému“.

Například jestliže hádky zapříčiňují problém páru, zjistěte detailně způsoby hádky: kde, kdy, jak dlouho, o čem, kdo říká co, co se děje potom a pod. Zjistěte, co nejmenšího je možné změnit v tomto sledu a přiměřte je činit s tím pokusy. Ujistěte je, že změna místa, kde se hádají, může přinést velkou změnu. Mohou souhlasit hádat se jen v ložnici, jen o jedné věci naráz, nikdy během jídla, nebo jen když společně nakupují (tam je zvýšená ochrana tím, že jsou na veřejnosti).

Rodiče, kteří jsou například zklamáni dospívajícím synem, který nevstává včas do školy, mají sklon dělat stále totéž, stejné prosby, stejná kázání, stejné výhrůžky, stejné tresty. Když pracovníci mluví s takovými dětmi, zjišťují, že dovedou slovo od slova opakovat, co jim jejich rodiče říkají. Děti slyší, co rodiče říkají, ale nechovají se podle toho. Protože mnoho rodičů toto neví, opakují to, co už řekli „až z toho modrají“ a jsou dál frustrováni, že děti „neposlouchají“.

Dvojici, která se hádá, se to obvykle vymkne z ruky, jakmile se dotknou citlivého tématu. Můžete změnit uspořádání tak, aby o tomto tématu hovořili pouze na veřejnosti, v bistro, u McDonalda nad šálkem kávy nebo nad sendvičem v restauraci. Takto se zabudují pojistky proti výbuchům. Klientům, kteří mají zkušenosti ze zaměstnání, může pracovník doporučit obchodní či pracovní poradnu, kterou každý pár čas od času potřebuje. Měli by přijít na takové setkání se seznamem věcí, které je třeba probrat.

S některými páry může pracovník strukturovat jejich „pracovní porady“ tak, že první setkání slouží pouze k předložení problémů, druhé ke srovnání obou seznamů a třetí k nalezení řešení. Tyto doporučené postupy musí být jasně odlišné od toho, co manželé dosud dělali. Odlišnost, jakkoli malá, zvyšuje šanci na úspěch.

Příklad z praxe

Joe a Betty připustili, že jejich rozpory o výchovných metodách se jim často vymknou z ruky a občas vzplanou tak, že končí ve vzájemném napadání, zvláště, když jsou oba pod vlivem alkoholu. Oba souhlasí s tím, že to škodí nejen jejich manželství, ale má to také vážný dopad na jejich dvě děti, které je začínají napodobovat házením věcí, nadávkami a podobně.

Vyprávějí, že nikdy nebyli schopni společně pracovat jako tým. Betty, která pochází z velké rodiny, v níž se starala o mladší sourozence, si o sobě myslí, že je odbornicí na péči o děti, Joe si je o něco méně jistý sám sebou jako rodičem, je ale chtivý jím být. Díky tomu má vyhraněné představy, jak by chlapec měl být vychováván a chce mít výrazný vliv na výchovu svého syna.

Dvojice se měla dvakrát sejít mezi sezeními. Měli se spolu sejít na veřejném místě jako v McDonaldu nebo laciné kavárně. Úkol pro první schůzku byl pouze vyslovit vlastní představy o rodičovství, aniž by zkoušeli souhlasit s druhým nebo řešit rozdíly. Každý měl dělat, že poslouchá a i když nesouhlasí s pohledem druhého, neříkat svůj názor. Jestliže skončí popisování svých pohledů, mohou svobodně dělat, co chtějí, jako jít do kina, na zábavu, nebo cokoli, s čím budou oba souhlasit. Během druhé schůzky, která měla nastat do 48 hodin po první, každý nabídne svůj názor na to, jak by mohl vypadat kompromis a postup potřebný k dosažení kompromisu. Opět měli pouze vyslovit návrh a nepřistupovat k řešení.

Rozbor

Vidíme, že nabídnout klientům možnost krok po kroku plnit instrukci ušitou na jejich jedinečné potřeby a situaci, posílí jejich bezpečí a mohou pak rozvinout nové dovednosti při hledání řešení.

Tajná míra

Za tuto intervenci vděčím nadané dvojici pracovníků z Denveru (Charlie Johnson a Yvone Doland), kteří mi řekli o její účinnosti u rodiny náchylných k násilí. Funguje dobře i pro malé děti.

Protože bezpečí je nejdůležitější faktor při práci s rodinami, kde se vyskytuje násilí, je užitečné je zkusit měřit. Jako součást porozumění nebo kontraktu umožňuje měření míry bezpečí každému členu rodiny získat cit pro jeho kontrolu. Je to něco, co může každý dělat k obraně sebe i rodiny.

Tajné poselství

Další nápad, vypůjčený od Yvone Doland, je užitečný u extrémně ohrožených nebo traumatizovaných klientů, nebo u někoho v krizi. Tato intervence uvolňuje a využívá vlastní kapacity k sebeuzdravování.

Nechte klientku vymyslet slovo nebo symbol uklidňující myšlenky nebo větu, která má zvláštní význam, jako třeba vzpomínka na babičku, která se starala a která je dnes mrtvá, obrázek zklidňující a uvolňující mysl, nebo věta, která má zvláštní pozitivní význam pro klientku. Ať si klientka tuto větu nebo slovo napíše svou nedominantní rukou a velmi pečlivě se stará, aby tento zvláštní kousek papíru měla všude, kam se hne. (Když klientka užije svou nedominantní ruku k psaní, vzniká tím zvláštní význam a slova vypadají jako psaná dětskou rukou) kdykoli bude smutná, nejistá, nebo úzkostná, smí si lístek vyndat a zklidnit se. Když se zpráva obnosí nebo změní smysl, klientka může napsat jinou.

Chovej se jako po zázraku

Když jste dostali dobrý popis zázraku, vyjádřený v konkrétních; realistických a měřitelných projevech (viz kap. 7 o detailech Zázračné otázky), nechejte klientku určit si den, který jí bude vyhovovat. Ten den ať si řekne: „Zázrak nastal, dělej všechno, jako po zázraku a sleduj všechno, co se změní s vámi, vaší rodinou, a jak na vás reagují ostatní“:

Příklad z praxe

Rodiče napálení zázrakem

15letý Rex byl v terapii „profesionál“, už prošel opakovanou hospitalizací, ambulantní péčí (individuální, skupinovou a rodinným poradenstvím). Drogy nejen zneužíval, ale také prodával. Prolézal školu s mnohým záškoláctvím a propadáním, ačkoli byl velmi inteligentní. Jeho rodiče se na něj nepřetržitě zlobili, cítili se vysílení a rozhodli se použít pomoci Child In Need of Protective Service jako poslední řešení.

Po položení zázračné otázky Rex podrobně popsal všechno, co by po zázraku dělal: vstal by v šest sám od sebe, snědl dobrou snídani, včas šel na autobus, zůstal ve škole, dával pozor, přišel domů, udělal úkoly, povídal si s rodinou během večere, co bylo celý den, pomohl s úklidem, možná popovídal s kamarády telefonem a šel spát. Tým rozhodl využít výhody jeho sklonu k utajování, k potměšilosti a podobně a dal mu následující intervenci: Rex měl „předstírat, že zázrak nastal v ty dny, které si sám během příštích dvou týdnů vybere a dělat všechno tak, jako když zázrak nastal. Měl držet v tajnosti, který den je den zázraku, ale měl dávat pozor, zda si rodiče všimnou něčeho odlišného. Rodiče měli hádat, který den si myslí, že si Rex vybral jako svůj den zázraku a dát mu to na vědomí ne tím, že by to řekli, ale tím, že mu dají malé ocenění jako poplácání po zádech, připraví mu jeho oblíbenou pochoutku, pozvou ho na zmrzlinu a podobně.

Samozřejmě, že se rodiče nestrefili ve svém hádání, který je den zázraku, skončili u sedmi dnů namísto dvou. Následujícím krokem je opakovat den zázraku tak často, jak jen lze.

Růžový slon

Tohle je úspěšné u dětí všeho věku a všech kulturních podmínek. Přizpůsobená varianta je použitelná také u dospělých.

Je to ideální intervence u někoho, kdo se cítí bezmocný, slabý a obětí ve vztazích s okolím. Některé děti, které se staly terčem posměchu či týrání, opakovaně reagují předvídatelným způsobem: krčí se, vypadají vylekaně, nepodívají se do očí dětem, které je týrají nebo se jim vysmívají. Jakmile se tyraní přiblíží, dítě obvykle utíká, rozpláče se nebo žaluje učitelům či jiným dospělým. Taková reakce na oplátku samozřejmě přináší víc týrání a posměchu.

Pracovník může dát takovému dítěti tajnou zbraň. Když ví, že má „zákazníka“, dá dítěti návod.

Příklad z praxe

„Jasone, chci, abys tohle držel v tajnosti. Nikomu nesmíš o tomhle říct a musí to být absolutně tajné, aby to fungovalo. Kdykoli se Jerry a jeho kamarádi k tobě přiblíží a ty si budeš myslet, že se ti začnou posmívat, chci, abys udělal tři věci. Zaprvé představíš si růžového slona (Viděl jsi růžového slona? Ne? Však on se taky objevuje jen v tajemstvích), jak se snáší dolů z oblohy, aby přistál na Jerryho hlavě a rozpleskl ho na placku. Jasně, že ty ho vidíš a Jerry ne. Za druhé, kdykoli Jerryho uvidíš, chci, aby sis, představoval, že přišel o všechny vlasy a zuby. Takže je holohlavý a bezzubý. Za třetí chci, aby sis představoval, že má rozepnutý poklopec. Je to jasný? Příště až tě uvidím, budu chtít, abys mi řekl, co se s tebou změnilo.

Příklad z praxe

Nahatý šéf

Plačící žena popisovala svá střetnutí se šéfem, kterého charakterizovala jako „nepříčetně řvoucího“. Měla moc ráda svou práci, cítila i možnost postupu, ale byla na odchodu kvůli intenzivním konfliktům s nadřízeným. Způsoby, které popisovala, byly stejné jako Jasonovy. Propukala v pláč, byla rozrušená a tím pádem méně produktivní, což na oplátku přivolávalo šéfův hněv.

Protože způsob byl stejný, bylo dohodnuto doporučit jí modifikovanou verzi „růžového slona“. Paní dostala doporučení, aby si příště, když se střetne s šéfem, představovala, že když na ni křičí, je úplně nahý.

Na příští schůzce referovala, že objevila, že její šéf se takto v kanceláři chová ke všem, že to není problém její, ale jeho mezilidské neschopnosti a rozhodla se nebrat si to osobně. Rozhodla se také v zaměstnání zůstat.

Rozbor

Děti jako Jason, které cítí, že jsou bezmocnou obětí, potřebují nějakou tajnou zbraň, která jim dá pocit moci a schopnosti kontrolovat vlastní životy. Když si Jason představuje pomstu na dětech, které ho popichují, začíná se usmívat a jedná s větší sebedůvěrou a nekrčí se a neutíká. Cosi se s ním mění. To přerušuje jejich vzájemné typické způsoby interakce. Stejně to funguje u mladé ženy a jejího šéfa.

Úkol předvídat

Občas klientky referují, že výjimky z problému nastávají, ale jsou mimo jejich kontrolu. Popisují, jakoby tyto výjimky nastávaly zcela náhodně a objevovaly se samy od sebe. Protože nedovedou přesně popsat, jak se tyto výjimky objevují, je nesmysl říkat jim, aby je zopakovaly. Následující úkol pomáhá klientkám zjistit, že tyto výjimky mohou ovládat mnohem více, než si myslí.

Klientka má úkol, aby „předvídala“ na konci každého dne, zda následující den bude „dobrý den“ nebo „špatný den“. Příští den ať dělá vše jako obvykle. Večer si má projít celý den a zaznamenat, zda to skutečně byl „dobrý“ nebo „špatný den“ a opět předvídat, jaký bude den následující. A tak ať pokračuje do příští schůzky.

Věnovat se pečlivému rozboru toho, co klientka předvídala a jaký den skutečně pak nastal, přinese řadu zajímavých pohledů na klientčinu schopnost změnit zdánlivě náhodnou či samovolnou výjimku v úmyslnou. Moje zkušenost je, že většina klientek předvídá více „špatných dnů“, než skutečně má. Během rozboru každého dne spolu s pracovníkem klientka objevuje, že její týden vypadá lépe než si myslela. Klientka také objevuje více úmyslných výjimek, než si myslela, že nastává.

Pracovník může prohloubit a posílit klientčiny objevy cestou „Dělejte víc takových úmyslných výjimek“, čímž rozšíří její úspěchy.

Příklad z praxe

11letý Marcus se dostal do péče pro svůj dlouhodobý problém počurávání se v posteli. Jeho nevlastní matka byla touto potíží frustrována a bezvýsledně zkusila všechno, co mohlo pomoci, což ji ještě více zklamalo.

V rozhovoru se samotným Marcusem se jasně ukázalo, že on sám byl značně nespokojen se zamokřováním postele a chtěl problém řešit. Různé otázky naznačily, že je připraven být „zákazníkem“. Chtěl jet na letní tábor s kamarády, přespat u kamaráda atd., ale byl z toho pro svůj problém vyloučen.

Pečlivým dotazováním se potvrdilo, že Marcus zažívá řadu výjimek, jako když přespával s bratrancem u babičky a nejméně jednou až dvakrát týdně doma, když spal ve své posteli. Protože nebyl schopen vysvětlit, jaký rozdíl byl mezi nocemi s mokrou a suchou postelí, chápal výjimky jako náhodné a zcela mimo svou kontrolu. Tým rozhodl, že předvídací úkol bude ten správný.

Dostal deník, do kterého měl předvídat těsně než šel do postele, zda zůstane nebo nezůstane suchá. Hned ráno měl zaznamenat, jestli se strefil nebo ne. Když tipoval špatně, měl jen sčítat špatné předpovědi. Když předpověď vyšla, měl zapsat jak to, že to věděl. V každém případě mohl být pochválen za to, že ví, co vede k mokré posteli.

Nevlastní matce tým řekl, že Marcus je dost velký na to, aby si sám měnil ložní prádlo a v případě potřeby ho pral. Byla instruována, aby zcela vynechala ranní kontrolu jeho postele, hubování a kárání za mokrou postel. Také ona měla každý večer předvídat, zda Marcus bude mít mokrou nebo suchou postel a sledovat výsledek. Oba, Marcus i nevlastní matka, měli držet své předpovědi v tajnosti jeden před druhým a nemluvit o nich.

Další týden Marcus pyšně předvedl záznamy o svém experimentu. Měl mnohem více nocí se suchou postelí. Vysvětlil, že omezil pití a řekl si, že bude mít suchou postel. Dodal, že možná mu to také jde lépe ve škole a vychází líp s nevlastní matkou. Jsou složitější intervenční techniky, které si můžeme vypůjčit z oblasti rodinné terapie. Ale těchto patnáct vybraných je snadné použít a většina klientek na ně reaguje dobře. A jak vidíte, vždy jsou určeny k posílení výjimek a přerušení způsobů problematického chování. Výsledkem je zplnomocnění klientky objevovat a využívat vlastní zdroje. Zde popsané techniky ve spojení s dobře vedeným rozhovorem, popsaným v kap. 6., jsou dostačující, abyste mohli u většiny případů začít „dělat jiného“.

Speciální problémy

Tato kapitola popisuje některé praktické strategie a techniky, které pracovník může použít při své každodenní práci a kterými dá klientkám pocítit naději a konkrétní úspěchy. Tato kapitola není určena k podrobnému shrnutí různých problémových témat. Pracovníkům doporučuji studovat podrobnější práce, které se zabývají přístupem k pomoci v každé otázce samostatně.

Pohlížejte na rodinu jako na celistvou jednotku

Je snadné členit rodiny na „násilí v rodině“, „incestní rodinu“, „rodinu narkomanů“ a podobně. Je to nebezpečný zvyk, protože pracovník má pak sklon zabývat se „problémem“ a zapomenout na lidi stojící za ním. Neexistuje žádný takový jeden, typický portrét násilnické rodiny, incestní rodiny nebo rodiny fetišáků či alkoholiků. Je pouze mnoho podob rodinných problémů v mnoha seskupeních, takže taková kategorizace je většinou pro rozhodování pracovníka, co má dělat, nepoužitelná.

Tlačit na rodinu a vnučovat jí plán pomoci se nevyplácí. Individualizované zacházení, to znamená pomoc, která je pro klientku smysluplná, z jejího pohledu na svět přiměřená a je v souladu se způsobem jejího vlastního chování, může ušetřit pracovníka zklamání. Pamatujte, že každá rodina je jiná, a proto dvě rodiny se zneužíváním téže drogy mohou vyžadovat zcela rozdílný přístup.

Zvládání krizí

Ubozí, „prakticky nefunkční“, příslušníci etnických menšin nebo mnohproblémové rodiny jsou mnohdy brány tak, jako by jim „krize prospívala“, nebo že „žijí od jedné krize do druhé“, nebo někteří také věří, že „krize přináší vzruch do jejich trpkého života“. Věřím, že takové nesmysly pramení ze skutečnosti, že kontakt klientek se sociální pomocí je sporadický a točí se většinou kolem krizí. Navíc pracovníci mají sklon přehlížet období úspěšného zvládání života mezi krizemi a zaznamenávají pouze problémy, které krizi vyvolávají.

Co je krize

Krize může znamenat, že se děje něco nového, nebo by se mělo něco jiného dít ale neděje se. Krize signalizuje ohrožení a příležitost, to znamená, že krize může být znamením, že problém bude ještě horší, když se něco nezmění, a stejně tak příležitostí k dosažení žádoucí změny v rodině. Proto by pracovníkův cíl neměl být omezen na obnovení statu quo, může jím právě tak být posílení proměn v rodině.

Takže co může pracovník udělat, aby pomohl změnit krizi v příležitost? Nejběžnější reakcí na krizi je překotné přijímání drastických opatření. Tím spíš je důležité, aby pracovník zachoval „chladnou mysl“ a analyzoval situaci dřív, než začne jednat. Zpomalení uprostřed krize není snadné, ale opravdu pomáhá.

Následující vodítka vám pomohou obrátit krizi v příležitost k rozvoji.

Zjistěte, co je tentokrát jinak.

Proč je střet tentokrát horší? (Jistě se hádali mnohokrát před tím, takže co jiného je na této hádce?) Proč klientku tentokrát o to víc rozrušila ztráta práce, selhání ve škole, že dítě rozlilo mléko, manžel odešel, až z toho vznikla krize?

To, co je tentokrát jiné, není obvykle dáno závažností nebo tíhou problému samotného, ale významem nebo interpretací událostí pro osobu, jíž se to týká.

Tímto si už přeci prošli mnohokrát dříve, ale tentokrát to znamená něco jiného. Zjistěte, v čem to má tentokrát jiný význam.

Jaký je vztah příčiny a následku?

Odhalit spouštěč je nesnadné. Co je vnější realita, která přináší krizi, a co je vnitřní odpověď na tuto okolnost?

Příklad z praxe

S velkým nasazením Brenda konečně ukončila rekvalifikační program a našla si práci, kde si myslela, že má perspektivy povýšení i zvýšení příjmu a jistotu zaměstnání. Stále věří, že zaměstnání jí slibuje kariéru. Jenže během zkušební doby dostala řadu napomenutí, kvůli neustálým telefonátům ze školy, kde Jimmy má problémy s chováním. Přesto, že Jimmyho často varovala, že kvůli němu může přijít o zaměstnání, a co by to znamenalo pro budoucnost rodiny, zdálo se, že nic nepomáhá.

Ztrátě zaměstnání se ještě víc přiblížila po posledním telefonátu, který Brenda označila za „kapku, již přetekl pohár“. Rozzlobená Jimmyho neochotou spolupracovat, frustrovaná boji s bývalým manželem kvůli styku s dětmi a necitlivostí svého šéfa k problémům osamělé matky, Brenda přiznala, že „šla po Jimmym s basebalovou pálkou“ navzdory svému rozhodnutí vyhnout se sociálním pracovníkům.

Pracovník strávil s Brendou spoustu času rozhovorem o tom, co na tomto posledním telefonátu bylo jiné, že ji to přivedlo k tomu jak zareagovala, a jak by stres případně mohla zvládnout jinak. Označením Jimmyho sklonu „dělat třídního šaška“ za přímočarost vůči učitelům a rozhodnutím nebrat jeho studia tak vážně, Brenda došla k přesvědčení, že bude schopna zvládnout další telefonát ze školy. Rozhodla se o postupu, který příště použije, aby to neohrozilo její zaměstnání a „nevymklo se jí to z rukou“.

Jak zvládala klientka předchozí krize úspěšně?

Pro pracovníka je vždy užitečné zjistit, jak klientka krize podobné té současné zvládla úspěšně. Jestliže klientka přežila dokonce krize horší než je ta dnešní, pracovník musí vědět, co tehdy dělala a co ze svého tehdejšího chování může použít nyní. Takový přenos je pro klientku užitečný a ukazuje jí, že my všichni se učíme ze svých úspěchů a omylů.

Jak to, že to není ještě horší?

Při zjišťování podrobností krize věnujte pozornost tomu, co klientka dělá dobře, aby krizi zvládla tak, že není ještě horší.

Příklad z praxe

15letá Tara se předávkovala matčinými léky na uklidnění a omdlela na podlaze v obývacím pokoji, než se matka vrátila z čistírny. Něco takového se stalo poprvé. Nejprve si matka myslela, že ji přemohl spánek, v nejhorším že zkoušela drogy a to ji uspalo. Tara ale dokázala dát své matce znamení, že potřebuje do nemocnice a matka tak promptně učinila.

Později, když se věci uklidnily, pracovník věnoval mnoho času tomu, aby pomohl matce i Taře odhalit to, že v krizi společně udělaly celou řadu dobrých věcí: jak Tara zjistila, že potřebuje matce sdělit, aby jí pomohla, a jak matka měla dost rozumu, aby poslechla Tařin pokus o komunikaci. Ocenil Tařinu iniciativu, zvláště dostatek důvěry k matce, že jí to bezprostředně řekla. Ocenění dostala i matka za odpověď na tuto důvěru a zajištění lékařské pomoci, kterou Tara potřebovala.

Samozřejmě Tařino „volání o pomoc“ potřebuje svého adresáta, ale takové ocenění jako první intervence buduje pozitivní vztah pro další práci. Později byla Tara schopna probrat s pracovníkem intenzivní, ve škole probíhající trápení mezi vrstevníky, násilí, jehož se stala obětí, strach z toho, že „po ní půjdou“, problémy s učiteli a tak dále.

Co se z krize dá dozvědět?

Po té, co krize je zažehnána, je vždy užitečné, aby pracovník pomohl klientce prozkoumat celou událost. Každá krize může být brána tak, že nám všem ukazuje něco nového o nás samotných. Položení následujících otázek nejen modeluje pravidla, ale také pomáhá klientce „zachovat tvář“.

„Při pohledu zpět na posledních pár týdnů, co jste se o sobě dozvěděla nového?“

„Je to pro vás nové? Překvapuje vás to?“

„Co byste řekla, že jste tentokrát dělala jinak?“

„Co myslíte, že by vaše matka (nebo jiná, pro klientku významná osoba) asi řekla, že jste se naučila z toho, čím jste právě prošla?“

Ne všechny krize jsou stejné

Pamatujte, že co je pro jednu rodinu krize, nemusí být toutéž krizí jinde, ani když příznaky jsou stejné. Každá klientka pojímá krizi jinak a jejich zkušenosti jsou velmi rozdílné. Přistupte na klientčinu definici, jí přiměřenou a odpovídající. Zvláště u témat jako ochrana dětí by neměl pracovník klientce vnucovat své hodnoty.

Příklad z praxe

Autorka byla jednou zapojena do výzkumu faktorů přežití při rakovině prsu. Částí výzkumu byly rozhovory s pacientkami, jak zvládaly jiné životní krize, ve snaze sestavit seznam dovedností, které by pacientky mohly použít. Jedna 48letá paní vyprávěla, že nejtraumatičtější krize, kterou kdy zažila, byla, když jí bylo 22 let. Co mohlo být hroznější zážitek než diagnóza rakoviny? Bylo to, když ji její snoubenec pustil k vodě, zrušil zasnuby a oženil se s jinou dívkou. Přestože paní bylo jasné, že by to nebylo dobré manželství, vysvětlovala, že to byl nejhorší zážitek v jejím, životě, dokonce horší než zpráva, že má rakovinu prsu v polovině svých čtyřiceti let. Poučení z tohoto případu je, že ne všechny krize jsou stejné pro všechny, ale naopak individuálně jsou nesmírně různé.

Co je nejprvnější signál rodící se krize?

Většina klientek označuje jako první známky „vibrace“, „tušení“ nebo podobná znamení, že „něco není v pořádku“. Pracovník potřebuje mnoho času, aby probral tyto první signály podrobně.

„Co je první znamení, že váš rozhovor skončí hádkou?“

„Jaké jsou cesty, jimiž můžete zastavit diskusi, než se vám vymkne z rukou? Co fungovalo dříve, může fungovat i nyní. Napadají vás nějaké nové způsoby, které by se daly použít?“

„Jak jste to udělala, že jiné, situace podobné této, neskončily krizí, kdo udělal co, jak a kdy jinak, že jste to zvládli? Co jste se z toho přiučila?“

„Jaké jsou podmínky nebo spouštěče, které usnadňují krizi? Spíše se hádáte, když jste unavení, opilí, došly peníze, máte jiné problémy?“

„Co je prvním znamením, že se něco kazí?“

„Když tohle probíráte, jak můžete vy sama pomoci ostatním zjistit, co mají dělat?“

Když krize skončí, probírejte s rodinou, co se naučila. Takové „vyúčtování“ pomůže rodině naučit se zvládnout krizi sami.

Příklad z praxe

Bylo to první Terryho a druhé Garryho manželství, oba říkali, že od svatby se stalo noční můrou. Oba měli značné problémy v dřívějších vztazích, Terry byla v 19 letech znásilněna a následně hospitalizována jako „psychotik“, byla na „antipsychotické medikaci“, navštěvovala fundamentalistickou církev a byla z ní vyloučena, byla schopna si najít jen podřadnou práci jako uklízení. Nevyšla jí řada pokusů o partnerský vztah.

Garryho bývalá žena jej opustila kvůli jinému, několik let před tím úplně přerušil pouta se svou adoptivní matkou, sám je vyléčený alkoholik, ale dosud občas užívá drogy, byl několik let členem svépomocné skupiny narkomanů. Do zuřivosti upadal, kdykoli viděl Terry se „předvádět“ na veřejnosti, jeden den s manželstvím končil, druhý den Terry zbožňoval. Po svatbě dvojice prošla řadou krizí, ústících do nepřetržitých hádek, končících obvykle pouze vyčerpáním nebo hladem, jednou zakončené fyzickým napadením. Každé prázdno, zapomenuté narození, telefon od Terryho matky, obrázek z předchozího manželství, naprosto cokoliv spouští řetězovou reakci kdy jeden napadá, druhý se brání napadáním prvního, jsou probírány staré hříchy, vyhrožuje se odchodem a to končí usmířením, tak jen aby se cyklus opakoval, nejspíše každý týden. Garry byl jednou pro „záchvat úzkosti“ přijat do nemocnice a Terry se popisuje jako „psychotická“ během těchto bitek.

Užitečnou strategií práce s tímto párem bylo přezkoumávat minulé a předvídat možné krize. Při každém setkání se věnovat pečlivé revizi minulé krize probíráním těchto bodů:

- a) Důkladné přezkoumání, kdo dělal co a jak, aby rozpustil rozladění tak, aby ne každá epizoda skončila násilností.
- b) Podpořit oceněním cokoli, co jim umožnilo nereagovat přemrštěně.
- c) Zkoumání budoucích událostí, které mohou někoho z nich rozrušit.
- d) Protože každé probírání minulosti jen spouští obviňování, napadání, obrany a kontra obviňování, pracovník se soustřeďoval na úspěšné strategie k odvrácení budoucích krizí.

Během jednoho sezení se Terry prořekla, že byla na Garryho opravdu rozzlobená, když zapomněl na svátek Sv. Valentina. Ukázalo se, že Garry ji zklamal o Vánocích, v den Děkuvzdání, narozenin a o mnoha víkendech, a obvykle to končilo velkou hádkou. Podstatná část sezení byla věnována rozboru dřívějších hádek a představ, co by příště mohla dělat jinak, aby byla naděje na jiný konec. Terry se rozhodla, že sníží svá očekávání vůči Garrymu v těchto věcech. To bylo přeznačkováno jako její způsob, jak se ho učí přijímat, protože jej má ráda.

Multiproblémové rodiny

Některé případy občas zahrnují tolik problémů a tolik témat, že i ostřílený, pracovník se cítí ztracený a neví, kde začít. Mnoho multiproblémových případů může mít jednu nebo více následujících součástí: dlouhodobá, nezaměstnanost, časté změny zaměstnání, chronická tělesná a duševní onemocnění, manželské konflikty, záškoláctví, delikventní chování jednoho či více dětí, nízké vzdělání, dlouhodobé mezigenerační rozpory (např. mezi matkou a babičkou), řada pochybných vztahů v matčině životě, závislost na orientační rodině, zneužívání drog a alkoholu, pití a fetování během těhotenství, sexuální zneužívání dětí matčinými přáteli, matčina neschopnost chránit děti a podobně.

Mnohdy dělat méně znamená více a nespěchat vše urychlí. Běžná bezprostřední reakce na multiproblémové rodiny bývá pocit, že je to hrozné a že je nutné „zastavit kalvárii“, rozčlenit problémy a zahájit okamžitou nápravu. Například každé dítě poslat k jinému pracovníkovi, hospitalizace na protidrogovém oddělení nebo rodinná

terapie. Někoho dostat pod medikaci, zajistit denní péči o děti a přípravu na zaměstnání. Rodina je bombardována různými programy na základě víry „čím více, tím lépe“.

Nejen že takové mohutné zásahy jsou pro klientku matoucí, ale dokonce ani nemůže reálně stihnout všechny schůzky a úkoly splnit. Při takovém masivním předávkování pomoci je těžké určit, co z toho vede ke změně a co naopak k roztržtění rodiny. Klientkám jsou dáována protichůdná doporučení a diktovány rozvrhy schůzek s různými odborníky. Některé programy pomoci jsou neslučitelné navzájem, některé plány léčby jsou dělány podle možností léčitele a bez konzultace s rodinou a ostatními, kdo jí pomáhají. Výsledkem jsou nerealistické a neuskutečnitelné plány, které rodina nemůže zvládnout. To často vede k označování rodiny jako „nemotivované“, „nezvládnutelné“ a podobně.

Jestliže pracujete s řadou problémů zde popsaných, je snadné se do nich zaplést a vzít na sebe břímě řešení. Pamatujte na poselství táhnoucí se celou touto knihou: čím více je to klientka, kdo řeší problém, tím více ji to zplnomocňuje. Následují některá vodítka, která byste měli mít na mysli po celou dobu práce.

1. Žádnou paniku, buďte klidní a řiďte se těmito radami.
2. Ptejte se klientky, co je problém nejakutnější, který by chtěla řešit první. Řiďte se jejím výběrem, nikoli svým. Cíle musí být malé, realistické, dosažitelné a jednoduché.
3. Ptejte se sebe, kdo je nejvíce znepokojen problémem. Zaručeně to nemáte být vy, přeci nechcete být svým vlastním zákazníkem!
4. Zkonstruujte jasný obrázek, jak se život klientky změní dosažením nějakého cíle. Zjistěte v čem bude její život jiný (viz kap. 5 o stanovování cílů).
5. Udržte zaměření na první stanovený problém. Nenechte se ovlivnit skutečností, že klientka je problémů plná. Vydržte u prvního, dokud není dosaženo cíle.
6. Zjistěte podrobně, jak to klientka zvládala dříve. Ona potřebuje vědět, že její vlastní postupy jsou úspěšné, aby je mohla použít v dalších situacích.
7. Nezapomeňte oceňovat i ty nejmenší pokroky a skutky. Vždy dávejte najevo, že klientce důvěřujete.
8. Když je vyřešen jeden problém, zopakujte s klientkou, jak jej vyřešila. Co dělala, že to šlo? Jak přišla nato dělat právě tohle? V novém kontextu úspěchu, co má řešit jako další problém? Pamatujte, že je to příležitost, jak ji zplnomocnit.

Násilí v rodině

Psychické či fyzické násilí v rodině, ať už mezi dospělými nebo vůči dětem, je pro pracovníky nejtíživější typ případů, s nimiž se ve své práci setkávají. Nehledě na řadu legislativních nástrojů v naší společnosti, jak tento problém zvládnout, je vždy extrémně stresující, když se pracovník setká s jakoukoli formou násilí. Připomíná nám to lidskou slabost i naši vlastní zranitelnost a občas bývá těžké najít pro klientku naději. Pracovníci musí být obzvláště ostražití vůči vlastním postojům, týkajícím se násilí.

Ne každé násilí je stejné

Ne všechny případy násilí jsou stejné. Existují pravidelné vzorce a současné výzkumy přinášejí stále nové světlo do příčin a zvládnání násilí. Nejsou-li však známa konečná data, je nemožné vybrat jeden přístup jako dostačující. Některé programy, jako jsou svépomocné skupiny, Anonymní rodiče, vyučování o cyklech násilí, se však ukazují jako velmi užitečné a prospěšné. Proto je nutné individualizovat způsob pomoci, aby seděl jedinečným okolnostem osoby.

Zvládnání násilí je velmi matoucí téma, protože naše společnost na ně odpovídá dvojnásobem. Jeden je zvládat je použitím zákonných prostředků, potrestáním

zločinu, druhý je pohlížet na ně jako na nemoc. Proto se prevence a léčba zdají jako logický přístup k řešení. Zda řešení spočívá v sociální kontrole nebo pomoci, je těžko říci, protože není žádný důkaz, že jedno by bylo úspěšnější než druhé. V současnosti jsou užívány oba přístupy, a nepříliš úspěšně.

Domácí násilí

Řada studií ukazuje, že tvrdá opatření, jako přivolání policie, uvěznění útočníka, opuštění domu, skrytí se v bezpečí, jsou do jisté míry užitečná. Přestože většina klientek nehledá pomoc, dokud k tomu není donucena, tyto kroky by měly být použity, kdykoli jsou ospravedlnitelné.

Ty klientky, které by chtěly po určitém povzbuzení využít veřejné zdroje existující pomoci, jako útulek, svépomocné skupiny nebo výcvikové tábory, by k tomu měly být povzbuzeny. Většina klientek ale není s to využít nabídku těchto zdrojů. Pro ně může být pracovník jedinou osobou, která má šanci ovlivnit způsoby násilí. Tím se jeho role stává kruciólní. Můžete se stát jedinou osobou, která způsobí změnu, jelikož jste do systému rodiny zapojen.

Každý případ je jedinečný a odlišný, od všech ostatních a je tvořen vlastní směsicí problémů, zdrojů, historie a způsobů násilí, motivace, vazeb a investic do vztahu. Proto způsob, jak zvládneme jedno násilí, může být velmi odlišný od zvládnutí jiného.

Čím pružnější jsou vaše možnosti a přístupy, tím spíše budete schopni individualizovat strategii pomoci a prospět klientkám. Čím více možností máte, tím méně vám hrozí, že vás případ zahltí a zastaví.

Ve stejném duchu potřebují mít klientky také více strategií a dostupných možností, jako odchod ze scény, oddych při hádce, uvědomování si spouštěcího bodu, odchod z domu, probírání citově nabitých témat na veřejnosti (kde je již vytvořena pojistka), držení zbraní mimo dům, zkušenosti obou partnerů, jak „nestisknout spoušť“ emocionálních reakcí, učení se odkládat citově závažná témata.

Příklad z praxe

43letý Tom, vietnamský veterán s dlouhou historií zneužívání léků, alkoholu a drog. Jeho druhé manželství se Steffie bylo posledních osm let bouřlivě turbulentní a během jednoho z mnoha rozchodů měla Steffie známost. Tom ji potom začal tyranizovat, vyhrožoval jí zastřelením z pistole. V té době Steffie vyhledala útulek.

Tom, nezaměstnaný a asi nezaměstnatelný pro zranění, která utrpěl jako montér, přijal roli hospodyně, zatímco Steffie chodila do práce jako kosmetička. Aby si víc vydělala, brala si zákaznice večer i domů, zatímco Tom vařil, uklízel a staral se o jejich osmiletého syna. Jak Tomova deprese vzrostla, Steffie byla stále více rozzlobená, že ho musí žít bez výhledu na změnu.

Odchodem z mužského světa montérů, statný a rád poučující Tom „prošel peklem“ dvou let nezaměstnanosti. Měl výbušné nálady a začal být vůči Steffie násilnický, zvláště, když se cítil neoceňovaný, vyčítal, stěžoval si, že si musí říkat Steffie o peníze. Oba chtěli, aby to „v zájmu dětí“ fungovalo (Steffie měla 15letou dceru a 8letého syna z tohoto manželství).

Zjistilo se, že emocionálně citlivá témata jako peníze, sex, pracovní doba Steffie, Tomovo špatné vaření a praní a podobně, byly pravidelnými spouštěči vedoucími k násilí. Během pobytu v útulku Steffie zjistila, že diskuse o týchž tématech po telefonu emoce rozvířovala daleko méně. Oba přistoupili na tento objev a zjistili, že jsou schopni mnohé změnit. Kdykoli budou potřebovat něco prodiskutovat, souhlasili, že jediné po telefonu.

Příklad z praxe

Joe je 29letý řidič kamionu „na cestách“, což znamená, že jezdí s velkým tahačem po celé zemi. Jeho pracovní rozvrh se měnil podle toho, kam ho kdy poslali. Obvykle odcházel z domu v pondělí brzy ráno a nevracel se dříve než v pátek v noci, někdy byl na cestě 2 i 3 týdny. Jedné neděle, když volal na linku důvěry, plakal a chtěl pomoci se svou násilnickou povahou. Říkal, že „dostal“ svou ženu do nemocnice v pátek v noci během jedné takové epizody, kdy byl „mimo“. O několik hodin později při setkání v ambulanci Joe stále vypadal otřesen výčitkami a studem. Ačkoli jeho žena byla přizvána ke společné konzultaci, rozhodla se zůstat ve voze a odmítla přijít, protože se styděla ukazovat svá zranění.

Joe vyprávěl, že byl celý život jako „časovaná bomba“. Jako mladík se účastnil mnoha bitek a neměl daleko někomu pro svou násilnickou povahu zabít. Popsal několik incidentů, ze kterých nám vstávaly vlasy hrůzou, při nichž šel sám proti několika mužům a tak je poděsil, že obvykle utekli. Říkal, že se mu nezdá, že by alkohol přispíval k nějakým rozdílům ve výskytu a intenzitě jeho nálad, protože mohl být stejně násilnický, i když vůbec nepil. Přiznal ovšem, že nejčastěji je násilnický doma. Stávalo se, že byl šokován, když se našel, jak škrtil svou ženu, když ji srazil na zem, když jí způsobil zhmožděninu a několikrát dokonce musela do nemocnice se zlomenou kostí. Obvykle se potom hojně omlouval a sliboval, že už se to nestane. Tento vzorec se opakoval obvykle týdně, ale ne vždy končil takovým násilím. Říkal, že byl vůči své ženě kritický, křičel na ni, obviňoval ji, že může za tu i nejmenší chybu doma.

Během let jeho ženě opakovaně přátelé i příbuzní doporučovali, aby Joea opustila. Nakonec skutečně zatelefonovala do útulku pro bité ženy a domluvila si i se dvěma syny schůzku, ale na poslední chvíli to změnila a místo toho šla Joea hledat do baru, aby ho odvedla domů. Co bylo tentokrát jiné, když už byla v nemocnici i dříve? Udeřil ji do ucha tak, že jí prorazil levý ušní bubínek. Doktor v nemocnici jí řekl, že možná nebude už nikdy následkem toho slyšet.

Pracovnice zaměřila své otázky na to, jak Joe zvládá svůj temperament na silnici a s obdivem zjistila, že 10 let na silnici jezdí bez nehody, že vždy udržuje „bezpečnou vzdálenost“. Řízení po dálnici, dny a týdny, střetnutí s nejrůznějšími řidiči a situacemi by mohlo pro mnoho lidí být velmi zatěžující. Joe ve skutečnosti přiznával, že taková jeho práce je. A také přidal, že na trase nikdy nepil a nefetoval. Nejsilnější co pil, byla káva, řekl hrdě. Řekl, že ačkoli ho zlobil nadřízený, který měl nereálné požadavky na jeho rozvrh, nikdy se nepřestal ovládat. Hrdě vyprávěl, že když opustil před lety firmu, šéf ho požádal, aby se vrátil a nabídl mu zvýšení mzdy. Přitom, kdykoli se radiotelefonem spojil se Sandy, což byl jeho způsob, jak udržovat kontakt s rodinou, snadno vybuchl, byl kritický a ztrácel nad sebou vládu. Přitom se domníval, že by si zasloužila zacházení „jako dáma“ a snesl pro to řadu důvodů.

Tím, že pracovnice uchopila jeho chování na silnici jako výjimku, sledovala jak v práci zůstává klidný vůči ostatním řidičům, a to po dlouhou dobu. Byl překvapen, když se slyšel odpovídat: „Nemůžu se přestat ovládat, protože bych ztratil práci“. Řekl, že potřebuje práci, aby zajistil rodinu finančně a že je pyšný, že se mu to posledních osm let manželství daří. Proto že si v práci udržuje smysl pro humor a má perfektní kontrolu nad svými emocemi a chováním. Také se vždy ovládal vůči dětem (4 a 6 let) a nikdy je netýral. Myslel si, dokonce, že mu Sandy zazlívá, že je vůči nim příliš shovívavý. Myslí si, že děti jsou zábavné, kočkuje se s nimi a je vůči nim plný náklonnosti a lásky. Užitím škálovacích otázek se ukázalo, že je vysoce motivovaný „udržet rodinu“ pohromadě.

Na konci setkání, po poradě s týmem, pracovnice dala Joeovi takovouto zpětnou vazbu:

a) Ocenila ho za rozpoznání problému a za to, že leccos podnikl: telefonoval na linku důvěry, dostavil se na sezení v neděli a že učinil první velký, krok k pochopení, že on má problém.

b) Byl oceněn za přijetí zodpovědnosti za své násilí, za to, že neobviňoval svou ženu nebo vnější okolnosti a rozpoznal, že si zaslouží zacházení jako dáma.

c) Byl oceněn za vážnost, s jakou bere zaměstnání a to, že se naučil co potřebuje, aby v něm byl dobrý. Jistě miluje velmi svou rodinu, když pracuje tak tvrdě a chce také být dobrý manžel a otec.

d) Není to snadný úkol vyřešit jeho životní problém s násilím. Ale protože se už naučil všechno, co potřebuje, aby dělal dobře svou práci, jeho příští úkol je naučit se dělat lepší práci také jako manžel a rodič.

e) Protože měl rozvrženo být nyní na cestě tři týdny, než se vrátí domů, může to být dobrá příležitost učit se víc o chování ve své práci. Proto jej požádala aby sledoval, jak se učí sekat dobrotu jako manžel, až bude mluvit se Sandy telefonem.

Během setkání o týden později Sandy podpořila Joeův pohled. Ačkoli mnohokrát uvažovala, že ho opustí, neměla žádný konkrétní plán, protože ho milovala. Její poslední návštěva u lékaře naštěstí ukázala, že sluch neztratí. Byla dobře obeznámena se svými zákonnými právy na ochranu, ale trvala na tom, že nikdy Joea neudá na policii, protože je dobrý otec a dobře zaopatřuje i ji a že ona také skutečně má všechny důvody držet rodinu pohromadě. Tentokrát měla naději, protože Joe poprvé vyhledal pomoc.

Následné kontrolní dotazy potvrdily, že Joe učinil zřetelný pokrok a že se neobjevila žádná násilnická epizoda po šest měsíců. Sandy byla stále udivena Joeho schopností „prostě to přejít“ ve věcech, které jej dříve přiváděly k výbuchům.

Připomínka pro pracovníka

Protože násilí, fyzické, sexuální nebo slovní, snadno evokuje silné emocionální reakce vůči klientkám, je nesmírně důležité hledat pomoc u spolupracovníků, supervizora a konzultanta, aby si pracovník udržel neutralitu a nestránil některému členu rodiny.

Nejtěžší a stále důležitou věcí je pamatovat si v případech, kde se opakuje násilí:

a) nestránil ženské oběti mužského útočnicka

b) zdržet se nátlaku na ženu, aby opustila vztah. Její rodina, sourozenci, přátelé, sousedi, předchozí pracovník, ti všichni jí tuto radu už dali. Protože se jí neřídila, nepotřebuje, aby jí to někdo opakoval.

Lepší cesta, jak jednat v této situaci je jemně opakovat otázky jako: „Co vám umožní si říct, co je moc to je moc?“, nebo „Co bude muset váš přítel udělat takového, abyste si mohla říct tak a dost, zasloužím si něco lepšího?“

Sexuální zneužívání

Studie Planned Parenthood (1985) odhaluje, že nejméně 1 ze 4 dívek a 1 z 8 chlapců byli sexuálně obtěžováni. Útočník ve většině případů byl člen rodiny nebo blízký rodinný přítel. Je to tedy rodinný problém a mnoho studií dokumentuje, že rodinná léčba je nejúčinnější přístup pro obojí zneužívání, sourozenci a dospělými. Sexuální zneužití je traumatizující, ničivé, mučivé a ponižující a může zanechat hluboké psychické následky. Tím spíše by pracovníci měli být školeni v nejnovějších, účinných přístupech, které maximalizují ozdravný proces. Protože pracovníci FBS vstupují do rodiny po zneužití, jejich primární úloha je chránit dítě před dalším zneužitím a začít ozdravný postup pro dítě i rodinu co nejdříve. Účinná je kombinace trestu a léčby. Léčba by měla být zaměřena na podporu dítěte, posílení vazby matka – dítě a předání dozoru nad bezpečím a ochranou dítěte matce nebo prarodičům nebo jiné schopné osobě. Protože je zde řada zákonných postupů a způsobů

zacházení se sexuálním zneužíváním, zdá se, že jsou třeba specializované léčebné přístupy se zaměřením na bezpečí, prevenci, zplnomocnění dítěte a ochranu rodinných pout. Před předáním jiné službě by však měly být rozebrány tyto otázky:

1. Je v rodině dospělý, schopný převzít odpovědnost?
2. Roztříští individuální péče rodinu, která trpí nepřiměřenými generačními vazbami?
3. Co je pro rodinu první úkol?
4. Jaká jsou pracovníkova měřítko bezpečí pro dítě?
5. Existují v okolí zdroje, které odpovídají nynějším potřebám rodiny? Budou i v budoucnu?
6. Co může pracovník udělat, aby zajistil, že „léčba nebude horší než onemocnění“? Pracovník musí být dobře obeznámen se současnou veřejnou politikou zacházení se sexuálním zneužitím sourozenci a dospělými.

Co dělat, když zneužití nastane během péče?

Neustálé žonglování mezi plněním dvou rolí je matoucí pro pracovníka i klientku. Role agenta sociální kontroly a nabídka pomoci (léčby, zklidnění, pečování) se často střetávají a sváří. Je to nejtěžší problém FBS. Pracovníkova role není trestat, ale posilovat rodinné vazby. Posouzení, která cesta je více etická, odpovědná a zákonná, není ani pro profesionála jednoduchá věc. Každý případ, s nímž pracujeme, si žádá vyváženost mezi tím, co je legálně a eticky namístě udělat. Pro každou situaci musíme průběžně bojovat za udržení této vyváženosti, protože není žádný jednoduchý návod, jak jí dosáhnout.

Jedna z možností je, aby jeden pracovník na sebe vzal nabízení pomoci a byl „hodný“ a druhý může být „zlý“, který vnutí kontrolní prvky zákona. V ideálním případě obojí, sociální kontrola i pomoc, pramení ze stejného cíle posílit citové vazby rodiny jako základ stability a zdraví.

Při práci bez týmu je otevřené rozebrání pracovníkova dilematu velmi užitečné. I když pracovník doporučí soudu odebrat dítě z domu, pokud to udělá s respektem vůči klientčině důstojnosti, moje zkušenost je, že klientka je ochotna s ním spolupracovat dál. Většina klientek pozná dobré od špatného a pro pracovníka je lepší s tím počítat. Opět je důležité mít na paměti, že každá klientka a každý případ je jiný, unikátní a odlišný od všech ostatních případů sexuálního zneužívání, takže potřebuje pomoc individuálně šitou na míru.

Alkohol a drogy

Počítáme, že něco mezi 50-80 % případů má problémy ve vztahu k drogám nebo alkoholu. Proto každý pracovník FBS musí umět kvalifikovaně posoudit, jak klientčino zneužívání alkoholu či drog interferuje s její schopností být matkou.

Existuje mnoho tvrzení a protitvrzení podporovaných mnoha experty o tom, co je nejúčinnější, nejschopnější nebo nejúspěšnější léčebná metoda a postup.

Zatímco stále čekáme na shrnující data z výzkumů, která by nám řekla, co by mohla být nejúčinnější pomoc pro který typ klientky, dostupná data nám ukazují, že individuální pomoc pracovníka je nejlepší. Objevná studie Institute Of Medicine (1990) tvrdě obhajuje preventivní kroky, raný zásah, individuální přístup a rozpoznání smyslu i ceny netradičních přístupů.

Většina odborníků souhlasí, že počet úspěchů je malý, v pomoci alkoholikům průměrně 10% dlouhodobé abstinence (4 roky a déle). Na druhou stranu je všeobecně přijímáno, že většina léčeb má pozitivní výsledek ve snížení konzumace alkoholu a zlepšení kvality života pro dvě třetiny těch, kteří jí projdou. Z toho pramení celá řada otázek, jako zda je léčebná metoda neúspěšná, nebo zda by se

neměla změnit kriteria úspěchu. Mnozí obhajují (Miller 85, 90), že úplná abstinence nemůže být jediným měřítkem úspěšnosti výsledku.

Pracovníci nemohou ignorovat cenu léčby vzhledem k ekonomické situaci klientek. Většina dat z výzkumů úspěšnosti ukazuje, že není žádná předvídatelný rozdíl v úspěšnosti mezi krátkodobou a dlouhodobou léčbou zneužívání alkoholu (Fingrette 1988, Hester a Miller 1989, Holden 1986, 1987).

Řada hospitalizačních léčebných programů pro závislé na alkoholu se staví proti zkrácení pobytu v léčebném zařízení, protože jde o peníze. Pro mnoho klientek a zvláště těch, které se účastní programů Organizace pro zachování zdraví se doba hospitalizace zkracuje na 14, 10 dnů a nakonec na domácí detoxikaci. Tradičních 28 dní léčby nemá dále smysl. Nejběžnější je 5 - 7 dní detoxikace na lůžku pod lékařským dohledem a s následným programem péče ambulantními svépomocnými programy.

Většina programů sociální pomoci si je vědoma vážnosti zneužívání látek a její devastující vliv na rodiny. Nabízejí různé služby, určené k minimalizaci takového vlivu, a také spolupracují s odbornými poradci pro zneužívání látek. Většina programů FBS má přístup k takovým službám. Koordinace služeb a spolupráce pracovníků FBS a sociální péče je pro úspěch podstatná.

Většina programů má však velký počet recidiv. Zdůrazňuje se, že potřeba změny klientčina prostředí je rozhodující pro udržení abstinence po klientčině návratu z programu. Klientky, které se vrátí do téže rodiny a sociálních vztahů v prostředí zneužívání alkoholu a k jeho životnímu stylu, jsou ve velkém nebezpečí. Mnoho studií uzavírá, že počet úspěchů je větší, když závislý má podporu rodiny nebo smysluplnou práci, což mu dodává motivaci k uzdravení.

Protože většina existujících modelů léčby má vztah k dobrovolné účasti, pochopení problému a přijetí pomoci, pracovníci FBS jsou možná jedinými profesionály, kteří mají přístup ke klientkám, které se nechtějí podrobit programům pomoci z vlastní vůle. Proto je pro pracovníky kruciólní mít znalosti a zkušenosti v práci s problémy zneužívání látek, což může přinést užitek pro služby, které nabízejí pomoc těmto klientkám. Následuje několik užitečných doporučení pro pracovníky, která nejsou nikterak podrobná. Jistěže ne všechny klientky reagují stejným způsobem, a proto je pro pracovníka důležité individualizovat přístup pro každou klientku.

Zacházení s popíráním

Popírání zneužívání látek je velmi rozšířené i u klientek, které nesou řadu výmluvných známek zneužívání, jako neplacení nájmu, žádné jídlo v domě, množství nesplacených účtů a podobně. Namísto snahy být jemný ve svém podezření o zneužívání drog nebo alkoholu kladte jednoduché otázky na základní okolnosti denního užívání drogy a alkoholu, občas je to účinné. Musí to přijít až po dobrém připojení ke klientce a ustavení dobrého pracovního vztahu.

P: Vidím, že váš život je velmi těžký. Máte řadu vážných problémů, které musíte snášet. A já vím, že mnozí ve vaší situaci berou drogy nebo pijou, aby zvládli denní těžkosti. Co vy děláte, že vám to pomáhá neužívat drogy tolik a tolik nepít?

Toto znormálnění užívání drog a alkoholu současně dává klientce na vědomí, že má vážné problémy, s nimiž je těžko vydržet. Nejde jen o hodnocení pracovníka, že klientka bere drogy či alkohol, ale o otázku, jak moc či málo užívá a zda užívá či ne. Užívání drog je bráno za daných okolností jako smysluplná věc, což činí klientku během rozhovoru méně obranářskou.

K: No, zkouším brát jen málo. Neberu moc. Já vím, že bych neměla, ale přátelé mi nabídnou.

Obvykle ne všechny klientky reagují takto. Když zůstávají na pochybách o pracovníkových úmyslech a popírají problém, má pracovník ještě následující možnosti:

a) rozštěpení (viz kap. 9), jeden pracovník zaujme klientčinu pozici a druhý pracovník nebo někdo jiný např. supervizor, přijme konfrontační styl.

P: Jak víte, probíral jsem vaši situaci se svým supervizorem (nebo týmem). On je přesvědčený, že jste mě zmátla. Ale já vím, že nejste taková, že jste vůči mě upřímná. Tak nevím, co si mám myslet. Co vy myslíte?

b) technika „matení“. Ta je silným nátlakem na klientku, ale v některých případech funguje dobře.

P: „Když jsem vás poznal, měl jsem jasno, jak těžký život máte. Taky mám dlouhou zkušenost s lidmi, kteří užívají drogy a pijí. Jsem zmatený. Všechno ve vaši situaci říká, že určitě berete drogy, ale vy říkáte, že ne. To mně nepasuje. Možná byste mi mohla pomoci.“

Když tato metoda nezabere, můžete obvykle zkusit konfrontaci s problémem, nebo zkoušku moče. Některé klientky reagují lépe na zákonné nebo silové a požadující přístupy. Riziko je, že ztratíte svůj kontakt s klientkou, nebo že zaujme pasivně agresivní postoj vůči vašemu přístupu.

Zapojení klientky do stanovení cílů

Mnoho studií ukazuje (Miller 85), že když klientky spolupracují na stanovení cílů u jakéhokoli problému a obzvláště u zneužívání alkoholu, četnost úspěchu narůstá. Proto je tak důležité zapojit klientku do stanovování cílů, které jsou malé, jasné, měřitelné a realistické.

Protože cíl programů FBS je chránit rodinu a zajistit bezpečí dětí, pracovník musí vždy mít jasno o tom, jak se klientčino užívání drog projevuje a podílí na rozbíjení její schopnosti držet rodinu pohromadě a zajistit bezpečí dětem.

Někdy se klientka zpočátku rozhodne k rekreačnímu užívání drog anebo alkoholu a může odmítat souhlas s úplnou abstinencí. Ačkoliv není ideální, je to cíl hodný sledování, protože když je klientka schopna předvést, že začala své zneužívání o malý kousek zvládat, pak to může pomoci rozšířit období neužívání. Je to malý začátek. Když klientka není schopna dodržet 30ti denní období zkoušky, pak by měla být konfrontována s realitou závislosti.

Relaps

V ideálním případě klientka dokončí nějakou formu programu pomoci a drží úplnou abstinenci. Ve skutečnosti mohou oba, pracovník i klientka, očekávat příležitostné či periodické selhání. Očekávání a příprava na jeho zvládnutí není totéž jako jeho podporování. Je to moudré a realistické, vybavit klientku způsoby předcházení, zvládnutí a kontroly relapsu, zotavení a „návratu na dobrou cestu“, tak rychle, jak jen lze.

Pro většinu pijáků a závislých na droze není příliš těžké přestat brát. To dělají každou chvíli. Zůstat střízlivá nebo bez drog je na splnění těžší úkol. Moje klinická zkušenost ukazuje, že to, co pracovník dělá při zaměření na udržení střízlivosti, je odlišné od činností určených na předejití relapsu. Členství v Anonymních alkoholících, Anonymních narkomanech, Anonymních kokainistech nebo jiné svépomocné skupině je dobrý způsob udržení střízlivosti a učení se novému životnímu stylu, což sám o sobě je těžký úkol vyžadující pomoc a důvěru.

Co dělat, když relaps přijde

Jestliže většina expertů v oblasti léčby alkoholismu souhlasí, že jeden či dva relapsy ročně se jeví jako normální, co by měl pracovník dělat? Největší riziko relapsu je v

klientčině vědomí vlastního selhání a studu za „slabost“ a ztrátu vůle žít v souladu se „slibem“ sobě i druhým. Pro klientku to může to být zcela odzbrojující, pocit, že „musí začít znovu“, je plný beznaděje a marnosti. Není pochyb, že takový pocit může převládnout. Klientky potřebují pomoc rozpoznat, že relaps neznamena začít znovu, ale že je to malé uklouznutí zpět, z něhož už znají cestu rychle zpět na předchozí úroveň dosaženého úspěchu.

Často detailní analýza s představou budoucích kroků spíše než minulých chyb ukáže, co klientka potřebuje dělat jinak a jaké strategie musí vyvinout k zvládnutí zranitelného místa.

Jak to, že není ještě hůř?

Namísto práce s relapsem jako se selháním jej pracovník může přeznačkovat jako vnitřní připomínku, že klientka je stále v rekonvalescenci, a že potřebuje být pozornější k tomu jak postupuje uzdravování. Následující seznam představuje užitečné kroky, které může pracovník použít, jestliže klientka referuje o relapsu.

1. Zjistěte, čím je tento relaps jiný než poslední. Jakákoliv malá, ale zřetelná odlišnost stojí za pozornost tak, aby klientka mohla sledovat, že dělá malé, ale zřetelné pokroky.
2. Ptejte se, jak to klientka dokázala stopnout právě tam, kde se zastavila? Jak to, že ví, jak v pět hodin přestat pít a nepokračovat? Co dělá, aby se tam zastavila?
3. Co se z této epizody naučila, aby to mohla použít příště?
4. Zjistěte, co klientka dělala mezi relapsy, co jí dělalo dobře a čeho by chtěla dělat víc. Mohou to být takové věci jako: být čilá, cvičit, jíst zdravě, být výkonná.
5. Nechte klientku představovat si takové nebezpečné chvíle jako narozeniny, návštěvy, vycházky, které dříve byly příležitostmi ke zneužívání. Vymýšlejte realistické strategie pro neuzívání.
6. Průběžně věnujte pozornost změnám stylu života, změnám přátel, sociálních skupin známých.
7. Sledujte pozorně klientčino okolí a hledejte efekt „vlnového šíření“.
8. Průběžně podporujte klientku oceňováním a povzbuzováním.
9. Přeznačujte relaps jako nevědomou připomínku, že stále je „zneužívač“ a že stále potřebuje „jednou za čas“ brát.

Ztracený případ

Naštěstí ne všichni pracovníci si mumlají pod fousy, že to je ztracený případ, ale většina to čas od času vysloví. Všechna přání, aby zmizel, zůstávají nevyslyšena. Ani zázračná otázka nepomáhá. Zdá se, že nic, co děláte, nepomáhá a už jste vyzkoušeli všechno, co si dovede vymyslet. Co dělat, když máte jeden z takových příšerných případů?

Uklidněte se, nejste sám. Každý má takové případy.

Vraťte se a zjistěte, zda máte „zákazníka“.

„Zákazník“ nemusí být nutně klientka. Případně je to soud, škola, nespokojení příbuzní, váš supervizor, nebo dokonce vy sám. Projděte znovu kapitolu 2 pro bližší informace.

Příklad z praxe

Soud nařídil, že Marcus, 14 let, musí být ve škole, mít práci, mít zakázané vycházky, docházet do programu léčby drog, vyhnout se problémům s policií a přijmout rodinné poradenství FBS.

Pracovník objevil že Marcus měl řadu potíží se soudem a školou, byl členem gangu, většina jeho kamarádů byla v nápravném zařízení a čas strávený v tomto zařízení byl známkou hodnosti a zárukou přijetí do gangu. Poslední dva roky nebyl ve škole, jeho matka je chronicky duševně nemocná, jeho otec je ve vězení a nemá kontakt s rodinou. Nejsou žádní příbuzní, kteří by mohli účinně převzít kontrolu nad rodinou či Marcusem, Pracovníkovi bylo jasné, že 12ti letý Marcusův bratr je zcela bez dozoru. Pracovník také zjistil, že Marcus prodává drogy a tímto příjmem doplňuje přídavky na děti, které dostává jeho matka. Jeho matka byla na tomto přilepšení zcela závislá, když chtěla pro rodinu koupit něco navíc. Proto nedokázala zajistit, aby Marcus chodil do školy a neměl vycházky. Marcus matce občas vyčetl, že není dobrý rodič. Ona, protože věděla o své závislosti na Marcusovi, byla opatrná a nechtěla rozebírat své obavy o budoucnost. Bála se života bez Marcuse.

Jde nepochybně o víc než problém rodiny. Je to velký sociální problém, který FBS nemůže řešit. „Zákazník“ zde je společnost, protože není schopna sama jednat. V takových případech pracovník musí rozlišit, kdo je zákazník a pro jaký problém.

Překontrolujte, zda máte zákazníka chtějícího změnu.

V některých případech může být vaším úkolem udržet status quo a nikoli nutně dělat nějaké změny. Tehdy může být váš cíl jednat jako poradce se snahou o udržení a nikoli o změnu.

Překontrolujte, že sledujete správné cíle.

Pracujete na stejných cílech jako klientka? Chtějí klientky opravdu změnu, nebo to říkají, protože jsou cvičeny vyslovovat žádaná slova? Klientky mohou potřebovat rozlišit, jaké cíle jsou v jejich případě realistické. Buďte realističtí.

Zjistěte, zda jste již nedosáhli cíle, aniž o tom víte.

Projděte si svá úvodní hodnocení a podívejte se, zda vy i klientka jste již nedosáhli svých cílů, aniž byste si to uvědomili. Možná jste sobě i klientce nedávali dost ocenění za malé úspěchy.

Ujistěte se, že máte dostupné konzultanty a supervizory.

Dostupnost formálních a kolegiálních průběžných supervizí je pro vás základem. Uspořádejte brainstormingová sezení s kolegy o ztracených případech a získejte názory ostatních. Někdy je uklidňující vědět, že vaši kolegové nebo supervizoři to vidí stejně ztracené jako vy.

Podporující atmosféra je pro pracovníky kruciólní. Je potřeba mít pravidelný rozvrh diskusí o klientech, abyste se mohli dělit o užitečné techniky. Možnost postěžovat si na klientky a ventilovat frustrace ze systému také občas pomáhá, ale takové diskuse se nesmějí změnit na „sabat čarodějnic“. Z takových setkání by měly vzejít pozitivní, konstruktivní nápady.

Učte se z chyb a úspěchů.

Každá rodina vám nabízí bohaté příležitosti učit se a měli bychom jí být vděční za to, že nám umožňuje zažít úspěch stejně jako zklamání. Analyzujte své úspěchy stejně jako chyby. Všeobecná tendence je zaměřit se na chyby a selhání. Je důležité znát své chyby, ale stejně důležité je, aby se pracovníci ohlíželi po tom, co dělají dobře. Pamatujte si své úspěchy a použijte je v dalších případech.

Pamatujte, že přinášíte změnu do klientčina života.

Stále pamatujte na vytváření pozitivní změny v každém rozhovoru, setkání či kontaktu s klientkou. Vy jste podstatná změna v jejím životě. To je nejdůležitější

odměna za to, co děláte. Váš profesionální závazek pomáhat těm, kdo jsou nejzranitelnější, bezmocní a potřební pomoci, je pozoruhodný. Dělejte dál všechno dobré, co děláte.

Vybraná literatura

- de Shazer, S., (1984). „The Death of Resistance.“ *Family Process* 23:7983
- de Shazer, S., (1985). *Keys to Solution in Brief Therapy*. New York: Norton
- de Shazer, S., (1988). *Clues: Investigating Solutions in Brief Therapy*. New York: Norton
- de Shazer, S., (1991). *Putting Difference to Work*. New York: Norton
- de Shazer, S., Berg, I.K., Lipchik, E., Nunnally, E., Molnar, A., Gingerich, W. and Weiner-Davis, M. (1986). „Brief Therapy: Focused Solution Development“. *Family Process* 25:207-222
- DOH (1988). *Protecting Children: A guide for Social Workers Undertaking a Comprehensive Assessment*. HMSO: London
- George, E., Iveson, C., Ratner, H. (1990). *Problem to Solution: Brief Therapy with Individuals and Families*. London: BT Press
- Kral, R. and Kowalsk, K. (1985). „After the Miracle: The Second Stage in Solution Focused Brief Therapy.“ *Journal of Strategic and Systemic Therapies*, 8 73-76
- Lipchik, E. a de Shazer, S., (1986) „The Purposeful Interview“. *Journal of Strategic and Systemic Therapies* 5:88-99
- Lipchik, E. (1988). „Interviewing with a Constructive Ear.“ in *Questions in Therapy, Special Edition, Dulwich Center Newsletter*
- Nunnally, E., de Shazer; S., Lipchik, E. and Berg, I.K. (1986). „A Study of Change: Therapeutic Theory in Process“ In (D. Efron, Ed.) *Journeys: Expansion of the Strategic-Systemic Therapies*. New York: Brunner/ Mazey
- O’Hanlon, W. and Winer-Davis, M. (1989). *In Search of Solutions: A New Direction in Psychotherapy*. New York: Norton
- O’Hanlon, B., with Hexum, A. (1990). *An Uncommon Casebook*. New York: Norton
- White, M. (1988). „The Externalizing of the Problem.“ *Dulwich Center Newsletter Edition ~*
- U.S. References
- Bribitzer, M.P., a Verdieck, M.J., (1988). „Home-based family centered intervention: Evaluation of a foster care prevention program.“ *Child Welfare* 67:255-266.
- Edna McConnell Clark Foundation, (1985). *Keeping families together: The case for family preservation*. New York.
- Frankel, H., (1988). „Family-centered, home-based services in child protection: A review of the research.“ *Social Service Review* 61:137-157. Jones, M.A., (1985). *A second chance for families: Follow-up of a program to prevent foster care*. New York: Child Welfare League of America.
- Minnesota Department of Human Services, (1985). *Family based services handbook*. St. Paul, Minnesota.
- Rzepnicki, T.L., (198T). „Recidivism of foster children returned to their own homes: A review and new directions for research.“ *Social Service Review* 61:57-70.
- Stehno, S.M., (1986). „Family-centered child welfare services: New life for an historic idea.“ *Child Welfare* fi5:231-240
- Sudia, C., (1986). „Preventing out-of-home placement of children: The first step to permanency planning.“ *Children Today* 15:4-5
- Whittaker, J.K., Kinney, ~ J., Tracy, E.M. a Booth, C. (eds.), (1988). *Improving practice technology for work with high risk families: Lessons from the „homebuilders“ social work education project (Monograph No. 6.)*. Seattle, Washington: University of Washington, Center for Social Welfare Research.