

Vztah pomáhající pracovník-klient jako faktor pomoci: paralely a odlišnosti v přístupu sociální pedagogiky a homeoterapie

Svatava Cekotová

Bakalářská práce
2007



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2006/2007

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Svatava CEKOTOVÁ**
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Vztah pomáhající pracovník-klient jako faktor pomoci: paralely a odlišnosti v přístupu sociální pedagogiky a homeoterapie**

Zásady pro vypracování:

Provedte analýzu literárních pramenů k tématu vztahu mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem jako faktoru změny. Zrekapitulujte současný stav poznání ze dvou odlišných východisek – pohledu sociální pedagogiky a homeoterapie.

Na základě východisek přednastavených v teoretické části práce vytvořte ideový a technický plán výzkumu. Pro zodpovězení výzkumných otázek zvolte vhodnou metodiku

a proveďte výzkum na relevantním výzkumném souboru. Cílem výzkumu bude zmapovat paralely a odlišnosti chápání pomáhajícího vztahu profesionály s různým profesním pozadím (sociální pedagogika, homeoterapie).

Provedte analýzu získaných empirických údajů a zjištěná fakta interpretujte.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

ÚLEHLA, I. Umění pomáhat. Praha: Slon, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

ČEHOVSKÝ, J. Homeopatie víc než léčba. 3. upravené a rozšířené vyd. Praha:

Alternativa, 1997. ISBN 80-85993-33-3.

VITHOULKAS, G. Homeopatická věda. Praha: Alternativa, 1997. ISBN 80-85993-35-X.

DRAPELA, J. V. - HRABAL, V. Vybrané poradenské směry: teorie strategie. Praha: Univerzita

Karlova, 1995. ISBN 80-7184-011-4.

PROCHASKA, JAMES O. - NORCROSS, JOHN C. Psychoterapeutické systémy: průřez teoriemi. Praha: Grada Publishing, 1999. ISBN 80-7169-766-4.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Barbara Benická

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

23. února 2007

Termín odevzdání bakalářské práce:

25. května 2007

Ve Zlíně dne 23. února 2007


Ing. Jitka Chudarová
pověřená děkankou




prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
ředitel ústavu

ABSTRAKT

Práce se zabývá vztahem pomáhající pracovník- klient ze dvou různých pohledů a to z pohledu sociálního pracovníka a z pohledu homeoterapeuta. Obě profese pomáhají svým klientům s nejrůznějšími sociálními problémy (například problémy v rodině, na pracovišti, problémy s dětmi, apod.). Práce se zaměřuje na rozdíly a paralely u obou pomáhajících profesí. V teoretické části představuji obě povolání, smysl a cíle jejich práce. Zaměřuji se na ty psychoterapeutické poradenské směry, které nabízejí pomáhajícím jakousi pojmovou mapu, jež umožňuje rychlejší a hlubší orientaci v souvislostech a bezpečnější cesty při volbě intervenčních metod. V praktické části oslovuji pět pomáhajících pracovníků z obou oborů s cílem zjistit v čem spočívají podobnosti a rozdíly u těchto profesí a zda by tato zjištění mohla zkvalitnit pomáhající vztah u obou profesí.

Klíčová slova : pomáhající pracovník, sociální pracovník, homeoterapeut, pomáhající vztah

ABSTRAKT

This work refers about relationship between a social worker and a client. There are compared two views in the work. The first one is of a social worker, the second one is of a homeotherapist. These professions both help their clients in various social problems like troubles at home in the family, at work or in up-bringing of children. The work underlines differences and parallels of both these social works. The theoretic part presents both these occupations, their work intents and aims. Concentration on consulting in psychotherapy offers something like the word map which helps easy and fast orientate in this sphere as well as to looking for the best way of intervention methods. The practical part consists of interviews with five people of both above mentioned professions. The aim is to determine some possibilities of improvement of the level of social work.

Key words: caseworker , social worker, homeotherapist , support, encouragement

Poděkování : Děkuji Mgr. Benické za trpělivost a odborné vedení mé práce

Motto :

„ Pokud máme mít v něčem jistotu, pak rozhodně v tom, že nikdy neexistuje pouze jediný prostředek k vyřešení nějakého problému.“

Georges Demangeat

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	9
1 VZTAH KLIENT – POMÁHAJÍCÍ PRACOVNÍK Z POHLEDU SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY.....	10
1.1 VYMEZENÍ OBORU SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA.....	10
1.1.1 Sociální pedagogika ve struktuře vědních disciplín	11
1.1.2 Vztah sociální pedagogiky a sociální práce	12
1.1.3 Cíle sociální pedagogiky.....	13
1.1.4 Profese sociálního pedagoga	14
1.1.5 Sociální pedagog – kompetence	15
1.2 TERAPEUTICKY ÚČINNÉ FAKTORY A TERAPEUTICKÁ ZMĚNA	17
1.2.1 Proměnné v terapii.....	17
1.2.2 Spirála změny podle Procházky a Norcrosse (2001).....	18
1.2.3 Procesy změny.....	19
1.2.1.1 Zvyšování vědomí.....	19
1.2.1.2 Katarze.....	19
1.2.1.3 Přehodnocení sebe	20
1.2.1.4 Přehodnocení okolí.....	20
1.2.1.5 Sebeosvobození.....	20
1.2.1.6 Sociální osvobození	20
1.2.1.7 Protipodmiňování	20
1.2.1.8 Ovládání podnětů.....	21
1.2.1.9 Manipulace s následky	21
1.3 PORADENSKÉ SMĚRY, VE KTERÝCH JE VZTAH FAKTOREM POMOCI	21
1.3.1 Psychoanalytická terapie	23
1.3.2 Adlerovská terapie	24
1.3.3 Existencionální terapie	24
1.3.4 Terapie zaměřená na člověka	25
1.3.5 Gestalt terapie.....	25
1.3.6 Komunikační terapie	26
1.3.7 Feministická terapie	26
1.3.8 Kulturně senzitivní terapie	26
1.3.8 Skupinová psychoterapie	27
1.4 VÝZNAMNÉ ASPEKTY VZTAHU.....	27
1.4.1 Moc pracovníka ve vztahu s klientem.....	28
1.4.1.1 Moc institucionálně přidělená.....	28
1.4.1.2 Moc vzniklá v rámci vztahu pomáhání.....	29
1.4.2 Direktivní a nedirektivní přístup	29
1.4.3 Kontrola a pomoc podle systemického přístupu	29
1.4.4 Bezpečí klienta i pracovníka.....	29
1.4.5 Zablokovaný vývoj a stopy citových zranění	30
1.4.6 Hranice mezi klientem a pomáhajícím pracovníkem.....	30
1.4.7 Porozumění jako sociálně pedagogický nástroj.....	31
1.4.8 Neutralita	31

1.5	HODNOTY A CÍTĚNÍ	32
1.5.1	Hodnoty ve vztahu sociálního pracovníka a klienta	32
1.5.2	Spirituální hodnoty	32
1.5.3	Etické zásady.....	33
1.6	TĚLO JAKO NÁSTROJ POZNÁNÍ A ZDROJ ENERGIE	34
1.6.1	Focusing – tělesné prožívání jako terapeutický zdroj.....	34
2	VZTAH KLIENT- POMÁHAJÍCÍ PRACOVNÍK Z POHLEDU HOMEOTERAPIE	36
2.1	VYMEZENÍ POJMU HOMEOTERAPIE.....	36
2.2	SPŘÍZNĚNÉ MYŠLENKOVÉ PROUDY	37
2.3	CÍLE HOMEOTERAPIE	38
2.4	HOMEOTERAPEUT A JEHO KOMPETENCE.....	38
2.5	TERAPEUTICKY ÚČINNÉ FAKTORY A TERAPEUTICKÁ ZMĚNA	40
2.5.1	Procesy změny.....	40
2.6	VÝZNAMNÉ ASPEKTY VZTAHU	41
2.6.1	Vnitřní svět druhého člověka	41
2.6.2	Práce homeoterapeuta	42
2.6.3	Vzájemnost protilehlých polárních příznaků	43
2.6.4	Okolí jako zrcadlo	43
2.7	HODNOTY A CÍTĚNÍ	43
2.7.1	Dva světové názory :	43
2.7.1	Etické zásady.....	44
3	ZÁVĚR	45
II	PRAKTICKÁ ČÁST.....	47
4	REALIZACE VÝZKUMU	48
4.1	VÝZKUMNÝ PROBLÉM	48
4.2	VÝZKUMNÝ SOUBOR	48
4.3	METODY SBĚRU DAT	49
4.4	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	51
4.5	DESKRIPCE VÝSLEDKŮ	52
4.5.1	Významné výroky sociálních pracovníků a homeoterapeutů	52
4.6	INTERPRETACE VÝSLEDKŮ.....	72
4.6.1	Sociální pracovníci.....	73
4.6.2	Homeoterapeuti.....	77
4.6.3	Srovnání.....	80
	ZÁVĚR.....	86
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	87
	SEZNAM OBRÁZKŮ.....	90
	SEZNAM PŘÍLOH.....	91

ÚVOD

V pomáhajících profesích, kde hlavní náplní je pomáhat lidem, hraje velmi podstatnou roli lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem, přičemž hlavním nástrojem pracovníka je jeho osobnost. Vlídlost, ochota, trpělivost a empatie se jeví jako vlastnosti, které stojí před pracovníkovou odborností. V neustálém kontaktu s lidmi se odehrávají i jiné pomáhající profese jako jsou například advokát, manažer, úřednice za přepážkou. Tady však stačí, když se pracovník chová slušně. Nikdo zde nečeká osobní vztah. Pomáhající pracovník se naproti tomu velmi často setkává s lidmi v nouzi, v závislém postavení, kteří potřebují víc než jen pouhou slušnost: přijetí, porozumění, spoluúčast, pocit, že nejsou na obtíž a že je pracovník neodsuzuje. Tito lidé se snaží vytušit kvalitu prožitků pracovníka při vzájemném kontaktu a tak pátrají po signálech, které jim to umožní. Nacházejí je v drobných neverbálních projevech pracovníka a nemusí je ani vědomě vnímat. Postačuje, že tyto projevy vytvářejí určitou atmosféru, která klienty posiluje nebo naopak sráží. Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího pracovníka degraduje pouze na výkon svěřených pravomocí. Žijeme v době stále chudších mezilidských vztahů, kdy v životní koncepci mnoha lidí zaměřené na egoismus a přítomnost není vůbec místo pro představu, že se jednou sami neobejdou bez cizí pomoci. Každý člověk však v určité situaci potřebuje lidskou blízkost a účast jako vzduch k dýchání. Nikdo z nás neví, kdy bude pomoc druhého potřebovat. Lidé mají ale tendenci se spíše vyvléknout z odpovědnosti za vlastní život, natož být odpovědný za život druhých. Řešením této situace je ujmout se odpovědnosti a důsledně uskutečnit individuaci, která staví do popředí vlastní duševní vývoj k harmonické osobnosti. Takový člověk pak najde všechno v sobě. Jako poustevník, který našel sémě jednoty v sobě a ve všem.

K napsání bakalářské práce na toto téma mě motivovalo mé hluboké studium klasické homeopatie, které bylo prvotně také motivací ke studiu pomáhajících profesí na univerzitě. Příjemným zjištěním pro mne byla skutečnost, jak jsou si obě profese podobné! Nepříjemným pak, jak výrazně se praxe v některých pomáhajících profesích odlišuje od přednášené teorie. Jelikož je sociální pedagogika jako profese mladá a v České republice ještě není dostatečně legislativně ukotvena, čerpám hodně z literatury jí blízké, která také operuje s pomáhajícím vztahem a to z oboru psychoterapie a sociální práce.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VZTAH KLIENT – POMÁHAJÍCÍ PRACOVNÍK Z POHLEDU SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY

Ne každý člověk je schopen najít lidský vztah k člověku v krajní nouzi. V pomáhajících profesích není žádným vzácným jevem pojmát svou práci jako výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu o klienta. Vztah ke klientovi ale může být i horší než neutrální. Může nést stopy hrubosti, arogance a lhostejnosti. To je typické pro neangažované pracovníky. Nositelem změny v pomáhajícím vztahu jsou angažovaní pracovníci, pro které je tato práce přitažlivá a smysluplná, neboť se zabývá důležitými problémy konkrétních lidí (Kopřiva, 2006).

1.1 Vymezení oboru sociální pedagogika

Gala (1967) uvádí, že společenskou povahu výchovy i její sociální význam neobjevila až sociální pedagogika, nýbrž tento rozměr pedagogiky je znám již od pradávna. Výchovou se lidé připravovali na své společenské působení a pro svá povolání. Postavení výchovy jako činnosti ve společnosti se odvíjelo od toho, jak byla pojmána společnost jako celek a jak byl pojmán jejich vzájemný vztah. I dnes je tento vztah vnímán různě.

- Z.Bakošová (Kraus et al., 2001) považuje za předmět sociální pedagogiky prostředí a jeho organizaci ve smyslu utváření výchovně hodnotných podnětů podle individuálních zvláštností a potřeb jedince a kompenzování nevhodných vlivů v souladu s integrační pomocí. Místo sociální pedagogiky je podle ní všude tam, kde rodina a škola ztratila funkci. Jde tedy o pomoc osobnosti, péče o ni při různých sociálních problémech.
- V.Poláčková (Kraus et al.,2001) vymezuje sociální pedagogiku jako multidisciplinární obor, který integruje a rozvíjí poznatky věd o člověku a také společnosti do vzdělávacího procesu. Jde o preventivní a reedukační působení. Analyzuje vztahy mezi jedincem a skupinou, prostředím a optimalizuje je. Zkoumá také propojenost jevů sociálně–biologicky–psychologických, které ovlivňují sociální integraci a zvládání životních situací. Důležitým aspektem je zde umění vést dialog. Ten mobilizuje osobnostní rezervy člověka a realizuje proces osobního růstu.

- P.Klíma (Kraus et al.,2001) považuje sociální pedagogiku za obor, který se soustřeďuje na otázky pomoci při utváření optimálního životního způsobu jednotlivců, na ulehčení procesu enkulturace a socializace a na řešení, formy a zdroje konfliktních interakcí jedince, skupiny a společnosti . A to prostřednictvím procesu výchovy, vzdělání, organizování prostředí a řízení různých činností.

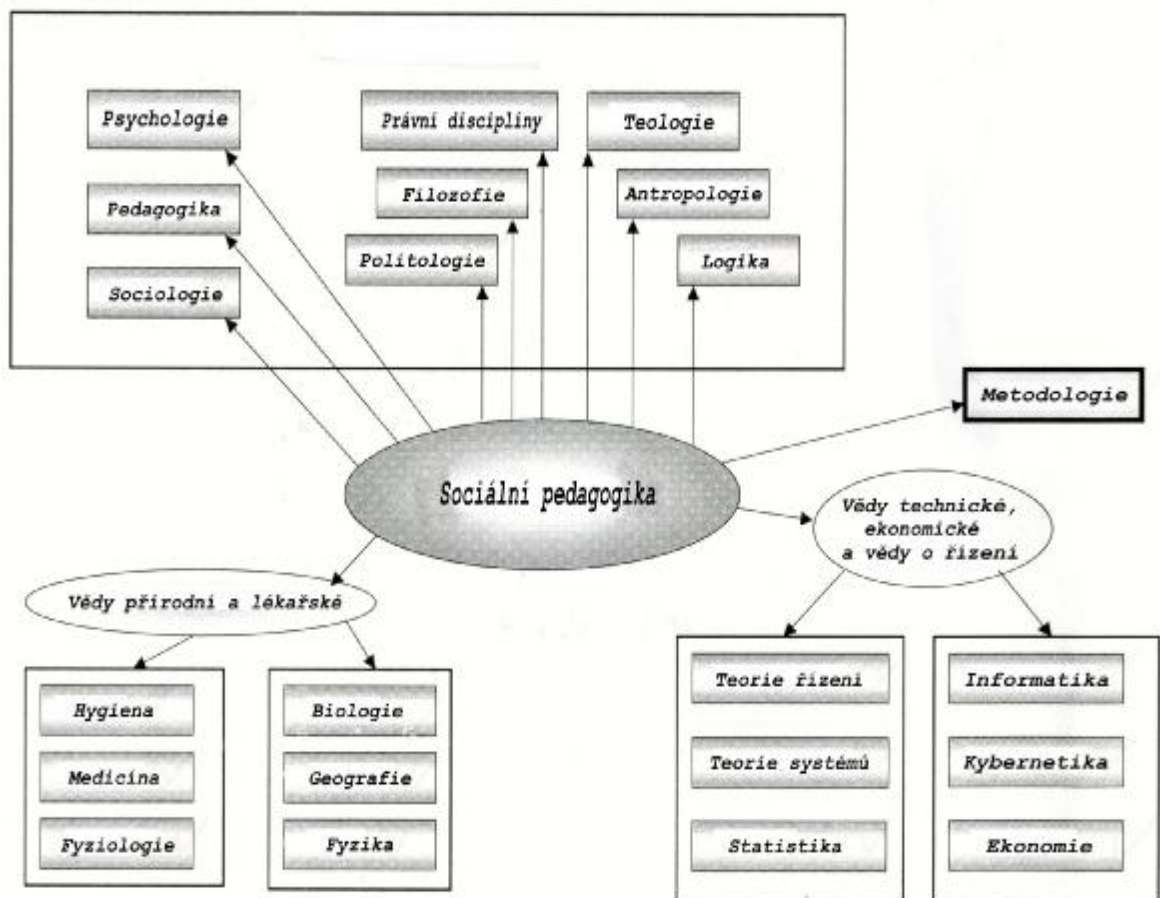
V současné době sociální pedagogika hledá způsoby, jak ovlivnit ostatní, zejména děti a mládež, aby byli dobře připravené na život ve společnosti, uměli se vyrovnat se životními situacemi a problémy doby a společnosti (Chudý, Švec, 2004).

Matoušek (2003) uvádí jednu z definic sociální pedagogiky, která tvrdí, že sociální práce je to, co dělají sociální pracovníci. V podobě dnešní doby je aktualizována na : sociální práce je často to, co jiní – lékaři, zdravotní sestry, policie, atd. – nedělají.

1.1.1 Sociální pedagogika ve struktuře vědních disciplín

Sociální pedagogika je interdisciplinární věda. Nejužší vztah má s pedagogikou a sociologií. Sociologie poskytuje sociální pedagogice poznatky o fungování společnosti. Psychologie zase poskytuje obraz o psychických procesech a osobnosti člověka. Biologie přispívá k poznání biologických procesů a genetickém základě člověka. Filozofie poskytuje všeobecná východiska, ekonomické vědy pomáhají realizovat sociálně výchovný proces. Politologie pomáhá pochopit politický obraz světa, právní disciplíny poskytují poznatky o normách státu, ekologie se věnuje otázkám postavení člověka a přírody. Nejbližším oborem je pro sociální pedagogiku však sociální práce, která se zabývá činnostmi, jež u jedince přerůstají do konfliktu (Chudý, Švec, 2004).

Postavení sociální pedagogiky ve struktuře vědních disciplín popisuje následující obrázek.



Obr. 1 Postavení sociální pedagogiky v systému věd

1.1.2 Vztah sociální pedagogiky a sociální práce

Chudý(2004) uvádí, že až do roku 1989 u nás rozvoj sociální pedagogiky jako samostatné vědy stagnuje, stejně jako v sousedních zemích. Po roce 1989 se vyvíjí v každé zemi jinak , podle toho, jakou má v dané zemi sociální pedagogika tradici. Důvodem je nejednotnost chápání významu zaměřenosti sociální pedagogiky.

- Sociální pedagogika a sociální práce jsou odděleny (Německo)
- Sociální pedagogika a sociální práce jsou integrovány v jedno (anglicky hovořící země)
- Sociální pedagogika a sociální práce existují vedle sebe, mají hodně společných témat a snaží se spolupracovat (například výchovné ústavy nebo dětské domovy, kde sociální pracovník vyřizuje spíše administrativu, jedná s rodiči a sociální pedagog pracuje s klienty)

Obecně sociální pedagogika se zajímá spíše o výchovu, působí na svůj subjekt výchovnými metodami, kdežto sociální práce má kurativní, rozvojové, administrativní a legislativní funkce. Po roce 1989 se sociální práce rozvíjí rychleji než sociální pedagogika. Pro sociální práci představují nejvýznamnější oporu sociologie, psychologie a pedagogika a právní vědy. Sociální práce funguje také jako terapeutická pomoc (Matoušek, 2003). V tomto pojetí je chápána jako terapeutická intervence, která zabezpečí psychosociální pohodu. Principiální důraz je zde kladen na komunikaci a budování vztahu. Profesní vybava pracovníka se zde opírá o psychologické znalosti a také o terapeutický výcvik. V terapeutickém modelu sociální práce jsou důležité psychologické znalosti, v reformním právní a sociologické a v poradenském modelu sociální práce jde o rovnoměrné využití psychologie, sociologie s akcentem na právní znalosti a pedagogiku (Matoušek, 2003).

1.1.3 Cíle sociální pedagogiky

Cílem sociální pedagogiky je vypořádat se s problémy dnešní společnosti, především s globálními, dále generačními, etnickými, multikulturálními a ekologickými. Je zde snaha přispět k rozvoji zdravého životního stylu, zájmové orientaci, schopnosti řešení náročných životních situací a kreativní rozvoj osobnosti. Klade si za cíl také utřídit a rozpracovat metody práce v sociálně výchovné oblasti, vytvořit profesní model sociálního pedagoga a uplatňovat teoretické poznatky v praxi a stejně tak reflektovat poznatky z praxe v teorii (Kraus et al., 2001).

K. Galla (1967) rozlišuje následující zaměření sociální pedagogiky:

- k objektu výchovy – uvažuje zde o celé skupině, profesní, etnické, politické, zájmové, vynechává individualistickou výchovu
- k podmínkám, metodám a formám výchovy – působení mimoškolních zařízení, rodiny a do popředí se dostává role lokálního prostředí
- k cílům výchovy – zdůrazňuje se společenská potřeba, demokratizace, sociální etika jako prvek formování společnosti
- ve smyslu sociální pomoci – výchova je chápána jako doplněk péče o specifické druhy populace.

1.1.4 Profese sociálního pedagoga

Profese je chápána jako základ profesionální aktivity, které předchází dlouhodobá teoretická příprava. Charakteristika profese sociálního pedagoga vychází z těchto kritérií :

- ekonomické (sleduje nabídku a poptávku na trhu práce i profesní skladbu společnosti)
- právní (naplňuje aplikaci zákonů, předpisů a nařízení při realizaci povolání)
- psychologické (těžištěm jsou osobnostní charakteristiky a předpoklady pro úspěšný výkon profese)
- sociologické (problémy, zahrnující společenské, ekonomické, kulturní a politické podmínky působení v dané profesi)

Vzhledem k tomu, že výchovný proces nelze oddělit od vzdělávacího, je sociální pedagog vzdělávacím, výchovným a organizačním elementem v procesu socializace a kulturizace jedince v průběhu celého jeho života. Sociální pedagog pracuje totiž nejen s dětmi, ale i s rodiči a seniory (Chudý, Švec, 2004).

Mezi atributy profese dle Greenwooda (28) patří :

1. systematická teoretická základna (zahrnuje soubor znalostí a dovedností, které jsou konzistentně uspořádané a dále předávané akademickým vzdělávacím systémem)
2. profesní autorita (jedná se o respekt ze strany jiných profesí a oborů ale především ze strany klientů, kteří přicházejí pro pomoc)
3. etický kodex (reguluje jednání příslušníků profese)
4. profesní kultura (zahrnuje specifické profesní hodnoty, normy a symboly odrážející se především ve vzájemné interakci mezi jednotlivými příslušníky profese uvnitř organizací)

V této profesi dochází ke štěpení rolových činností , které většinou nemají přesné ohraničení jako například poradce, pečovatel, opatrovník, terapeut, dohlížitel, vychovatel, konzultant, posuzovatel, organizátor a další (27). Tato profese se také často prolíná s činnostmi sociálních pracovníků, psychoterapeutů, speciálních pedagogů, vychovatelů, správců sociálních dávek – úředníků . Někdy dělají příslušníci těchto profesí to, co se považuje

za sociální práci, jindy ti, kteří se nazývají sociálními pracovníky vykonávají činnost spadající pod jiné profese.

1.1.5 Sociální pedagog – kompetence

Za kompetence se považují požadavky, které s sebou nesou sumu vědomostí, zručností nebo návyků, teoretických a praktických, jež se opírají o etické aspekty práce. Profese sociálního pedagoga je tak vymezená ve více rovinách současně (Chudý, Švec, 2004).

Kompetence sociálního pedagoga podle E.Walterové (Kraus, 2001) :

- oborově předmětové (odbornost, zaměření)
- didaktické a psychodidaktické (umění řízení procesu učení a psychologické aspekty učebního procesu)
- všeobecně pedagogické (znalosti o výchově a vzdělávání)
- diagnostické a intervenční (rozpoznání problému, vhodný zásah a profylaxe)
- sociální, psychosociální a komunikační (kultivace prostředí, sociálně patologické jevy, umění komunikovat s jednotlivcem i skupinou)
- manažerské (organizační a řídicí)
- profesní, osobnostní a kultivující (sebevzdělání, sebevýchova, poradenské)

Kompetence sociálního pedagoga podle Bakošové (Kraus, 2001) :

- edukační (vzdělání, výchova, sebevýchova)
- převýchovné (resocializace)
- poradenské
- intervenční (prevence sociálně patologických jevů)
- manažerské (řídicí)

Kompetence podle V. Švece (Chudý, Švec,2004):

- kompetence k vyučování a k výchově
- kompetence osobnostní
- kompetence rozvíjející

Tyto kompetence jsou ještě vnitřně strukturované množstvím dalších schopností. Sociální pedagog nachází často své uplatnění v resortu sociálních věcí, proto uvádím i kompetence sociálního pracovníka podle Matouška (2003)

- kriticky myslet a uplatňovat teorii v praxi
- soulad s etickými principy
- profesionálně využívat vlastní osobnost
- rozumět různým formám utlačování a znát strategie k dosažení spravedlnosti
- rozumět historii sociální práce a znát její současnou podobu
- uplatňovat znalost biopsychosociálních činitelů, které ovlivňují vývoj jedince
- prokázat schopnost ovlivňovat zásady sociální politiky
- uplatňovat výsledky výzkumu v praxi
- komunikovat s různými typy klientů, kolegů a veřejností
- umět poskytovat supervizi a konzultace
- dokázat prosazovat organizační změny
- umět empiricky hodnotit vlastní práci

V praxi není možné, aby pomáhající pracovník měl všechny uvedené kompetence. K navázání kvalitního vztahu a v procesu pomáhání je však důležité, aby pracovník měl alespoň ty kompetence, které jsou v rámci jeho konkrétního pracovního místa a specifického druhu pomáhání nutností.

Kraus(2001) uvádí, že pomáhající pracovník musí mít potřebný náhled na svět zahrnující především :

- dobré a široce založené vzdělání
- hierarchizovanou hodnotovou sebeorientaci, bez níž by nedokázal přisoudit věcem a jevům žádný význam
- vědomí smyslu života

„A právě vědomí smyslu života, neboli vědomí vlastního poslání v životě, prochází v moderně již několik staletí vleklou krizí. Tato krize je spojena se ztrátou transcendentna, po-

svátna, absolutna, tedy něčeho přesahujícího míru všech věcí člověka. Vítězství kritického rozumu, kdy nad vším je třeba pochybovat, se zároveň stalo zdrojem novodobých úzkostí moderního člověka, který vykloněn do nicoty, nese na svých bedrech veškerou míru odpovědnosti.“(Kraus et al., 2001, s.173)

1.2 Terapeuticky účinné faktory a terapeutická změna

Očekávání změny a závažnost problému, se kterým klient přichází jsou faktory na straně klienta, které působí největší rozdíly ve výsledcích terapie. Terapeutický vztah má druhý největší podíl na procesu změny. Daleko za ním až na třetím místě jsou použité techniky. Nejméně za 10% výsledků různých psychoterapií zodpovídá právě terapeutický vztah. (Prochaska, Norcross, 2001, s.19)

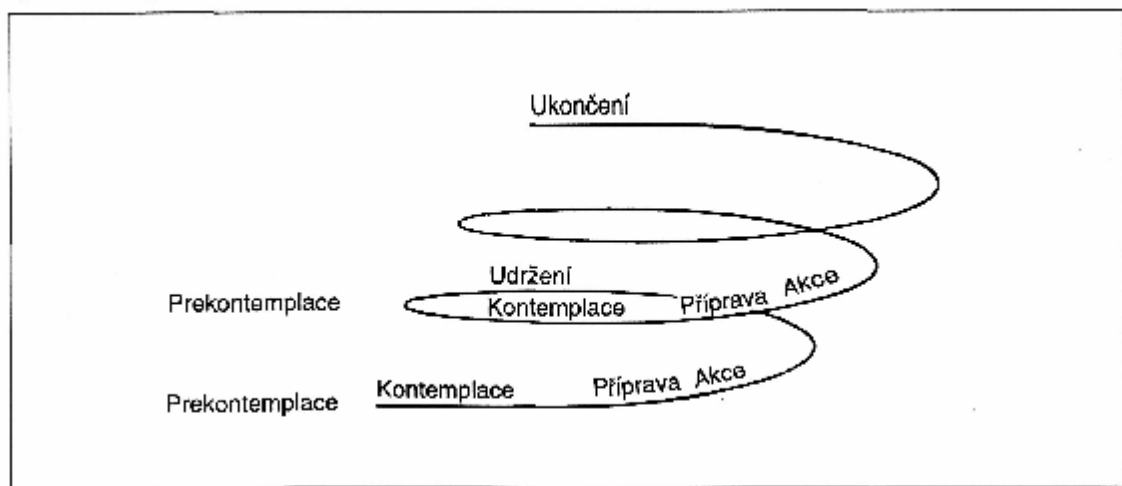
1.2.1 Proměnné v terapii

- Terapeutická metoda (zahrnuje dílčí techniky a postupy)
- Terapeut (profese, věk, pohlaví, výcvik, zkušenost, zájmy, orientace, hodnotový systém, nadšení pro věc nebo „vyhoření“, charakterové a temperamentní vlastnosti, způsob řeči, jeho vlastní sociální přizpůsobení, zralost osobnosti, opravdovost, vřelost a schopnost empatie)
- Klient (individuální zvláštnosti, psychická struktura, temperament, způsoby chování, získané postoje, druh jeho patologie nebo problémů, frustrační tolerance, životní styl, inteligence, společenské postavení, vzdělání, jeho motivační faktory, význam má i celková sympatičnost klienta- ovlivňuje utváření vztahu klient- terapeut)
- Výsledek (změna v příznacích, změna v sociálním přizpůsobení, změna v reorganizaci osobnosti, změna hodnot a postojů, posuzuje terapeut nebo klient má sebehodnocení) (Kratochvíl, 2006, s.313)

Klasické schéma je tedy : podnět – osobnost – reakce, přičemž podnětem rozumíme použitou metodu a osobnost terapeuta.

1.2.2 Spirála změny podle Procházky a Norcross

Spirála změny



Obr.2 Spirála změny podle Procházky a Norcross (2001)

Spirála změny ukazuje jakým způsobem mnoho lidí stadii změny prochází. Je zde patrné, že u mnoha klientů dochází k recidivě problému, takže regredují na dřívější stadium. Model spirály ukazuje, že většina recidivistů není polapena v nekonečných kruzích a neregduje na úplný začátek, nýbrž prochází jednotlivými stadii, kde se mohou poučit z vlastních chyb a pokusit se v dalším kole udělat něco nového. Stadium změny, ve kterém se pacient před terapií nachází je důležitou determinantou prognózy.

Prekontemplace – je stadium, ve kterém neexistuje žádný záměr změnit chování v dohledné budoucnosti. Lidé si v tomto stadiu své problémy uvědomují málo nebo vůbec ne, proto se do procesu změny málo zapojují.

Kontemplace – je stadium, kde si lidé svůj problém již uvědomují, vážně se zabývají tím jak ho zvládnou ale ještě se nerozhodli k činu. Pouze hodnotí své možnosti.

Příprava – kombinuje záměr a behaviorální kritéria. Jedinci v tomto stadiu v určité míře již omezili své problematické chování ale nedosáhli kritéria účinné akce. Jsou již ale zapojeni v procesu změny, které iniciují změnu chování.

Akce – dochází ke změně chování tak, že problém je překonán. Změna problematického chování v tomto stadiu je nejvíce vidět a klientům se dostává ocenění. Akce vyžaduje mnoho energie a času. Často se akce mylně považuje sama o sobě za změnu a v důsledku

toho se přehlíží úsilí nezbytné k udržení změn po akci. Právě v tomto stadiu je nutno využít klíčové procesy změny orientované na akci jako jsou protipodmiňování, ovládnání podnětů a manipulace s následky aby klienti mohli přerušit navyklé způsoby chování a osvojili si způsoby nové, produktivnější.

Udržení – je konečné stadium, kde je snaha zabránit recidivě. Není to stadium statické, je pokračováním změny, nikoli její absencí. Pokud se klient chová déle než 6 měsíců neustále novým ve vztahu k problematickému chování inkopaktibilním způsobem dosáhl kritéria, kdy je ve stadiu udržení.

1.2.3 Procesy změny

Terapeutická změna je obvykle ovlivněna mnoha faktory. V první řadě je to terapeutova kongruence, klientova motivace a kladné přijetí vztahu. Také zde patří emocionálně nabitý důvěryhodný vztah, terapeutický záměr, koncepceptuální schéma a terapeutický rituál. Dále vřelý a společensky uznávaný terapeut, možnost katarze, osvojení si a nácvik nového chování. Procesy změny jsou skryté a zjevné činnosti, které přivedou klienty ke změně prožívání, myšlení a chování ve vztahu s určitým problémem či obecnějším způsobem života (Procházka, Norcrros, 2001).

1.2.1.1 Zvyšování vědomí

Patří tradičně k základním terapeutickým procesům změny již od doby Freuda, jehož cílem bylo učinit nevědomé vědomým. Mnoho jevů, které se týkají zvyšování vědomí zůstávají dosud záhadou. Terapie zvyšující vědomí zvyšují množství informací dostupných klientům a ti pak mohou na působící podněty reagovat tím neúčinnějším způsobem. Mnoho systémů psychoterapie souhlasí s tím, že člověk může vlivem zvýšeného vědomí změnit své chování. Psychoterapeutické systémy se snaží přivést do vědomí informace ze zážitků nebo z prostředí, které si klient předtím sám neuvědomoval.

1.2.1.2 Katarze

Katarze jako proces očištění má nejdelší tradici co by proces terapeutické změny. Již staří Řekové věřili, že vyvolání emocí je nejlepší prostředek poskytující úlevu a zlepšující chování člověka. Katarze vychází historicky z hydraulického modelu emocí podle kterého nepřijatelné emoce například hněv, úzkost nebo vina jsou zablokovány, takže je člověk

neprojeví přímo. Jejich zablokování ale vede ke tlaku, neboť hledají způsob uvolnění. Uvolní se pak nepřímo na somatické úrovni jako například bolest hlavy u potlačovaného hněvu. Pokud ale člověk dokáže jejich energetický potenciál během terapie vybit tím, že je projeví naplno, zbaví se tak zdroje svých symptomů. Katarzi může vyvolat i pozorování emocionálně nabitých scén v okolí. Tento názor se objevil už v Aristotelových pojednáních o divadle a hudbě. Tomuto zdroji katarze se říká dramatická úleva.

1.2.1.3 Přehodnocení sebe

Proces přehodnocení sebe představuje zhodnocení hodnot, které klient bude chtít aktualizovat, uskutečnit je a jednat podle nich a hodnot, které opustí. Čím více se problematické chování nebo problematický životní styl přibližuje hlavním hodnotám klienta, tím více se přehodnocení bude dotýkat jeho „já“.

1.2.1.4 Přehodnocení okolí

Jedná se o přehodnocení vlivu svého chování na okolí, obzvláště na lidi, na kterých jim nejvíce záleží.

1.2.1.5 Sebeosvobození

Klient má pocit, že je nanejvýš autonomní k tomu, aby svůj život v klíčových oblastech změnil. Současně přijímá fakt, že donucovací síly jsou součástí života stejně tak jako autonomie. Proces sebeosvobození vychází z přesvědčení, že vlastní úsilí hraje zásadní roli při dosahování úspěchu během zvládnání obtížných životních situací.

1.2.1.6 Sociální osvobození

Sociální osvobození vzniká, když se díky změnám v prostředí vynoří větší množství alternativ například více pracovních možností pro určitého klienta.

1.2.1.7 Protipodmiňování

Jedná se o změnu dosaženou modifikací podmíněného podnětu, který ovládá naše reakce.

Jde tedy o změnu klientovy reakce na určitý podnět.

1.2.1.8 Ovládání podnětů

Znamená, že můžeme změnou prostředí eliminovat pravděpodobnost výskytu nějakého podnětu.

1.2.1.9 Manipulace s následky

Obecně je známo, že změnou následků ovládajících naše chování měníme své chování. Jestliže s určitou reakcí se pojí posílení, je pravděpodobné, že budeme reagovat tak, abychom byli odměněni. Stejně tak jestliže se s určitou reakcí pojí trest, bude pravděpodobné, že se výskyt takové reakce bude eliminovat na minimum.

Nejdůležitější je u člověka pocit, že se stává tím, kým chce být. Protipodmiňování, manipulace s následky a ovládání podnětu je nejefektivnější, když vychází z přesvědčení, že udržení změny přinese udržení nového pocitu já, kterého si cení klient a alespoň jeden pro klienta důležitý člověk.

1.3 Poradenské směry, ve kterých je vztah faktorem pomoci

Matoušek (2003) uvádí, že sociální pedagog se často ocitá v roli výchovného poradce nebo terapeuta. Zdůrazňuje, že lidé obou pohlaví dosahují v poradenské práci stejně uspokojujících terapeutických výsledků. Ve skutečnosti každý kompetentní poradce musí slučovat některé povahové rysy připisované jednotlivým pohlavím. Z ženské povahy emotivní zaměření, pochopení pro druhé, citlivost a takt, z mužské povahy převážně racionální orientaci, rozhodnost a objektivitu. Drapela et al., (1995) uvádí, že význam teorie pro poradce a terapeuta spočívá v těchto hlavních funkcích (podle George a Cristianové) : na základě velkého počtu konkrétních informací dochází ke zdůvodněným zobecněním čímž se zvyšuje pochopitelnost jevů, dále předpovídá pravděpodobný výsledek různých konstelací okolností a rovněž podněcuje shromažďování faktů.

Pomáhající pracovník se setkává při své snaze pomoci klientům s velkým počtem komplexních individuálních variant lidských povah, obtíží a problémů a také s komplexními podmínkami jejich vzniku a průběhu. Psychoterapeutické poradenské teorie nabízejí zdůvodněná zobecnění, jakousi pojmovou mapu, která umožňuje rychlejší a hlubší orientaci v závažných souvislostech a bezpečnější cesty při volbě diagnostických a intervenčních metod (Drapela et al., 1995).

Společným znakem všech psychoterapií je, že je klientovi věnována ze strany terapeuta zvláštní pozornost, která také ovlivňuje výsledek terapie. Obvykle se klient zlepšuje v důsledku nárůstu úcty a morálky, které klienti prožívají, když si jich někdo všímá. Někdy se klienti dokonce nezlepšují, protože by jinak o tuto pozornost přišli. Tomuto jevu se říká Hawthornský efekt (Procházka, Norcross, 2001).

Hlavní psychoterapeutické teoretické orientace sociálních pracovníků v Americe (Procházka, Norcross, 2001, s.17) :

- Eklekticko integrativní – 34% (jedná se o kombinace různých dostupných teorií přičemž je zde snaha zvolit ten nejlepší postup pro konkrétního člověka s určitým problémem, nejlépe takový, který se v minulosti u podobných případů již osvědčil)
- Psychoanalyticko-psychodynamická – 33% (jedná se o krátkodobou terapii vycházející z psychoanalýzy ale pružně reagující na osobnost pacienta, kdy terapeut je více aktivnější a direktivnější)
- Systemická – 13% (tato orientace tvrdí, že jedince je možné pochopit pouze v sociálním kontextu v němž žije například rodina)
- Behaviorální – 4% (charakteristika spočívá v primátu chování, významu učení, direktivitě a aktivitě)
- Kognitivní – 4% (jedná se o aktivní způsob učení s ukládáním domácích úkolů, které umožňují racionální myšlení v praxi)
- Rogeriánská – 2% (je zaměřená na člověka s důrazem na vřelost, empatii a opravdovost)
- Adlerovská – 1% (klade důraz na vědomé procesy, analyzuje klientův životní styl)
- Gestaltická – 1% (orientuje se na osobnostní růst, pracuje s emocemi, zážitková terapie)
- Interpersonální – 1% (zaměřuje se na zlepšení současných interpersonálních vztahů klienta)

Efektivní studium poradenských teorií vede k zaujetí vlastní teoretické pozice, posiluje sebezpoznání a tím také objektivizuje sebezpojetí a je plodnou půdou poradcová metodického růstu. Z těchto důvodů čerpám ve své práci také z psychoterapeutické literatury. Po-

chopená a přijatá poradenská teorie nabízí propracované metody a techniky, které lze v pomáhajících profesích využít. Úroveň poradenské praxe závisí – pokud jde o osobnost poradce(v jehož roli se sociální pracovník ocitá)- především na jeho těchto charakteristikách (Drapela et al.,1995) :

1. na bazálních povahových dispozicích (zvláště na jeho potřebě pomáhat)
2. na komunikačních schopnostech
3. na teoretických znalostech
4. na poradenských dovednostech

Tvorba vlastního teoretického pojetí poradenství je nutnou součástí studia a růstu poradce. Má-li být skutečným profesionálem a naplno využít svých osobních dispozic pro poradenskou pomoc klientovi, potřebuje mít k dispozici – obrazně řečeno – mapu a kompas. To znamená uspořádaný soubor přejatých nebo vlastních odpovědí na základní koncepční otázky. Zvláště na ty, které se vztahují k charakteru a typu poradenských problémů a k technikám a strategiím jejich aplikace (Drapela et al.,1995).

1.3.1 Psychoanalytická terapie

Patří mezi terapie, u nichž se předpokládá, že postatou změny je právě terapeutický vztah. Zakladatelem je vídeňský psychiatr Sigmund Freud, narozený v moravském Příboře. Podle něj je lidské chování a prožívání pod kontrolou vědomí jen z malé části. Převážně je ovládáno nevědomými pudy a instinkty, zvláště sexualitou a agresivitou. (Drapela et al.2001). Podstatou vztahu jsou přenosové reakce během kterých klient prožívá vůči terapeutovi pocity, jež vlastně nepatří jemu, ale významným lidem z klientovy osobní historie. Tento přenos představuje konflikty mezi pudy a obranami, jež jsou jádrem pregenitální osobnosti. Člověk o svých minulých konfliktech jenom nemluví, ale ve skutečnosti tyto konflikty znovu prožívá v rámci současného vztahu s analytickým terapeutem. Klienti na analytika silně reagují ale neuvědomují si pravý smysl svých reakcí. Právě analýza neboli přeměna nevědomého obsahu přenosových reakcí na obsah vědomý se stává klíčovým obsahem terapie. Lidskou psychiku tvoří podle Fredovy koncepce tři systémy : Id (Ono), Ego(Já) a Superego(Nadjá), které mají v psychickém i biologickém směru svou specifickou funkci, jsou vzájemně závislé a zároveň protikladné vůči sobě i vůči vnějšímu světu(Drapela et

al., 1995). Psychoanalýza se dalekosáhle promítla do terapeutické a poradenské praxe. V poslední době se praxe psychoanalýzy hodně využívá také v pomáhajících profesích.

1.3.2 Adlerovská terapie

Terapeutický vztah je hlavní součástí procesu, při kterém se pomáhá klientům překonat dlouhotrvající zábrany a při kterém se klienti přeorientovávají směrem ke zdravějšímu sociálnímu citu. Vztah je v mnoha směrech prototypem sociálního zájmu. Efektivní terapeutický vztah je zde podpořen klasickými lidskými hodnotami jako jsou láska, víra a naděje, jež jsou také základem sociálního citu. Podle zakladatele této teorie Alfreda Adlera (Drapela et al., 2001), který byl Fredovým kolegou, je člověk sebeurčující a utváří svou osobnost podle toho, jak chápe sám sebe a své vlastní zkušenosti, přičemž důležitější než reálný obsah těchto zkušeností je to, co si o nich člověk myslí, jak tyto zkušenosti interpretuje. Adleriáni se speciálně zaměřují na práci s delikventy, trestanými lidmi, organizacemi nebo rodinami. Jejich zásady a metody se často využívají při řešení pracovních problémů nebo organizačních změn.

1.3.3 Existencionální terapie

Terapeutický vztah je zde společným sdílením a prožíváním dvou lidí, při kterém se terapeut snaží porozumět klientovi. Jeho hlavní charakteristikou je „společné bytí“ klienta a terapeuta v duchu „nechat žít“, což představuje autentické potvrzení existence druhého člověka. Terapeutický vztah je součástí procesu změny neboť terapeut svou snahou o autentické setkání klientovi pomáhá uvědomit si způsoby, jimiž se setkání klient vyhýbá. Například když klient odmítá roli člověka a setrvává v roli pacienta. Existencialisté souhlasí s Rogersem (Prochaska , Norcross, 2001) v otázce významu přesné empatie a větší kongruence na straně terapeuta. Nesouhlasí však s tím, že terapeut musí být ve vztahu ke klientu bezpodmínečně pozitivní.

Do existencionálních terapií patří logoterapie, která se zaměřuje na nedostatek smyslu klientova života, jejímž zakladatelem je Viktor Frankl a terapie realitou, která se soustřeďuje na nedostatek zodpovědnosti u klienta, jejímž zakladatelem je Viliam Glasser, který přináší nový pohled na emocionálně narušené lidi. Zpochybňuje obvyklou koncepci duševní choroby a tvrdí, že duševně nemocní lidé se chovají neodpovědně proto, že odmítají realitu okolního světa (Glasser, 2001).

Obě jsou využívány v pomáhajících profesích.

1.3.4 Terapie zaměřená na člověka

Rogersova terapie, která je zaměřená na klienta, považuje vztah za nejdůležitější proces, který vyvolává změnu. Podle Carla Rogerse nezbytnými předpoklady úspěšné terapie je splnění těchto podmínek (Prochaska , Norcross, 2001) :

1. Terapeut musí být ve vztahu kongruentnější a zdravější než klient
2. Terapeut musí být autentický
3. Terapeut musí klienta bezpodmínečně pozitivně oceňovat
4. Terapeut musí projevovat přesnou empatii

Tyto podmínky postačují k navození změny. Oba účastníci vztahu si musí ovědomovat svou odlišnost. Terapeut je opravdový, to znamená, že je sám sebou. Uvědomuje si klientovu zranitelnost a náchylnost k úzkosti, která ho motivovala k vyhledání terapeutického vztahu a setrvání v něm. Terapeut empaticky prožívá vnitřní svět klienta a chápe jej. Díky tomu klienti mohou důvěřovat terapeutovu pozitivnímu ocenění a na základě tohoto ocenění a empatie se mohou přiblížit k plnému vědomí a přijetí. Rogers kladl důraz na přesnou empatii, význam osobnosti terapeuta a nadřadil léčivou moc terapeutického vztahu nad techniku. Terapie zaměřená na člověka je otevřená novým myšlenkám. Touto otevřeností byl typický i Rogers ve svém životě a ve svých knihách se za ni přimlouval (Prochaska, Norcross, 2001, s.133) : „, Otevírejme nové obzory, přinášejme nové vhledy, zkoumejme svoje hypotézy, obohacujme svou teorii, rozšiřujme poznání a snažme se hlouběji porozumět fenoménu lidské změny.“

Terapie zaměřená na člověka se uplatňuje v práci zdravotních sester, párové a rodinné terapii.

1.3.5 Gestalt terapie

Z rogersového pohledu je zde naplněna terapeutova kongruence neboli zralost. A také přesná empatie. Není zde však naplněn aspekt bezpodmínečného pozitivního ocenění. Ve vztahu jako součásti procesu bytí tady a teď terapeut trvá na setrvání v přítomnosti, přestože klient má snahu z ní utéci. Klienty to vede k uvědomění svých vlastních her, které

hrají proto, aby zůstali nevědomými a nezralými. Vztah mezi terapeutovou zralostí a schopností zůstat v přítomnosti a klientovou nezralostí a neschopností zůstat v přítomnosti a přijmout tak zodpovědnost za odmítání své přirozenosti, je důležitým aspektem gestaltického procesu. Zakladatelem této terapie je Fritz Perls, který se narodil v Berlíně, kde také studoval.

1.3.6 Komunikační terapie

Patří mezi systemické terapie a využívá se v rodinných terapiích. Soustředí se na aspekt příkazů a moci v komunikaci. Klíčové je přitom zjistit, která osoba v rodinném systému ovládá chování druhého a určuje tak podmínky pro charakter vztahu, který osoby mezi sebou mají. Jelikož otázka moci a kontroly je kritická pro každý vztah je ústředním problémem i v rámci terapeutického vztahu. Terapeut může prostřednictvím pokynů změnit pravidla vztahů a komunikace v rodině. Pro ovládnutí terapeutického vztahu se zde používají direktivní i nedirektivní techniky.

1.3.7 Feministická terapie

Posiluje v nerovnováze mezi oběma pohlavími ve společnosti postavení žen. Vztah ve feministické terapii je charakterizován právě tímto posílením a rovnostářstvím. Klientkám se pomáhá posílit moc na sociální i individuální úrovni a následně se naučí, jak tuto moc správně využívat. V terapeutické dvojici dochází k přenosu moci na klienta a vytvořený model pak klientovi slouží i mimo pracovní terapeuta. Skutečnost, že se ženy nacházejí v terapeutickém vztahu, kde jsou jejich názory a pocity brány vážně vede k tomu, že budou očekávat a navazovat tento typ vztahu i s druhými lidmi, což povede k posílení jejich moci a sebeocení. (Prochaska, Norcross, 2001) U nás není tato terapie příliš rozšířena.

1.3.8 Kulturně senzitivní terapie

Jde o terapie pro klienty z menšinových kultur. Ideálem by bylo, kdyby terapeut byl ze stejné kultury vzhledem k náročným aspektům kulturně citlivé léčby. V praxi je to však nereálné a tak terapeuti často pracují s klienty z odlišného kulturního prostředí, což může být zdrojem problémů jak pro klienta, který se může cítit nepochopen tak pro terapeuta, který vyvine značné úsilí naplano. Proto je důležitá příprava a spolupráce. Klient je přesně informován co a jak se bude v terapii dít, co se od něj očekává a co mu může terapie po-

skytnout. Tento přímý přístup v terapeutickém vztahu je jedním z neúčinnějších způsobů pro vytvoření vzájemného respektu a důvěry. Celý vztah je charakterizován spoluprací. Zajímavé při tom je, že u amerických minoritních kultur existuje i spolupráce s tradičními léčiteli jako jsou šamani a medicinmani, jejichž vlastní praktiky mají na systém přesvědčení klientů hluboký vliv. (Procházka, Norcross, 2001) V našem státě se s touto terapií příliš nesetkáváme, v souvislosti s rozvíjejícím se multikulturalismem však jistě najde své místo i ona.

1.3.8 Skupinová psychoterapie

Skupinová psychoterapie je postup, který k léčebným účelům používá skupinovou dynamiku (Kratochvíl, 2006). Pokud je vnitřní konflikt člověka vpředěn do sítě bezradnosti a bezmoci ve vztahu nebo vztazích, skupinová terapie je tou nejvhodnější cestou k sobě i druhým lidem. Skupinová terapie poskytuje klientovi zpětné vazby o tom, jak působí na ostatní, jak se bezděčně chová nebo čím vyvolává určité reakce druhých. Mnohdy má skupinová práce širší záběr než práce individuální. Významným faktorem je zde skupinová dynamika (Matoušek, 2003).

1.4 Významné aspekty vztahu

Každý člověk prožívá události, odehrávající se ve vnějším světě subjektivně a po svém. Pokud chceme klienta pochopit, musíme vzít na vědomí jeho vnitřní svět, ke kterému má přístup pouze on, a zeptat se ho na něj. Vnitřní svět pomáhajícího pracovníka přitom ale nemá v komunikaci s klientem právo na status nějakého objektivního hodnocení, nýbrž je jen zase subjektivním pohledem (Kopřiva, 2006). V pomáhajícím vztahu se často stává, že se pomáhající vůbec nezajímá, co druhý člověk opravdu vidí, cítí a prožívá. Místo toho pomáhající hovoří o tom, co by měl druhý člověk cítit, jak by měl myslet a hodnotit věci a co by měl prožívat. Hodnotící šablony se tak často používají místo zájmu o vnitřní svět pomáhaným. Přitom zájem o vnitřní svět klienta nám pomáhá nejen k navázání kontaktu a pochopení problému, ale pomáhá i klientovi objasňovat si uvnitř své myšlenky a pocity, ve kterých se díky tomu, že je nám vysvětluje, často sám začíná lépe orientovat.

1.4.1 Moc pracovníka ve vztahu s klientem

Mocenská pozice silně ovlivňuje možnosti a způsob poskytování pomoci. Klient je do určité míry bezmocný už jen tím, že něco potřebuje. Moc pomáhajícího pracovníka má mnoho podob. Může být např. (Kopřiva, 2006, s. 40):

- Nevlídná – (psycholog se nevrle ohlašuje do telefonu, který ho vytrhává z přemýšlení)
- Neomalená – (lékař vstoupí do místnosti, pacienta nepozdraví a během zákroku hovoří se sestrou o drobných událostech dne)
- Krutá – (učitel ponižuje žáka před třídou)
- Laskavá – (ředitel domova důchodců probíhá chodbami jako vítr přičemž neopomine každého obyvatele obdařit krátkou větičkou či dotekem)

Protipólem těchto projevů moci je prožívání klientů, kteří

- se stáhnout z kontaktu
- zaujmou pasivní postoj
- sevřou se zlostí nebo křivdou
- naučí se žadonit o lidský kontakt

Pomáhání se tak vzdalí svému cíli, kterým je rozvoj a autonomie klienta.

1.4.1.1 Moc institucionálně přidělená

Znamená právo pomáhajícího pracovníka rozhodovat o tom, co je pro klienta praktická výhoda či újma. Platí zde pravidlo, že čím větší je tato pravomoc, tím menší je pravděpodobnost, že se stane klientovým důvěrníkem. Předpokladem úspěchu je pracovníkova schopnost oddělovat obě situace od sebe a nepřenášet emoce vzniklé v jedné z nich do druhé. Ideální je stav, kdy pracovník, který je důvěrníkem klienta není současně i vykonavatelem úředně svěřené pravomoci (Kopřiva, 2006).

1.4.1.2 Moc vzniklá v rámci vztahu pomáhání

Když se pracovník stává pro klienta autoritou, která ho řídí a klient jeho vedení přijímá dochází k moci bez formálních pravomocí. Jde o vedení klienta pracovníkem v jeho životních problémech.

1.4.2 Direktivní a nedirektivní přístup

Nedirektivní přístup tedy podpora klienta, aby si sám přišel na vhodné řešení svých problémů, je v zásadě účinnější ale časově náročnější postup, který není vhodný je-li nebezpečí z prodlení nebo ocitl-li se klient v kritickém duševním rozpoložení (panika, deprese, zmatenost). V těchto případech je lépe uplatnit direktivní styl, stejně tak i v případě, kdy klient má tak nízkou inteligenci, že nedirektivní přístup by neměl smysl.

1.4.3 Kontrola a pomoc podle systemického přístupu

Pomáhání v systemických přístupech znamená plnit klientovu zakázku. Podle Úlehly (2005) je pro rozvíjení spolupráce s klientem přínosnější zabývat se tím, co klient chce, nebo-li pracovníkovo jednání, které není odpovědí na klientovu objednávku není pomocí ale kontrolou. Kopřiva (2006) však zastává názor, že v pomáhajících profesích je třeba chápat jako pomoc i to, co klientem vyžádáno není, ale co pracovník vnímá, po uvážené reflexi jako klientovu podporu. Osobně je mi systemický přístup velmi sympatický, neboť nikdo přece není odborník na ničí život, takže klient sám nejlépe ví, co nezvládá a kde potřebuje pomoci. Na druhé straně však spousta lidí úplně přesně ani neví co chce nebo ví, ale je hrdá na to, aby požádali o pomoc. Takže je dobré oba styly používat podle individuality klienta a jeho situace.

1.4.4 Bezpečí klienta i pracovníka

Bezpečí je jednou ze základních hodnot se kterou pracovník zachází. Potřebuje ho pracovník i klient. Pokud se pracovníkovi povede připojit se ke klientovi a jeho pohledu na svět, klient se bude cítit bezpečný. Otázka bezpečí pracovníka má podle Úlehly (2005) nejméně 3 složky :

- potřebuje vědět, čím pomáhá
- potřebuje vědět podle čeho měří vlastní profesionalitu

- potřebuje vědět, podle čeho hodnotí úspěch své práce

Čím bezpečnější se cítí pracovník, tím bezpečněji se cítí klient.

1.5.4 Zablokovaný vývoj a stopy citových zranění

Každý člověk má svůj jedinečný vnitřní svět, v němž se nachází i bolestivá místa, způsobená citovými úrazy především z doby našeho dětství. Pomáhající pracovník by se měl naučit citlivě vnímat tato místa především u sebe samého a respektovat je také u klienta. Některé citové úrazy se nezhojí ale opouzdřené přežívají pod prahem našeho vědomí. Aby nás stále nezraňovaly, naučili jsme se vyhýbat těmto bolestivým místům pro každého z nás charakteristickým způsobem. Tento způsob vyhýbání nazval psychoterapeut Wilhelm Reich charakterová obrana (Kopřiva, 2006). Ta se vyznačuje rigiditou, nelze jí nevyhovět a udržet si přitom vnitřní rovnováhu. Spotřebovává však mnoho sil a v momentech velké zátěže nestačí a tak se v člověku objevují silné nepříjemné pocity – příznaky. Ty však představují příležitost k tomu, aby zablokované místo vstoupilo do procesu vědomého zpracování a začalo se tak hojit. Jde o změnu způsobenou pouhým uvědoměním. Pod vrstvou charakterové obrany leží hlubší vrstva vytěsněných emocí, proti kterým byla obrana budována. Jde o stín. Ještě hlouběji pod stínem leží jádro naší osoby, naše podstata. (Kopřiva, 2006) uvádí, že stejně jako charakter vznikl transformací emocí stínu, tak stín vznikl ze zranění jádra. Do pomáhajícího vztahu vstupují rušivé pocity odvozené ze starých citových úrazů pomáhajícího. Na druhých nám často vadí rysy, které souvisí právě s tím, že odmítáme některé vlastní pocity. Je proto důležité zaujmout akceptující postoj vůči vlastním nepříjemným pocitům při práci s klienty. To znamená být vůči nim otevřen a být u nich vnímavě přítomen. To pracovníkovi pomůže nezlobit se na klienta a otevřít svou zvědavost vůči vlastnímu nitru.

1.4.6 Hranice mezi klientem a pomáhajícím pracovníkem

Klíčové téma vztahu mezi pracovníkem a klientem je hranice jako důležité dělítko určující kompetence dvou celků, které vstupují do vzájemného působení. V blízkém vztahu je tendence tyto hranice zrušit. To je možné učinit pouze dočasně. Pokus o trvalé zrušení hranic vede k deformacím ve vztahu (Úlehla, 2005). Obranou proti tomuto pokušení je vytvoření hranic rigidních, neprostupných. K ochraně vlastních hranic přispívá asertivní chování, což je vyjadřování vlastních práv a jednání při respektování práv druhých lidí. Tvrdá a nepro-

pustná hranice ale znemožňuje rezonanci. Přirozeným stavem je hranice polopropustná (Kopřiva, 2006).

Hlavním problémem při pomáhání je splývání. To je stav, kdy pracovník příliš bere problémy klienta za vlastní. Trpí tím celý pomáhající vztah. Je proto nutné rozlišit soucit a empatii. Při soucitu se pracovník ztotožní se svým klientem a ztratí tak hranice. Klient ale potřebuje, abychom mu sice rozuměli ale zároveň nebyli vychýleni ze svého těžiště. Při empatii se vciťujeme do druhého ale zároveň zůstáváme sami sebou a jsme tak připraveni pomáhat tak, jak to situace vyžaduje.

1.4.7 Porozumění jako sociálně pedagogický nástroj

Dalším z významných aspektů vztahu je porozumění. Na problematiku porozumění lze nahlížet mnohodimenzionálně (Kraus et al., 2001):

- gnozeologicky (problém poznání a pravdy)
- v individuálně psychologickém smyslu (problém vcítění a soucítění)
- z pohledu kulturologického (porozumění odlišným kulturám a společenstvím)
- lingvisticky (porozumění textům)
- jako interpersonální komunikaci
- jako hledání „transcendentálních“ předpokladů porozumění (předpoklady porozumívajícího vztahu člověka ke světu)

Sociální svět je pluralistický a člověk v něm nemůže žít, aniž by mu nějakým způsobem rozuměl.

1.4.8 Neutralita

Chceme-li pomáhat při řešení mezilidských vztahů musíme zůstat neutrální. Je to však velmi těžké, protože máme hluboce zakořeněnou tendenci zaujmout ke každému konfliktu nějaké hodnotící stanovisko. Osobní sympatie, názory, hodnoty a přesvědčení se totiž promítají do vztahu ke klientům i při vědomé orientaci na maximální neutralitu. Být neutrální ale neznamená být pasivní a netečný, abychom se někoho nedotkli. Naopak znamená angažovanost a pochopení pro každého účastníka konfliktu. Čím širší je kapacita vnímat věci bez hodnotícího stanoviska, tím lépe (Kopřiva, 2006).

1.5 Hodnoty a cítění

Ušlechtilé hodnoty nestačí jen uznávat a hlásat ale velmi důležité je se podle nich také cítit. Bez tohoto prožitkového základu se totiž mohou stát jen částí charakterové obrany a paradoxně pak přispívají k tomu, aby se člověk ještě účinněji opouzdřil (Kopřiva, 2006).

1.5.1 Hodnoty ve vztahu sociálního pracovníka a klienta

Jde o principy, jimiž se má řídit pomáhající pracovník při práci s individuálním klientem tak, aby nebyla porušena úcta k člověku.

Matoušek (2003) se odvolává na tyto Biestekovy principy :

1. Individualizace (uznání vlastní jedinečné kvality osobnosti klienta a z toho vyplývající individuální přístup bez stereotypů a předsudků)
2. Vyjadřování pocitů (uznání klientovy potřeby volně vyjádřit své pocity, včetně negativních)
3. Empatie (snaha o vcítění se do pocitů a situace klienta)
4. Akceptace (vnímat klienta takového jaký je, včetně jeho slabostí a silných stránek, podporovat u klienta vědomí jeho vnitřní důstojnosti a hodnoty)
5. Nehodnotící postoj, nemoralizování (nepřipisovat klientovi vinu, nehodnotit osobnost, lze ale hodnotit klientovo jednání a chování)
6. Sebeurčení (respektovat klientovu potřebu a právo svobodně se rozhodovat)
7. Diskrétnost (důvěrnost sdělení)

Přestože tyto principy byly zformulovány v padesátých letech 20. století jsou až doposud překvapivě vlivné.

1.5.2 Spirituální hodnoty

Základním posláním křesťanství je otevírat cestu k integraci a celistvosti člověka. To se má uskutečňovat prožitkem. Existuje však mnoho lidí, kteří používají křesťanství k tomu, aby se dostali do stavu uzavřené mysli (Kopřiva, 2006). To znamená, že si už definitivně vytvořili názor na svět a co si myslí ve třiceti budou si myslet i v padesáti. Ani si nevšimnou, že jakási hlubší spiritualita jim uniká. Převzali jen soubor pravidel, jejichž dodržování

jim zaručí, že jsou silní a dobří. K takovému zjednodušení života a zástavě vývoje se velmi často objevuje i v pomáhajících profesích. Například lékaři jde o léčení a nikoli o konkrétní pacienty, psycholog jako majitel návodu, jak rozumět světu, se cítí nadřazen svým klientům, zdravotní sestra realizuje nemocniční režim a hygienu aniž by přemýšlela, zda přináší obyvatelům prospěch či újmu, nebo učitel se ztotožnil se školním řádem natolik, že vnitřní svět toho, kdo jej porušuje ho nezajímá. Ve všech těchto případech jde o lidi, kteří se silně identifikovali se svou profesí a zapomněli na to, že objektem jejich zájmu je člověk a přestali tak být angažovanými pracovníky. Stačilo by však obnovit kontakt se sebou samým, s vlastním cítěním a tato změna by se okamžitě promítla do pomáhajícího vztahu větší vnímavostí vůči klientům (Kopřiva, 2006).

1.5.3 Etické zásady

Etika pomáhajícího pracovníka je nesmírně důležitým momentem. Obecně platí, že jaký vztah má pracovník sám k sobě, takový mívá i ke klientům (Úlehla, 2005). V této souvislosti je mimořádně důležitým fenoménem vytváření představy o sobě samém, neboť tato představa ovlivňuje sebevýchovu a záleží na tom, aby byla realistická. Vytvoření reálného pohledu na sebe sama souvisí s pokorou. Pokora zde není přitom chápána jako poníženost, servilnost, „ohnutý hřbet“, ale jako reálný pohled na sebe sama, na své přednosti i nedostatky, jinými slovy jde o zdravé sebevědomí (Jankovský, 2003).

Téměř každá pomáhající profese má svůj etický kodex jako etické zásady své profese. V pomáhajících profesích se však často v kodexu vyskytují požadavky, které zřejmě mají být chápány jako přihlášení se k ideálu, v praxi jsou však nedosažitelné. Např. u České asociace sester se v kodexu píše : „Sestra není v ošetrovatelské praxi negativně ovlivněna věkem, pohlavím a osobností pacienta a stále si zachovává úctu k jeho individuálnímu hodnotového systému a životnímu stylu“ (Kopřiva, 2006, s. 90). Ve Velké Británii u sociálních pracovníků je nepřístupný projev rasismu, ageismu (podceňování a diskriminace starých lidí), ablebodyismu (preferance tělesně nepostižených před tělesně postiženými) sexismu (preferance mužského pohlaví před ženským) a homofobie (diskriminace homosexuálů). Problémem je, že v kodexech se neuvádí, co by měl pracovník dělat, když přes veškerou svou snahu ho kontakt s tělesně znetvořeným klientem leká, cítí rozpaky v kontaktu s homosexuálem nebo zachytí nějakou vlastní averzi vůči některé etnické skupině. Podle Kopřivy (2006) v etických kodexech u pomáhajících profesionálů chybí tato

zásada: „ Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný.“ (Kopřiva, 2006, s.91). Z toho tedy vyplývá, že zformulovat etické zásady a pak je dodržovat je příliš jednoduchým řešením problému vztahu pomáhajícího pracovníka ke klientům. Pomáhající pracovník by měl pracovat se svým prožíváním a etické zásady nejen uznávat ale cítit se podle nich.

1.6 Tělo jako nástroj poznání a zdroj energie

Všechny věci mají kromě významu myšleného také význam cítěný. Zakladatelem psychotherapie orientované na tělo je Wilhelm Reich. Všechno co se s námi děje, má odezvu v těle. Na těle rozpoznáváme jak na nás druhý člověk působí. Pomáhající registruje jemné tělové projevy vztahu druhého člověka a rozumí jim skrze vlastní zkušenost. Pracovník, který takové pocity nevnímá a řídí se pouze obsahem sdělovaných slov, vlastními teoriemi a zásadami, jež uplatňuje naslepo, bez možnosti je korigovat je dezorientován a vypadává z pomáhajícího kontaktu. Při práci s počítačem to není problém, v pomáhajícím povolání je to ale velká komplikace. Je proto žádoucí integrovat tělo i mysl v jeden celek. Reichovská terapie se zaměřuje na uvolnění energetických bloků v těle a tím zpřístupnění zasunutých silných emocí, které „zamrzly“ a deformovaly tělesné procesy (Kopřiva, 2006).

1.6.1 Focusing – tělesné prožívání jako terapeutický zdroj

Kopřiva (2006) uvádí, že focusing je velmi užitečná metoda pro každého, ale v pomáhající profesi ji oceníme dvojnásob. Jde o to, že máme v ruce nástroj, kterým můžeme porozumět sami sobě, najít své těžiště a projasňovat si rušivé pocity, které vstupují mezi nás a klienta. Focusing je nástroj, který může změnit dnešní dobu. Je to duševní a kinestetická schopnost vyvolat hluboce ukrytou moudrost ze svého nitra. Tato holistická technika je velmi účinná sama o sobě ale cenná je i ve spojení s řadou psychoterapií. Jejím cílem je vždy odblokovat tvořivý proces, pojmenovat problém, rezonovat s ním a přijmout jeho poselství. Celý proces představuje několikastupňové prožívání změny (Gendlin, 2003, s.167):

- Vyčištění vnitřního prostoru
- Uvědomění pocíťovaného smyslu

- Nalezení „rukověti“ – mentálního popisu pocíťovaného smyslu
- Rezonování
- Dotazování
- Přijetí

Focusing přináší fyzické uvolnění a odbourání napětí. Vede k hluboké úrovni sebeuvědomění člověka v jeho těle.

2 VZTAH KLIENT- POMÁHAJÍCÍ PRACOVNÍK Z POHLEDU HOMEOTERAPIE

Lidé se dožadují způsobu pomoci, jakým mohou znovu nabýt svou ztracenou psychosomatickou rovnováhu, aby mohli čelit výzvám a nárokům dnešní doby. Homeoterapie, která vychází z klasické homeopatie, může být lidstvu v tomto úsilí efektivním a neocenitelným pomocníkem při rychlé duchovní evoluci lidstva. Podle profesora Williama A. Tillera z katedry vědy o materiálech a inženýrství na Stanfordské Univerzitě (Vithoulkas, 1997) lidská bytost komunikuje se svým okolím prostřednictvím mnoha různě vnímajících a reagujících komunikačních sítí, které fungují v širokém spektru relativní integrity. Čím větší je tento stupeň integrity komunikačních sítí a čím nižší je prahová hodnota, při které již dojde k vyslání vnitřního signálu, tím citlivější je jedinec na narušení z okolního prostředí. Znamená to tedy, že čím koherentnějšími a více organizovanými se stáváme na fyzické úrovni, tím zřetelněji se projevuje naše dezorganizace, inkoherece a nerovnováha na úrovních jemnějších. Homeopatie disponuje informačními léky, které mají dosah na tyto jemné úrovně lidského bytí a může tak pomoci člověku dostat se do rovnováhy a tím účinně řešit jeho problémy. Člověk je tedy ve vztahu klient–homeoterapeut vnímán jako bio-psycho-socio-spirituální bytost. Terapeut sedí s klientem vždy na jedné lodi, vzájemně se doplňují a tím u klienta nikdy nevznikne pocit, že je jen objektem nějaké terapie (Wichmann, 2002)

2.1 Vymezení pojmu homeoterapie

Homeoterapie je klasická homeopatie zaměřená na problémy v oblasti lidské psychiky. Může pomáhat řešit a odstraňovat takové potíže, jakými jsou například : problémy v rodině, nervozita, nesoustředěnost, partnerské problémy, osobnostní růst, problémy s dětmi, problémy s rozhodováním, asociální chování, nízké sebevědomí, strach, deprese, traumata, závislosti, zneužívání, pracovní problémy, workoholismus, vyčerpanost, úzkost, pocit beznaděje, plachost, odstranění pocitu, že jsem obět', žárlivost, pocit viny a mnohé další.(11)

Podle francouzského homeopatického lékaře Moreaua (2006, s.144) je „homeopatie terapeutická technika, která se opírá o dva neoddělitelné principy : princip podobnosti a prin-

cip globality symptomů přirozené choroby pacienta a umělých symptomů vyvolaných léčivou látkou u jiných osob považovaných za zdravé.“

Na rozdíl od psychologie a psychoterapie zdůrazňuje homeoterapie, stejně jako klasická homeopatie pojetí člověka jako celku. Vychází z toho, že život navzdory tomu, že jej zdánlivě můžeme „rozložit“ na řadu jevů, představuje kompaktní celek. Příznaky na mentální, emocionální, funkční nebo fyzické úrovni se neposuzují odděleně ale jsou chápány jako paralelní, navzájem provázané, ale narušené projevy základního modelu (Vermulen, 2002).

2.2 Spřízněné myšlenkové proudy

- Buddhismus – dává praktická vodítka jak odstranit utrpení s tím, že utrpení musí být odstraňováno postupně, nikoliv náhlým skokem. Existují i názory, že budhistická meditace je v podstatě homeopatickým poznáváním skutečnosti. V Evropě byli v minulosti propagátoři buddhismu homeopatičtí lékaři Dahlke nebo Palmié (Čehovský, 2002).
- Alchymie – C.G.Jung v odpovědi na dopis svého čtenáře napsal „.....co se týče homeopatie, máte zcela pravdu, když ji považujete za pokračování alchymistické praxe.“ Od slavného filozofa a psychologa to neznělo nijak hanlivě, neboť sám svůj psychologický systém založil v jistém smyslu na alchymii (Čehovský, 2005, s.179). Navíc alchymistická představa zušlechtění materie, mnohonásobná destilace a povýšení materie do stavu vyššího, čistšího má skutečně k homeopatii blízko.
- Jungova psychoanalýza – Americký jungiánský psychoanalytik a homeopat Edward Witmont jako první pohlédl na konstituční homeopatické léky z hlediska svého oboru a přiřkl jim roli archetypu (Čehovský, 2005). Podle Junga jsou archetypy vrozenými orgány psychiky a mají mimořádný význam při utváření myšlení, života a postojů každého člověka. Tím se Jung přihlásil k neoplatonismu. Určitou příbuznost s psychoanalýzou lze pozorovat i ve snech klientů. Homeopatie pracuje se sny a u homeopaticky léčených lidí se v této oblasti odehrávají výrazné změny.

2.3 Cíle homeoterapie

Homeoterapie si klade za cíl pomáhat lidem, kteří o tuto pomoc požádají, ve složitých životních situacích a při řešení jejich problémů, se kterými oni sami nemohou pohnout. Vede klienty k odpovědnosti za vlastní život, pomáhá jim na cestě nalezení sama sebe, svého místa v životě, jak v práci, tak i v rodině. Jejím prostřednictvím může člověk pracovat také na svém osobnostním růstu a spirituálním rozvoji. Podle holandského homeopatického lékaře Tinuse Smitse (2000), práce homeopata směřuje ke zmenšení utrpení klientů.

Homeoterapie stejně jako homeopatie je terapií, která mimo jiné dovede zvýšit míru produktivity, tvořivosti a vyrovnanosti lidí, protože odstraňuje jejich náchylnost na rušivé vlivy. Je však přijímána jen velmi pomalu a s obtížemi. Nové myšlenky jsou ale vždy výzvou pro konvenční pohled a tradiční struktury a jsou-li založeny na fundamentální pravdě, budou navzdory všem překážkám nakonec přijaty (Vithoulkas, 1997). Vezmeme-li v úvahu, že lékařský průmysl je dnes jedním z největších samostatných průmyslových odvětví na světě a také jaké obrovské investice jsou vloženy do alopatického pohledu na zdraví a nemoc, nemůžeme doufat, že se taková struktura přes noc promění. Síly, které takovou akumulaci moci dovolily, tak radikálně odlišný systém nepřijmou snadno. Přijetí homeopatie a jejích principů zakotvených v nadčasových přírodních zákonech bude postupným procesem, který bude probíhat pomalu (Vithoulkas,1997).

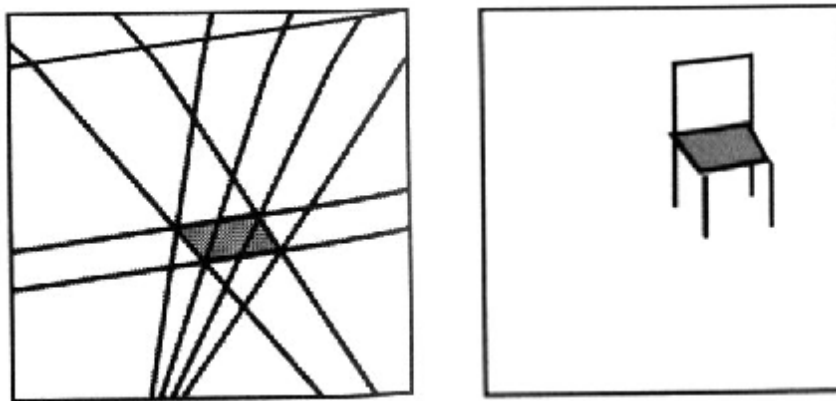
2.4 Homeoterapeut a jeho kompetence

Homeoterapeut je klasický homeopat, který zaměřuje svou poradenskou praxi na problémy lidí z oblasti psychiky. Nelékaři homeopaté nemají vůči svým kolegům homeopatům-lékařům žádný handicap, neboť v klasické homeopatii se nestanovuje alopatická diagnóza, nýbrž homeopatický lék se určuje na základě souhrnu mentálních a fyzických symptomů, nikoliv podle diagnózy nemoci. Ve všech státech Evropské unie kromě Rakouska a Francie praktikují homeopatii nelékaři. Každý členský stát EU si stanovuje pravidla pro vykonávání homeopatické praxe sám, přičemž stupeň liberalizace praktikování homeopatie v té či oné zemi odpovídá stupni celkového společenského vědomí a také tradici homeopatie obecně.

Každý homeoterapeut by měl podle Evropské školy klasické homeopatie naplnit tento standart homeopatického vzdělání (12):

1. Klinická praxe 415 hod
2. Medicínská problematika 275 hod
3. Materia medica 225 hod
4. Management praxe, etika 220 hod
5. Praktická metodologie 150 hod
6. Principy, farmacie, výzkum 75 hod

Od homeoterapeuta se tedy vyžaduje aby byl dobrý praktik, metodolog, aby to byl zralý člověk orientující se v medicínské problematice, homeopatické problematice, etice a filozofii. Každý homeoterapeut při své práci s klientem je nutně ovlivněný kulturou, ve které žije, svou psychikou a individuálním přesvědčením a dalšími faktory. Proto vidí své klienty pod různými úhly pohledu v různém světle. Lze to přirovnat k Amosově drátěné mřížce se čtyřúhelníkem uprostřed (Moreau, 2006).



Obr.3 Amosova mřížka podle Moreaua

Existuje jediný úhel pohledu, ze kterého má zmíněná mřížka následující tvar. Umění homeopatů a homeoterapeutů spočívá v tom nalézt ten správný úhel pohledu a to správné osvětlení, které nám umožní, aby změť symptomů, kterými nás klient zaplaví se nám ukázala smysluplná a rozpoznatelná.

Sankaran (2004) uvádí, že k porozumění léku je třeba vystihnout vazby, které drží pohromadě myriádu symptomů a to základní blud, jeho zdroj (říši) a miasma(znečištění, vyvolávající zdravotní problémy), ke kterému patří, přičemž všechny symptomy musí být chápány jako aspekty jediného celku. Rovněž zdůrazňuje, že dobrý homeopat se nesnaží napasovat pacienta na určitý lék, ale nejdříve se snaží klientovi jasně porozumět a teprve potom najde vhodný lék pomocí repertorizace(porovnáním symptomů s léky), studiem pravděpodobných léků v materiích medikách a pročtením zkušeností ostatních homeopatů s danými léky.

Známý anglický homeopat Ian Watson (2001,s.151) dokonce uvádí, že „homeopaté budoucnosti nebudou pouze nezaujatými pozorovateli ale vědomými účastníky magické interakce, která se odehrává mezi homeopatem, klientem a lékem. Navíc se nebudou spoléhat jen na to, co je pozorovatelné objektivně a smyslově. Naučí se přesně naladit své vnitřní schopnosti a budou léčit jistě a přesně na základě porozumění a vnímání energie.“

2.5 Terapeuticky účinné faktory a terapeutická změna

V psychoterapii působí léčivě především terapeutický vztah , v homeopatii zprostředkovává léčivou rezonanci homeopatický lék. Aby však homeoterapeut mohl najít vhodný lék, potřebuje, aby se klient otevřel, shodil navyklou masku svého chování a byl autentický. Nepůjde to, pokud klient nezíská důvěru a nebude se cítit dobře. Aby k tomu došlo, je nutné navázat s klientem lidský vztah. Znamená to, že i homeoterapeut musí být autentický. Je nutné vnímat člověka jako lidskou bytost, zaujímat nehodnotící stanovisko, být empatický a citlivě zjišťovat data, která potřebuje, přičemž je získává ze všech dostupných zdrojů. Pozorováním, neverbální komunikací , cítěním a rozhovorem.

2.5.1 Procesy změny

Všechny procesy změny v homeoterapii odpovídají výše uvedeným procesům v první části práce. Rozdíl je jen v tom, že k navození změny není třeba tolik úsilí jako v psychoterapeutických postupech, protože změnu – tedy zvýšené vědomí, katarzi, přehodnocení sebe a okolí, sebeosvobození, sociální osvobození, protipodmiňování, ovládání podnětů i manipulaci s následky navodí u klienta vhodně indikovaný lék. Klient těmito změnami pouze musí

projít ale přijdou a nabídnou se samy zevnitř. Klient to pocítuje jako nabídku k osvobození, kterou může využít nebo odmítnout.

Pojem znečištění, miasma, je jedním ze základních v homeopatii. Účelem homeopatické terapie je nemocného očistit a odstranit zmatek v řídicím centru a tím i na všech úrovních. Od spirituálních až po tělesné projevy podle modelu -jak nahoře tak i dole- od Hermese Trismegistose, otce alchymie. Homeopatická katarze není hladkou cestou, může být i dramatická, tak jako je dramatický život. Je však cestou zmenšujícího se a mizejícího utrpení (Čehovský, 1994).

2.6 Významné aspekty vztahu

Vzhledem k individuálním rozdílům a jedinečnosti každého klienta přistupuje homeoterapeut ke každému jednotlivému klientovi v terapeutickém procesu tak, aby mohl určitému klientovi nabídnout vztah podle jeho potřeb a tím vyhovět jeho očekáváním. Vodítkem je zde klientova připravenost na změnu a jeho individualita. Dobrý homeoterapeut sám vycítí, zda má být spíše direktivní, podporující nebo reflektující. Všechny i prazvláštní klientovy symptomy bere vážně a nikdy neveme klientovi jeho důstojnost. Stejně jako v psychoterapii symptom není pro homeoterapeuta nic zvráceného, co by se mělo především odstranit, ale je to výraz živého organismu, jehož poselství chce být pochopeno a integrováno. To podporuje vývoj ke zralému člověku, který svůj život žije v odpovědnosti a svobodě. (4)

2.6.1 Vnitřní svět druhého člověka

Vnitřní svět člověka, jeho mentální a emocionální symptomy jsou pro homeoterapeuta nesmírně cenné. Pokud se homeoterapeutovi podaří získat informace tohoto druhu, má to pro případ hluboký esenciální význam. Klienti si však svůj vnitřní svět střeží, je pro ně velmi křehký. Ukrývají hluboko v něm své city, myšlenky nebo zážitky, které u nich vyvolávají stud a rozpaky. Proto si kolem těchto míst vybudovali silné zdi a vysílají i neverbálně signály, aby nikdo nepřekračoval tyto hranice. Domnívají se, že jejich tajemství jsou tak šokující a nepřijatelná, že je ostatní nemohou přijmout a tak se je snaží skrýt a potlačit.

Pro homeopata a homeoterapeuta jsou však vrcholně důležitá, protože jsou projevem obranného mechanismu na nejhlubší úrovni organismu. Pokud se citlivým přístupem homeoterapeuta dostanou z hloubi duše napovrch a zejména doprovází-li je silné emoce, homeoterapeut si může být jist, že je odhalena nejhlubší esence patologie. Na jejím základě je pak stanoven lék, jež se dotkne nejhlubších výklenků obranného mechanismu a přinese vyléčení. Zmíněný postup připomíná katarzi v psychoanalýze (Vithoukas, 1997). Účel zjišťování symptomů je pro homeoterapeuta ale odlišný. Snaží se do hloubky pochopit klientovu patologii a použít zjištěné skutečnosti k výběru léku. Psychoanalytik dále důležitou myšlenku, pocit nebo zážitek analyticky sleduje, kdežto homeopat jej opustí. Homeopat je si vědom myšlenky, že ve skutečnosti u klienta neexistuje nic, co by bylo třeba měnit – kromě jeho vlastního hlediska. Vývoj spočívá pouze ve změně stanoviska – všechny vnější funkce jsou pak výrazem nového pohledu. Tím se i komplikované případy redukuje na starou radu: Poznej sám sebe! Funkční opatření se v podstatě tématu „vyléčení“ netýkají. K vyléčení může dojít jen ve vědomí (Dethlefsen, Dahlke, 1983).

2.6.2 Práce homeoterapeuta

Každý homeopat nebo homeoterapeut je také jen člověkem, který chce, aby ho jeho klienti měli rádi. Tato motivace však může zabránit v tom, aby sondoval v citlivých oblastech. Je však jeho povinností, vůči klientovi, aby opatrně a bez soudu, klienta přiměl a povzbudil k tomu, aby své nejskrytější symptomy otevřeně popsal. Pacient se často emocionálně zhroutí, nebo se naštvě. Odpovědností pomáhajícího je však najít ty nejcennější symptomy, jejichž repertorizace (zpracování s použitím repertoria) povede k účinnému léku. Proto je homeopatické odebrání případu uměním. Homeopat při naslouchání musí zapojit svou fantazii a představivost, odhodit vlastní předsudky a vplížit se do kontextu každého jednotlivého pacienta aby mohl prožít jeho zkušenost. Osobním prožíváním symptomu dává homeoterapeut klientovi najevo, že má opravdový zájem a že je skutečně schopen porozumět i nejintimnějším klientovým myšlenkám. Homeopatické odebrání případu je jemný a katalytický proces, nikoli znuděný nebo rutinní postup k získávání dat. Cílem není získání co největšího množství dat, ale spíše vynést na světlo živoucí obraz esence vnitřní patologie pacienta. (Vithoukas, 1997).

2.6.3 Vzájemnost protilehlých polárních příznaků

V terapeutické praxi je nutno vnímat vzájemnost polárních příznaků. Znamená to uvědomit si, že jestliže klient zvlášť intenzivně prožívá nějaký tematický okruh nebo životní formu, nemusí to prožívat vědomě a naopak je pravděpodobnější, že má s tímto tématem problém. Vysoká agresivita není znamením, že klient nemá strach a demonstrativní sexualita nevypovídá o absenci sexuálních problémů. Každý extrém poukazuje s výraznou jistotou na nějaký problém. Udavač i bojácný nemají sebejistotu. Násilník i zbabělec mají strach. Bezproblémovost najdeme ve středu mezi extrémy. Je-li nějaké téma jakýmkoliv způsobem zdůrazněno, svědčí to o problematickém a nevyřešeném vztahu (Detlefsen, Dahlke, 1983).

2.6.4 Okolí jako zrcadlo

Podle Dethlefsena (2004) je naše okolí ve skutečnosti zrcadlem, ve kterém každý člověk prožívá sám sebe, tudíž nikdy nemůže spatřit nic jiného než sám sebe, neboť z pravdivé, objektivní a pro všechny lidi stejné celkové skutečnosti filtruje jen to, pro co má afinitu. Kdo si toho není vědom, nutně upadá do chybných způsobů chování a jednání. Pozorování událostí, se kterými jsme konfrontováni ve svém okolí je jednou z nejlepších metod sebepoznání, neboť to, co nám vadí ve vnějším světě pouze ukazuje, že jsme se ještě nevyrovnali s analogickým principem v nás samotných.

2.7 Hodnoty a cítění

V moderní krizi, která se projevuje v ekologických, sociálních a duchovních krizích posledních desetiletí, se ohlašuje bankrotem celý obraz světa a v něm spočívající sociální, hospodářská a politická kultura.

2.7.1 Dva světové názory

Hermetický/holistický obraz světa	Přírodovědecký – mechanistický obraz světa
<i>Svět jako uspořádaný celek</i>	<i>Svět jako náhodný produkt z atomů, energií a fyzikálních zákonů</i>
<i>Kosmos</i>	<i>Chaos</i>
<i>Universum ze smysluplných zřetelů</i>	<i>Universum z náhodných kauzalit</i>
<i>Analogické a kauzální struktury</i>	<i>Pouze kauzální struktury</i>
<i>Život jako samostatný fenomén (vitalismus)</i>	<i>Život jako důsledek chemicko-fyzikálních souvislostí</i>
<i>Poznání v důsledku pozorování a vcítění</i>	<i>Poznání v důsledku měření a počítání</i>
<i>Intuitivně-syntetický</i>	<i>Analytický</i>
<i>Odlišné úrovně vědomí</i>	<i>Platné jen vědomí všedního života</i>
<i>Chápání s cílem moudrosti</i>	<i>Informace s cílem ovládnání</i>
<i>Duchovní</i>	<i>Agnostický</i>

Obr. 4 Dva světové názory podle Wichmana

Homeoterapie stejně jako homeopatie vychází z holistického obrazu světa (Wichman, 2006, s.139).

2.7.1 Etické zásady

Jako každá pomáhající profese i homeoterapeuti mají svůj etický kodex. Ve své praxi se každý homeopat i homeoterapeut řídí obecnými etickými zásadami a svým vlastním svědomím. Homeoterapeut vede klienta k vlastní zodpovědnosti a udržuje mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v rámci své praxe dozví. Homeopat je také zodpovědný za svůj osobní a odborný růst, které získává dalším vzděláváním.

3 ZÁVĚR

Při práci v pomáhajících profesích hodně záleží na životní filozofii pomáhajícího. V dnešním světě, který preferuje kvantitu před kvalitou, kde stále roste hodnota výkonu, úspěchu a sebekontroly mizí příroda, včetně té, která je obsažena v nás : spontánnost, cit, kontakt s tělem, pokora a odevzdání se. Snažíme se stále více ovládat nejen přírodu kolem sebe ale i tuto přírodu v nás. V takovém světě je pomáhání vítanou možností kontaktu s životem – přírodou, je to podpora života. (Kopřiva, 2006)

Do pomáhajícího vztahu může vstupovat rušivě fakt, že tato profese je také zdrojem společenského a hmotného úspěchu pomáhajícího. Pokud tyto dva motivy se stanou určujícími faktory profesionálního pomáhání nemůžeme již mluvit o kvalitním pomáhajícím vztahu. Osobní prestiž a orientace na zisk patří do sekce podnikání nikoli pomáhání. Často totiž pomáhající profese nejsou dobře finančně ohodnoceny a lidé je vykonávají přesto s nadšením, pro uspokojení z činnosti samé s menším důrazem na vnější výhody (Kopřiva, 2006). Samozřejmě výdělek pomáhajícího pracovníka je důležitá součást jeho pracovního prostředí. Je nutný k tomu, aby svou práci vůbec mohl vykonávat a aby měl optimální podmínky pro svou práci. Stává se však, že nespokojenost se svým platem v pomáhajících profesích se odráží právě na vztahu klient – pomáhající pracovník. Jestliže pracovník usoudí (například zdravotní sestra), že „za těch pár korun“ nemá smysl se dřít a ztratí tak zájem o své klienty nebo pacienty, je to pak nešťastné řešení a takový pracovník by měl pracovat na tom, aby získal podmínky, které ke své práci potřebuje nebo by měl odejít do ekonomicky zajímavější profese. Když si však pomáhající bude pozorně všimát toho, co se při procesu pomáhání děje, pokud bude pečlivě přemýšlet o tom, jak v jednotlivých případech postupovat, bude stále více lidem rozumět a je to nejlepší cesta k tomu, aby člověk zakotvil v této profesi skrze ty hodnoty, které nám toto povolání nabízí (Kopřiva, 2006).

Úkolem angažovaného pomáhajícího pracovníka je zajímat se o každého klienta, přijímat ho a vcítit se do něj, což v praxi není možné. Obzvlášť ne tehdy, když klient přichází s problémem, který je individuálním citlivým tématem i pro pomáhajícího pracovníka. Životní historie a současná osobní situace pomáhajícího bývá určujícím faktorem vztahu. Například jestliže otec sociálního pracovníka v době jeho dětství pil a doma z toho vznikala dramata, která mu má dodnes za zlé, bude jen stěží mít pochopení pro podobného otce

rodiny, který se ocitl v jeho v péči. Pokud však jsme něco podobného prožili, ale na své rodiče se za to nezlobíme, protože jsme pochopili, že to také neměli lehké a dělali co mohli, může být takový zážitek z dětství pro nás výhodou a náš vztah ke klientovi může být mnohem klidnější a věcnější. Nikdo tedy nemůže účinně pracovat s kýmkoliv, proto v případě, že někoho nemůžeme jako klienta akceptovat lze situaci vyřešit předáním případu kolegovi (Kopřiva, 2006).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 REALIZACE VÝZKUMU

Při realizaci výzkumu jsem postupovala podle ideového a technického plánu výzkumu od Miovského (2006), který obsahuje :

- Formulaci výzkumného problému a z něj vycházející výzkumné otázky
- Zdůvodnění významu a smyslu řešit daný výzkumný problém
- Popis teoretického rámce výzkumu
- Metody získávání dat včetně popisu zamýšleného vzorku
- Metody zpracování a analýzy dat
- Přibližný časový plán

Ideový plán významně snižuje riziko pozdějších konfliktů a nedorozumění vzniklých odlišným pochopením či očekáváním.

4.1 Výzkumný problém

Výzkumná studie z Ústavu pro lékařskou etiku a ošetrovatelství z Univerzity Karlovy (19) zjistila, že pro člověka, který se ocitl v nesnázích není rozhodující, zda metoda, která mu má pomoci je vědecky ověřená, ale zda opravdu funguje. Lidé, mající problémy, mobilizují všechny možné systémy pomoci ve svém pochopitelném úsilí, najít pro sebe co možná nejlepší řešení. Nekonvenční postupy v pomáhání jsou zrcadlem nedostatků moderních uznávaných způsobů pomoci lidem s obtížemi. Realizací tohoto výzkumu jsem chtěla zjistit rozdíly v přístupu, především co se týče lidského vztahu mezi pomáhajícím a klientem, sociální pedagogiky a homeoterapie. Formulace výzkumného problému je tato: Jaké jsou podobnosti a rozdíly ve vnímání pomáhajícího vztahu mezi klientem a pomáhajícím profesionálem z pohledu homeoterapie a sociální pedagogiky ? Cílem výzkumu je tedy zjištění paralel a odlišností v pomáhajícím vztahu : pomáhající pracovník – klient na pozadí dvou odlišných profesí – sociální pedagogiky a homeoterapie.

4.2 Výzkumný soubor

Jako výzkumný soubor jsem zvolila pět sociálních pracovníků a pět homeoterapeutů. Jedná se o výběrový soubor, který nenesou stopy reprezentativnosti, veškeré závěry z výzkumu

se proto budou vztahovat jen k tomuto výběrovému souboru. Vzhledem k feminizaci v pomáhajících profesích se jedná o ženy. Jejich věk je u sociálních pracovníků 28, 36, 45, 34, 52 let a u homeoterapeutů je to 42, 45, 38, 34 a 55 let. Průměrný věk sociálních pracovníků je 39 let a průměrný věk homeoterapeutů je 43 let. Délka praxe v pomáhajících profesích je u sociálních pracovníků 7,6,21,12 a 20 let, u homeoterapeutů je to 8, 15, 10, 3 a 4 roky. Průměrná délka praxe u sociálních pracovníků je 13 let, u homeoterapeutů je to 8 let. Je to dáno i tím, že homeoterapie je u nás rozšiřována až po roce 1989. Soubor sociálních pracovníků představují studentky sociální pedagogiky 3.ročníku Univerzity Tomáše Bati. Tento soubor byl sice lehce dostupný ale představuje pracovníky v pomáhajících vztazích z různých sociálních oblastí, je tedy různorodý. Paní Jana I pracuje jako vedoucí Centra denních služeb pro osoby s duševním onemocněním. Paní Jana II pracuje jako učitelka odborné výchovy na internátní praktické škole pro děti s mírným mentálním handicapem. Paní Eva pracuje jako vedoucí Domova pro osoby se zdravotním postižením. Paní Radka pracuje jako sociální pracovnice v Domově důchodců a paní Olga pracuje jako sociální pracovnice v Domově pro seniory. Jsou to tedy lidé, kteří působí v různých typech institucí. Vzorek homeoterapeutů jsem získala na Velikonočním setkání homeopatů s anglickým homeopatem Peterem Chappellem v Brně, které se konalo 7. dubna letošního roku v budově ombudsmana, a to náhodným výběrem. Jedná se opět o ženy, neboť i v homeoterapii se častěji objevují ženy než muži. Všechny homeoterapeutky mají za sebou náročné studium homeopatie a v současné době provozují homeopatickou praxi provozováním poraden klasické homeopatie. Jedna z homeoterapeutek přednáší studentům homeopatie homeopatickou teorii, vede supervize a je aktivní v publikační činnosti o homeopatii.

4.3 Metody sběru dat

Původně jsem chtěla použít tři metody v rámci triangulace dat a to krátký dotazník volných odpovědí za účelem kvalitativního vyhodnocení, narativní a polostrukturovaný rozhovor. Na radu vedoucí mé práce jsem zvolila jiný postup. Použila jsem pouze jednu metodu a to polostrukturovaný rozhovor, kterým získám stejná data jako původně zamýšlenými třemi metodami, ale více do hloubky. Připravila jsem si proto otázky do polostrukturovaného rozhovoru tak, aby měly maximální výtěžnost pro jejich zpracování. Použila jsem nesugestivní otázky s následnými inquiry, tedy upřesněními a vysvětlení odpovědí

účastníka. Doplnující otázky přinášejí mnoho kontextuálně vázaných informací, které mohou pomoci mnohem lépe uchopit zkoumaný problém.

Výhodou této metody je především to, že dokáže eliminovat nevýhody nestrukturovaného a strukturovaného rozhovoru a současně ale vytěžit maximum jejich výhod. Možnost kombinace prvků nestrukturovaného i strukturovaného rozhovoru činí z polostrukturovaného rozhovoru téměř ideální výzkumný nástroj v oblasti aplikace většiny výzkumných plánů v rámci kvalitativního přístupu (Miovský, 2006).

Nevýhod tato metoda mnoho nemá. Jde například o možnost, že tazatel nedodrží závaznou strukturu a doplňujícími otázkami může zbytečně tříštit konzistenci odpovědí účastníka nebo získávat data, která nejsou relevantní cílům výzkumu. To lze ošetřit větší a menší mírou strukturalizace rozhovoru. Ostatní nežádoucí vlivy lze eliminovat utlumením příliš výrazných podnětů (extravagantní oblečení, nehodící se do daného prostředí) a přirozeným, autentickým projevem tazatele.

Připravila jsem si předvýzkum. Počet připravených otázek byl jedenáct. Otázky byly otevřené. Otázka číslo dvanáct v předvýzkumu chybí. Před uskutečněním rozhovorů jsem ale měla pocit, že bych se měla zeptat i na tuto otázku, proto jsem ji přidala. Ve výzkumu se tato otázka skutečně ukázala jako velmi výtěžná. Předvýzkumu se zúčastnil jeden homeoterapeut, muž, věk 52 let, s délkou praxe v homeoterapii 3 roky. Průměrná délka jednoho rozhovoru byla jedna hodina. Rozhovory se odehrávaly na dvou místech. U sociálních pracovníků to bylo ve Zlíně, v prostorách rektorátu Baťovy univerzity ve foyeru a u homeoterapeutů také ve foyeru v budově veřejného ochránce práv v Brně, kde se konalo setkání homeopatů.

Všechny rozhovory jsem nahrávala na diktafon, využívající technologii MP 3. Jedná se o zařízení, které ukládá data na pevný čip. Má vysokou kvalitu záznamu, potlačený šum a jednoduchou obsluhu. Výměnné čipové karty umožňují prakticky neomezenou dobu záznamu. Proto se mi velmi dobře pracovalo s výzkumným vzorkem. Záznam je uložený v digitální podobě a je možné jej uložit na pevný disk počítače, kde se s dále s ním dá pohodlně pracovat. Plné, neredukované přepisy rozhovorů uvádím v příloze ve dvou variantách. V první formě je vždy celý rozhovor jedné osoby, ve druhé formě je pod každou otázkou uvedena odpověď všech deseti pracovníků najednou. Důvodem je lepší orientace v odpovědích a také skutečnost, že takto se daly lépe zmapovat významné výroky jednot-

livých účastníků výzkumu a určit paralely a odlišnosti v jejich přístupu k pomáhajícímu vztahu. Aby se však neztratila kontinuita jednotlivých rozhovorů, která má také svou vypovídací hodnotu, uvedla jsem příloze obě formy rozhovorů.

4.4 Způsob zpracování dat

Získaná data by se dala zpracovat i kvantitativně, rozhodla jsem se však pro kvalitativní zpracování, neboť jsem se výzkumem chtěla dostat více do hloubky zkoumaného problému. Data jsem zpracovávala podle prof. Vlastimila Švece. Odkrývání významu je založeno na redukci dat, text se tím vyčišťuje, je hutnější a koncentrovanější. Abstrahovala jsem proto z textu signifikantní výroky, které měly vztah ke zkoumanému fenoménu. Jednalo se o takové vymezené úseky přepisu interview, které byly nositelem nějaké informace. Opakující se podobné významné výroky u jednotlivých profesí byly vyloučeny. Tyto významové jednotky jsou složeny z pojmů, které označují jevy, pocity, soudy a podobně. Jejich vzájemným porovnáváním a tříděním v nich obsažených pojmů jsem se snažila zjistit, zda náleží jinému podobnému jevu nebo nenáleží a tvoří tedy samostatný odlišitelný celek. Tímto způsobem byly pojmy seskupovány do vyššího řádu, do abstraktnějšího pojmu – kategorií (Miovský, 2006).

Postup :

1. Abstrahovala jsem z textu signifikantní výroky
2. Signifikantní výroky jsem rozdělila do čtyř kategorií a každé kategorii jsem přiřadila klíčové významy.
3. Porovnávala jsem klíčové významy u jednotlivých profesí.
4. Vyvodila jsem závěr.

Důležitým prvkem v procesu zpracování dat je teoretická citlivost výzkumníka. Podle Miovského (2006) je to vzhled výzkumníka do souvislostí výskytu, vývoje a charakteru zkoumaného fenoménu. Je to schopnost dát údajům význam, oddělit související od nesouvisejícího, podstatné od nepodstatného a rozpoznat, co je v získaných poznatcích důležitého a porozumět tomu.

Vymezení kategorií :

Kategorie 1 – pozitivní aspekty vztahu (naplněný lidský vztah v pomáhání)

Do této kategorie jsem přiřadila všechny pocity, jevy a soudy dotázaných účastníků výzkumu, které naplňovaly lidský vztah v pomáhání.

Kategorie 2 – negativní aspekty vztahu (nenaplněný lidský vztah v pomáhání)

Do této kategorie jsem zařadila všechny významné výroky o skutečnostech, které nenaplnují lidský vztah v pomáhání.

Kategorie 3 – významné aspekty vztahu

Do této kategorie jsem zařadila všechny pocity, jevy a soudy dotázaného výzkumného vzorku, které se jevily jako důležité a významné pro poskytování profesionálního pomáhajícího vztahu.

Kategorie 4 – specifické aspekty vztahu

Do této kategorie jsem zařadila všechny zvláštní pocity, jevy a soudy dotázaných, které se jevily jako jedinečné.

4.5 Deskripce výsledků

Všichni účastníci výzkumu z řad pomáhajících profesionálů byli ochotní a otevření. Někteří mi dopředu odpovídali na ještě nevyslovené otázky, proto jejich odpovědi jsou u některých otázek delší a u jiných zase velmi stručné. U některých otázek více přemýšleli, dělali pomlky, které jsem v textu označovala třemi tečkami. Občasnou reakci smíchem jsem znamenala slovem smích v závorce. Byla jsem překvapena sdílností respondentů, očekávala jsem podle předvýzkumu spíše stručnější odpovědi.

4.5.1 Významné výroky sociálních pracovníků a homeoterapeutů

Abstrahovala jsem z textu významné výroky :

1) „*Když se řekne pomáhající vztah, co se Vám vybaví ?*“

sociální pracovníci

- založený na důvěře, podpoře klienta, na doprovázení
- někdo, kdo potřebuje pomoc a někdo, kdo ji umí dát
- je to o té profesionalitě

- pomáhání není v tom dávat rady nebo dělat něco za něho ale pomáhání je v tom, že mu naslouchám

homeoterapeuti

- pomáhat lidem v nějakých obtížných situacích
- ta pomoc se může týkat naprosto čehokoliv
- podat někomu pomocnou ruku
- prostě jim naslouchat, být jim k dispozici
- aby se temu člověku pomohlo
- Jakýkoliv vztah, kdy tomu člověku pomůžeš najít cestu, v čemkoliv vlastně.
- radou, když si o ni řeknou
- v podstatě cokoliv o co nás druhý požádá jako o pomoc
- já to ale nemůžu udělat za něj, protože to mu houby pomůžu
- nebudu mu sama nabízet něco, co on nechce, o co nepožádal
- že ten, kdo pomáhá by měl být silnější

Vidíme, že v asociacích na slovní spojení pomáhající vztah je významné slovo pomáhat. Obě skupiny pak kladou důraz na aktivitu klienta, nikoli terapeuta. Tomu, kdo pomáhá připisují obě skupiny kvalitu, že by to měl umět. Homeoterapeuti zdůrazňují objednávku v pomáhání.

2) „Co se Vám vybaví, když se řekne vztah sociální pracovník (homeoterapeut) – klient?“

sociální pracovníci

- ... napadají mě k tomu hranice toho vztahu, udržet to v nějaký rovině
- je to jako o každodenním nastavování si hranic
- Protože ten osobní vstup by tam měl být hodně kontrolovaný.

- že je někdo profesionál a někdo, kdo tu pomoc potřebuje
- takže vím, že si to můžu v té krizové situaci dovolit. A že dál mě to nevtáhne, že zas příště se zas ta hranice tam nastaví
- klient potřebuje osobu k sobě vstřícnou, milou, vlídnou
- to je práce, která by měla být založena na takových osobnostních vlastnostech toho pracovníka
- mnohým to teda chybí a spíš než kolikrát znalost zákonů, by se měli naučit jak jednat s lidma a jak jim vyjít vstříc a nebýt prostě nabroušení, protivní a veškerou pomoc, kterou jsou schopni říct, je : najděte si to v zákoně
- kde pomoc těm lidem spočívá v tom umět pomáhat
- Vědět jak pomáhat
- Měl by si klást otázku proč pomáhá, čili zabývat se taky sám sebou, proč pomáhám, jak to mám já.

homeoterapeuti

- že to vztah jako každý jiný lidský vztah
- neměl by ten vztah být z mé strany dominantní
- jakémsi naladěním se na stejnou nótu
- vzájemným porozuměním
- není náhoda, jaký klienty člověk má
- řeší stejné nebo podobné věci
- nějakým způsobem se to tam prolíná
- klient by měl jako už vědět, co ta homeopatie obnáší
- aby se ten člověk jako tomu homeopatovi otevřel
- aby všechny ty nejdůležitější emoce ze sebe dostal
- tam musí být nadhled
- nesmí tam být žádná nadřazenost
- žádné souzení, prostě ten homeoterapeut musí být na takové své úrovni, že ho nic nepřekvapí
- umění toho rozhovoru

- Aby měl klient důvěru, aby se mohl otevřít, aby se cítil dobře, aby mohl plakat.
- Naučit člověka, že má změnit sám sebe.
- Pokud se sám na sebe nepodívá jinak, tak si myslím, že ta cesta skoro nejde.
- abych zachovávala etiku, abych toho člověka pochopila a abych ..., mu nic nevnucovala

Zde je patrné, že obě dotázané skupiny vnímají pomáhající vztah vlastně jako krizovou intervenci, kde je dodržování hranic v pomáhání stejně tak důležitou nutností jako dodržování etických principů. Sociální pracovníci uvádějí potřebu pomáhajícího zabývat se také sám sebou. Homeoterapeuti kladou důraz na klientovu změnu.

3) „*Jak by měl podle Vás vypadat ideální pomáhající vztah ?*“

sociální pracovníci

- ta profesionalita, hranice, i když s nějakým obrovským vnitřním nasazením toho pomáhajícího
- Mě teď napadlo slovo ...láska...
- bez toho, že by člověk měl ty klienty rád, ve smyslu rád jako lidi, tak by to nemohl dělat
- že jsem trochu silnější jako pomáhající, tak toho nesmím nikdy zneužít
- já do toho vložím a on si vezme co potřebuje
- nemám se trápit tím, že ji třeba vůbec nepřijme
- musí chtít pomáhat
- Je to o vnitřním nastavení člověka, jak se říká, ta sociální inteligence, jo, to chtění, protože, myslím si osobně, že ne každý to může dělat
- potom je to ta práce na sobě, získávání zkušeností a odbornosti
- to vyhodnocení, kolik té pomoci je potřeba
- té trpělivosti, vlídnosti, pohodovosti toho pomáhajícího

- V okamžiku, kdy získám důvěru a jsem schopna empatickému naslouchání tak myslím, že jsem schopna mu pomoci.

Homeoterapeuti

- aby tam ta pomoc byla taková vzájemná
- on často pomáhá i mě
- já si spoustu problémů uvědomuju zase jinak
- jeho pohled mi pomáhá rozšířit svůj obzor
- ideální pomáhající vztah by měl být vzájemný
- takový ani neexistuje
- je očekávání takové, že ten druhý to nemůže jako dávat
- ty misky jsou velice vratké
- hranice jako udržet a nezávislost
- nesmí být závislý na tom terapeutovi
- postavit toho člověka na vlastní nohy
- naučit toho člověka, aby našel tu pomoc sám u sebe
- je důležité, nestěžovat si
- aby ten terapeut naučil toho klienta, aby byl zodpovědný sám za sebe.
- aby nepřenašel svoje problémy a svou zodpovědnost na někoho druhého
- bytostně za sebe cítím, že ho mám naučit, aby byl za sebe zodpovědný

V asociacích na slovní spojení ideální vztah sociální pracovníci opět zmiňují téma hranic, dále svobodné rozhodování klienta, osobní nasazení, lásku a sociální inteligenci. Homeoterapeuté vidí jako ideální, když klient pochopí smysl pomáhání a stane se zodpovědným sám za sebe, přičemž v tomto procesu rozšiřuje obzor pomáhajícímu a pomáhající vztah se tak stává vzájemným.

4) „Co je podle Vás v pomáhajícím vztahu nejdůležitější?“

sociální pracovníci

- Sám vztah. Vztah těch dvou. Pomáhajícího a toho, kterému je pomáháno, protože bez toho vzájemného vztahu to nefunguje.
- Aby se nechal jím provázet, tak mu musí věřit.“
- vztah by měl mít nějaký pravidla
- chtění
- nám tam vstupuje ten osobní život
- budí se u nás věci, on nám ten klient může budít věci, které nemáme srovnané, jo, a už je to na takové horší úrovni.“
- že to nemůže dělat každý
- tu empatii, nebo chuť se do toho položit
- takový ten charakter člověka, ten klient v podstatě potřebuje někoho, o koho by se mohl opřít, kdo ho jako kdyby podpoří a né že ho okamžitě shrnete ze stolu tím, že mu řeknete nastudujte si to nebo zjistěte si to nebo neznalost zákona neomlouvá
- trošičku se přizpůsobit do té situace toho klienta
- Jestli pomáhá pro svůj užitek, aby uspokojil svou potřebu, nebo aby uspokojil potřeby toho klienta.

homeoterapeuti

- nejdůležitější je důvěra, potom pochopení, porozumění
- důvěra a umění naslouchat
- udržení hranic v tom vztahu a taky důvěra a pochopení
- vyselektovat v čem je ten problém
- najít zdroj těch problémů
- rozhovorem a já si teda pomáhám reflexní terapií
- naučit klienta zodpovědnosti

Sociální pracovníci i homeoterapeuti pokládají za důležitý sám vztah, jeho navázání a udržení pomocí vlastností jako je empatie, důvěra, porozumění a umění naslouchat. U sociál-

ních pracovníků se objevuje téma nezpracovaných zážitků na straně pomáhajícího a u homeoterapeutů se opakovaně objevuje zodpovědnost na straně klienta.

5) „*V čem vidíte smysl Vaší práce ?*“

sociální pracovníci

- v nějakém doprovázení toho klienta nebo v pomoci najít mu ...hm, zdroj jeho vnitřní síly. Protože pokud on sám nebude chtít, tak mu nikdo nepomůže.
- on rozhoduje o tom, jestli ten život je kvalitní nebo ne, takže opravdu podle jeho měřítek a jeho hledisek. Aby mohl říct: jsem spokojen.
- vidím jako nutnost zvyšovat si kvalifikaci
- když ten pomáhající si udělá jasno sám v sobě. A zmapuje si v sobě takový nějaký rizika, který se tam můžou objevit, protože nikdy nevíme s jakým klientem se setkáme.
- Protože s tím, že já sama sebe přijímám se mi lépe přijímají klienti, takoví, jací jsou.
- aby sami sebe vnímali jako osobnost a byli co nejmén závislí na péči druhé osoby

homeoterapeuti

- abych mu pomohla projít nějakou tou obtížnou situací
- jakýsi jeho průvodce, abych ho do ničeho netlačila, nestrkala, nenutila
- postavit klienta na vlastní nohy,
- aby ten klient šel dál sám
- nastavit mu zrcadlo
- ukázat mu to z druhé strany
- poskytnout klientovi jiný pohled na věc
- ty překážky, musím přemýšlet, proč je tam mám

Sociální pracovníci vnímají smysl své práce v nalezení vnitřních zdrojů klienta tak, aby se stal nezávislý na cizí pomoci. Respektují jeho měřítka a hlediska. Pro sociální pracovníky je jejich práce smysluplná, když oni sami znají a přijímají sami sebe.

Homeoterapeuti se ponořují do problematiky smyslu jejich práce hlouběji. Nespokojují se s pouhým doprovázením klienta v jeho obtížné situaci ale chtějí po něm, aby pochopil, proč se v krizové situaci ocitl.

6) „*Co je Vaším cílem ve vztahu ke klientům ?*“

sociální pracovníci

- otevření prostoru a naučení těch klientů co největší míře soběstačnosti
- největší zadostiučinění je pro mě, že to ti lidé řeknou, vy jste mi pomohla, nebo jste strašně hodná, jste milá, děkuju Vám
- mám zkušenost tu, že jedna věc je teorie co se učíme a druhá věc je praxe
- pomáhající profese by se měly více zaměřovat na výcviky

homeoterapeuti

- abych mu pomohla v tom, čeho by chtěl dosáhnout on. Nějaké spíš provázení.
- ale tak , jak to bude pro něho nejvhodnější postavil na vlastní nohy
- protože je to u každého jiný
- člověk má v podstatě tu svou cestu v sobě
- aby se klient cítil v pohodě a rozvíjel se
- uvědomil a zpracoval ty svoje bludy
- chybné vnímání reality
- aby teď žil, v tomto momentě
- člověk vidí jak se ti lidi i fyzicky mění
- jak rozkvetou, najednou mají charisma
- ta sebejistota, takoví ti opravdu předtím ušlápnutí. Je to ale na dlouhý lokty.
- mým cílem je trpělivost
- někdy ty bludy v té situaci člověk nemůže ani vidět
- to prostě trvá, než to všechno docvakne

- ten klient dozrává
- ony na sobě udělaly pokrok
- to mě strašně obohacuje
- nic nejde za týden změnit
- aby našel sílu sám v sobě
- stále stejný - postavit ho na vlastní nohy
- naučit ten život žít trochu jinak
- v tom je vždycky ten princip, že dělá nějakou chybu v životě
- chybu odkrýt a něco změnit
- ne každý chce nebo v daném okamžiku může jít na to homeopaticky
- Bachovou květovou terapii, reflexologii, akupresuru, psychoterapii
- na to je nebo není v daném okamžiku zralý
- tak to vycítím, intuitivně
- kdy se ta homeopatie dá nebo nedá použít

Vidíme, že dotázání homeoterapeuti mají mnohem více cílů ve vztahu ke klientovi. Sociální pracovníci se omezují na co největší míru klientovy soběstačnosti, přičemž aby toho dosáhli uvádí jako nutnost zdokonalovat se ve výcvicích. Zpětnou vazbou pro naplnění jejich cílů je klientova vřelost a poděkování.

Homeoterapeuti chtějí dosáhnout změny v klientově vnímání reality ale uvádí, že ne každý je na takový cíl připraven. Po naplnění tohoto cíle klient dozrává a je schopen postavit se na vlastní nohy.

7) „ Co je podle Vás důležité pro účinnou pomoc klientovi? Jmenujte podle toho, co Vás zrovna napadá.“

Sociální pracovníci

- podpora, doprovázení, hledání jejich vnitřních zdrojů, nabídnutí pomoci, záleží pak na něm jak si vybere a co si vybere
- skrze nějaký poradenství, sociální terapii, sociální aktivizaci, jo, prostě prostřednictvím těch nástrojů, které máme k dispozici

- chtění klientů
- profesionalita a fungující zázemí
- děckám ukázat, že to taky může být jinak, než jaký vzor mají doma
- pořad s nima komunikovat
- vše rozebírat, to krokování, protože oni mají obranné systémy a když je hodně rychle zapnou, tak vlastně zabraňují tady tuto pomoc.
- že to je normální ptát se sám sebe i druhých na to, co kdo cítí., jo. Jenomže ony měly tu smůlu, že jim to nikdo neukázal
- každé kolektivní zařízení s sebou nese spoustu negativ. Ztrátu identity, nemožnost rozvinout svoje schopnosti.
- nutná podpora nadřízených orgánů, vlastně našeho zřizovatele, dále chuť, ale je to především o penězích
- aby ten, kdo o tom rozhoduje se s tím ztotožnil
- nutný dobře zpracovaný projekt. Abysme dovedli obhájit proč to tak chceme.
- aby mi ten klient porozuměl
- prostě na ně nemluvit složitě nebo složitýma slovníma výrazama
- jakoby jsme s tou pomocí přišli už pozdě
- oni ...vždycky nějak budou
- někoho, kdo jim s tím pomůže
- přijmout toho klienta takový jaký je
- je to ta vůle a chuť prostě změnit tady tuto situaci v těch pobytových službách
- každé situaci dodržování důstojnosti toho klienta
- Trpělivost, vlídnost, přijetí, teplé slovo
- momentálně se věnovat jenom tomu člověku
- pokud nepochopíme toho klienta, tak se nedostaneme dál a zůstane to na takové té mrtvé neosobní rovině

homeoterapeuti

- důvěra, porozumění, pochopení, poskytnutí nějaké té hmatatelné pomoci
- že tu situaci chápu, ale nijak ji neposuzuju nebo nehodnotím
- že se na mě může spolehnout
- že tam tak nějak fyzicky budu anebo na telefonu
- důvěra a naslouchat tomu druhému
- kolikrát jsme pro ty lidi jediní, kteří je poslouchají
- Láska. Já jsem prostě zjistila, že je mám ráda.
- jsou tam důležitý ty hranice
- abychom se navzájem dokázaly opustit
- aby lidé začali věřit sami sobě
- aby o sobě přestali pochybovat
- přistupovat k sobě i k druhým s láskou a pochopením
- aby pochopil, kde sám dělá chyby
- nějakým způsobem ...ho podpořit
- dodat mu nějakou sebedůvěru
- hledat možnosti , jak to vyřešit a ukázat mu, že ty možnosti jsou

U sociálních pracovníků je zřejmé, že aby mohli dobře vykonávat svou práci potřebují zázemí a oporu ze strany jejich nadřízených. Jako důležitý prvek pro účinnou pomoc klientovi udávají nejčastěji profesionalitu, empatii, porozumění, přijetí klienta a jeho ochotu řešit problém a také dodržování etiky.

Homeoterapeuti považují za důležité nehodnotící stanovisko, naslouchání, důvěru, udržení hranic v pomáhání, pochopení a podporu.

8) „ Od čeho závisí úspěch a neúspěch Vaší práce ve vztahu ke klientovi ?“

sociální pracovníci

- jak ten pracovník umí nabídnout ty služby
- jak je schopný komunikovat s tím klientem, aby porozuměl tý nabídce a mohl z toho vybrat.

- přijmem ho takové, jaké je
- analyzovat a rozpoznat jeho potřeby
- je to o tom pochopení toho klienta, najít jednu z forem jak vysledovat to, co on chce, když nám to neumí říct jako verbálně
- i ty negativa, která do toho vztahu vstupují. Je to ta negativní spolupráce s tou rodinou
- jak je schopen vlastně se vcítit se do toho klienta, na jeho znalostech, schopnostech

homeoterapeuti

- že je tam hodně důležitý, jaký se nám podařilo navázat vztah
- důvěra, pochopení, porozumění
- jak ten klient dodržuje třeba to, co já mu řeknu
- faktory, které ani jeden z nás nemůžeme až tak bezprostředně ovlivnit
- nějaká situace ve které on se nachází
- když to bude dítě, tak rodina, ve které vyrůstá nebo školní prostředí a podobně
- neúspěch, to jsou ty přetrvávající příčiny
- prostě rodinná situace jako taková
- u těch dětí matka, která tu situaci vytváří
- jsou to i sociální důvody
- úspěšnost je obvykle bržděná
- neúspěch může být jen zdánlivý
- nikdo z nás neví, jaká ta cesta je pro tu ženu připravená
- pro ni možná zrovna tenhle způsob je nejlepší, aby ji posunul dál.
- to by mě teda dost frustrovalo, protože jako pořád řešíme to stejný
- na rovinu řeknu, že v tomhle jim pomoci nemůžu
- člověk musí být na tu léčbu připravený, aby se to někam posunulo
- buď se měnit nechce anebo opravdu musí přijít ta doba, že je mu dáno se změnit
- pozná se to až po léčbě, jestli se ten jeho problém pohne nebo ne.
- ta otevřenost, nepředpojatost..., určitě schopnost se soustředit
- u něj musí být v každém případě ochota něco změnit

- že za něj nic neudělám
- ochota a vůle a schopnost něco změnit

Zde je patrné, že sociální pracovníci jsou úspěšní nebo neúspěšní podle toho, jak jsou oni sami schopni rozpoznat klientovy potřeby (u nekomunikujících klientů), jak dokáží s klientem komunikovat a jaké mají znalosti a schopnosti. Za neúspěch považují negativní intervence ze strany rodiny klienta.

U homeoterapeutů k úspěchu přispívá klientova připravenost a ochota ke změně, terapeutovo porozumění a pochopení a dobře navázaný vztah. Neúspěch přináší podle homeoterapeutů přetrvávající příčiny v klientově rodině nebo okolí. Zde lze vidět, že u této skupiny dotázaných neúspěch může být jen zdánlivý, protože úspěšnost může být bržděná.

9., Co je podle Vás nejtěžší na Vaší práci ve vztahu ke klientovi ?“

sociální pracovníci

- četnost relapsů nemoci
- klient se po nějaký léčbě, hospitalizaci vrací ještě v horším stavu než byl původně,
- je to o zklamání ale taky o profesionalitě toho pomáhajícího, aby se tím nenechal odradit. Aby se tím nenechal frustrovat.
- Vydržet, vydržet. Protože tam je to hodně o trpělivosti
- my se učíme trpělivosti při nich
- hlavně nalézání nových přesných metod a postupů jak na koho, když ho chceme někam dovést.
- pochopit tu situaci, ve které se klient ocitl
- nejtěžší je tu teorii dostat do praxe
- na poznání sama sebe
- různé techniky, na kterých má člověk možnost si odzkoušet na sobě, jak to působí, co to se mnou dělá, protože potom lépe chápu a rozumím, když to pak budu aplikovat na ty klienty, co to s nima může dělat.

homeoterapeuti

- to je možná trošku specifický v té homeopatii
- vysvětlit tomu člověku, co pro něho můžu a nemůžu udělat
- aby on od toho neočekával něco úplně jiného než já mu můžu poskytnout
- protože z jeho pohledu vlastně nespĺňuju jeho očekávání
- říct si o peníze
- že je to třeba určitá sociální skupina a že je mě těch lidí jako líto
- matka třeba toho dítěte potřebuje každou korunu, je to ten soucit, soucit mi brání
- je to velmi náročné na čas
- Čas. Mě to časově omezuje.
- Asi udržet odstup a nezpanikařit, když se děje něco vážného.
- nevnucovat svůj názor, a abych se nesnažila něco zachraňovat a nedělat něco za toho druhého

Vidíme, že u dotázané skupiny sociálních pracovníků je nejtěžší nenechat se frustrovat četností relapsů klientovy nemoci, kdy po léčbě se nachází ještě v horším stavu než před ní a být trpělivý. Dále je těžké najít individuální postupy v pomoci a také uvádí jako těžké aplikování teorie do praxe.

Pro oslovenou skupinku homeoterapeutů se jeví jako těžké vysvětlit klientovi co může udělat homeoterapeut a co musí udělat on. Časová náročnost, udržení hranic a odstupu a dále vyúčtování za poskytnuté poradenství sociálně slabým osobám je na této práci rovněž těžké.

10) „Jaké role podle Vás na sebe berete ve vztahu ke klientovi?“

sociální pracovníci

- vedoucí, ten rozhodčí
- to prostě dá cit
- ten klient to potřebuje a když o udělám a zklidní se tak to bylo dobře
- že je to taková lepší cesta k nim, jo, tady tato kamarádka
- je to ta rodičovská role

- role opatrovníka
- roli prostředníka

homeoterapeuti

- posluchače, potom do jisté míry toho poradce.
- pečovatelská role ale ta by měla být na úrovni toho poslouchání
- role nezaujatého pozorovatele, já nehodnotím, ani neradím
- u porodu je to role matky toho klienta
- tak jak to ten člověk potřebuje
- podle toho jak jde situace a co ten klient potřebuje
- posluchačem v první řadě
- ale spíš průvodcem
- jakéhosi zpovědníka
- vrba, asi částečně učitele, role průvodce
- učitele ve smyslu ... asi pochopit zákonitosti, podle kterých to funguje všechno
- když za mnou klient přijde, tak se chce defacto něco naučit

U této otázky je vidět, že obě skupiny zaujímají role ve vztahu podle aktuálních klientových potřeb. Sociální pracovníci zmiňují roli opatrovníka, vedoucího, prostředníka, rodiče, zatímco homeoterapeuté roli zpovědníka, posluchače, průvodce, pozorovatele a také učitele.

11) „ Jak byste sami sebe popsali jako pomáhajícího profesionála ?“

sociální pracovníci

- pro mě je to docela těžký
- mám pocit, že to, co dělám k tomu patří a že to tak má být
- sociální pracovník, který denodenně řeší problémy
- je to asi o hledání nějakých cest, možností
- člověk musí vybudovat nějaký obranný mechanismy
- mít něco, kde tu práci může nějak vypustit
- vždycky si člověk vzpomene na člověka, který mi nejvíce pomohl

- člověk, který má pomáhat má být takový, aby se na něho nezapomnělo
- abych jim v něčem prospěla
- aby na mě nezapomněli jako na člověka
- nestavím na té profesionalitě
- ujasnil něco, co nebyli schopni a ochotni odkrýt před nikým
- se nebojím převzít odpovědnost
- na sebe vzít i to riziko špatného rozhodnutí
- že ze strany veřejnosti je tady ta práce v tomto typu zařízení taková jakoby nedoceněná
- u nich ztrácím na jakési té společenské výši toho zaměstnání
- málem nějaká když to řeknu řadová nějaká sanitářka
- přitom mnohdy pro ty lidi udělám víc, než byla schopna udělat pro ně sama ta jejich rodina
- na povolání toho sociálního pracovníka ta veřejnost nevidá jako na prestižní. Je jakoby trošičku v pozadí.
- jsem dobrý profesionál, podle toho, že když vstupuju do řešení problému, tak mám dobrý pocit z toho, že se nám podařilo dostat se někam dál

homeoterapeuti

- asi i tady o sobě hodně pochybuju
- nechci hrát na nějakou falešnou skromnost
- lidi za mnou chodí, jo
- pořád se snažím nějak, no říkám, na sobě pracovat
- abych to dokázala dělat co nejlíp
- mě záleží na tom, jestli jim teda fakt dokážu pomoci nebo ne
- ale asi jsem dobrá, jinak by za mnou lidi nechodili
- myslím si, že mě nedokáže překvapit, co ti lidi vykládají
- na všechny dívám jako na bytosti, jako na lidi, co mi řeknou, to považuju za stav jejich mysli jako takové
- já jsem specifická tím, že neberu každého klienta
- každému řeknu, co oni ode mě můžou očekávat ale i co já od nich vyžaduju
- chci v tom vztahu jasná pravidla

- takže jako neodsoudím, ale pošlu jinam
- jako vcelku chápající ty druhé nebo snažím se o to
- pro mě je důležité, aby se ti lidé cítili dobře
- snažím se pochopit ty lidi, zjistit proč se cítí tak jak se cítí a oni – najednou je nikdo nesoudí
- ... značně neprofesionálně, ... učím se za pochodu
- já jsem to studovala v průběhu šesti let
- že to nikdy není hotový, takže je to aspoň pro mě, já to tak vnímám učení na celý život.
- na těch klientech hodně učím, takže je to i školička pro mě

Slovní spojení pomáhající profesionál aplikováno na sociální pracovníky vyvolalo řadu názorů, ve kterých se jevílo jako důležité pomoci tak, aby se na to nezapomnělo, aby ta pomoc byla významná. Dále byla zmíněna náročnost této práce a ohrožení syndromem vyhoření. Měřítkem dobře vykonané práce je i jejich dobrý pocit z toho, že se klient posunul dále. Vidíme zde, že někteří sociální pracovníci nejsou spokojeni s tím, jak je přijímá veřejnost a chtějí by, aby jejich náročná práce byla prestižní a lépe oceňovaná.

U skupinky homeoterapeutů pomáhající profesionál asociuje studium na celý život. Znamená to neustále se zdokonalovat, aby porozuměli širokému spektru problémů lidí, kteří je žádají o pomoc. Vnímají klienty jako bytosti a jejich postoje k životu jako stav jejich mysli jako takové, bez hodnotícího stanoviska.

12) „Jak byste celkově zhodnotili alternativu pracovat ve vztahu pomáhající – klient z pohledu Vaší profese?“

sociální pracovníci

- bere iluze
- jaký vůbec máme možnosti coby sociální pracovníci.
- přináší spoustu zklamání, pokud se člověk hodně osobně zaangažuje
- dává někdy pocit, pokud se něco opravdu povede, že jsme někoho opravdu doprovodili, že jsme někomu prospěli

- na nás někdo bude vzpomínat, jako na toho, kdo pro něj něco udělal, což je asi i důvod, proč to člověk dělá
- naplňuje nějakou tu svoji nenaplněnou potřebu, kterou má
- do pomáhajících profesí vstupují lidé, kteří mají nenaplněné nějaké potřeby
- prostřednictvím pomáhající profese snaží vykompenzovat
- jakoby převlečení klienti
- ta práce dává radost
- pokud by nebylo to kladný těžší a důležitější, tak by to člověk nemohl dělat
- mě ta práce staví na zem
- že ten ideál jako může být, ale velmi často není
- asi mě to nejvíce nutí, abych přemýšlela
- a možná, že si to dělá pořádek i se mnou
- jakoby mě to i učilo
- jako bych měla to zrcadlo
- to vidím s většíma souvislostmi ten život
- ta latentnost je tam úplně hrozná, že vždycky vyleze jenom ta špička toho ledovce, kdy my zjistíme, že to dítě krade
- jakoby ta práce odkrývá to, že vidíme do té hloubky
- celá ta práce stojí moc energie
- ale já jsem je neviděla takovými očima jak je vidím teď
- když vidíme jednu stranu, vidíme i druhou, a taky to, že všechny extrémy jsou špatné, jo
- mi to jaksi ujasňuje i pohled na ten svět a na život, můj
- jakýsi pocit naplnění a takový dobrý pocit, že někomu je prospěšný
- jsou to malé krůčky, ale i u těchto klientů ten pokrok
- člověka to prostě naplňuje
- To je boj s větrnými mlýny co se týká úřadů, úřadů, úřadů.
- člověk ztratí už potom veškeré iluze
- na každém postu v tomto prostředí může dělat jenom ten, který tyto klienty přijme. To prostředí má sebečisticí schopnost
- to nejde dělat pro výdělek, ale pro to vlastní uspokojení

- to se nedá zaplatit penězy
- ten pocit k tomu patří
- já si nedovedu představit
- vůbec šanci do toho vložit něco ze sebe
- mě ta práce tady v domově důchodců ubírá kus mládí
- jestli já jednou takhle dopadnu
- na mě to působí někdy až depresivně
- od toho jakoby odprošťovat a na to nemyslet
- pak člověk už bojuje s tím syndromem vyhoření
- že ti lidi Vás pohladí po ruce a řeknou že jste strašně fajn a že jsou rádi, že jste jim pomohla a že jste pro ně tady
- určité představy, které se nemusí sejít s realitou
- práce v tom vztahu si myslím, že mi může hodně dát, ale záleží jak já jsem schopna to všechno ustát
- ti lidi mě tam umírají
- že si mi vylévají srdce
- někdo na mě neustále valí ty své problémy
- jak já vlastně jsem schopna s těma problémama pracovat
- hodně důležitá ta supervize
- Protože to otevřu a mluvím o tom, už se mi uleví.
- že mi ten odborník vlastně pomůže s tím, jak to vyřešit
- mi třeba napoví, co použít, jaký postup, na co se zaměřit a vlastně já to pak aplikuju jakoby do té praxe
- To je o hranicích, to je o kompetencích, takže to si ujasni jak to vlastně máš.
- ten pomáhající si tam může otevřít cokoli s čím si neví rady a ten odborník mě takhle jako navede na to, co je třeba
homeoterapeuti
- je to úžasná věc, která Vám strašně moc dá, která přináší spoustu setkání s úžasnýma lidma
- i určité uspokojení z toho, že vlastně můžete pomáhat lidem v potížích
- na Vás naloží velkou zodpovědnost, budete často o těch případech přemýšlet dnem i nocí

- zodpovědnost za ten svůj vlastní osobní rozvoj
- čím víc chcete pomoci, tím víc musíte zvládnout v sobě obtížných věcí
- to, co má člověk v sobě nevyřešené
- ho to vlastně staví do konfrontace
- setká s tím pacientem v podobné situaci a najednou vidí, že to třeba nezvládl ani sám
- ten klient Vám nastaví jakýsi zrcadlo
- pro každého z nás je těžký si tím projít ale na druhé straně je to obrovským dar, který od těch našich klientů dostáváme
- že se začne na ten svět dívat úplně jinýma očima
- že bereme toho člověka jako celek, že ho utváří spousta jako věcí a že každý jsme jedineční
- nás nemůže nikdo házet do jednoho pytle
- pohnutky našich činů že u každého jsou prostě něčím podmíněny
- a že homeopatie, bohužel teda není jednoduchá a je na ní potřeba léta studia a znalostí materií medik a je to pořád o tom, že se musí člověk učit a určitě tím se i vyvíjí
- díváme se na něho jako na celek včetně té spirituální složky
- mám homeopatii ráda, jinak bych ji nedělala
- Člověk musí o té homeopatii něco vědět.
- já jim nic nevysvětluju, řeknu ať přijdou na tu přednášku a ať vidí třeba jeden odběr případu a já si myslím, že to jim řekne všechno, o čem ta homeopatie vlastně je
- pro mě je to dobré a přínosné pracovat ve vztahu s klientem jako homeoterapeut
- homeopatie a homeoterapie změni pohled na svět
- je to obor, který souvisí s alternativní medicínou, se týká, pořád ještě relativně úzké skupiny lidí
- ti lidi o to stejně nestojí
- kdy má člověk chuť se na to vykašlat najednou do toho přijde něco, co by se dalo nazvat jako malý zázrak
- až člověku naskočí třeba husí kůže
- Každému to dá něco jiného.
- kdybych to neviděla jako pozitivní, tak to prostě nebudu dělat

- naučit se ten život řídit a mít za něj zodpovědnost
- Přestat si myslet nebo pochopit, že to, co se mě v životě děje, není náhoda a že si to nějakým způsobem sama způsobuju, přivolávám a začít s tím pracovat.

Na zhodnocení možnosti pracovat v pomáhajícím vztahu jako sociální pracovník reagovali dotázaní záplavou vět. Jejich společným jmenovatelem byla jednoznačně ztráta ideálů na straně pracovníků a naproti tomu rozšíření a obohacení jejich obzorů a přehodnocení vlastních klamných názorů na život. Energeticky silnějším nábojem je rozšíření jejich obzorů, které je uspokojuje, neboť uvádí, že peníze se tato práce nedá zaplatit. Důležité je, aby se pomáhající vypořádali s vlastními nenaplněnými potřebami, které by mohly rušivě vstupovat do vztahu. Je zde opět zmiňován syndrom vyhoření a supervize jako účinná pomoc pomáhajícím. Také se zde jeví jako významné neúčinná spolupráce s úřady, která se objevuje v odpovědích jako boj s větrnými mlýny.

Ve výrocích homeoterapeutů se opakuje myšlenka ztráty ideálů kompenzovaná přehodnocením vlastních mylných stanovisek a postojů jako u sociálních pracovníků, přičemž toto zrcadlo, které klienti homeoterapeutům nastavují označují dotázaní jako obrovský dar, který jim také rozšiřuje obzory. Objevuje se zde klientova jedinečnost a téma spirituality jako součásti celku každého klienta. Dále téma zodpovědnosti za vlastní rozvoj na straně homeoterapeuta a zodpovědnosti za svůj život na straně klienta.

4.6 Interpretace výsledků

Výše uvedené signifikantní výroky jsem rozdělila do čtyř kategorií. Popis jednotlivých kategorií je uveden ve způsobu zpracování dat. Ukázalo se totiž, že původně plánované dvě kategorie z předvýzkumu nestačí. Jsou to :

1. Pozitivní aspekty vztahu (naplněný lidský vztah v pomáhání)
2. Negativní aspekty vztahu (nenaplněný lidský vztah v pomáhání)
3. Významné aspekty vztahu
4. Specifické aspekty vztahu

Kategorie vyjadřují, jak vidí oslovení pomáhající pracovníci pomáhající vztah. Každé kategorii jsem přiřadila klíčové významy. Porovnáním klíčových významů u jednotlivých profesí jsem vyvodila závěr.

4.6.1 Sociální pracovníci

1. Pozitivní aspekty ve vztahu (naplněný lidský vztah v pomáhání)

- důvěra, podpora klienta, doprovázení, empatie
- naslouchání, přizpůsobení se klientovi
- vstřícnost, vlídnost
- osobní nasazení pracovníka
- láska ke klientům ve smyslu láska k lidem
- ochota pomáhat (chtějí)
- poskytnutí prostoru klientům
- zpětná vazba (pozitivní) od klientů
- hledání vnitřních zdrojů
- neustálá komunikace, krokování
- dotazování se na pocity klientů
- dotazování se, zda klient porozuměl pracovníkovi
- přijetí a respektování klientovy individuality
- dodržování důstojnosti klienta
- vyhrazení dostatečného času na klienta
- trpělivost, pochopení
- nalézání individuálních cest ke klientovi
- nalézání individuálních rolí ve vztahu (dle klientovy potřeby)
- umožnit klientovi, aby vyjádřil vše, co cítí
- pocit prospěšnost pracovníka vůči klientovi

- pocit radosti z práce ve vztahu
- uzemnění
- nutnost pracovníka přemýšlet o životních hodnotách
- zrcadlení

Klíčové významy : Kvalita lidského vztahu sociálních pracovníků, kterých se výzkum týkal, ke klientovi má prvořadý význam. Oslovení sociální pracovníci vnímají svou práci jako smysluplnou, která rozvíjí i je samotné, přičemž vnímají tento rozvoj jako velkou hodnotu. Respektují klientovu individualitu a etiku profese. Úsilí, vynaložené při hledání individuálních cest ke klientům, jim kompenzuje radost z jejich práce a kladná zpětná vazba od klientů.

2. Negativní aspekty ve vztahu (nenaplněný lidský vztah v pomáhání)

- nepochopení smyslu pomáhání
- neschopnost empatie a pochopení
- lhostejnost a nezájem
- arogance
- porušení etických principů
- nezralost pomáhajícího
- splývání (pomáhám kvůli sobě)
- citová otupělost
- pobyt v kolektivních zařízeních (ztráta identity a individuality)
- chybějící podpora nadřízených orgánů (hlavně finanční)
- špatná načasovanost v pomáhání
- nechut' něco měnit
- nepochopení klienta
- negativní spolupráce s rodinou
- četnost relapsů nemoci

- neúčinná léčba
- zklamání, frustrace
- latentnost příčin
- vyčerpání
- syndrom vyhoření
- boj s úřady jako boj s větrnými mlýny
- ztráta iluzí
- depresivní pocity z pracovního prostředí
- rozdíl mezi ideálem a realitou
- silné emotivní prostředí

Klíčové významy : Výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu o klienta se jeví jako nepochopení smyslu pomáhání. Stejně však i nadměrná snaha přebírat klientovy problémy za své. Dotázaní pracovníci pracují denně s obrovským nasazením, přičemž jejich zázemí ani nástroje, které mají v pomáhání k dispozici, jim nejsou vždy účinnou oporou. Přílišným angažováním prací ve vztahu čelí pak vyčerpání a syndromu vyhoření. Neochota klientů ke změně a nepochopení jejich práce z řad rodinných příslušníků klienta jim ztěžuje pomáhající vztah.

3. Významné aspekty ve vztahu

- profesionalita (zejména v otázce udržení si hranic)
- umění pomáhat
- nutnost si zvyšovat kvalifikaci
- fungující zázemí pro pomáhající
- omezení daná zřizovateli pomáhajících institucí
- nutnost profesionálního zpracování projektů, zkvalitňující práci v pomáhajícím vztahu
- umění nabídnout klientům služby tak, aby si klient mohl vybrat
- analýza a rozpoznání klientových potřeb

- schopnost činit rozhodnutí a být za ně zodpovědný
- schopnost denodenně řešit problémy

Klíčové významy : Profesionalita na poli pomáhajícího vztahu je vedle lidského vztahu v pomáhání nezbytnou nutností. Stejně tak zvyšování kvalifikace je cestou k lepším výsledkům v pomáhání. Uzané, profesionálně zpracované projekty, rozvíjející práci pomáhajícím profesionálům, zkvalitňují služby poskytované klientům a eliminují omezení daná zřizovateli.

4. Specifické aspekty ve vztahu

- velmi těžká aplikace teorie do praxe
- nutnost pomáhajícího zdokonalovat se ve výcvicích
- stopy vnitřních citových zranění (nutno zmapovat psychosociálním výcvikem)
- nemůže to dělat každý (sociální inteligence)
- nutnost přijímat sebe sama, aby se mi lépe přijímali klienti
- nutnost klást si otázku proč pomáhám (jak to mám já)
- vstupuje zde osobní život
- poznání sebe sama
- nutnost vybudovat si obranné mechanismy
- ohrožení syndromem vyhoření
- snaha být více člověku člověkem(než profesionálem)
- pociťování neukotvení profese
- nedocnění profese ze strany společnosti
- pomáhající pracovník jako „ převlečený klient“
- finanční podcenění profese
- nutnost vložit do pomáhajícího vztahu něco ze sebe
- pomoc pomáhajícím prostřednictvím supervize
- sebečistící schopnost prostředí, v němž se vztah uskutečňuje

Klíčové významy : V pomáhajícím vztahu může být úspěšná zralá osobnost, která zná sama sebe, prošla psychosociálním výcvikem a ošetřila tak svá citlivá místa, takže při pomáhání ve vztahu s klienty se tato místa neozývají jako stará zranění a nejsou překážkou v pomáhání, naopak napomáhají vcítit se do klientovy situace, lépe ji pochopit a klienta přijmout. Oslovení sociální pracovníci vnímají neukotvenost této profese, její finanční nedocení a také neocení ze strany společnosti. Nezbytnou nutností a také jako prevence vyhoření jsou supervize, kde se pomáhajícímu dostane odborné pomoci ve smyslu vyřešení záležitostí, se kterými si neví rady a upozornění na chyby, kterých se při své práci dopouští a kterých si není, většinou v zápalu své práce, vědom.

4.6.2 Homeoterapeuti

1. Pozitivní aspekty ve vztahu (naplněný lidský vztah v pomáhání)

- naslouchání, otevřenost, nepředpojatost
- být k dispozici, podat pomocnou ruku v obtížných situacích
- naladění se na stejnou vlnu
- vzájemné porozumění
- důvěra nutná k „otevření se“, pochopení
- jde o vzájemnou pomoc
- oproštění se od hodnotícího stanoviska
- oproštění se od moci pomáhajícího (jeho nadřazenosti)
- dodržování etických norem
- klientova svoboda rozhodování
- respektování klientovy individuality
- snaha o klientův rozvoj a zrání
- pocit obohacení z práce ve vztahu
- trpělivost jako cíl
- hledání zdroje síly v klientovi
- láska k lidem jako projev lidskosti

- láska k sobě jako nutný předpoklad k pomáhání druhým
- hledání individuálních rolí v pomáhání podle klientových potřeb

Klíčové významy : Dotázaný vzorek homeoterapeutů bere svou práci jako poslání, které je obohacuje a klientům napomáhá dozrávat a rozvíjet jejich individualitu. Empatie, naslouchání, respektování klientovy individuality a etických zásad je cestou k nalezení zdroje síly v klientovi a k naplnění lidského vztahu v pomáhání.

2. Negativní aspekty ve vztahu (nenaplněný lidský vztah v pomáhání)

- přílišná očekávání ze strany klientů
- nepochopení smyslu pomáhání v homeoterapii a s tím související nezájem klientů o seberozvoj
- faktory, které vstupují do vztahu jako přetrvávající příčiny a které nelze ovlivnit
- frustrace z přetrvávajících příčin
- bržděná úspěšnost
- nedostatek finančních prostředků jako překážka ve vyhledání homeopatické pomoci
- vědomí homeoterapeutů o sociální situaci svých klientů a s tím související odměna za práci

Klíčové významy : Osloveným profesionálním homeoterapeutům práci v pomáhajícím vztahu komplikují přetrvávající příčiny z klientova prostředí, ve kterém žije, které nemohou ovlivnit a zpomalují nebo znemožňují pomáhající proces. Materiální nastavení potencialních klientů a nezájem o jejich seberozvoj je příčinou frustrace homeoterapeutů. Nemožnost klientova výběru v otázkách pomoci v obtížných situacích, staví homeoterapii do placených služeb a tím se uzavírá pro sociální skupinu lidí, kteří by ji jinak chtěli absolvovat. Lidský vztah pak brání některým osloveným homeoterapeutům účtovat si za službu peníze u té skupiny klientů, o kterých ví, že jsou sociálně slabí.

3. Významné aspekty ve vztahu

- systemický přístup v pomáhání (pomáhám jen v tom, o co jsem žádán)
- nutnost otevření svého vnitřního světa terapeutovi

- poskytnutí prostoru klientovi pro „emoční vybití“
- dodržení profesionálních hranic v pomáhání
- snaha postavit klienta na vlastní nohy
- analýza klientových problémů a selekce jejich příčin
- změna v klientově postojích
- podpora sebedůvěry
- nalézání reálných možností, jak změny dosáhnout
- klientova ochota ke změně jako nutnost
- vztah jako škola (terapeut jako učitel a opačně)
- zodpovědnost pomáhajícího za vlastní rozvoj (nutnost se neustále vzdělávat)

Klíčové významy: Pomáhající vztah se u dotázaných homeoterapeutů uskutečňuje skrze klientovu objednávku s cílem postavit jej na vlastní nohy. Nezbytnou nutností při této práci je vynést na povrch z klientova nitra jeho nezpracované zážitky, aniž by se přitom porušily hranice v pomáhání či etické principy. Profesionální pomoc přináší velkou zodpovědnost homeoterapeuta za vlastní rozvoj, takže se musí neustále vzdělávat, přičemž jedním z míst, kde se může neustále učit, je právě pomáhající vztah s jednotlivými klienty, kteří mu zrcadlí místa, na kterých by měl sám pracovat. Klientovi je nabídnuta možnost změny v jeho postojích a cesta, jak změny dosáhnout.

4. Specifické aspekty ve vztahu

- rezonance klienta a pomáhajícího (pomáhám s něčím, co jsem už sám zvládnul a vím, o čem to je)
- pro homeoterapeuta klientovy pocity nejsou nikdy vnímány jako „zvrácenost“
- snaha naučit klienta být odpovědný sám za sebe
- snaha přimět klienta k přemýšlení v hlubších souvislostech
- uvědomění si a zpracování vlastních bludů
- klientova připravenost na vztah homeoterapeut – klient
- vnímání spirituality klienta

- konfrontace nevyřešených věcí pomáhajícího s klientovou situací je oslovenými homeoterapeuty vnímána jako dar
- tento vztah je učení na celý život
- tento vztah mění pohled na svět oběma zúčastněným
- snaha pochopit, že všechno, co se mi děje, si přivolávám svým vnitřním nastavením, se kterým daná situace rezonuje

Klíčové významy : Specifikem u oslovených homeoterapeutů je zvláštní rezonance okruhu problémů, kteří klienti do vztahu přicházejí řešit s homeoterapeutem, který tento typ problémů měl již dříve, nebo má právě teď. Dotázaní homeoterapeuti pracují i s klientovou spiritualitou jako se součástí jeho osoby. Klíčové téma vztahu je naučit klienty převzít zodpovědnost za vlastní život, proto se jeví jako potřebná určitá zralost na straně klienta, aby tíhu své odpovědnosti unesl. Pomáhající vztah tohoto typu nastoluje změnu pomocí zvědomění si vlastních bludů a jejich přehodnocení. Práce v takovém vztahu vyžaduje celoživotní studium nejen klasické homeopatie.

4.6.3 Srovnání

Klíčové významy u jednotlivých kategorií obou dotazovaných skupin jsem srovnala a vyhodnotila tak paralely a odlišnosti v přístupu ke vztahu pomáhající pracovník – klient.

Paralely :

- kvalita lidského vztahu v pomáhání (naslouchání, empatie, vstřícnost, trpělivost)
- profesionalita (obzvláště v udržení hranic v pomáhání)
- zodpovědnost
- respektování klientovy individuality
- poskytnutí prostoru klientovi, aby vyjádřil vše, co cítí
- nalézání individuálních cest ke klientům
- osobní nasazení
- zvyšování kvalifikace
- snaha „ postavit klienta na vlastní nohy“

- nutnost zmapování vlastních citlivých míst : u sociálních pracovníků psychosociálním výcvikem, u homeoterapeutů homeopatickou léčbou
- syndrom „převlečených klientů“
- úcta k etickým principům
- zrcadlení (u obou profesí staví jejich práce do konfrontace s jejich bludy a představami)
- obě profese pomáhají vztah obohacuje a rozvíjí
- oběma profesím práce ve vztahu přináší radost a pocit uspokojení
- oběma profesím je pomáhající vztah školou

Odlišnosti :

- nástroje pomoci a zázemí u dotázaných sociálních pracovníků je vnímáno jako nedostatečná opora v pomáhajícím vztahu
- sociální pracovníci čelí syndromu vyhoření z pomáhajícího vztahu
- sociální pracovníci zkvalitňují své služby v pomáhajícím vztahu vypracováváním projektů, které finančně podporují zařízení, ve kterých pracují
- dotázaní sociální pracovníci vnímají neukotvenost jejich profese a nedocení jejich práce ve vztahu ze strany společnosti
- sociálním pracovníkům, kteří se příliš angažovali v práci v pomáhajícím vztahu, je poskytována odborná pomoc prostřednictvím supervizí
- homeoterapeut vnímá zájem o práci v pomáhajícím vztahu jen úzkého okruhu lidí
- osloveným homeoterapeutům práci ve vztahu komplikují přetrvávající příčiny z klientova prostředí
- homeoterapie jako systemický způsob v pomáhání (pomáhám jen v tom, o co jsem žádán)
- homeoterapie jako komerční, placená služba (klientovi hradí stát jen takovou pomoc, jakou si sám vybere bez ohledu na klientův názor, jakou pomoc by si přál)

- rezonance problémů, které oslovení homeoterapeuti v pomáhajícím vztahu řeší
- vnímání klienta jako psychobiosociální bytost u sociálních pracovníků
vnímání klienta jako psychobiosociospirituální bytost u homeoterapeutů
- homeoterapeut v pomáhajícím vztahu vede klienta k převzetí odpovědnosti za vlastní život
- dotázaní homeoterapeuti uvádí klientovu zralost na pomáhající vztah jako nutný předpoklad úspěšného pomáhání
- dotázaní sociální pracovníci uvádí, že prostředí, kde se jejich pomáhající vztah uskutečňuje má sebečistící schopnost a tedy, že v něm nemůže pracovat ten, kdo klienty nepřijímá

Veškeré interpretace výsledků výzkumu se týkají pouze dotázaného vzorku pomáhajících pracovníků, kteří se účastnili výzkumu. Nelze je tedy aplikovat plošně na všechny sociální pracovníky nebo všechny homeoterapeuty. Přestože však výběrový vzorek byl malý, nastínil některé skutečnosti, které nutí k zamyšlení, nebo by mohly sloužit pro další výzkum. Například otázka zázemí a opory sociálních pracovníků ze strany státu a jejich možnosti a nástroje pomoci, které mají k dispozici.

Výzkum ukázal, že obě profese mají v přístupu k pomáhajícímu vztahu mnoho společného. Především jde oběma o pomoc potřebným, prostřednictvím kvalitního a naplněného lidského vztahu, kde vlastnosti jako ochota, vstřícnost, empatie a trpělivost mají větší hodnotu než vlastní profesionalita. Je to dáno tím, že jsem oslovila pomáhající pracovníky nikoli v úřednických křeslech, ale na místech, kde direktivita a striktnost nemají své opodstatnění. Oběma profesím se jejich práce jeví jako smysluplná, dává jim radost a rozvíjí i je samotné. Prioritním měřítkem u obou povolání je klientova individualita, která v jiných profesích je velmi často stírána. Ukázalo se, že obě profese vlastně naplňují principy v pomáhání podle Biesteka, na které se odvolává Matoušek (2003), že obě profese respektují hranice v pomáhání a nedirektivní přístup ke klientovi, jak uvádí Kopřiva (2006). Oslovení sociální pracovníci jsou omezeni v pomáhajícím vztahu typem klientů, jejich eventuelním handicapem a podle těchto možností se odvíjí pomáhající vztah. Homeoterapeuti, kterých se výzkum týkal se potýkají velmi často s klientovým očekáváním, které nelze splnit, neboť terapeutická změna je procesem, jak uvádí Norcross a Procházka

(2001). Znalost poradenských směrů, kterou v pomáhajících profesích preferuje Drape-la(1995) se ukázala jako nezbytně nutná a sociální pracovníci se seznamují s jednotlivými terapeutickými systémy hlavně v psychosociálních výcvicích. Také se potvrdilo, že do pomáhajícího vztahu vstupují stará neošetřená vnitřní zranění pomáhajících, která je nutno zmapovat a zpracovat, což v literatuře nacházíme rovněž u Kopřivy (2006) a obě profese jsou si toho vědomy a pracují na tom. Zde přichází v úvahu možnost pro homeoterapeuty, a to absolvovat nějaké psychosociální výcviky, které jim lépe pomohou poznat sami sebe a pro sociální pracovníky se zde naskýtá možnost lepšího niterného poznání pomocí homeopatické léčby, která se rovněž dá použít jako prevence proti vyhoření a proti vyhoření samotnému. Při výzkumu se naplnily i Rogersovské principy pomáhajícího vztahu a objevilo se i systemické plnění klientovy zakázky podle Úlehly (2005) a to u oslovených homeoterapeutů. Doprovázení, jako jedna z metod pomoci, která stabilizuje klienta a přináší mu emoční podporu se ukázala jako významný aspekt pomáhajícího vztahu u obou profesí. V literatuře můžeme nalézt i otázku nemožnosti klientova výběru ohledně způsobu poskytnuté pomoci, která výzkumem vystoupila na povrch. Wichmann (2006) dokonce tuto situaci pojmenoval jako zdravotnickou politiku státu proti lidským právům, kde uvádí, že dochází k porušování článku číslo 9 Evropské úmluvy o lidských právech, podle které má každý právo na svobodu myšlení, svědomí a náboženství, přičemž toto právo zahrnuje i svobodu jednotlivce na změnu náboženství nebo světového názoru a své náboženství nebo světový názor může jednotlivě nebo ve společnosti vykonávat. Respektování tohoto článku by v praxi znamenalo, že každý občan si může zvolit formu a způsob pomoci, dostane-li se do krizové situace. Člověk, inklinující k přirozeným způsobům pomoci, by si například zvolil nikoli umělou ale přírodní cestu pomoci. Protože však takovou volbu nemá a stát mu hradí jen takovou pomoc, jakou sám preferuje a uznává, bez ohledu na názor svých občanů, je nucen, jak se ukázalo výzkumem u oslovených homeoterapeutů, si za poskytnou službu zaplatit, pokud mu to jeho finanční situace dovoluje anebo využít státem placenou umělou cestu. V dnešní době obecně je tendence nahrazovat vše přírodní umělým, což vede také k tomu, že lidé namísto aby hledali zdroje pomoci primárně u sebe samých, to znamená regenerovali vlastní zdroje a bylo schopni sebereflexe, hledají pomoc ve vnějším světě a úkolem pomáhajících pracovníků je zavést je zpátky k sobě, k jejich vnitřním zdrojům a podstatě, což oslovení pomáhající z obou profesí činí. V demokratických státech, které jsou pluralistické, je umožněno rovnocenné a pro ob-

čany průhledné spolužití různých světových názorů a v takových zemích je péče praktikujících homeopatů nebo homeoterapeutů hrazena pojišťovnami, pro klienta je tedy zdarma. Čehovský (2002) uvádí, že to je například Švýcarsko, Velká Británie, Irsko a další.

Produktem výzkumu, který se však dotýkal přístupu k pomáhanému vztahu jen okrajově, bylo pocíťování neukotvení profese na straně sociálních pracovníků a nedocení ze strany společnosti, což nenaplnuje profesní autoritu podle Greenwooda (24). Také zde dochází k nenaplnění profesní kultury, kde ve vzájemné interakci mezi jednotlivými příslušníky profese jsou ignorovány specifické profesní normy a symboly, jak nastínil výzkum u sociálních pracovníků, kteří pocíťují handicap v komunikaci se sociálními pracovníky na úřadech.

V zásadě by se dalo říci, že obě profese jsou si velmi podobné. Rozdílné jsou pouze cesty, vedoucí k pomoci klientovi. Jediný zásadní rozdíl v přístupu ke vztahu pomáhající pracovník – klient, který dotázaní sociální pracovníci nevyslovili, je klientova spiritualita, vnímání klienta jako bytosti. Při výzkumu jsem však nabyla dojmu, že přestože s tímto pojmem sociální pracovníci neoperují, klientovu spiritualitu vnímají a podle toho se k němu chovají. Je to nejspíše dáno mou osobou, neboť každý kvalitativní výzkum v sobě promítá výzkumníka, který tento výzkum ovlivňuje svým vnímáním světa a svým zaměřením. Jsem však profesionálním homeoterapeutem a končím studium sociální pedagogiky se zaměřením na pomáhající profese, takže výzkumem jsem se snažila být objektivní a nestranit žádné z obou profesí, neboť obě jsou mi blízké a obě respektuji. V literatuře zmiňuje Matoušek, Koláčková a Kodymová spiritualitu u sociální práce v hospici, kde jsou pacienti v terminálním stadiu svých chorob v péči sociálních pracovníků a uvádí, že tito lidé mají potřebu spirituality a je velká škoda, že ve zdravotnictví je spiritualita většinou tabu. „Je oddělována od medicínské péče a od uzdravování, jako by bylo možné ji oddělit“ (Matoušek, 2005, s. 197). Matoušek zde také zmiňuje, že spiritualita je v medicíně pokládána za soukromé téma, nehodící se do odborné diskuze a zároveň namítá, že umírání je ale ryze soukromá záležitost s potřebou spirituality a že nestačí zajímat se s klapkami na očích pouze o tělesné symptomy pacienta. S tímto jeho názorem se ztotožňuji.

V případě, že bych na této výzkumné práci pracovala znovu, pokusila bych se o kvantitativní zpracování, do kterého by při zpracování výsledků nevstupoval prvek výzkumníka a jeho pohled, tedy můj. Pokusila bych se zjistit například četnost slov s určitým významem. Také by bylo zajímavé zjistit jak ovlivňuje typologie osobnosti pomáhajícího pomáhající

vztah. Bylo by zajímavé zjistit jaké by byly výsledky z kvantitativního zpracování dat a porovnat je s výsledky z výzkumu kvalitativního.

ZÁVĚR

Bakalářská práce byla rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou. V teoretické části jsem se snažila popsat obě profese a jejich přístupy k pomáhajícímu vztahu, dostupné v literatuře. Ukázalo se, že přístup k pomáhajícímu vztahu je u obou profesí velmi podobný a vykazuje jen nepatrné odlišnosti. Toto téma je v dnešní době důležité hlavně proto, že všeobecná vnímavost vůči lidem, kteří potřebují pomoc není příliš velká. Ve zdravotnictví a v sociálních službách se pomáhající neustále setkávají s velmi těžkými osudy svých klientů. Roste počet rozvrácených rodin, domovy důchodců jsou přeplněny lidmi, trpícími ze ztráty soběstačnosti, osamění a blízkosti smrti. Nehoda na ulici vyvolá u veřejnosti zájem jen co se týká rozsahu tragédie. Je proto důležité, aby si lidé uvědomili, že život člověka má nezastupitelnou hodnotu a stali se vnímavějšími vůči potřebám druhých. Kopriva (2006) se dokonce domnívá, že vnímavost pomáhajících vůči svým klientům spoluurčuje úroveň demokracie ve společnosti.

Při práci na praktické části této práce, konkrétně při realizaci polostrukturovaných rozhovorů jsem měla pocit, že obě oslovené skupiny se mnou maximálně spolupracují a že mají i dobrý pocit z toho, že jim někdo takové otázky vůbec klade, že mohou svůj názor někomu říci. Při ohlédnutí nad těmito rozhovory mě napadlo, že jsem se s osloveným pracovníkem dostala do polohy pomáhající- klient, přinejmenším na úrovni naslouchání, kde pomáhající byl v pozici klienta. Vysvětluju si to tím, že společnost a zaměstnavatelé jsou opět neteční vůči tomu, co kdo cítí a proto, když je člověk dotázán na své pocity, jak vnímá svou práci, ochotně odpovídá, protože se ho na to běžně nikdo neptá.

Samotné psaní této bakalářské práce bylo pro mě terapeutickým procesem. Věnovala jsem jí velmi mnoho času a mám pocit, že mě posunula někam dál. Poskytla mi zajímavé podněty k dalšímu studiu v oblasti psychologie člověka a vzbudila můj zájem o psychoterapeutické výcviky sociálních pracovníků, které teď stojí přede mnou jako výzva.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ČEHOVSKÝ, J. *Homeopatie víc než léčba*. Praha : Alternativa, 2002. 250 s.
ISBN 80-85993-33-3.
- [2] DETHLEFSEN, T. DAHLKE, R. *Nemoc jako cesta*. 2.vyd. Praha : Aquamarin.
983. 283 s. ISBN 80-901922-1-1.
- [3] DETHLEFSEN, T. *Osud jako šance*. Praha : Euromedia Group, k.s. 2004. 197 s.
ISBN 80-242-1256-0.
- [4] DIEZ, Susanne. Homeopatie a/nebo psychoterapie. *HOMEOPATICKÉ LISTY:*
časopis české lékařské homeopatické společnosti, březen-duben 2006, roč.7, s.8-9.
- [5] DRAPELA, J.V., HRABAL, V. *Vybrané poradenské směry – teorie a strategie*.
Praha : Univerzita Karlova, 1995. 120 s. ISBN 80-7184-011-4.
- [6] FERJENČÍK, J. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu – Jak zkoumat
lidskou duši*. Praha : Portál, 2000. 255 s. ISBN 80-7178-367-6.
- [7] GALLA, K. *Úvod do sociologie výchovy*. Praha : Státní pedagogické nakladatelství
1971. 181 s.
- [8] GENDLIN, E.T. *Focusing*. Praha : Portál, 2003. 176 s. ISBN 80-7178-793-0.
- [9] GLASSER, W. *Terapie realitou: jak najít skutečný vztah k realitě*. Praha : Portál,
2001. 192 s. ISBN 80-7178-493-1.
- [10] GOLDMANN, R. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. 2. vyd. Olomouc :
Univerzita Palackého, 2001. 135 s. ISBN 80-244-0350-1.
- [11] *Homeoterapie. Co je homeoterapie* [online].[cit.2007-01-15].
Dostupné z : [http:// www.homeoterapie.cz/](http://www.homeoterapie.cz/)
- [12] *Homeopatická fakulta. Často kladené otázky* [online].[cit. 2006-09-19].
Dostupné z : <http://homeopaticka-fakulta.cz/fakulta/faq.htm>

- [13] CHUDÝ, Š., ŠVEC, V. *Pedagogika v teorii a praxi*. Zlín : Univerzita Tomáše Bati, 2004. 120 s. ISBN 80-7318-192-4.
- [14] JAMES O. PROCHASKA, JOHN C. NORCROSS. *Psychotherapeutické systémy - průřez teoriemi*. Praha : Grada, 1999. 479 s. ISBN 80- 7169-766-4.
- [15] JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. 223s. ISBN 80-7254-329-6.
- [16] KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha : Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
- [17] KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie*. 5. vyd. Praha : Portál, 2006. 368 s. ISBN 80-7367-122-0.
- [18] KRAUS, B. a kol. *Člověk, prostředí, výchova, k otázkám sociální pedagogiky*. 2. vyd. Praha : Paido, 2001. 284 s. ISBN 80-7315-004-2.
- [19] KŘÍŽOVÁ, E. et.al., *Nekonvenční medicína očima těch, kdo ji užívají*. *HOMEOPATICKÉ LISTY : časopis české lékařské homeopatické společnosti*, březen-duben 2006, roč. 7, s. 45-46.
- [20] MAŇÁK, J. ŠVEC, V. *cesty pedagogického výzkumu*. Brno : Paido, 2004. 78 s. ISBN 80-7315-078-6.
- [21] MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2003. s. ISBN 80-7178-548-2.
- [22] MATOUŠEK, O.- KOLÁČKOVÁ, J.- KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha : Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
- [23] MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha : Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

- [24] MOREAU, J. *Homeopatie a pragmatismus*. Praha : Homeo sapiens, 2001. 383 s. ISBN 80-902872-0-4.
- [25] MUSIL, J.V. *Základy psychologie*. Olomouc : 2007. 156 s. ISBN 80-903449-3-3.
- [26] MUSILOVÁ, M. *Případová studie jako součást pedagogické praxe*. Olomouc : Univerzita Palackého, 2003. 42 s. ISBN 80-244_0749-3.
- [27] *Noviny ministerstva práce a sociálních věcí. Nalézání identity povolání sociální pracovník* [online].[cit. 2007-02-21].
Dostupné z : <http://www.noviny-mpsv.cz/clanek.php?id=741>
- [28] *Noviny ministerstva práce a sociálních věcí. Otázky k profesionalizaci sociální práce* [online].[cit. 2007-02-21].
Dostupné z: <http://www.noviny-mpsv.cz/clanek.php?id=614>
- [29] RÝC, M. *Homeopatie a její typy*. 3. vyd. Praha : Eminent, 1997, 224 s. ISBN 80-85876-33-7.
- [30] SMITS, T. *Materia medica pro homeopatickou praxi*. Praha : Alternativa.2000. 442s. ISBN 80-85993-36-8.
- [31] ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha : Slon, 2005. s. ISBN 80-86429-36-9.
- [32] VITHOULKAS, G. *Homeopatická věda*. Praha : Alternativa, 1997. 334 s. ISBN 80-85993-35-X.
- [33] WATSON, I. *Průvodce metodami homeopatické léčby*. Praha : Alternativa , 2001. 185 s. ISBN 80-85993-60-0.
- [34] WICHMANN, J. *Homeopatie, alchymie a šamanismus*. Olomouc : Fontána, 2002. 182 s. ISBN 80-7336-264-3.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1	Postavení sociální pedagogiky v systému věd.....	12
Obr. 2	Spirála změny podle Procházky a Norcrosse.....	18
Obr. 3	Amosova mřížka podle Moreaua.....	39
Obr. 4	Dva světové názory podle Wichmana.....	44

SEZNAM PŘÍLOH

- P Ipředvýzkum
- P II.....transkripce jednotlivých rozhovorů
- P IIItranskripce všech rozhovorů najednou podle otázek

PŘÍLOHA P I : PŘEDVÝZKUM

Připravila jsem si předvýzkum , při kterém jsem oslovila jednoho pomáhajícího pracovníka – homeoterapeuta, abych zjistila, zda jsou otázky k výzkumu vhodně zvoleny, zda jim dotazovaný plně rozumí a je schopen na ně odpovědět. Dále jsem potřebovala zjistit ,kolik času budeme potřebovat na zodpovězení otázek. S pomáhajícím pracovníkem jsem uskutečnila polostrukturovaný rozhovor.

Oslovený pomáhající pracovník je muž, je mu 53 let a jako homeoterapeut pracuje 6 let.

Otázka č. 1 : „ *Když se řekne - pomáhající vztah, co se Vám vybaví ?*“

„Slovo pomoc.“ „ *A dále?*“ „Je to pomoc druhému, bližnímu, který se ocitl v nouzi. Je to opak lhostejnosti a nezájmu.“

Otázka č. 2 : „ *Co se Vám vybaví, když se řekne vztah homeoterapeut - klient ?*“

„Profesionální vztah, založený na získávání informací nejen o klientově nitru, na jejichž základě mohu účinně pomoci. Taky možnost růstu, pro oba účastníky vztahu.“ „*Můžete to rozvést ?*“ „ S každým vyřešeným případem člověk získává nové poznatky a zkušenosti, které později může využít.“

Otázka č. 3 : „ *Jak by měl podle Vás vypadat ideální pomáhající vztah ?*“

„ Je třeba, aby se terapeut naladil na stejnou vlnu jako klient a získal si jeho naprostou důvěru a otevřenost. Měl by být založen na důvěře, ale klient by měl respektovat autoritu terapeuta.“

„*Jak to myslíte?*“ „ Jde o to,aby se klient svěřil terapeutovi se všemi i těmi nejniternějšími problémy. Ale terapeut musí zůstat v jeho očích autoritou, ne partnerem nebo přítelem na stejné úrovni.“

Otázka číslo 4 : „ *Co je podle Vás v pomáhajícím vztahu nejdůležitější ?*“

„ Nejdůležitější je se vcítit do klientovy psychiky a pochopit způsob jeho uvažování.“

„*Proč je zrovna toto nejdůležitější ?*“ „ Protože tímto způsobem se snažím dopátrat, kde je jádro problému, který je třeba vyřešit.“

Otázka číslo 5 : „ *V čem vidíte smysl Vaší práce ?*“

„ Smysl mé práce vidím v pomáhání druhým. Řešit jejich problémy a tím zkvalitňovat jejich život.“

Otázka číslo 6: „ Co je Vaším cílem ve vztahu ke klientům ?“

„ Co nejlepší výsledek, efektivní pomoc.“ „ **Jak tyto cíle dosahujete?**“ „ Pomocí empatie, vědomostmi, pomocí homeopatických léků.“ „ **Co je pro dosažení těchto cílů důležité?**“

„ Co nejhlubší proniknutí do myšlení klienta a nalezení pravé příčiny jeho potíží v mysli a pomocí tohoto poznání určení nejvhodnějšího homeopatického léku a jeho aplikace.“

Otázka číslo 7 : „ Co je důležité pro účinnou pomoc klientovi ?Jmenujte podle toho co Vás zrovna napadá.“

„ Empatické naslouchání, vytvoření příjemné atmosféry, vzbuzení důvěry u klienta, klientova otevřenost, dostatek času, poskytnout klientovi prostor, aby vyjádřil, co cítí, nehodnotit, nesugestivní otázky terapeuta, pochopení klientovy individuality, dodržení hranic v pomáhání.“ „ **Jak byste výše uvedené faktory seřadil podle důležitosti a míry vlivu na výsledek pomáhání ?**“ „ Jako první, myslím, že nejdůležitější je důvěra. Potom je nutné respektovat individualitu každého člověka, poskytnout mu prostor, aby mohl říci všechno, co potřebuje a projevit se. Potom naslouchání a nehodnocení, neutralita.“

Otázka číslo 8 : „ Od čeho závisí úspěch a neúspěch Vaší práce ve vztahu ke klientovi ?“

„ Od navázání co nejužšího vzájemného vztahu a odstranění jakýchkoliv bariér, které by překážely klientovi v otevření svého niterného světa. Klient se musí cítit prostě dobře, potřebuje vědět, že Vám může naprosto věřit a že nic z toho, co Vám řekne, nezneužijete proti němu.“

Otázka číslo 9 : „ Co je podle Vás nejtěžší na Vaší práci ve vztahu ke klientovi?“

„ Nejtěžší je člověka zařadit do určité typologie osobnosti, abych věděl jak přizpůsobit rozhovor s klientem a získal co nejvíce potřebných informací.“

Otázka číslo 10 : „ Jaké role podle Vás na sebe berete ve vztahu ke klientovi ?“

„Důvěrníka, zpovědníka, chápajícího přítele, terapeuta, poradce, autority, odborníka, svým způsobem i utěšitele.“

Otázka číslo 11 : „ Jak byste popsali sebe jako pomáhajícího profesionála ?

„ Dovedu správně vytypovat člověka, vést analyticky rozhovor a mimo klientovy verbální projevy vnímat mnoho informací, které sděluje neverbálně. To vše napomáhá klienta lépe pochopit. Kromě toho jsem schopen také vnímat energetické informace.“ „ *Co si mám pod tím představit?*“ „ Mám na mysli auru člověka a jeho biopole.“

Zpracování předvýzkumu

1. Abstrahovala jsem z textu signifikantní výroky, které měly vztah ke zkoumanému fenoménu
2. Přiřadila jsem jim klíčové významy
3. Vyvodila jsem závěr (ve výzkumné práci vyvodím závěr na základě porovnání klíčových významů u jednotlivých profesí)

Signifikantní výroky :

- *pomoc bližnímu*
- *opak lhostejnosti a nezájmu*
- *klientovo nitro*
- *nezneužijeme nic proti němu němu*
- *naladit se na stejnou vlnu*
- *empatické naslouchání*
- *nehodnotit*
- *dodržení hranic*
- *získat naprostou důvěru*
- *pochopit způsob jeho uvažování*
- *vcítit se*
- *proniknutí do myšlení klienta*
- *pochopení klientovy individuality*

Klíčové významy :

(Jak vidí dotazovaný pomáhající vztah)

Naplněný lidský vztah v pomáhání

Nenaplněný lidský vztah v pomáhání

-terapeutovo naladění na stejnou vlnu

-získat si naprostou důvěru a otevřenost

-poskytnutí prostoru klientovi k vyjádření

- vnímání klienta všemi smysly

- respektování individuality klienta

- nepochopení smyslu pomáhání

- neschopnost empatie a pochopení

-lhostejnost a nezájem

- porušení etických principů

Dotázaný pomáhající pracovník vnímá pomáhající vztah jako hodnotu. Vytvoření příjemné atmosféry a empatické naslouchání podporuje klientovu otevřenost, která je nutná pro získání informací potřebných k poskytnutí pomoci. Kladná sebereflexe pomáhajícího je dokladem zdravého ega a dobrým předpokladem v dosažení kýžených výsledků. Pracovník si uvědomuje hranice v pomáhání jako důležité dělítko, určující kompetence dvou celků, které vstupují do vzájemného působení.

Závěr :

Vztah pomáhající pracovník .- klient z pohledu homeoterapie

Homeoterapeut vnímá pomáhající vztah jako poslání, které naplňuje jeho vnitřní hodnotový systém. Tím splňuje základní předpoklad úspěšného pomáhání druhým. Klient je pro homeoterapeuta člověkem – bytostí, která má vlastní spiritualitu. Celý pomáhající vztah je postaven na klientově individualitě a empatii. Dalšími pilíři ve vztahu je nehodnotící stanovisko a dodržení etických zásad při pomáhání.

PŘÍLOHA PII : Transkripce jednotlivých rozhovorů

Zde uvádím detailní přepisy polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky :

Paní Jana I :1) „Když se řekne pomáhající vztah, co se Vám vybaví ?“

„Vztah mezi pracovníkem a klientem založený na důvěře, podpoře klienta, na doprovázení.“

2) „Co se Vám vybaví, když se řekne vztah sociální pracovník – klient?“

„ Každodenní práce, která je o vztahu mně jako sociálního pracovníka a klienta, o..., napadají mě k tomu hranice toho vztahu, udržet to v nějaký rovině, v nějakých mezích a nepřekračovat ty hranice.“ „**Vybavuje se Vám nějaký konkrétní případ k tématu překročení hranic ?**“ „ Tak vzhledem k cílové skupině, se kterou pracuju – osoby s duševním onemocněním, jsou to klienti, kteří sami nemají hranice a zkouší atakovat hranice těch terapeutů, zkouší kam až můžou. Takže je to jako o každodenním nastavování si hranic. „ **Jak se Vám daří to každodenní nastavování těch hranic ?**“ „ Záleží na konkrétním klientovi. Jsou klienti, se kterými to jde teda líp a jsou klienti, se kterými to jde hůř. Protože zvlášť u manipulativních klientů je to docela problém ty hranice udržet.“

3) „ Jak by měl podle Vás vypadat ideální pomáhající vztah ?“

„ Mě k tomu zase napadá ta profesionalita, hranice, když s nějakým obrovským vnitřním nasazením toho pomáhajícího, protože bez toho vnitřního nasazení ten vztah potom nefunguje a to pomáhání není účinný. Ale zase je to o těch hranicích, udržet si hranice když do toho vložím sám sebe, co vím, znám, a možná nějakou empatii, určitou otevřenost vůči klientům. ... Mě teď napadlo slovo ...láska...ale je to, je to o těch hranicích. Protože bez toho, že by člověk měl ty klienty rád, ve smyslu rád jako lidi, tak by to nemohl dělat.“

4) „Co je podle Vás v pomáhajícím vztahu nejdůležitější ?“

„ Sám vztah. Vztah těch dvou. Pomáhajícího a toho, kterému je pomáháno, protože bez toho vzáje mnýho vztahu to nefunguje. Pokud ten pomáhající není schopen navázat s tím, kdo přichází a žádá nějakou pomoc vztah, tak to potom nebude fungovat. A ten vztah by měl mít nějaký pravidla a určitě velice důležitá je v tom vztahu důvěra klienta nebo toho přicházejícího, protože bez té důvěry...on mu musí věřit. Aby se nechal jím provázet, tak mu musí věřit.“

5) „ V čem vidíte smysl Vaší práce ?“

„ Smysl mé práce, táák v nějakým doprovázení toho klienta nebo v pomoci najít mu ...hm, zdroj jeho vnitřní síly. Protože pokud on sám nebude chtít, tak mu nikdo nepomůže. V hledání jeho vnitřních zdrojů tak, aby on prožil co nejspokojenější život podle svejch subjektivních měřítek co nejkvalitnější, ale on rozhoduje o tom, jestli ten život je kvalitní nebo ne, takže opravdu podle jeho měřítek a jeho hledisek. Aby

mohl říct: jsem spokojen.“ Ve své práci vidím jako nutnost zvyšovat si kvalifikaci, takže já třeba teď jsem ve dvouletém výcviku v Gestalt terapii v Praze a v dlouhodobém vzdělání, který se jmenuje Charita pro budoucnost, která je zaměřena na standardy kvality a vůbec na kvalitu sociálních služeb.“ „**Proč zrovna tu Gestalt terapii ?**“ „ Je to určitě přínosem. Já si myslím, že je dobrý, když ten pomáhající si udělá jasno sám v sobě. A zmapuje si v sobě takový nějaký rizika, který se tam můžou objevit, protože nikdy nevíme s jakým klientem se setkáme. Prostě udělá si ten pomáhající v sobě pořádek, já vždycky říkám, že si jedeme na ten víkend tam v sobě uklidit. Protože s tím, že já sama sebe přijímám se mi lépe přijímají klienti, takoví, jací jsou. Gestalt je mi blízký tím co je tady a teď, to je jedno z ústředních hesel Gestaltu.“

6) „ Co je Vaším cílem ve vztahu ke klientům ?“

„ Podpora, já to budu možná říkat takhle heslovitě, jak mě to napadá, podpora, doprovázení, hledání jejich vnitřních zdrojů, nabídnutí pomoci, záleží pak na něm jak si vybere a co si vybere.“ „**Jak těchto cílů dosahujete?**“ „ Tak skrze tu práci, kterou děláme. Jo, skrze nějaký poradenství, sociální terapii, sociální aktivizaci, jo, prostě prostřednictvím těch nástrojů, které máme k dispozici.“ „**Co je pro dosažení těchto cílů důležité?**“ „ Chtění klientů. Hm... Umět jim tu možnost nabídnout tak, aby oni to přijali, jakože opravdu ta možnost tu je. Profesionalita a fungující zázemí, takže legislativa a nějaký ty možnosti, možnost mít kde tu službu provozovat. Takže finance na provoz, prostory, kde tu službu provozovat.“

7) „ Co je podle Vás důležité pro účinnou pomoc klientovi? Jmenujte podle toho, co Vás zrovna napadá.“

„ Partnerský přístup. Nebrat ho jako oběť, jako někoho, kdo není schopen ale brát ho jako partnera, jako osobnost. Ta pomoc musí být dostupná a rychlá, protože když bude dostatečná nabídka, ale ten klient se tam nedostane, tak je to špatný. „**Jak byste výše uvedené faktory seřadila podle důležitosti a míry vlivu na výsledek pomáhání ?**“ „ Já myslím, že to záleží na akutní situaci, pokud půjde o krizový stav tak ta rychlost je samozřejmě na prvním místě, ani tak tam nejde o to partnerství, protože pokud jde o ohrožení zdraví a života tak sociální pracovník může být víc direktivní než jindy, ale pokud se jedná o klasickou každodenní práci, tak určitě to partnerství.“

8) „ Od čeho závisí úspěch a neúspěch Vaší práce ve vztahu ke klientovi ?“

„ Já bych řekla, že v první řadě musí chtít. On musí být ten, který přijde s nějakou zakázkou, protože ve chvíli, kdy mu vnutíme něco, co on nechce tak je to odsouzený k zániku. Takže chtění klienta a já jsem to možná už zmínila u nějaký otázky – to, jak ten pracovník umí nabídnout ty služby. To jak je umí podat a jak je schopný komunikovat s tím klientem, aby porozuměl tý nabídce a mohl s z toho vybrat.“

9. „ Co je podle Vás nejtěžší na Vaší práci ve vztahu ke klientovi ?“

„ Tak u tý cílový skupiny osob s duševním onemocněním četnost relapsů nemoci, kdy vlastně to, co se vybuduje za nějakou dobu tak během jednoho dne, týdne vlastně zmizí a ten klient se po nějaký léčbě, hospitalizaci vrací ještě v horším stavu než byl původně, takže zase si prošlapává tu cestu zpátky.“ „**Jak to ovlivňuje Vaše pomáhání, když taková situace nastane?**“ „ Určitě je to o zklamání ale taky o profesionalitě toho pomáhajícího, aby se tím nenechal odradit. Aby se tím nenechal frustrovat. Tím jak ta práce

je dlouhodobá, jde se opravdu po krocích. Po malejch krocích, takže opravdu nenechat se odradit a nemít nereálný cíle a požadavky na ty klienty ale brát je takový jaký jsou s jejich možnostmi i omezeníma.“

10) „Jaké role podle Vás na sebe berete ve vztahu ke klientovi?“

„Takže protože jsem v tom zařízení částečně i za manažera tak i tu manažerskou, někdy i takovou poslední instanci toho možného odvolání, když něco nefunguje, mezi kolegama - ostatníma sociálníma pracovníkama, ten vedoucí, ten rozhodčí, který řekne ano nebo ne.“ **“A konkrétně ve vztahu s klientem ?“** „A konkrétně ke klientovi, hmmm, snažím se být partner, ale mnohdy, zvlášť třeba v krizových situacích u těžších klientů, si někdy vyžádají ale není to, že by si o to řekli slovně, oni si vyžádají takovej jinej přístup, maminkovském, ale jsou situace, kdy tím člověk nepřekračuje žádnou hranici. Myslím, že pokud je klient opravdu v hodně těžký situaci, v hodně těžkým stavu, tak nějaký pohlazení, případně nějaký lehký objetí jim může udělat víc než tisíc slov. Takže tady si myslím, že to nemůže vadit.“ **“Jak poznáte tu hranici, kdy by to mohlo vadit ?“** „Tak nesmí se to stát pravidlem a musí to být opravdu jenom ta situace. Jak to poznám, tak to prostě dá cit.“ **„Nějakým vnitřním cítěním ?“** „To se těžko dá vysvětlit jako jak to poznám, prostě ve chvíli, kdy mám pocit, že ten klient to potřebuje a když o udělám a zklidní se tak to bylo dobře.“ **„Stalo se Vám někdy, že jste tu hranici překročila a neměla jste z toho pak dobrý pocit ?“** „Musím zpytovat svědomí, ale myslím si, že ne, protože já nejsu kontaktní člověk, takže mě trvalo třeba hodně dlouhou dobu, než jsem se naučila vůbec jakoby toho klienta obejmout, aby on z toho necítil nějaký můj odstup. Takže já si na tohle hodně dávám pozor, takže asi ne, protože opravdu mi dělá problém přiblížit se do nějaký větší blízkosti tomu klientovi.“

11) „Jak byste sami sebe popsali jako pomáhajícího profesionála ?“

„Pro mě je to docela těžký, protože mám problém se docela chválit a vím o tom, je to těžký najít něco, čím bych se chtěla prezentovat i když si rozhodně nemyslím, že bych tu práci dělala špatně. Mám pocit, že to, co dělám k tomu patří a že to tak má být. Těžko se mi hledá ...nějaký jako jak bych se popsala. Prostě sociální pracovník, který dennodenně řeší problémy.“ **„Účinně, neúčinně?“** „Účinně, neúčinně, já můžu nabízet řešení ve vztahu ke klientům a klient je buď přijme nebo nepřijme. Ve vztahu k zařízení řešíme problémy ekonomický, teď řešíme zavádění zákona – standardy, prostě pořád řeším něco, takže je to asi o hledání nějakých cest, možností.“ **„Dá se to zvládnout ?“** Dá se to zvládnout, otázkou je jen jak dlouho. To si člověk musí vybudovat nějaký obranný mechanismy a mít něco, kde tu práci může nějak vypustit, odložit a věnovat se fakt něčemu jinému. Musí, aby vydržel. Protože pokud bude jenom v tý práci, tak dlouho nevydrží.“

12) „Jak byste celkově zhodnotili alternativu pracovat ve vztahu pomáhající – klient z pohledu Vaší profese ?“

U této otázky jsem dotázaným řekla, aby si představili, že jsem jejich přítelkyně a mám zájem pracovat s klienty jako oni, zda by mi mohli nastínit, co práce v tomto vztahu obnáší.

„ Já začnu tím co taková práce bere. Bere iluze.“ **„ Jaké iluze ?“** „ O fungování tohoto státu, o fungování vůbec systému sociální péče, o tom, jaký vůbec máme možnosti coby sociální pracovníci. Přináší spoustu zklamání, pokud se člověk hodně osobně zaangažuje do řešení nějakého problému s nějakým klientem, bere spoustu času, hodně energie. A co dává, dává někdy pocit, pokud se něco opravdu povede, že jsme někoho opravdu doprovodili, že jsme někomu prospěli, že na nás někdo bude vzpomínat, jako na toho, kdo pro něj něco udělal, což je asi i důvod, proč to člověk dělá, že naplňuje nějakou tu svoji nenaplněnou potřebu, kterou má.“ **„ Jakou potřebu ?“** „ Teď budu mluvit slovy nějakého psychologa, který říká, že do pomáhajících profesí vstupují lidé, kteří mají nenaplněné nějaké potřeby. Prostě v dětství, v mládí se jim něčeho nedostávalo a oni si to teď prostřednictvím pomáhající profese snaží vykompenzovat. Takže v podstatě jsme takoví jakoby převlečení klienti. Tak to řeknu otevřeně a na rovinu. (úsměv) No a ještě ta práce dává radost.“ **„ Vyvažují ta negativa, kterých jste uvedla ví, to pozitivní v té práci ?“** „ Pokud by to nevyvažovalo, tak by se to nedalo dělat. Jo, pokud by nebylo dokladný těžší a důležitější, tak by to člověk nemohl dělat.“

Paní Jana II :

1) „Když se řekne pomáhající vztah, co se Vám vybaví ?“

„ Mě se vybaví vztah někoho, kdo už něčemu více rozumí a chce pomoci někomu, kdo tomu ještě nerozumí. To znamená, někdo, kdo potřebuje pomoc a někdo, kdo ji umí dát. “

2) „Co se Vám vybaví, když se řekne vztah sociální pracovník – klient?“

„Mě se tady vybaví především ta profesionalita. Protože ten osobní vstup by tam měl být hodně kontrolovaný. Měl by tam být, jo, tudíž tvrdím , že se často stává, že ty hranice se překračují. Takže tam cítím profesionalitu, že je někdo profesionál a někdo, kdo tu pomoc potřebuje. Vlastně ten osobní vstup je tam vždycky, jo, ale hranice tam musí být, protože jak tam začneme více vkládat to svoje já, tak už se do toho více potápíme a práce nemusí potom mít takový efekt, jaký by měla mít. **„Rozumím tomu tedy dobře, když řeknu, že se Vám vybaví jako první nastavení hranic jako výraz profesionality ?“** „ Ano, ano.“

3) „ Jak by měl podle Vás vypadat ideální pomáhající vztah ?“

„ Já bych k tomu řekla, že vztah je vždycky o dvou – jedna strana, druhá strana, jo. Takže jestliže se někomu pomáhá, tak z toho jasně vyplývá, že jedna strana je jakoby trochu silnější a přitom mě napadá, že když vím, že jsem trochu silnější jako pomáhající, tak toho nesmím nikdy zneužít. To znamená, že tam tu lidskost, přes tu lidskost bych se vlastně měla dostat k tomu, že mu můžu pomoci ale nesmím nikdy překročit tu hranici, že by byla ta pomoc zneužitá z mé strany, né ze strany toho klienta.“ **„ Takže ideální vztah by měl vypadat potom jak ?** „ „ Že já do toho vložím a on si vezme co potřebuje, jo, protože je to vždycky na obou dvou. Já když tam dám tu svoji invenci, tak je na něm, kolik si z ní vezme. To znamená, že je to i o tom, že nemám se trápit tím, že když jsem schopna a ochotnému hodně pomoci, nebo navrhnout mu tu pomoc, tak on se může rozhodnout , že ji třeba vůbec nepřijme. A toto je taky dost těžká věc.“

„*Máte na mysli klientovu svobodu rozhodnout se ?*“ „Ano, s tím se musí pomáhající naučit srovnat. Někdy je to trochu problém v té další motivaci v pomáhání těm druhým.“

4) „*Co je podle Vás v pomáhajícím vztahu nejdůležitější ?*“

„To je docela těžká otázka.“ „*V čem je těžká ?*“ „No protože pro každý vztah je důležité, já si osobně myslím, že chtění. I pro partnerský i pro jakýkoliv jiný. Takže, když je tam to chtění, tak to půjde. Třeba pomaleji, ale půjde. Pokud z jedné strany to chtění nebude, tak ten výsledek vlastně, nebude, nebude dobrý. Takže podle mě to chtění. Tak je to i partnerském vztahu, když jeden z manželů nechce, tak to zkrátka nejde, ani kdyby ten druhý tlačil nebo prosil.“ „*Máte na mysli vůli ke změně?*“ „Ano. Ano. To znamená k tomu, aby se něco dělo, aby ten vztah někam šel, aby se pomohlo. Z každé strany, ale více myslím teď na toho klienta, protože z profesionálního pohledu ten pracovník by ji měl mít. Když je to jen taky v uvozovkách, protože nám tam vstupuje ten osobní život, to znamená každý z nás není vždycky v té úplné pohodě aby byl nastartovaný tomu druhému jenom pomáhat. To znamená budí se u nás věci, on nám ten klient může budí věci, které nemáme srovnané, jo, a už je to na takové horší úrovni.“

5) „*V čem vidíte smysl Vaší práce ?*“

„Já musím říct že v tom, aby si ty naše děti, se kterými pracuju ujasnily, co vlastně chtějí. Protože ony jsou ve stádiu, kdy to vlastně ještě neví. Ty děcka jsou na odborném učilišti a mají nejlehčí formu mentální retardace, tu první. Takže to jsou děti, které vlastně už mají šestnáct roků, už jsou vyrostly ale ještě nic nemají urovnané, vzory žádné, takže v podstatě jakoby někdy mám pocit, že je to vlastně nejtěžší co se, jestli se to vůbec dá dohnat, jo. Jim říct co ještě mají v tom životě chtít, protože vlastně ony ani nevědí, co chtějí.“ „*Máte na mysli nalezení smyslu ?*“ „Ano, jako třeba proč bysme tady měli být, jo. Proč si ten obor udělat. Když maminka není vyučená, když já nevím sourozenci nejsou vyučení...Proč zrovna já bych si to měla dodělat, jo, abych ten výuční list měla v ruce. A to je docela těžké, protože ty děti, je těžko přesvědčíte o tady takovýchle věcech, když vlastně kolem sebe nemají ty vzory.“

6) „*Co je Vaším cílem ve vztahu ke klientům ?*“

„U nás je to těm děčkám ukázat, že to taky může být jinak, než jaký vzor mají doma. Protože vesměs jsou to děcka, na které neměli rodiče čas ať jsou sociálně slabí nebo nejsou, vždycky je to o tom, že jim ti rodiče zkrátka ten čas nevěnovali a že se na určité témata nikdy ani nebavili. To znamená..., já mám vždycky pocit, že když se jich zeptám na něco, co vím, že v tom věku je musí zajímat, že je to v podstatě to, na co myslí, čeho mají plnou hlavu a když se jich na to otevřeně zeptám, tak oni mají konečně možnost s někým, kdo už je starší to probrat. Jo, protože rodiče s něma neprobírali věci téměř žádné, kromě jídla, kam jdeš a proč a tak, takže vlastně takové ty pocitové věci se snažím jim ukazovat : Klidně mi to řekni co si myslíš a proč si to myslíš. Proč si myslíš že já jsem blbá, jo. Ať to umí říct, protože oni neumí vůbec komunikovat, mají slabou slovní zásobu, to znamená zeptám se, chci odpověď. Chci, beznázorový člověk...to nejde, já musím mít nějaký názor. Takže já vždycky řeknu já chci, abys mi řekl nějaký názor. Ano, ne, nevím. Už i toto je názor. Protože toto po tych děčkách nikdo nikdy nechtěl.“ „*Řekla jste, že Vaším cílem ve vztahu ke klientům je ukázat jim i jiné vzory než jaké mají doma. Co je potřeba pro dosa-*

žení tohoto cíle udělat ?“ „, Pořád s nima komunikovat, to znamená : proč jsi teď naštvaný, proč když ses dobře vyspala, jsi taková, proč je ti dneska špatně- protože jsi teď měla telefon, to znamená pořád s něma mluvit, takové krokování těch pocitů, kterých ty děcka jsou v podstatě plné a ony, když už nevíjou s těma pocitama rady tak vybuchují a ty jejich reakce jsou potom tak, pro nás, kteří tomu nerozumíme, nebo neznáme co se v tych děckách děje, tak my si potom říkáme, to není možné, proč ona něčím hodila, proč je taková. Takže je nutné vše rozebírat, to krokování, protože oni mají obranné systémy a když je hodně rychle zapnou, tak vlastně zabraňují tady tuto pomoc. A hodně se toho děcka už naučily, ta zkušenost je k tomu přinutila, jo, že když ten dospěly na ně neměl čas, tak si zapnu ten obranný systém. Ten je pro mě jistější, protože ten si uhlídá to dítě a dále mě nechce pustit, protože to už má vyzkoušené, že to tak je lepší.“ „ *Co děláte pro to, abyste ten obranný systém nabourali ?“* „, To krokování. Třeba teď jsi říkala, že je ti dobře, je to tři minuty , a už je ti špatně, takže proč? Na co jsi myslela? Protože jsi měla esemesku v telefonu a nějaká holka o tobě něco povídala? To znamená, já musím je vést k tomu, aby se naučily pojmenovat svoje pocity a pochopit proč je mají. Protože ten deficit je u nich velikánský. Ona je naštvaná, ona zuří, ale proč zuří? Jo, vědět, že tak to v životě funguje a že jestli chceš pěkný vztah, tak se tě na to bude někdo ptát a taky ty se musíš ptát. Ty děti navazují teďka známosti, takže aby to byl dobrý vztah, tak proč, zeptám se, proč jsi dneska na mě nazlobený? Jo, to znamená je to pořád o té komunikaci. Oni se komunikovat opravdu pořádně nenaučily. Maminka měla pět dětí, mezitím vystřídala čtyři partnery, ona neměla čas na to dítě, kdy zrál a dozrávalo, nezeptala se ho, proč je smutné, proč ho bolí břicho, jestli má nějaký problém s klukem, jestli ví, co je to mateřství, a tady ty věci vůbec matky se svými dětmi neprobíraly. To znamená tady toto všechno je absence a my se snažíme aspoň trošičku jim nastínit, že to je normální ptát se sám sebe i druhých na to, co kdo cítí., jo. Jenomže ony měly tu smůlu, že jim to nikdo neukázal.

7) „ Co je podle Vás důležité pro účinnou pomoc klientovi? Jmenujte podle toho, co Vás zrovna napadá.“

„, Tady ta otázka je ..., já na ni vlastně...“ **Řekněte to, co Vás zrovna napadá.** „, Co mě napadá? Bohužel to, že jakoby jsme s tou pomocí přišli už pozdě. Že tady tato pomoc, která by měla být pro děcka, které přicházejí na učňák, měla být už dříve. Jo, že my už jenom dobíháme a ten výsledek podle toho taky vypadá. Že ty děti, vzhledem k tomu, jak jim to všechno stavíme, jak jim to vysvětlujeme, si z toho už hodně málo vezmou, protože zrovna jsou v tom období, kdy se postavily na vlastní nohy, kdy možná, že už chtějí těm rodičům, nebo těm dospělým dokázat, že už je nepotřebují. Takže já si myslím, že v té naší skupině by měla ta pomoc být poskytnuta už dříve. Zpátky na základní škole nebojím se říct, že ještě dříve. Dát to do prevence, to znamená, že já těm holkám povídám, aby tu rodinu, ze které vyšli a mají k ní hodně připomínek a negativ aby se pokusily vytvořit jinou. Aby si vzali vzor z toho, že mamince s tatínkem se to nepovedlo, a aby ony mohly na základě toho, že už jsou schopny posoudit co není v pořádku, aby si založily lepší rodinu. Jo, ale trošku mám pocit, že ten vliv už je tam tak dlouhý, velký, a oni si toho jsou vědomi. Těch vstupů už je tam tolik, že oni vlastně už ani sami to nedokážou posoudit. Protože tam je ta zamilovanost a oni skáčou do toho vztahu jakoby pomoc z té minulé rodiny, ale nejsou schopni ten vztah tak zhodnotit, jak by měly.“ „, **Takže ta načasovanost je podle Vás důležitá. A co jiného Vás napadá?**“ „, Trošičku jsem tady v tomto směru pesimista, protože musím říct, že ty děcka, vlastně, jakoby ani tu pomoc

nechtějí. Jo. Protože všeobecná je vědomost, že – šak ti na ten život dá. Oni jsou vesměs z těchto vrstev a jsou zvyklí, že i když ten vstup tam nebude žádný, jako z jejich strany, tak oni, oni ...vždycky nějak budou. Jo. Protože ten vzor doma takovýto mají. Takže to je takový taky jako, jo, oni tu ekonomickou stránku neumí posoudit, protože takto vyšli z takových rodin.“ „*Máte na mysli změnu myšlení ?*“ „Ano, ano. Aby měli vůli si vůbec dodělat ten učňák a aby to chtěli nějak jinak.“ „*Ještě něco Vás napadá ?*“ „No aby měli někoho, kdo jim s tím pomůže. Protože na to oni sami nestačí. Potřebují překonat nějakou dobu, aby neskončili v diagnostáku, protože velká část dětí končí v diagnostáku a čeká se až budou mít osmnáct let a pak se vpustí do života zase nepřipravení, eště s nějakou horší zkušeností z toho diagnostáku nebo nějakého jiného zařízení.“

8) „*Od čeho závisí úspěch a neúspěch Vaší práce ve vztahu ke klientovi ?*“

„Od toho, že je opravdu přijmeme takový, jací jsou. Ony ty děti něčím prošly, mají něco, každý má něco, ale ony toho mají opravdu více, no a teďka vlastně s tím musíme pracovat, jo.“ „*Máte na mysli prvek nehodnocení?*“ „Ano, ano. To znamená ano, toto dítě je takové a takové, každý je nějaký a teď co s tím uděláme. Přijmem ho takové jaké je a teď co se s tím dá udělat. Ono hodit ho do krabičky - stejně z něj nic nebude - je lehké a taky se to i stává. Protože jako ty výsledky jejich chování to potvrzují. Je potřeba s tím ale něco udělat, to znamená, vzít ho takový jaký je a od toho se musí odstartovat. On musí ale chtít, jinak se ten pedagog může rozkrát a nic z toho nebude. Tam musí k tomu pedagogovi získat tu důvěru, protože ta zkušenost jejich je velká a oni ty dospělé mají už postavené do té role, že od nich nechcou přijmout už vůbec nic.“

9. „*Co je podle Vás nejtěžší na Vaší práci ve vztahu ke klientovi ?*“

„Vydržet, vydržet. Protože tam je to hodně o trpělivosti. Takže ta trpělivost, jo, já vždycky říkám, že je třeba tym děckám poděkovat, že my se učíme trpělivosti při nich. U normálních dětí, jak je překročena nějaká míra, tak řeknem tak to ne a teď už se bude něco dít, ale tady u tech děcek, tam ty hranice jsou posunuty mnohem dál. Takže i my se musíme naučit třeba že ne třikrát, ne pětkrát ale desetkrát a prosím-tě eště mi to znovu řekni, já jsem ti to aj včera říkala a minule a předminule, i když minule se ti nechtělo, včera se ti nechtělo a zítra se ti taky nebude chtít- je to prostě o trpělivosti, jo. A ta je docela dost zatěžující, takže dycky říkám, že člověk, který takovou práci dělá si musí vždycky najít nějakou kompenzaci, kde tu práci vyloženě jako odloží za hlavu, nenosit si to opravdu domů a když tak enom na chvíličku, nějakým způsobem to zhodnotit, říct třeba, prosím-tě, dneska to bylo těžké, doma třeba, ale tím to skončit, vypnout a znovu to neprožívat, protože tych prožitků je tam dost z práce a je třeba se zase nachystat na tu trpělivost do práce, která musí být moc velká.“

10) „*Jaké role podle Vás na sebe berete ve vztahu ke klientovi?*“

„Já si myslím, že hlavně kamarádkost, protože já si myslím, že když jsem tam za pedagoga, tak oni ty děti si Vás dají do dospělých a oni tím pádem už jakoby nechcou, jo. Kdeždo, když řeknu – tebe bolí břicho, mě taky bolelo, to znamená jako bych řekla, šak já su taky holka, enom jsem už trochu starší, vyrostlá, takže oni jakoby trošičku přijmou to, a taky ta otevřenost, to, že se s nima bavím o věcech, kterých oni

jsou plné a možná, že otevřeně se jich zeptám. Každý máme problémy, ženské, to znamená : tebe dneska bolí břicho, mě taky, nemysli si, že jsi jediná. Protože oni v podstatě řeknou – ano????(údiv) a už je tam ten kontakt navázaný. A je to lepší, když řeknu třeba tak jakto, že tady nejste ticho.““ **Takže je to role kamarádky a ženy?**“ „ Ano, protože tam jsem jako pedagog a oni nepotřebují být ticho a ještě na povel. Takže oni spíš potřebují, já si to osobně myslím, že je to taková lepší cesta k nim, jo, tady tato kamarádka. protože po zkušenosti můžu fakt říct, že když dám tu direktivní formu, která bohužel je někdy nutná, tak ten odpor, ta jejich obrana je okamžitě, to vidím jak ty štítý se nastavují, jo, okamžitě. Oni vyslechnou, ale ty štítý tam jsou. A hodně se to od nich jako odráží a nepustí nic k sobě přes to. No a já jsem ženská a mám tam hodně holek, takže přes tu ženskou stránku, že to taky znám, že si to pamatuju ještě, že to není tak dávno, co jsem měla ty pocity jaké ona by mohla mít. m ta otevřenost je pro ně moc, oni v tu chvíli mají pocit, že se k nim snižuju a že jsem taky člověk. Že nejsem ten dospělý, který má všechno ujasněné a který je možná i bez chyb. Ten kamarádský přístup já ve své praxi asi nejvíc používám.“

11) „Jak byste sami sebe popsali jako pomáhajícího profesionála ?“

„ Já začnu trochu zešíroka. Když se podívám sama na sebe, tak vždycky si člověk vzpomene na člověka, který mi nejvíce pomohl. V nějaké situaci vždycky vyběhne ta vzpomínka napovrch. Hmm..., ten člověk, který má pomáhat má být takový, aby se na něho nezapomnělo. Ale aby to byla taková ta pozitivní vzpomínka. A já teda dělám všechno proto, aby to tak bylo, jo. Samozřejmě, protože dělám s dětma, nemusí to tak být, jo. Protože oni mají, tam je tolik vstupů, že, že mě nemusí zařadit do skupiny těch lidí, kteří jim pomohli. Ale dělám všechno proto, aby mě do té skupiny mohli zařadit, jo. To znamená, abych jim v něčem prospěla. Třeba i v tom osobním životě, protože ten si myslím, že je třeba si první urovnat. Oni ten obor třeba nebudou vůbec dělat, jo. Nebo zjistí, že se uživí v jiném oboru lépe. Ale aby na mě nezapomněli jako na člověka, který jim třeba poradil, nebo jim ujasnil něco, co neměli ujasněné. Takže toto je podle mě to, na čem já nejvíce stavím. Nestavím na té profesionalitě aby se naučily přesně ty postupy, které v tom oboru mají mít, protože ty se budou měnit a mění se pořád, jenom zkrátka s tím, že je musí přijmout, jo, pro ně je to taky docela problém přijmout nějaký režim, nějaký systém. Ale aby na mě nezapomněli jako na člověka, který jim, když potřebovali, uměl pomoci a opravdu ujasnil něco, co nebyli schopni a ochotni odkryt před nikým, jo. Proto jsem tam mluvila o tom kamarádském vstupu, protože toto je ta cesta k nim. Kdy se k nim člověk může dostat přes to kamarádství.“

12) „Jak byste celkově zhodnotili alternativu pracovat ve vztahu pomáhající – klient z pohledu Vaší profese ?“

U této otázky jsem dotázaným řekla, aby si představili, že jsem jejich přítelkyně a mám zájem pracovat s klienty jako oni, zda by mi mohli nastínit, co práce v tomto vztahu obnáší.

„ Já si myslím, že otevírá oči.““ **V jakém smyslu ?**“ „ No většinou míváme nějaký základ z rodiny, tak by měla fungovat, tak by nemusela, nějaké vědomosti, kterých jsme nabyli nějakým studiem nebo zkušenostmi, ale dalším a dalším příkladem zjistí, že je to možné i jinak. Třeba já mám celo třídu problémovou.

Mají velice, velice problémové zázemí, teda respektive rodinu, tam není zázemí. Takže mě ta práce staví na zem. Že ten ideál jako může být, ale velmi často není. A asi mě to nejvíce nutí, abych přemýšlela, jestli se to dá napravit, jak se to dá napravit, jak teda pomoci, jo. A možná, že si to dělá pořádek i se mnou. Že když vím, že to dítě takto reaguje, že budu přemýšlet nad výchovou vlastního dítěte, aby náhodou se mi nestala podobná chyba, takže, jakoby mě to i učilo.“ „ **Takže Vám to pomáhá uspořádat si vlastní myšlenky ?**“ Ano, vždycky jako bych měla to zrcadlo a uvědomila si, aha, tady se stala chyba a ona jde docela dobře i najít. Ta maminka měla nového partnera a na dítě pak neměla čas. Takže jakoby mi víc svítilo slunko na ten život, že to vidím s většíma souvislostmi ten život, které jsou velice často zakryté, ta latentnost je tam úplně hrozná, že vždycky vyleze jenom ta špička toho ledovce, kdy my zjistíme, že to dítě krade a já nevím co všechno, ty negativní věci, ale ten spodek vůbec nevidíme, že to předtím bylo zdravé krásné

dítě, jenomže se mu třeba nikdo nevěnoval. Takže jakoby ta práce odkrývá to, že vidíme do té hloubky. Je to trošičku někdy takové jakoby děsivé, ale jak to člověk dostane do takové polohy, že zkrátka takový život je, že je to jenom o lidech. To dítě to musí přijmout, protože se někde narodilo, ale pak už ten život bysme mohli vzít do svých rukou, jo. No a celá ta práce stojí moc energie. Já to nedělám tak dlouho, ale za ty roky jsem viděla, že něco jsem před tema pěti rokama ani nepostřehla, jo, že to fungovalo stejně, ty případy byly stejné, ale já jsem je neviděla takovýma očima jak je vidím teď. Já jsem nevěděla, že to děcko, které je zfetované a kouří někde na rohu, tak že to je pro to, že ta maminka a otec na něho neměli čas.“ „ **Takže tam se mění úhel pohledu?**“ „ Mění, protože jako bych to viděla více zřetelně. Pro mě je to ostřejší, možná na mě takový smutek padá, že ten ideál, který jsem měla, že ta rodina jak by měla fungovat, že se jako tak trochu začerňuje tady tímto, jo ale zase když vidíme jednu stranu, vidíme i druhou, a taky to, že všechny extrémy jsou špatné, jo. Takže mi to jaksi ujasňuje i pohled na ten svět a na život, můj.“

Paní Eva :

1) „Když se řekne pomáhající vztah, co se Vám vybaví ?“

„ Já bych řekla, že v sociálním kontextu je to o té profesionalitě. O tom pomáhání, s tím, že vím, jaký přístup zvolit a jakou cestu hledat, abych tomu klientovi pomohla.“

2) „Co se Vám vybaví, když se řekne vztah sociální pracovník – klient?“

„ Já pracuju s mentálně postiženými dětmi, abych byla konkrétní, napadá mě udržení hranic, protože ty děti jsou citově vyprahlé. U všech našich klientů absolutně nefunguje rodinné zázemí, takže ony znají jako dospělý pouze ten personál. Člověk se ale musí o to snažit i za cenu, že sám má pocit, že je tvrdý a jestli teda můžu hodně osobně, pracuju s nima, myslím si o sobě, že jsem profesionál, ale když vidím v televizi pořad o těchto dětech, tak brečím. „ **A stává se Vám v práci, že tedy ty hranice překračujete?**“

„ Ano.“ „ **Jaký to má důsledek na pomáhání ?**“ „...Takto, řekla bych, že je to ojedinělé a vzhledem k tomu, že jsou to děti a když člověk někdy vidí, že to dítě, je fakt v těžké situaci, tak už nejsou profesionál,

ale su mamina. Ale nějak oni nemají tu schopnost si to podržet a navazovat na to, takže vím, že si to můžu v té krizové situaci dovolit. A že dál mě to nevtáhne, že zas příště se zas ta hranice tam nastaví. „

3) „*Jak by měl podle Vás vypadat ideální pomáhající vztah ?*“

„ Z pozice toho pomáhajícího je to o tom, že ten, kdo pomáhá, musí chtít pomáhat. Je to o vnitřním nastavení člověka, jak se říká, ta sociální inteligence, jo, to chtění, protože, myslím si osobně, že ne každý to může dělat. A potom je to ta práce na sobě, získávání zkušeností a odbornosti. Ale především je to o tom chtít pomáhat. „ *A kdybychom se i na tu druhou stranu podívali aby to bylo ideální i pro toho klienta?*“

„ Tam je důležité to vyhodnocení, kolik té pomoci je potřeba. Kdy je potřeba konkrétní pomoc, kdy stačí provázení. Někdy stačí doporučení. Prostě ujasnit si, co ten člověk potřebuje a co je pro něho nejlepší. Protože přemrštěné pomáhání taky není dobré, to je potom zbavování kompetencí toho člověka, v tom směru že nerozhoduje sám o sobě ale někdo to dělá za něho, což taky není dobře.“

4) „*Co je podle Vás v pomáhajícím vztahu nejdůležitější ?*“

„Důvěra a ochota, chtění.“ „ *Proč zrovna toto ?*“ „ Protože sociální práce je o práci s lidmi nebo mezi lidmi, takže je to o vztazích a bez důvěry nefunguje nikdy nic. A to chtění, to už jsem říkala, že to je o vnitřním nastavení člověka, že to nemůže dělat každý. „ *Proč to nemůže dělat každý?*“ „ No jsou lidé, kteří třeba i ten obor vystudovali ale nemají tu empatii, nebo chuť se do toho položit, nemají chuť ty problémy přejímat, protože i když si tu profesionalitu snažíme udržet, tak , ...jo, v té hlavě to zůstává.“

5) „*V čem vidíte smysl Vaší práce ?*“

„ No, u mě je to ta kategorie mentálně postižených nejtěžších stupňů i kombinovaných vad, tam je to o tom otevření prostoru a naučení těch klientů co největší míře soběstačnosti. Aby, ...aby si vůbec sami sebe uvědomili. Oni prostě na dál třeba nemají, ale aby sami sebe vnímali jako osobnost a byli co nejmíň závislí na péči druhé osoby co se týče těch základních věcí. Oni sami mají tendenci k jakémusi pohodlí proto je důležité otvírat jim prostory, hledat činnosti, které můžou realizovat, protože jejich povinnosti fakt jsou omezené.“

6) „*Co je Vaším cílem ve vztahu ke klientům ?* „

„ Protože můj post je i manažerský tak mám momentálně v hlavě takový projekt u klientů, kde si myslíme, že to jde, dostat je pryč z ústavního zařízení. A zkusit jim vybudovat chráněné bydlení. Protože to je skupina děvčat, které jsou spíše postiženy tím systémem. Jsou vlastně od narození v kolektivním zařízení a myslíme si, že by chráněné bydlení zvládly.“ „ *Co stojí za tímto cílem, proč usilujete právě o tohle?*“ „ Protože každé kolektivní zařízení s sebou nese spoustu negativ. Ztrátu identity, nemožnost rozvinout svoje schopnosti. Oni jsou třeba zruční k nějakým domácím pracem, ale protože nás svazují například hygienické předpisy, tak nemohou do kuchyně.Jo. Takže tady tyto překážky odbourat , aby to, co zvládnou, zvládaly a ten zbytek jen doplňovat a ne dělat za ně všechno.“ „ *Jak se Vám daří dosáhnout toho cíle ?*“ „ Pomaly, je nutná podpora nadřízených orgánů, vlastně našeho zřizovatele, dále chuť, ale je to především o penězích.“ „ *Co je důležité pro dosažení tohoto cíle ?*“ „ Aby ten, kdo o tom rozhoduje se s tím ztotožnil.

Aby ten projekt podpořili, je nutný dobře zpracovaný projekt. Abysme dovedli obhájit proč to tak chceme, protože je to samozřejmě finančně náročné.“

7) „ Co je podle Vás důležité pro účinnou pomoc klientovi? Jmenujte podle toho, co Vás zrovna napadá.“

„ Když to zaměřím na tu naši cílovou skupinu tak je to přijmout toho klienta takový jaký je, ta odlišnost, která tam je, tak ta musí ze vztahu vymizet a vyhledávání jeho kladných stránek a rozvíjení těch schopností a dovedností, které má, potom je to taky nabídka tady těchto aktivit a činností mimo ústavní zařízení, aby se prostě klienti dostali jaksi ven tady z toho uzavřeného koloběhu a já bych řekla z toho celospolečenského pohledu je to ta vůle a chuť prostě změnit tady tuto situaci v těch pobytových službách.“ „ **Kdyby jste to měla seřadit podle důležitosti a míry vlivu na výsledek pomáhání, jak by to vypadalo?**“ „ U nás je to především přijetí toho klienta, jo, a v každé, v každé situaci dodržování důstojnosti toho klienta. Protože ono to trošku svádí k takové manipulaci u těch mentálně postižených.“ „ **Napadá Vás nějaký konkrétní případ?**“ „ No je to obecně dáno už tím, že je to pobytové zařízení a musí mít určitý režim, jo. Jako snídaně je v určitý čas, oběd je v určitý čas, sprchují se v určitý čas. Ale ono to zase organizačně jinak zvládnout nejde. Jo, takže toto všechno omezuje tu jejich vůli rozhodovat o něčem, nebo možnost rozhodovat o něčem.“ „ **Jak se dá skloubit ta individualita klienta, kterou preferujete, s tím přesným harmonogramem?**“ „ Velice těžko. Ale aby se tento režim v sociálních službách změnil je nutné, aby tu přišli kvalifikovaní lidé a aby bylo daleko více lidí. Protože, když rodina pečuje o postižené dítě, tak se na tom podílí celá rodina a není možné, aby v pobytových zařízeních jeden pracovník měl dva klienty.“

8) „ Od čeho závisí úspěch a neúspěch Vaší práce ve vztahu ke klientovi ?“

„ U nás je to o tom, naučit se klienty komunikovat, analyzovat a rozpoznat jeho potřeby, co vlastně chce, protože ta skupina našich klientů verbálně nekomunikuje. Takže ty alternativní formy komunikace, posunkama a podobně abychom teda věděli, která činnost je jim libá, kterou rádi vykonávají, kam se chtěou zaměřit a podobně. Takže u nás je to o tom pochopení toho klienta, najít jednu z forem jak vysledovat to, co on chce, když nám to neumí říct jako verbálně. A pokud nenajdeme tuto cestu a nepochopíme ho tak je to potom o tom neúspěchu.“ „**Jak to děláte?**“ „ Pozorováním, jenom pozorováním. Nabízením té činnosti a vidím jak k ní přistupuje. Buď je tam ten mimický projev radosti nebo odpor.“

9. „ Co je podle Vás nejtěžší na Vaší práci ve vztahu ke klientovi ?“

„ Trpělivost a hlavně nalézání nových přesných metod a postupů jak na koho, když ho chceme někam dovést. Takže každé to dítě reaguje na něco jiného. Úplně každé, a je to zase těžké, protože když je ten kolektiv třeba dvaceti lidí a mají se třeba vypravovat na vycházku, tak ke každému ten pokyn -obuj se- musí člověk dát individuálně a jinak.“ „ **Jak jinak, třeba jiným tónem ?**“ „ Třeba jiným posunkem. Někomu stačí ukázat na botník, někomu se musí boty podat, protože v této skupině, děti, obujeme se ...hmm (smích). Neobuje se nikdo. Takže trpělivost, nalezení tady těchto postupů a v mé profesi, co je ještě těžké, teda když někdo odejde.“ „ **Kam odejde ?**“ „ Jako úmrtí. Protože jsou to, i když, já nevím oni mají někteří

kolem třiceti, jsou to pro nás ale pořád děti, jo. Jako vždycky to strašně dlouho trvá.“ „ *A jak se to dá zvládnout ?*“ „ Čas. Musí to odeznít.“

10) „Jaké role podle Vás na sebe berete ve vztahu ke klientovi?“

„ Je to ta rodičovská role ale se vším všudy i to ekonomické zabezpečení, vůbec bydlení a tady toto co vyplývá i z toho manažerského postu, potom taky ta výchovná role.““ *Můžete rozvést tu rodičovskou roli ?*“ „ No tak rodič a dítě, i když teda nejsou to mé vlastní finance, ale musí se rozhodnout o tom, co se bude vařit, kdy se bude topit,, jak to bude všechno fungovat takže toto zázemí. A potom je to ta výchovná role. Jo, takovéto provázení a podobně. Potom je to ta role opatrovníka, která zabírá spoustu času, protože vykonávám roli opatrovníka u klientů zbavených způsobilosti k právním úkonům, takže zastupování před úřady a toto všechno.“ „ *A kde je ta role truchlícího?*“ „ Óh, ta je ve mně. O tom se moc nemusí mluvit. Já jsem je prostě přijala takové, jací jsou. Nekriticky. Protože když vím, že tu činnost nechcú vykonávat, protože jsou lenivé, tak to neodpustím jako, jo. Radší ať je to časově náročnější, třeba já nevím – ty si ty boty obuješ sama, já ti je obouvat nebudu. Snažit se prostě podle hesla : co můžeš udělat sama, udělej sama. Nečekej jako jo, protože to jediné, myslím si, jim může dovolit uvědomit si, kým jsou.“

11) „ Jak byste sami sebe popsali jako pomáhajícího profesionála ?“

„ Když to vezmu jako profesi, kterou vykonávám, tak se nebojím převzít odpovědnost a rozhodnout. Protože v mé práci mimo přímé práce s klienty pracuju s podřízenými, s kolektivem, a v každém kolektivu musí být někdo, kdo je ochoten na sebe vzít i to riziko špatného rozhodnutí a prostě nebojím se toho. Jsou třeba i lidi, kteří by na to měli lepší vzdělání ale prostě bojí se toho.Především toho rizika, že se rozhodnou špatně a ponесou si následky.“

12) „Jak byste celkově zhodnotili alternativu pracovat ve vztahu pomáhající – klient z pohledu Vaší profese ?“

U této otázky jsem dotázaným řekla, aby si představili, že jsem jejich přítelkyně a mám zájem pracovat s klienty jako oni, zda by mi mohli nastínit, co práce v tomto vztahu obnáší.

„ No, tu práci člověk může dělat jenom za podmínky, že to chce dělat. Že má nějakou představu o té práci a může mu přinést jakýsi pocit naplnění a takový dobrý pocit, že někomu je prospěšný, že prostě pomáhá. Jsou to sice drobnosti, jsou to malé krůčky, ale i u těchto klientů ten pokrok je, člověka to prostě naplňuje, naplňuje, to si myslím je pro mě to nejdůležitější. Horší jsou ta negativa té práce. To je boj s větrnými mlýny co se týká úřadů, úřadů, úřadů.tam člověk ztratí už potom veškeré iluze. Na zařízení ale já nemám skoro žádné problémy, protože na každém postu v tomto prostředí já nevím třeba od výchovy až po uklizečku, může dělat jenom ten, který tyto klienty přijme. To prostředí má sebečisticí schopnost, tam když někdo nastoupí, kdo to nemůže dělat, tak po týdnu odchází. Já si tady těchto lidí vážím, když řeknou, já tu nemůžu byt. Já bych to nezvládala. Takže já si myslím, že ve většině zařízeních to nejde dělat pro výdělek, ale pro to vlastní uspokojení, jo. Samozřejmě, že ta finanční odměna k tomu patří, ale nejde to za každou cenu. Prostě kdo nemůže, nevydrží. To, co ale pro ty děti člověk dělá, to se

nedá zaplatit peníze, to se nedá. Jsou lukrativnější místa ale ten pocit, ten pocit k tomu patří, já si nedovedu představit, že bych pracovala třeba jako referentka někde v kanceláři třeba na finančním oddělení, kdy tam přijdu a oni tam mají na dveřích tituly ing a Mgr a já nevím co a dělá prostě tu jednu operaci účetní, nebo v těch formulářích a furt dokola bez toho, že by měla vůbec šanci do toho vložit něco ze sebe.“

Paní Radka :

1) „Když se řekne pomáhající vztah, co se Vám vybaví?“

„ Takže když bych vyšla ze své pracovní pozice tak je to vlastně vztah mezi pracovníkem a klientem, který vlastně pracuje buď v těch zdravotních nebo sociálních službách. Protože vlastně v těchto službách potřebují tito lidé nějakou odbornou pomoc. Pracovník, který pomáhá v pomáhající profesi pomáhá někomu, kdo řeší nějakou složitou životní situaci.“

2) „Co se Vám vybaví, když se řekne vztah sociální pracovník – klient?“

„ Takže sociální pracovník – klient, to je práce, která by měla být založena na takových osobnostních vlastnostech toho pracovníka, protože mnohdy ze zkušenosti vím, že ten klient potřebuje osobu k sobě vstřícnou, milou, vlídnou ale když sama chodím jednat na úřady s některými sociálními pracovníky - úředníky, tak vidím jaké ty vztahy jsou. Když já potřebuju poradit, pomoci, tak mnohdy, i když jsem z oboru, v podstatě bych řekla se stejným vzděláním jako ten pracovník- sociální úředník, tak protože pracuju trochu v jiné oblasti v té sociální práci domova důchodců, tak se na mě dívají jako na nějakou podřadnou osobu. Staví mě do role jako nějakého obyčejného klienta, který jde řešit problém a nic v podstatě, jakákoliv kolegiální úroveň, kde teda oni by měli vyjít trošičku vstříc, ale není to všeobecné měřítko, je to individuální a proto vidím, že ta vlastně vazba, ta vlídnost, ta vstřícnost toho jednání tam není.“ „ *Máte tedy pocit, že sociální pracovníci- úředníci tyto vlastnosti nemají?*“ „ Já si osobně myslím, že mnohým to teda chybí a spíš než kolikrát znalost zákonů, by se měli naučit jak jednat s lidma a jak jim vyjít vstříc a nebýt prostě nabroušení, protivní a veškerou pomoc, kterou jsou schopni říct, je : najděte si to v zákoně. Ale říkám, to je pouze moje zkušenost, nechcu to nějak globalizovat. Jsou i takoví, kteří se mnou jednají slušně v rámci té profese, takže se dohodneme.“

3) „Jak by měl podle Vás vypadat ideální pomáhající vztah?“

„ Ideální pomáhající vztah, to znamená založený hlavně na tatové té trpělivosti, vlídnosti, pohodovosti toho pomáhajícího. To znamená, když s tím klientem jednám, tak základ je, udělat si ty podmínky pro to, hlavně mít na něj čas. Aby mě nerušilo okolní prostředí, nerušily telefonáty, abychom měli nasmlouvanou schůzku pouze s tím jedním dotyčným. Aby to prostě proběhlo všechno v pohodě a v klidu. Aby se klientovi věnovalo maximálně.“

4) „Co je podle Vás v pomáhajícím vztahu nejdůležitější?“

„ Já si myslím, že takový ten charakter člověka, ten klient v podstatě potřebuje někoho, o koho by se mohl opřít, kdo ho jako kdyby podpoří a né že ho okamžitě shrnete ze stolu tím, že mu řeknete nastudujte si to

nebo zjistíte si to nebo neznalost zákona neomlouvá. Takže tam jde hlavně o tu empatii toho člověka se trošičku přizpůsobit do té situace toho klienta.“

5) „ V čem vidíte smysl Vaší práce ?“

„ Tak smysl mé práce vidím v tom ..., tak největší zadostiučinění je pro mě, že to ti lidé řeknou, vy jste mi pomohla, nebo jste strašně hodná, jste milá, děkuju Vám, za to, že jste mi takhle jako pomohla nebo nabídla mi tu pomoc, protože mnohdy teda, já pracuju v tom prostředí, kde někteří lidé v tom domově důchodců nemají vztahy dobré s rodinou. Takže mnohdy jsou pro ně takovým tím první prostředníkem, se kterým chtějí něco řešit a tak se obrátí na mě a pro mě je milý a příjemný, když ten klient to ocení. Když pozná, že jsem mu fakt chtěla pomoci ale jsou i tací, kteří to neocení nikdy. Ale to už záleží vždycky na té osobnosti toho dotyčného klienta.

6) „ Co je Vaším cílem ve vztahu ke klientům ?“

„ Aby mi ten klient porozuměl, to znamená, že mu chci pomoci, jak mu chci pomoci, to znamená takový ten vztah toho souznění. Dělán prostě i v té oblasti, že ti klienti jsou mnohdy dementní, že i tu mluvu s tím klientem musím trošičku uzpůsobit té jeho úrovni, to znamená snažím se klást takové ty jednoduché otázky, nějak prostě na ně nemluvit složitě nebo složitěma slovníma výrazama, prostě já říkám, že vždycky v té jednoduchosti je ta síla, aby ten člověk mě pochopil, to znamená tam je největší snaha toho porozumění.“ „ **Jak toho dosahujete, aby Vám porozuměli?**“ „ No, snažím se naladit na ten jejich problém a kladu ty jednoduché otázky. Snažím se nahlédnout do toho problému jakobych já byla v jejich situaci. To znamená, dívám se na to tak, že já taky budu jednou stará, sedmdesát, pětasedmdesát let, děti budu mít třeba hodně daleko a vidím to sama, že každému se to může stát, můžeš mít zázemí jakýkoliv, ale někdy se opravdu stane, že ty děti nejsou nablízku, takže se snažím vyjít z toho jaké by mi to bylo, kdybych se já ocitla v této situaci a chtěla od toho člověka, toho pracovníka nějakou pomoc.“ „ **Takže vcítěním se dosahujete toho, že si s klientem lépe rozumíte?**“ „ Ano, ne vždy je to záruka, že se to povede, protože někdy je ten člověk takový více uzavřený, není to nikdy stoprocentní, že se to podaří ale z mé strany je tam vždycky snaha o to vcítit se do toho klienta.“ „ **A co je důležité pro to, aby se to podařilo, jaký faktor tam vstupuje?**“ „ Jaký faktor, to je těžké na to odpovědět. Já musím být nad věcí a snažit se toho klienta pochopit z té jeho pozice, to znamená to je tak strašně individuální případ od případu že na to nejde ověřit nějaká jedna šablona chová se tak a tak. Záleží na té momentální situaci, v jaké době se ten problém odehrává, jaký ten klient má momentálně ten problém, protože ony ty problémy vlastně nabývají různého charakteru. Ono momentálně když nastoupí, neví jak je to třeba s důchodem, jak se to bude řešit, za další tři měsíce třeba pochopí, že všechny tady tyto administrativní záležitosti jsou v pohodě tak zase chce řešit třeba já nevím styk s rodinou nebo jiné problémy co se týkají právního charakteru, nějaké dědické otázky a tak, takže je to různé.“

7) „ Co je podle Vás důležité pro účinnou pomoc klientovi? Jmenujte podle toho, co Vás zrovna napadá.“

„ Trpělivost, vlídnost, přijetí, teplé slovo.“ **„ Co to je teplé slovo?“** „ To znamená i můj hlas, že když s tím klientem mluvím, aby nepoznal, že momentálně mám sama nějaké osobní problémy nebo starosti. Vždycky se snažím to nějak shodit a momentálně se věnovat jenom tomu člověku, to znamená, že s ním sednu v klidu, celou situaci proberu, povykládám, hlavně to jsou ty individuální rozhovory.“ **„ Co z toho nejméně ovlivňuje výsledek pomáhání?“** „ Individuální rozhovory s klientem a vlastně ta empatie. Protože pokud nepochopíme toho klienta, tak se nedostaneme dál a zůstane to na takové té mrtvé neosobní rovině, kdy třeba řekneme - dobře, já to s váma vyřídím a nashledanou. Ten klient musí mít dobrý pocit, že to mohl někomu říct, kdo mu pomůže a odchází s tím, že už může třeba v klidu spát.“ **„ Co myslíte, že je nejdůležitější?“** „ Nejdůležitější je pochopení té klientovy situace a jeho problému.“

8) „ Od čeho závisí úspěch a neúspěch Vaší práce ve vztahu ke klientovi ?“

„ Ten neúspěch se odráží v podstatě v té komunikaci s tou rodinou. Já vždycky říkám, že je lepší se dohodnout s tím klientem osobně, než když do toho zasahuje, já teď v uvozovkách řeknu ušouraná, urýpaná rodina, která si myslí, že když toho člověka dostane do domova, tak všichni padněte na zadek a starejte se a já nic. Já tady budu chodit jenom kontrolovat jestli teda dobře hospodaříte s jeho důchodem a jestli mu dostatečně spoříte. Já bohužel říkám i ty negativa, která do toho vztahu vstupují. Je to ta negativní spolupráce s tou rodinou. A je jich hodně těch rodin takových. Ale pozitivum vidím v tom, že ten člověk se na Vás obrací i když tu rodinu má. Jakoby si najde tu důvěru, vidí ve vás oporu a dá vám to poznat, že je prostě rád, že má na koho se obrátit.“

9. „ Co je podle Vás nejtěžší na Vaší práci ve vztahu ke klientovi ?“

„ Nejtěžší je, jak jsem už dříve zmiňoval, pochopit tu situaci, ve které se klient ocitl, ten jeho problém.“

10) „Jaké role podle Vás na sebe berete ve vztahu ke klientovi?“

„ Jaké role, no roli takového zpovědníka, protože ten klient ve mně vidí takovou zpovědní vrbu, které může nebo měl by říct cokoli a taky mnohdy řekne, s tím se setkávám. On vlastně někdy si i postěžuje, že nějaká sestřička se k němu chovala tak a tak, a já jsem pak v roli prostředníka, že se snažím to nějak řešit. Nějakým způsobem říct, proč to tak udělal, nějakým způsobem ho omluvit a zdůvodnit, proč to neustál. Řeším to na druhé straně i s tou vrchní sestrou, ale nejmenuju, nejmenuju, vždycky chci, aby se to řešilo v rámci nějaké diskretnosti a nerozmažávalo se to. Jen chci upozornit, že takovýhle problém nastal a že by bylo potřeba těm lidem i tomu personálu říct, co těm klientům třeba nesedí a nevyhovuje.“

11) „ Jak byste sami sebe popsali jako pomáhajícího profesionála ?“

„ No já mám ty pocity, že ze strany veřejnosti je tady ta práce v tomto typu zařízení taková jakoby nedoceňovaná. Je to i tím, že když vidí lidi úředníka v civilním oblečení, tak s ním podle toho jedná, kdežto já chodím v pracovním oblečení, v bílém, protože chodím mezi lidma, takže i z hygienických důvodů já mám toto nařízené, že tak musím chodit, no a já mám pocit, že oni, ti lidi, že u nich ztrácím na jakési té společenské výši toho zaměstnání a že jsou jakdyby málem nějaká když to řeknu řadová nějaká sanitářka. Přitom mnohdy pro ty lidi udělám víc, než byla schopna udělat pro ně sama ta jejich rodina. To znamená,

tam jde o jakousi tu prestiž, já bych řekla že se na povolání toho sociálního pracovníka ta veřejnost nedívá jako na prestižní. Je jakoby trošičku v pozadí.“

12) „Jak byste celkově zhodnotili alternativu pracovat ve vztahu pomáhající – klient z pohledu Vaší profese ?“

U této otázky jsem dotázaným řekla, aby si představili, že jsem jejich přítelkyně a mám zájem pracovat s klienty jako oni, zda by mi mohli nastínit, co práce v tomto vztahu obnáší

„ Někdy mám pocit, že mě ta práce tady v domově důchodců ubírá kus mládí. Protože se dívám na celou tu situaci a vidím pořád to stáří, co mě čeká a ze svého takového vnitřního popudu si říkám, co mě čeká, jestli já jednou takhle dopadnu. Takže vidím strašně moc těch negativních stránek. Tak na mě to působí někdy až depresivně, že vyloženě si říkám, že se musím od toho jakoby odprošťovat a na to nemyslet, jo, protože tam pak člověk už bojuje s tím syndromem vyhoření. Ale na druhou stranu pozitivní je, že ti lidi Vás pohladí po ruce a řeknou že jste strašně fajn a že jsou rádi, že jste jim pomohla a že jste pro ně tady. Tak to je takový to zadostiučinění.“

Paní Olga :

1) „Když se řekne pomáhající vztah, co se Vám vybaví ?“

„ Obecně ..., umět pomáhat. To si myslím, že se mi vybaví. Vědět jak na to, protože spoustu lidí, co znám, tak pomáhají, myslí si, že pomáhají a v podstatě opak je pravdou.“ „ **Vybavuje se Vám nějaký konkrétní případ ?**“ „ Denně se setkávám v zaměstnání, kde máme tak horlivou paní, která to myslí dobře a těm lidem neustále něco vnucuje. Co by se mělo, jak by se mělo a co je dobré a dává rady. To myslím, že není to pravé.“ „ **Takže tam se zapomíná na svobodné rozhodnutí klienta?**“ „ Nejen to, já myslím, že celkově to pomáhání není v tom dávat rady nebo dělat něco za něho ale pomáhání je v tom, že mu naslouchám a v podstatě ho provázím tím, já bych tam měla být taková ta opora, když potřebuje, zeptá se, abych byla schopna na to reagovat, popřípadě odkázat na někoho anebo přímo mu pomoci.“

2) „Co se Vám vybaví, když se řekne vztah sociální pracovník – klient?“

„ Sociální pracovník je pracovník pomáhající, kde pomoc těm lidem spočívá v tom umět pomáhat. Měl by si klást otázku pročpomáhá, čili zabývat se taky sám sebou, proč pomáhám, jak to mám já, a vědět. Vědět jak pomáhat.“

3) „ Jak by měl podle Vás vypadat ideální pomáhající vztah ?“

„ Tak ideální pomáhající vztah, myslím si, že prvotní je tam ta důvěra. Důvěra. Protože jestliže já nezískám důvěru od toho klienta, tak mu nemůžu ani pomáhat. V okamžiku, kdy získám důvěru a jsem schopna empatickému naslouchání tak myslí, že jsem schopna mu pomoci.“ „ **Napadá Vás k tomu ještě něco?**“ „ No, tak ideální vztah, otázkou je co je to ideální vztah, proč by měl být ideální. Myslím si, že primární je ta důvěra a empatické naslouchání ale důležité je taky vyvarovat se té kritiky a v podstatě respektovat tu individualitu, respektovat právo člověka na ..., v rozhodování, určování co bude, jak bude.“

4) „Co je podle Vás v pomáhajícím vztahu nejdůležitější ?“

„ To, aby si ten pomáhající si uvědomil proč pomáhá a jak to s tím pomáháním má. To je to, co jsem řekla na začátku. Jestli pomáhá pro svůj užitek, aby uspokojil svou potřebu, nebo aby uspokojil potřeby toho klienta.“

5) „ V čem vidíte smysl Vaší práce ?“

„ To, že skutečně jsem schopna pomoci.“

6) „ Co je Vaším cílem ve vztahu ke klientům ?“

„ Mým cílem je v podstatě všechno, co jsem už dříve řekla.“ „ **Jak těchto cílů dosahujete?**“ „ No v podstatě tím, co umím, co jsem se naučila ale mám pocit, že nebo ne pocit, mám zkušenost tu, že jedna věc je teorie co se učíme a druhá věc je praxe. To už mám odzkoušené, že teoreticky jsem si myslela jak neumím být empatičká, opak byl pravdou. Okamžikem, kdy člověk má možnost si vyzkoušet v praxi, sednout si na tu židli, tak najednou zjistí, že tu teorii není tak lehké aplikovat do praxe a proto si myslím, že tady tyhle pomáhající profese by se měly více zaměřovat na výcviky. Myslím si, že celý výcvik vám dá víc než celá vysoká škola.“

7) „ Co je podle Vás důležité pro účinnou pomoc klientovi? Jmenujte podle toho, co Vás zrovna napadá.“

„ To je pořád ta empatie a důvěra. To je pořád dokola. Na podkladě toho já musím vědět co s tím, jestliže vím, kde se ten člověk nachází, zda je v krizi, jestli ho odkázat na dalšího odborníka - psychiatra, psychologa anebo jestli to zvládnou a zase znát ty techniky té pomoci.“

8) „ Od čeho závisí úspěch a neúspěch Vaší práce ve vztahu ke klientovi ?“

„ Já si myslím, že úspěch i neúspěch závisí od pracovníka, jak je schopen vlastně se vcítit se do toho klienta, na jeho znalostech, schopnostech a neúspěch je v tomtež. Jestliže nezískám důvěru, nebudu vědět jak mám přistupovat, jestliže nebudu empatičká, tak nemůžu být úspěšná.“

9. „ Co je podle Vás nejtěžší na Vaší práci ve vztahu ke klientovi ?“

„ No to si myslím, že nejtěžší je tu teorii dostat do praxe. Umět to prakticky aplikovat do praxe, všechno to, co se naučím ve škole a nemít výcvik, tak si můžu myslet jaký jsem profesionál a stejně to nepomůže.“ „ **A jaký výcvik máte na mysli ?**“ „ Sociálně psychologický a terapeutický. To je zaměřené především na poznání sama sebe. Napřed musím poznat sama sebe, umět pomoci sama sobě abych byla schopna poznávat druhé a pomoci druhým. To je v podstatě filozofie, na které je založený výcvik . A jsou to dále různé techniky, na kterých má člověk možnost si odzkoušet na sobě, jak to působí, co to se mnou dělá, protože potom lépe chápu a rozumím, když to pak budu aplikovat na ty klienty, co to s nima může dělat. Je to například muzikoterapie, artterapie, různé techniky relaxační, autogenní tréninky a imaginace, a co tam ještě je, ...vůbec nějaké režimové opatření a další. Tam je forma vedení deníku, takže s tím vším se pracuje do dalšího setkání a při dalším setkání se začíná, tam, kde jsme skončili. Co vám to přineslo, co jste na sobě objevila, co mě rozhodilo, jaká technika a proč a člověk si to tak v sobě srovnává. Je to práce na sobě.

Tohle všechno zastřešuje ten čtyřletý výcvik, tam se vstoupí do skupiny, kde jsou dané jasné kritéria a z toho všeho já pak mohu posuzovat klienta, jak se to s ním má, jestli má nějaké hranice, jestli umí dodržovat nějaký režim a podobně a potom s ním vlastně můžu v klidu pracovat.

10) „Jaké role podle Vás na sebe berete ve vztahu ke klientovi?“

„Ve vztahu ke klientovi si snažíme udržet roli profesionála, to znamená udržet si hranice. Pořád je to klient a já jsem profesionál. I když je tam dobrý vztah, neměl by přerůst v něco víc. A pokud přeroste, tak tam je nutné pořád rozlišovat, kdy jsem profesionál a oddělit potom ten vztah druhý. Ten kamarádský a ten klient by to měl vědět v jaké roli kdy s ním jsem.“

11) „Jak byste sami sebe popsali jako pomáhajícího profesionála?“

No tak to je těžká otázka. To nevím čeho se chytit.“ „**Tak třeba co o Vás říkají druzí, jaká jste?**“

„Spíš bych to vnímala, teď jak jste mě navedla, že jsem dobrý profesionál, podle toho, že když vstupuju do řešení problému, tak mám dobrý pocit z toho, že se nám podařilo dostat se někam dál a že lidi odcházejí spokojeni. Ne vždycky samozřejmě, ale ve většině případech.“

12) „Jak byste celkově zhodnotili alternativu pracovat ve vztahu pomáhající – klient z pohledu Vaší profese?“

U této otázky jsem dotázaným řekla, aby si představili, že jsem jejich přítelkyně a mám zájem pracovat s klienty jako oni, zda by mi mohli nastínit, co práce v tomto vztahu obnáší.

„Každý člověk má o své práci určité představy, které se nemusí sejít s realitou. Konkrétně práce v tom vztahu si myslím, že mi může hodně dát, ale záleží jak já jsem schopna to všechno ustát. Ti lidi mě tam umírají, to, že mají problémy, to, že si mi vylévají srdce a jasně o tom ta pomáhající profese je, že vlastně někdo na mě neustále valí ty své problémy a jak já vlastně jsem schopna s těma problémama pracovat. Je to o schopnostech jak odbourávat tady ty stresy a o schopnostech relaxace a v podstatě jak se očistovat.“ „**Je to tedy velmi emočně nabitě prostředí?**“ „Tak asi, tak bych to řekla a tam je ještě hodně důležitá ta supervize.“ „**Můžete to rozvést?**“ „Supervizí je vícero druhů, může být zaměřena na pomáhající- klient, nebo na pomáhajícího, tam to nebudu umět asi všechno vyjmenovat Ale jde o to, že já mám problém se kterým si já nevím rady a teď mohu to s tím odborníkem řešit.. Je to taková vrba. Protože to otevřu a mluvím o tom, už se mi uleví. A to, že mi ten odborník vlastně pomůže s tím, jak to vyřešit. Že mi třeba napoví, co použít, jaký postup, na co se zaměřit a vlastně já to pak aplikuje jakoby do té praxe. Jo, že to není že on půjde a udělá to za mě. To je o hranicích, to je o kompetencích, takže to si ujasni jak to vlastně máš. Takže ten pomáhající si tam může otevřít cokoli s čím si neví rady a ten odborník mě takhle jako navede na to, co je třeba.“

Zde uvádím detailní přepisy polostrukturovaných rozhovorů s homeoterapeuty :

Paní Iva :

1) „Když se řekne pomáhající vztah, co se Vám vybaví ?“

„ No asi od slova pomáhat, to znamená pomáhat lidem v nějakých obtížných situacích, do kterých se dostali ať už svým zapříčiněním nebo nějakými vnějšími okolnostmi a myslím si , že ta pomoc se může týkat naprosto čehokoliv, prostě jde o to, podat někomu pomocnou ruku, takže nemyslím si, že by to byla jenom ta homeopatická léčba ale prostě jim naslouchat, být jim k dispozici, pomáhat jim i jakkoliv jinak, jo, že se to neomezuje jen na tu léčbu.“

2) „Co se Vám vybaví, když se řekne vztah homeoterapeut – klient?“

„ No tak, že je to vztah jako každý jiný lidský vztah, neměl by ten vztah být z mé strany dominantní, to by myslím si nebylo dobře, mělo by to být o jakémsi naladění se na stejnou nótu, o vzájemným porozumění a proto si myslím, že určití homeopati a homeoterapeuti mají určitý typ pacientů, protože já si myslím, že to není náhoda, jaký klienty člověk má.“ „ **Můžete to rozvést, proč myslíte, že to není náhoda ?** “ „ No já si myslím, že často za mnou chodí lidi, kteří řeší stejné nebo podobné věci, které jsem kdysi řešila já, to znamená, že nějakým způsobem se to tam prolíná. Já jsem si je alespoň částečně vyřešila, nemyslím, že úplně a že už vím, o čem to je, takže možná můžu být líp nápomocná.“

3) „ Jak by měl podle Vás vypadat ideální pomáhající vztah ?“

„ Ideální, no já nevím, asi aby tam ta pomoc byla taková vzájemná. Já tam třeba hodně vnímám, že já sice jsem jakoby ten, za kterým ten člověk přišel, abych mu pomohla, já se o to snažím ale v podstatě tím, že já mu pomáhám, tak on často pomáhá i mě, protože já si spoustu problémů uvědomuju zase jinak, třeba ten jeho pohled mi pomáhá rozšířit svůj obzor, takže ideální pomáhající vztah by měl být vzájemný. I když z té jedné stránky to bude vždycky trošičku, nemyslím, že by to bylo v úplné rovnováze.“

4) „Co je podle Vás v pomáhajícím vztahu nejdůležitější ?“

„ Takže určitě nejdůležitější je důvěra, potom pochopení, porozumění no a potom poskytnutí nějaké té pomoci.“

5) „ V čem vidíte smysl Vaší práce ?“

„ No, je to abych mu pomohla projít nějakou tou obtížnou situací, abych tam byla takový jakýsi jeho průvodce, abych ho do ničeho netlačila, nestrkala, nenutila, ale spíš abych tam byla jako když učíme malý dítě chodit a dělala mu takovou záchranu zezadu, když vidíme, že padá, tak ho třeba zachytíme a zase ho trošičku postrčíme dál.“

6) „ Co je Vaším cílem ve vztahu ke klientům ?“

„ Cílem, hm..., já nevím, já si většinou nějaký cíle ani nekladu, protože mám pocit, že to ani nejde, jo. Cíl má ten daný klient a já jsem tam spíše abych mu pomáhala v uskutečňování těch jeho cílů, takže skutečně, to je asi můj cíl. Teď jsem to asi zamotala (smích). To znamená, abych mu pomohla v tom, čeho by chtěl

dosáhnout on. Nějaké spíš provázení .Pomocť mu projít dejme tomu nějakým obtížným obdobím s tím, že bych byla vždycky ráda aby se ten člověk ne co nejdřív, ale tak , jak to bude pro něho nejvhodnější postavil na vlastní nohy.“ „ ***Jak těchto cílů dosahujete?***“ „ No, já se obávám, že tohle nedokážu nějak specifikovat, protože je to u každého jiný. Bojím se, že tohle nedokážu fakt nějak definovat. Ono, někdy je to o tom naslouchání, někdy tomu člověku fakt něco třeba i poradím co by , i když říkám, to se snažím co nejmíň, protože si myslím, že každý ten člověk má v podstatě tu svou cestu v sobě, takže to se snažím co nejmíň. Ale někdy to nejde. Někdy to člověku ani nedá.“

7) „ Co je podle Vás důležité pro účinnou pomoc klientovi? Jmenujte podle toho, co Vás zrovna napadá.“

„ Důvěra, porozumění, pochopení, poskytnutí nějaké té hmatatelné pomoci. Taky to, že tu situaci chápu, ale nijak ji neposuzuju nebo nehodnotím. Že si třeba neříkám, ježíší, to je hrůza, nebo to je krása, protože to není můj úkol, potom abych byla k dispozici, když to klient potřebuje, aby věděl, že se na mě může spolehnout, že tam tak nějak fyzicky budu anebo na telefonu. Taková jakási ta dostupnost.“

8) „ Od čeho závisí úspěch a neúspěch Vaší práce ve vztahu ke klientovi ?“

„ No tak zase já si myslím, že je tam hodně důležitý, jaký se nám podařilo navázat vztah, o tom už jsem říkala, čili to je ta důvěra, pochopení, porozumění. Pak si myslím, že do určité míry taky závisí na tom, jak ten klient dodržuje třeba to, co já mu řeknu, že by jakoby měl nebo neměl dělat v otázce té léčby (smích), jinak mu do toho nekecám. To znamená, jestli ty léky bude užívat, jestli se bude řídit nějakými domluvenými pravidly, no a pak jsou faktory, které ani jeden z nás nemůžeme až tak bezprostředně ovlivnit, to znamená nějaká situace ve které on se nachází, jo, čili když to bude dítě, tak rodina, ve které vyrůstá nebo školní prostředí a podobně. To si myslím, že se dá ovlivnit jako do menší míry a někdy ani vůbec ne.“

9. „ Co je podle Vás nejtěžší na Vaší práci ve vztahu ke klientovi ?“

„ Hm, to je možná trošku specifický v té homeopatii, .. jakoby vysvětlit tomu člověku, co pro něho můžu a nemůžu udělat. Aby on od toho neočekával něco úplně jiného než já mu můžu poskytnout, protože každý člověk přichází s určitou svou představou a myslím si, že se to musí nějak dát do souladu s tím, co já pro něho udělat můžu a co ne. Takže tohle asi. Protože někdy mám pocit, že jsem mu to třeba vysvětlila ale pak zjistím, že on to vlastně nepochopil, takže hledám chybu proč jsem to řekla nějak špatně a snažím se to znova, ale někdy to nejde a myslím si, že někdy to může být příčina toho, proč ode mě ten klient vlastně odejde, protože z jeho pohledu vlastně nesplňuju jeho očekávání, ne já, ale ta metoda. Anebo i já, to se nedá vyloučit.“

10) „Jaké role podle Vás na sebe berete ve vztahu ke klientovi?“

„ Tak určitě na prvním místě posluchače, potom do jisté míry toho poradce. To je jasný, říkám určitý svůj názor i když se snažím, aby byl takový co nejobecnější ale člověk nemůže jenom mlčet a tvářit se, že se ho to vůbec netýká. Někdy, hm ..., někdy je to až taková pečovatelská role ale ta by měla být na úrovni toho poslouchání a vyslechnutí, ale ono se to někdy prolíná.“

11) „*Jak byste sami sebe popsali jako pomáhajícího profesionála ?*“

„ No to kdybych věděla, já netuším. Asi jako carcinozin, ale to tam nepište, to nebudou vědět, co to je. ...Tak já jsem nikdy neoplývala žádným přehnaným sebevědomím, takže asi i tady o sobě hodně pochybuju. Hodně se snažím i na sobě pracovat, protože i když to dělám už poměrně dlouho, tak si nemyslím, že bych byla jako ideální. Lidi za mnou chodí, jo, to je jasný, to si zase nechci hrát na nějakou falešnou skromnost, klientů mám dost, ale pořád se snažím nějak, no říkám, na sobě pracovat, protože asi mám v sobě jakousi obavu, abych to dokázala dělat co nejlíp. Jakousi možná přebujelou zodpovědnost, což je možná někdy až špatně. Určitě mě záleží jako na tom, ne z toho mého pohledu, jestli mě lidi chválí, ale spíš mě záleží na tom, jestli jim teda fakt dokážu pomoci nebo ne.“

12) „*Jak byste celkově zhodnotili alternativu pracovat ve vztahu pomáhající – klient z pohledu Vaší profese ?*“

U této otázky jsem dotázaným řekla, aby si představili, že jsem jejich přítelkyně a mám zájem pracovat s klienty jako oni, zda by mi mohli nastínit, co práce v tomto vztahu obnáší.

„ No je to úžasná věc, která Vám strašně moc dá, která přináší spoustu setkání s úžasnými lidmi. Přináší i určité uspokojení z toho, že vlastně můžete pomáhat lidem v potížích ale zase na druhé straně na Vás naloží velkou zodpovědnost, budete často o těch případech přemýšlet dnem i nocí. Zodpovědnost za ten svůj vlastní osobní rozvoj, protože čím víc chcete pomoci, tím víc musíte zvládnout v sobě obtížných věcí.“ „ ***Jaké obtížné věci máte na mysli ?***“ „ No ty svoje, jo. Jakoby to, co má člověk v sobě nevyřešené. Tak ho to vlastně staví do konfrontace s tím, protože si třeba myslel, že spoustu věcí už zvládl a pak se najednou třeba setká s tím pacientem v podobné situaci a najednou vidí, že to třeba nezvládl ani sám, jo, protože jinak by s tím celý život v klidu žil, ani by na to nepřišel ale pak ten klient Vám nastaví jakýsi zrcadlo, jo, takže ale to je zase i ten dar. Na jedné straně to obtížný, tak pro každého z nás je těžký si tím projít ale na druhé straně je to obrovský dar, který od těch našich klientů dostáváme.“

Paní Marie :

1) „*Když se řekne pomáhající vztah, co se Vám vybaví ?*“

„ No z hlediska mé profese, aby se ten člověku pomohlo, aby se do té společnosti zařadil.“

2) „*Co se Vám vybaví, když se řekne vztah sociální pracovník – klient?*“

„ Napadá mě důvěra a taky to, že když ten klient jde k homeopatovi, tak by měl jako už vědět, co ta homeopatie obnáší. Být na nějaké úrovni toho vědomí, aby ty principy homeopatie věděl, co se vlastně bude jako dít. No a ta důvěra je tam důležitá, aby se ten člověk jako tomu homeopatovi otevřel, aby všechny ty nejdůležitější emoce ze sebe dostal . ze strany toho homeopata tam musí být nadhled, nesmí tam být žádná

nadřazenost, žádné souzení, prostě ten homeoterapeut musí být na takové své úrovni, že ho nic nepřekvapí.“

3) „*Jak by měl podle Vás vypadat ideální pomáhající vztah ?*“

„Ideální vztah myslím si, že takový ani neexistuje. Je to něco jako fatamorgána, protože kolikrát ze strany jako toho klienta je očekávání takové, že ten druhý to nemůže jako dávat. Ta uspokojenost, ty misky jsou velice vratké a to, co se nám se může jevit, že jsme tomu člověku pomohli, tak on to může přijat naprosto jako jinak.“

4) „*Co je podle Vás v pomáhajícím vztahu nejdůležitější ?*“

„Já myslím, že důvěra a umění naslouchat.“

5) „*V čem vidíte smysl Vaší práce ?*“

„Postavit klienta na vlastní nohy, pomoci mu.“

6) „*Co je Vaším cílem ve vztahu ke klientům ?*“

„Aby se klient cítil v pohodě a rozvíjel se. Aby si všechno uvědomil a zpracoval ty svoje bludy všechny.““

Co máte na mysli těma bludama ? „Chybné vnímání reality, aby teď žil, v tomto momentě. Pak člověk vidí jak se ti lidi i fyzicky mění, jak rozkvetou, najednou mají charisma, ta sebejistota, takoví ti opravdu předtím ušlápnutí. Je to ale na dlouhý lokty.“

7) „*Co je podle Vás důležité pro účinnou pomoc klientovi? Jmenujte podle toho, co Vás zrovna napadá.*“

„Důvěra a naslouchat tomu druhému. Protože kolikrát jsme pro ty lidi jedi ní, kteří je poslouchají. A taky schopnost mlčet.“ „**A co z toho je nejdůležitější ?**“ „No ta důvěra, ano, pokud ten člověk mě nebude věřit, tak nic nezmůžu, on vlastně ani nepřijde.“

8) „*Od čeho závisí úspěch a neúspěch Vaší práce ve vztahu ke klientovi ?*“

„Neúspěch, to jsou ty přetrvávající příčiny. Tam se to kolikrát opravdu jako sekne. Je to neovlivnitelné z nějakého důvodu.“ „**Co máte na mysli těmi přetrvávajícími příčinami ?**“ „To znamená manžel doma, prostě rodinná situace jako taková, u těch dětí matka, která tu situaci vytváří a sama se jako léčit nechce jenom chce pomoci domu děcku, v práci, kdy ta ženská si nemože dovolit opravdu se projevit, protože by přišla o místo, tím pádem by přišla o peníze a je to v regionu, kde jako ta práce není. Jsou to i sociální důvody

9. „*Co je podle Vás nejtěžší na Vaší práci ve vztahu ke klientovi ?*“

„Říct si o peníze. Někdy opravdu je to těžké.“ „**Proč je to těžké?**“ „Tu otázku si taky někdy kladu. Možná proto, že vím, že je to třeba určitá sociální skupina a že je mě těch lidí jako líto. Je to pro mě fakt těžké, je to těžké.“ „**A co je na tom tak těžkého, když jim věnujete svůj čas a svoje znalosti?**“ „No, to je otázka. Zním zpravidla spoustu těch lidí a vím, že jsou ze sociálních skupin, že fakt ty peníze nemají, že ta matka třeba toho dítěte potřebuje každou korunu, je to ten soucit, soucit mi brání. No a pak ten čas. Já

mám nějakou dobu, vím, kdy ten klient dojde, vím, kolik mám na něho jako času, ale je to velmi náročné na čas. “

10) „Jaké role podle Vás na sebe berete ve vztahu ke klientovi?“

„ Role nezaujatého pozorovatele, já nehodnotím, ani neradím.“

11) „ Jak byste sami sebe popsali jako pomáhajícího profesionála ?“

„ Člověku ta práce dá to, že se začne na ten svět dívat úplně jinýma očima.““ **V jakém smyslu ?“** „

No, že bereme toho člověka jako celek, že ho utváří spousta jako věcí a že každý jsme jedineční a jiní a že nás nemůže nikdo házet do jednoho pytle a pohnutky našich činů že u každého jsou prostě něčím podmíněny a že homeopatie, bohužel teda není jednoduchá a je na ní potřeba léta studia a znalostí materiálů medicíny a je to pořád o tom, že se musí člověk učit a určitě tím se i vyvíjí. V homeopatii neposuzujeme člověka tak jak lékaři, ale díváme se na něho jako na celek včetně té spirituální složky. Já ji mám ráda, mám homeopatii ráda, jinak bych ji nedělala.“

12) „Jak byste celkově zhodnotili alternativu pracovat ve vztahu pomáhající – klient z pohledu Vaší profese ?“

U této otázky jsem dotázaným řekla, aby si představili, že jsem jejich přítelkyně a mám zájem pracovat s klienty jako oni, zda by mi mohli nastínit, co práce v tomto vztahu obnáší.

„ Člověku ta práce dá to, že se začne na ten svět dívat úplně jinýma očima.““ **V jakém smyslu ?“** „

No, že bereme toho člověka jako celek, že ho utváří spousta jako věcí a že každý jsme jedineční a jiní a že nás nemůže nikdo házet do jednoho pytle a pohnutky našich činů že u každého jsou prostě něčím podmíněny a že homeopatie, bohužel teda není jednoduchá a je na ní potřeba léta studia a znalostí materiálů medicíny a je to pořád o tom, že se musí člověk učit a určitě tím se i vyvíjí. V homeopatii neposuzujeme člověka tak jak lékaři, ale díváme se na něho jako na celek včetně té spirituální složky. Já ji mám ráda, mám homeopatii ráda, jinak bych ji nedělala.“

Paní Petra :

1) „Když se řekne pomáhající vztah, co se Vám vybaví ?“

„ No je to o pomoci, co jiného, aby se člověku pomohlo. Jakýkoliv vztah, kdy tomu člověku pomůžeš najít cestu, v čemkoliv vlastně.“

2) „Co se Vám vybaví, když se řekne vztah sociální pracovník – klient?“

„Mě napadlo jedno slovo : rozhovor. To umění toho rozhovoru. Nic jiného.“ „ **Co máte na mysli tím uměním ?“** „ Aby měl klient důvěru, aby se mohl otevřít, aby se cítil dobře, aby mohl plakat.“

3) „*Jak by měl podle Vás vypadat ideální pomáhající vztah ?*“

„ V prvé řadě hranice jako udržet a nezávislost. Ten klient nesmí být závislý na tom terapeutovi. Mým cíle je vlastně postavit toho člověka na vlastní nohy, aby šel sám, abych já ho netáhla s sebou.“

4) „*Co je podle Vás v pomáhajícím vztahu nejdůležitější ?*“

„ Z mého pohledu je to udržení hranic v tom vztahu a taky důvěra a pochopení.“

5) „*V čem vidíte smysl Vaší práce ?*“

„ Nejlepší je, když po léčbě o těch lidech nic nevím. Že vím, že jsem jim jako pomohla postavit se na vlastní nohy, aby ten klient šel dál sám, aby pak už jen telefonoval jak to zvládá, jak je mu dobře.“

6) „*Co je Vaším cílem ve vztahu ke klientům ?*“

„ Mým cílem je trpělivost, myslím si, že jsem se ji naučila, protože někdy ty bludy v té situaci člověk nemůže ani vidět, ani objevit, někdy ani tím lékem, to prostě trvá, než to všechno docvakne, a někdy ani není třeba dobrá konstelace toto řešit. Třeba se mi strašně líbí, jak ten klient dozrává, protože třeba vidím ty ženy za dva roky, kdy s něma jdu k dalšímu porodu, jak se ony na sobě udělaly pokrok, to mě strašně obohacuje, tady tohle to. Chce to tu trpělivost, nic nejde za týden změnit.“

7) „*Co je podle Vás důležité pro účinnou pomoc klientovi? Jmenujte podle toho, co Vás zrovna napadá.*“

„ Láska. Já jsem prostě zjistila, že je mám ráda. Já je mám prostě ráda, ty maminky. Já je ráda vidím, mě je po nich smutno, když jsem na dovolené. A pak jsou tam důležité ty hranice aby je člověk dokázal opustit, abychom se navzájem dokázaly opustit.“ „ *Stalo se Vám někdy, že jste je překročila ty hranice ?*“ „Protože odjakživa vím, že toto je můj problém, tak si na to odjakživa dávám pozor. Myslím si, že se mi to nestalo, ba naopak to vidím jako velkou prohru, když ta maminka mě pak kontaktuje s každým prdečkem toho miminka, protože chci, aby byla matka, zodpovědná, a ne aby měla někoho na telefonu, takže to beru jako svoji prohru, kdyby se mi tohle stalo. I když to svědčí i o tom klientovi, kde je, kde se právě nachází, proč tu podporu potřebuje, ale když je to třeba žena, která nemá manžela, tak to naprosto chápu, protože vím, že tam je to důležité. Ono je to taková trošičku intimnější ty vztahy co já s nima mám ale opravdu tu lásku bych dala na první místo, protože z toho jde i ta důvěra, prostě to je jedno slovo, pod který se tady toto všechno schová.“

8) „*Od čeho závisí úspěch a neúspěch Vaší práce ve vztahu ke klientovi ?*“

„ Já neúspěch v mé práci za neúspěch moc ani nepovažuji, protože nikdo z nás neví, jaká ta cesta je pro tu ženu připravená a pro ni možná zrovna tenhle způsob je nejlepší, aby ji posunul dál. Takže u mě co je úspěch a neúspěch je velice diskutabilní, protože ví, že člověk může prožít nádherný císařský řez, který může tu ženu obohatit. A díky tomu, že jsem to prožila, tak prostě nějaký úspěch nebo neúspěch v tom nevidím. Neúspěchem by mohly být snad ty přetrvávající příčiny, a pokud tam jsou, tak to tomu člověku řeknu na rovinu, že v té léčbě nebudeme pokračovat, že je to škoda i jeho vynaložených peněz a jeho času, protože stejně s tím nehnem, ať mi třeba zavolá, až se ta situace změní, až s tím pohne, prostě nějak se

domluvíme, abych já neměla pocit, že ztrácím čas. To by mě teda dost frustrovalo, protože jako pořád řešíme to stejný, to stejný, a není z toho východisko ven, takže jim na rovinu řeknu, že v tomhle jim pomoci nemůžu ať třeba vyhledají pomoc jiného odborníka.“

9) „Co je podle Vás nejtěžší na Vaší práci ve vztahu ke klientovi?“

„ Čas. Mě to časově omezuje. Prostě nevím, co bude za hodinu, jsem 24 hodin na telefonu. Se mnou se nedá nic domluvit. Takže když mám domluvenou s klientem schůzku, tak ráno mi musí ještě zavolat aby zjistil, jestli náhodou nejsem jinde.“ „ **Jaký typ klientů jsou Vašimi zákazníky ?** “ „ No těhulky a potom mám kurzy, kde maminky chodí za mnou na homeopatický vyšetření. Samozřejmě chci dodržovat časy a strašně mě vadí, když někdo nedodržuje časy, ale prioritou je prostě ta rodící žena, ta je prostě na prvním místě. Nikdy bych neudělala to, že nepřijedu, když jsem to slíbila. To prostě nikdy neudělám.“ „ **Takže Vy děláte homeopaticky vedené porody ?** “ „ Ano.“

10) „Jaké role podle Vás na sebe berete ve vztahu ke klientovi?“

„ U porodu je to role matky toho klienta, jinak tak jak to cítím, ur čitě si na nic nehraju, tak jak to ten člověk potřebuje, jestli potřebuje obejmout, nebo se vyplakat, tak můžete být matka nebo naopak ten kárající, který řekne no tak neblbni, to zvládneš sama. Stalo se mi, že jsem u porodu musela být na tu maminku opravdu třeba zlá, jo, pak jsem jí to šla říct, že to byla jediná maminka, na kterou jsem musela zvýšit hlas a ona říkala, že to v té chvíli potřebovala. Člověk to bere podle toho jak jde situace a co ten klient potřebuje.“

11) „Jak byste sami sebe popsali jako pomáhajícího profesionála ?“

„ Nejdůležitější je nesoudit. Já jsem specifická tím, že neberu každého klienta.“ „ **Proč?** “ „ Já každému vyložím karty na stůl a každému řeknu, co oni ode mě můžou očekávat ale i co já od nich vyžaduju, abych s nima mohla do něčeho jít a něco společně tvořit. Takže chci v tom vztahu jasná pravidla, aby oni pak nebyli překvapeni, že já třeba něco nedělám. Takže když mi pak třeba řeknou, podívejte, já chci na císaře a já chci řízeném porod, tak já jim řeknu, to je skvělá věc, ale obraťte se na moji kolegyni, tady je telefon, k takovým porodům já nechodím. Protože já to neunesu, abych takhle rodila děti, takže jako neodsoudím, ale pošlu jinam, protože já s tím nemůžu žít.“

12) „Jak byste celkově zhodnotili alternativu pracovat ve vztahu pomáhající – klient z pohledu Vaší profese ?“

U této otázky jsem dotázaným řekla, aby si představili, že jsem jejich přítelkyně a mám zájem pracovat s klienty jako oni, zda by mi mohli nastínit, co práce v tomto vztahu obnáší.

„ Člověk musí o té homeopatii něco vědět. Když někdo přijde a vůbec neví o čem je řeč, tak nic nechápe a vždycky řeknu ať jde na jednu přednášku. Já jim nic nevysvětluju, řeknu ať přijdou na tu přednášku a ať vidí třeba jeden odběr případu a já si myslím, že to jim řekne všechno, o čem ta homeopatie vlastně je. A pak už oni vědí na co se mají připravit.“

Paní Gabriela :

1) „Když se řekne pomáhající vztah, co se Vám vybaví?“

„ Cokoliv jak můžeme druhému pomoci. Co já vím radou, když si o ni řeknou, nebo třeba i jen vzít tašku, to je taková malá pomoc anebo v podstatě cokoliv o co nás druhý požádá jako o pomoc. Já to ale nemůžu udělat za něj, protože to mu houby pomůžu. Já mu nabídnu pomoc v případě, že ji potřebuje ale jestli ne, tak ne. Jestli je vozíčkář a já mu budu chtít podržet dveře, když vidím jak se tam souká, tak mu pomůžu aniž by si o ni říkal. Ale nebudu mu sama nabízet něco, co on nechce, o co nepožádal. Třeba, že s ním tu jeho situaci rozeberu.“

2) „Co se Vám vybaví, když se řekne vztah sociální pracovník – klient?“

„ Naučit člověka, že má změnit sám sebe, aby mu bylo líp, protože pokud v životě dělal, to, co dělal do teď, tak ta šance na uzdravení je malá. Pokud se sám na sebe nepodívá jinak, tak si myslím, že ta cesta skoro nejde.“

3) „Jak by měl podle Vás vypadat ideální pomáhající vztah?“

„ Naučit toho člověka, aby našel tu pomoc sám u sebe. Sám v sobě a taky se to učím. Zvyknout si prostě na to, že nejlépe si pomůže člověk sám. Buď si sednu, jsem smutná, nechám ty slzičky odejít nebo se vyvztekám, ale nepůjdu za druhým říkat, jak je mi blbě. Jo, je to těžké, ale myslím si, že toto je důležité, nestěžovat si.“

4) „Co je podle Vás v pomáhajícím vztahu nejdůležitější?“

„ Z mého pohledu je to udržení hranic v tom vztahu a taky důvěra a pochopení.“

5) „V čem vidíte smysl Vaší práce?“

„ Dát mu zrcadlo. Nastavit mu zrcadlo. Ukázat mu to z druhé strany, jo, tam kde on vidí problém, tak ukázat mu ho z druhé strany, vlastně, když to pootočíš, tak ten problém je úplně někde jinde. Nebo jinak, už to není problém. Takže poskytnout klientovi jiný pohled na věc.“ „ **Proč je to důležité?**“ „ Protože, když jedeme v těch stejných kolejích pořád a nadáváme, že tam prostě jsou trámy přes tu cestu tak nevidíme, že třeba o metr vedle jsou koleje, po kterých se dá jet čistě anebo, že mám na dosah něco, co mi ty překážky lehce oddělá. To, že budu nadávat, že mám ty klády na cestě mi nepomůže. Buď musím sehnat tlupu lidí, kteří mi je odnesou anebo musím přemýšlet, proč je tam mám. Někdy je dobré je rovnou řešit ty překážky.“

Pavla : „ Postavit ho na vlastní nohy.“ „ **A ještě něco?**“ „ Já myslím, že tím je řečený všechno.“

6) „Co je Vaším cílem ve vztahu ke klientům?“

„ Aby našel sílu sám v sobě, aby se postavil na vlastní nohy.“

7) „ Co je podle Vás důležité pro účinnou pomoc klientovi? Jmenujte podle toho, co Vás zrovna napadá.“

„ Aby lidé začali věřit sami sobě, aby o sobě přestali pochybovat. Aby přestali pochybovat o tom co dělají, o tom jak se rozhodnou, jestli dělají věci správně, že prostě budou žít den a večer budou uléhávat s tím, že některé věci sice chtěli udělat trochu jinak ale jinak jsem spokojen. Takže věřit sám sobě a možná i věřit více druhým ale především sobě a při

stupovat k sobě i k druhým s láskou a pochopením.“

8) „ Od čeho závisí úspěch a neúspěch Vaší práce ve vztahu ke klientovi ?“

„ Když člověk ode mě odchází a už je mu líp tak to považuju za úspěch, nebo když přijde na kontrolu a je mu líp, tak to je bezva. Nebo když ode mě odchází a řekne - mi se ulevilo. Myslím si ale, že vždycky ten člověk musí být na tu léčbu připravený aby se to někam posunulo. Když ten klient chodí od jednoho k druhému, tak buď se měnit nechce anebo opravdu musí přijít ta doba, že je mu dáno se změnit. Že už může, že už prošel,tím, čím měl.“ **„ Jak se to pozná, že je klient připraven?“** „ Ten dotyčný to nepozná a myslím, že to nepoznám ani já, pozná se to až po léčbě, jestli se ten jeho problém pohne nebo ne.

9. „ Co je podle Vás nejtěžší na Vaší práci ve vztahu ke klientovi ?“

„ Asi udržet odstup a nezpánikařit, když se děje něco vážného.“ „ **Můžete to nějak rozvést ?“** „ No, jako uvedu příklad, ale nestalo se to mi. Když někdo o půlnoci zavolá, že stojí na kraji římsy a chce skočit, tak to je opravdu velmi krizová situace a pokud já se leknu, tak jsem stažená a nemám účinnou pomoc to řešit.“

10) „Jaké role podle Vás na sebe berete ve vztahu ke klientovi?“

„ Posluchačem v první řadě, no a potom samozřejmě takovým, nechci říct rádcem, víte, to není to správné slovo, ale spíš průvodcem. Že vlastně použiju zkušenosti druhých, abych mu řekla, že není na to sám., nebo že když se na to bude dívat z trochu jiného úhlu, že to uvidí jinak, že uvidí jinak svého partnera, své dítě. Většina lidí je ale ukřivděna. Třeba kolik dospělých lidí vlastně spílá své matce. Teď jsem zrovna měla takový případ, kdy šedesátiletá paní si za těch šedesát let nenašla cestu ke své matce.

11) „ Jak byste sami sebe popsali jako pomáhajícího profesionála ?“

: „ Sama sebe bych popsala jako vcelku chápající ty druhé nebo snažím se o to, abych jim mohla porozumět, ... mě to nějak nejde. Pro mě je důležité, aby se ti lidé cítili dobře. Kam je to posune, to je druhá věc. Samozřejmě, že mě potěší, když mi klienti posílají další členy rodiny a známé. Snažím se pochopit ty lidi, zjistit proč se cítí tak jak se cítí a oni – najednou je nikdo nesoudí. Já jim vždycky říkám, že to, co tady řeknou tady zůstane nebo vyšumí do éteru a že já nejsem tady od toho abych je soudila nebo kritizovala, ale jenom jde o to abychom pochopili o čem je řeč, co je trápí. Protože nota bene většinou lidi, když Vás vidí poprvé tak většinou Vám toho moc neřeknou, proto já si sáhnu na nohu a někdy to vyplave a někdy taky ne.“

12) „Jak byste celkově zhodnotili alternativu pracovat ve vztahu pomáhající – klient z pohledu Vaší profese ?“

U této otázky jsem dotázaným řekla, aby si představili, že jsem jejich přítelkyně a mám zájem pracovat s klienty jako oni, zda by mi mohli nastínit, co práce v tomto vztahu obnáší.

„ Pro mě je to dobré a přínosné pracovat ve vztahu s klientem jako homeoterapeut. Myslím si, že homeopatie a homeoterapie změní pohled na svět a že je to obor, který souvisí s alternativní medicínou, se týká, pořád ještě relativně úzké skupiny lidí a tím pádem z mého pohledu stává těžší fungovat s lidmi, kteří tady tomu stále ještě nevěří. Protože se změní žebříček hodnot, na druhou stranu ve chvíli, kdy člověk měl chuť se na to vykašlat, nebo říct si ti lidi o to stejně nestojí, protože já nechci být homeoterapeut a říct tady máte kuličky a zítra vám bude dobře. Je to proces. Tak v takové chvíli, kdy má člověk chuť se na to vykašlat najednou do toho přijde něco, co by se dalo nazvat jako malý zázrak. Že až člověku naskočí třeba husí kůže, když vidí jak se třeba to dítě rozvílo. Nebo i dospělí. Nebo vám řeknou: ze mě to spadlo, mě je tak dobře.“

Paní Pavla :

1) „Když se řekne pomáhající vztah, co se Vám vybaví ?“

„ No, že ten, kdo pomáhá by měl být silnější“

2) „Co se Vám vybaví, když se řekne vztah sociální pracovník – klient?“

„ No, pokud v tom vztahu klient homeoterapeut jsem já jako pomáhající tak já si dávám vždycky velký pozor, abych zachovávala etiku, abych toho člověka pochopila a abych ..., mu nic nevnucovala.“

3) „ Jak by měl podle Vás vypadat ideální pomáhající vztah ?“

„ No, já v tom vztahu považuji za důležitý to, aby ten terapeut naučil toho klienta, aby byl zodpovědný sám za sebe. A aby nepřenášel svoje problémy a svou zodpovědnost na někoho druhého, ale já bytostně za sebe cítím, že ho mám naučit, aby byl za sebe zodpovědný a volím k tomu teda různé techniky ale pokud mluvíme o tom vztahu tak princip toho vztahu bych viděla takhle.“

4) „Co je podle Vás v pomáhajícím vztahu nejdůležitější ?“

„ No to stejné, co jsem řekla před chvílí. Naučit klienta zodpovědnosti.“

5) „ V čem vidíte smysl Vaší práce ?“

„ Postavit ho na vlastní nohy.“ „A ještě něco?“ „ Já myslím, že tím je řečený všechno.“

6) „ Co je Vaším cílem ve vztahu ke klientům ?“

„ Zůstává stále stejný - postavit ho na vlastní nohy.“ „ **Jak tohoto cíle dosahujete?**“ „ No, jednak tím rozhovorem, že společně hledáme tu příčinu jeho potíží, no a potom kromě homeopatie volím techniky, který mám a můžu toho člověka nějakým způsobem ..., dejme tomu teda řekněme naučit ten život žít trochu jinak než ho žil doteďka, protože v tom je vždycky ten princip, že dělá nějakou chybu v životě, takže je potřeba tu chybu odkrýt a něco změnit.“ „ **Můžete mi něco říct o těch technikách, o kterých jste mluvila ?**“

„ No určitě používám k pochopení člověka další testy třeba tu (zde jsem při přepisu nerozuměla přesně záznamu).....psychologii, dále dělám pulsovou diagnostiku a pokud ten člověk není zrovna nachystaný na tu homeopatii, což se mi stává, že ne každý chce nebo v daném okamžiku může jít na to homeopaticky, tak používám nějaké pohybovou aktivity, Bachovou květovou terapii, reflexologii, akupresuru, psychoterapii.“ „ **Jak se pozná, že člověk je nachystaný na tu homeopatii?**“ „ Těžko, (smích), né tak“ „ **To se nějak vycítí?**“ „ Intuitivně, intuitivně, samozřejmě, že se ptám, vysvětlím mu, co to obnáší a někdo zrovna řekne, že to nechce. Tam je to jasné. A pokud to neřekne, tak je na mě, abych to nějakým způsobem zhodnotila a rozhodla se zda na to je nebo není v daném okamžiku zralý. Pokud mám člověka, který není, měla jsem takové, tak v podstatě třeba ty začátky řešíme jenom rozhovorama.“ „ **A jak se pozná, že člověk není nachystaný na tu homeopatii?**“ „ Pokud to neřekne, tak to vycítím. Protože pokud se ho zeptám a řekne: ano, chci tak, jistě, můžu to respektovat, ale vždycky eště v průběhu toho rozhovoru, který trvá desítky minut, hodinu a někdy i dýl, takže dokážu poznat, kdy se ta homeopatie dá nebo nedá použít a dále pak volím sílu toho léku a rychlost tý homeopatické léčby.“

7) „ Co je podle Vás důležité pro účinnou pomoc klientovi? Jmenujte podle toho, co Vás zrovna napadá.“

„ Klienta pochopit a vést ten rozhovor tak, abych ho navedla k tomu, aby pochopil, kde sám dělá chyby a na čem by teda měl v podstatě pracovat. To je základ podle mě. „ **Žádné jiné faktory tam nevidíte ?**“ „ Pochopení, bez toho to nejde, to je to prvotní o co já se snažím, pokud mě někdo požádá o pomoc , ho pochopit, nějakým způsobem ...ho podpořit, takže dodat mu nějakou sebedůvěru a nějakým způsobem hledat možnosti , jak to vyřešit a ukázat mu, že ty možnosti jsou.“

8) „ Od čeho závisí úspěch a neúspěch Vaší práce ve vztahu ke klientovi ?“

„ Tak z mé strany určitě ta otevřenost, nepředpojatost..., určitě schopnost se soustředit, což nemám každý den stejnou, že a oddělovat svoje problémy od problémů toho klienta z jeho strany, ...u něj musí být v každém případě ochota něco měnit a vždy nějakým způsobem na tom pracovat a to já vždycky na začátku každému říkám, že za něj nic neudělám. Ochota a vůle a schopnost něco změnit.“

9. „ Co je podle Vás nejtěžší na Vaší práci ve vztahu ke klientovi ?“

„ Nejtěžší je pro mě, v rámci své nedokonalosti, nevnucovat svůj názor, a abych se nesnažila něco zachraňovat a nedělat něco za toho druhého, k tomu já mám sklon.“

10) „Jaké role podle Vás na sebe berete ve vztahu ke klientovi?“

„ Vrby v první řadě, jakéhosi zpovědníka, protože většina lidí tohleto potřebuje a u řady případů už jenom tímhletem se dostaneme do jiný roviny řekněme tomu.“ „ **Takže to máme role vrby a dále?**“ „ Takže vrba, asi částečně učitele, role průvodce.“ „ **Učitele v jakém smyslu ?**“ „ Učitele ve smyslu ... asi pochopit zákonitosti, podle kterých to funguje všechno. Řekla bych teda život a ten, příčina - následek nemoci třeba, jo. Nějakým způsobem to беру i jako částečně roli učitele, protože, když za mnou klient přijde, tak se chce defacto něco naučit. Nebo pokud tohleto není ochoten udělat, tak většinou to nemá výsledek ten úzký vztah.“

11) „Jak byste sami sebe popsali jako pomáhajícího profesionála ?“

„ ... (smích)... Značně neprofesionálně, ... učím se za pochodu.“ „ **Jak dlouho se věnujete své profesi ?**“ „ Ono to tak nějak nastupuje v průběhu toho studia postupně, takže začala jsem studovat někdy před devíti rokama.“ „ **Kolik roků studujete?**“ „ Já jsme to studovala v průběhu šesti let, protože jsem měla 2 roky homeopatie, pak 2 roky nádstavba homeopatie a pak ještě 2 roky medicínských znalostí ale dá se to vystudovat v průběhu čtyřech let.“ „ **Takže tam je nutné se neustále vzdělávat ?**“ „ Určitě. To je podle mě nezbytná nutnost ale myslím si, ... že to nikdy není hotový, takže je to aspoň pro mě, já to tak vnímám učení na celý život. Já se na těch klientech hodně učím, takže je to i školička pro mě.“

12) „Jak byste celkově zhodnotili alternativu pracovat ve vztahu pomáhající – klient z pohledu Vaší profese ?“

U této otázky jsem dotázaným řekla, aby si představili, že jsem jejich přítelkyně a mám zájem pracovat s klienty jako oni, zda by mi mohli nastínit, co práce v tomto vztahu obnáší.

„ Já si myslím, že záleží na každém člověku, že se to nedá jako jednoznačně určit. Každému to dá něco jiného. Někdo tam může najít víc negací, někdo tam najde víc toho pozitivního. Já, kdybych to neviděla jako pozitivní, tak to prostě nebudu dělat.“ „ **A co je na tom pozitivního ?**“ „ Naučím se, jednak jsem se naučila už v průběhu studia a pochopila spoustu zákonitostí a věcí, které jsem dříve neviděla a učím se to, co chci předat těm klientům. Naučit e ten život řídit a mít za něj zodpovědnost. Přestat si myslet nebo pochopit, že to, co se mě v životě děje není náhoda a že si to nějakým způsobem sama způsobuju, přivolávám a začít s tím pracovat.“

PŘÍLOHA P III :

Transkripce všech rozhovorů najednou podle otázek

Zde uvádím detailní přepisy polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky obou profesí.

Pracovala jsem s těmito sociálními pracovníky:

Paní Jana I pracuje jako vedoucí centra denních služeb pro osoby s duševním onemocněním, délka praxe 7 let.

Paní Jana II pracuje jako učitelka odborné výchovy v internátním učilišti pro děti s různým postižením, délka praxe 6 let.

Paní Eva pracuje jako vedoucí Domova pro osoby se zdravotním postižením, délka praxe 21 let.

Paní Radka pracuje jako sociální pracovnice v domově důchodců. Praxi v tomto oboru má 12 let.

Paní Olga pracuje jako sociální pracovnice v domově pro seniory, praxi v oboru má 20 let.

Pracovala jsem s těmito homeoterapeuty :

Paní Iva, pracuje v oboru 8 let.

Paní Marie, v oboru pracuje asi 15 let.

Paní Petra má zkušenosti v tomto oboru asi 10let.

Paní Gabriela jako homeoterapeut pracuje asi 3 roky.

Paní Pavla pracuje jako homeoterapeut 4 roky.

1) „Když se řekne pomáhající vztah, co se Vám vybaví ?“

sociální pracovníci

Jana I : „Vztah mezi pracovníkem a klientem založený na důvěře, podpoře klienta, na doprovázení.“

Jana II : „ Mě se vybaví vztah někoho, kdo už něčemu více rozumí a chce pomoci někomu, kdo tomu ještě nerozumí. To znamená, někdo, kdo potřebuje pomoc a někdo, kdo ji umí dát. “

Eva : „ Já bych řekla, že v sociálním kontextu je to o té profesionalitě. O tom pomáhání, s tím, že vím, jaký přístup zvolit a jakou cestu hledat, abych tomu klientovi pomohla.“

Radka : „ Takže když bych vyšla ze své pracovní pozice tak je to vlastně vztah mezi pracovníkem a klientem, který vlastně pracuje buď v těch zdravotních nebo sociálních službách. Protože vlastně v těchto službách potřebují tito lidé nějakou odbornou pomoc. Pracovník, který pomáhá v pomáhající profesi pomáhá někomu, kdo řeší nějakou složitou životní situaci.“

Olga : „ Obecně ..., umět pomáhat. To si myslím, že se mi vybaví. Vědět jak na to, protože spoustu lidí, co znám, tak pomáhají, myslí si, že pomáhají a v podstatě opak je pravdou.“ „ *Vybavuje se Vám nějaký*

konkrétní případ ?“ „Denně se setkávám v zaměstnání, kde máme tak horlivou paní, která to myslí dobře a těm lidem neustále něco vnucuje. Co by se mělo, jak by se mělo a co je dobré a dává rady. To myslím, že není to pravé.“ „**Takže tam se zapomíná na svobodné rozhodnutí klienta?**“ „Nejen to, já myslím, že celkově to pomáhání není v tom dávat rady nebo dělat něco za něho ale pomáhání je v tom, že mu naslouchám a v podstatě ho provázím tím, já bych tam měla být taková ta opora, když potřebuje, zeptá se, abych byla schopna na to reagovat, popřípadě odkázat na někoho anebo přímo mu pomoci.“

homeoterapeuti

Iva : „No asi od slova pomáhat, to znamená pomáhat lidem v nějakých obtížných situacích, do kterých se dostali ať už svým zapříčiněním nebo nějakými vnějšími okolnostmi a myslím si, že ta pomoc se může týkat naprosto čehokoliv, prostě jde o to, podat někomu pomocnou ruku, takže nemyslím si, že by to byla jenom ta homeopatická léčba ale prostě jim naslouchat, být jim k dispozici, pomáhat jim i jakkoliv jinak, jo, že se to neomezuje jen na tu léčbu.“

Marie : „No z hlediska mé profese, aby se temu člověku pomohlo, aby se do té společnosti zařadil.“

Petra : „No je to o pomoci, co jiného, aby se člověku pomohlo. Jakýkoliv vztah, kdy tomu člověku pomůžem najít cestu, v čemkoliv vlastně.“

Gabriela : „Cokoliv jak můžeme druhému pomoci. Co já vím radou, když si o ni řeknou, nebo třeba i jen vzít tašku, to je taková malá pomoc anebo v podstatě cokoliv o co nás druhý požádá jako o pomoc. Já to ale nemůžu udělat za něj, protože to mu houby pomůžu. Já mu nabídnu pomoc v případě, že ji potřebuje ale jestli ne, tak ne. Jestli je vozíčkář a já mu budu chtít podržet dveře, když vidím jak se tam souká, tak mu pomůžu aniž by si o ni říkal. Ale nebudu mu sama nabízet něco, co on nechce, o co nepožádal. Třeba, že s ním tu jeho situaci rozeberu.“

Pavla : „No, že ten, kdo pomáhá by měl být silnější“

2) „Co se Vám vybaví, když se řekne vztah sociální pracovník – klient?“

sociální pracovníci

Jana I : „Každodenní práce, která je o vztahu mně jako sociálního pracovníka a klienta, o..., napadají mě k tomu hranice toho vztahu, udržet to v nějaký rovině, v nějakých mezích a nepřekračovat ty hranice.“ „**Vybavuje se Vám nějaký konkrétní případ k tématu překročení hranic ?“** „Tak vzhledem k cílové skupině, se kterou pracuju – osoby s duševním onemocněním, jsou to klienti, kteří sami nemají hranice a zkouší atakovat hranice těch terapeutů, zkouší kam až můžou. Takže je to jako o každodenním nastavování si hranic. „**Jak se Vám daří to každodenní nastavování těch hranic ?“** „Záleží na konkrétním klientovi. Jsou klienti, se kterými to jde teda líp a jsou klienti, se kterými to jde hůř. Protože zvlášť u manipulativních klientů je to docela problém ty hranice udržet.“

Jana II:“ Mě se tady vybaví především ta profesionalita. Protože ten osobní vstup by tam měl být hodně kontrolovaný. Měl by tam být, jo, tudíž tvrdím, že se často stává, že ty hranice se překračují. Takže tam

cítím profesionalitu, že je někdo profesionál a někdo, kdo tu pomoc potřebuje. Vlastně ten osobní vstup je tam vždycky, jo, ale hranice tam musí být, protože jak tam začneme více vkládat to svoje já, tak už se do toho více potápíme a práce nemusí potom mít takový efekt, jaký by měla mít. „**Rozumím tomu tedy dobře, když řeknu, že se Vám vybaví jako první nastavení hranic jako výraz profesionality ?**“ „ Ano, ano.“

Eva : „ Já pracuju s mentálně postiženými dětmi, abych byla konkrétní, napadá mě udržení hranic, protože ty děti jsou citově vyprahlé. U všech našich klientů absolutně nefunguje rodinné zázemí, takže ony znají jako dospělí pouze ten personál. Člověk se ale musí o to snažit i za cenu, že sám má pocit, že je tvrdý a jestli teda můžu hodně osobně, pracuju s nima, myslím si o sobě, že jsem profesionál, ale když vidím v televizi pořad o těchto dětech, tak brečím. „ **A stává se Vám v práci, že tedy ty hranice překračujete?**“

„ Ano.“ „ **Jaký to má důsledek na pomáhání ?**“ „... Takto, řekla bych, že je to ojedinělé a vzhledem k tomu., že jsou to děti a když člověk někdy vidí, že to dítě, je fakt v těžké situaci, tak už nejsou profesionál, ale su mamina. Ale nějak oni nemají tu schopnost si to podržet a navazovat na to, takže vím, že si to můžu v té krizové situaci dovolit. A že dál mě to nevtáhne, že zas příště se zas ta hranice tam nastaví. „

Radka : „ Takže sociální pracovník – klient, to je práce, která by měla být založena na takových osobnostních vlastnostech toho pracovníka, protože mnohdy ze zkušenosti vím, že ten klient potřebuje osobu k sobě vstřícnou, milou, vlídnou ale když sama chodím jednat na úřady s některými sociálními pracovníky - úředníky, tak vidím jaké ty vztahy jsou. Když já potřebuju poradit, pomoci, tak mnohdy, i když jsem z oboru, v podstatě bych řekla se stejným vzděláním jako ten pracovník- sociální úředník, tak protože pracuju trochu v jiné oblasti v té sociální práci domova důchodců, tak se na mě dívají jako na nějakou podřadnou osobu. Staví mě do role jako nějakého obyčejného klienta, který jde řešit problém a nic v podstatě, jakákoliv kolegiální úroveň, kde teda oni by měli vyjít trošičku vstříc, ale není to všeobecné měřítko, je to individuální a proto vidím, že ta vlastně vazba, ta vlídnost, ta vstřícnost toho jednání tam není.“ „ **Máte tedy pocit, že sociální pracovníci- úředníci tyto vlastnosti nemají?**“ „ Já si osobně myslím, že mnohým to teda chybí a spíš než kolikrát znalost zákonů, by se měli naučit jak jednat s lidma a jak jim vyjít vstříc a nebyť prostě nabroušení, protivní a veškerou pomoc, kterou jsou schopni říct, je : najděte si to v zákoně. Ale říkám, to je pouze moje zkušenost, nechcu to nějak globalizovat. Jsou i takoví, kteří se mnou jednají slušně v rámci té profese, takže se dohodneme.“

Olga : „ Sociální pracovník je pracovník pomáhající, kde pomoc těm lidem spočívá v tom umět pomáhat. Měl by si klást otázku proč pomáhá, čili zabývat se taky sám sebou, proč pomáhám, jak to mám já, a vědět. Vědět jak pomáhat.“

homeoterapeuti

Iva : „ No tak, že je to vztah jako každý jiný lidský vztah, neměl by ten vztah být z mé strany dominantní, to by myslím si nebylo dobře, mělo by to být o jakémsi naladění se na stejnou nótu, o vzájemném porozumění a proto si myslím, že určití homeopati a homeoterapeuti mají určitý typ pacientů, protože já si myslím, že to není náhoda, jaký klienty člověk má.“ „ **Můžete to rozvést, proč myslíte, že to není náhoda ?**“ „

No já si myslím, že často za mnou chodí lidi, kteří řeší stejné nebo podobné věci, které jsem kdysi řešila já, to znamená, že nějakým způsobem se to tam prolíná. Já jsem si je alespoň částečně vyřešila, nemyslím, že úplně a že už vím, o čem to je, takže možná můžu být líp nápomocná.“

Marie : „Napadá mě důvěra a taky to, že když ten klient jde k homeopatovi, tak by měl jako už vědět, co ta homeopatie obnáší. Být na nějaké úrovni toho vědomí, aby ty principy homeopatie věděl, co se vlastně bude jako dít. No a ta důvěra je tam důležitá, aby se ten člověk jako tomu homeopatovi otevřel, aby všechny ty nejdůležitější emoce ze sebe dostal . ze strany toho homeopata tam musí být nadhled, nesmí tam být žádná nadřazenost, žádné souzení, prostě ten homeoterapeut musí být na takové své úrovni, že ho nic nepřekvapí.“

Petra : „Mě napadlo jedno slovo : rozhovor. To umění toho rozhovoru. Nic jiného.“ „ *Co máte na mysli tím uměním ?*“ „ Aby měl klient důvěru, aby se mohl otevřít, aby se cítil dobře, aby mohl plakat.“

Gabriela : „ Naučit člověka, že má změnit sám sebe, aby mu bylo líp, protože pokud v životě dělal, to, co dělal do teď, tak ta šance na uzdravení je malá. Pokud se sám na sebe nepodívá jinak, tak si myslím, že ta cesta skoro nejde.“

Pavla : „ No, pokud v tom vztahu klient homeoterapeut jsem já jako pomáhající tak já si dávám vždycky velký pozor, abych zachovávala etiku, abych toho člověka pochopila a abych ..., mu nic nevnucovala.“

3) „ Jak by měl podle Vás vypadat ideální pomáhající vztah ?“

sociální pracovníci

Jana I : „ Mě k tomu zase napadá ta profesionalita, hranice, když s nějakým obrovským vnitřním nasazením toho pomáhajícího, protože bez toho vnitřního nasazení ten vztah potom nefunguje a to pomáhání není účinný. Ale zase je to o těch hranicích, udržet si hranice když do toho vložím sám sebe, co vím, znám, a možná nějakou empatii, určitou otevřenost vůči klientům. ... Mě teď napadlo slovo ...láska...ale je to, je to o těch hranicích. Protože bez toho, že by člověk měl ty klienty rád, ve smyslu rád jako lidi, tak by to nemohl dělat.“

Jana II : „ Já bych k tomu řekla, že vztah je vždycky o dvou – jedna strana, druhá strana, jo. Takže jestliže se někomu pomáhá, tak z toho jasně vyplývá, že jedna strana je jakoby trochu silnější a přitom mě napadá, že když vím, že jsem trochu silnější jako pomáhající, tak toho nesmím nikdy zneužít. To znamená, že tam tu lidskost, přes tu lidskost bych se vlastně měla dostat k tomu, že mu můžu pomoci ale nesmím nikdy překročit tu hranici, že by byla ta pomoc zneužitá z mé strany, né ze strany toho klienta.“ „ *Takže ideální vztah by měl vypadat potom jak ?* „ „ Že já do toho vložím a on si vezme co potřebuje, jo, protože je to vždycky na obou dvou. Já když tam dám tu svoji invenci, tak je na něm, kolik si z ní vezme. To znamená, že je to i o tom, že nemám se trápit tím, že když jsem schopna a ochotnému hodně pomoci, nebo navrhnout mu tu pomoc, tak on se může rozhodnout , že ji třeba vůbec nepřijme. A toto je taky dost těžká věc.“ „ *Máte na mysli klientovu svobodu rozhodnout se ?*“ „ Ano, s tím se musí pomáhající naučit srovnat. Někdy je to trochu problém v té další motivaci v pomáhání těm druhým.“

Eva : „ Z pozice toho pomáhajícího je to o tom, že ten, kdo pomáhá, musí chtít pomáhat. Je to o vnitřním nastavení člověka, jak se říká, ta sociální inteligence, jo, to chtění, protože, myslím si osobně, že ne každý to může dělat. A potom je to ta práce na sobě, získávání zkušeností a odbornosti. Ale především je to o tom chtít pomáhat. „ *A kdybychom se i na tu druhou stranu podívali aby to bylo ideální i pro toho klienta?*“

„ Tam je důležité to vyhodnocení, kolik té pomoci je potřeba. Kdy je potřeba konkrétní pomoc, kdy stačí provázení. Někdy stačí doporučení. Prostě ujasnit si, co ten člověk potřebuje a co je pro něho nejlepší. Protože přemrštěné pomáhání taky není dobré, to je potom zbavování kompetencí toho člověka, v tom směru že nerozhoduje sám o sobě ale někdo to dělá za něho, což taky není dobře.“

Radka : „ Ideální pomáhající vztah, to znamená založený hlavně na tatové té trpělivosti, vlídnosti, pohodovosti toho pomáhajícího. To znamená, když s tím klientem jedná, tak základ je, udělat si ty podmínky pro to, hlavně mít na něj čas. Aby mě nerušilo okolní prostředí, nerušily telefonáty, abychom měli nasmulovanou schůzku pouze s tím jedním dotyčným. Aby to prostě proběhlo všechno v pohodě a v klidu. Aby se klientovi věnovalo maximálně.“

Olga : „ Tak ideální pomáhající vztah, myslím si, že prvotní je tam ta důvěra. Důvěra. Protože jestliže já nezískám důvěru od toho klienta, tak mu nemůžu ani pomáhat. V okamžiku, kdy získám důvěru a jsem schopna empatickému naslouchání tak myslí, že jsem schopna mu pomoci.“ „ *Napadá Vás k tomu ještě něco?*“ „ No, tak ideální vztah, otázkou je co je to ideální vztah, proč by měl být ideální. Myslím si, že primární je ta důvěra a empatické naslouchání ale důležité je taky vyvarovat se té kritiky a v podstatě respektovat tu individualitu, respektovat právo člověka na ..., v rozhodování, určování co bude, jak bude.“

homeoterapeuti

Iva : „ Ideální, no já nevím, asi aby tam ta pomoc byla taková vzájemná. Já tam třeba hodně vnímám, že já sice jsem jakoby ten, za kterým ten člověk přišel, abych mu pomohla, já se o to snažím ale v podstatě tím, že já mu pomáhám, tak on často pomáhá i mě, protože já si spoustu problémů uvědomuju zase jinak, třeba ten jeho pohled mi pomáhá rozšířit svůj obzor, takže ideální pomáhající vztah by měl být vzájemný. I když z té jedné stránky to bude vždycky trošičku, nemyslím, že by to bylo v úplné rovnováze.“

Marie : „ Ideální vztah myslím si, že takový ani neexistuje. Je to něco jako fatamorgána, protože kolikrát ze strany jako toho klienta je očekávání takové, že ten druhý to nemůže jako dávat. Ta uspokojenost, ty misky jsou velice vratké a to, co se nám se může jevit, že jsme tomu člověku pomohli, tak on to může přijat naprosto jako jinak.“

Petra : „ V první řadě hranice jako udržet a nezávislost. Ten klient nesmí být závislý na tom terapeutovi. Mým cíle je vlastně postavit toho člověka na vlastní nohy, aby šel sám, abych já ho netáhla s sebou.“

Gabriela : „ Naučit toho člověka, aby našel tu pomoc sám u sebe. Sám v sobě a taky se to učím. Zvyknout si prostě na to, že nejlépe si pomůže člověk sám. Buď si sednu, jsem smutná, nechám ty slzičky odejít nebo se vyvztekám, ale nepůjdu za druhým říkat, jak je mi blbě. Jo, je to těžké, ale myslím si, že toto je důležité, nestěžovat si.“

Pavla : „ No, já v tom vztahu považuji za důležitý to, aby ten terapeut naučil toho klienta, aby byl zodpovědný sám za sebe. A aby nepřenášel svoje problémy a svou zodpovědnost na někoho druhého, ale já bytostně za sebe cítím, že ho mám naučit, aby byl za sebe zodpovědný a volím k tomu teda různé techniky ale pokud mluvíme o tom vztahu tak princip toho vztahu bych viděla takhle.“

4) „Co je podle Vás v pomáhajícím vztahu nejdůležitější ?“

sociální pracovníci

Jana I : „ Sám vztah. Vztah těch dvou. Pomáhajícího a toho, kterému je pomáháno, protože bez toho vzájemného vztahu to nefunguje. Pokud ten pomáhající není schopen navázat s tím, kdo přichází a žádá nějakou pomoc vztah, tak to potom nebude fungovat. A ten vztah by měl mít nějaká pravidla a určitě velice důležitá je v tom vztahu důvěra klienta nebo toho přicházejícího, protože bez té důvěry...on mu musí věřit. Aby se nechal jím provázet, tak mu musí věřit.“

Jana II : „ To je docela těžká otázka.“ „*V čem je těžká ?*“ „ No protože pro každý vztah je důležité, já si osobně myslím, že chtění. I pro partnerský i pro jakýkoliv jiný. Takže, když je tam to chtění, tak to půjde. Třeba pomaleji, ale půjde. Pokud z jedné strany to chtění nebude, tak ten výsledek vlastně, nebude, nebude dobrý. Takže podle mě to chtění. Tak je to i partnerském vztahu, když jeden z manželů nechce, tak to zkrátka nejde, ani kdyby ten druhý tlačil nebo prosil. „*Máte na mysli vůli ke změně?*“ „ Ano. Ano. To znamená k tomu, aby se něco dělo, aby ten vztah někam šel, aby se pomohlo. Z každé strany, ale více myslím teď na toho klienta, protože z profesionálního pohledu ten pracovník by ji měl mít. Když je to jen taky v uvozovkách, protože nám tam vstupuje ten osobní život., to znamená každý z nás není vždycky v té úplné pohodě aby byl nastartovaný tomu druhému jenom pomáhat. To znamená budí se u nás věci, on nám ten klient může budít věci, které nemáme srovnané, jo, a už je to na takové horší úrovni.“

Eva : „Důvěra a ochota, chtění.“ „*Proč zrovna toto ?*“ „ Protože sociální práce je o práci s lidmi nebo mezi lidmi, takže je to o vztazích a bez důvěry nefunguje nikdy nic. A to chtění, to už jsem říkala, že to je o vnitřním nastavení člověka, že to nemůže dělat každý. „*Proč to nemůže dělat každý?*“ „ No jsou lidé, kteří třeba i ten obor vystudovali ale nemají tu empatii, nebo chuť se do toho položit, nemají chuť ty problémy přejímat, protože i když si tu profesionalitu snažíme udržet, tak , ...jo, v té hlavě to zůstává.“

Radka: „ Já si myslím , že takový ten charakter člověka, ten klient v podstatě potřebuje někoho, o koho by se mohl opřít, kdo ho jako kdyby podpoří a né že ho okamžitě shrnete ze stolu tím, že mu řeknete nastudujte si to nebo zjistěte si to nebo neznalost zákona neomlouvá. Takže tam jde hlavně o tu empatii toho člověka se trošičku přizpůsobit do té situace toho klienta.“

Olga: „ To, aby si ten pomáhající si uvědomil proč pomáhá a jak to s tím pomáháním má. To je to, co jsem řekla na začátku. Jestli pomáhá pro svůj užitek, aby uspokojil svou potřebu, nebo aby uspokojil potřebu toho klienta.“

homeoterapeuti

Iva : „ Takže určitě nejdůležitější je důvěra, potom pochopení, porozumění no a potom poskytnutí nějaké té pomoci.“

Marie : „ Já myslím, že důvěra a umění naslouchat.“

Petra : „ Z mého pohledu je to udržení hranic v tom vztahu a taky důvěra a pochopení.“

Gabriela : „ Nejdůležitější a taky nejtěžší je vyselektovat v čem je ten problém, v čem je ta potíž, od čeho se to táhne, najít zdroj těch problémů.“**“Jaké metody k tomu používáte?”** „ Rozhovorem a já si teda pomáhám reflexní terapií, ta mi pomáhá odhalit možnou příčinu problému.

Pavla : „ No to stejné, co jsem řekla před chvílí. Naučit klienta zodpovědnosti.“

5) „ V čem vidíte smysl Vaší práce ?“

sociální pracovníci

Jana I : „ Smysl mé práce, táák v nějakým doprovázení toho klienta nebo v pomoci najít mu ...hm, zdroj jeho vnitřní síly. Protože pokud on sám nebude chtít, tak mu nikdo nepomůže. V hledání jeho vnitřních zdrojů tak, aby on prožil co nejspokojenější život podle svejch subjektivních měřítek co nejkvalitnější, ale on rozhoduje o tom, jestli ten život je kvalitní nebo ne, takže opravdu podle jeho měřítek a jeho hledisek. Aby mohl říct: jsem spokojen.“ Ve své práci vidím jako nutnost zvyšovat si kvalifikaci, takže já třeba teď jsem ve dvouletém výcviku v Gestalt terapii v Praze a v dlouhodobém vzdělání, který se jmenuje Charita pro budoucnost, která je zaměřena na standardy kvality a vůbec na kvalitu sociálních služeb.“ **„ Proč zrovna tu Gestalt terapii ?“** „ Je to určitě přínosem. Já si myslím, že je dobrý, když ten pomáhající si udělá jasno sám v sobě. A zmapuje si v sobě takový nějaký rizika, který se tam můžou objevit, protože nikdy nevíme s jakým klientem se setkáme. Prostě udělá si ten pomáhající v sobě pořádek, já vždycky říkám, že si jedeme na ten víkend tam v sobě uklidit. Protože s tím, že já sama sebe přijímám se mi lépe přijímají klienti, takoví, jací jsou. Gestalt je mi blízký tím co je tady a teď, to je jedno z ústředních hesel Gestaltu.“

Jana II : „Já musím říct že v tom, aby si ty naše děti, se kterými pracuju ujasnily, co vlastně chtějí. Protože ony jsou ve stádiu, kdy to vlastně ještě neví. Ty děcka jsou na odborném učilišti a mají nejlehčí formu mentální retardace, tu první. Takže to jsou děti, které vlastně už mají šestnáct roků, už jsou vyrostly ale ještě nic nemají urovnané, vzory žádné, takže v podstatě jakoby někdy mám pocit, že je to vlastně nejtěžší co se , jestli se to vůbec dá dohnat, jo. Jim říct co ještě mají v tom životě chtít, protože vlastně ony ani nevědí, co chtějí.“ **„ Máte na mysli nalezení smyslu ?“** „ Ano, jako třeba proč bysme tady měli být , jo. Proč si ten obor udělat. Když maminka není vyučená, když já nevím sourozenci nejsou vyučení...Proč zrovna já bych si to měla dodělat, jo, abych ten výuční list měla v ruce. A to je docela těžké, protože ty děti, je těžko přesvědčíte o tady takovýhle věcech,když vlastně kolem sebe nemají ty vzory.“

Eva : „ No, u mě je to ta kategorie mentálně postižených nejtěžších stupňů i kombinovaných vad, tam je to o tom otevření prostoru a naučení těch klientů co největší míře soběstačnosti. Aby, ...aby si vůbec sami sebe uvědomili. Oni prostě na dál třeba nemají, ale aby sami sebe vnímali jako osobnost a byli co nejmíň

závislí na péči druhé osoby co se týče těch základních věcí. Oni sami mají tendenci k jakémusi pohodlí proto je důležité otevírat jim prostory, hledat činnosti, které můžou realizovat, protože jejich povinnosti fakt jsou omezené.“

Radka: „ Tak smysl mé práce vidím v tom ..., tak největší zadostiučinění je pro mě, že to ti lidé řeknou, vy jste mi pomohla, nebo jste strašně hodná, jste milá, děkuju Vám, za to, že jste mi takhle jako pomohla nebo nabídla mi tu pomoc, protože mnohdy teda, já pracuju v tom prostředí, kde někteří lidé v tom domově důchodců nemají vztahy dobré s rodinou. Takže mnohdy jsu pro ně takovým tím první prostředníkem, se kterým chtějí něco řešit a tak se obrátí na mě a pro mě je milý a příjemný, když ten klient to ocení. Když pozná, že jsem mu fakt chtěla pomoci ale jsou i tací, kteří to neocení nikdy. Ale to už záleží vždycky na té osobnosti toho dotyčného klienta.

Olga : „ To, že skutečně jsem schopna pomoci.“

homeoterapeuti

Iva : „ No, je to abych mu pomohla projít nějakou tou obtížnou situací, abych tam byla takový jakýsi jeho průvodce, abych ho do ničeho netlačila, nestrkala, nenutila, ale spíš abych tam byla jako když učíme malý dítě chodit a dělala mu takovou záchranu zezadu, když vidíme, že padá, tak ho třeba zachytíme a zase ho trošičku postrčíme dál.“

Marie : „ Postavit klienta na vlastní nohy, pomoci mu.“

Petra : „ Nejlepší je, když po léčbě o těch lidech nic nevím. Že vím, že jsem jim jako pomohla postavit se na vlastní nohy, aby ten klient šel dál sám, aby pak už jen telefonoval jak to zvládá, jak je mu dobře.“

Gabriela : „ Dát mu zrcadlo. Nastavit mu zrcadlo. Ukázat mu to z druhé strany, jo, tam kde on vidí problém, tak ukázat mu ho z druhé strany, vlastně, když to pootočíš, tak ten problém je úplně někde jinde. Nebo jinak, už to není problém. Takže poskytnout klientovi jiný pohled na věc.“ „ **Proč je to důležité?**“ „ Protože, když jedeme v těch stejných kolejkách pořád a nadáváme, že tam prostě jsou trámy přes tu cestu tak nevidíme, že třeba o metr vedle jsou koleje, po kterých se dá jet čistě anebo, že mám na dosah něco, co mi ty překážky lehce oddělá. To, že budu nadávat, že mám ty klády na cestě mi nepomůže. Buď musím sehnat tlupu lidí, kteří mi je odnesou anebo musím přemýšlet, proč je tam mám. Někdy je dobré je rovnou řešit ty překážky.“

Pavla : „ Postavit ho na vlastní nohy.“ „**A ještě něco?**“ „ Já myslím, že tím je řečený všechno.“

6) „ Co je Vaším cílem ve vztahu ke klientům ?“

sociální pracovníci

Jana I : „ Podpora, já to budu možná říkat takhle heslovitě, jak mě to napadá, podpora, doprovázení, hledání jejich vnitřních zdrojů, nabídnutí pomoci, záleží pak na něm jak si vybere a co si vybere.“ **„ Jak**

těchto cílů dosahujete?“ „, Tak skrze tu práci, kterou děláme. Jo, skrze nějaký poradenství, sociální terapii, sociální aktivizaci, jo, prostě prostřednictvím těch nástrojů, které máme k dispozici.“ *“Co je pro dosažení těchto cílů důležité?“* „, Chtění klientů. Hm... Umět jim tu možnost nabídnout tak, aby oni to přijali, jakože opravdu ta možnost tu je. Profesionalita a fungující zázemí, takže legislativa a nějaký ty možnosti, možnost mít kde tu službu provozovat. Takže finance na provoz, prostory, kde tu službu provozovat.“

Jana II : „, U nás je to těm děčkám ukázat, že to taky může být jinak, než jaký vzor mají doma. Protože vesměs jsou to děcka, na které neměli rodiče čas ať jsou sociálně slabí nebo nejsou, vždycky je to o tom, že jim ti rodiče zkrátka ten čas nevěnovali a že se na určité témata nikdy ani nebavili. To znamená..., já mám vždycky pocit, že když se jich zeptám na něco, co vím, že v tom věku je musí zajímat, že je to v podstatě to, na co myslí, čeho mají plnou hlavu a když se jich na to otevřeně zeptám, tak oni mají konečně možnost s někým, kdo už je starší to probrat. Jo, protože rodiče s něma neprobírali věci téměř žádné, kromě jídla, kam jdeš a proč a tak, takže vlastně takové ty pocitové věci se snažím jim ukazovat : Klidně mi to řekni co si myslíš a proč si to myslíš. Proč si myslíš že já jsem blbá, jo. Ať to umí říct, protože oni neumí vůbec komunikovat, mají slabou slovní zásobu, to znamená zeptám se, chci odpověď. Chci beznázorový člověk to nejde, já musím mít nějaký názor. Takže já vždycky řeknu já chci, abys mi řekl nějaký názor. Ano, ne, nevím. Už i toto je názor. Protože toto po tych děčkách nikdo nikdy nechtěl. „*Řekla jste, že Vaším cílem ve vztahu ke klientům je ukázat jim i jiné vzory než jaké mají doma. Co je potřeba pro dosažení tohoto cíle udělat ?“* „, Pořád s nima komunikovat, to znamená : proč jsi teď naštvaná proč když ses dobře vyspala, jsi taková, proč je ti dneska špatně- protože jsi teď měla telefon, to znamená pořád s něma mluvit, takové krokování těch pocitů, kterých ty děcka jsou v podstatě plné a ony, když už nevíjou s těma pocitama rady tak vybuchují a ty jejich reakce jsou potom tak, pro nás, kteří tomu nerozumíme, nebo neznáme co se v tych děčkách děje, tak my si potom říkáme, to není možné, proč ona něčím hodila, proč je taková. Takže je nutné vše rozebírat, to krokování, protože oni mají obranné systémy a když je hodně rychle zapnou, tak vlastně zabraňují tady tuto pomoc. A hodně se toho děcka už naučily, ta zkušenost je k tomu přinutila, jo, že když ten dospěly na ně neměl čas, tak si zapnu ten obranný systém. Ten je pro mě jistě, protože ten si uhlídá to dítě a dále mě nechce pustit, protože to už má vyzkoušené, že to tak je lepší.“ „, *Co děláte pro to, abyste ten obranný systém nabourali ?“* „, To krokování. Třeba teď jsi říkala, že je ti dobře, je to tři minuty , a už je ti špatně, takže proč? Na co jsi myslela? Protože jsi měla esemesku v telefonu a nějaká holka o tobě něco povídala? To znamená, já musím je vést k tomu, aby se naučily pojmenovat svoje pocity a pochopit proč je mají. Protože ten deficit je u nich velikánský. Ona je naštvaná, ona zuří, ale proč zuří? Jo, vědět, že tak to v životě funguje a že jestli chceš pěkný vztah, tak se tě na to bude někdo ptát a taky ty se musíš ptát. Ty děti navazují teďka známosti, takže aby to byl dobrý vztah, tak proč, zeptám se, proč jsi dneska na mě nazlobený? Jo, to znamená je to pořád o té komunikaci. Oni se komunikovat opravdu pořádně nenaučily. Maminka měla pět dětí, mezitím vystřídala čtyři partnery, ona neměla čas na to dítě, kdy zrálo a dozrávalo, nezeptala se ho, proč je smutné, proč ho bolí břicho, jestli má nějaký problém s klukem, jestli ví, co je to mateřství, a tady ty věci vůbec matky se svými dětmi neprobíraly. To znamená tady toto všechno je absence a my se snažíme aspoň trošičku jim nastínit, že to je

normální ptát se sám sebe i druhých na to, co kdo cítí., jo. Jenomže ony měly tu smůlu, že jim to nikdo neukázal.

Eva : „ Protože můj post je i manažerský tak mám momentálně v hlavě takový projekt u klientů, kde si myslíme, že to jde, dostat je pryč z ústavního zařízení. A zkusit jim vybudovat chráněné bydlení. Protože to je skupina děvčat, které jsou spíše postiženy tím systémem. Jsou vlastně od narození v kolektivním zařízení a myslíme si, že by chráněné bydlení zvládly.“ „ **Co stojí za tímto cílem, proč usilujete právě o tohle?**“ „ Protože každé kolektivní zařízení s sebou nese spoustu negativ. Ztrátu identity, nemožnost rozvinout svoje schopnosti. Oni jsou třeba zruční k nějakým domácím pracem, ale protože nás svazují například hygienické předpisy, tak nemohou do kuchyně.Jo. Takže tady tyto překážky odbourat , aby to, co zvládnou, zvládaly a ten zbytek jen doplňovat a ne dělat za ně všechno.“ „ **Jak se Vám daří dosáhnout toho cíle ?**“ „ Pomaly, je nutná podpora nadřízených orgánů, vlastně našeho zřizovatele, dále chuť, ale je to především o penězích.“ „ **Co je důležité pro dosažení tohoto cíle ?**“ „ Aby ten, kdo o tom rozhoduje se s tím ztotožnil. Aby ten projekt podpořili, je nutný dobře zpracovaný projekt. Abysme dovedli obhájit proč to tak chceme, protože je to samozřejmě finančně náročné.“

Radka : „ Aby mi ten klient porozuměl, to znamená, že mu chci pomoci, jak mu chci pomoci, to znamená takový ten vztah toho souznění. Dělán prostě i v té oblasti, že ti klienti jsou mnohdy dementní, že i tu mluvu s tím klientem musím trošičku uzpůsobit té jeho úrovni, to znamená snažím se klást takové ty jednoduché otázky, nějak prostě na ně nemluvit složitě nebo složitýma slovníma výrazama, prostě já říkám, že vždycky v té jednoduchosti je ta síla, aby ten člověk mě pochopil, to znamená tam je největší snaha toho porozumění.“ „ **Jak toho dosahujete, aby Vám porozuměli?**“ „ No, snažím se naladit na ten jejich problém a kladu ty jednoduché otázky. Snažím se nahlédnout do toho problému jako bych já byla v jejich situaci.To znamená, dívám se na to tak, že já taky budu jednou stará, sedmdesát, pětasedmdesát let, děti budu mít třeba hodně daleko a vidím to sama, že každému se to může stát, můžeš mít zázemí jakýkoliv, ale někdy se opravdu stane, že ty děti nejsou nablízku, takže se snažím vyjít z toho jaké by mi to bylo, kdybych se já ocitla v této situaci a chtěla od toho člověka, toho pracovníka nějakou pomoc.“ „ **Takže vcítěním se dosahujete toho, že si s klientem lépe rozumíte?**“ „ Ano, ne vždy je to záruka, že se to povede, protože někdy je ten člověk takový více uzavřený, není to nikdy stoprocentní, že se to podaří ale z mé strany je tam vždycky snaha o to vcítit se do toho klienta.“ „ **A co je důležité pro to, aby se to podařilo, jaký faktor tam vstupuje?**“ „ Jaký faktor, to je těžké na to odpovědět. Já musím být nad věcí a snažit se toho klienta pochopit z té jeho pozice, to znamená to je Tak strašně individuální případ od případu že na to nejde ověřit nějaká jedna šablona chovám se tak a tak. Záleží na té momentální situaci, v jaké době se ten problém odehrává, jaký ten klient má momentálně ten problém, protože ony ty problémy vlastně nabývají různého charakteru. Ono momentálně když nastoupí, neví jak je to třeba s důchodem, jak se to bude řešit, za další tři měsíce třeba pochopí, že všechny tady tyto administrativní záležitosti jsou v pohodě tak zase chce řešit třeba já nevím styk s rodinou nebo jiné problémy co se týkají právního charakteru, nějaké dědické otázky a tak, takže je to různé.“

Olga : „ Mým cílem je v podstatě všechno, co jsem už dříve řekla.“ „ *Jak těchto cílů dosahujete?*“ „ No v podstatě tím, co umím, co jsem se naučila ale mám pocit, že nebo ne pocit, mám zkušenost tu, že jedna věc je teorie co se učíme a druhá věc je praxe. To už mám odzkoušené, že teoreticky jsem si myslela jak neumím být emfatická, opak byl pravdou. Okamžikem, kdy člověk má možnost si vyzkoušet v praxi, sednout si na tu židli, tak najednou zjistí, že tu teorii není tak lehké aplikovat do praxe a proto si myslím, že tady tyhle pomáhající profese by se měly více zaměřovat na výcviky. Myslím si, že celý výcvik vám dá víc než celá vysoká škola.“

homeoterapeuti

Iva : „ Cílem, hm..., já nevím, já si většinou nějaký cíle ani nekladu, protože mám pocit, že to ani nejde, jo. Cíl má ten daný klient a já jsem tam spíše abych mu pomáhala v uskutečňování těch jeho cílů, takže skutečně, to je asi můj cíl. Teď jsem to asi zamotala (smích). To znamená, abych mu pomohla v tom, čeho by chtěl dosáhnout on. Nějaké spíš provázení .Pomocť mu projít dejme tomu nějakým obtížným obdobím s tím, že bych byla vždycky ráda aby se ten člověk ne co nejdřív ale tak , jak to bude pro něho nejvhodnější postavil na vlastní nohy.“ „ *Jak těchto cílů dosahujete?*“ „ No, já se obávám, že tohle nedokážu nějak specifikovat, protože je to u každého jiný. Bojím se, že tohle nedokážu fakt nějak definovat. Ono, někdy je to o tom naslouchání, někdy tomu člověku fakt něco třeba i poradím co by , i když říkám, to se snažím co nejmíň, protože si myslím, že každý ten člověk má v podstatě tu svou cestu v sobě, takže to se snažím co nejmíň. Ale někdy to nejde. Někdy to člověku ani nedá.“

Marie : „ Aby se klient cítil v pohodě a rozvíjel se. Aby si všechno uvědomil a zpracoval ty svoje bludy všechny.“ „ *Co máte na mysli třeba bludama ?*“ „ Chybné vnímání reality, aby teď žil, v tomto momentě. Pak člověk vidí jak se ti lidi i fyzicky mění, jak rozkvetou, najednou mají charisma, ta sebejistota, takoví ti opravdu předtím ušlápnutí. Je to ale na dlouhý lokty.“

Petra : „ Mým cílem je trpělivost, myslím si, že jsem se ji naučila, protože někdy ty bludy v té situaci člověk nemůže ani vidět, ani objevit, někdy ani tím lékem, to prostě trvá, než to všechno docvakne, a někdy ani není třeba dobrá konstelace toto řešit. Třeba se mi strašně líbí, jak ten klient dozrává, protože třeba vidím ty ženy za dva roky, kdy s něma jdu k dalšímu porodu, jaké ony na sobě udělaly pokrok, to mě strašně obohacuje, tady tohle to. Chce to tu trpělivost, nic nejde za týden změnit.

Gabriela : „ Aby našel sílu sám v sobě, aby se postavil na vlastní nohy.“

Pavla : „ Zůstává stále stejný - postavit ho na vlastní nohy.“ „ *Jak tohoto cíle dosahujete?*“ „ No, jednak tím rozhovorem, že společně hledáme tu příčinu jeho potíží, no a potom kromě homeopatie volím techniky, který mám a můžu toho člověka nějakým způsobem ..., dejme tomu teda řekněme naučit ten život žít trochu jinak než ho žil doteďka, protože v tom je vždycky ten princip, že dělá nějakou chybu v životě, takže je potřeba tu chybu odkrýt a něco změnit.“ „ *Můžete mi něco říct o těch technikách, o kterých jste mluvila ?*“

„ No určitě používám k pochopení člověka další testy třeba tu (zde jsem při přepisu nerozuměla přesně záznamu).....psychologii, dále dělám pulsovou diagnostiku a pokud ten člověk není zrovna nachystaný

na tu homeopatii, což se mi stává, že ne každý chce nebo v daném okamžiku může jít na to homeopaticky, tak používám nějaké pohybovou aktivitu, Bachovou květovou terapii, reflexologii, akupresuru, psychoterapii.“ „ **Jak se pozná, že člověk je nachystaný na tu homeopatii?**“ „ Těžko, (smích), né tak“ „ **To se nějak vycítí?**“ „ Intuitivně, intuitivně, samozřejmě, že se ptám, vysvětlím mu, co to obnáší a někdo zrovna řekne, že to nechce. Tam je to jasné. A pokud to neřekne, tak je na mě, abych to nějakým způsobem zhodnotila a rozhodla se zda na to je nebo není v daném okamžiku zralý. Pokud mám člověka, který není, měla jsem takové, tak v podstatě třeba ty začátky řešíme jenom rozhovorama.“ „ **A jak se pozná, že člověk není nachystaný na tu homeopatii?**“ „ Pokud to neřekne, tak to vycítím. Protože pokud se ho zeptám a řekne: ano, chci tak, jistě, můžu to respektovat, ale vždycky eště v průběhu toho rozhovoru, který trvá desítky minut, hodinu a někdy i dýl, takže dokážu poznat, kdy se ta homeopatie dá nebo nedá použít a dále pak volím sílu toho léku a rychlost tý homeopatické léčby.“

7) „ **Co je podle Vás důležité pro účinnou pomoc klientovi? Jmenujte podle toho, co Vás zrovna napadá.**“

sociální pracovníci

Jana I : „ Partnerský přístup. Nebrat ho jako oběť, jako někoho, kdo není schopen ale brát ho jako partnera, jako osobnost. Ta pomoc musí být dostupná a rychlá, protože když bude dostatečná nabídka, ale ten klient se tam nedostane, tak je to špatný. „ **Jak byste výše uvedené faktory seřadila podle důležitosti a míry vlivu na výsledek pomáhání ?**“ „ Já myslím, že to záleží na akutní situaci, pokud půjde o krizový stav tak ta rychlost je samozřejmě na prvním místě, ani tak tam nejde o to partnerství, protože pokud jde o ohrožení zdraví a života tak sociální pracovník může být víc direktivní než jindy, ale pokud se jedná o klasickou každodenní práci, tak určitě to partnerství.“

Jana II : „ Tady ta otázka je ..., já na ni vlastně...“ **Řekněte to, co Vás zrovna napadá.**“ „ Co mě napadá? Bohužel to, že jakoby jsme s tou pomocí přišli už pozdě. Že tady tato pomoc, která by měla být pro děcka, které přicházejí na učňák, měla být už dříve. Jo, že my už jenom dobíháme a ten výsledek podle toho taky vypadá. Že ty děti, vzhledem k tomu, jak jim to všechno stavíme, jak jim to vysvětlujeme, si z toho už hodně málo vezmou, protože zrovna jsou v tom období, kdy se postavily na vlastní nohy, kdy možná, že už chtějí těm rodičům, nebo těm dospělým dokázat, že už je nepotřebují. Takže já si myslím, že v té naší skupině by měla ta pomoc být poskytnuta už dříve. Zpátky na základní škole nebojím se říct, že ještě dříve. Dát to do prevence, to znamená, že já těm holkám povídám, aby tu rodinu, ze které vyšli a mají k ní hodně připomínek a negativ aby se pokusily vytvořit jinou. Aby si vzali vzor z toho, že mamince s tatínkem se to nepovedlo, a aby ony mohly na základě toho, že už jsou schopny posoudit co není v pořádku, aby si založily lepší rodinu. Jo, ale trošku mám pocit, že ten vliv už je tam tak dlouhý, velký, a oni si toho jsou vědomi. Těch vstupů už je tam tolik, že oni vlastně už ani sami to nedokážou posoudit. Protože tam je ta zamilovanost a oni skáčou do toho vztahu jakoby pomoc z té minulé rodiny, ale nejsou schopni ten vztah tak zhodnotit, jak by měly.“ „ **Takže ta načasovanost je podle Vás důležitá. A co jiného Vás napadá?**“ „ Trošičku jsem tady v tomto směru pesimista, protože musím říct, že ty děcka, vlastně, jakoby ani tu pomoc nechtějí. Jo. Protože všeobecná je vědomost, že – šak ti na ten život dá. Oni jsou

vesměs z těchto vrstev a jsou zvyklí, že i když ten vstup tam nebude žádný, jako z jejich strany, tak oni, oni ...vždycky nějak budou. Jo. Protože ten vzor doma takovýto mají. Takže to je takový taky jako, jo, oni tu ekonomickou stránku neumí posoudit, protože takto vyšli z takových rodin.“ „**Máte na mysli změnu myšlení ?**“ „ Ano, ano. Aby měli vůli si vůbec dodělat ten učňák a aby to chtěli nějak jinak.“ „**Ještě něco Vás napadá ?**“ „ No aby měli někoho, kdo jim s tím pomůže. Protože na to oni sami nestačí. Potřebují překonat nějakou dobu, aby neskončili v diagnostíku, protože velká část dětí končí v diagnostíku a čeká se až budou mít osmnáct let a pak se vpustí do života zase nepřipravení, ještě s nějakou horší zkušeností z toho diagnostíku nebo nějakého jiného zařízení.“

Eva : „ Když to zaměřím na tu naši cílovou skupinu tak je to přijmout toho klienta takový jaký je, ta odlišnost, která tam je, tak ta musí ze vztahu vymizet a vyhledávání jeho kladných stránek a rozvíjení těch schopností a dovedností, které má, potom je to taky nabídka tady těchto aktivit a činností mimo ústavní zařízení, aby se prostě klienti dostali jaksi ven tady z toho uzavřeného koloběhu a já bych řekla z toho celospolečenského pohledu je to ta vůle a chuť prostě změnit tady tuto situaci v těch pobytových službách.“ „**Kdyby jste to měla seřadit podle důležitosti a míry vlivu na výsledek pomáhání, jak by to vypadalo?**“ „ U nás je to především přijmutí toho klienta, jo, a v každé, v každé situaci dodržování důstojnosti toho klienta. Protože ono to trošku svádí k takové manipulaci u těch mentálně postižených.“ „**Napadá Vás nějaký konkrétní případ?**“ „ No je to obecně dáno už tím, že je to pobytové zařízení a musí mít určitý režim, jo. Jako snídaně je v určitý čas, oběd je v určitý čas, sprchují se v určitý čas. Ale ono to zase organizačně jinak zvládnout nejde. Jo, takže toto všechno omezuje tu jejich vůli rozhodovat o něčem, nebo možnost rozhodovat o něčem.“ „**Jak se dá skloubit ta individualita klienta, kterou preferujete, s tím přesným harmonogramem?**“ „ Velice těžko. Ale aby se tento režim v sociálních službách změnil je nutné, aby tu přišli kvalifikovaní lidé a aby bylo daleko více lidí. Protože, když rodina pečuje o postižené dítě, tak se na tom podílí celá rodina a není možné, aby v pobytových zařízeních jeden pracovník měl dva klienty.“

Radka : „ Trpělivost, vlídnost, přijetí, teplé slovo.“ „**Co to je teplé slovo?**“ „ To znamená i můj hlas, že když s tím klientem mluvím, aby nepoznal, že momentálně mám sama nějaké osobní problémy nebo starosti. Vždycky se snažím to nějak shodit a momentálně se věnovat jenom tomu člověku, to znamená, že s ním sednu v klidu, celou situaci proberu, povykládám, hlavně to jsou ty individuální rozhovory.“ „**Co z toho nejvíce ovlivňuje výsledek pomáhání?**“ „ Individuální rozhovory s klientem a vlastně ta empatie. Protože pokud nepochopíme toho klienta, tak se nedostaneme dál a zůstane to na takové té mrtvé neosobní rovině, kdy třeba řekneme - dobře, já to s váma vyřídím a nashledanou. Ten klient musí mít dobrý pocit, že to mohl někomu říct, kdo mu pomůže a odchází s tím, že už může třeba v klidu spát.“ „**Co myslíte, že je nejdůležitější?**“ „ Nejdůležitější je pochopení té klientovy situace a jeho problému.“

Olga : „ To je pořád ta empatie a důvěra. To je pořád dokola. Na podkladě toho já musím vědět co s tím, jestliže vím, kde se ten člověk nachází, zda je v krizi, jestli ho odkázat na dalšího odborníka - psychiatra, psychologa anebo jestli to zvládnou a zase znát ty techniky té pomoci.“

homeoterapeuti

Iva : „ Důvěra, porozumění, pochopení, poskytnutí nějaké té hmatatelné pomoci. Taky to, že tu situaci chápu, ale nijak ji neposuzuju nebo nehodnotím. Že si třeba neříkám, ježíši, to je hrůza nebo to je krása, protože to není můj úkol, potom abych byla k dispozici, když to klient potřebuje, aby věděl, že se na mě může spolehnout, že tam tak nějak fyzicky budu anebo na telefonu. Taková jakási ta dostupnost.“

Marie : „ Důvěra a naslouchat tomu druhému. Protože kolikrát jsme pro ty lidi jediní, kteří je poslouchají. A taky schopnost mlčet.“ „ *A co z toho je nejdůležitější ?*“ „ No ta důvěra, ano, pokud ten člověk mě nebude věřit, tak nic nezmůžu, on vlastně ani nepřijde.“

Petra : „ Láska. Já jsem prostě zjistila, že je mám ráda. Já je mám prostě ráda, ty maminky. Já je ráda vidím, mě je po nich smutno, když jsem na dovolené. A pak jsou tam důležitý ty hranice aby je člověk dokázal opustit, abychom se navzájem dokázaly opustit.“ „ *Stalo se Vám někdy, že jste je překročila ty hranice ?*“ „Protože odjakživa vím, že toto je můj problém, tak si na to odjakživa dávám pozor. Myslím si, že se mi to nestalo, ba naopak to vidím jako velkou prohru, když ta maminka m ě pak kontaktuje s každým prdečkem toho miminka, protože chci, aby byla matka, zodpovědná, a ne aby měla někoho na telefonu, takže to беру jako svoji prohru, kdyby se mi tohle stalo. I když to svědčí i o tom klientovi, kde je, kde se právě nachází, proč tu podporu potřebuje, ale když je to třeba žena, která nemá manžela, tak to naprosto chápu, protože vím, že tam je to důležitý. Ono je to takové trošičku intimnější ty vztahy co já s nima mám, ale opravdu tu lásku bych dala na první místo, protože z toho jde i ta důvěra, prostě to je jedno slovo, pod který se tady toto všechno schová.“

Gabriela : „ Aby lidé začali věřit sami sobě, aby o sobě přestali pochybovat. Aby přestali pochybovat o tom co dělají, o tom jak se rozhodují, jestli dělají věci správně, že prostě budou žít den a večer budou uléhávat s tím, že některé věci sice chtěli udělat trochu jinak ale jinak jsem spokojen. Takže věřit sám sobě a možná i věřit více druhým ale především sobě a přistupovat k sobě i k druhým s láskou a pochopením.“

Pavla : „ Klienta pochopit a vést ten rozhovor tak, abych ho navedla k tomu, aby pochopil, kde sám dělá chyby a na čem by teda měl v podstatě pracovat. To je základ podle mě. „ *Žádné jiné faktory tam nevidíte ?*“ „ Pochopení, bez toho to nejde, to je prvotní o co já se snažím, pokud mě někdo požádá o pomoc , ho pochopit, nějakým způsobem ...ho podpořit, takže dodat mu nějakou sebedůvěru a nějakým způsobem hledat možnosti , jak to vyřešit a ukázat mu, že ty možnosti jsou.“

8) „ *Od čeho závisí úspěch a neúspěch Vaší práce ve vztahu ke klientovi ?*“

sociální pracovníci

Jana I : „ Já bych řekla, že v první řadě musí chtít. On musí být ten, který přijde s nějakou zakázkou, protože ve chvíli, kdy mu vnutíme něco, co on nechce tak je to odsouzený k zániku. Takže chtění klienta a já jsem to možná už zmínila u nějaký otázky – to, jak ten pracovník umí nabídnout ty služby. To jak je umí podat a jak je schopný komunikovat s tím klientem, aby porozuměl tý nabídce a mohl s z toho vybrat.

Jana II: „ Od toho, že je opravdu přijmeme takový, jací jsou. Ony ty děti něčím prošly, mají něco, každý má něco, ale ony toho mají opravdu více, no a teďka vlastně s tím musíme pracovat, jo.“ „ *Máte na mysli*

prvek nehodnocení?“ „Ano, ano. To znamená ano, toto dítě je takové a takové, každý je nějaký a teď co s tím uděláme. Přijmem ho takové jaké je a teď co se s tím dá udělat. Ono hodit ho do krabičky - stejně z něj nic nebude - je lehké a taky se to i stává. Protože jako ty výsledky jejich chování to potvrzují. Je potřeba s tím ale něco udělat, to znamená, vzít ho takový jaký je a od toho se musí odstartovat. On musí ale chtít, jinak se ten pedagog může rozkrát a nic z toho nebude. Tam musí k tomu pedagogovi získat tu důvěru, protože ta zkušenost jejich je velká a oni ty dospělé mají už postavené do té role, že od nich nechcují přijmout už vůbec nic.“

Eva : „U nás je to o tom, naučit se klienty komunikovat, analyzovat a rozpoznat jeho potřeby, co vlastně chce, protože ta skupina našich klientů verbálně nekomunikuje. Takže ty alternativní formy komunikace, posunkama a podobně abychom teda věděli, která činnost je jim libá, kterou rádi vykonávají, kam se chtějí zaměřit a podobně. Takže u nás je to o tom pochopení toho klienta, najít jednu z forem jak vysledovat to, co on chce, když nám to neumí říct jako verbálně. A pokud nenajdeme tuto cestu a nepochopíme ho tak je to potom o tom neúspěchu.“ „**Jak to děláte?**“ „Pozorováním, jenom pozorováním. Nabízením té činnosti a vidím jak k ní přistupuje. Buď je tam ten mimický projev radosti nebo odpor.“

Radka : „Ten neúspěch se odráží v podstatě v té komunikaci s tou rodinou. Já vždycky říkám, že je lepší se dohodnout s tím klientem osobně, než když do toho zasahuje, já teď v uvozovkách řeknu ušouraná, urýpaná rodina, která si myslí, že když toho člověka dostane do domova, tak všichni padněte na zadek a starejte se a já nic. Já tady budu chodit jenom kontrolovat jestli teda dobře hospodaříte s jeho důchodem a jestli mu dostatečně spoříte. Já bohužel říkám i ty negativa, která do toho vztahu vstupují. Je to ta negativní spolupráce s tou rodinou. A je jich hodně těch rodin takových. Ale pozitivum vidím v tom, že ten člověk se na Vás obrací i když tu rodinu má. Jakoby si najde tu důvěru, vidí ve vás oporu a dá vám to poznat, že je prostě rád, že má na koho se obrátit.“

Olga : „Já si myslím, že úspěch i neúspěch závisí od pracovníka, jak je schopen vlastně se vcítit se do toho klienta, na jeho znalostech, schopnostech a neúspěch je v tomtéž. Jestliže nezískám důvěru, nebudu vědět jak mám přistupovat, jestliže nebudu emfatická, tak nemůžu být úspěšná.“

homeoterapeuti

Iva : „No tak zase já si myslím, že je tam hodně důležitý, jaký se nám podařilo navázat vztah, o tom už jsem říkala, čili to je ta důvěra, pochopení, porozumění. Pak si myslím, že do určité míry taky závisí na tom, jak ten klient dodržuje třeba to, co já mu řeknu, že by jakoby měl nebo neměl dělat v otázce té léčby (smích), jinak mu do toho nekecám. To znamená, jestli ty léky bude užívat, jestli se bude řídit nějakými domluvenými pravidly, no a pak jsou faktory, které ani jeden z nás nemůžeme až tak bezprostředně ovlivnit, to znamená nějaká situace ve které on se nachází, jo, čili když to bude dítě, tak rodina, ve které vyrůstá nebo školní prostředí a podobně. To si myslím, že se dá ovlivnit jako do menší míry a někdy ani vůbec ne.“

Marie : „ Neúspěch, to jsou ty přetrvávající příčiny. Tam se to kolikrát opravdu jako sekne. Je to neovlivnitelné z nějakého důvodu.“ „*Co máte na mysli těmi přetrvávajícími příčinami ?*“ „ To znamená manžel doma, prostě rodinná situace jako taková, u těch dětí matka, která tu situaci vytváří a sama se jako léčit nechce jenom chce pomoci domů děcku, v práci, kdy ta ženská si nemůže dovolit opravdu se projevit, protože by přišla o místo, tím pádem by přišla o peníze a je to v regionu, kde jako ta práce není. Jsou to i sociální důvody, kdy je to těžko jako řešitelné. Úspěšnost je obvykle bržděná, takže ten neúspěch může být jen zdánlivý.“

Petra : „ Já neúspěch v mé práci za neúspěch moc ani nepovažuji, protože nikdo z nás neví, jaká ta cesta je pro tu ženu připravená a pro ni možná zrovna tenhle způsob je nejlepší, aby ji posunul dál. Takže u mě co je úspěch a neúspěch je velice diskutabilní, protože ví, že člověk může prožít nádherný císařský řez, který může tu ženu obohatit. A díky tomu, že jsem to prožila, tak prostě nějaký úspěch nebo neúspěch v tom nevidím. Neúspěchem by mohly být snad ty přetrvávající příčiny, a pokud tam jsou, tak to tomu člověku řeknu na rovinu, že v té léčbě nebudeme pokračovat, že je to škoda i jeho vynaložených peněz a jeho času, protože stejně s tím nehnem, ať mi třeba zavolá, až se ta situace změní, až s tím pohne, prostě nějak se domluvíme, abych já neměla pocit, že ztrácím čas. To by mě teda dost frustrovalo, protože jako pořád řešíme to stejný, to stejný, a není z toho východisko ven, takže jim na rovinu řeknu, že v tomhle jim pomoci nemůžu, ať třeba vyhledají pomoc jiného odborníka.“

Gabriela : „ Když člověk ode mě odchází a už je mu líp tak to považuju za úspěch, nebo když přijde na kontrolu a je mu líp, tak to je bezva. Nebo když ode mě odchází a řekne - mi se ulevilo. Myslím si ale, že vždycky ten člověk musí být na tu léčbu připravený aby se to někam posunulo. Když ten klient chodí od jednoho k druhému, tak buď se měnit nechce anebo opravdu musí přijít ta doba, že je mu dáno se změnit. Že už může, že už prošel, tím, čím měl.“ „*Jak se to pozná, že je klient připraven?*“ „ Ten dotyčný to nepozná a myslím, že to nepoznám ani já, pozná se to až po léčbě, jestli se ten jeho problém pohne nebo ne.

Pavla : „ Tak z mé strany určitě ta otevřenost, nepředpojatost..., určitě schopnost se soustředit, což nemám každý den stejnou, že a oddělovat svoje problémy od problémů toho klienta z jeho strany, ...u něj musí být v každém případě ochota něco změnit a vždy nějakým způsobem na tom pracovat a to já vždycky na začátku každému říkám, že za něj nic neudělám. Ochota a vůle a schopnost něco změnit.“

9. „ Co je podle Vás nejtěžší na Vaší práci ve vztahu ke klientovi ?“

sociální pracovníci

Jana I : „ Tak u té cílové skupiny osob s duševním onemocněním četnost relapsů nemoci, kdy vlastně to, co se vybuduje za nějakou dobu tak během jednoho dne, týdne vlastně zmizí a ten klient se po nějaký léčbě, hospitalizaci vrací ještě v horším stavu než byl původně, takže zase si prošlapává tu cestu zpátky.“ „ *Jak to ovlivňuje Vaše pomáhání, když taková situace nastane?*“ „ Určitě je to o zklamání ale taky o profesionalitě toho pomáhajícího, aby se tím nenechal odradit. Aby se tím nenechal frustrovat. Tím jak ta práce je dlouhodobá, jde se opravdu po krocích. Po malejch krocích, takže opravdu nenechat se odradit a

nemít nereálný cíle a požadavky na ty klienty ale brát je takový jaký jsou s jejich možnostmi i omezení-ma.“

Jana II: „ Vyržet, vyržet. Protože tam je to hodně o trpělivosti. Takže ta trpělivost, jo, já vždycky říkám, že je třeba tym děckám poděkovat, že my se učíme trpělivosti při nich. U normálních dětí, jak je překročena nějaká míra, tak řeknem tak to ne a teď už se bude něco dít, ale tady u tech děcek, tam ty hranice jsou posunuty mnohem dál. Takže i my se musíme naučit třeba že ne třikrát, ne pětkrát ale desetkrát a prosímte ještě mi to znovu řekni, já jsem ti to aj včera říkala a minule a předminule, i když minule se ti nechtělo, včera se ti nechtělo a zítra se ti taky nebude chtít- je to prostě o trpělivosti, jo. A ta je docela dost zatěžující, takže dycky říkám, že člověk, který takovou práci dělá si musí vždycky najít nějakou kompenzaci, kde tu práci vyloženě jako odloží za hlavu, nenosit si to opravdu domů a když tak enorm na chvíličku, nějakým způsobem to zhodnotit, říct třeba, prosímte, dneska to bylo těžké, doma třeba, ale tím to skončit, vypnout a znovu to neprožívat, protože tych prožitků je tam dost z práce a je třeba se zase nachystat na tu trpělivost do práce, která musí být moc velká.“

Eva : „ Trpělivost a hlavně nalézání nových přesných metod a postupů jak na koho, když ho chceme někam dovést. Takže každé to dítě reaguje na něco jiného. Úplně každé, a je to zase těžké, protože když je ten kolektiv třeba dvaceti lidí a mají se třeba vypravovat na vycházku, tak ke každému ten pokyn -obuj se- musí člověk dát individuálně a jinak.“ „ *Jak jinak, třeba jiným tónem ?*“ „ Třeba jiným posunkem. Někomu stačí ukázat na botník, někomu se musí boty podat, protože v této skupině, děti, obujeme se ...hmm (smích). Neobuje se nikdo. Takže trpělivost, nalezení tady těchto postupů a v mé profesi, co je ještě těžké, teda když někdo odejde.“ „ *Kam odejde ?*“ „ Jako úmrtí. Protože jsou to, i když, já nevím oni mají někteří kolem třiceti, jsou to pro nás ale pořád děti, jo. Jako vždycky to strašně dlouho trvá.“ „ *A jak se to dá zvládnout ?*“ „ Čas. Musí to odeznít.“

Radka : „ Nejtěžší je, jak jsem už dříve zmiňoval, pochopit tu situaci, ve které se klient ocitl, ten jeho problém.“

Olga : „ No to si myslím, že nejtěžší je tu teorii dostat do praxe. Umět to prakticky aplikovat do praxe, všechno to, co se naučím ve škole a nemít výcvik, tak si můžu myslet jaký jsem profesionál a stejně to nepomůže.“ „ *A jaký výcvik máte na mysli ?*“ „ Sociálně psychologický a terapeutický. To je zaměřené především na poznání sama sebe. Napřed musím poznat sama sebe, umět pomoci sama sobě abych byla schopna poznávat druhé a pomoci druhým. To je v podstatě filozofie, na které je založený výcvik . A jsou to dále různé techniky, na kterých má člověk možnost si odzkoušet na sobě, jak to působí, co to se mnou dělá, protože potom lépe chápu a rozumím, když to pak budu aplikovat na ty klienty, co to s nima může dělat. Je to například muzikoterapie, arteterapie, různé techniky relaxační, autogenní tréninky a imaginace, a co tam ještě je, ...vůbec nějaké režimové opatření a další. Tam je forma vedení deníku, takže s tím vším se pracuje do dalšího setkání a při dalším setkání se začíná, tam, kde jsme skončili. Co vám to přineslo, co jste na sobě objevila, co mě rozhodilo, jaká technika a proč a člověk si to tak v sobě srovnává. Je to práce na sobě. Tohle všechno zastřešuje ten čtyřletý výcvik, tam se vstoupí do skupiny, kde jsou dané jasné krité-

ria a z toho všeho já pak mohu posuzovat klienta, jak se to s ním má, jestli má nějaké hranice, jestli umí dodržovat nějaký režim a podobně a potom s ním vlastně můžu v klidu pracovat.

homeoterapeuti

Iva : „ Hm, to je možná trošku specifický v té homeopatii, ...jakoby vysvětlit tomu člověku, co pro něho můžu a nemůžu udělat. Aby on od toho neočekával něco úplně jiného než já mu můžu poskytnout, protože každý člověk přichází s určitou svou představou a myslím si, že se to musí nějak dát do souladu s tím, co já pro něho udělat můžu a co ne. Takže tohle asi. Protože někdy mám pocit, že jsem mu to třeba vysvětlila ale pak zjistím, že on to vlastně nepochopil, takže hledám chybu proč jsem to řekla nějak špatně a snažím se to znova, ale někdy to nejde a myslím si, že někdy to může být příčina toho, proč ode mě ten klient vlastně odejde, protože z jeho pohledu vlastně nespĺňuju jeho očekávání, ne já ale ta metoda. Anebo i já, to se nedá vyloučit.“

Marie : „ Říct si o peníze. Někdy opravdu je to těžké.“ „ *Proč je to těžké?*“ „ Tu otázku si taky někdy kladu. Možná proto, že vím, že je to třeba určitá sociální skupina a že je mě těch lidí jako líto. Je to pro mě fakt těžké, je to těžké.“ „ *A co je na tom tak těžkého, když jim věnujete svůj čas a svoje znalosti?*“ „ No, to je otázka. Znáám zpravidla spoustu těch lidí a vím, že jsou ze sociálních skupin, že fakt ty peníze nemají, že ta matka třeba toho dítěte potřebuje každou korunu, je to ten soucit, soucit mi brání. No a pak ten čas. Já mám nějakou dobu, vím, kdy ten klient dojde, vím, kolik mám na něho jako času, ale je to velmi náročné na čas. “

Petra : „ Čas. Mě to časově omezuje. Prostě nevím, co bude za hodinu, jsem 24 hodin na telefonu. Se mnou se nedá nic domluvit. Takže když mám domluvenou s klientem schůzku, tak ráno mi musí ještě zavolat aby zjistil, jestli náhodou nejsem jinde.“ „ *Jaký typ klientů jsou Vašimi zákazníky?*“ „ No těchulky a potom mám kurzy, kde maminky chodí za mnou na homeopatický vyšetření. Samozřejmě chci dodržovat časy a strašně mě vadí, když někdo nedodržuje časy, ale prioritou je prostě ta rodící žena, ta je prostě na prvním místě. Nikdy bych neudělala to, že nepřijedu, když jsem to slíbila. To prostě nikdy neudělám.“ „ *Takže Vy děláte homeopaticky vedené porody?*“ „ Ano.“

Gabriela : „ Asi udržet odstup a nezpanikařit, když se děje něco vážného.“ „ *Můžete to nějak rozvést?*“ „ No, jako uvedu příklad, ale nestalo se to mi. Když někdo o pľnoci zavolá, že stojí na kraji římsy a chce skočit, tak to je opravdu velmi krizová situace a pokud já se leknu, tak jsem stažená a nemám účinnou pomoc to řešit.“

Pavla : „ Nejtěžší je pro mě, v rámci své nedokonalosti, nevnucovat svůj názor, a abych se nesnažila něco zachraňovat a nedělat něco za toho druhého, k tomu já mám sklon.“

10) „Jaké role podle Vás na sebe berete ve vztahu ke klientovi?“

sociální pracovníci

Jana I : „ Takže protože jsem v tom zařízení částečně i za manažera tak i tu manažer skou, někdy i takovou poslední instanci toho možného odvolání, když něco nefunguje, mezi kolegama - ostatníma sociální-

ma pracovníkama, ten vedoucí, ten rozhodčí, který řekne ano nebo ne.““ **A konkrétně ve vztahu s klientem ?**“ „ A konkrétně ke klientovi, hmmm, snažím se být partner, ale mnohdy, zvláště třeba v krizových situacích u těžších klientů, si někdy vyžadají ale není to, že by si o to řekli slovně, oni si vyžadají takovej jinej přístup, maminkovském, ale jsou situace, kdy tím člověk nepřekračuje žádnou hranici. Myslím, že pokud je klient opravdu v hodně těžký situaci, v hodně těžkým stavu, tak nějaký pohlazení, případně nějaký lehký objetí jim může udělat víc než tisíc slov. Takže tady si myslím, že to nemůže vadit .““ **Jak poznáte tu hranici, kdy by to mohlo vadit ?**“ „ Tak nesmí se to stát pravidlem a musí to být opravdu jenom ta situace. Jak to poznám, tak to prostě dá cit.“ „ **Nějakým vnitřním cítěním ?**“ „ To se těžko dá vysvětlit jako jak to poznám, prostě ve chvíli, kdy mám pocit, že ten klient to potřebuje a když o udělám a zklidní se tak to bylo dobře.“ „ **Stalo se Vám někdy, že jste tu hranici překročila a neměla jste z toho pak dobrý pocit ?**“ „ Musím zpytovat svědomí, ale myslím si, že ne, protože já nejsem kontaktní člověk, takže mě trvalo třeba hodně dlouhou dobu, než jsem se naučila vůbec jakoby toho klienta obejmout, aby on z toho necítil nějaký můj odstup. Takže já si na tohle hodně dávám pozor, takže asi ne, protože opravdu mi dělá problém přiblížit se do nějaký větší blízkosti tomu klientovi.“

Jana II: „ Já si myslím, že hlavně kamarádství, protože já si myslím, že když jsem tam za pedagoga, tak oni ty děti si Vás dají do dospělých a oni tím pádem už jakoby necudou, jo. Kdežto, když řeknu – tebe bolí břicho, mě taky bolelo, to znamená jako bych řekla, šak já su taky holka, enom jsem už trochu starší, vyrostlá, takže oni jakoby trošičku přijmou to, a taky ta otevřenost, to, že se s nima bavím o věcech, kterých oni jsou plné a možná, že otevřeně se jich zeptám. Každý máme problémy, ženské, to znamená : tebe dneska bolí břicho, mě taky, nemysli si, že jsi jediná. Protože ony v podstatě řeknou – ano????(údiv) a už je tam ten kontakt navázaný. A je to lepší, když řeknu třeba tak jakto, že tady nejste ticho.““ **Takže je to role kamarádky a ženy?**“ „ Ano, protože tam jsem jako pedagog a oni nepotřebují být ticho a ještě na povel. Takže oni spíš potřebují, já si to osobně myslím, že je to taková lepší cesta k nim, jo, tady tato kamarádka. protože po zkušenosti můžu fakt říct, že když dám tu direktivní formu, která bohužel je někdy nutná, tak ten odpor, ta jejich obrana je okamžitě, to vidím jak ty štítý se nastavují, jo, okamžitě. Oni vyslechnou, ale ty štítý tam jsou. A hodně se to od nich jako odráží a nepustí nic k sobě přes to. No a já jsem ženská a mám tam hodně holek, takže přes tu ženskou stránku, že to taky znám, že si to pamatuju ještě, že to není tak dávno, co jsem měla ty pocity jaké ona by mohla mít. m ta otevřenost je pro ně moc, oni v tu chvíli mají pocit, že se k nim snižuju a že jsem taky člověk. Že nejsem ten dospělý, který má všechno ujasněné a který je možná i bez chyb. Ten kamarádský přístup já ve své praxi asi nejvíc používám.“

Eva : „ Je to ta rodičovská role ale se vším všudy i to ekonomické zabezpečení, vůbec bydlení a tady toto co vyplývá i z toho manažerského postu, potom taky ta výchovná role.““ **Můžete rozvést tu rodičovskou roli ?**“ „ No tak rodič a dítě, i když teda nejsou to mé vlastní finance, ale musí se rozhodnout o tom, co se bude vařit, kdy se bude topit,, jak to bude všechno fungovat takže toto zázemí. A potom je to ta výchovná role. Jo, takovéto provázení a podobně. Potom je to ta role opatrovníka, která zabírá spoustu času, protože vykonávám roli opatrovníka u klientů zbavených způsobilosti k právním úkonům, takže zastupování před úřady a toto všechno.“ „ **A kde je ta role truchlícího?**“ „ Óh, ta je ve mně. O tom se moc nemusí mluvit. Já jsem je prostě přijala takové, jací jsou. Nekriticky. Protože když vím, že tu činnost nechcou vykonávat,

protože jsou lenivé, tak to neodpustím jako, jo. Radši ať je to časově náročnější, třeba já nevím – ty si ty boty obuješ sama, já ti je obouvat nebudu. Snažit se prostě podle hesla : co můžeš udělat sama, udělej sama. Nečekej jako jo, protože to jediné, myslím si, jim může dovolit uvědomit si, kým jsou.“

Radka : „, Jaké role, no roli takového zpovědníka, protože ten klient ve mně vidí takovou zpovědní vrbu, které může nebo měl by říct cokoliv a taky mnohdy řekne, s tím se setkávám. On vlastně někdy si i postězuje, že nějaká sestřička se k němu chovala tak a tak, a já jsem pak v roli prostředníka, že se snažím to nějak řešit. Nějakým způsobem říct, proč to tak udělal, nějakým způsobem ho omluvit a zdůvodnit, proč to neustál. Řeším to na druhé straně i s tou vrchní sestrou, ale nejmenuju, nejmenuju, vždycky chci, aby se to řešilo v rámci nějaké diskrétnosti a nerozmažávalo se to. Jen chci upozornit, že takovýhle problém nastal a že by bylo potřeba těm lidem i tomu personálu říct, co těm klientům třeba nesedí a nevyhovuje.“

Olga : „Ve vztahu ke klientovi si snažíme udržet roli profesionála, to znamená udržet si hranice. Pořád je to klient a já jsem profesionál. I když je tam dobrý vztah, neměl by přerůst v něco víc. A pokud přeroste, tak tam je nutné pořád rozlišovat, kdy jsem profesionál a oddělit potom ten vztah druhý. Ten kamarádský a ten klient by to měl vědět v jaké roli kdy s ním jsem.“

homeoterapeuti

Iva : „, Tak určitě na prvním místě posluchače, potom do jisté míry toho poradce. To je jasný, říkám určitý svůj názor, i když se snažím, aby byl takový co nejobecnější ale člověk nemůže jenom mlčet a tvářit se, že se ho to vůbec netýká. Někdy, hm ..., někdy je to až taková pečovatelská role ale ta by měla být na úrovni toho poslouchání a vyslechnutí, ale ono se to někdy prolíná.“

Marie : „, Role nezaujatého pozorovatele, já nehodnotím, ani neradím.“

Petra : „, U porodu je to role matky toho klienta, jinak tak jak to cítím, určitě si na nic nehraju, tak jak to ten člověk potřebuje, jestli potřebuje obejmout, nebo se vyplakat, tak můžete být matka nebo naopak ten kárající, který řekne no tak neblbni, to zvládneš sama. Stalo se mi, že jsem u porodu musela být na tu maminku opravdu třeba zlá, jo, pak jsem jí to šla říct, že to byla jediná maminka, na kterou jsem musela zvýšit hlas a ona říkala, že to v té chvíli potřebovala. Člověk to bere podle toho jak jde situace a co ten klient potřebuje.“

Gabriela : „, Posluchačem v první řadě, no a potom samozřejmě takovým, nechci říct rádce, víte, to není to správné slovo, ale spíš průvodcem. Že vlastně použiju zkušenosti druhých, abych mu řekla, že není na to sám., nebo že když se na to bude dívat z trochu jiného úhlu, že to uvidí jinak, že uvidí jinak svého partnera, své dítě. Většina lidí je ale ukřivděna. Třeba kolik dospělých lidí vlastně spílá své matce. Teď jsem zrovna měla takový případ, kdy šedesátiletá paní si za těch šedesát let nenašla cestu ke své matce.

Pavla : „, Vrby v první řadě, jakéhosi zpovědníka, protože většina lidí tohleto potřebuje a u řady případů už jenom tímhletem se dostaneme do jiný roviny řekněme tomu.“ „, *Takže to máme role vrby a dále?*“ „, Takže vrba, asi částečně učitele, role průvodce.“ „, *Učitele v jakém smyslu ?*“ „, Učitele ve smyslu ... asi pochopit zákonitosti, podle kterých to funguje všechno. Řekla bych teda život a ten, příčina - následek nemoci třeba, jo. Nějakým způsobem to беру i jako částečně roli učitele, protože, když za mnou klient

přijde, tak se chce defacto něco naučit. Nebo pokud tohleto není ochoten udělat, tak většinou to nemá výsledek ten úzký vztah.“

11) „ Jak byste sami sebe popsali jako pomáhajícího profesionála ?“

sociální pracovníci

Jana I : „ Pro mě je to docela těžký, protože mám problém se docela chválit a vím o tom, je to těžký najít něco, čím bych se chtěla prezentovat i když si rozhodně nemyslím, že bych tu práci dělala špatně. Mám pocit, že to, co dělám k tomu patří a že to tak má být. Těžko se mi hledá ...nějaký jako jak bych se popsala. Prostě sociální pracovník, který dennodenně řeší problémy.“ „ **Účinně, neúčinně?**“ „ Účinně, neúčinně, já můžu nabízet řešení ve vztahu ke klientům a klient je buď přijme nebo nepřijme. Ve vztahu k zařízení řešíme problémy ekonomický, teď řešíme zavádění zákona – standardy, prostě pořád řeším něco, takže je to asi o hledání nějakých cest, možností.“ „ **Dá se to zvládnout ?**“ Dá se to zvládnout, otázkou je jen jak dlouho. To si člověk musí vybudovat nějaký obranný mechanismy a mít něco, kde tu práci může nějak vypustit, odložit a věnovat se fakt něčemu jinému. Musí, aby vydržel. Protože pokud bude jenom v té práci, tak dlouho nevydrží.“

Jana II: „ Já začnu trochu zeširoka. Když se podívám sama na sebe, tak vždycky si člověk vzpomene na člověka, který mi nejvíce pomohl. V nějaké situaci vždycky vyběhne ta vzpomínka napovrch. Hmm..., ten člověk, který má pomáhat má být takový, aby se na něho nezapomnělo. Ale aby to byla taková ta pozitivní vzpomínka. A já teda dělám všechno proto, aby to tak bylo, jo. Samozřejmě, protože dělám s dětma, nemusí to tak být, jo. Protože oni mají, tam je tolik vstupů, že, že mě nemusí zařadit do skupiny těch lidí, kteří jim pomohli. Ale dělám všechno proto, aby mě do té skupiny mohli zařadit, jo. To znamená, abych jim v něčem prospěla. Třeba i v tom osobním životě, protože ten si myslím, že je třeba si první urovnat. Oni ten obor třeba nebudou vůbec dělat, jo. Nebo zjistí, že se uживí v jiném oboru lépe. Ale aby na mě nezapomněli jako na člověka, který jim třeba poradil, nebo jim ujasnil něco, co neměli ujasněné. Takže toto je podle mě to, na čem já nejvíce stavím. Nestavím na té profesionalitě aby se naučily přesně ty postupy, které v tom oboru mají mít, protože ty se budou měnit a mění se pořád, jenom zkrátka s tím, že je musí přijmout, jo, pro ně je to taky docela problém přijmout nějaký režim, nějaký systém. Ale aby na mě nezapomněli jako na člověka, který jim, když potřebovali, uměl pomoci a opravdu ujasnil něco, co nebyli schopni a ochotni odkrýt před nikým, jo. Proto jsem tam mluvila o tom kamarádském vstupu, protože toto je ta cesta k nim. Kdy se k nim člověk může dostat přes to kamarádství.“

Eva : „ Když to vezmu jako profesi, kterou vykonávám, tak se nebojím převzít odpovědnost a rozhodnout. Protože v mé práci mimo přímé práce s klienty pracuju s podřízenými, s kolektivem, a v každém kolektivu musí být někdo, kdo je ochoten na sebe vzít i to riziko špatného rozhodnutí a prostě nebojím se toho. Jsou třeba i lidé, kteří by na to měli lepší vzdělání ale prostě bojí se toho .Především toho rizika, že se rozhodnou špatně a ponese si následky.“

Radka : „ No já mám ty pocity, že ze strany veřejnosti je tady ta práce v tomto typu zařízení taková jakoby nedocenená. Je to i tím, že když vidí lidi úředníka v civilním oblečení, tak s ním podle toho jedná, kdežto já chodím v pracovním oblečení, v bílém, protože chodím mezi lidma, takže i z hygienických důvodů já mám toto nařízené, že tak musím chodit, no a já mám pocit, že oni, ti lidi, že u nich ztrácím na jakési té společenské výši toho zaměstnání a že jsou jakdyby málem nějaká když to řeknu řadová nějaká sanitářka. Přitom mnohdy pro ty lidi udělám víc, než byla schopna udělat pro ně sama ta jejich rodina. To znamená, tam jde o jakousi tu prestiž, já bych řekla že se na povolání toho sociálního pracovníka ta veřejnost nedívá jako na prestižní. Je jakoby trošičku v pozadí.“

Olga : „ No tak to je těžká otázka. To nevím čeho se chytit.“ „ *Tak třeba co o Vás říkají druzí, jaká jste?*“

„ Spíš bych to vnímala, teď jak jste mě navedla, že jsem dobrý profesionál, podle toho, že když vstupuju do řešení problému, tak mám dobrý pocit z toho, že se nám podařilo dostat se někam dál a že lidi odcházejí spokojeni. Ne vždycky samozřejmě, ale ve většině případech.“

homeoterapeuti

Iva : „ No to kdybych věděla, já netuším. Asi jako carcinozin, ale to tam nepište, to nebudou vědět, co to je. Tak já jsem nikdy neoplývala žádným přehnaným sebevědomím, takže asi i tady o sobě hodně pochybuju. Hodně se snažím i na sobě pracovat, protože i když to dělám už poměrně dlouho, tak si nemyslím, že bych byla jako ideální. Lidi za mnou chodí, jo, to je jasný, to si zase nechci hrát na nějakou falešnou skromnost, klientů mám dost, ale pořád se snažím nějak, no říkám, na sobě pracovat, protože asi mám v sobě jakousi obavu, abych to dokázala dělat co nejlíp. Jakousi možná přebujelou zodpovědnost, což je možná někdy až špatně. Určitě mě záleží jako na tom, ne z toho mého pohledu, jestli mě lidi chválí, ale spíš mě záleží na tom, jestli jim teda fakt dokážu pomoci nebo ne.“

Marie : „ Sama sebe? Tak to nevím teda. Ale asi jsem dobrá, jinak by za mnou lidi nechodili, protože reklamu žádnou nemám, takže lidi si to řeknou sami mezi sebou, ja to ústním lidovým podáním. Dívám se na ty klienty opravdu s nadhledem a myslím si, že mě nedokáže překvapit, co ti lidi vykládají, naprosto dneska už vůbec jako nic a nesoudím, protože to právo mě nikdo jako nedal, takže se na ně na všechny dívám jako na bytosti, jako na lidi. Co mi řeknou, to považuju za stav jejich mysli jako takové.“

Petra : „ Nejdůležitější je nesoudit. Já jsem specifická tím, že neberu každého klienta.“ „ *Proč?*“ „ Já každému vyložím karty na stůl a každému řeknu, co oni ode mě můžou očekávat ale i co já od nich vyžaduju, abych s nima mohla do něčeho jít a něco společně tvořit. Takže chci v tom vztahu jasná pravidla, aby oni pak nebyli překvapeni, že já třeba něco nedělám. Takže když mi pak třeba řeknou, podívejte, já chci na císaře a já chci řízeném porod, tak já jim řeknu, to je skvělá věc, ale obraťte se na moji kolegyni, tady je telefon, k takovým porodům já nechodím. Protože já to neunesu, abych takhle rodila děti, takže jako neodsoudím, ale pošlu jinam, protože já s tím nemůžu žít.“

Gabriela : „ Sama sebe bych popsala jako vcelku chápající ty druhé nebo snažím se o to, abych jim mohla porozumět, ... mě to nějak nejde. Pro mě je důležité, aby se ti lidé cítili dobře. Kam je to posune, to je

druhá věc. Samozřejmě, že mě potěší, když mi klienti posílají další členy rodiny a známé. Snažím se pochopit ty lidi, zjistit proč se cítí tak jak se cítí a oni – najednou je nikdo nesoudí. Já jim vždycky říkám, že to, co tady řeknou tady zůstane nebo vyšumí do éteru a že já nejsem tady od toho abych je soudila nebo kritizovala, ale jenom jde o to abychom pochopili o čem je řeč, co je trápí. Protože nota bene většinou lidí, když Vás vidí poprvé tak většinou Vám toho moc neřeknou, proto já si sáhnou na nohu a někdy to vyplave a někdy taky ne.“

Pavla : „...(smích)... Značně neprofesionálně, ... učím se za pochodu.“ „*Jak dlouho se věnujete své profesi ?*“ „ Ono to tak nějak nastupuje v průběhu toho studia postupně, takže začala jsem studovat někdy před devíti rokama.“ „*Kolik roků studujete?*“ „ Já jsem to studovala v průběhu šesti let, protože jsem měla 2 roky homeopatie, pak 2 roky nadvstavba homeopatie a pak ještě 2 roky medicínských znalostí ale dá se to vystudovat v průběhu čtyřech let.“ „*Takže tam je nutné se neustále vzdělávat ?*“ „ Určitě. To je podle mě nezbytná nutnost ale myslím si,... že to nikdy není hotový, takže je to aspoň pro mě, já to tak vnímám učení na celý život. Já se na těch klientech hodně učím, takže je to i školička pro mě.“

12) „Jak byste celkově zhodnotili alternativu pracovat ve vztahu pomáhající – klient z pohledu Vaší profese ?“

U této otázky jsem dotázaným řekla, aby si představili, že jsem jejich přítelkyně a mám zájem pracovat s klienty jako oni, zda by mi mohli nastínit, co práce v tomto vztahu obnáší.

sociální pracovníci

Jana I : „ Já začnu tím co taková práce bere. Bere iluze.“ „*Jaké iluze ?*“ „ O fungování tohoto státu, o fungování vůbec systému sociální péče, o tom, jaký vůbec máme možnosti coby sociální pracovníci. Přináší spoustu zklamání, pokud se člověk hodně osobně zaangažuje do řešení nějakého problému s nějakým klientem, bere spoustu času, hodně energie. A co dává, dává někdy pocit, pokud se něco opravdu povede, že jsme někoho opravdu doprovodili, že jsme někomu prospěli, že na nás někdo bude vzpomínat, jako na toho, kdo pro něj něco udělal, což je asi i důvod, proč to člověk dělá, že naplňuje nějakou tu svoji nenaplněnou potřebu, kterou má.“ „*Jakou potřebu ?*“ „ Teď budu mluvit slovy nějakého psychologa, který říká, že do pomáhajících profesí vstupují lidé, kteří mají nenaplněné nějaké potřeby. Prostě v dětství, v mládí se jim něčeho nedostávalo a oni si to teď v podstatě jsme takoví prostřednictvím pomáhající profese snaží vykompenzovat. Takže jakoby převlečení klienti. Tak to řeknu otevřeně a na rovinu. (úsměv) No a ještě ta práce dává radost.“ „*Vyvažují ta negativa, kterých jste uvedla ví, to pozitivní v té práci ?*“ „ Pokud by to nenývažovalo, tak by se to nedalo dělat. Jo, pokud by nebylo to kladný těžší a důležitější, tak by to člověk nemohl dělat.“

Jana II: „ Já si myslím, že otevírá oči.““ *V jakém smyslu ?*“ „ No většinou míváme nějaký základ z rodiny, tak by měla fungovat, tak by nemusela, nějaké vědomosti, kterých jsme nabyli nějakým studiem nebo zkušenostmi, ale dalším a dalším příkladem zjistí, že je to možné i jinak. Třeba já mám celo třídu problémovou. Mají velice, velice problémové zázemí, teda respektive rodinu, tam není zázemí. Takže mě ta práce staví na zem. Že ten ideál jako může být, ale velmi často není. A asi mě to nejvíce nutí, abych přemýšlela, jestli se to dá napravit, jak se to dá napravit, jak teda pomoci, jo. A možná, že si to dělá pořádek i se mnou. Že když vím, že to dítě takto reaguje, že budu přemýšlet nad výchovou vlastního dítěte, aby náhodou se mi nestala podobná chyba, takže, jakoby mě to i učilo.“ „ *Takže Vám to pomáhá uspořádat si vlastní myšlenky ?*“ Ano, vždycky jako bych měla to zrcadlo a uvědomila si, aha, tady se stala chyba a ona jde docela dobře i najít. Ta maminka měla nového partnera a na dítě pak neměla čas. Takže jakoby mi víc svítilo slunko na ten život, že to vidím s většíma souvislostmi ten život, které jsou velice často zakryté, ta latentnost je tam úplně hrozná, že vždycky vyleze jenom ta špička toho ledovce, kdy my zjistíme, že to dítě krade a já nevím co všechno, ty negativní věci, ale ten spodek vůbec nevidíme, že to předtím bylo zdravé krásné dítě, jenomže se mu třeba nikdo nevěnoval. Takže jakoby ta práce odkrývá to, že vidíme do té hloubky. Je to trošičku někdy takové jakoby děsivé, ale jak to člověk dostane do takové polohy, že zkrátka takový život je, že je to jenom o lidech. To dítě to musí přijmout, protože se někde narodilo, ale pak už ten život bysme mohli vzít do svých rukou, jo. No a celá ta práce stojí moc energie. Já to nedělám tak dlouho, ale za ty roky jsem viděla, že něco jsem předtím pět rokama ani nepostřehla, jo, že to fungovalo stejně, ty případy byly stejné, ale já jsem je neviděla takovýma očima jak je vidím teď. Já jsem nevěděla, že to děcko, které je zfetované a kouří někde na rohu, tak že to je pro to, že ta maminka a otec na něho neměli čas.“ „ *Takže tam se mění úhel pohledu?*“ „ Mění, protože jako bych to viděla více zřetelně. Pro mě je to ostřejší, možná na mě takový smutek padá, že ten ideál, který jsem měla, že ta rodina jak by měla fungovat, že se jako tak trochu začerňuje tady tímto, jo ale zase když vidíme jednu stranu, vidíme i druhou, a taky to, že všechny extrémy jsou špatné, jo. Takže mi to jaksi ujasňuje i pohled na ten svět a na život, můj.“

Eva : „ No, tu práci člověk může dělat jenom za podmínky, že to chce dělat. Že má nějakou představu o té práci a může mu přinést jakýsi pocit naplnění a takový dobrý pocit, že někomu je prospěšný, že prostě pomáhá. Jsou to sice drobnosti, jsou to malé krůčky, ale i u těchto klientů ten pokrok je, člověka to prostě naplňuje, naplňuje, to si myslím je pro mě to nejdůležitější. Horší jsou ta negativa té práce. To je boj s větrnými mlýny co se týká úřadů, úřadů, úřadů.tam člověk ztratí už potom veškeré iluze. Na zařízení ale já nemám skoro žádné problémy, protože na každém postu v tomto prostředí já nevím třeba od výchovy až po uklízečku, může dělat jenom ten, který tyto klienty přijme. To prostředí má sebestačnou schopnost, tam když někdo nastoupí, kdo to nemůže dělat, tak po týdnu odchází. Já si tady těchto lidí vážím, když řeknou, já tu nemůžu být. Já bych to nezvládala. Takže já si myslím, že ve většině zařízeních to nejde dělat pro výdělek, ale pro to vlastní uspokojení, jo. Samozřejmě, že ta finanční odměna k tomu patří, ale nejde to za každou cenu. Prostě kdo nemůže, nevydrží. To, co ale pro ty děti člověk dělá, to se nedá zaplatit penězy, to se nedá. Jsou lukrativnější místa ale ten pocit, ten pocit k tomu patří, já si nedovedu představit, že bych pracovala třeba jako referentka někde v kanceláři třeba na finančním oddě-

lění, kdy tam přijdu a oni tam mají na dveřích tituly ing a Mgr a já nevím co a dělá prostě tu jednu operaci účetní, nebo v těch formulářích a furt dokola bez toho, že by měla vůbec šanci do toho vložit něco ze sebe.“

Radka : „ Někdy mám pocit, že mě ta práce tady v domově důchodců ubírá kus mládí. Protože se dívám na celou tu situaci a vidím pořád to stárí, co mě čeká a ze svého takového vnitřního popudu si říkám, co mě čeká, jestli já jednou takhle dopadnu. Takže vidím strašně moc těch negativních stránek. Tak na mě to působí někdy až depresivně, že vyloženě si říkám, že se musím od toho jakoby odproštovat a na to nemyslet, jo, protože tam pak člověk už bojuje s tím syndromem vyhojení. Ale na druhou stranu pozitivní je, že ti lidi Vás pohladí po ruce a řeknou že jste strašně fajn a že jsou rádi, že jste jim pomohla a že jste pro ně tady. Tak to je takový to zadostiučinění.“

Olga : „Každý člověk má o své práci určité představy, které se nemusí sejít s realitou. Konkrétně práce v tom vztahu si myslím, že mi může hodně dát, ale záleží jak já jsem schopna to všechno ustát. Ti lidi mě tam umírají, to, že mají problémy, to, že si mi vylévají srdce a jasně o tom ta pomáhající profese je, že vlastně někdo na mě neustále valí ty své problémy a jak já vlastně jsem schopna s těma problémama pracovat. Je to o schopnostech jak odbourávat tady ty stresy a o schopnostech relaxace a v podstatě jak se očisťovat.“ „ *Je to tedy velmi emočně nabité prostředí?*“ „ Tak asi, tak bych to řekla a tam je ještě hodně důležitá ta supervize.“ „ *Můžete to rozvést ?*“ „ Supervizí je vícero druhů, může být zaměřena na pomáhající- klient, nebo na pomáhajícího, tam to nebudu umět asi všechno vyjmenovat Ale jde o to, že já mám problém se kterým si já nevím rady a teď mohu to s tím odborníkem řešit.. Je to taková vrba. Protože to otevřu a mluvím o tom, už se mi uleví. A to, že mi ten odborník vlastně pomůže s tím, jak to vyřešit. Že mi třeba napoví, co použít, jaký postup, na co se zaměřit a vlastně já to pak aplikuju jakoby do té praxe. Jo, že to není že on půjde a udělá to za mě. To je o hranicích, to je o kompetencích, takže to si ujasni jak to vlastně máš. Takže ten pomáhající si tam může otevřít cokoli s čím si neví rady a ten odborník mě takhle jako navede na to, co je třeba.“

homeoterapeuti

Iva : „ No je to úžasná věc, která Vám strašně moc dá, která přináší spoustu setkání s úžasnými lidmi. Přináší i určité uspokojení z toho, že vlastně můžete pomáhat lidem v potížích ale zase na druhé straně na Vás naloží velkou zodpovědnost, budete často o těch případech přemýšlet dnem i nocí. Zodpovědnost za ten svůj vlastní osobní rozvoj, protože čím víc chcete pomoci, tím víc musíte zvládnout v sobě obtížných věcí.“ „ *Jaké obtížné věci máte na mysli ?*“ „ No ty svoje, jo. Jakoby to, co má člověk v sobě nevyřešené. Tak ho to vlastně staví do konfrontace s tím, protože si třeba myslel, že spoustu věcí už zvládl a pak se najednou třeba setká s tím pacientem v podobné situaci a najednou vidí, že to třeba nezvládl ani sám, jo, protože jinak by s tím celý život v klidu žil ani by na to nepřišel ale pak ten klient Vám nastaví jakýsi zrcadlo, jo takže ale to je zase i ten dar. Na jedné straně to obtížný, tak pro každého z nás je těžký si tím projít ale na druhé straně je to obrovským darem, který od těch našich klientů dostáváme.“

Marie : „ Člověku ta práce dá to, že se začne na ten svět dívat úplně jinými očima.““ *V jakém smyslu ?*“ „

No, že bereme toho člověka jako celek, že ho utváří spousta jako věcí a že každý jsme jedineční a jiní a že nás nemůže nikdo házet do jednoho pytle a pohnutky našich činů že u každého jsou prostě něčím podmíněny a že homeopatie, bohužel teda není jednoduchá a je na ní potřeba léta studia a znalostí materiálů medicíny a je to pořád o tom, že se musí člověk učit a určitě tím se i vyvíjí. V homeopatii neposuzujeme člověka tak jak lékaři, ale díváme se na něho jako na celek včetně té spirituální složky. Já ji mám ráda, mám homeopatii ráda, jinak bych ji nedělala.“

Petra : „ Člověk musí o té homeopatii něco vědět. Když někdo přijde a vůbec neví o čem je řeč, tak nic nechápe a vždycky řeknu ať jde na jednu přednášku. Já jim nic nevysvětluju, řeknu ať přijdou na tu přednášku a ať vidí třeba jeden odběr případu a já si myslím, že to jim řekne všechno, o čem ta homeopatie vlastně je. A pak už oni vědí na co se mají připravit.“

Gabriela : „ Pro mě je to dobré a přínosné pracovat ve vztahu s klientem jako homeoterapeut. Myslím si, že homeopatie a homeoterapie změnil pohled na svět a že je to obor, který souvisí s alternativní medicínou, se týká, pořád ještě relativně úzké skupiny lidí a tím pádem z mého pohledu stává těžší fungovat s lidmi, kteří tady tomu stále ještě nevěří. Protože se změnil žebříček hodnot, na druhou stranu ve chvíli, kdy člověk měl chuť se na to vykašlat, nebo říct si ti lidi o to stejně nestojí, protože já nechci být homeoterapeut a říct tady máte kuličky a zítra vám bude dobře. Je to proces. Tak v takové chvíli, kdy má člověk chuť se na to vykašlat najednou do toho přijde něco, co by se dalo nazvat jako malý zázrak. Že až člověku naskočí třeba husí kůže, když vidí jak se třeba to dítě rozvíjí. Nebo i dospělí. Nebo vám řeknou: ze mě to spadlo, mě je tak dobře.“

Pavla : „ Já si myslím, že záleží na každém člověku, že se to nedá jako jednoznačně určit. Každému to dá něco jiného. Někdo tam může najít víc negací, někdo tam najde víc toho pozitivního. Já, kdybych to neviděla jako pozitivní, tak to prostě nebudu dělat.“ „ *A co je na tom pozitivního ?* “ „ Naučím se, jednak jsem se naučila už v průběhu studia a pochopila spoustu zákonitostí a věcí, které jsem dříve neviděla a učím se to, co chci předat těm klientům. Naučit e ten život řídit a mít za něj zodpovědnost. Přestat si myslet nebo pochopit, že to, co se mě v životě děje není náhoda a že si to nějakým způsobem sama způsobuju, přivolávám a začít s tím pracovat.“