

Centrum pro dětský sluch Tamtam, o.p.s.



METODIKA SPOLUPRÁCE S KLIENTY CENTRA PRO DĚTSKÝ SLUCH TAMTAM, o.p.s

2017

Zpracování metodiky: Martina Péčová, Svetlana Pokorná – Vrabecová
Spolupráce: Marcela Peřinová, Iva Jungwirthová, Věra Doušová

Vznik metodiky byl podpořen Nadací Sirius



„Při tvorbě ucelené metodiky přístupu ke klientům tým Tamtamu pečlivě porovnává teoretická východiska s ověřenými postupy v praxi. S vědomím, že každá situace může vyžadovat jiné řešení, volí vždy cestu reflexe a přiklání se k systemickému přístupu. Princip sebereflexe pracovníků prostupuje metodikou a činí pomoc nanejvýše preventivní, důsledně ve prospěch klienta. Udržitelnost partnerské spolupráce s klienty až po jejich následnou soběstačnost podporuje stejnou měrou otevřený a aktivizující přístup k pracovníkům. Ani metodika tak nezůstává uzavřeným materiálem, ale má další potenciál rozvoje.“

Ing. Zuzana Paulinová, metodik Nadace Sirius

OBSAH

1. Úvod do Metodiky spolupráce s klienty Centra pro dětský sluch Tamtam	4
2. Kontext poskytování poradenských služeb Centra pro dětský sluch Tamtam	6
3. Slovníček základních pojmů.....	9
4. Základní východiska a metodologické zdroje práce s klienty	12
5. Sebereflexe jako základní nástroj pomáhajícího profesionála.....	17
6. Teorie komunikace.....	21
7. Objektivistický nebo konstruktivistický přístup	24
8. Navázání kontaktu a zahájení spolupráce s klienty	27
9. Rozhovor – základní pracovní nástroj poradenských pracovníků při práci s klienty.....	30
10. Profesionální způsoby práce – pomoc a kontrola.....	35
11. Osm profesionálních způsobů sociální práce	37
12. Základní pracovní témata: návštěva – stížnost – zakázka	40
13. Umění dobře pokládat otázky	46
14. Rodina – vícečlenný sociální systém – praktické informace pro vedení konzultací s jedním nebo více členy rodinného systému	53
15. Rodina po sdělení diagnózy, vyrovnávání se s krizovou situací	59
16. Specifika konzultační práce s cílovou skupinou osob se sluchovým postižením a příklady některých specifických situací v rodině	64
Závěrečné slovo	73
Použitá literatura	74

Příloha č. 1 – Formuláře pro zpětnou vazbu s instrukcí

Příloha č. 2 - Dohoda o spolupráci – individuální plán s instrukcí a Průvodcem individuálním
plánováním

Příloha č. 3 – Karta potřeb uživatelů a záznamový arch potřeb

1. ÚVOD DO METODIKY SPOLUPRÁCE S KLIENTY CENTRA PRO DĚTSKÝ SLUCH TAMTAM

Sociální práce s rodinou je velmi důležitým **preventivním způsobem**, kterým je možné **předejít nebo alespoň zmírnit budoucí dopady nepříznivé sociální situace, do které se rodina ne vlastním přičiněním dostává, ale s jejímiž následky se musí po určitý čas, nebo celý život, potýkat a vyrovnat se s nimi**. Profesionální podpora, poskytnutá ve vhodnou dobu a vhodným způsobem, může v této situaci velmi účinně zamezit rozvoji nežádoucích nebo patologických procesů, jejichž pozdější řešení je zdlouhavé a časově, psychicky a někdy i finančně náročné. Především má však negativní důsledky pro další život celé rodiny a jednotlivých jejích členů.

Aby mohli **odborní poradenští pracovníci Centra pro dětský sluch Tamtam, o.p.s.** (dále též CDS Tamtam) svou roli co nejlépe naplňovat, potřebují mít o co se opřít. Právě **stabilní metodický základ a podpora pro profesní činnost pracovníků**, pro které je při práci s klienty **v krizi a nepříznivé sociální situaci pocit jistoty a bezpečí hlavním předpokladem pro podání dobrého profesního výkonu, je důvodem vytvoření této metodiky**. Jejím cílem je sjednocení postupů při práci s klienty, profesionalizace procesů práce s klienty, posílení vzájemné spolupráce v procesu pomáhání a zkvalitnění služeb naší organizace.

V rámci ověřování metodiky v praxi byly vytvořeny formuláře, které jsou pomocníkem pro její aplikaci do naší praxe. Vytvořené formuláře reagují na jednotlivé kapitoly metodiky a jejich ambicí je posílení dovednosti sebereflexe u našich odborných pracovníků. Přemýšlení nad sebou pracovníkům pomáhá zorientovat se ve vlastním způsobu práce, a také pomáhá k využití svých zkušeností v dalším pracovním rozvoji. Formuláře budeme dál používat v praxi nejen při zaškolování nových pracovníků, ale i stávající odborní pracovníci s nimi budou dále průběžně pracovat v rámci vlastního profesního sebezvoje. Další využití bude při intervizní nebo supervizní práci na konzultacích přímé práce s klienty.

Při tvorbě materiálu jsme vycházeli z teorie **systemického přístupu**, který klade důraz na spolupráci s klientem, a zdá se pro účely Centra pro dětský sluch Tamtam a jeho konzultační činnost dobře využitelný. Spolupráce by měla být pro všechny účastníky respektující, příjemná (transparentní, ne manipulativní) a užitečná (aktivizující sociální a osobní cíle klienta). Tento přístup se zaměřuje na řešení problémů (aniž potřebuje znát jejich příčinu), na přítomné možnosti spíše než na analýzu životní historie klienta, vyzdvihuje klientovy silné stránky víc než jeho selhání či neúspěchy.

Příjemci služeb CDS Tamtam (primárně rodiny s dětmi se sluchovým postižením nebo jednotliví její členové) se obracejí na odborné poradenské pracovníky ve chvíli, kdy **pocítují nedostatek podpory ve svém okolí a vlastních sil pro řešení určité nepříznivé situace, do které se dostali**. U odborníků hledají pomoc a podporu při nalézání nové možnosti ke změně nebo vyřešení dané situace.

Má-li klientům odborný poradenský pracovník poskytnout podporu, potřebuje vědět zejména:

- 1. čím pomáhá (zadání ze strany organizace)**
- 2. podle čeho se měří jeho vlastní profesionalita (vlastní sebereflexe, hodnocení ze strany organizace)**
- 3. podle čeho se hodnotí úspěch jeho práce (změny v situaci klientů).**

Neví-li, nebo není-li si pracovník jistý, čím, jak a zda pomáhá, nebo zda jeho způsob práce koresponduje se zadáním a cíli organizace a jeho příjemců služeb, může se dostávat do stresu se cítit nespokojen, což se může následně projevat v jeho práci s klientem. Z toho důvodu je potřeba pracovníkům poskytovat kontinuální podporu, průběžnou zpětnou vazbu a umožnit jim reflexi a hodnocení vlastní práce. Toto je již zavedenou praxí v naší organizaci. V rámci interního vzdělávání se snažíme teoretické znalosti doplňovat o praktická cvičení, v rámci pracovního prostoru máme

pravidelně řešení kazuistik klientů, poskytujeme pracovníkům přímé intervize u nás na pracovištích nebo v terénu, a také supervize.

První část metodiky tvoří celkem 10 kapitol. První kapitola se zabývá základními teoretickými předpoklady systemického přístupu a aplikací těchto předpokladů do praxe pomáhajícího profesionála. Druhá kapitola je zaměřená na sebereflexi a reflexi práce s klienty a její propojenost s profesní etikou. Třetí kapitola se zabývá teorií komunikace. Čtvrtá přináší téma konstruktivistického a objektivistického přístupu při práci s klienty. Zde se zabýváme výhodami i nevýhodami obou přístupů, a také rolí pomáhajícího pracovníka v nich.

Pátá až desátá kapitola popisují konkrétní možnosti a způsoby práce s klienty. Jsou zaměřené na témata **s ohledem na situaci konkrétního klienta, jeho potřeby, vztah mezi oběma aktéry, dlouhodobost konzultací apod.** Popisují, jak pracovník zjišťuje potřeby klienta, jak dojednává zakázku a jak s ní dál pracuje a vyhodnocuje ji, i jak na sebe jednotlivé fáze navazují a směřují k společně stanovenému cíli. Při tomto procesu se využívá **dle motivace klienta různá míra podpory.** Důležitým nástrojem pracovníků je **dovednost pokládání otázek klientovi a snaha prostřednictvím otázek klienta dovést k vlastním odpovědím na otázky, týkajících se předmětu jejich vzájemné spolupráce.**

Kapitola jedenáct je věnována teoretickému základu práce s rodinným systémem a také konkrétní možnosti spolupráce s ním. Dvanáctá kapitola upozorňuje na důležitost problematiky práce s tématem krize, kterou většina rodin po sdělení diagnózy zažívá. Třináctá kapitola vychází z konkrétních zkušeností našich odborných poradenských pracovníků, kteří se na jejím psaní podíleli. Tato kapitola je různorodá, jsou v ní sdíleny různé situace a zkušenosti, a také doporučené způsoby, jak se v těchto situacích zachovat. Je tak určitým vodítkem pro ostatní, kterým může přinést mnoho zde popsaných zkušeností nový pohled nebo inspiraci.

Součástí metodiky jsou i přílohy – na prvním místě již výše zmíněné zpětnovazební formuláře pro vlastní pracovní sebereflexi jednotlivých pracovníků se zohledněním různých jevů, popisovaných metodikou.

Dalšími přílohami jsou pak Dohoda o spolupráci s klientem – Individuální plán, seznam předpokládaných možných potřeb klientů – členů rodiny a nakonec Karta potřeb a Záznamový formulář pro zjištěné potřeby .

2. KONTEXT POSKYTOVÁNÍ PORADENSKÝCH SLUŽEB CENTRA PRO DĚTSKÝ SLUCH TAMTAM

Za základní zdroje vzniku nepříznivé sociální situace klientů je možné považovat:

- 1. narození dítěte se sluchovým nebo kombinovaným postižením**
- 2. diagnózu sluchového postižení dítěte v pozdějším věku**
- 3. výchovu dítěte se sluchovým postižením v domácím prostředí**
- 4. problematiku vzájemného soužití členů rodiny a vztahů rodičů a dětí se sluchovým postižením**
- 5. vlastní prožívání dítěte se sluchovým postižením**

Různost nepříznivých sociálních situací souvisí s obdobím života dítěte, ve kterém se objevila, a s osobou příjemce, který o pomoc při jejím řešení požádal. Prvním **úkolem nás odborníků při setkání s klienty je tedy co nejpresněji zjistit, kterých oblastí ve fungování rodiny a jejích členů se nepříznivá situace dotýká, a co by oni sami rádi na této situaci změnili.**

Jmenujme si tedy nějaké příklady typických nepříznivých situací, kterým jsou klienti vystaveni:

1. vystavení rodiny situaci a okolnostem, se kterými zpravidla nemá zkušenost a s nimiž se těžce vyrovnává (sdělení diagnózy, vážné zdravotní komplikace u dítěte, ohrožení jeho života...)
2. ohrožení fungování rodiny (změna režimu rodiny, jejích zvyků, hodnot a plánů, zvýšená zátěž na partnerský vztah)
3. ohrožení rodiny nebo jejích členů sociálním vyloučením (izolace od širší rodiny, přátel, známých, běžných služeb)
4. absence nebo pocit absence dostatečné podpory v rodině - rodičům/pečujícím osobám a dítěti/dětem (informační, finanční, praktické, projevení účasti, sdílení zkušeností apod.)
5. dlouhodobá vysoká míra zejména psychické zátěže rodičů/pečujících osob při péči o dítě s postižením (může vést k vyčerpání, pocitu selhání, pocitu nekompetentnosti)
6. ohrožení dítěte ztrátou možnosti vyrůstat ve svém přirozeném sociálním prostředí – v rodině
7. ohrožení dítěte psychickou deprivací, nedostatečně stimulujícím rodinným prostředím – nedostatek podnětů, sensorickou deprivací, kognitivní deprivací, citovou deprivací atd.

Definujeme-li si pravděpodobné zdroje vzniku nepříznivých situací a jejich konkrétních podob, se kterými jsou klienti prakticky konfrontováni a které chtějí měnit, můžeme snáze porozumět jejich potřebám, i když mohou zůstat určitou dobu nevyslovené nebo ani vnitřně nezformulované. Neznaменá to za klienty formulovat jejich předpokládané potřeby, ale naopak jim opakovaně nabízet celou škálu a rozsah podpory služeb, přičemž v průběhu času se oblasti a rozsah jednotlivých potřeb klientů postupně mění.

Základní členění příjemců našich služeb:

- 1. Rodiny s dětmi od narození do 7 let** – metodicky je podpora zaměřená na poskytování sociální služby rodině dítěte se sluchovým postižením jako celku, podpora se vztahuje převážně k dospělým (pečujícím) osobám. Dítě samo není předmětem sociální práce, vztahují se k němu ale činnosti, které přispívají jeho rozvoji rozumovému, sociálnímu a motorickému, zejména pak k rehabilitaci sluchových dovedností.
- 2. Rodiny s dětmi mladšího školního věku mezi 7 a 13 lety** – metodicky je podpora zaměřená jak rodinu jako celek a její fungování, tak na její jednotlivé členy. Podpora se vztahuje jednak k rodičům, jednak k dítěti, a to buď společně při řešení vzájemných vztahů, nebo ke každému zvlášť.
- 3. Rodiny s dětmi staršího školního věku mezi 13 a 18 lety** – metodika je zaměřená více na řešení situace jednotlivých členů rodiny, může a nemusí se vztahovat k situaci v rodině. Častým příjemcem podpory je buď rodič (matka), nebo samo dítě.

Škála rodin, které se vlivem narození a výchovy dítěte se sluchovým postižením dostávají do nepříznivé sociální situace, je velmi pestrá, a kromě skutečnosti sluchového postižení dítěte není ničím propojená.

*„Jakkoliv je žádoucí rozvíjet podporu rodin s dítětem se zdravotním postižením, je nutno si uvědomit, že pečující rodiny nepředstavují jednotný monolit sestavený z totožných prvků, potřeb a možností. Naopak – **jestliže je nějaký celek různorodý, potom jsou to právě rodiny pečující o dítě se zdravotním postižením.** Uvedené konstatování je příčinou **řady nedorozumění a problémů.** Systémy veřejné podpory jsou, z povahy věci samé, nastaveny na řešení obecných společenských problémů, zpravidla neumí, a někdy ani nemohou v rámci obecné právní úpravy reagovat dostatečně citlivě na specifické problémy rodin dětí se zdravotním postižením, které se obecnému modelu vymykají.“*

MICHALÍK, Jan. ÚSTAV SPECIÁLNĚPEDAGOGICKÝCH STUDIÍ, PF UP v Olomouci. *Rodina pečující o člena se zdravotním postižením - známe ji?* [příspěvek na konferenci "OHROŽENÉ DÍTĚ II"]. Praha, 2010.

Na druhou stranu však **rodiny po narození dítěte s postižením a při jeho výchově průběžně mohou prožívat velmi podobné pocity a zažívat velmi podobné – nepříznivé - situace, které je v danou chvíli spojují určitým společným (nesdělitelným) prožitkem.** V určitých fázích života s dítětem s postižením sluchu mívají tedy rodiny přes individuální rozdíly podobné potřeby.

Jmenujme si tedy nějaké příklady možných potřeb našich klientů:

a) Zachování přirozených funkcí rodiny

- potřeba podpory pro přijetí role rodiče dítěte s postižením
- potřeba získání kompetencí v oblasti podpory vývoje dítěte s postižením
- potřeba sdílení, být slyšen, mít možnost ujasnit si svou situaci a porozumět jí
- potřeba podpory při hledání možností a zdrojů v nejbližší rodině
- potřeba podpory v domácím prostředí, včetně jeho případných úprav vhodných pro rozvoj dítěte s postižením

b) Potřeba podpory v zastávání role rodiče dítěte s postižením

- v jejím sdílení a porozumění jí, v její akceptaci či přijetí
- v nalezení zdrojů pomoci k jejímu zvládnutí
- v upevnění zdravé vazby k dítěti
- v nabytí jistoty v péči a výchově
- v informovaném a partnerském jednání s institucemi
- v začleňování dítěte i rodiny do běžného společenského prostředí (MŠ, ZŠ atp.)
- v zajišťování finančních prostředků na speciální pomůcky, služby apod.
- v uplatňování práv a zájmů dítěte a celé rodiny
- v seberealizaci rodičů

c) Potřeby samotného dítěte v realizaci vlastních představ a zájmů

- v diagnostice a kompenzaci sluchu
- v rehabilitaci sluchu
- v nastavení komunikačního způsobu v rodině i širším okolí
- v maximálním sociálním a rozumovém vývoji
- v začleňování dítěte do běžného společenského prostředí (MŠ, ZŠ atp.)
- v podpoře jeho dovedností a zájmů
- v respektování jeho potřeb
- v seberealizaci

Jak již bylo výše zmíněno, **rodinu s dítětem se sluchovým postižením nelze chápat jako jednolitý celek, naopak je zapotřebí zcela individuálně a na základě znalosti zázemí konkrétních rodin posoudit jejich potřeby a přizpůsobovat jim způsoby a styl práce.**

Příklady potřeb rodin jsou spíše orientační. Pro pracovníka je dobré je reflektovat, mít je na mysli v průběhu mapování s klienty, ale zároveň se nenechat jimi ovlivnit natolik, aby nemohl vnímat skutečné potřeby rodiny. Seznam potřeb, které odborní poradenští pracovníci v souvislosti se službami řeší, je přílohou této metodiky.

3. SLOVNÍČEK ZÁKLADNÍCH POJMŮ

V úvodu je třeba také objasnit některé základní pojmy, které jsou pro použití metodiky stěžejní. Většina známých definic je převzata tak, jak je ve Slovníku sociální práce definuje Matoušek, dalším zdrojem je pojmosloví zákona o sociálních službách. V textu uvádíme také různé zkratky, které jsou vysvětlené na konci tohoto Slovníčku. Další odborné pojmy, které se v textu budou vyskytovat a vztahují se k dílčím souvislostem metodiky, mohou být vysvětleny přímo na příslušné straně. Nosným pojmem celé metodiky, která zahrnuje profesionální podporu a pomoc v rodinách s dětmi, je pojem sociální práce.

Sociální práce

Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování i řešení sociálních problémů. V našem případě dopad zdravotního postižení dítěte a jeho důsledků na život jeho a celé jeho rodiny.

Sociální práce je realizována především v sociálních službách, které vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (zákon o sociálních službách).

Sociální služba

Sociální službu můžeme z obecného hlediska chápat jako prostředek uskutečňování cílů sociální práce. Prostřednictvím sociálních služeb jsou profesionální sociální pracovníci zaměstnáváni sociálními subjekty, aby realizovali jejich sociální cíle a programy.

Sociální službou se přitom podle § 3 a) zákona o sociálních službách rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Rozsah a forma pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost, musí působit na osoby aktivně a motivovat je k činnostem, které neprodlužují nebo nezhoršují jejich nepříznivou sociální situaci, a musí zabránit jejich sociálnímu vyloučení. Zákon rozlišuje tři typy sociálních služeb: služby prevence, služby péče a odborného sociálního poradenství.

U služeb poskytovaných CDS Tamtam se jedná o služby prevence a odborného sociálního poradenství.

Služby sociální prevence

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky, způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Sociální poradenství

Sociální poradenství poskytuje informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb. Odborné sociální poradenství se zaměřuje na potřeby jednotlivých sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, v poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a zahrnuje též sociální práci s osobami se specifickými potřebami. Součástí odborného poradenství jsou i půjčovny kompenzačních pomůcek.

Uživatel sociálních služeb/klient

Uživatelem je subjekt, který využívá sociální služby, a to jednorázově nebo dlouhodobě. Může to být osoba, rodina, skupina i komunita. Uživatelem služeb mohou být pouze osoby, jež jsou ohroženy nebo se ocitly v nepříznivé sociální situaci nebo jsou ohrožené sociálním vyloučením a jsou oprávněny tyto služby využívat. **Klientem** pak rozumíme subjekt v širším kontextu poradenských služeb, a to i mimo

definované sociální služby.

V případě námi poskytovaných služeb se jedná o uživatele/klienty preventivních služeb rané péče, sociálně aktivizačních služeb a odborného sociálního poradenství, a klienty všech námi nabízených poradenských služeb (zejména poradenství psychologické a pedagogické).

Rodina

V našem pojetí chápeme rodinu jako dítě a jeho zákonné zástupce, kteří o dítě celodenně pečují, a také jeho sourozence (kteří žijí ve společné domácnosti) a další osoby, které mají k dítěti nebo rodině hlubší citovou vazbu (např. prarodiče).

Případně žijí ve společné domácnosti a sdílejí společně problematiku související s výchovou dítěte se sluchovým postižením.

Komunita

Za komunitu je možno považovat společenství lidí žijících či kooperujících v jedné instituci nebo v jedné lokalitě. Místní komunita přitom uspokojuje potřebu blízkosti, intimity, rozšířeného domova.

V případě neslyšících rodin (neslyšící rodiče), má na rodinu vliv také komunita n(N)eslyšících.

Raná péče

Raná péče je terénní služba, popřípadě doplněná ambulantní formou služby, poskytovaná dítěti a rodičům dítěte ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu. Služba je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby.

Sociálně aktivizační služby

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobé krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje nebo rizika sociálního vyloučení.

V našem případě je vývoj ohrožen především nedostatečnou komunikací mezi dítětem a rodiči – sociální izolace, deprivace uprostřed rodiny a izolací rodiny, která má specifický problém, který se těžce sdílí s jinými lidmi.

Podle místa, kde je sociální práce/služba poskytována, můžeme rozdělit její základní formy na terénní, ambulantní a pobytovou.

V případě služeb, poskytovaných v rámci těchto metodik naší organizací se jedná o první dvě formy.

Terénní sociální práce (služby)

Jde o sociální práci, která je vykonávána v přirozeném prostředí, tedy v domově klientů.

*V případě služeb, kterých se týkají metodiky, se jedná **převážně o práci s celou rodinou**. Terénní sociální pracovník je klientům průvodcem při řešení každodenních problémů souvisejících se zdravotním postižením dítěte; především je ale vede k aktivní snaze tuto situaci samostatně zvládat a omezit nebo zcela vyloučit závislost na dalších speciálních službách a podporách, tak aby se vliv narození a výchovy dítěte s postižením na budoucí fungování rodiny minimalizoval a aby dítě i jeho rodina byly začleněny ve své komunitě i širším sociálním prostředí.*

Ambulantní sociální práce (služby)

Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými klient (osoba nebo rodina) dochází do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. Ambulantní forma sociální služby může být klientovi poskytována **individuálně** – a to ať se jedná o práci s celou rodinou, nebo o práci se samotným rodičem či samotným dítětem nebo **skupinově** - práce se skupinou rodičů či skupinou dětí nebo se skupinou rodičů s dětmi.

V případě našich služeb se jedná převážně o skupinovou aktivizační činnost, jejímž smyslem je posílit rodiče a jeho prožívání a nabídnout mu možnost sdílení s dalšími rodiči. Děti se pak učí mnohým sociálním dovednostem, které mu pomohou začlenit se do běžné vrstevnické skupiny, i do vlastní rodiny. Skupinová práce je doplněná individuálními konzultacemi v případě potřeby.

Konzultace/ konzultační činnost / poradenský rozhovor

Stanovený časový úsek (v rozsahu 1 – 3 hodiny) přímé práce, ve kterém se naplňují při společné interakci poradenského pracovníka a klienta předem dojednané cíle podle definovaných potřeb. Konzultace má svou danou strukturu a harmonogram, kterého se drží.

V praxi CDS Tamtam probíhají poradenské konzultace jako jednorázové, zejména v ambulantních poradnách, zároveň je možné je poskytovat dlouhodobě. V rámci konzultací terénních – raná péče – je poradenský rozhovor jednou ze dvou základních součástí každé konzultace v rodině.

Sociální pracovník

Sociální pracovník je kvalifikovaný pracovník vykonávající činnosti, které přispívají k uskutečňování smyslu a účelu sociální práce, tj. k ochraně lidských práv a lidské důstojnosti a k podpoře sociálního bezpečí osob. Tyto odborné činnosti jsou vykonávány v souladu s rozsahem odborné kvalifikace sociálního pracovníka. Sociální pracovník při své práci využívá metody sociální práce (např. metody práce s osobami se sluchovým postižením, s drogově závislými osobami atd.) a poznatky dalších oborů, jakými jsou např. právo, psychologie, sociologie. Předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka je svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost odpovídající požadavkům stanoveným zákonem.

Odborný poradenský pracovník/ poradenský pracovník

Je pro účely této metodiky kvalifikovaný pracovník vykonávající odbornou poradenskou činnost se znalostí podstaty sociální práce a s využitím způsobů práce a postupů, jakých používá při své činnosti sociální pracovník (dle definice). K oblasti sociální práce je odborný poradenský pracovník kvalifikován v některém specifickém oboru, zejména v oblasti speciální pedagogiky nebo psychologie. Při své konzultační práci s klienty pak pro dosažení sjednaných cílů spolupráce využívá multioborových znalostí.

Intervize

Je způsobem sdílení případové práce, zkušeností, vzájemné podpory a reflexe pracovních situací mezi kolegy.

Supervize

Je prostor pro řešení profesních témat. Posiluje vnímání a reflektování vlastní práce a vztahů. Pomáhá nacházet nová řešení problematických pracovních situací za pomoci nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Zkratky:

CDS Tamtam - Centrum pro dětský sluch Tamtam

SP – sluchové postižení

ZJ – znakový jazyk

KI – kochleární implantát

4. ZÁKLADNÍ VÝCHODISKA A METODOLOGICKÉ ZDROJE PRÁCE S KLIENTY

Úvod do systemického přístupu:

Systemický přístup může být vnímán spíše jako myšlenkový proud plný teorií, modelů a přístupů, které se vzájemně ovlivňují a rozvíjejí. Společným jmenovatelem těchto zdrojů je, že okolní svět neredukují jediným objektivním výkladem na jednu správnou (svou vlastní) objektivní realitu. Připouštějí mnohost pohledů, nebojí se nejistoty více (ba nekonečna) pravd, a z této rozmanitosti dokonce těží.

Zdroji systemického přístupu jsou konstruktivismus, komunikační teorie, kybernetika II. řádu a teorie autopoetických systémů, obecná systémová teorie, teorie sociálních systémů, teorie chaosu, synergetika, teorie dynamických systémů atd.

Pro pochopení přístupu pracovníka v práci s klientem se nyní pokusíme popsat některé ze základních myšlenek systemického přístupu a shrneme to, jak ovlivňují pracovníka v jeho práci s klientem.

A. Jak skutečná je skutečnost?

Objektivistický světový názor po tisíciletí umožňoval lidem chápat, kdo jsou a co se kolem nich děje. Filozofický základ **objektivismu** je přesvědčení, že **svět je nezávislý na našem vnímání**.

Reakce na burčující poznatky vědy druhé poloviny 20. století, které začaly zpochybňovat pevnou víru v objektivnost poznání, podnítily vznik filozofického pojmání reality, a to **konstruktivismu**. Jeho princip tkví v tom, že jsme (jako lidské bytosti) uvězněni ve vlastním mozku a o „světě“ můžeme říct jenom to, co nám náš mozek vytvoří (zkonstruuje). Důvodem je filtrační a výkladová funkce mozku a psychiky – to, co vnímáme, souvisí vždy více s námi a s našimi dřívějšími zkušenostmi a výklady, než přímo s vnímanou skutečností. To znamená, že k tzv. objektivní realitě nemáme přímý přístup. Tem máme jen ke konstruktům vlastního mozku. Z toho vyplývá, že jakákoliv realita je pravdivá a že můžeme mluvit maximálně o pravděpodobnosti existence něčeho. Naším hlavním nástrojem na „všechno“ (komplexitu vesmíru) světa je jazyk, který nám pomáhá „slovy“ vytvářet smysl prostřednictvím našeho mozku. Přes jazyk si konstruujeme to, co nazýváme realita.

Jak vysvětluje Von Glasersfeld (2005): „Postmoderně orientovaným praktikům se vyčítá popírání skutečnosti jako takové, ačkoli takové tvrzení („objektivní skutečnost objektivně neexistuje“) by samo o sobě bylo objektivistické, což je pochopitelně nesmysl. Postmodernisté jen upozorňují na to, že o objektivní skutečnosti nic nevíme, protože naše poznání je vždy subjektivním a tvořivým aktem odehrávajícím se v sociálním kontextu.“ (Von Glasersfeld in Von Foerster, Von Glasersfeld, 2005 in Zatloukal, 2007 : 188). Jak uvádí Schlippe, Schweitzer (2001): „Tato pozice, by neměla vést k domněnce, že konstrukce skutečnosti jsou svévolné a zcela v rukou jedinců, kterých se týká“ (Schlippe, Schweitzer, 2001 : 65). Zatloukal (2007) v této souvislosti upozorňuje na pojem viability (průchodnosti, splavnosti), který zavedl Von Glasersfeld, který by měl nahradit pojem objektivní pravdy a říká, že „v daný okamžik některé konstrukce nejsou viabilní, a tudíž nemohou být ustaveny a potvrzeny.“ (Zatloukal, 2007 : 189). To, co vystupuje jako klíčová myšlenka, tedy není popírání „skutečnosti“ jako takové, ale neustálá reflexe toho, že ke „skutečnosti“ nemáme přímý přístup a je vytvářena v jazyce, kontextuálně, situačně, vztahově a neustále se proměňuje (např. Andersonová, 2009).

B. Komunikační teorie

Komunikační teorie se začala rozvíjet ve druhé polovině minulého století. Pod vlivem této teorie nastal odklon **od obsahu sdělování k souvislostem**, jež sdělení provázejí. **Klíčovým slovem je „kontext“ (rámec, vztahové souvislosti)**. Což znamená všechno to, co nebylo výslovně řečeno, ale co za tím, co říkáme (nebo posloucháme), ještě máme.

Jednoduchý příklad: Říkáme: „Mám tě rád.“ A máme za tím třeba: „Potřebuji tě. Nevím, co bych si bez tebe počal. Neodcházej, buď se mnou. Měj se ke mně. Dělej mě šťastným. Buď co nejvíce se mnou.“ Na druhé straně slyšíme: „Mám tě rád.“ A máme za tím třeba: „Vážím si tě a respektuji tě. Potřebuji, abys byla šťastná. Nechci tě omezovat. Žij svůj vlastní život, já tě budu podporovat.“

Představte si, k čemu až neznalost kontextu toho druhého v tomto případě může vést.

Základní teze této teorie:

1. Nositelem významu v komunikaci není jen jazyk sám, ale i kontext (rámec) a vztahové souvislosti.

Ty se bezesporu vyplatí vždy zkoumat jak u nás samotných, tak u druhých. Tím, že se nespolehneme na to, když nám druhý řekne, že nám rozuměl, že nám opravdu rozuměl. Že si otevřeným zkoumáním ověříme, jak nám rozuměl. Necháme si to vysvětlit.

2. K úplnému porozumění potřebujeme znát všechny kontexty.

Lehce se to řekne, ale hůře by se to realizovalo. To bychom potřebovali znát celou historii a všechny souvislosti, které má druhý ve své hlavě. Jednoduše řečeno - být vlastně jím.

Proto se ve své práci s klienty uspokojíme s trpělivým ověřováním toho, co chce sdělující svým sdělením říci, tj. co se za slovy skrývá, co nám klient tím, co říká, chce říct.

I nám samotným dá snaha orientovat se ve všech našich vlastních kontextech docela zabrat a bez poctivého tréninku je to prakticky nemožné. Máme tak dokonalou sebereflexi, že víme v každém daném okamžiku, kdy něco říkáme (děláme), co všechno za tím máme?

3. Komunikace se děje jen v našich myslích.

Tato teze nás nabádá, abychom se občas radši vzdali předpokladu, že si můžeme objektivně rozumět, a místo „reálně poznatelné“ komunikace pracovali raději s pravděpodobnou. Ostatně konstruktivisté říkají, že tzv. porozumění v mezilidské komunikaci není nic víc, než nedostatek informací o tom, že si nerozumíme. ☺

Systemicky orientovaný pracovník tedy ve své praxi zpravidla:

- Je si vědom toho, že je prakticky nemožné dojít shodného porozumění, neboť to, co jeden člověk vyslovuje, nic neříká o tom, jak tomu druhý porozumí. To ho vede k nesamozřejmému chápání významů a neustálému ověřování (prověřování), nakolik se přiblížil tomu, co mu druhý člověk chtěl říci.
- Nesnaží se o dosažení „jednoho porozumění“, či shodného pohledu, naopak počítá s tím, že v komunikaci se „nedorozumění“ dějí neustále, a v rámci rozhovoru jich využívá jako možnost, jak rozšířit úhly pohledu, a chápe je jako otevírající možnost se „dorozumívat“.
- To mu umožňuje se nezlobit na druhé lidi, pokud jednají či porozumí jinak, než předpokládal. Nedorozumění nepovažuje za zlý úmysl, ale přirozenou součást komunikace.
- Je pozorný k širším souvislostem, vztahům a k tomu, jaký význam v komunikaci nese kontext, a vědomě s ním pracuje.

C. Kybernetika II. řádu

Zkoumala systémy a vztahy mezi nimi. Přišla k tomu, že je důležité zkoumat nejen pozorované, ale také pozorovatele (kdo, jak a čím zkoumá). Začneme-li zkoumat kromě zkoumaného také své vlastní zkoumání, jsme ve druhém řádu.

Když se ukázalo, že výsledky pozorování „objektivních“ pozorovatelů jsou vzájemně nesourodé, byl na světě koncept závislého pozorovatele.

Základní teze této teorie:

1. Pozorovatel je součástí pozorovaného.

V rámci této teorie neexistuje něco jako „objektivní pozorování“.

Např. existuje něco, co budeme pozorovat. Cokoli - člověk, jev, věc. To, co budeme pozorovat, nazveme systém. To znamená, že je to něčím samo o sobě. Dokud to nepozorujeme, nic se neděje a nemůžeme o tom nic říct (jako by to nebylo, neexistovalo). Nemůžeme říct ani to, čím je to samo o

sobě. My, budoucí pozorovatelé, jsme také systém, jsme něčím sami o sobě. V okamžiku, kdy „my“ – systém začneme pozorovat „to“ – systém, vznikne nový systém, který zahrnuje „my“ i „to“ dohromady. A vše, co v tomto systému vznikne, patří celému tomuto novému systému. To znamená, že pokud pozorujeme druhého, výsledky pozorování zahrnují vše, co do tohoto nového systému patří, tedy i „druhého“ i „nás“ (například úsměv pozorované osoby v nás může vyvolat vzpomínku na někoho blízkého a toto nás v pozorování ovlivňuje. Jiný pozorovatel by si u pozorovaného všiml něčeho docela jiného, a i kdyby si všiml úsměvu, mohlo by to v něm vyvolat něco zcela jiného). Jestli bychom chtěli mít výsledky pozorování, které by byly jenom o systému, museli bychom odečíst od našeho pozorování všechno, co se týká nás samotných (tj. znalost všech našich vztahových kontextů), což se jeví jako poněkud komplikované.

2. Přemýšlení o přemýšlení je součástí přemýšlení.

Pokud budeme brát běžné přemýšlení jako systém, který chceme pozorovat. V okamžiku, kdy se rozhodneme pozorovat své vlastní přemýšlení (přemýšlet o přemýšlení neboli sebereflexe II. řádu), tak se od něj jakoby odpojíme, zkonstruujeme si v sobě pozorovatele a máme současně v hlavě dva systémy – toho, kdo přemýšlí, a toho nového, kdo přemýšlí o tom, kdo přemýšlí.

Jakmile náš pozorující systém začne pozorovat pozorovaný systém (přemýšlíme o přemýšlení), vytvoří s ním společný systém, a není možné odlišit, co patří pozorujícímu a co pozorovanému systému.

3. Pozorovatel a pozorované jsou ve vzájemné interakci.

Dle výše již popsaného se vzájemně ovlivňují.

D. Obecná systémová teorie

Základní myšlenky této teorie jsou „uzavřenost“ a „sebetvorba“. Živé systémy tvoří, regulují a udržují samy sebe, nejsou tedy determinované z vnějšku.

Nejdříve existovala představa, že každý celek (systém) je tvořen prostým součtem jeho prvků.

Obecná systémová teorie přichází s názorem, že systém je naopak definován vztahy mezi jeho prvky.

Ty jsou pevné a vše ostatní je v neustálé změně, aby vztahy zůstaly stálé.

Koncepci statického systému tak střídá koncepce dynamického systému.

Výzkum se začíná zaměřovat na živé organizmy a **vzniká teorie autopoietických systémů.**

Základní teorie autopoietických systémů :

1. Živé systémy jsou operacionálně uzavřené.

To znamená, že živé systémy jsou schopny zacházet jenom se svými vlastními obsahy. Tedy jen s tím, co si samy vytvoří. Nemohou přijímat nic zvenku. Tato uzavřenost je provázena energetickou otevřeností. Bez ní by život skončil.

V tomto směru chápe sebeorganizaci a operacionální uzavřenost systémů také Ludewig (1994), který tvrdí, že je možné systémy „podněcovat“, „pertubovat“, ale tyto impulzy se stávají skutečně podnětem teprve ve chvíli, kdy jsou systémem přijaty jako platné a ladící s jeho biologickou strukturou.

Luhmann doplnil tuto teorii o důležitý pojem „smyslu“, který vytváří řád činěním aktivního výběru z „přebytku možného“, tedy z komplexity. Jak uvádí Schlippe, Schweitzer (2001): „*Autopoietické systémy se vyznačují stále novým a nepřetržitým vytvářením svých částí. To neznamena nic jiného, než že lidé si z komplexity dění cíleně vybírají to, tedy vzpomínají na to, co se hodí k jejich upřednostňovaným vzorcům konstruování smyslu (nebo řekněme k osobnosti, systému víry, životnímu scénáři, životnímu stylu, systému rodinných pravidel atd.).*“

2. Živé systémy fungují v každém okamžiku optimálně.

Systém má neměnnou organizaci (trvale stejné vztahy mezi jeho součástmi). Např. u člověka jsou

těmito součástmi jednotlivé životní procesy (dýchání, metabolismus, vnitřní sekrece atd.) a to, že jsou vztahy stabilní (organizace je neměnná) znamená, že žijeme. Organizace je buď optimální (rovná se stabilní, neměnná), nebo ne a život končí.

Zato struktura (prvky, orgány, buňky) je v neustálé proměně, pohybu. A to proto, aby byla organizace (život) zachována. Z tohoto pohledu je tzv. nemoc stavem struktury. Je to cesta, kterou struktura volí, aby zachovala stabilní organizaci. A z tohoto pohledu je dobré se na nemoc také dívat jako na něco smysluplného, užitečného, co slouží k sebezachování organismu.

Z výše uvedeného tedy vyplývá poslední teze, a to je:

3. Stabilitu systému zajišťuje neustálá změna.

Systemicky orientovaný pracovník tedy ve své praxi zpravidla:

- Vychází z toho, že **nemůže druhého člověka/systém přímo ovlivnit, řídit ani změnit, ale pouze podněcovat**, je tedy ve své účinnosti skromný.
- Pochybuje o účinnosti strategických postupů, na místo toho **volí partnerskou, otevřenou spolupráci**.
- Vytváří podmínky pro to, aby se otevíralo co nejvíce možných perspektiv, aby se **klient/systém mohl měnit ke svému přání**. Sám nevytváří představu, jakým žádoucím směrem „se má“ klient/systém či daná situace měnit.
- V případě „problémové situace“ se nesnaží tuto okamžitě řešit či odstranit, ale **otevívá prostor dívat se na to, jakou úlohu, smysl má taková situace pro daný systém** (zda např. nebrání rozvoji něčeho ještě mnohem horšího). Nehodnotí ji, neboť významné je, jaký smysl jí přisuzuje sám klient.
- **Chápe změnu jako nevyhnutelnou** a neustále probíhající, neboť skrz komunikaci je vždy možné dojít k novým porozuměním.
- **Nehledá jedno konečné a pravdivé vysvětlení**, z jeho perspektivy není „správné“ a „špatné“, ale to, jaký význam to nese pro klienta.
- Je **otevřený vlastnímu učení a změně**, učí se od svých klientů, zpochybňuje, upravuje a znovuvytváří svá teoretická východiska, předpoklady, hodnoty atd. Je veden k důkladné **reflexi vlastní pozice a toho, čím a jak působí**.
- Je upřímně, respektu plně „zvědavý“, jak je možné, že se některým lidem daří se „neměnit“ nebo alespoň působit dojem, že se nemění. Může se pak zajímat o to, v čem je pro klienta udržení „problému“ užitečné, či ho ocenit za to, že „problém“ není ještě horší.
- Vychází z toho, že ani „problém“ nemůže být neměnný. Zaměřuje tedy svou pozornost na „výjimky z problému“, změny „před“ a „mezi“ konzultacemi (Kim Bergová, 1991) či na tzv. „zážné okamžiky“ (Freedmanová, Combs, 2009).

Shrnutí kapitoly a praktické využití v CDS Tamtam:

1. Konstruktivismus vychází z objektivizmu a přijímá jej jako nástroj, skrze který lze uchopovat svět. Neomezuje se vírou v jednu pravdu a jednu skutečnost. Dává větší předpoklady k toleranci a respektu ke světům těch druhých.

2. Systemicky orientovaný pracovník ve své praxi:

- Reflektuje svou výchozí pozici, postoje, potřeby, názory, předpoklady a je si vědom, že jsou jeho konstrukcí a věcí jeho volby, přijímá tedy za ně plnou odpovědnost.
- Je si vědom, že máme přístup pouze ke konstruktům, nikoli k tomu, co reprezentují, nehledá tedy „skutečnost“, ale těží z rozmanitosti pohledů.
- Je obezřetný k „obecně přijímaným pravdám a skutečnostem“, chápe je jako jedno z možných vysvětlení, neboť vychází z předpokladu, že neexistují žádné „neměnné“ pravdy.
- Nezapomíná být pozorný k systemickému přístupu a tomu, jak jej uplatňuje, neboť i to je věcí jeho volby a jeho konstrukcí. Pracuje s teorií pružně, kontextuálně a vztahově.

Teoretický úvod do systemického přístupu ke klientům, se kterými přicházejí do kontaktu odborní poradenští pracovníci CDS Tamtam, má za cíl představit jim tento způsob přemýšlení o klientech, o možnostech jejich podpory a přístupu k jejich potřebám. Jedná se o stručný náhled do problematiky, který pomůže v dalších kapitolách postupně objasnit, jak při konkrétních situacích, které při konzultační činnosti přicházejí, postupovat, a o jaký psychologický základ se opřít. Zvnitřnění systemického přístupu ke klientům a jeho praktické využívání v denní pracovní konzultační činnosti je ze strany organizace žádoucí. Veškeré teoretické základy je však vždy zapotřebí využívat s ohledem na konkrétní situaci a klienta.

5. SEBEREFLEXE JAKO ZÁKLADNÍ NÁSTROJ POMÁHAJÍCÍHO PROFESIONÁLA

Úvod: Sebereflexe není pouhá sebekontrola (sebeuvědomování), ale je to vnitřní rozhovor, autodialog. Sebereflexe je přemýšlení nad sebou samým.

„Ten, který ví mnohé o jiných, může být učený, ale ten, který rozumí sám sobě, je moudřejší. Ten, který řídí jiné, může být mocný, ale ten, který ovládá sám sebe, je přesto mocnější.“ (Lao-c)

Dokud nevíme, resp. dokud si neuvědomíme a nepřiznáme, co se s námi děje, jak se cítíme, jak jednáme a jaký je dopad našeho jednání, nemůžeme také nic na svém chování nebo situaci cíleně měnit.

Sebereflexe je základní zpětnou vazbou pro každého, kdo chce úspěšně komunikovat se svým okolím.

Sebereflexe není pouhá sebekontrola (sebeuvědomování), ale je to vnitřní rozhovor, **autodialog**.

Sebereflexe je přemýšlení nad sebou samým.

Stupně sebereflexe:

Sebeuvědomování: vnímám své chování, nějak si hned nebo zpětně uvědomuji, co a jak dělám.

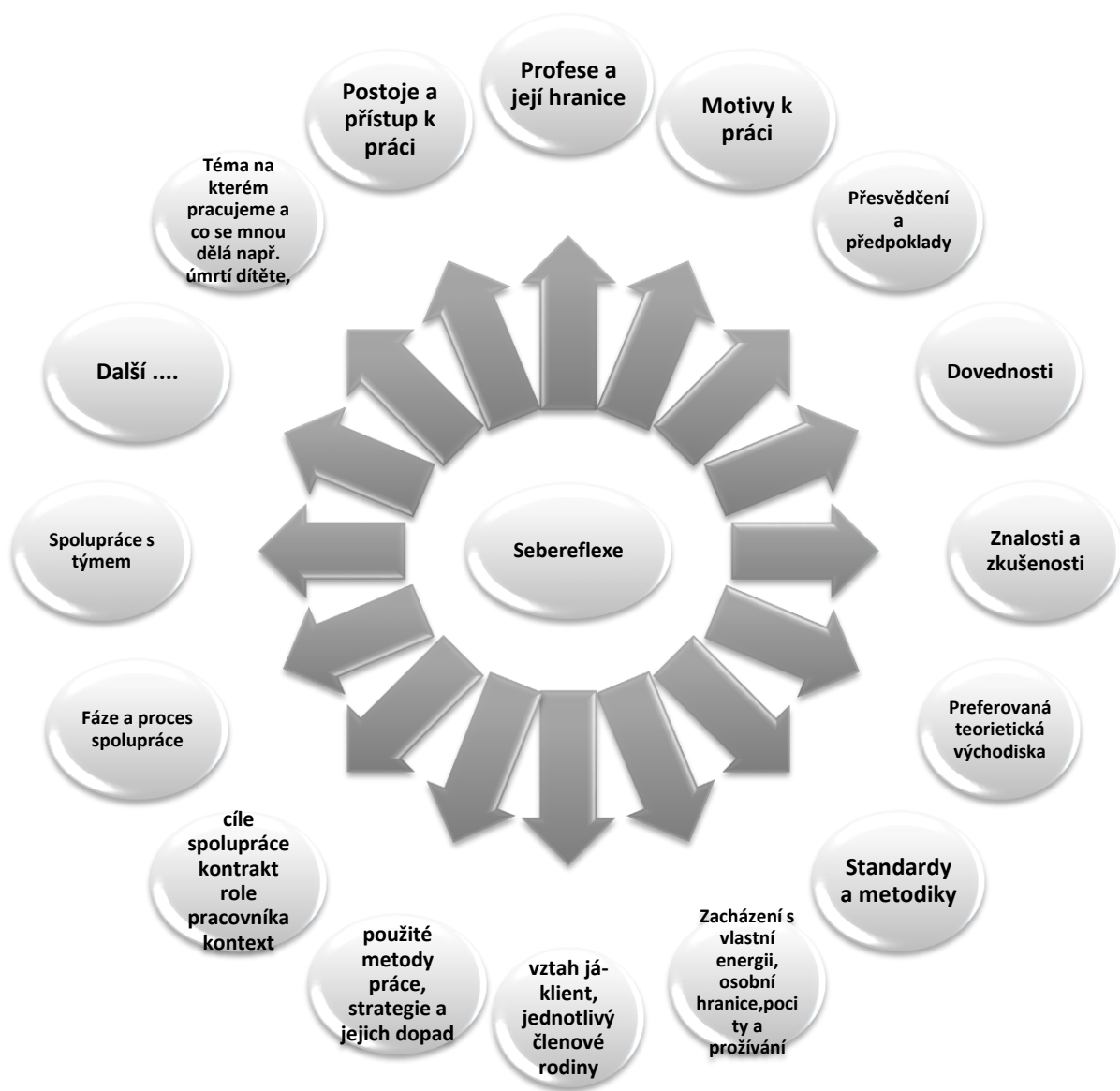
Sebereflexe I. řádu: přemýšlím nad tím, co a jak dělám, kladu si užitečné otázky, zda je to ještě užitečné.

Sebereflexe II. řádu: přemýšlím nad tím, jak přemýšlím nad tím, co a jak dělám, kladu si užitečné otázky.

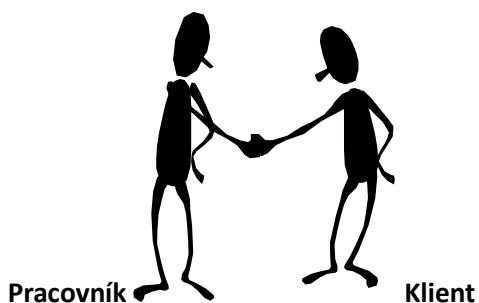
Metoda sebereflexe vychází z předpokladu, že jediné, čím můžeme my lidé, a tedy pracovníci, opravdu zacházet, je naše mysl. Reflektováním sebe rozumíme schopnost naší mysli zabývat se sama sebou, to jest ději, které v ní probíhají. Vycházíme z představy že, tyto děje probíhají v naší mysli paralelně a značně nezávisle. **Reflektovat znamená povšimnout si smysluplných vysvětlení nabízených vlastní myslí.** Mysl je nabízí jako odpovědi na to, s čím se setkává. V tradiční řeči jsme si zvykli tato smysluplná vysvětlení označovat coby emoce, pocity nápady, myšlenky, postoje, soudy, city, víru, náklonnost, teze atd.

Jinak řečeno, pracovník prochází řadou změn, může v sobě nalézt množství nejrozličnějších „hnutí“ v průběhu práce s klientem. Sebereflexe spočívá v přemýšlení a zkoumání těchto pohnutek (změn) a výběru, které z nich a jak se mají projevit chováním, jímž je v rozhovoru především mluvení. Tento vnitřní dialog je potřeba vést nejen ve chvílích, kdy se nedaří, kdy je pracovník vyčerpan nebo je nucen řešit mnoho problémů najednou. Ideální je, aby pracovník neustále revidoval své vnitřní stavy a ptal se sám sebe, proč jedná tak jak jedná. Právě schopnost pracovníka od nich poodstoupit a zkoumat je, dává šanci ke vzniku témat, o nichž by se dalo mluvit. **Pokud si je pracovník vědom, proč pomáhá a jak pomáhá, tím lépe bude naplňovat nejen potřeby klientů, ale i své. Reflexe svých potřeb v pomáhajícím vztahu a péče o ně, přispívá k rovnocennému vztahu s klientem a také pomáhá držet hranice v pomáhání.**

Oblasti sebereflexe:



Panáček pracovníka, jeho sebereflexe



Přemýšlení nad sebou a svou prací je úzce spojeno s tématem **etiky profese**, protože na **základě své sebereflexe** pracovník volí své pracovní postupy. A to ho činí odpovědným za to, jak s klientem pracuje.

Etika práce poradenského pracovníka

Etiku práce poradenského pracovníka nelze jednoduše vymezit nějakým etickým kodexem. Do profesionální práce se promítá celý pracovníkův přístup k životu a lidem. Naše postoje (předpoklady, předpojatosti, předsudky) v nás mohou být hluboce zakořeněné a je důležité, aby pracovník dokázal sám se sebou vést vnitřní dialog (sebereflexe) a tyto své postoje si uvědomovat, a také to, jak ovlivňují jeho vztah k ostatním lidem a jeho klientům.

Jinak bude o klientech smýšlet a k nim se chovat pracovník, který se ztotožňuje s postojem, že lidé jsou schopni být dobří a vstřícní, když k tomu dostanou příležitost a jinak ten, který si myslí, že lidé zneužívají situace ve svůj prospěch na úkor druhých, pokud nejsou omezeni pravidly a strachem z jejich nedodržení.

Systemická etika tedy od jedince vyžaduje, aby si s pomocí sebereflexe nebo prostřednictvím kolektivní reflexe udělal jasno o podmínkách, kterými se jeho jednání řídí.

Etika se primárně týká přijetí a respektování, základní její požadavek by měl být formulován: „Uvědom si, že (ty) volíš!“

Etické implikace systemického myšlení spočívají na následujících předpokladech:

Každý člověk žije svět(y), který/é si sám vytváří, a lidé nacházejí sebe sama jen v My.

Z toho vyvozují dvojí základní imperativ:

přijetí: měj na paměti mnohotvárnost lidských světů!

respekt: druhého člověka považuj ve společném životě za bytost stejného rodu!

Níže jmenujeme pár důležitých oblastí pro reflexi svého vlastního chování:

- 1) ve vztahu ke klientovi
- 2) ve vztahu k zaměstnavateli
- 3) ve vztahu ke svým kolegům
- 4) ve vztahu ke svému povolání a odbornosti
- 5) ve vztahu ke společnosti

Shrnutí kapitoly a praktické využití v CDS Tamtam:

Jak využíváme sebereflexe a zásady etického přístupu v praxi Centra pro dětský sluch Tamtam:

V naší praxi je zásadou pomoci klientovi tak, aby si s novými výzvami, které přináší narození, výchova a společné soužití s dítětem se speciálními potřebami, dokázal poradit vlastními silami, aby se orientoval v daných, mnohdy nečekaných a náročných situacích, které ho budou na společné cestě potkávat a byl plně kompetentní pro jejich řešení. Nové zkušenosti, získané soužitím s dítětem s handicapem klienta zasahují také jako člověka, který má své zvyky, dané názory a postoje k životu a lidem, své hodnoty, které bývá často nucen v této situaci výrazně změnit. To nepřichází vždy najednou a samo od sebe, naopak je to oblast, na které poradenský pracovník s klientem dlouhodobě spolupracuje. Tato práce často nebývá jednoduchá, třeba v situacích, kdy klient hledá viníka tíživé situace a brání mu to v hledání konstruktivních řešení a pomoci dítěti, nebo tam, kde je odmítavý nebo naopak hyperprotektivní přístup k postiženým obecně apod.

Řešení některých etických přístupů je zakotveno v dokumentech CDS Tamtam, např.

- Standardy sociální služby

- Etický kodex pracovníků CDS Tamtam
- Zásady (Principy) poskytování sociální služby
- Pravidla a podmínky poskytování služby
- Metodika poskytování služby
- Podání a vyřizování stížností, námětů a připomínek apod.

Tyto zásady, principy, pravidla však nemohu pokrýt celé spektrum situací a dilemat, které práce poradenského pracovníka Centra pro dětský sluch Tamtam přináší.

Dobrou praxí na pracovišti CDS Tamtam je:

- Mluvit o prožitcích, zkušenostech či problémech při konzultacích hned po jejím ukončení (návratu v případě terénní konzultace) s vedoucím pracovníkem, či některou kolegyní
- Požádat o intervizi v konkrétní rodině vedoucí pracoviště nebo dalšího pracovníka CDS
- Pravidelně (1 - 2 x za rok) probrat situaci ve všech klientských rodinách s vedoucím pracoviště, případně jinou, k tomu určenou osobou
- Pravidelně se účastnit skupinové supervize, probíhající 1 x za měsíc s externím spolupracovníkem, kde je možné probrat jakoukoliv situaci v klientské rodině, potíže se spolupracujícími odborníky, vlastní pocity selhání či úspěchy a radost z práce, požádat o radu v nějaké specifické situaci a podobně
- Po domluvě je možné mít individuální supervizi s externím pracovníkem
- U služby raná péče je možné 1 x za dva roky etická témata otevírat obecně na Konferenci pracovníků rané péče nebo na pravidelných schůzích Asociace pracovníků v rané péči. Tato možnost u ostatních služeb CDS takto není.

6. TEORIE KOMUNIKACE

Úvod: Co je komunikace?

Komunikace je prostředek, v němž se projevují a ukazují mezilidské vztahy. Zároveň je společným světem, který s komunikačním partnerem tvoříme. Komunikací je veškeré naše chování, a proto není možné nekomunikovat.

Ačkoli se o komunikaci mluví často a většina lidí má poměrně jasnou představu, o co jde, podat jasnou a výstižnou definici komunikace, na které by se navíc všichni shodli, je takřka nemožné.

Jisté je, že etymologicky slovo „komunikace“ pochází z latinského „communicare“, což lze přeložit jako sdílení, sdělení, pospolitost.

Tím ale veškeré jistoty končí a nastávají diskuse o tom, zda se v komunikaci jedná o přenášení sdělení, sdílení významů či vytváření společného světa.

Paul Watzlawick vnímá **komunikaci jako „médium pozorovatelných manifestací lidských vztahů“**.

Veškeré chování je komunikací.

Základní vlastností chování je, že nemá žádný protiklad. Neexistuje nic takového, jako je ne – chování, nebo jinak řečeno, není možné se ne – chovat. Z toho vychází teze, že nelze nekomunikovat.

Příklad:

„Přijde domů z práce a ani se mě nezeptá, jak jsem se měl(a)...“ „Připadám si doma jako neviditelný(a), ani by si nevšiml(a), když bych odešel(a), že tu nejsem...“

„Když se to snažím dceři říct, kouká na mně a vůbec nereaguje...ani nevím, jestli mě poslouchá...“
„Jediné, co umí ten spratek říct, je „nevím“...“

V této komunikaci se ukazuje povaha vztahu, v tomto případě se ukazuje možná nezájem, nuda, strach, vztek, lhostejnost...

Tyto výše uvedené stížnosti se netýkají toho, že by komunikace chyběla, ale že spíše lidem vadí, že komunikace neprobíhá podle jejich představ.

Roviny komunikace

Komunikace je záluďná v tom, že naráz probíhá na mnoha úrovních, což značně ztěžuje porozumění a domluvení se. Je to, jako byste si pustili najednou zprávy v televizi a písničku v rádiu, přitom si ještě povídali s kamarádem, učili mluvit kanárka v kleci a ještě u toho telefonovali s rodiči .

Když s někým komunikujeme, jsme zaplaveni obrovským (možná nekonečným) množstvím podnětů (sdělení) – co říká, jak se tváří, jak stojí, kam se dívá, jak reaguje na to, co říkáte ...

Z toho všeho si vyberete jenom několik nejdůležitějších informací, protože v lidských silách není sledovat všechno.

Jak již bylo výše zmíněno, **každá komunikace předpokládá vazbu a tím definuje vztah. Komunikace nejen že zprostředkovává infomaci, ale současně vyvolává chování.**

Roviny komunikace:

Obsahová rovina: zahrnuje to, co sdělujeme (**informace**).

Vztahová rovina: určuje povahu vztahu mezi účastníky komunikace (**definování vztahu**).

Von Thun (2005) ještě přidává další dvě roviny: **sebeprojev (co zdroj říká o sobě) a pobídku (čeho chce zdroj u příjemce dosáhnout).**

V rovině obsahové je tedy sdělována nějaká informace či věcné sdělení, v rovině sebeprojevové zdroj něco sděluje o sobě, v rovině vztahové zdroj sděluje, co si myslí o příjemci a o tom, jakou podobu má jejich vztah, a v rovině výzvy apeluje na příjemce a vybízí ho k něčemu.

Můžeme si to ukázat na příkladu z běžného života:

Manželé v autě stojí na křižovatce, blikne zelená. Žena řídí, muž je spolujezdec. Muž řekne: „Hele, už je zelená“

Co může sdělení znamenat v jednotlivých rovinách:

Věcný obsah: Informace o tom, že na semaforu naskočila zelená.

Sebeprojev: „Jsem nervózní, už teď máme zpoždění.“

Vztah: „Potřebuješ mou pomoc, protože nejsi příliš dobrá řidička.“

Výzva: „Tak už rychle nastartuj a šlápní na to!“

Stejně sdělení může ale mít úplně jiné významy ve všech dimenzích (samozřejmě kromě obsahové), například:

Věcný obsah: Informace o tom, že na semaforu naskočila zelená.

Sebeprojev: „Štve mě, že jsem Tě nechal řídit.“

Vztah: „Neumíš se ani včas rozjet na křižovatce, ale vždycky si prosadíš svou a řídíš a já vůl tě nechám.“

Výzva: „Příště nech laskavě řízení na mě!“

Jednoduché sdělení může mít tedy na mnoha úrovních úplně rozdílné významy a může vést k jiným důsledkům.

Kromě toho, že sdělení má různé roviny, posluchač sdělení má zase různě nastavené, na co se při poslouchání zaměřuje.

A opět může naslouchat na čtyřech úrovních (podle von Thuna máme tedy nikoli dvě, ale čtyři uši):

- **Naslouchání „věcným uchem“** – posluchač reaguje na obsahovou rovinu („Jak mám rozumět tomu, co mi zdroj říká?“).
- **Naslouchání „sebeprojevovým uchem“** – posluchač reaguje na sebeprojev zdroje („Co je to za člověk? Co s ním je?“).
- **Naslouchání „vztahovým uchem“** – posluchač reaguje na vztahovou rovinu sdělení („Jak to se mnou mluví? Za koho mě má? Co si o mě myslí?“).
- **Naslouchání „výzvným uchem“** – posluchač reaguje na výzvnovou rovinu sdělení („Co mám na základě jeho sdělení dělat (myslet, cítit)?“).

Mnohá nedorozumění pak nastávají, když příjemce sdělení přijímá převážně jedním „uchem“, a to ještě jiným, než pro jaké zdroj své sdělení zamýšlel.

Například:

Manželé sedí společně u večeře. Manžel: „Co je to zelené v té omáčce?“

Manželka: „Proboha, když Ti to nechutná, tak se můžeš jít najíst někam jinam!“

Vyslané sdělení (manžel):

Obsah: „Je tam něco zeleného.“

Sebeprojev: „Nevím, co to je.“

Vztah: „Ty to víš spíše než já.“

Výzva: „Řekni mi, co to je!“

Přijaté sdělení (manželka):

Obsah: „Je tam něco zeleného.“

Sebeprojev manžela: „Mně to nechutná.“

Vztah: „Jsi špatná kuchařka.“

Výzva: „Příště tam to zelené nedávej!“

Výše uvedené lze shrnout do jednoduché zásady: člověk nikdy neví, co řekl, dokud nemá reakci od posluchače. Velký problém je, že mnozí lidé mylně předpokládají, že to, co řekli, také ten druhý slyšel. On ale mohl slyšet něco úplně jiného než to, co chtěli říci.

Steve de Shazer rád říkával: „Jsem zodpovědný za to, co říkám, ale ne za to, co vy slyšíte.“

Proto je důležité v komunikaci neustálé ověřování, zda a jak si rozumíme.

Fázování sledu událostí („interpunkce“)

Komunikace jako taková je **nepřetržitý sled výměn podnět – odpověď** (reakce). Odpověď osoby B na podnět osoby A je zároveň novým podnětem pro A, na který A odpovídá, což je z hlediska B nový podnět.

Klíčovou roli zde hraje pozorovatel. Pozorovatel (což jsou sami účastníci, ale může to být i sociální pracovník a další lidé) tento nepřetržitý tok podnětů a reakcí nějak uspořádává tím, že pomyslně vyřízne určitý úsek komunikace, v němž lze nalézt „počátek“, od něhož se odvíjí další „reakce“. Je jasné, že způsob, jakým tento pozorovatel provedl „výřez“, není jediný možný, a že stejně smyslně a nezpochybnitelně může jiný pozorovatel provést výřez úplně jinak a tím i celá výměna získá úplně jiný význam.

Např.:

Manželka: „Můj starej je věčně v hospodě a domů chodí opilej jak zákon káže. Když mi takhle přijde, tak mu dám hned ve dveřích pár facek a celý týden mu dávám co proto, aby si uvědomil, jaký je.“

Manžel: „Ta moje stará je hrozná semetrika, pořád jen nadává a občas mi dá i pár facek... tak se nedivte, že raději chodím do hospody, s ní se to jinak nedá vydržet!“

Zatímco manželka v předchozím případě vidí počátek v manželově pití a své chování popisuje jako „přirozené reakce“ na manželovo chování, manžel naopak vidí počátek v tom, jaká je manželka „semetrika“ a své popíjení vnímá jako logický důsledek toho, že se s ní nedá vydržet. Přirozeně se mohou vynořit otázky: „Kdo má pravdu?“, „Kdo je viník a kdo oběť?“, nebo obecněji: „Kde je příčina jejich problémů?“

Z tohoto příkladu lze vidět, že oba partneři předpokládají, že komunikační sled má nějaký začátek, a právě to je omylem partnerů v uvedeném příkladu.

Shrnutí kapitoly a praktické využití v CDS Tamtam:

Základním komunikačním prostředkem člověka je chování jako nepřetržitý sled opakujících se podnětů z jedné strany a odpovědí ze strany druhé. Na základě každého z podnětů a odpovědí se komunikační proces nadále vyvíjí určitým směrem.

V praxi poradenských pracovníků je nutné si vždy uvědomovat, že **vše, co nám klient sděluje, je jeho vlastní interpretace skutečnosti** (viz první kapitola metodiky). Naši dovednosti by pak měla být **snaha vzájemnou komunikaci s klientem (rozhovor) vést takovým způsobem, abychom neztratili jeho zájem v ní pokračovat a zároveň mu v jeho situaci byli schopni účinně pomoci**. O tomto bude pojednáno v dalších kapitolách Metodiky.

7. OBJEKTIVISTICKÝ NEBO KONSTRUKTIVISTICKÝ PŘÍSTUP

Úvod: Problém nebo řešení, expert nebo partner

V kapitole Úvod do systemického přístupu jsme zmínili rozdíl mezi objektivistickým a konstruktivistickým pojmáním skutečnosti. To, jak zacházíme s tím, co považujeme za skutečné, posléze ovlivňuje nejenom naše vztahování se ke světu (skutečnosti) jako takovému, ale i způsoby, jak s tím vším, co nazýváme skutečnost, zacházíme.

Toto je dobré reflektovat, protože to může ovlivňovat i volbu způsobu, který při práci s klienty budeme uplatňovat ať už v samotném přístupu nebo ve vedení každého poradenského rozhovoru.

Tato volba určuje nejen průběh rozhovoru samého, ale především celého procesu spolupráce s klientem.

V naší praxi používáme jak **objektivistický, tak konstruktivistický přístup**, podle toho, co bude daná situace a jednání s klientem vyžadovat. Důležité při tom však je, abychom si jako **poradenští pracovníci byli vždy vědomi toho, který způsob práce a proč v danou chvíli používáme.**

1) Objektivistický rozhovor

Výchozím předpokladem je **existence nějaké dané reality (pravdy)**, způsobující klientovi nějaký **problém**. Jejím poznání je možné dosáhnout jejím **studiem, zkoumáním** tohoto problému, případně **hledáním viníka**. Kořeny problému, trápení ("Proč já?") leží v klientově **minulosti** (něco se stalo).

Vedení objektivistického rozhovoru:

- vyšetření - anamnéza – pozorování
- porovnání výsledků pracovníkovy šetření s objektivními daty (pravdou) a stanovení diagnózy
- intervence poradenského pracovníka, který se sám snaží z informací od klienta vyčíst, co si přeje a potřebuje, určuje, co je pro klienta dobré, a vybírá, co se bude dělat, protože je blíže ke znalosti pravdy a má moc pomáhat

Poradenský pracovník pokládá na začátku otázky: **Jaký je váš problém? Co vás trápí? Co vás sem přivádí?**

Klient odpovídá popisem svého problému, trápení, symptomů, nemoci ...Tedy toho, co se v minulosti stalo a co se nedá změnit.

Co poradenský pracovník získá: přehled o tom, jak jsou pro klienta důležité minulé události.

Co zůstane poradenskému pracovníkovi nezodpovězeno: co klient potřebuje a na čem by chtěl pracovat.

Poradenský pracovník se v danou chvíli stává **expertem**, který řeší klientův problém, protože je blíže pravdy a má moc pomáhat. Také se stává více odpovědný za klientův život.

Klient se pak k této pravdě dostává přes pracovníkovu moc (využití např. v psychoanalýze).

Podstatou expertního přístupu je vztah nadřízenosti a podřízenosti. Poradenský pracovník jako expert ví lépe než klient, co je pro něho dobré a jaký by měl být.

V mnoha oblastech má tento přístup své opodstatnění – například když opravdu nechceme, nebo nemůžeme svou odpovědnost nikomu předat (např. lékařský zákrok), máme-li skutečně výrazně více informací nebo kompetencí než protistrana (edukace klienta v případě sluchového postižení), v případě krizových situací, či pod časovým tlakem.

2) Konstruktivistický rozhovor

Výchozím předpokladem je **pozorovatel, který skutečnost (pravdu) popíše** svým jazykem. Ta je daná právě popisem pozorovatele, proto není jen jedna předem určená pravda, ale **existuje tolik pravd (přesnější je spíše verze, pohled), kolik je pozorovatelů**. Nezabýváme se problémem jako takovým, ale možnostmi **řešení problému**. Hledáním nových pohledů a cest se zaměřujeme na **budoucnost** (něco se snažíme změnit).

Vedení konstruktivistického rozhovoru:

"Jednej účinně, aniž předem víš, co účinné je."

- seznámení se s očekáváním klienta
- společné pojmenování tématu (cíle)
- společné definování nástrojů a způsobů k jeho dosažení
- otvírání nových pohledů
- tvorba společné reality, ve které problém není
- průběžná a zpětná kontrola toho, co děláme (je to to, na čem jsme se domluvili?)
- případná úprava toho, co společně děláme

Poradenský pracovník pokládá na začátku otázky: Co pro vás mohu udělat? Jak si představujete naši spolupráci?

Klient je ve své odpovědi veden k aktivnímu přístupu, který pomůže pracovníkovi dozvědět se, v čem může být pro klienta užitečný, co společného mohou dělat pro řešení situace, je **orientována na budoucnost**.

Poradenský pracovník dává klientovi najevo svůj zájem o něj a to, co klient chce. Dává klientovi prostor a kompetenci rozhodnout, kterým směrem se bude spolupráce rozvíjet. Navozuje téma přítomnosti a ovzduší činnosti.

V danou chvíli se poradenský pracovník stává **partnerem**, který otevírá spolupráci mezi ním a klientem.

Poradenský pracovník je v tuto chvíli **partnerem**, se kterým klient vede dialog.

Klient je zaměřen na pohled do budoucna a hledání zdrojů a silných stránek (využití např. v systemické terapii).

Shrnutí kapitoly a praktické využití v CDS Tamtam:

Objektivistický přístup k rozhovoru klade **vyšší nároky na odborné znalosti poradenského pracovníka** (znalost diagnóz, kompenzačních pomůcek, rehabilitačních metod) a na sledování trendů a vzdělávání v této oblasti než konstruktivistický přístup. Expertnost může zvýšit autoritu a důvěryhodnost poradenského pracovníka, zároveň ale v případě nesprávné informace nebo rozhodnutí může dojít ke ztrátě důvěry a znejistění vztahu s klientem.

Klient je spíše pasivním objektem expertní pomoci, nevyžaduje se jeho vlastní aktivita, což klienti v některých případech rádi přijímají. Je ale možné, že se nabízená pomoc pracovníka bude částečně nebo zcela **míjet s klientovými potřebami** (názor pracovníka na to, co se má dělat, může být jiný než názor klienta).

Příklady objektivistických přístupů v praxi: vyšetření sluchu (VPA a FVS), posuzování vývoje dítěte (škály), doporučení komunikace (znakování), doporučení využití kompenzační pomůcky.....

Konstruktivistický přístup k rozhovoru klade **vyšší nároky** na odborné **dovednosti poradenského pracovníka** než objektivistický (připojení se ke klientovi, práce se zakázkou, hledání řešení, pokládání otázek), protože "dopředu nikdo neví, co je pravda". Partnerský přístup může proto být pro poradenského pracovníka obtížnější při získávání autority, zároveň mu ale poskytuje **více svobody a prostoru** pro podporu klienta, protože ho nesvazuje do pozice experta (společně se domluví na tom, co, kdo a jak bude dělat, společně vytvoří dohodu o spolupráci neboli individuální plán klienta).

Vyšší nároky jsou kladeny i **na klienta a jeho vlastní aktivitu**. Ten je vtahován ke spolupráci a **není jen pasivním objektem** expertní pomoci.

V poradenské praxi CDS Tamtam je možné využít obou forem vedení konzultací (poradenských rozhovorů), v závislosti na klientově zakázce a jeho potřebách. Se zcela jiným záměrem požádá o konzultaci rodina, která se právě dozvěděla, že jejich malé dítě neslyší, rodič, který hledá pomoc při výchově svého dítěte školního věku nebo dítě, řešící své sociální vztahy s rodiči nebo kamarády. **Nejběžnější tedy je, že při poradenské práci oba přístupy kombinujeme, důležité je reflektovat volbu jednoho nebo druhého.**

Obecně preferovaný způsob práce odborných poradenských pracovníků naší organizace je partnerský (konstruktivistický), využívající prvků systemického přístupu, zaměřený na řešení a na hledání vlastních vnitřních zdrojů klienta pro překonání obtížné sociální situace. **Proto musí poradenští pracovníci umět i při použití objektivistických metod práce pracovat s jejich výstupy konstruktivisticky.** To znamená s jakoukoli konkrétní daností (faktem), např. výsledek vyšetření, hodnocení vývoje dítěte nebo rodinné situace, zacházet jako s něčím, co se může měnit, co nemá jedno vysvětlení, na co je možné se dívat z různých úhlů pohledu, hledat u různých klientů různé způsoby řešení.

8. NAVÁZÁNÍ KONTAKTU A ZAHÁJENÍ SPOLUPRÁCE S KLIENTY

Úvod: Hledání a domluva na obsahu toho, co klient vlastně očekává, a je-li to v souladu jak s profesní dovedností daného pracovníka, tak především s cílem a posláním samotné organizace, je důležitým momentem pro veškeré následné činnosti.

Systemický přístup rozvíjí profesionalitu založenou na schopnosti vést poradenskou konzultaci nebo intervenci s klientem tak, aby daný rozhovor byl pro všechny účastníky:

- **respektující**
- **estetický (krásný)** - zdůrazňující **etické hodnoty a krásu** profese, **rozvíjející spolupráci** a vyhýbající se manipulativnímu působení
- **užitečný** – aktivizující sociální a osobní **cíle klienta**, zaměřující se více na **pomáhání a řešení problémů** (aniž potřebuje znát jejich příčinu), na **přítomné možnosti** a **klientovy silné stránky** než na analýzu životní historie klienta, jeho selhání či neúspěchy.

Jaká je cesta k navázání spolupráce?

Předpokladem navázání spolupráce je vyhledání a oslovení pracoviště klientem, nacházejícím se v nepříznivé situaci, kterou chce změnit, ale sám si s ní poradit nedokáže. Od pracoviště očekává pomoc, směřující k tomu danou situaci lépe zvládnout nebo vyřešit.

1. ŽÁDOST - klient si je vědom nějakého nežádoucího stavu a jeho kontextu, má představu změny, často je to to, co ho přimělo zvednout telefon a zavolat, nebo přijít za pracovníkem.

2. OBJEDNÁVKA POMOCI – jsou přání, očekávání či návrhy, které klient vysloví a kterým pracovník porozumí, že je to to, co od něho klient chce.

3. NABÍDKA POMOCI (SPOLUPRÁCE) – je odpověď pracovníka na klientovu objednávku. Je to nabídka pomoci, která vychází vstříc hledání pomoci se zohledněním svých schopností, možností, dovedností a zkušeností a také možností organizace.

4. DOJEDNÁVÁNÍ POMOCI – proces, který se line celým rozhovorem a jehož smyslem je dosáhnout:

vytyčení smysluplného cíle společné práce

vytvoření prostoru pro spolupráci

vyjasnění, co bude – v rámci spolupráce – dělat klient a co pracovník

vytvoření společného měřítka pro posouzení pokroku změn a zdolání úkolů

5. ZAKÁZKA – je profesionální popis cílů a výstupů, to, s čím bude klient spokojený, když toho nakonec dosáhne. Je to měřitelný popis cílů, o jaké klientovi doopravdy jde.

6. KONTRAKT - dohoda o společné práci, cestě k dosažení stanoveného cíle, je to dohoda o metodách, způsobech a postupech CO, KDO, KDY, KDE a JAK budeme společně dělat, aby klient mohl dosáhnout svého cíle.

Na co je dobré pamatovat při prvním kontaktu s klienty?

1. Před samotným rozhovorem s klientem je zapotřebí mít dostatek informací o **nabídce služeb organizace**, které by mohl klient následně využít.

2. Při prvním rozhovoru je důležité, aby byl poradce schopen s klientem odpovídajícím způsobem **navázat kontakt**, zjistit jeho potřeby a motivace a **domluvit se s ním na vzájemně vyhovujícím dalším postupu**. Ten může spočívat v jednorázové podpoře (konzultaci), nebo v dlouhodobější spolupráci. Spolupráce se může lišit také svou formou (terénní x ambulantní, individuální x skupinová).

3. K tomu, aby při prvním kontaktu mohl pracovník získat od klienta potřebné informace, je potřeba **vědět, kam až sahá oblast poskytování nabízené podpory a naopak kde jsou její limity**.

4. V průběhu rozhovoru se předpokládá, že bude zapotřebí umět **posoudit, zda klient spadá do okruhu osob, kterým organizace poskytuje své standardní služby, a jakou službu mu může nabídnout**. K tomu je potřeba mít vědomosti o odbornosti pracovníků jednotlivých služeb a náplni jejich činnosti. V případě, že požadavky klienta přesahují rámec možností organizace, měl by umět nabídnout alternativní způsoby řešení v dalších organizacích zaměřených na danou problematiku (např. otázka dlouhodobější psychoterapie, manželské poradenství, zneužívání návykových látek apod.).

5. Dále je potřeba se umět dostat od **jeho žádosti o pomoc k zakázce a kontraktu**

V podstatě se jedná o dohodu o tom:

- co a jak budou dělat dál ještě nyní, do konce daného rozhovoru.
- co a jak budou dělat jindy a kdy.
- co a jak bude mezitím klient dělat samostatně, do kdy co zrealizuje, jakou formou o tom podá zprávu a jestli mu během této doby může být pracovník nějak nápomocen.
- co a jak může v mezidobí klient dělat s někým jiným a jakých dalších zdrojů může využít (přečíst si knihu, jít na kurz, požádat někoho konkrétního o konzultaci, pozorovat okolí, experimentovat atd.).
- jak si budou oba v průběhu spolupráce ověřovat, že to, co spolu dělají, skutečně vede k dohodnutým cílům.

Podrobný způsob vedení rozhovoru, práce s klientem, který přináší téma **zakázky**, tj. přichází z vlastní vůle řešit svoji nepříznivou situaci, bude tématem další kapitoly metodiky.

Shrnutí kapitoly a praktické využití v CDS Tamtam:

Metodika spolupráce s klienty CDS Tamtam (telefonní, osobní, případně mailovou) pomáhá poradenským pracovníkům získat vhodný postup jednání s osobami, které kontaktují kterékoli naše pracoviště. Klientům se pak dostane stejných základních úkonů a činností směřujících ke zjištění potřeb, vyplývajících ze subjektivně pociťované nepříznivé sociální situace, jejíž objektivní příčiny lze připisovat sluchovému postižení dítěte. Všichni poradenská pracovníci by měli být schopni obdobným způsobem posoudit míru potřebnosti služby pro klienta a doporučit mu další vhodná řešení jeho situace buď v rámci organizace, nebo mimo ni.

Cílem prvních setkání (kontaktů), při kterých je zapotřebí velké dovednosti odborných pracovníků pro zjištění potřeb klientů, je objasnění nabídky a následné zahájení dojednávání zakázky, na které se budou s klientem společně podílet. Není možné pospíchat, ale naopak věnovat v první fázi klientovi dostatečné množství prostoru pro formulaci vlastních přání. Správné nastavení má velký vliv na celou následnou spolupráci mezi poradenským pracovníkem a klientem.

Při mapování potřeb klientů je potřebné mít ve zřeteli všechny možné potřeby, které vycházejí z nepříznivé situace klienta, nebo spíše z toho, jak danou situaci subjektivně prožívá. Pro zjišťování potřeb klientů vypracovalo MPSV poměrně podrobný výčet toho, co může být předmětem žádosti klienta, a zároveň možných činností, kterým profesionální poskytovatel na klientovy potřeby reaguje. Tyto potřeby se v případě našich služeb týkají jak prožívání a fungování rodiny dítěte jako celku, tak vlastních potřeb dítěte a jeho vývoje. Tyto

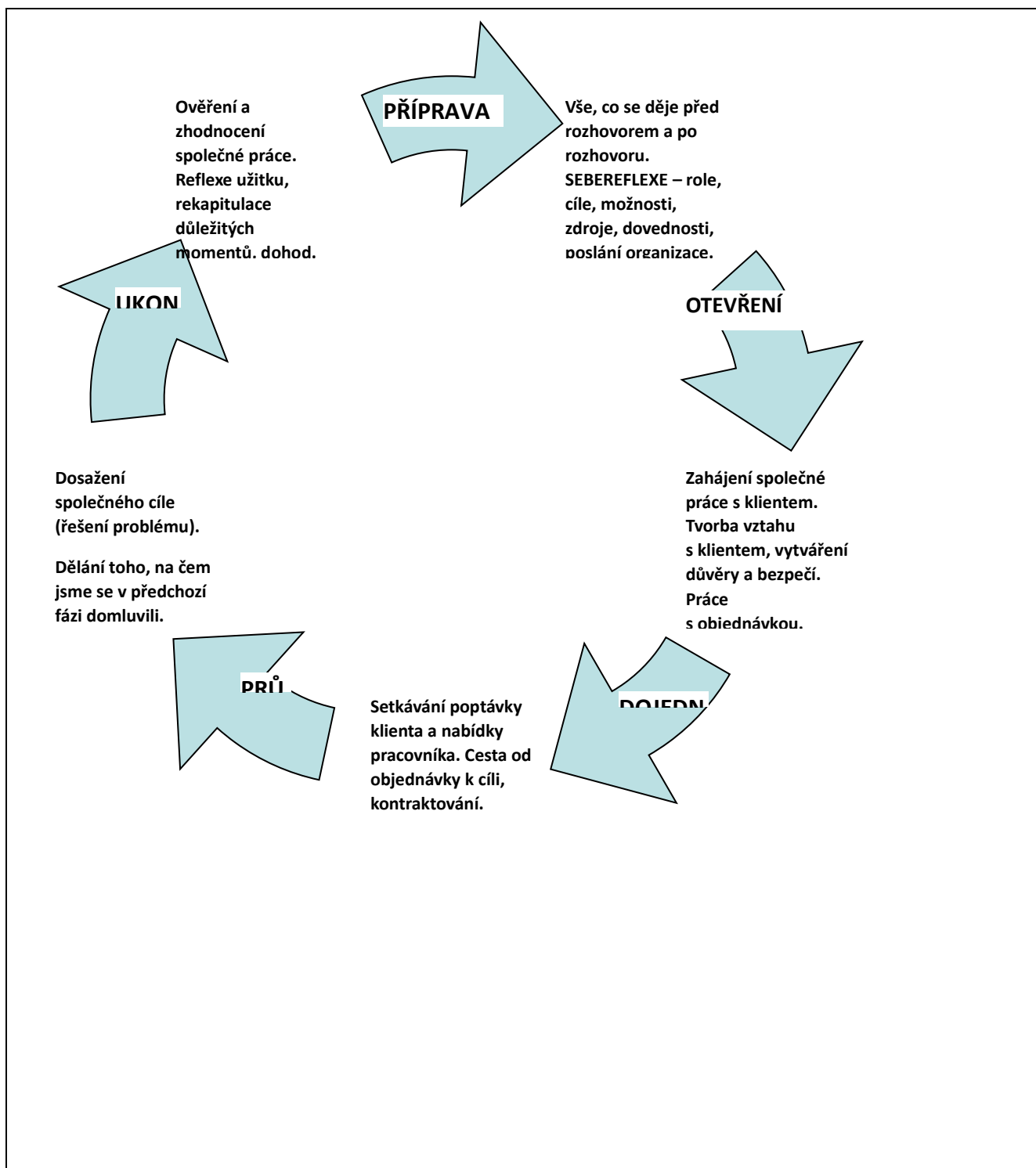
potřeby se mohou v průběhu dlouhodobější spolupráce postupně proměňovat, některé zanikají, jiné se objevují. Vždy je proto důležité, aby se na ně při domlouvání kontraktu poradenský pracovník doptával a ověřoval si, co je předmětem vytváření vzájemného kontraktu, v našem případě nazvaném Dohoda o spolupráci (Individuální plán). Konkrétní souhrn potřeb uživatelů, tedy dokument **POTŘEBY UŽIVATELŮ - RODIN, RODIČŮ A DĚTÍ SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM** s manuálem na doporučený způsob využití a taktéž Karta rodiny jsou přílohami na konci této metodiky.

9. ROZHOVOR - ZÁKLADNÍ PRACOVNÍ NÁSTROJ PORADENSKÝCH PRACOVNÍKŮ PŘI PRÁCI S KLIENTY

Úvod: Co je rozhovor?

Dle Slovníku spisovné češtiny pro školu a veřejnost je rozhovor definován jako rozmlouvání dvou nebo několika lidí, rozmluva, dialog, řeči, jednání.

Každý profesionálně vedený rozhovor má několik fází, které se stále cyklicky opakují a navazují na předchozí fáze. V této kapitole bude popsáno, co se poradenskému pracovníkovi doporučuje dělat a co v které fázi reflektovat, aby byl rozhovor s klientem pomáhající. Tento princip se týká všech rozhovorů, nejen jednorázových, ale i při dlouhodobé spolupráci, přestože důraz na některé fáze rozhovoru může být různě akcentován.



1. Příprava

V rámci přípravy pracuje poradce hlavně sám se sebou. Zabývá se vlastní sebedefinicí, odpovídá si na otázky, kdo je a čím pomáhá, jaká jsou jeho teoretická východiska, schopnosti, znalosti a dovednosti (viz kapitola 2. Sebereflexe a etika poradenského pracovníka).

V této fázi také reflektuje cíle a poslání organizace a svoji roli v ní.

Součástí této fáze je příprava na rozhovor, práce s dokumentací klienta, práce se svými poznámkami, myšlenkami ohledně klienta a spolupráce. Příprava pomůcek, úprava prostředí, kde bude rozhovor probíhat,

příprava aranžmá rozhovoru, definování rolí v případě, že se rozhovoru účastní více pracovníků atd.

Dále se do této fáze také řadí vše, co se odehrává po rozhovoru. Práce s dokumentací, zápisy, přemýšlení o tom, jak mi v rozhovoru bylo, co jsem v rozhovoru dělal a proč, shrnutí a vyhodnocení rozhovoru s kolegy, kteří se ho účastnili, podněty a nápady pro další rozhovor a spolupráci. Do této fáze patří také intervize, supervize a vzdělávání, čtení knih a hledání inspirace pro další práci.

2. Otevření

Při prvním setkání s klienty je dobré myslet na to, že mohou prožívat akutní krizovou situaci a jako k takovým je zapotřebí k nim přistupovat. Důležitým faktorem pro otevření rozhovoru je především naše **důvěryhodnost, schopnost se ke klientům připojit a naslouchat jim**.

V této fázi se pracovník snaží zmapovat, co klient od služby očekává, co je pro něho důležité, pro co si vlastně přišel. Součástí této fáze je práce s objednávkou klienta, na kterou pracovník reaguje svoji nabídkou. Dále si pracovník také všímá, jestli se jedná o klienta **s tématem tzv. zakázky, návštěvy nebo stížnosti**, a podle toho vede rozhovor a reaguje na potřeby, které v rozhovoru od klienta „slyší“.

(Více informací k motivaci klienta a tématu zakázce, stížnosti a návštěvě najdete v kapitole č. 9 Základní pracovní témata - zakázka – stížnost – návštěva).

Je tedy patrné, že uvědomění si psychického rozpoložení klienta a slyšení jeho tzv. objednávky je pro další jednání poradenského pracovníka klíčové, a je možné, že v některých případech jednání nepovede k další spolupráci.

Ať už klient na první setkání přichází s jakýmkoliv tématem, je potřeba, aby poradenský pracovník využil společného času a **pokusil se ke klientovi připojit a naslouchat jeho příběhu**. To je velmi nezbytné pro to, aby bylo možné posoudit potřeby klienta a následně s ním dojednat zakázku.

Naslouchání je jedna ze základních dovedností sociálního pracovníka, je možné se ji naučit a dále ji posilovat a kultivovat.

"Abych slyšel druhé, musím nejprve utišit sám sebe." (C. Castenada - Učení dona Juana).

Naslouchání samo je spojeno s další důležitou dovedností poradenského pracovníka, a tou je **připojení** se ke klientovi. Tyto dvě dovednosti spolu s dovedností klást vhodné otázky umožní získat důvěru klienta i dostatečné množství informací pro to, aby bylo možno následně společně formulovat cíle a zakázku (kontrakt) pro službu.

3. Dojednávání

Dojednávání je proces, při kterém se setkává klientova zakázka/objednávka (žádost o pomoc formulovaná na základě naší nabídky) **a nabídka naší organizace klientovi pomoci** (objasňování vlastních možností).

Smyslem každého dojednávání je dosáhnout:

a) vytyčení smysluplného cíle společné práce

b) vytvoření prostoru pro spolupráci

Vzniká tedy **zakázka jako profesionální popis cílů a výstupů**, to, co klient očekává a čeho chce dosáhnout.

Dojednat zakázku je nutné na začátku každého jednotlivého setkání, stejně tak jako dojednat dlouhodobou zakázku pro celé období spolupráce (Smlouva s klientem - písemná, někdy pro krátkodobou spolupráci s CDS

jen ústní). Při formulování zakázky je důležité, aby odborný pracovník bral v potaz nejen přání klienta, ale především i to, co jsou sama jednotlivá pracoviště (jednotliví pracovníci) schopna splnit. Pro vytipování vhodného poradenského pracovníka pro klienta je možné využít různých specifických znalostí, zkušeností a dovedností jednotlivých pracovníků (např. orientace ve světě neslyšících, znalost znakového jazyka, znalosti cizích jazyků, zkušenost s prací se sociálně vyloučenými, národnostními menšinami apod.) Není-li možné v rámci organizace garantovat klientovi plnohodnotnou službu dle jeho zakázky, je potřeba společně s ním přemýšlet, jak ji zajistit a kdo se o zajištění postará (např. bezbariérovost, tlumočnické služby apod.), případně doporučit klientovi využití služeb jiných dostupných poskytovatelů.

c) vyjasnění, co bude v rámci spolupráce dělat klient a co poradenský pracovník

d) vytvoření společného měřítka pro posouzení pokroků, změn a zdolání úkolů

V případě CDS Tamtam je způsob spolupráce a jeho následné hodnocení popsáno v tzv. Dohodě o spolupráci - Individuálním plánu (tzv. kontraktu) rodiny nebo některého jejího člena s předem určeným datem trvání. Měřítkem pro posouzení změn jsou pak pokroky nejen ve vývoji dítěte, ale především v prožívání rodičů. U větších dětí jako klientů pak jejich změny dle předem stanovených cílů a změny v prožívání jich samých.

Cíle, kroky, zejména pak následný kontrakt, se tedy v průběhu dlouhodobější spolupráce přirozeně proměňují v souvislosti s měnícími se potřebami klienta a při prvních kontaktech bývají stanoveny spíše obecně. Závěr celého dojednávání, tedy kontrakt (Dohoda o spolupráci) je pak uzavřen během několika následujících setkání odborného pracovníka a klienta.

V dlouhodobějším horizontu můžeme pak cíle rozdělit na **dlouhodobé, obecné**, týkající se celého průběhu spolupráce odborného pracovníka s klientem (např. zvládnout přijetí nošení sluchadel u dítěte a žít dále plnohodnotný rodinný život). Tyto cíle mohou být formulovány ve Smlouvě o poskytování služby, případně v dalších dokumentech, vztahujících se k zahájení dlouhodobější spolupráce (např. Vstupní dotazník apod.). Významné pro průběh služby jsou cíle **střednědobé, vyjádřené v Dohodě o spolupráci** na určitá časová období, většinou jednoho roku. Vyjadřují společné cíle klientů a odborných pracovníků v oblastech, které jsou podporovány, a také obsahují způsoby a možnosti jejich řešení a zhodnocení. **Nejkonkrétnější** jsou cíle **krátkodobé**, stanovující činnost klienta a pracovníka pro každou konzultaci a období mezi nimi. Práce s krátkodobými cíli je z hlediska dovednosti poradenských pracovníků nejdůležitější, protože je přímou a okamžitou reakcí na aktuální potřeby klienta. (Při prvním setkání klienta a odborného pracovníka bývá takovým konkrétním cílem samotné stanovení obecného cíle, kterého by chtěl klient prostřednictvím služby dosáhnout.)

Již výše zmíněnou Dohodu o spolupráci neboli individuální plán přikládáme jako přílohu této metodiky.

Základní teze, kterých se mohou poradenští pracovníci držet při stanovování cílů s klienty, jsou:

- **nespravujte to, co není rozbité**
- **dělejte více takových věcí, které se daří**
- **pokud se něco nedaří, dělejte něco jiného**

Budeme-li respektovat tyto zásady, nemělo by se nám stát, že budeme řešit a vidět problémy a potřeby klientů jinde, než oni sami, ale budeme vycházet z toho, co klienti sami označí jako svůj cíl, to, co chtějí změnit. Úkolem poradenských pracovníků je pak na cíle klientů odpovídajícím způsobem reagovat.

„Pokud nevíte, kam jdete, pak pravděpodobně skončíte někde jinde.“

Je dobré, aby cíl byl:

- **konkrétní, zaměřený na popis konkrétního chování**

- pro klienta **významný, důležitý**, aby nebyl příliš jednoduchý, aby stál klienta určité **úsilí**
- spíš **malý**, jako sled malých postupných kroků
- jako **začátek a přítomnost** něčeho chtěného – **pozitivní formulace**
- dosažitelný v možnostech klienta tedy **realistický**
- **měřitelný**, měl by se dát vyhodnotit
- **termínovaný**, měl by obsahovat termíny od kdy, do kdy, kdo bude co dělat
- **propojený se sociálními a vztahovými souvislostmi klientova života**

Dosažení takových cílů je možné, když se pracovník důsledně věnuje dojednávání zakázky. Znamená to využít postupů, o kterých již byla řeč a které dovolují témata otevírat, hledat jejich smysl, domlouvat se o nich. Znamená to nespěchat s tím, aby tomu pracovník „už, už rozuměl“. Znamená to respektovat klienta a pečlivě naslouchat tomu, co si přeje.

4. Průběh rozhovoru

Je dělání toho, na čem se pracovník a klient domluvili. V průběhu této fáze je dobré reflektovat, zda je to, co s klientem děláme, užitečné, a je to to, na čem jsme se dohodli. Můžeme to dělat za pomoci otázek na průběh rozhovoru. Někdy se může v této fázi udělat změna tématu, nebo i zakázky, protože z rozhovoru vzejde v daný moment důležitější téma, které může způsobit tedy i změnu cílů u klienta.

5. Ukončení

V závěru každého jednání s klientem je zapotřebí ověření porozumění a zopakování toho, co se událo, i toho, co má následovat. Při prvních konzultacích s klienty se tedy jedná o zopakování základní nabídky toho, co může klient využít, jakým způsobem, a popsání jeho základních cílů. Na základě toho se klient a odborný pracovník domluví na dalším postupu poskytování služby.

Fáze ukončení je důležitá v každém procesu, který s klienty děláme. V této fázi rozhovoru se poradenský pracovník spolu s klientem ohlíží za celým rozhovorem, reflektují jeho jednotlivé části a užitek. Pracovník mapuje, zda bylo dosaženo cíle pro daný rozhovor, jaký byl pro klienta proces, ptá se na zpětnou vazbu ke své osobě jakožto toho, kdo vedl rozhovor.

Tato část je často podceňována a nevěnuje se jí dostatek času. Proto se doporučuje při hodinovém rozhovoru nechat 10 – 15 minut na závěr.

Tuto část lze vytěžit směrem k reflexi důležitých momentů a strategií, které lze v budoucnu využít. Tady se dá zjistit to, co při spolupráci s klientem funguje a co lze dělat stejně příště, nebo to, co nefunguje a k čemu se již nevracet. Shrnutí a zformulování důležitých momentů, které si klient může v klidu pojmenovat, často pomáhá k nasměrování budoucího rozhovoru a další spolupráce.

Shrnutí kapitoly a praktické využití v CDS Tamtam:

Základním nástrojem, který má poradenský pracovník při své praxi s klienty k dispozici a který denně využívá, **je rozhovor**. Je proto důležité vědět, jaké jsou fáze rozhovoru, a jak k rozhovoru s klienty profesionálně přistoupit.

V kapitole jsou již uvedeny i konkrétní postupy týkající se naší praxe v CDS Tamtam, proto ve shrnutí uvádíme **doporučené osvědčené postupy**, kterými je možné se na klienty vzájemně naladit a navázat s nimi plnohodnotný kontakt.

Jak na to jít?

- přestaňte mluvit, ztište i svůj "vnitřní rozhovor"
- pozorně naslouchejte, co klient říká, buďte pozorní, vnímaví, snažte se klienta pochopit
- soustavně dávejte najevo svůj zájem o klientovo vyprávění, provázejte ho hovorem následující jeho vlastní kroky
- pomáhajte klientovi formulovat, co by mohl chtít, srovnajte s ním svou sílu hlasu, tempo hovoru a slovník
- klientova přání berete s plnou vážností a respektem
- vyjasňujte svou pozici a své možnosti, reagujte klidně na kritiku ze strany klienta, naučte se ji přijímat a zpracovávat
- nabízejte pomoc (jen) v tom, čeho chce klient v tu chvíli dosáhnout
- ptejte se, ťažte se.....dávejte otázky, otázky.....
- připravte si sami o problematice dostatečné množství informací
- oceňujte všechny dosažené změny a pozitiva
- nezapomeňte přestat mluvit (podle lidové moudrosti "Mluvíti stříbro, mlčeti zlato")
- nelitujte času naslouchání, dobré připojení ušetří spoustu času jinde

10. PROFESIONÁLNÍ FORMY PRÁCE – POMOC A KONTROLA

Úvod: kontrola a pomoc jsou dvě vzájemně se prolínající a doplňující formy práce s klienty

Veškeré intervence odborného poradenského pracovníka, vše, co v rámci své profese dělá, je **buď pomocí, nebo kontrolou**. Obě tyto profesionální formy práce patří do základního technického vybavení pracovníků a jsou **naplňovány prostřednictvím osmi profesionálních způsobů**. V různých situacích jsou obě formy potřebné a účelné, mohou se **vzájemně doplňovat a prolínat**, mají své **výhody a nevýhody**. Známkou profesionality a reflexe práce poradenského pracovníka je, aby od sebe nabízení pomoci a přebírání kontroly **uměl odlišit, věděl, jakou formu práce v danou chvíli zvolil a proč**, a nenamlouval si třeba, že pomáhá, když kontroluje. Zásadní význam má rozlišení v tom, že nelze dělat obojí současně. **Buď pomáháme, nebo kontrolujeme**. Kontrolou nelze pomáhat.

Nabízení pomoci je výsledkem vzájemné interakce a dohody mezi klientem a pracovníkem, vyjádřené zakázkou na základě klientova přání a vycházející z toho, co klient sám chce. Pomáhat nelze bez předchozí klientovy objednávky, v opačném případě se nejedná o pomoc ale o kontrolu. Jsou situace (např. výchova dětí), kdy je kontrola nezbytná a má svůj smysl, nejedná se však na rozdíl od pomoci o rovnocenný přístup z obou stran. Proto je **pomoc pro klienta příjemnější, protože je respektující a založená na dialogu a spolupráci sobě rovných**.

Co je pomoc?

- **Pomoc se zabývá tím, co klient CHCE.**
- Je dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje.
- Je respektující, příjemná a užitečná.
- Je neustálým zvaním k dialogu.
- Z časového hlediska je pomalejší než kontrola.

Pomoc a odborný pracovník

- pracovník nabízí klientovi spolupráci
- pracovník respektuje jeho přání
- pracovník sleduje zájmy klienta, reaguje na jeho objednávku
- pracovník je s klientem v rovnocenném postavení
- partnerský přístup je snazší, získá-li pracovník u klienta přirozenou autoritu, která je daná jeho profesionalitou a přístupem. Vyžaduje však vyšší míru reflexe vlastní práce

Pomoc a klient

- klient je pro pracovníka partnerem
- klient spolurozhoduje o způsobu dosažení cíle a určuje směr
- klient aktivně pracuje na svém podílu práce v rámci svého cíle

Co je kontrola?

- **Kontrola se zabývá tím, co by klient MĚL.**
- Je proces, jehož prvním a rozhodujícím krokem je krok toho (pracovníka), kdo se tak rozhodl na základě

své domněnky, že je to to, co druhý (klient) potřebuje.

- Je využitelnější na začátku spolupráce, kdy je klient sám v nejistotě (neví, co potřebuje a co očekává), nebo je v krizové situaci a je na místě, přebírá-li pracovník určitou část aktivity, nebo i celou aktivitu, ale jenom do té doby, než je klient zase schopen se aktivity účastnit.

- Je pouze nezbytnou cestou k nabízení pomoci.

- Z časového hlediska je rychlejší než pomoc.

Kontrola by měla být otevřená, to znamená, že ještě před ovlivňováním klienta žádoucím směrem by mu měl pracovník jednoznačně a srozumitelně popsat cíl, ke kterému ho bude vést.

Kontrola a odborný pracovník

- pracovník přebírá za klienta starost a zodpovědnost na základě svého rozhodnutí, že právě to klient potřebuje a že je to pro klienta dobré,

- pracovník při kontrole nesleduje zájmy klienta, nereaguje na jeho objednávku. Profesionální je v daný moment popsat klientovi, že se tak děje a proč to dělá.

- pracovníkova pozice je v danou chvíli nadřazena klientově a pracovník si je vědom, že na něm leží větší míra aktivity a odpovědnosti za výsledek,

- pracovník o cíli, který není klientův, ale někoho jiného (nastavení služby, „odborný pohled“ spojený s problematikou sluchového postižení, zákony, rodič, jiný pracovník atd.), otevřeně a s vysvětlením důvodů mluví a žádá od klienta souhlas, aby se společně vydali cestou, kterou navrhuje pracovník.

Kontrola a klient

- výhodou kontroly může být její rychlost při zásahu zpočátku spolupráce, kdy klient nemusí být schopen samostatného rozhodnutí a potřebuje ho přenechat na někom jiném,

- naopak nevýhodou je to, že klient je v podřízené pozici, která v některých případech může po určité době vést k pasivitě a nespolupráci, klient sám není motivován, nepracuje na dosažení cílů, aktivitu a zodpovědnost přenechává pracovníkovi.

Shrnutí kapitoly a praktické využití v CDS Tamtam:

Rozhodnutí o poskytnutí pomoci nebo přebírání kontroly je vždy volbou pracovníka, který určuje směr, jakým se bude spolupráce dále ubírat. V tom také spočívá velká zodpovědnost pracovníka za další vývoj situace při dosažení klientových cílů. **Má-li být pracovníkův zásah účinný, je zapotřebí, aby sám reflektoval, jaký způsob práce v danou chvíli používá a proč.** Vysoká míra sebereflexe vlastní činnosti je zde podobná jako u kapitoly 4. Objektivistický nebo konstruktivistický přístup (Expert x Partner).

V rozhovoru s klientem je důležité naslouchat tomu, co si klient přeje, po čem „volá“, a posléze na to reagovat nabídkou toho, co pro něho můžeme udělat.

Pomocníkem pro zpětné zjištění toho, co a proč jsem při konzultaci dělal a zda jsem opravdu reagoval na jeho potřeby, mohou být sebereflexní dotazníky, které si může každý poradenský pracovník následně po konzultaci vyplnit, a o proběhlé konzultaci a o svém postupu přemýšlet. Tímto způsobem je možné nejen zvyšovat svou profesionalitu, ale především kvalitu poskytovaných konzultací a podpory poskytované klientům.

11. OSM PROFESIONÁLNÍCH ZPŮSOBŮ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Úvod: „Naše služby směřují k tomu, abyste nás v budoucnu nepotřebovali“, aneb zkompetentňování klientů při rozhodování o svém vlastním životě

Profesionální formy práce **pomoc a kontrola jsou naplňovány prostřednictvím osmi profesionálních způsobů práce**. V daném smyslu je může nabídnout klientům pouze profesionál, tedy ten, kdo činnost vykonává jako své zaměstnání (profesi), a jde tedy o specifické popsané způsoby přístupů, postupů a řešení situací. První čtyři popsané způsoby vycházejí z přístupu založeného na kontrole klienta, druhé pak na pomoci. **Volba určitého ze způsobů profesionální práce je dána mírou, v jaké pracovník přibere klienta ke spolurozhodování o tom, co budou společně dělat, tedy jak moc se otevře vzájemné spolupráci. Ta závisí nejen na rozhodnutí pracovníka, ale především na aktuální situaci, ve které se nachází klient, a na tom, jaké má klient schopnosti pro samostatnost v řešení své situace.**

ZPŮSOBY PROFESIONÁLNÍ PRÁCE V RÁMCI KONTROLY (založené na vedení klienta)

Způsob	Předpoklad pracovníka	Pracovník	Nezapomínejme, že
Péče, opatrování	„Musím to udělat za tebe. Nejsi k tomu kompetentní.“	Bere odpovědnost a kontrolu nad klientovými záležitostmi. Tento „nejtvrdší“ způsob kontroly volí, má-li silné pochybnosti o kompetentnosti klienta. O klienta doslova pečuje jako v bavlnce. Stanoví za něho cíle, vezme si na starost i jeho cestu k nim a bezpečně ho tam dovede. Klientovi stačí podléhat vedení pracovníka.	Pevná, srozumitelná a otevřená péče je v řadě případů důležitá
Dozírání	„Stačí tě kontrolovat, jsi kompetentnější.“	Vybírá normy a pravidla, přebírá kontrolu a dozor nad tím, jestli je klient dodrhuje. Tento způsob volí u klientů, které vnímá jako mnohem kompetentnější. Stanoví klientovi cíle, cestu už nechá na něm a na stanovených kontrolních bodech, zda to, jak postupují, směřuje k dosažení cílů.	Jasně zacílené dozírání, s velkým prostorem pro partnera může být příjemné
Přesvědčování, motivování	„Stačí tě pobízet, jsi hodně kompetentní.“	Bere si na starost kontrolu motivace klienta, jeho postoje, životní názory, styly, hodnoty, aby měl jistotu, že je dostatečně motivován k dosažení cíle. Jde mu o to, aby se klient sám úkoloval a dělal, co je třeba.	Účinné a přitom respektující přesvědčování je elegantní činnost
Vyjednávání, vyjasňování	„Stačí tě dovést k objednavce. Jinak jsi zcela kompetentní.“	Trpělivě a profesionálně zjišťuje, co klient potřebuje, co je jeho zakázka neboli cíl. Současně objasňuje svou pozici a poslání služby, organizace a vytváří srozumitelné hranice spolupráce.	Vyjednávání je základním uměním vedení rozhovoru, je to brána k pomáhání

ZPŮSOBY PROFESIONÁLNÍ PRÁCE V RÁMCI POMOCI (založené na vzájemné spolupráci pracovníka a klienta)

Způsob	Klient žádá	Pracovník
Vzdělávání	"Pomoz mi rozšířit mé možnosti" Klient si uvědomuje, že má mezery ve svých znalostech, zkušenostech, vědomostech. Přeje si získat, ověřit nebo potvrdit informace, vysvětlení. Žádá od pracovníka radu	Pomáhá předem připravenými zásobami informací. Různými technikami rozšiřuje klientovy vědomosti, dovednosti. Je potřeba, aby měl sám dostatečné vzdělání a vědomosti, nebo by k nim měl znát cestu. Pokud tomu tak není, je potřeba, aby pomohl klientovi změnit potřebu na poradenství, např. pomoz mi přijít si na to, kde a jak si rozšířím své možnosti.
Poradenství	"Pomoz mi využít mých možností" Klient nechce předem nic připraveného, cítí, že vše, co potřebuje, má v sobě, jen toho neumí sám dostatečně využít. Za pomoci pracovníka si vytváří své řešení.	Je spolutvůrce klientova řešení. Jeho role je konstruktivní dotazování, podněcování k přemýšlení, přinášení nových pohledů, podporování klienta k nacházení řešení toho, co chce.
Doprovázení	„Pomoz mi lépe nést můj úděl“ Klient přichází pro pomoc v souvislosti s těžkostí, kterou nelze změnit. Lze se s tím jen vyrovnat, potřebuje lépe zvládat, snášet to, co nelze změnit. Od pracovníka očekává sdílení, "lidský" mluvit i o nejvíce ohrožujících otázkách, odvahu neleknout se těžké situace a oporu v tom, jak ji zvládnout.	Pomáhá jako "nosič břemene" přijetím, podporou a stabilitou. Základní nabídkou je přijetí a poskytnutí pevné opory, pomáhá klientovi aktivně se smířit s něčím neřešitelným. Mnohdy stačí být ve správný okamžik vrbou. Podržet, posílit, věřit, že to klient zvládne. Lidský, citlivý přístup, být jedno velké ucho.
Terapie, Překonávání	"Pomoz mi ukončit mé trápení" Klient si přeje zbavit se trápení, zmenšit svou bolest. Klient jako by zamrzl v něčem, v čem mu není příjemně, bolí to, ale je v tom začarovaný, nemůže z toho vlastními silami ven. Klient trpí něčím, o čem přinejmenším tuší, že to změnit lze.	Pomáhá otvíráním nových možností, jak věcem rozumět. Společně s klientem vytváří, vymýšlí a konstruuje nejvhodnější způsoby, postupy a cesty, jak potíže vyjasnit, rozpustit problém, najít řešení. Staví na klientově schopnosti řešit potíže, věří v hloubku jeho zdrojů a slyší klientovo přání aktivně spolupracovat.

Shrnutí kapitoly a praktické využití v CDS Tamtam:

Aby byly uvedené způsoby práce kontroly a pomoci skutečně profesionální, měly by splňovat tyto podmínky:

a) **jsou výsledkem volby mezi různými alternativami** - tzn. pro každou situaci by měl mít pracovník připravené různé alternativy řešení. Pokud pracovník neumí najít jiná řešení, než jedno navrhované, mohlo by to být považováno za neprofesionální.

b) **jejich užitečnost posuzuje klient** - tzn. pracovník by měl nechat svůj postup ověřit klientem, který to, jestli je pro něj nabízené řešení užitečné, nakonec určí. Je na dovednosti každého pracovníka, jestli klientovi svá řešení a postupy dokáže dostatečně předat. Posouzení pouze pracovníkem bývá často nedostatečné.

V poradenské praxi Centra pro dětský sluch Tamtam je volba způsobu profesionální práce závislá na konkrétním klientovi, který konzultace využívá. Obecnou snahou je zkompetentňování rodin a jejich členů a zabránění případnému sociálnímu vyloučení rodiny nebo jejích členů z komunity. Zejména u rodin v rané péči, případně v rodinách menších dětí v sociálně aktivizační službě (SAS) máme motto: „Naše služby směřují k tomu, abyste v budoucnu nic v sociálních službách nepotřebovali“. Z toho vyplývá snaha využívat co nejvíce způsoby práce založené na pomoci a vedení k samostatnosti.

12. ZÁKLADNÍ PRACOVNÍ TÉMATA: NÁVŠTĚVA - STÍŽNOST - ZAKÁZKA

Úvod: „Když nenutíme lidi, aby něco chtěli, tak je motivujeme k tomu, aby mohli začít něco chtít.“

Při práci s klienty se poradenští pracovníci zákonitě setkávají s otázkami **motivace** – proč klienti vyhledají jejich pomoc? A je důvod, který při setkání deklarují, ten skutečný, nebo je někde za ním jiný? Otázky kolem motivů vyhledání odborné pomoci a jejich následného využívání můžeme strukturovaně popsat jako základní tematické okruhy **návštěvy, stížnosti a zakázky**. Je zřejmé, že spolupráce s motivovaným klientem bude příjemnější a účinnější než s takovým, který nepřichází dobrovolně. Mnohdy záleží na věku klienta, na jeho dosavadním vyrovnávání se s daným problémem, na době, kterou již jeho problém trvá apod. Je také třeba zohlednit skutečnost, že nedobrovolnost může být případem mnoha konzultací s rodinami s dítětem po nedávné diagnostice sluchového postižení. Rodiče si mohou **racionálně odůvodňovat** důležitost vzájemné spolupráce, ve skutečnosti ji však mohou z mnoha důvodů **podvědomě odmítat**.

1. Návštěva „Já vůbec nic nechci, mně sem poslali!“

Pokud klient přichází na popud někoho jiného (lékaře, sociálního pracovníka, odboru sociálních věcí, rodiče atd.), jedná se ve většině případů spíše o **návštěvu**, kdy je zřejmé, že klient sám nemá o službu zájem, ale mohl být na něj vyvíjen jistý nátlak (pod sankcí nepřiznání sociální podpory, příspěvku na péči o dítě, řešení rodičovských sporů o dítě, řešení špatného prospěchu nebo chování dítěte ve škole apod.).

Návštěva je charakteristická tím, že:

- 1. problém nemá (nehlásí se k němu) klient, z jeho strany tedy není co měnit a s čím pomoci.**
- 2. držitelem problému je ten, kdo klienta posílá, případně sám poradenský pracovník.**
- 3. po dobu rozhovoru se poradenskému pracovníkovi a klientovi nepodaří určit žádný cíl a potíže, na kterých by mohli společně spolupracovat.**
- 4. poradenský pracovník přistoupí na to, že problém neexistuje, a nabízí klientovi pomoc s případnými dalšími tématy, na kterých by bylo možné spolupracovat.**

Při tématu Návštěvy mají pracovníci často pocit, že vědí, v čem spočívají klientovy problémy, a mají sklon k tomu radit mu, co má dělat.

Dá se však čekat, že klient se v takovém případě nebude našimi radami řídit, a to právě proto, že s tímto úmyslem nás o službu nepožádal. Klienti, kteří jsou nějakým způsobem donuceni k přijetí služby, nemají moc velkou ochotu s námi spolupracovat. Na druhou stranu ale mívají potřebu obhájit se a opravit nepřesné názory, které o nich (podle jejich názoru) ostatní mají.

Pracovník při práci s takovým klientem může být frustrovaný z toho, že se nic neděje, že se nic nemění, nebo že to jde pomalu. A to může vyvolat to, že na klienta začne tlačit, zrychluje tempo, vymýšlí různé nové nápady a možnosti a diví se, že klient nic z toho nedělá nebo nechce. Často bývá za to na klienta naštvaný a označí klienta za nemotivovaného.

Jaký zvolit v případě návštěvy vhodný přístup?

- chovat se ke klientovi jako k „návštěvě“, pozorně, vlídně, pečovat o bezpečí,
- představit si sebe v roli klienta a to, co by nám bylo příjemné,
- dát mu prostor, aby se vyjádřil, jak své situaci rozumí,
- reflektovat své domněnky o tom, co by měl klient dělat, a nechat si je pro sebe, protože byste pak byli jako ti, co ho za vámi poslali,
- v první fázi nehledat objednávku,
- netlačit ho, že by měl něco chtít, ale poslouchat a ozvučit jeho přání, zkusit vytáhnout z rozhovoru, co si myslíme, že by klient mohl chtít dle toho, co říká,
- otevřít prostor pro otázky, co je potřeba, aby klient udělal, aby dosáhl toho, co chce,
- je možné se spojit s tím, kdo klienta poslal, a hledat, co by podle něj mělo být výsledkem vaší spolupráce, pracovník tím získá lepší přehled o klientových potížích,
- zplnomocnit jeho (ne)motivaci, pochopit jeho dobré důvody „nespolupráce“,
- nabízet možnosti, co můžeme společně dělat, brát na sebe moc kontrolně, ale transparentně (pracovník může popsat i komunikaci např. se sociální pracovnící, s rodičem, co mu říkali – jaké oni mají motivy k tomu, aby klient navštěvoval službu),
- pracovník může převzít téma zadavatele (zakázku) a zdůvodní, proč spolu s klientem dojedná, co by z toho klient mohl mít,
- být trpělivý a nefrustrovaný, když se nic nebude dít, kouzlo malých radostí - že to není horší,
- představení možností spolupráce a příklady jejich výsledků u druhých klientů,
- nezávazný rozhovor, ze kterého může vyjít pro klienta významné téma, jakmile v nás získá důvěru,
- společenská konverzace ústící k ukončení rozhovoru a nabídkou jejího pokračování, v případě klientovy potřeby.

Často se stává, že za nespolupracujícího bývá označován klient v případě, když poradenský pracovník nedostatečně vymezil jejich společná témata. Hrozí pak, že aniž to bude vědět, bude pracovat na své zakázce, kterou klientovi přisoudí, a ne na zakázce klienta.

Otázky pro klienty, kteří přichází s tématem "návštěva":

Steve de Shazer v práci s tématem „návštěva“:

„Co udělat proto, abyste sem nemusel chodit?“

Kurt Ludewig v práci s tématem „návštěva“: „Jak na to ta vaše máma, sociální pracovnice, doktor atd. přišel, že byste měl začít chodit k nám? A co si o tom myslíte vy?“

Dát klientovi prostor, aby vyjádřil, jak své situaci rozumí:

Proč si myslíte, že jste tady? Proč si myslíte, že vás sem poslali? Kdo chtěl, abyste sem šel, jak rozumíte tomu, proč to chtěl?

Čím to tady (se mnou) může být jiné, než všude tam (s těmi), kde (u kterých) jste již byl?

Využití zadání od okolí:

Od koho vzešel nápad, že tu máte být právě vy?

Co by se muselo stát, aby vás "ten, kdo vás poslal", už nenutil se mnou dále spolupracovat? Co by ho přesvědčilo o tom, že už sem nemusíte chodit?

Co by asi "ten, kdo vás sem poslal", řekl, že potřebujete změnit?

A co si o tom myslíte vy?

Kdy jste se tím způsobem choval naposledy?

Co bylo tehdy jinak než dnes?

Co vám tehdy nejvíc pomohlo začít to dělat?

Jaký první krok potřebujete udělat, abyste nyní začal ...?

Jak moc důvěřujete tomu, že dokážete opakovat to, co vám tehdy pomohlo?

Jaké to pro vás bude udělat to znovu?

Co bude pak jinak?

Jak se potom změní vaše situace (váš život?)

Jak poznáte, že už jste udělal dost?

Co "ten, kdo vás sem poslal", řekne, že je s vámi jinak?

Kdo si první všimne změn, které uděláte (jichž dosáhnete)?

Jak se změní vaše vztahy s ostatními (v rodině, v práci, ...)?

Co budete dělat jiného, než děláte dnes?

Nabídka možnosti zapracovat na svém tématu:

Jak by se dalo využít toho, že jste tady? Je přece jen něco, co bych pro vás mohl udělat? Co byste si přál udělat sám pro sebe? Je něco, co byste chtěl, aby bylo jinak?

Představte si, že dnešek je možná váš nejdůležitější den za dlouhou dobu. Co kdyby se nám dvěma podařilo s věcmi ve vašem životě opravdu hnout kupředu? Napadá vás, jak bychom tuto příležitost co nejlépe využili?

Vlastní návrh pracovníka:

Potřebuji, abychom spolupracovali na....

Chtějí po nás (uvedení třetí strany), abychom dosáhli...

Co byste řekl na...

Zveřejnění vlastního přesvědčení, kam je možné s klientem dojít, posílení jeho víry:

Umím si představit, že bychom mohli docílit...

Věřím tomu (mám pocit), že my dva bychom dokázali...

2. Stížnost „Poradte mi, jak na něho, aby se změnil!“

Tématem stížnosti klienta bývá přesný a vyčerpávající popis nějakého problému, jeho vzniku a vývoje, často i toho, co by se mělo udělat pro řešení toho problému. Ten se ale vždy týká někoho jiného než klienta, který sám sebe vidí spíše jako oběť ostatních, a ne jako někoho, kdo má svou vlastní roli při řešení vzniklé situace.

Stížnost je charakteristická tím, že:

- 1. klient sám sebe nepojímá jako nositele řešení problému, které podle něj závisí na jiných lidech,**
- 2. nositel problému není (dle klienta) přítomen,**
- 3. pracovník a klient jsou schopni identifikovat obsah nebo cíl spolupráce, ale ne dojednat kroky, vedoucí k jeho řešení,**
- 4. pracovník s klientem odhaluje potíže a cíle tak, aby otevíral nové pohledy, které by mohly vést k řešení popsaného problému.**

Klienti mívají často pocit, že vyčerpali možnosti vlastního řešení problému a že tedy leží někde mimo ně. Smyslem práce poradenského pracovníka je pak pomoci klientům přijmout problém za svůj, což jim umožní se aktivně zapojit do jeho řešení.

Jaký zvolit v případě stížnosti vhodný přístup?

- brát jeho stížnost vážně,
 - povolit mu stížnost (možná budeme jedíní),
 - lidsky se připojit, vyslechnout, chápat jaké to má v životě, v této situaci těžké, netlačit na něho, aby začal něco měnit sám,
 - zdržet se jednoduchých doporučení,
 - soustavně nabízet možnost problém řešit společně, se zapojením klienta,
 - hledat pozitivní kvality klienta, protože porozumění snaze klientů něco řešit je pro ně potěšující a motivující ke spolupráci,
 - oceňovat klientovu snahu situaci řešit, přestože se ji nedaří dosud změnit,
 - ptát se ho, jaké to pro něj je např. být závislý na rodičích, partnerovi atd.,
 - souhlasit s tím, že si to nezaslouží, že to může být nespravedlivé,
 - čekat na příležitost v hovoru, kde se objeví možnost ptát se na to, co by chtěl on,
- přijmout to, že to může trvat, než klient bude něco chtít, nebo že nikdy nebude chtít začít věci dělat jinak (může však přijít změna v jeho postoji k problému, že mu přestane vadit),
- trpělivost může přinést to, že klient změní svůj postoj opakovat stále stejné postupy a začne hledat nové způsoby řešení situace s vlastním zapojením. Ze stížnosti se pak může stát vlastní klientova zakázka.

Otázky pro klienty, kteří přichází s tématem "stížnost":

Není divu, že v takové situaci je vám takhle, když byste chtěl něco jiného, co by to bylo?

Popište mi nejprve, jak by mělo vypadat žádoucí chování protistrany či jak by měla vypadat potřebná změna okolností?

A jaká by mohla být v této změně vaše role? Jak by k tomu asi bylo možné přispět z vaší strany?

Představte si, že se druhá strana začne chovat žádoucím způsobem. Když to pak budeme zkoumat zpětně, jaké asi vaše chování a jednání k tomu nejvíce přispělo?

Kdybyste byl vy na místě protistrany, co asi by vám pomohlo změnit se požadovaným způsobem? Co byste v roli protistrany přivítal od člověka vašeho jména?

„Jednou z pouček historie je, že NIC je často dobrá věc, kterou lze udělat, a vždycky chytrá věc, kterou lze říci.“ (Will Durant, 1885 – 1981, americký historik).

3. Zakázka

Přijde-li klient s konkrétní představou, tedy chce aktivně nějakou věc s vlastním přičiněním měnit, je navázání spolupráce mezi ním a poradenským pracovníkem ideální.

Zakázka je charakteristická tím, že:

- 1. klient sám sebe souhlasně s pracovníkem chápe jako držitele nějakého problému.**
- 2. klient sám sebe vnímá jako součást procesu řešení, pro které chce něco dělat.**
- 3. pracovník věří, že je schopný klienta nasměrovat k dosažení jeho cíle.**
- 4. klient společně s pracovníkem identifikují problém a dojednávají zakázku, tedy to, co, kdo, kdy, kde, jak a do kdy bude dělat.**

Zakázka je profesionální měřitelný popis cílů a výstupů. To, s čím bude klient spokojený, když toho dosáhne. Na základě zakázky pracovník a klient uzavírají vzájemný kontrakt, který se v průběhu spolupráce může měnit. V případě naší organizace se jedná většinou o Dohodu o spolupráci (individuální plán) - rodiny nebo některého jejího člena.

Jak postupovat v případě klientovy zakázky?

- vyslechnout pečlivě objednávku (přání) klienta, doptat se na vše, co potřebujete vědět,
- nabídnout klientovi pomoc (spolupráci) se zohledněním cílů organizace a vlastních schopností, možností a dovedností,
- dojednat s klientem zakázku čili smysluplný cíl společné práce,
- vytvořit prostor pro spolupráci a vyjasnit role v rámci této spolupráce.

Spolupráce mezi klientem a pracovníkem se tedy rozvíjí na následujícím základě:

Role pracovníka je se dostat v rozhovoru, případně rozhovorech s klientem od jeho žádosti k zakázce a kontraktu. Směřuje průběh rozhovoru svými otázkami tak, aby co nejdříve zjistil, co má být cílem spolupráce a jakou formou se má naplňovat. U dlouhodobější spolupráce je tento proces posléze zpracován a doplňován do formuláře Dohody o spolupráci.

Shrnutí kapitoly a praktické využití v CDS Tamtam:

Motivace, které vedou zájemce/klienty k tomu, že vyhledají naše služby, jsou velmi různorodé a nikdy si nemůžeme být skutečnými důvody jisti, zejména při prvních setkáních. **Úkolem poradenského pracovníka je, aby uměl rozpoznat téma, se kterým klient přichází, a na základě toho zvolit přiměřený způsob spolupráce s ním.**

Pokud tedy klient s poradenským pracovníkem "nedostatečně spolupracuje" nebo je vůči němu v „určité opozici“, je to často problém nejen klienta, ale také samotného pracovníka a způsobu jeho práce. Přestože se nám někdy nepodaří „nemotivaci“ klienta překonat, je naším úkolem a snahou stále hledat nové způsoby a možnosti, jak s touto situací pracovat. Popřípadě takovou spolupráci ukončit, nebo odložit do doby, než se klientova motivace změní.

13. UMĚNÍ DOBRĚ POKLÁDAT OTÁZKY – OTÁZKOLOGIE

Úvod: Otázky neslouží k tomu, abychom v rozhovoru nabyli jistotu, něco klinicky prošetřili, či zhodnotili nebo posuzovali, ale mnohem více k tomu, abychom klienta přivedli na takový způsob myšlení, ve kterém se může co nejvíce učit sám od sebe.

Proto, aby byl rozhovor poradenského pracovníka s klientem respektující, příjemný (krásný) a užitečný, je zapotřebí se zabývat tím, jakými prostředky tohoto docílit. Kromě již v metodice zmiňovaných způsobů (povědomí a porozumění filozofickým východiskům systemického přístupu, reflektování způsobů uvažování o klientech, reflektování práce s klienty, práce na svých postojích a předpokladech a jiné) se jeví velmi důležitým zabývat se tím, proč a jak se klienta ptáme. Jak a čím vedeme rozhovor s klientem, aby přinášel nové pohledy, cesty k řešení klientova problému, cesty k dosažení cíle.

V rozhovoru s klienty jsou otázky centrální metodou práce poradenského pracovníka.

Ten, kdo se ptá:

- je plný zájmu
- je chápavý a chytrý
- vede rozhovor
- vytváří pohyb
- tvoří lidská setkání

Když považujeme otázky za intervence, je důležité přemýšlet nad tím, jak mohou vyznívat a potažmo působit na rozhovor s klientem. Pokud chceme být klientům laskavými průvodci, je důležité, abychom si vyzkoušeli, jak naše otázky působí. I když jsou otázky „měkčí“ než výroky, přece jen prozrazují ve své konstrukci a sledu naše myšlenky a záměry, náš postoj.

Proto je potřeba, aby pracovníci mysleli na to, že prostřednictvím své práce s klienty:

- zprostředkují pocit jistoty a důvěry
- vyzvou k otevřenosti
- udělají si obrázek o jedinečnosti každého klienta
- rozeznají vzorce chování, které vytvářejí a udržují problémy
- naleznou a využijí zdroje, zkušenosti a nápady ke změně (řešení)
- postarají se o trvalou motivaci

Je proto krásnou myšlenkou a klíčovým úkolem pracovníka chovat se ke klientovi v rozhovoru s co největším zájmem a respektem a zprostředkovat mu pocit, že **je very important person** (namísto toho sklíčeného člověka, zkrachovalé existence, „nemocného“, „blázna“).

Jak se konstruuji dobré otázky:

- buďte tak zvědaví, jak jen umíte
- cvičte se v myšlení napříč
- využívejte v rozhovoru všechny své dojmy z klienta a všechny informace, které už máte, vytvářejte si z nich příznivé předpoklady (hypotézy) o svém protějšku, jeho rodině, partnerství, přátelích a celém jeho světě. Použijte tyto hypotézy jako bázi k navržení zajímavých otázek
- sbírejte své oblíbené pojmy
- buďte podstatně aktivnější
- ptejte se často a hodně
- riskujte, dělejte chyby! Nekonečně mnoho se z nich naučíte☺
- postupně vylepšujte svoji řeč. Některé pojmy „vyhoďte do koše“ a dosadte na seznam těch nejlepších jiné

- svým jazykem dělejte reklamu své čilé mysli a bleskovým chytrým otázkám

V následujícím textu se zaměříme na různé dělení otázek, můžeme je považovat za možný zdroj pro práci s klienty.

1. Uzavřené otázky:

klient nemá moc možností, je v pasivní roli

volí ANO/NE, CHCI/NECHCI, UDĚLÁM/NEUDĚLÁM

aktivnější při vymýšlení je pracovník

„Chceš jít do kina, nebo do divadla?“ „Chceš přijít do práce ráno, nebo večer?“

2. Otevřené otázky:

nemají předem dány varianty reakcí

klient se musí zamyslet a vytvářet odpověď, je aktivní

„Co bys dnes chtěl dělat?“ „Kdy chceš přijít do práce?“

Instruktivní otázky:

obsahují pokyn pro klienta, často jsou **uzavřené**

pracovník často „zná správnou odpověď“, je aktivnější a přemýšlí, řeší za klienta

„Nechceš se nad tím zamyslet?“

Zjišťovací otázky:

bývají **otevřené**

pracovník se dozvídá zajímavé věci

klient netvoří nic nového, dává informace, nebo popisuje skutečnosti současné, nebo minulé

„Jaký máš problém?“ „Kolik ti je let?“ „Jak často si myješ zuby?“

Konstruktivní otázky:

klient tvoří něco nového, je aktivní

rozšiřují mu možnosti

v okamžiku jejich položení na ně nezná odpověď ani pracovník ani klient

Další konstruktivní otázky:

a) Otázky na cíle (popř. k dojednávání zakázky):

● Co pro vás mohu udělat? ● Co bychom dnes spolu měli dělat, tak aby to bylo užitečné? ● Co bude jinačího, až tento rozhovor skončí? ● Co by se tu dnes mělo stát, abyste si mohl cestou domů říci, že to stálo za to sem přijít? ● Jaký je ten nejmenší možný krok, kterému se už dá věřit, že se věci obrací k lepšímu? ● Jaká byla vaše představa o tom, co se zde dnes bude dít? ● Jak se změní váš život, až to bude vyřešené (v pořádku, spravené atd.) ● Jak chcete využít tohoto našeho setkání? ● Podle čeho poznáte, že už je to vyřešené?

b) Otázky na "minulost":

● Co vám nejvíce prospělo na návštěvě u kolegy (lékaře, právníka, psychiatra...) ● Co z toho, kde jste dosud byl, se vám osvědčilo? ● Co bylo na návštěvě u kolegy pro vás nejužitečnější? ● Co stálo za zapamatování?

● Už jste v minulosti řešil podobnou situaci? ● Jak? ● Jaký vliv to mělo na váš život? ● Dá se něco z toho, co jste dělal v minulosti, použít i nyní?

c) Otázky na řešení:

- Na čem poznáte, že už se to lepší? • Co bude první znamení, že se to obrací k lepšímu? • Na čem poznáte, že se věci už změnily? • Kdo ještě to pozná a na čem? Co ještě jiného se změní, až bude potíže vyřešena?
- Kolik máme času, abychom to vyřešili? • Kdy budete mít ten problém vyřešený? • Kolik máme času na to, abychom vám pomohli? • Chcete spíš, aby to bylo víc nebo míň? • Je vám milejší řešení rychlé nebo pomalé?
- Jak velkou část tohle všechno, co vás sem přivedlo, zabírá ve vašem životě? • Koho máte ku pomoci ještě mimo mne? Kdo vám pomáhá? A s čím? Jaké máte zdroje, které vám dodávají sílu žít? • Kdo vám pomáhá a čím oživovat tyto zdroje? Kdo ještě? • Proč to vlastně má být jinak?

d) Otázky na průběh:

- Je to, co spolu děláme, to, kvůli čemu jste přišel? Nebo máme dělat něco jiného? A co?
- Je to, co spolu děláme, přiměřené vašemu očekávání (přání, potřebám)? • Možná máte sám nějaký nápad, jak bych vám měl pomoci, (aby to bylo užitečné)? • Možná máte nápad, kterým směrem se v rozhovoru vydat teď. • Co by bylo pro vás v téhle chvíli užitečné?
- Dokážete už nyní říci, co si dnes odsud odnášíte? Co z toho, co jsme dosud udělali, bylo nejužitečnější? Co stojí za zapamatování? Jak se vám to poslouchalo? Když se to snažíme změnit, je to dobře, nemá to náhodou zůstat jak to je?

Cirkulární dotazování

Je technika, která je specifická pro práci s rodinnými systémy. Technika vznikla v milánské škole jako rozvinutí teze Gregory Batesona, že více popisů je lepší než jeden. Dle Kurta Ludewiga je tato technika založena na rozvinutí Batesonovy teze, že informace je rozdíl, který činí rozdíl, a ten pomáhá ke změně. Význam má tato technika především tehdy, když chceme zjistit a rozebrat interakce mezi členy rodiny.

Je to taky příležitost pro rozvíjení pozitivní budoucnosti. Jde o nepřímou formu dotazování. Neptáme se na názory klienta, ale na to, co si myslí, či co si přeje jiný člen rodiny.

Použitím techniky cirkulárního dotazování vznikají v systému nové informace, které jsou pro klienty důležité. U všech zúčastněných to vede k novým myšlenkám. Členové rodiny si pomocí techniky cirkulárního dotazování nepřímo poskytují zpětnou vazbu.

Podstata cirkulárních dotazů je dvojí:

1. ptají se po rozdílu ve vidění věcí
2. ptají se na to, jak to vidí „ten třetí“.

Tato technika podporuje vzájemné vcitování (empatii) a slouží k lepšímu porozumění mezi členy rodiny, pomáhá budovat vztahy mezi lidmi.

Pracovník je zde v roli zvědavého, který se ptá na různé názory členů rodiny. A tím sám vyvolává zvědavost rodiny. Neptá se jen, „jak to je“, ale jak to cítí. Pátrá po různých názorech a získává tím více popisů. Rodina se naučí pátrat po prožívání a názorech těch druhých, což usnadňuje jejich vzájemnou komunikaci. Cirkulární pohled nepředpokládá prvotní příčinu, snaží se spíše vzít v úvahu názory všech účastníků interakce.

Otázky lze orientovat pěti způsoby:

1. **Na popis rozdílů vzhledem ke konkrétní situaci:** Když uteče bráška z domu, co dělá táta? Když začne mamka křičet na tátu, co dělá tvoje sestra?

2. **Na popis rozdílů v termínech chování:** Řekla jste, že děti dělají „rambajz“. Co to dělají, že dělají „rambajz“?
3. **Na popis rozdílů v zařazení:** Kdo nejčastěji přichází jako první s omluvou? Kdo se tím trápí nejvíc?
4. **Na popis rozdílů vzhledem ke konkrétní události:** Bylo u vás doma míň hádek, než začala mamka chodit do práce? Potom co jste se přestěhovali, bylo to lepší?
5. **Na změny vzhledem k hypotetickým podmínkám:** Kdyby se stalo, že byste musela na delší dobu vycestovat, kdo převeze péči o domácnost?

Otázky inspirované na řešení orientovanou krátkou terapií

Terapie zaměřená na řešení (Solution Focused Therapy) je **model intervence** vyvinutý a popsáný Stevem de Shazerem, Insoo Kim Bergovou a jejich kolegy (např. Eve Lipchiková) v Centru pro krátkou rodinnou terapii v Milwaukee. Tento tým přinesl zásadní myšlenku a tou je, že **není přímá souvislost mezi problémem a jeho řešením. Jak uvádí známý výrok Stevea de Shazera: „Řeči o problému vytvářejí problém, řeči o řešení vytvářejí řešení!“**

Za zásadní přínos tohoto týmu můžeme považovat jeho skalkní důvěru v to, že **klient má zdroje a schopnosti pro to, aby řešil svou situaci. Tedy v nasměrování pozornosti na fungování klienta oproti definování deficitu.**

Insoo Kim Berg dále upozorňuje, že je důležité terapii vždy přizpůsobovat individuálním lidem, kultivovat terapeutův postoj „ne-vědění“, „zvědavosti“, respektu k druhým a rozvíjet vnímání „obyčejných věcí“ jako „neobyčejných“.

Steve de Shazer formuloval **základní teze na řešení orientované krátké terapie** takto:

- **Nespravuj, co není rozbité (neintervenuj tam, kde klient nevnímá problém).**
- **Dělej více toho, co se daří (podporuj klienta v tom, co se mu daří).**
- **Místo toho, co se nedaří, dělej něco jiného (nikde není řečeno, co je tím správným řešením, každé řešení je unikátní, nemá smysl opakovat to, co dosud nefungovalo).**
- **Malé kroky mohou vést k velkým změnám (tedy stane-li se i jen nepatrná změna, nevyhnutelně to povede k dalším, které ve výsledku mohou udělat velkou změnu).**
- **Řešení není nutně přímo spojeno s problémem.**
- **Jazyk, kterým vytváříme řešení, je odlišný od toho, který potřebujeme pro to, abychom popsali problém.**
- **Žádný problém netrvá stále: vždy jsou výjimky, které je možné využít.**
- **Budoucnost je vytvářena a je řešitelná (člověk je živý, nemusí přijímat a ustrnout v sociálních strukturách, budoucnost nese naději, že člověk dosáhne toho, co si zvolil).**

Pro krátkou terapii jsou charakteristické různé otázky a techniky:

1. Změny před setkáním

Od chvíle, kdy se klienti objednají, nebo jim je dán termín návštěvy, do jejího uskutečnění, zpravidla uplyne nějaký čas. Zkušenost ukazuje, že v tomto mezidobí většina klientů dosáhla nějaké, byť nepatrné, pozitivní změny v problému, který je přivádí, a tyto změny ukazují možné cesty řešení, a to řešení, která přinášejí klienti.

- Co se změnilo k lepšímu od chvíle, kdy vás napadlo sem přijít? ● Co je dnes jinak, než když vám bylo nejhůř? ● Co vám pomohlo unést to trápení až do dnešního dne? ● Kdo vám pomáhal?
- Jaké kroky jste podnikl ještě? ● Co ještě?

2. Výjimky z problému

V každém trápení, v každém problému jsou chvíle, kdy problém "není přítomen".

Žádný alkoholik není opilý pořád. Žádní manželé se nehádají nepřetržitě. V každém trápení jsou chvíle, kdy je trápení zapomenuto, protože se děje něco jiného, co člověk v tu chvíli má na mysli, a díky tomu nezbylo místo pro trápení. Čím více bude takových chvil, tím méně bude trápení. Jednou z cest jak trápení vyřešit, je najít, co dělat namísto něj.

- Jsou někdy chvíle, kdy to probíhá jinak?
- Jak jste to udělal, že jste se dokázal ovládnout a neuhodit?
- Jak to děláte jinde, že se nemusíte zlobit?
- Kdy naposled jste na to své trápení nemyslel?
- Stane se vám někdy, že na to zapomenete? Co v takovou chvíli vlastně děláte? Čím se zabýváte?

3. Dosažené úspěchy

Každý klient ve svém životě zvládá mnoho obtíží, problémů a trápení. S většinou si poradil sám a jen s několika málo se obrací o pomoc k pracovníkovi. Jinými slovy nejen projevil životaschopnost, ale našel mnohé postupy, které se pro něj a jeho život ukázaly jako užitečná řešení. Taková mapa úspěchů dosažených v životě může sloužit jako zdroj inspirace pro konstrukci řešení pomocí způsobů, jichž už klient použil. Současně slouží k posílení, ocenění a zplnomocnění klienta, který je obvykle natolik zaujat aktuálním problémem, že „nevidí“, co všechno už zvládl a vyřešil úspěšně. Stává se, že pracovník je první, kdo klienta ocení za to, co už dokázal.

- Už jste se s něčím podobným v životě setkal? Jak jste to tehdy vyřešil?
- Jak to, že při takových obtížích jsou vaše děti zdravé, vychované a dobře se učí? (Nebo cokoli jiného, co se daří.)
- Z čeho ve svém životě máte radost, když se tak ohlédnete?
- Co se osvědčilo dřív v takových případech? A co ještě?

4. Zvládání

Tj. popis toho, jak vlastně klient svou obtíž nyní zvládá tak, že "není ještě hůř". Dává to možnost pojmenovat způsoby, které klientovi pomáhají nyní v jeho aktuálních těžkostech. Každá situace by mohla být ještě horší, než je. A to, že ještě není horší, je díky tomu, že se klient o to nějakým způsobem přičinil. Stačí možná toho samého dělat více, aby problém byl zvládnut úplně. Zároveň dovoluje klientovi nabídnout představu, že na události, které jej potkaly, má vliv, že je to on sám, kdo na ně již nyní působí, nikoli že je zavinil, ale že přišel na způsoby, jak věci zvládat.

- Když je toho na vás tolik, jak zvládáte, že chodíte do práce? (že se staráte o děti, že domácnost funguje, že...)
- Když tak stále musíte myslet na své trápení, jak se vám podařilo se z toho nezbláznit?
- Ta vaše situace je opravdu nesmírně obtížná (složitá, náročná, vážná...), jak to děláte, že dokážete takový osud nést?
- Jak jste to dokázal udělat, že tak tragické události neměly ještě horší dopad?

5. A co ještě

Tato otázka je jednou z těch, které dovolují rozvíjet jakékoli téma užitečné pro klienta. Nikdy nezapomeňte, kladete-li otázku, položit ji tak, abyste na odpověď mohli navázat otázkou: „A co ještě?“

6. Otázka na zázrak („zázračná otázka“)

Slouží k dotazování na výjimky, které ještě nenastaly, dotazování na budoucnost (cíl), kde problém již není, velmi zjednodušeně.

- Představte si, že jedné noci nastal zázrak a problém, který Vás přivedl do naší péče, je vyřešen. Zatímco spíte, nevíte, že zázrak nastal. Co myslíte, že pro Vás bude ráno znamením, že během noci došlo k zázraku?

7. Stavění užitečně formulovaných cílů

Společně formulované cíle, které jsou jasné, dostatečně konkrétní, aby mohly být vnějšími ukazateli toho, že nastávají vnitřní změny, tým vyvinul soubor kritérií, která by formulace cílů měla splňovat.

8. Práce se škálou

Pro to, abychom mohli vyhodnocovat, potřebujeme vědět, odkud kam jdeme. Typická stupnice se

pohybuje od 1-nejhorší situace, 10-ideální stav, každý bod na škále něco vypovídá a i malý posun může mít velký význam.

9. Domácí úkoly/experimenty

Jsou vystavené na obsahu konzultace a mají za cíl působit proti přesvědčení klienta, že již vyčerpал všechny možnosti. Klíčové je otevírat novou perspektivu vnímání a zaměřit pozornost k řešení, může obsahovat např. ve vybraný den „předstírat“, že zázrak nastal.

Okruh zdrojů

Ben Furman z Finska nabízí ještě další okruh, o který je možné se užitečně zajímat, a to okruh zdrojů. Důkladné a důsledné zmapování všeho a všech, kteří klientovi jakkoli pomáhají zvládat jeho situaci. Může jít o lidi žijící, ale i vzpomínky na lidi, kteří byli pro klienta posilou.

- Představte si ohýnek podobný tomu, co u něj sedělo dvanáct měsíčků. Jsou kolem něj lidé, kteří do něj přikládají a živí tím oheň vašeho života. Kdo tam sedí? Čím přikládá? A čím vám přispívá? Je to pohádková představa, může tam být kdokoli. Kdo ještě? Co ještě dělá?
- Asi nejsem první, s kým o tom mluvíte. Kdo ještě se vám snažil pomoci? Čím vám pomohl? Čím ještě? Kdo ještě? Co dělal, že to pomáhalo?
- Co je kolem vás takového, že vám to dává naději na to, že bude líp? Kdo vás v tom podporuje? Čím to dělá? Čím ještě?
- Jaká víra vám dává sílu? V co a koho věříte? Odkud berete sílu? Odkud ještě?
- Až vás potkám za tři roky zářícího spokojeností a zeptám se vás na vysvětlení, co řeknete?
- Kdybych byl malá muška na stropě a díval se na vaši rodinu, když je pohoda, co bych viděl?

10 otázek, které lze položit vždy:

(Carmen Kindl – Beilfuss z Německa, kniha „Umění ptát se“)

1. Důležité cíle

Když nahlédnete do budoucna, na všechno to, co je před vámi, co je vaším nejbližším cílem? Co byste si přál/a změnit, když se budou věci vyvíjet dobře?

2. Dobré vyhlídky do budoucna

Předpokládejme, že se setkáme opět za rok, přesně ve stejnou dobu, naše spolupráce bude uzavřena, pijeme společně kávu. Co mi budete vyprávět o tom, jak se cítíte ve svém novém životě?

Co mi řekne vaše rodina, které dílčí vítězství budeme slavit nejdříve?

3. Cenné životní bilance

Na co jste v životě obzvláště pyšný/pyšná?

Z čeho se především radujete, když pozorujete dobrý vývoj svých dětí?

Pokud by vaši přátelé (žena, muž, kolegové) měli říct, čeho jste už v životě dosáhl/a, které důležité body by vyzdvihli?

4. Zkušenosti a kompetence

Když se tak s ohledem na své aktuální otázky díváte zpět, na kterých zkušenostech můžete stavět?

Když jste byl/a pod velkým tlakem a musel/a jste vynaložit velkou námahu, abyste něco uvedl/a do pohybu, co vám nejvíce pomohlo?

Kdyby nám měl váš muž/měla vaše žena prozradit váš recept na zvládání těžkých situací, co by vyprávěl/a?

5. Startovní energie

Ke kterému zdroji energie se vydáte, když se ve svém životě ocitnete před novým začátkem?

Nyní se podívejte na svoji momentální životní energii. Kolik z ní byste chtěl/a investovat do dobrého startu? A jak potom takový dobrý start vypadá?

6. Životní filozofie

Když se zaposloucháte do svého nitra, jakou důležitou radu dáte sám sobě/sama sobě?

Které životní motto přetrvalo léta a jak byste ho ve svém životě uměl/a využít?

Jaká je vaše zcela osobní filozofie, která lidem říká, co lidem pomáhá přežít těžké doby a co přispívá ke spokojenému životu?

7. Rodina

Kdybychom vás pozorovali v běžném životě, kde fungujete jako výborný tým, co bychom viděli?

Co dobře zvládáte přes všechny těžkosti?

Předpokládejme, že se ve vaší rodině koná „mítink“ - tak se tomu dnes říká – na téma změny.

Kdo přijde s jakými návrhy?

8. Vztahy

S čím jste momentálně zvláště spokojen/a, když se podíváte na své vztahy?

Ve kterém vztahu se cítíte obzvláště bezpečně?

Kdo vás nejlépe ze všech popohání vpřed? A jak to udělá?

Kdo vám umí nejrozhodněji dodat odvahy? A jak to dokáže?

9. Zapojení ve škole a v práci

Jaký byl váš/tvůj největší pracovní úspěch/úspěch ve škole?

Na co jste ve svém pracovním životě skutečně hrdý/hrdá?

S kým jste zažil/a opravdu dobrý pocit spolupráce? Včem to konkrétně spočívalo?

Setkáte se s přáteli z mládí a povídáte si o svém vývoji. Co jim budete vyprávět?

Který profesní sen jste uskutečnil/a a co se vám v povolání podařilo?

10. Relaxace a volný čas

Jak se postaráte o oddech, když se od vás v současné době tak mnoho vyžaduje?

Jaká je vaše oblíbená činnost, když někdy prostě chcete vypnout?

Kdybychom pátrali po hlavním zdroji zábavy u vás v rodině, kde vás společně zažijeme zcela šťastné a uvolněné, co najdeme?

Shrnutí kapitoly a praktické využití v CDS Tamtam:

Závěrečná kapitola metodiky je její velmi podstatnou součástí, která se prolíná všemi předchozími částmi, souvisejícími s vlastním způsobem vedení konzultací. Pokládat správné otázky ve správnou chvíli, mít rozmyšlené jejich směřování a být schopen reagovat na nečekané situace, které mohou při jejich využívání v praxi nastat, vyžaduje od odborných poradenských pracovníků přípravu, soustředění, kreativitu, otevřenost a profesionalitu.

To vše nepřichází snadno a samo. Ale opakováním, praktickým využíváním nabytých vědomostí a reflektováním konzultační činnosti (například prostřednictvím zpětného rozboru ve formulářích) se tato dovednost a jistota postupně zvyšuje.

Carmen Kindl Beilfuss ve své knížce přirovnává otázky k polibkům. Otázky mohou chutnat jako polibky, je metafora k filozofii, jejíž podstatou je být se vší energií u člověka, vášnivě se ptát, chtít jít kupředu, a přitom být co nejopatrnější, zároveň však chtít nahlédnout do zákoutí duše druhého člověka. Na závěr svého příkladu píše: „A vždyť přece víte, líbat umí v principu každý, ale ty rozdíl – ty rozdíl.“ ☺

14. RODINA – VÍCEČLENNÝ SOCIÁLNÍ SYSTÉM – PRAKTICKÉ INFORMACE PRO VEDENÍ KONZULTACÍ S JEDNÍM NEBO VÍCE ČLENY RODINNÉHO SYSTÉMU

Úvod: Při práci s klienty je zapotřebí si být vědom toho, že pracovník s klienty vytváří nový sociální systém a to prostřednictvím komunikace, při které funguje vzájemné ovlivňování se. A že změna v takovém systému je možná.

Buňka, orgán a jedinec jsou biologické systémy. Rodina, organizace a společnost jsou systémy sociální. Systém je produktem mezilidské komunikace. Tento proces vytváří a utváří základní mezilidské vztahy. Obecně můžeme říci, že každý vztah mezi lidmi je sociálním systémem. Způsob komunikace mezi lidmi odráží navenek to, jaký je celý systém. Mluvíme-li o systémech, musíme ještě zmínit jejich hierarchii, subsystémy, tj. pod-systémy; např. rodičovský či sourozenecký, ale také sám je součástí vyšších celků – jakoby „nad-systémů“ (komunita, region, stát, vesmír apod.). Další důležitou skutečností je, že jednotlivé prvky systému mohou náležet (a většinou náleží) do více systémů najednou (například dcera náleží do rodinného systému, ale i do školní třídy, party apod.). V pozdějších („systemických“ – založených na kybernetice druhého řádu) pojetích, se přesunuje pozornost od prvků systému „obalených kůží“ k systémům coby jednotkám významů (Schlippe, Schweitzer, 2006). V těchto přístupech je „náležení“ jednotlivých členů systémů do různých podsystémů či systémů chápáno jen jako metafora.

Matějček pohlíží na rodinu jako na systém, kdy jednotliví členové představují prvky systému, které jsou v neustálé interakci a vztazích. Mluví o sítích vztahů. Rodinu tedy nemůžeme poznat jen na základě toho, že známe jednotlivce, protože chování každého z nich ovlivňuje ostatní členy rodiny.

Rodinný systém tedy nepoznáme jeho rozložením na jednotlivé části, protože „obsahuje něco navíc, něco unikátního, co je produktem vnitřní strukturální a funkční integrace jeho částí do jednotlivého celku“. Tento systém má zpravidla subsystémy, které jsou dány generační příslušností, pohlavím, povahovými charakteristikami nebo specifickými zátěžemi. Příklady subsystému mohou být: prarodiče, děti, otec s dcerou, matka s postiženým dítětem atp. Rodina jako systém (mikrosystém) je součástí mezosystému, k němuž patří příbuzenstvo, přátelé, sousedé a ostatní, se kterými je rodina v interakci. Rodina je zapojena rovněž do exosystému, který představuje širší systém sociálních vztahů. Představují ho instituce jako škola, zaměstnavatel, služby, orgány sociálně právní ochrany dětí, soudy, atp. Při práci s rodinou je potřeba vzít v úvahu, že „člověk jako živý systém se uvnitř neustále proměňuje“. Avšak lze také konstatovat, že živé systémy nejsou zvnějšku jednoznačně řiditelné a ovlivnitelné, protože „reakce živých systémů na vnější podněty je principiálně nepředpověditelná“.

KONZULTACE S RODINOU NEBO NĚKTERÝMI JEJÍMI ČLENY – VEDENÍ RODINNÝCH SETKÁNÍ

Mluvíme-li v následujícím textu o „klientovi“, myslíme klient – rodina, případně některá její součást s vědomím, že pokud se konzultace z jakéhokoli důvodu účastní pouze část „rodinného systému“ – klienta, je jeho názor chápán jako postoj společně sdílený, tedy klientův. Je ale nutné, aby se poradenský pracovník průběžně doptával, zda tomu tak je a při dlouhodobé spolupráci si tuto skutečnost ověřoval (dotazníky pro všechny členy rodiny, individuální plány, účast na vybraných konzultacích apod.)

V rámci naší konzultační praxe zrovň poskytujeme konzultace klientům jako jednotlivcům.

1. Základem pro pomoc / změnu je navázání vztahu mezi odborným pracovníkem a klientem

Na něm je postaven úkol dojít společně k cíli spolupráce. Vztah sám o sobě však změnu nevytváří. Mnoho začínajících pracovníků se plete a očekává, že dramatické změny nastanou po rozhovoru, kdy

se klient rozhodne „ze sebe dostat“, co „drží v sobě“. Je naivní očekávat, že změna nastane po rozhovoru o pocitech. To je pouze počátek.

Dělat něco s problémem vytváří změnu.

Profesionální vztah pracovník - klient má svůj smysl, určený dosažením konkrétních cílů. Jeho úspěch nebo selhání všeobecně závisí na tom, jakým způsobem se tvoří cíl a jaké metody se použijí k dosažení cílů. **Nemá-li spolupráce zřetelné cíle, nebude ani jasné kdy je hotovo a bude vůbec obtížné zhodnotit dosavadní společnou práci s klientem.**

Vztah pracovník-klient není nikdy statický, je plynoucí, neustále se měnící, dynamický, závislý na tom, jestli a jak se naplňují cíle vzájemné spolupráce.

Jakým způsobem vytvářet s klientem vztah

Připojení

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

Základní úkol pracovníka je poskytovat klientovi vřelé a pozitivní přijetí. Je to vytváření příjemné, podpůrné a respektující atmosféry.

Cílem „připojení“ ke klientovi je zároveň i usnadnit poradenskému pracovníkovi vlastní postavení v pomáhání. Když klient věří, že se o něho pracovník zajímá a chce s ním pracovat, bude kooperovat také.

Jak se může pracovník ke klientovi připojit:

1. Před prvním setkáním s klientem se snažte představit si z jeho hlediska, co mohl chtít, aby pracovník pro něho udělal. Nezapomeňte odložit své osobní pocity, buďte nezaujatý, ale plný zájmu.

2. Opusťte profesionální žargon. Používejte přirozený hovorový slovník. Odložte profesionální jazyk a snažte se napojit k jazyku klienta. Je dobré všimnout si, jaký jazyk používá on sám a ladit se na něj. Používat slova, která používá on sám. Způsob přizpůsobit možnostem klienta.

3. Všimněte si klíčových slov anebo idiosynkratických způsobů, jichž klient užívá vůči některým slovům tak, že vynikají, jako třeba: povyk, trápení, diskuse místo hádka a podobně, a zkuste napodobit jejich užití. Například, když klient říká, že dětský povyk ho zlobí, můžete přijmout jeho slova v otázce: „Takže jak to děláte, že to jde zvládnout, když děcka dělají povyk?“

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

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

4. První setkání udává základní ladění pro pozdější pozitivní vztahy, kontakty. Používejte přátelská, pozitivní slova.

5. Dopřejte klientovi „být znalcem vlastních problémů a okolností“.

6. Namísto očekávání, že klient přijme váš způsob uvažování a jednání, se snažte přistoupit na jeho způsob myšlení a jednání. Činí to cestu schůdnější a stojí méně úsilí.

7. Během raných fází vaší práce často vyjadřujte komplimenty za cokoli pozitivního, co klient dělá.

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

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

- a) Co je důležité pro tohoto klienta?
- b) Co pro něho má smysl?
- c) Jaké jsou jeho strategie při řešení této situace?
- d) Jaké úspěchy a nezdary má spojeny s řešením situace ve které se nachází?

- e) Jak sám situaci chápe?
- f) Co chce a co nechce dělat?
- g) Jaké zdroje jsou k dispozici v široké rodině, sousedství, okolí, církvi, přátelích?

Odpovědi na tyto otázky mohou přinést nápady, jak se klientovi přizpůsobit. Když si klient myslí, že respektujete a oceňujete jeho nápady, bude oceňovat i vaše.

Pracovníkova práce pochopitelně nekončí „připojením se“. Když cítíte, že vám klient začíná důvěřovat, pak je vaším úkolem pomoci mu, aby se dostal na takovou cestu, která je pro něho vhodná.

2. Získání a udržení důvěry klienta /podpora dobré spolupráce - jak toho může poradenský pracovník dosáhnout?

1. Mnoho pracovníků mylně chápe ventilaci pocitů jako jediný léčebný nástroj, který máme, a každé sezení či kontakt mění ve vyvolávání duchů“, nebo se cílem stává dostat ze sebe všechno. Mluvení o pocitech a hledání v klientově minulosti má omezenou užitečnost, neboť porozumění pocitům a získaný náhled na minulost budoucnost nemění. Konkrétní činy mění život. Může být účinné dovolit klientovi uvolnit určitou frustraci nebo zlobu, aby byl ujištěn, že se pracovník zajímá o jeho pocity.
2. Kdykoli je to možné, je potřeba směřovat rozhovor k budoucímu jednání použitím slov, orientovaných na činnost, jako jsou: „Takže co potřebujete udělat, abyste se mohla cítit lépe?“
3. Je dobré mít jasno ve svých cílech a mít je stále na mysli. Nedovolte klientovi jen tak se nechat unášet a zaplňovat prostor slovy. Každá konverzace s klientem má účel a měla by přispět k hlavnímu směru hledání cest k naplnění cílů.
4. Formulujte otázky tak, aby klient rozvíjel své uvažování a vlastní nápady.
5. Kdykoli kladete otázku, mějte jasno, jak odpověď na ni pomůže klientovi zaměřit myšlenky k hledání řešení.
6. Když klient utíká od tématu, jemně ho přiveďte zpět k jádru konverzace.
Příklad: „Pořád mi není paní Nováková jasné, co je to, co musíte udělat, aby se zlepšila vaše slovní znaková zásoba“ nebo: „Chci se ještě vrátit zpátky k tomu, co musí být jinak, abyste se v komunikaci za pomoci použití znaků cítila lépe?“
7. Když se u společné konzultace rodina neshodne v cílech, názorech.
Co s tím dá dělat, jak na to reagovat: „Slyším, že máte na věc různé pohledy, (je to tak)?“

Varianta 1: Zkoušíme hledat společný cíl. Příklad: „Co s tím uděláme? Máte nějaký návrh, jak z těchto vašich pohledů vytvořit něco pro vás jako rodinu důležitého/ společného?“

Varianta 2: Nebojíme se různosti pohledů na věc, vytváříme respektující prostředí, kde mít různý pohledy může být přínosné, obohacující. Příklad: „Pojďme se u toho chvíli zastavit, pojďme si říct, jak to vidíte vy paní Nováková a vy pane Novák...“ Můžeme zveřejnit i jejich dobré důvody se dívat na věci tak jak se dívají. A to otázkou „Co vás vede k tomuto názoru paní Nováková, co vás pane Novák...“ Cílem otázky může být podpora vzájemného porozumění, rozšíření možností a pěstování respektu. Jak pokračovat: Rozšíříme možnosti, abychom neměli jenom buď anebo a to cirkulární otázkou jak to vidí další členové rodiny, kteří se konzultace účastní, nebo i ti, kteří se neúčastní. Příklad: „Co by řekla babička/děda/brácha/ségra?“ Popřípadě může pracovník přidat také svůj pohled, pokud rodinu nic nenapadne. Může sdílet zkušenosti od jiných klientů.

Varianta 3: Přinášíme svoji reflexi procesu rozhovoru, nabízíme společný cíl a hledáme řešení.

Příklad: „Jak jsem to teď poslouchala, tak mi přišlo, že vám oběma jde o to, aby vaše dcera mohla žít co nejvíc „normální život“, souhlasíte? Shodneme se na tom?“

Přijde mi, že vám jde oběma o totéž jenom každý byste na to šli jinou cestou, pojďme se tedy spolu zastavit u možností, jak toho dosáhnout. (cesty, kroky – dohoda o krocích)

Varianta 4: Pracovník se rozhodne, že se nechce u této různosti zastavit. A to z důvodů, že ze zkušenosti ví, že je to citlivé téma a necítí se na větší práci s ním, nebo jde s klienty za jiným cílem a nechce ztrácet čas. „ Pro dnes navrhuji, abychom si to takhle jenom řekli, že to víme a není to nic neobvyklého, ani špatného. Navrhuji to teď nechat být a vrátit se k tomu příště....“ . „Pokládám další otázku.....“ . Na příště se pak poradenský pracovník může lépe připravit na otvírání daného tématu.

8. Když se klient s pracovníkem moc „zanoří do problému“, může to vzniknout u rozhovoru nad riziky u cílů individuálního plánu.

Co se tím dá dělat: Ideální je reflexe pracovníka, jestli se nejedná o téma stížnosti, v případě, že ano tak se dá s klientem pracovat dle metodiky popsané v 9. kapitole – Základní pracovní témata – zakázka, návštěva, stížnost.

Pokud se nejedná o téma stížnosti tak pracovník může reagovat následně:

„Mám teď takový pocit, že se začínáme spolu trochu víc nořit v tom, jak moc věci nejdou... Navrhuji se začít společně dívat na to jak z toho ven....“

„Pojďme si to sem napsat, abychom se v případě potřeby k tomu mohly vrátit a posuňme se dál.“
Pokládám další otázku.

3. Co vše je potřeba, aby poradenský pracovník při práci s rodinou sledoval

Čas

Nejpřínosnější pro pracovníka i rodinu zpravidla bývá jeden a půlhodinové sezení. Méně se jeví jako nedostatečné, delší trvání je obtížné pro udržení pozornosti všech. (V situaci akutní krize možná budete potřebovat více času, abyste došli k nějakému řešení – s tím je dobré počítat a dát si čas).

Zahájení konzultace - Jak začít

Pracovník by si měl připravit úvodní komentář, proč jste se společně sešli a co má být výstupem společné schůzky, čeho věří, že společně s klientem dosáhne. Na začátku bývá dobré poděkovat všem za to, že se konzultace účastní. Také je dobré získat od každého účastníka jeho přátelskou představu o tom, čeho doufá tímto setkáním dosáhnout (zeptat na očekávání všech zúčastněných).

Neutrální pozice pracovníka

Během konzultace s rodinou je důležité udržet neutrální pozici pomocí sledování hodnot z pohledu každého účastníka. Jakmile se pracovník postaví na něčí stranu, často na stranu dítěte proti rodičům, nebo na stranu školy proti rodičům, ztratí efektivnost. To se může stát, aniž by si to pracovník uvědomoval. Může však pocítit, že něco není v pořádku. Je dobré neopomíjet tyto důležité intuitivní návody.

Jak poznat, že pracovník straní?

První známkou je, že začne uvažovat jako jeden ze členů rodiny: začne obviňovat někoho v rodině, uvažovat o termínech „dobře - špatně“ nebo bude citově rozrušený nějakým členem rodiny. Jiný důležitý signál je, že začne hledat chyby na jednom členu rodiny, začne říkat sobě nebo ostatním, jak rušivá osoba to je, anebo věnuje mnoho času rozebírání jednoho ze členů rodiny.

Co dělat, když si pracovník uvědomí, že se mu to stalo?

Je dobré se poradit s týmem, supervizorem nebo jiným konzultantem mezi setkáními. Dále si projít záznamy a hledat, co dobrého ta osoba dělá, jakkoli malého. Uvažovat, jak by bylo možné přeznačkovat, co ta osoba (kterou pracovník nemá rád) dělá, aby to znělo pozitivně. Cítí-li se silně ztotožněn s jednou stranou rodiny proti druhé, je potřeba uvažovat o tom, jak dát dohromady širší obraz rodinného systému. Dobré je vytrvat, dokud v tomto pokuse nebude spokojen.

Vytvoření kontaktu s každým účastníkem

Pozitivním bývá věnovat čas vytvoření osobního kontaktu s každou osobou otázkami po jejích zájmech, co dělá dobrého, v čem je dobrá a tak dále, aby se přesvědčili, že se pracovník o ni osobně zajímá. Znovu je fajn si připomenout, aby pracovník užíval všední, obyčejný jazyk, hovořil uvolněným způsobem a nenásilně. To může pomoci vyjit na osobní a přátelskou cestu.

Cesty kontroly plynulosti rozhovoru

Řídit rodinnou konzultaci je někdy jako být dopravním strážníkem. Interakce mezi členy rodiny vypadá, že má svůj vlastní život. A nepochybně má. Ať už tam pracovník je či ne, rodinný život jde dál. Tak to bylo dřív a tak to bude, až pracovník odejde.

Úkol pracovníka je, rozvinout vzájemné pozitivní pocity, rozvinout jejich možnosti řešit situaci vlastními silami a rozvinout jejich fungování vzájemným rozmlouváním mezi sebou minimalizovat konflikty. Pracovník je průvodcem této konzultace.

Když se konzultace účastní děti, je vždy lepší, aby dítě hlídali jeho vlastní rodiče, popřípadě s pracovníkovou pomocí, než aby pracovník přímo zkoušel ovlivnit chování dítěte.

Zaměření konzultace

Rodinná konzultace by měla být zaměřena na to, co kdo má dělat, jak, kdy a v jakém pořadí, k dosažení jakého cíle. Proto musí být jasné, kde jsou silné stránky, kdo nejvíce chce pomoci, jaký je rodinný obrázek zázraku a jaký učinit krok k řešení situace.

V rodinné konzultaci je důležité, aby pracovník respektoval rodinnou hierarchii. Rodiče jistě chtějí mít větší moc než děti, větší vliv a naději a chuť pomoci dětem, aby to šlo lépe.

Takže je dobré oslovit rodiče jako první nebo přijmout pozici jejich pomocníka v tom, co je dobré pro jejich děti. Pomáhá ocenit je za dobré věci, které pro své dítě udělali. Když se hovoří s rodiči před dětmi, je výrazem respektu oslovovat je Matka, Otec či máma, táta nebo jim říkat příjmením.

Kontrola intenzivních emocí

Všechny rodiny mají za sebou dlouhou, všelijakou historii a ta bude po kontaktu s pracovníkem pokračovat. Všichni členové rodiny chovají vůči sobě jak pozitivní, tak negativní pocity. Tak jako sdílení smutku, tragédie či triumfu může podpořit zájem a vzájemné přijetí, mohou některá jiná témata vyvolat bouřlivé, intenzivní emocionální reakce zklamání, hněvu nebo nespokojenosti.

Rozněcovat emocionální reakce je zřídka prospěšné, pokud nemá pracovník přesnou strategii a dovednost kontrolovat a využít výbuch „terapeuticky“ ku prospěchu všech. Pracovník musí být ostražitý, aby našel cesty, jak „zachovat tvář“ každého člena rodiny, i malých dětí. Ve většině situací bez jasného záměru, vedoucího k cíli, je takové zažehnutí škodlivé.

Úkolem je zajistit, aby se neotevírali staré rány nebo témata plná emocí, dokud pracovník nemá dost času a dovednosti je rozptýlit a pozitivně využít. Rodinná konzultace je určena k otevření kooperativního citění v rodině a ne k odreagování negativních pocitů.

Setkání/konzultace s rodinou v jejich domácím prostředí – specifická forma konzultace

Uskutečnit návštěvu v domácím prostředí klienta znamená být hostem v jeho domově a vyžaduje, aby hostitel na čas změnil svůj domácí řád. Poradenský pracovník se musí přizpůsobit chodu a zvyklostem rodiny. Přináší klientům svou odbornost a zároveň si pro ni musí v cizím prostředí vytvořit podmínky. Proto jsou konzultace v domácím prostředí náročné a kladou vysoké nároky na dovednosti pracovníků a jejich schopnost adaptovat se na okamžitou situaci v rodině. Terénní konzultační činnost je téměř výhradním způsobem poskytování služby rané péče, částečně i dalších služeb v rámci CDS Tamtam, se kterou se denně v praxi setkávají všichni odborní poradenská pracovníci. Vedení konzultací v domácím prostředí je podrobně popsáno v Metodice služby i ve Standardech služby, proto zde přinášíme jen několik obecných, zato velmi důležitých myšlenek, které se terénních (domácích) konzultací týkají.

Na co je potřeba myslet:

1. Domluvit si přesný **čas schůzky a ten i dodržet**.
2. Chovat se jako **host**, protože jím jste.
3. Cítit se dostatečně v pohodě, aby se tak mohl cítit i klient. Proto je důležité se před vstupem do rodiny **pozitivně naladit** na rodinu, za kterou pracovník jde. (Přečíst si dokumentaci, aby věděl informace. Uvědomit si **pozitivní a silná místa rodiny**, úspěchy, které společně dosáhli atd.)
4. Pochválit něco pěkného, zajímavého nebo nákladného. Pamatujte, že domov klienta je jeho soukromý prostor. Můžete nesouhlasit s jeho vkusem, ale je důležité jej respektovat.
5. Zeptat se, kde je zvyklý sedávat a kam si můžete sednout vy sami.
6. Ocenit členy rodiny za něco, co v domě vidíte, např. domácí zvířata, práce ze dřeva, pletení, nějaké diplomy či medaile, apod.
7. Nezapomínat na **bezpečí své i klienta**. Udělejte vše, co potřebujete k vlastnímu pocitu bezpečí. Rušení televizí, telefonem, dětmi běžajícími kolem, psy, sousedy nebo nepřetržitými návštěvami může být otravné, ale dá se to i využít. Neváhejte požádat klienta, aby ztišil zvuk televize nebo hladinu hluku v domácnosti. Vyjádřete svou žádost jako prosbu o pomoc, neboť vy jste snadno rušený.

Příklad:

„Moc by mi pomohlo, abych vás mohla lépe slyšet a věnovat vám plnou pozornost, kdybyste vypla televizi“, nebo „Těžko se mi soustřeďuje. Bylo by velkou pomocí trochu ztišit děti“. Většina klientů spolupracuje a má chuť pomoci.

Negativní stránka návštěv v domácnosti je v tom, že jste na cizím území. Pracovník není obeznámen s terénem tak jako jeho klient a musí se přizpůsobit jeho způsobům, například při jídle, úklidu, péči o čistotu, výchově dětí apod. To vyžaduje pracovníkovu pružnost.

Setkání/konzultace s osobou se sluchovým postižením nebo rodinou, ve které má některý z členů postižení sluchu.

Vzhledem k dominantní cílové skupině Centra pro dětský sluch Tamtam je konzultační činnost, při které je nutné zohlednit potřeby a komunikační způsob osob se sluchovým postižením, velmi častou situací při konzultaci. Je zapotřebí, aby poradenský pracovník, který konzultaci vede, byl na takovou situaci připraven a odborně (jazykově) vybaven. Přestože se konzultace s klientem se sluchovým postižením výrazně neliší od způsobu poskytování jiných konzultací (strukturou, hledáním cílů zakázky apod.), je dobré si uvědomit, že se způsob jejího přijímání a interpretace může do jisté míry lišit.

Shrnutí kapitoly a praktické využití v CDS Tamtam:

Rodinou v této kapitole míníme **mezigenerační jednotku** (libovolně vybranou podle zákona, biologie nebo sociologie), jednotku jednogenerační **nebo cokoli, co klient označuje jako rodinu**. V některých kulturách „rodina“ může znamenat citový svazek, tvořený blízkými nebo to může být svazek rodič - dítě, rodiče - dítě, prarodič - rodič - dítě, jiní příbuzní klienta a jiné možné svazky.

Jsou-li konzultace s rodinou (nebo jejími členy) úspěšné, záleží z velké části na dovednostech poradenského pracovníka. Tato kapitola popisuje cesty, jak vést sezení tak, aby měla přínosný a pozitivní výsledek. Kromě dovedností pracovníka má roli také doba trvání vzájemné spolupráce mezi klientem a rodinou, to, kdo konkrétně se konzultací účastní, závažnost řešeného tématu, komunikační dovednosti a porozumění při práci s osobami se sluchovým postižením nebo neslyšícími, a místo, kde se konzultace poskytuje. Podrobněji je průběh jednotlivých konzultací popsán v materiálech Metodika služby a Standardy služby.

15. RODINA PO SDĚLENÍ DIAGNÓZY, VYROVNÁVÁNÍ SE S KRIZOVOU SITUACÍ

Úvod: „Reakce rodičů na postižení jejich dítěte ovlivňuje i skutečnost kdy a jakým způsobem se o něm dozvěděli.“

Vztah rodičů k dítěti se utváří již dlouho před narozením. Součástí rodičovství jsou často velké plány a představy o dítěti. Tyto představy se po sdělení diagnózy lékařem hroutí a rodiče mohou prožívat pocity veliké ztráty a strachu z budoucnosti.

Sdělením diagnózy ale také začíná proces vyrovnávání se rodičů s postižením jejich dítěte. To, jakým způsobem se o něm dozvědí, je velmi důležité. Na začátku stojí lékař, který může být autoritou schopnou pomoci nejen praktickou radou, ale i psychologickým faktorem, který může tento proces citlivě nasměrovat.

Rodiče dítěte se sluchovým postižením čeká na jejich cestě setkání s mnoha odborníky a s mnoha názory jak to či ono dělat a řešit, je tedy důležité, aby byli posíleni ve svých kompetencích, odborníkům důvěřovali, ale aby si dokázali informace sami také vyhledávat, porovnávat a vyhodnotit co je pro jejich dítě a jejich rodinu nejvhodnější.

Je samozřejmé, že i rodiče dítěte se sluchovým postižením musí projít procesem vyrovnávání se s postižením dítěte a budou se s ním pravděpodobně vyrovnávat ještě mnohokrát v průběhu života. Je žádoucí, aby tento počáteční proces byl co nejkratší a v rodině mohl nastat co nejdříve běžný život se svými běžnými problémy.

Co ke krize:

V průběhu našeho života se každý z nás setká s různými typy krize. Termín krize se používá pro označení těžké, rozhodující chvíle, obtížnou situaci, tíseň nebo zmatek. Krize jako taková, může pro každého z nás znamenat něco jiného. **Obecně se dá říci, že krize je jakákoliv tíživá životní situace, s níž si v danou chvíli nevíme rady.** Je to taková situace, nad kterou ztrácíme kontrolu, cítíme se ohroženi. Nevidíme řešení a to zvyšuje náš pocit bezmocnosti. Krize může být akutní (z náhlé, nečekané události, ztráty, neštěstí) nebo chronická (vzniká v důsledku nahromaděného napětí a stresu, když velikost zátěže překročí hranici, kterou dokážeme snést).

V krizi je ten, kdo se v krizi cítí být. Každý má jinou odolnost k zátěži.

Krize může probíhat v určitých fázích vycházejících z teorie Kübler – Rossové:

1. Období po sdělení diagnózy - šok

Po sdělení diagnózy rodiče obvykle začnou přemáhat valící se přívál emocí a přestanou vnímat sdělované informace. Myšlení je zahlceno pro tu chvíli nejpodstatnějšími otázkami. „Co sluchové postižení prakticky obnáší?“ „Jak s ním budeme komunikovat?“ „Bude žít samostatně?“ „S kým se bude kamarádit?“ „Nastoupí do školy?“ „Vyučí se alespoň?“ „Udělá si řidičák?“ Jde o otázky, na které neexistuje v dané situaci jednoznačná odpověď.

Doporučení pro sdělování diagnózy

Na diagnostickou konzultaci je třeba vyčlenit dostatek času a zajistit soukromí. Schopnost rodičů vnímat v této chvíli informace bývá často snižena, proto je třeba věnovat pozornost pečlivému zápisu všech závěrů a doporučení, která budou rodičům dodatečně zaslána.

Pokud přijde bouřlivá emoční reakce již při sdělení diagnózy, dáme rodičům prostor se v klidu a soukromí vyplakat. Nesnažíme se okamžitě a rychle ukončit rozhovor, často rodiče v první chvíli nevnímají rady, ale spíše potřebují dát průchod svému prožívání, myšlenkám (obavy, beznaděj, vina, strach, bezmoc, hněv). **V těchto chvílích se dá rodině nabídnout forma pomoci doprovázení, kdy se pracovník pomáhá tím, že víc poslouchá, než hovoří. Pomáhá rodině unést to, co v tuto chvíli nelze**

změnit. V případě hněvivé reakce rodiny je třeba vždy zachovat klid, ujistit rodinu, že jejich reakce jsou pochopitelné, nabídnout další pomoc (vše uvést do zápisu).

Je potřeba, aby informace byly racionální – bez vágních rad typu „všechno bude dobré“, „nedělejte si starosti“, „i jiní to zvládli“, „musíte být stateční“. To v tuto chvíli skutečně nemusí být pomáhající, rodina se může cítit nepochopena, může mít pocit zlehčování jejich situace a prožívání. **Nepředkládejte ani katastrofické scénáře. Při první konzultaci by se rodiče měli dozvědět o formách vhodné pomoci a dostat kontakty na další péči. Rodiče by měli být informováni, že diagnóza sluchové vady přináší do jejich života a života dítěte nové úkoly, které ale mají řešení a jsou zvládnutelné. Poradce by měl rodiče ujistit, že všechny děti chodí do školy a že jim odborník pomůže zvolit nejvhodnější typ školní docházky.**

2. Zapojení obranných mechanismů

Psychika rodičů mohla být značně otřesena. Šoková reakce může přirozeně vyvolávat obranné mechanismy, které unavené psychice poskytnou chvíli na nejnужnější kompenzaci sil.

Popření

Základem může být popření sděleného faktu. Rodina může odkládat doporučená vyšetření, o problému se doma přestane mluvit. Každé dílčí zlepšení dítěte může být přijímáno jako další argument, který vyvrací diagnózu. Období se prodlužuje, pokud rodiče v jejich přesvědčení utvrzuje i širší rodina a kamarádi. Mnohokrát se stává, že výsledky z různých odborných pracovišť jsou diametrálně odlišné. **V takovém případě je potřeba pomoci rodičům se v dané problematice zorientovat.** Pokud je diagnóza zjištěna u kojence či batolete, může být ve fázi popření problému odkládáno zahájení smysluplné a plnohodnotné komunikace přiměřené věku dítěte.

Vytěsnění

Dalším obranným mechanismem je úplné vytěsnění či bagatelizování již obdržených informací: „Nic mi neřekli, nedali žádné jasné informace, pořádně nevědí.“ Víme, že mnoho rodičů skutečně před obdržetím diagnózy tápe. Na druhou stranu se setkáváme s železnou pravidelností s rodiči, kteří si v důsledku silně fungujících obranných mechanismů stěžují na nedostatečnou diagnostiku, ačkoli jim informace byly jednoznačně sděleny. Někteří rodiče potřebují informace opakovat a vysvětlovat mnohokrát.

Víra v zázrak (kompenzace)

Nečinnost a smíření s osudem není mnohým rodičům vlastní. Neschopnost „oficiálních“ odborníků zcela sluchovou vadu vyléčit či okamžitě kompenzovat, probudí v rodičích bojovného ducha a hledají různé způsoby i alternativní, jak vše napravit např. pomocí léčitelů. Zejména u rodičů dětí s kombinovaným postižením a nejasnou prognózou budoucnosti je toto patrné. **Pracovník by měl mít pro tyto snahy pochopení a měl by umět rodičům vysvětlit, jaký je rozdíl mezi alternativním a klasickým terapeutickým proudem a jaký je rozdíl mezi vědecky ověřenou a neověřenou metodou. Profesionál by měl projevit respekt k jejich snahám hledat pomoc, měl umět detekovat potřeby rodičů, které se mohou skrývat za jejich zdánlivě iracionálním a třeba i rozporuplným chováním.**

Pracovník by se mohl také na snahy rodiny podívat z pohledu, že chtějí hledat řešení a jsou ochotny udělat cokoliv, aby to rodině pomohlo. **Tato energie se dá využít pro spolupráci odborného pracovníka s klientem.**

Ve výše popsaných možných reakcích rodiny (popření, vytěsnění) se dá nabídnout profesionální způsob práce kontrola (dle konkrétní situace buď opatrování, dozor nebo motivování)

3. Depresivní období v přijímání diagnózy

Počáteční období procesu přijímání diagnózy nemusí být nijak příjemné. Mohou převažovat negativní emoce, jako je smutek, zlostné reakce, úzkost, deprese, pocit viny, vztek na ostatní, na sebe i na dítě. Objevují se častější agresivní reakce vůči okolí, frustrační tolerance je velmi nízká, drobná příhoda

spustí prudkou reakci. Dochází k častějším konfliktům v rodině, velmi často rodina hraje devastující hru „hledá se viník“. Část rodičů prožívá hluboké pocity viny. Objevují se nepředvídatelné reakce. Na jedné straně záchvaty sebelítosti, na druhé straně velmi negativní a prudké reakce na lítost druhých.

V těchto momentech je důležité dát prostor pro „stížnosti“ klienta, nebrat mu jeho „negativní pohled“, protože se může takto cítit a to mu přece nikdo nevymluví. A to ani není role pracovníka přesvědčovat ho, že je to jinak. **V této fázi spolupráce může pracovník pracovat s tématem „stížnosti“ klienta, umožnit mu si tím projít a hledat momenty v rozhovorech pro zahájení spolupráce na zakázkách rodiny. Od odborného pracovníka se v této fázi očekává trpělivost a tolerance, doporučuje se nejít s klientem do hry na viníka, citlivým způsobem zkoušet vést klienta směrem k řešení jeho situace.**

4. Kompenzované období

V tomto období většinou odeznívá deprese, zlepšuje se přijetí situace, roste snaha racionálně a aktivně se starat o dítě, často upravují se očekávání směrem k větší realističnosti

5. Období životní rovnováhy, přebudování hodnot

Rodina se vyrovnává s faktem, že má postižené dítě. Dítě je přijímáno takové, jaké je, hledá se optimální cesta do budoucna, často dochází k reorganizaci rodinných vztahů a také se mohou změnit hodnotové orientace celé rodiny. Prožité období může přivést jednotlivé členy rodiny k dosažení větší moudrosti a lepšího sociálního porozumění.

Zkušenosti z práce s rodinou prožívající krizi:

Pracovník, který přijímá první kontakt s klientem, by měl být na takovouto situaci připraven. Kromě zajištění kontaktu a dalších nezbytných údajů by měl dát volajícímu prostor pro aktuální otázky a ubezpečit ho o možnosti zavolat kdykoliv znova. Určený pracovník pak zajistí, aby byl s klientem dohodnut včasný termín první konzultace v rodině nebo na pracovišti a aby byl klient informován o jejím průběhu.

Při práci s krizí je potřeba myslet na to, že je potřeba mít od počátku definované minimální cíle.

Práce s krizí není zásah, který vyřeší všechny problémy, které klient vidí, má ho podpořit ve schopnosti uvažovat a hledat řešení, která jsou v tuto chvíli stěžejní – v případě sluchového postižení je to dosáhnout odpovídajícího vyšetření sluchu, přidělení sluchadel, učit se přizpůsobit komunikaci apod.

Prevencí možného zhoršení stavu může být dostatek informací o rizicích, způsobech řešení a možnosti okamžitě kontaktovat svého poradce, někoho jiného z organizace či doporučené odborníky.

V krizové situaci je na místě, přebírá-li pracovník určitou část aktivity, nebo i celou aktivitu, ale jenom do té doby, než je klient zase schopen se aktivity účastnit. Je důležité myslet na to, že kontrola je pouze nezbytnou cestou k nabízení pomoci.

Je naprosto normální, že období okolo diagnózy doprovází nejrůznější pocity, někdy sama existence určitých myšlenek přijde rodičům nenormální, zúzkostňuje je a vede k dalšímu kolu sebeobviňování. Je třeba si uvědomit, že tyto pocity jsou naprosto přirozenou reakcí na vzniklou situaci.

Mějme na paměti, že hněv či urážlivé chování jsou mnohdy projevem bezmoci, nikoli rodičovského selhání či osobní antipatie. **Projevem profesionality je zvládnutí situace v klidu, bez zbytečného mentorování a autoritářského přístupu.**

Je dobré si být vědom toho, že popis jednotlivých fází průběhu krize jsou spíše vodítkem pro vnímavost pracovníka ke klientovi a také k pochopení toho co klient může prožívat. Je dobré myslet na to, že fáze mohou probíhat u každého klienta jinak, někdo nemusí projít všemi fázemi, někdo jimi projede rychleji, někdo pomaleji, někdo se v některé fázi zastaví a setrvá v ní delší dobu, třeba i po

celou dobu spolupráce. Každý člověk může mít v tomto období jiné reagování, někdo může být víc plačtivý, někdo výbušný a zlobit se, jiný může upadnout do beznaděje a pasivity, jiný může být zmatený nesoustředěný a roztěkaný. **Znalost této teorie umožňuje pracovníkovi být citlivý k potřebám klientů a také mu může pomoci v rozhodování se (v intervenci)při práci s rodinou.**

Možnosti jak pracovat s klientem v krizi:

- Nejdříve se potřeba se zklidnit, zvolnit dech, nadechnout se do břicha, uvolnit obličejové svaly, svést ramena. Pokud pracovník sedí, může se opřít pevně chodidly o zem.
- Je dobré si všimnout i bazálních potřeb, které si klient neuvědomuje (pití, jídlo, dýchání, teplo, bolest), může pomoci na ně reagovat nabídkou nápoje atd.
- Člověk v krizi potřebuje mít pocit, že alespoň pracovník se snaží porozumět jeho vnímání světa. Pracovník tím, že naslouchá, vyčkává, poskytuje klientovi příležitost být vyslyšen. Proto je potřeba dát rodině prostor, doporučuje se víc poslouchat než mluvit.
- Je dobré dovolme klientovi uvolnit se a nebát se jeho emocí, pokud pracovníka fyzicky neohrožují. Účinné může být potvrzování jeho prožívání.
- Když pracovník popisuje, co vidí a slyší, že klient prožívá, může mu pomoci zmenšit jeho zmatek, najít pevný bod. Je dobré zjišťovat, co se děje v přítomnosti (teď a tady), např. v jaké je člověk situaci?
- Pracovník by měl mít v ten moment jasný cíl: ukotvit (uzemnit) krizi, nechat průchod prožívání, mluvení, nespěchat, zároveň pomoci při formulaci konkrétního plánu pro blízkou budoucnost, ujasnění si, o co se při zvládání potíží rodina může opřít
- Ideální je, aby se pracovník rozhodoval spolu s klientem – pospel mu, co se bude dít, co budeme spolu dělat, jaká je naše strategie, nebo co bude dělat pracovník
- Je dobré, aby pracovník po zvládnutí takové situace dostal prostor pro svoji podporu a měl možnost reflektovat celou situaci

Otázky, které lze použít:

Co si o tom všem myslíte?

Co vám pomáhá (dosud pomáhalo) to vydržet?

Jak to, že situace není ještě horší, jak to děláte, že ji zvládáte alespoň takto, že to není ještě horší?

Mnozí jiní by se z toho zbláznili (zhroutili).

Co musíme (můžeme) ještě udělat, abyste to vydržel?

Chtěli bychom naplnit naději, která vám dala sílu nám zavolat (přijít). Jaká je to naděje?

Už se vám někdy stalo něco podobného? Jak jste to řešili? Co vám pomohlo?

Co je teď pro vás nejtěžší?

Čeho se nejvíc obáváte?

Co (kdo) by vám mohl pomoci teď?

Co je třeba udělat nejdříve? Co navrhuje?

Co raději nedělat:

- snažit se klienta rozptýlit či rozveselit, mluvit pozitivně a snažit se klienta obrátit na „správnou vlnu“
- utěšovat klienta a říkat banality typu : “Taková šikovná holka, no, podívejte, kam to vede.” - je to urážející
- zlehčovat jeho situaci, rozmlouvat mu jeho pocity
- odvádět pozornost od témat, o kterých chce klient mluvit.
- vnučovat klientovi témata
- hodně se vyptávat a nechávat pocity klienta mimo, být rychlý
- radit a poučovat klienta
- používat slova: vždy, nikdy, musíte, nesmíte, měl byste, neměl byste

Shrnutí kapitoly a praktické využití v CDS Tamtam

Pokud rodiče kontaktují Centrum pro dětský sluch Tamtam, kontaktní pracovnice poskytne první intervenci dle individuální situace a domluví první informační schůzku. Ta může být ambulantní nebo terénní, podle zakázky volajícího a podle dalších okolností (např. věk dítěte, bydliště rodiny). Rodiče jsou zároveň informováni o tom, co naše služby nabízejí a mohou vznést své potřebné dotazy. Téma sdělení diagnózy bývá často jako významný předěl v jejich životě. Pracovníci mohou hned nebo později při práci s rodinou reagovat a pracovat s tímto tématem, ke kterému se rodiče ještě někdy mnoho let vracejí a je pro ně často frustrující. Pokud o to rodiče stojí, může jim pracovník předat kontakt na další rodiny s dítětem se sluchovým postižením. Také na různých rodičovských setkáních a v průběhu týdenní pobytové akce se toto téma vždy objevuje. Pracovníci DCS Tamtam by si měli být vědomi toho, že neposkytují krizovou intervenci, ale pracují s tímto tématem specificky, dle výše popsaných možností. Vždy mohou klienta v případě potřeby odkázat na služby krizové intervence nebo následné psychoterapeutické služby.

16. SPECIFIKA KONZULTAČNÍ PRÁCE S CÍLOVOU SKUPINOU OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM A PŘÍKLADY NĚKTERÝCH SPECIFICKÝCH SITUACÍ V RODINĚ

Úvod: Co bychom měli mít při konzultační poradenské práci s cílovou skupinou rodin s dětmi se sluchovým postižením a osob se sluchovým postižením na paměti? Na co bychom měli myslet a v čem je tato skupina stejná, odlišná od jiných? Cílem této kapitoly je zamyslet se nad vlastními zkušenostmi z práce s konkrétními klienty, utřídit je a předat je ostatním.

Z toho je zřejmé, že tato kapitola není a ani nemůže být hotová a konečná, ale naopak měla by se postupně rozrůstat o další poznatky, situace a konstelace, se kterými se každý z nás, poradenských pracovníků, v praxi setká. Tyto informace pak mohou být pro další pracovníky cenným pomocníkem při pohledu na klienta a jeho zakázku, kterou řeší.

Rodina jako sociální systém má mnoho různých podob a variací. Každá z rodin má své specifické odlišnosti, projevující se v chování, vystupování, přijímání nových věcí včetně naší podpory. Rodiny se odlišují svými zájmy, sociokulturním zázemím, vzděláním, profesním zaměřením, přemýšlením o budoucnosti. V neposlední řadě se liší svými jazykovými prostředky. Všechny tyto skutečnosti a kombinace různých vlivů pak hrají roli ve způsobu a schopnosti spolupráce mezi klientem a poradenským pracovníkem i mírou úspěšnosti jeho spolupráce.

Klienti se sluchovým postižením nebo neslyšící

Děti i dospělí se sluchovým postižením tvoří stěžejní část klientely Centra pro dětský sluch Tamtam a všech jeho sociálních služeb. Všichni zaměstnanci mají základní povědomí a zkušenosti s lidmi se sluchovým postižením a dále se snaží vzdělávat jak v oblasti rehabilitace sluchu, jeho kompenzace, jeho specifík, tak v oblasti znakového jazyka i kultury neslyšících. Pokud klient preferuje komunikaci mluvenou řečí (dobře rozumí a sám má řeč obecně dobře srozumitelnou) může odborný poradenský pracovník komunikovat volně v mluveném jazyce. I tak by měl dodržovat pravidla potřebná pro dobré odezírání klienta (neotáčet se od klienta, hlídat si očima, zda mu klient rozumí, mohou pomoci Pravidla pro komunikaci s neslyšícím klientem – publikace vydaná naší organizací). Komunikace se v takovém případě nashazuje lehce a je možné se věnovat zakázce, se kterou klient přichází.

Pojem „Sluchově postižený“ nebo „...se sluchovým postižením“ v tomto textu používáme pro osoby s jakoukoliv úrovní omezení sluchového vnímání. Pro práci s každým klientem je nejdůležitější způsob komunikace. U klienta se sluchovým postižením může být způsob komunikace navíc ovlivněn tím, jaké prostředky je klient zvyklý používat a schopností pracovníka se mu přizpůsobit. Dalším velmi důležitým aspektem pro vzájemné porozumění je odlišnost kulturního prostředí, ze kterého klient přichází. Každý člověk s omezením sluchu má jinou zkušenost z vlastní rodiny kde vyrůstal, a z komunity neslyšících kde se pohybuje, má jinou zkušenost se slyšícími lidmi. Pracovník, který se s lidmi se sluchovým omezením setkává, by měl o jejich životě a kultuře získávat informace.

Možnosti komunikace s klienty se sluchovým postižením:

- 1. Klient preferuje komunikaci mluvenou řečí (neovládá ZJ, protože např. pochází ze slyšící rodiny, která se rozhodla ZJ nepoužívat), ale neodezírá dobře nebo nemá dostatečně bohatou slovní zásobu – v těchto případech může být komunikace pro obě strany velmi náročná a frustrující. Pracovník potřebuje svá sdělení zjednodušit a pomoci si všemi dostupnými prostředky (sdělení zopakovat jinými slovy, parafrázovat, použít vysvětlení na jiném příkladu) tak aby se s klientem co**

nejlépe domluvil, případně si pozvat další osobu/y, které by mohly v komunikaci pomoci (rodinného příslušníka, tlumočníka ovládajícího zjednodušenou komunikaci apod.).

2. **Klient nedoslýchá natolik, že se orientuje ve větší či menší míře odezíráním** – pracovník by měl přizpůsobit artikulaci a tempo řeči, tak aby odezírání usnadnil, ale zachoval přirozenost vyjadřování. Slova náročná na odezírání lze obejít synonymem, popsat jeho význam či napsat na papír. Pracovník by si měl během rozhovoru ověřovat, jestli si s klientem porozuměli. Pokud zjistí, že klient nerozuměl je v pořádku, když pracovník vhodným způsobem zopakuje to, co myslel (potřeboval, říkal).

Přesto, že klient dobře odezírá i velmi dobře využívá své zbytky sluchu a používá mluvenou řeč, je potřeba myslet na to, abychom nemluvili za jeho zády nebo ze strany.

Klient, kterému se stává, že občas nerozumí nebo je komunikací unavený, může mít snahu „odkývat“ vše.

3. **Klient sice preferuje komunikaci ve ZJ, ale jeho použití je odlišné od znalostí pracovníka (zjednodušené vyjadřování, znaky jiného kraje či dokonce země, negramotnost)** – opět by bylo žádoucí, aby měl pracovník u sebe tlumočníka do ZJ se zkušeností jednoduchého kódu.

Pracovník neovládá znakový jazyk natolik, aby se s klientem domluvil tak, aby jejich vzájemná sdělení byla významově správně pochopena – pracovník by měl mít při setkání s klientem sebou vždy tlumočníka ZJ.

V případě že pracovník není sám rodilým mluvčím nebo certifikovaným tlumočníkem ZJ je vždy dobré si ověřovat, že jsme si významově správně porozuměli.

Zkušenosti při práci s rodiči se sluchovým postižením nebo neslyšícími:

Vztah ke sluchovému omezení u sebe nebo svého dítěte – pokud své sluchové postižení člověk vnímal jako velké omezení, může ho tak pravděpodobně vnímat i u svého dítěte a snažit se situaci řešit. Můžeme se ale setkat také s tím, že se rodičům uleví, že nemusí řešit situaci kolem sluchadel nebo rozvoj řeči, protože by to pro ně bylo velice obtížné a jsou rádi, že jejich děti budou s nimi komunikovat ve ZJ – obojí je legitimní.

Pro některé z rodičů se SP může být obtížné udělat si představu o souvislosti stavu zbytků sluchu a jejich využití pro vývoj řeči (kdo mluví je nedoslýchavý, kdo používá ZJ je neslyšící), je potřeba jim podat přesné informace (řečový banán apod.) o stavu sluchu jejich dítěte a o rozvoji řeči, tak aby o stav sluchu i sluchadel u svého dítěte pečovali.

Vlivem nedostatku informací o podstatě operačního zákroku a fungování KI a vlivem strachu o budoucnost komunity neslyšících je vztah části SP ke KI velmi rezervovaný až nepřátelský. Někteří z nich se také setkali s nepříjemným chováním zdravotníků, když KI pro své dítě odmítli. Pracovník by si toho měl být vědom a měl by rodiče ubezpečit, že není v jeho zájmu je k ničemu nutit, ale je povinen jim dát veškeré dostupné informace, tak aby se mohli kvalifikovaně rozhodnout.

Někteří rodiče se SP strávili své dětství v internátním zařízení při speciální škole, nevnímají to jako ohrožující a nepřipadá jim to jako ohrožující ani pro jejich děti. Pracovník by jim měl vysvětlit, co život v internátě může pro malé dítě znamenat, aniž by snižoval jejich rodičovské kompetence.

Pokud klient se SP špatně mluví nebo má malou slovní zásobu, neznamena to, že je hloupý, ale že mu

nemusela být v dostatečné míře a včas poskytnuta pomoc při vzdělávání. Pracovník by měl způsob sdělení přizpůsobit takovým způsobem, aby se klient necítil snižován ve své rozumové úrovni

Někteří rodiče se SP mohou mít malou zkušenost s výchovou nebo přirozeným učením mateřského jazyka, protože jejich slyšící rodiče s nimi neměli dobrou komunikaci, když byli dětmi, pracovník by měl toto reflektovat a informace vhodným způsobem přinášet

Bilingvní rodiny

Bilingvní rodinou rozumíme rodinu, ve které **mluví dva hlavní pečovatelé (obvykle matka a otec) každý jiným jazykem**. Ani jedním z nich přitom nemusí být čeština. Tato situace ovlivňuje způsob poskytování služby a často také řečový vývoj dítěte.

S bilingvními rodinami se setkáváme stále častěji, např. v Rané péči Čechy je to okolo 20 rodin za rok. Nejčastěji se setkáváme s bilingvními rodinami, ve které je jeden rodič Čech a druhý cizinec. Jazykem rodiny, tedy jazykem společné komunikace mezi rodiči, bývá obvykle rodný jazyk otce, nezávisle na tom, zda je otec Čech nebo cizinec a zda je s dítětem doma matka nebo otec. Matky cizinky se více přizpůsobují a častěji si dobře osvojují češtinu, která pak může být společným jazykem rodiny.

Zkušenosti při práci s bilingvní rodinou:

Velký rozdíl je mezi přirozeným a umělým bilingvismem. Umělý bilingvismus se zpravidla nedoporučuje. Pro rodiče není cizí jazyk jazykem mateřským, nemusí s dítětem umět sdílet emoční prvky komunikace, ve vztahu může mít více roli učitele než rodiče. **Jako více zatěžující vnímáme umělý bilingvismus, kde cizím jazykem mluví matka.**

Je potřeba se s rodinou při zahájení služby domluvit, zda a jak při konzultacích jazykovou bariéru zohledníme. Znamená to především vybrat pracovníka, který může komunikovat v jazyce rodiče cizince, nebo rodinu upozornit na to, že žádné přizpůsobení druhému rodiči není možné. Důležité je samozřejmě to, do jaké míry se rodič hovořící cizím jazykem bude účastňovat jednotlivých konzultací. Pokud se jich rodič cizinec chce účastnit, je vhodné se snažit mu jejich obsah tlumočit. Rodičům je dobré také předem sdělit, co vše z dokumentace bude vedeno v cizím jazyce, zda bude např. důležité dokumenty (Individuální plán, Záznamy z naslechu v mateřské škole apod.) psát česky, nebo jazykem, kterému rozumí oba rodiče. Pokud se domluví na tom, že většina nabízených služeb bude probíhat v cizím jazyce, **je třeba zohlednit větší časovou náročnost rodiny pro poradenského pracovníka.**

Pokud se předem domluvíme, že druhý rodič se konzultací nebude účastnit, protože jim nemůže rozumět, vzniká otázka, zda a jak můžeme podporovat „rodinu“, když jednoho rodiče vlastně neznáme.

Velkým tématem je pro rodiče **výběr jazyka** pro dítě s vadou sluchu. Obecně platí, že je extrémně těžké nepoužívat s dítětem svůj rodný jazyk, a to i v případě, že dítě má těžkou vadu sluchu.

Dalším důvodem pro paralelní užívání obou jazyků je také důležitost kontaktu dítěte s širší rodinou v cizině a s kulturním zázemím jednoho z rodičů.

Tato skutečnost poskytuje velmi dobrý argument pro dočasné používání znaků jako „spojnice“ mezi jazyky rodičů. V tomto případě samozřejmě znaků z českého znakového jazyka.

Vývoj bilingvních dětí s vadou sluchu se nijak zásadně neodlišuje od vývoje mluvené řeči u slyšících dětí. Je možné v první fázi života upřednostňovat „jazyk rodiny“, ale přesto se dítě už od počátku s rodným jazykem jednoho z rodičů musí seznamovat.

Se zvyšující se kompetencí v češtině pak rodič cizinec začíná používat pro komunikaci s dítětem svůj

jazyk dominantně. **Pokud se čeština a druhý jazyk výrazně odlišují foneticky**, je ke zvážení také logopedická péče v jazyce rodiče cizince, pokud je v ČR dostupná.

U dětí s bilingvního prostředí může dojít k pozdějšímu nástupu v osvojení řeči, což je běžná zkušenost u u dětí bez sluchového handicapu.

Častým bývá, že se po určitou dobu se jazyky „míchají“, pak dochází k jejich oddělení a dítě „přepíná“ z jednoho do druhého, obvykle podle toho, s kým právě mluví.

Cizojazyčné rodiny

Cizojazyčných rodin je v Česku poměrně málo, v praxi CDS Tamtam máme zkušenost převážně s ukrajinskými, ruskými, anglickými, dále s francouzskými, holandskými, vietnamskými a tureckými rodinami. Cizojazyčnou rodinou rozumíme rodinu, kde mluví oba hlavní pečovatelé jedním stejným jazykem, kterým není čeština. Situace ovlivňuje způsob poskytování služby a často také řečový vývoj dítěte, které nemusí v době nástupu do MŠ ovládat češtinu.

Zkušenosti při práci s cizojazyčnou rodinou:

Abychom mohli službu poskytovat, je třeba najít s rodinou společný jazyk, který obě strany ovládají co nejlépe.

Pro dítě v raném věku je situace jednodušší, než v rodinách bilingvních, **problém nastává se vstupem do vzdělávacího systému, kdy dítě obvykle neumí češtinu.**

Dítě bude do budoucna bilingvní, protože se pravděpodobně bude vzdělávat v češtině. Nicméně v první fázi života není kolem volby jazyka žádné velké dilema.

Je potřeba se s rodinou při zahájení služby domluvit, zda a jak při konzultacích jazykovou bariéru zohledníme. Znamená to především vybrat poradce, který může komunikovat v jazyce rodičů, nebo rodinu upozornit na to, že konzultace budou probíhat pouze česky. V tom případě je důležité společně s rodinou zvážit, zda je jejich znalost českého jazyka (nebo jiného jazyka, který by měli s poradcem společný) dostatečná na to, **aby si s poradenským pracovníkem rozuměli a nepředávali si pouze fragmenty zkreslených informací.**

Pokud ani jeden z rodičů češtinu neovládá na dostatečné úrovni, měli by být požádáni, aby si na každou konzultaci zajistili tlumočení.

Pokud jeden z rodičů komunikuje v domluveném jazyce lépe než druhý se přirozeně stává komunikačním partnerem. Je potřeba snažit se vhodným způsobem nabízet podporu i druhému rodiči.

Velký význam pak může mít písemné shrnování informací z konzultací, doprovod rodiny do zdravotnických zařízení, do školek a pod. Poradce může a má v těchto situacích rodině nabízet pomoc při domlouvání například podmínek integrace.

Zásadní otázkou pak je, kdy a v jaké intenzitě se dítě bude setkávat s češtinou a zda v tom poradce může nějak pomoci.

Při řešení výchovných otázek je třeba si společně s rodiči ujasnit, pojmenovat a dlouhodobě pracovat s možnými kulturními rozdíly.

Samozřejmostí je respekt a pochopení pro kulturní odlišnosti rodiny, které se mohou týkat i přístupu k péči o dítě.

Případné sporné otázky lze rodičům vysvětlovat s ohledem na co nejlepší sociální **začlenění dítěte do kolektivu mateřské školky a později školy.** To je cíl, který mají všechny, i cizojazyčné rodiny, stejný a pro

který jsou často ochotné zvážit důležitost některých kulturních odlišností.

Klienti – adoptivní rodiče, pěstouni

Dle zkušeností CDS Tamtam počet dětí v adoptivních a pěstounských rodinách postupně roste, zejména u krátkodobých adopcí. Poskytování služby se do určité míry může lišit, protože adoptivní rodiče nebo pěstouni věděli, do čeho jdou a dítě s vadou sluchu si vybrali. Není proto třeba opatrně “chodit kolem diagnózy”, případně pozdní diagnózy, většinu technických věcí lze řešit rychle.

Zkušenosti při práci s adoptivními rodiči, pěstouny:

Pokud mají adoptivní rodiče / pěstouni dítě v péči krátce, mají (mohou) mít méně intuitivních znalostí komunikačních potřeb dítěte. Může být pro ně těžké odlišit, jaké opoždění a atypie ve vývoji a komunikaci dítěte spadá na vrub předchozí ústavní péči nebo týrání dítěte rodiči a co z toho je v důsledku sluchového postižení. Mohou být proto někdy liknavější v řešení problémů souvisejících se sluchem.

Někteří „profesionální“ pěstouni, kteří se specializují na děti s postižením, mohou mít dojem, že rozumějí automaticky i postižení sluchu. **Je také možné se setkat i s pěstouny, kteří si vybrali dítě s vadou sluchu, protože mají pozitivní vztah ke znakovému jazyku a komunitě Neslyšících. Zde je velkým rizikem aby dítě, dovoluje-li to jeho postižení je vhodně kompenzováno, mohlo pro svůj rozvoj čerpat dostatečné množství sluchových podnětů a bylo vychovááno a vzděláváno orální cestou. Pro pěstouny to může znamenat změnu / ztrátu původních představ o dítěti a péči o něj.**

Někteří pěstouni, kteří si opakovaně berou děti s postižením, mohou mít menší ambice ohledně zařazení dítěte do běžné školy. Je dobré si to uvědomit a komentovat to v případě, že by dítě mělo kapacitu integraci zvládnout.

V rámci služeb se objevují méně obvyklé situace – konzultace s dohlízející sociální pracovnící, případně s budoucími definitivními pěstouny, nebo s biologickými rodiči. Je třeba předem vědět, kdo na konzultaci bude a proč, souhlasit s tím a držet strukturu konzultace pevně v rukou. Podobně jako na konzultaci, kde jsou přítomni třeba prarodiče nebo jiní příbuzní dítěte.

Klienti - rodiny s dětmi s pozdní diagnostikou

Pohled na to, jaké dítě má pozdě diagnostikovanou vadu sluchu se v posledním desetiletí výrazně proměnil. Zatímco na přelomu tisíciletí bylo běžné, že neslyšící dítě dostalo svá první sluchadla až kolem 2. roku života, nyní již mezník druhého roku označuje právě opožděnou diagnózu. Po 4. roce života se již jedná o extrémně pozdní zjištění sluchového postižení. To ovšem platí pouze pro děti se závažnějšími ztrátami, u lehkých a středních nedoslýchavostí může sluchová vada dlouho unikat pozornosti rodičů i lékařů.

Díky novorozeneckému screeningu sluchu, který se (2016) provádí ve většině porodnic v ČR, výrazně ubylo dětí s opožděnou diagnózou sluchové vady. U většiny dětí s pozdní diagnózou nedošlo k progresi sluchové vady, ale retrospektivním dotazováním a rozбором lékařských zpráv spíše šlo o nesprávně provedené či vyhodnocené screeningové vyšetření (OAE nebo ABR).

Zkušenosti při práci s rodinami s dětmi s pozdní diagnostikou:

Pro rodiče tato situace často přináší pocity viny za to, že si problému oni sami nevšimli dříve, případně že své podezření nedokázali prosadit u pediatra. V těchto momentech bývá účinné říct, že patří mezi rodiny, kterým se to stalo, zdůraznit, že neselhali a pracovat s nimi na tom, jak tuto situaci nejefektivněji a nejrychleji řešit.

S dítětem mají rodiče často vytvořen specifický způsob komunikace (gesta, maximální omezení a zjednodušení řečové komunikace, výrazná artikulace), který někdy bývá těžké změnit. Jsou zvyklí dítěti většinu věcí a situací nevysvětlovat, protože to dosud nebylo možné.

Děti často reagují zvýrazněným obdobím vzdoru, vztekáním, nebo jsou naopak extrémně bojácné a pasivní. Bývají nejisté a maximálně se snaží vyhovět požadavku dospělého, aniž by mu rozuměly. Někdy výrazně negují (aktivním odmítnutím, pasivním „zamrznutím“, odchodem ze situace, pláčem) jakékoli situace, ve kterých jsou vystaveny riziku, že nebudou dospělému rozumět (rozhovor s otázkami, nácvik na percepční test). Mívají vytvořen specifický mechanismus reakcí v situacích, kdy se dospělý na něco ptá (úsměv, pokývnutí, slovní přitakání). Tento mechanismus automaticky používají i v době, kdy už díky kompenzaci sluchu mluvené řeči rozumějí. Tato skutečnost pak ztěžuje komunikaci s nimi. Mívají velký problém komunikovat s kýmkoli mimo okruh nejbližších, a to i v době, kdy už to jejich mluvená řeč dovoluje. Některé děti se uzavrou do svého světa a působí jako děti s poruchou PAS. Je pro ně těžké začít se spoléhat na sluchové podněty.

Otázkou je používání ZJ, u pozdě diagnostikovaných dětí s méně závažnými vadami asi nebude potřeba. U dětí s těžkými ztrátami je na přechodné období vhodný, ale dítě už obvykle chodí do školky a pohybuje se ve slyšícím prostředí. Maximální důraz je třeba klást na rychlou a kvalitní kompenzaci sluchu a jeho vyšetření.

Děti mívají někdy obtíže v MŠ, kam nastoupily jako „slyšící“, kde se naučily nějakým způsobem přežívat a kde se na ně okolí dívá specifickým způsobem (zlobí, neposlouchá, je agresivní, neumí řešit konflikty, „všemu“ rozumí). Opakovaná intervence v MŠ, vysvětlení problematiky sluchového postižení pedagožkám a zejména pohled na to, jaká část chování dítěte má přímou souvislost s tím, že špatně slyší, je pro úspěšnou integraci zcela zásadní.

Klienti – neúplné rodiny, rodič samoživitel (osamocený rodič)

Nejčastějším problémem osamocené rodiče bývá ekonomické zajištění rodiny, což může omezovat čas, který je potřeba věnovat péči a výchově dítěte se speciálními potřebami. Pokud se rodiči nedaří zajistit potřeby svého dítěte, tak jak by si představoval, může to vést k pocitům beznaděje a snižování sebedůvěry rodiče. Rodina dítěte se sluchovým postižením potřebuje mít v dosažitelné vzdálenosti řadu odborníků (foniatra, logopeda, sluchadlovou firmu, Centrum kochleárních implantací, Speciálně pedagogické centrum, mateřskou školu speciální nebo mateřskou školu běžnou, která dítě integruje), kteří jí pomáhají. Pokud rodič musí s dítětem za těmito odborníky dojíždět na větší vzdálenosti, znamená to pro něj další finanční výdaje a časové nároky. Každá služba, která je mu poskytována v domácnosti nebo v blízkosti bydliště, je pro něj velkou pomocí.

V roli osamocené rodiče bývá častěji matka, mezi našimi klienty jsou ale i otcové samoživitelé. Někdy mají po rozchodu rodičů (i v průběhu poskytování služeb) rodiče střídavou péči. V takových případech se služby poskytují podle dohody tomu z rodičů, který má o služby zájem, případně oběma ve střídavém režimu. **Všechna rizika, nebezpečí a problémy osamělého rodičovství se v případě dětí s různými typy hendikepů výrazně zvyšují a rodič potřebuje vyšší míru podpory.**

Zkušenosti při práci s rodinami neúplné rodiny, rodič samoživitel (osamocený rodič):

V rodinách osamocených rodičů může být méně času a pozornosti, kterou jinak dítě získává od nich obou. Vlastní práce rodiče a péče o domácnost jej mohou natolik pohltit, že mu zbývá málo času na společnou hru, povídání a učení se s dítětem.

Příjem rodiny přímo ovlivňuje kvalitu zabezpečování každodenních potřeb jako je strava, bydlení,

zdravotní péče, vzdělávání a jiné. Omezuje také možnosti dětí pro realizaci mimoškolních aktivit, kulturního a sportovního rozvoje. Nedostatek financí se může odrazit také na kvalitě kompenzační pomůcky.

Sociální izolace osamělého rodiče může vzniknout nutností zastávat obě rodičovské role, omezení vlastního volného času a sociálních kontaktů. Na kontakty mimo okruh vlastní rodiny a práce už mnohdy nezbývá čas ani energie. Často nezbývají ani finance na tyto činnosti nebo hlídání dítěte.

Z výše uvedených důvodů potřebují rodiny osamocených rodičů větší podporu při plnění svých rodičovských povinností.

V rámci služeb naší sociální poradny mohou dostat podporu v zajištění dávek sociální péče, zajištění bydlení, podpora v zaměstnání. A další sociální služby, které jsou poskytovány zdarma.

Ačkoliv není možné, aby jeden rodič nahradil zcela oba rodiče, je možné, aby jeden rodič byl dobrým rodičem. A naší snahou je tento proces podpořit.

Klienti – rodiny žijící v sociálně vyloučeném prostředí

U dětí žijících v odloučených lokalitách či v sociálně vyloučené rodině je často velmi problematická diagnostika. Rodiče z takových rodin mnohdy neposkytují svým dětem odpovídající podnětné prostředí, které je nutné pro celkový rozvoj dětí. Děti mnohdy neznají základní pojmy k označení věcí kolem sebe, osob, činností, nemají povědomí o hygienických návycích, o pravidlech chování apod. Když se k tomu navíc přidá sluchové postižení, jsou tyto děti mylně diagnostikovány jako děti s mentálním hendikepem. Na ztrátu sluchu se obvykle přijde mnohem později a rodiče mohou být méně spolupracující při nutných pravidelných kontrolách na ORL a intervencích u logopeda. V naší praxi se dosud setkáváme s takovými klienty méně často. Je to dáno podstatou námi poskytovaných (sociálních) služeb, které vyžadují vlastní aktivitu a spolupráci klientů. Nepůsobíme tedy jako direktivní, případně až represivní složka. Z našich zkušeností ale vyplývá zároveň, že tento typ práce, práce s "málo motivovaným" klientem, je jiná, bývá obtížnější, někdy vyčerpávající a kladoucí velký důraz na otevřenost, trpělivost a "bezpředsudkovost" poradenského pracovníka. Na druhou stranu je pro něj v případě dosažení změn v chování a přístupu klienta velmi uspokojující a smysluplná.

Klienti – rodiny s dětmi narozenými z umělého oplodnění

Rodiny, jejichž dítě s handicapem se narodilo z umělého oplodnění, tento fakt obvykle zcela zásadně ovlivňuje to, jak rodiče vnímají postižení dítěte.

Dětí narozených z IVF je v České Republice cca 4 % (2016). Vzhledem k tomu, že je mezi nimi statisticky významně více dvojčat a tedy i dětí s handicapem, bude jejich poměr v sociálních službách ještě vyšší. V klientských rodinách se s dětmi z umělého oplodnění setkáváme poměrně běžně, i když ne vždy o tom víme.

Zkušenosti při práci s rodinami s dětmi narozenými z umělého oplodnění:

Někdy to, že se narodilo dítě s postižením, vede k intenzivnímu pocitu viny. Silněji může být pocit viny vnímán tam, kde se rodiče rozhodli pro vložení dvou zárodků a děti se pak narodily extrémně nezralé. Někdy umělé oplodnění prosazoval jeden rodič proti druhému, pak může být rozložení viny a obvinění ještě komplikovanější.

Pokud máme dojem, že některý z rodičů k dítěti hodně "atypický" (obvykle ochranný) vztah, je

možné toto téma otevřít. Může pomoci neutrální obecná věta „rodiče dětí z umělého oplodnění se o ně často hodně bojí, přeci jen na ně hodně dlouho čekali...“. A jak to máte vy? Vnímáte to také tak?

Klienti – rodina v krizi partnerských vztahů, případně rozchod, rozvod rodičů

Dle statistických údajů se v roce 2015 rozvedlo 47% manželství. Rozvod se přitom dotkl 23,2 tisíce nezletilých dětí. Proto je třeba tuto skutečnost reflektovat i při práci s rodinami dětí se SP.

S rozchodem rodičů nebo s jejich partnerskou krizí se setkáváme poměrně často. Tím, že se zaměřujeme na podporu celé rodiny, nelze tento významný aspekt rodinné dynamiky při práci s rodinami opomenout.

Zkušenosti při práci s rodinami v krizi partnerských vztahů, případně rozchod, rozvod rodičů:

Poradenský pracovník – žena – může mít podvědomou tendenci stranit při konfliktu rodičů spíše mamince. Ta zase může od své poradkyně do jisté míry očekávat „ženskou solidaritu“, může ji proto svým způsobem i „zneužívat jako důvěrnici“. V těchto situacích je třeba dospělého empaticky vyslechnout, zachovat neutralitu, případně nabídnout alternativní, méně vyhraněný, pohled na situaci. Odklonit téma hovoru k tomu co mají v průběhu konzultace společně dělat, popřípadě odkázat na další odbornou pomoc.

Lze také rozhovor vést směrem k dítěti a k tomu, jak se ho nastalá situace dotýká, je v tom ale riziko, že svěřující se rodič může svalit vinu za diskomfort dítěte zcela jednoznačně na druhého rodiče.

Pokud si jeden rodič stěžuje na druhého rodiče v přítomnosti dítěte, je dobré tuto nepříjemnou situaci ukončit. Komentář typu: „K tomu já se opravdu nemohu a také nechci vyjádřit protože to není moje role, rozsoudit kdo z vás má pravdu.“

Bezpečné se jeví také okomentování situace v tom smyslu, že se s podobnou situací setkáváme častěji, že i jiní rodiče řeší své partnerské krize a že máme zkušenost i s jejím pozitivním vyřešením.

Někdy se stává, že rodina požádá o službu, protože oba rodiče chtějí dokázat sociálním pracovnícům, nebo soudu, že mají o své dítě s postižením zájem a že je chtějí s odbornou pomocí rozvíjet a podporovat. Tato situace může být pro poradenského pracovníka náročná a vyžaduje průběžné konzultace s dalšími členy týmu a případně na kazuistických setkáních. V každém případě je třeba co nejdříve si ujasnit, zda a komu bude služba poskytována a jak se bránit před manipulací ze strany dospělých. Je třeba být obezřetný, pokud kterýkoli z rodičů požaduje slovní či mailové vyjádření poradce pro sociálního pracovníka či soud. Opět je třeba situaci konzultovat s dalšími členy týmu a neposkytovat bez rozmyslu žádní informace dalším subjektům.

Pokud se rodiče rozejdou, je vhodné nabídnout konzultace i tomu rodiči, který není dominantně pečující (obvykle otec), zejména pokud se předtím konzultací a péče o dítě aktivně účastnil. Novou situaci je vhodné před oběma rodiči reflektovat a konkrétně popsat, co a jakým způsobem se změní v poskytování služby.

Pokud mezi rodiči vznikne partnerská krize a rodiče o ní nemluví, je třeba citlivě a podle uvážení téma otevřít. Situace, kdy poradce například jezdí několik měsíců do jiného bytu, aniž by se dozvěděl a zeptal, jaký to má důvod, je dlouhodobě neúnosná.

Pokud rodiče na dotaz zareagují odmítavě a uzavřeně, je jasné, že téma je pro ně rizikové a poradce se jím již dále nezabývá, není-li tím nějakým způsobem narušen průběh poskytování služby.

Klienti – rodiny, kde se vyskytne úmrtí člena rodiny nebo dítěte, kterému je služba poskytována

V průběhu poskytování služby může dítě s těžkým postižením umřít. Se smrtí dítěte s těžkým kombinovaným postižením se v průběhu let většina poradenských pracovníků alespoň jednou setkala. **Výjimečně se setkáme i s tím, že zemře jeden z rodičů,** případně někdo z dalších rodinných příslušníků.

Zkušenosti při práci s rodinami, kde se vyskytne úmrtí člena rodiny nebo dítěte, kterému je služba poskytována:

O smrti dítěte se poradenský pracovník téměř vždy dozví přímo od maminky, často velmi krátce poté. Nejobvyklejší způsob sdělení je telefonicky. Neexistuje „správný“ způsob, jak na tuto tragickou událost reagovat.

Poradenský pracovník by se měl chovat co možná nejautentičtěji, v pořádku je šok, pláč, odmlka. Po chvíli může být vhodné se zeptat, jak k úmrtí došlo, kdy a kde se to stalo. Nejbližší lidé děťátka obvykle o podrobnostech potřebují mluvit, je to způsob, jak celou situaci zpracovat a učinit ji alespoň trochu snesitelnou.

Pokud se rodič rozpovídá o podrobnostech úmrtí, poradce by mu měl dát prostor. Pokud rodič naopak o podrobnostech mluvit nechce, poradce to samozřejmě akceptuje a dál se nevyptává. Vhodné může být zeptat se, zda a jak proběhl nebo proběhne pohřeb dítěte. Na místě je také otázka, jak situaci zvládají v rodině a také se můžeme zeptat na to, jak ji vnímají další děti v rodině. Lze nabídnout pro sourozence knížky s tématem smrti nejbližších členů rodiny.

Pracovník by měl používat slova povzbuzení velmi střídavě a opatrně, nemusí být v této chvíli vnímána dobře. Osvědčenou větou může být např. „Udělal jste pro Honzika maximum a měl se s vámi všemi dobře“.

Závěrem je třeba se domluvit, jak proběhne ukončení služby. Tím, že rodič volá, dává najevo, že na službu, kterou jsme mu poskytovali, myslí a že chce i tuto část života s dítětem formálně ukončit. Obvykle se osvědčuje domluvit se na osobní konzultaci v rodině. Vhodné je nechat na rodině, kdy si toto setkání přeje. Na poslední konzultaci se ještě můžeme vrátit k tomu, co a jak se stalo, jak zvládají tuto situaci v rodině.

Pokud zemře jeden z rodičů, probíhá telefonický rozhovor podobně. Po domluveném odstupu proběhne konzultace v rodině, kde se domluví nový způsob poskytování služby, pokud zemřel ten rodič, který obvykle byl na konzultacích. Vhodné je zeptat se pozůstalého rodiče, jak zvládá situaci unést, jak to zvládají ostatní členové rodiny.

Shrnutí kapitoly a praktické využití v CDS Tamtam

Kapitola mapuje různé situace, do kterých se poradenský pracovník CDS Tamtam může při své konzultační činnosti dostat. Všechny uvedené informace pocházejí z praxe poradenských pracovníků a nabízejí více variant pohledů na interpretaci a řešení daných situací tak, jak je viděli a řešili sami poradenští pracovníci. Tato kapitola není uzavřená a bude dobře, pokud každý bude na základě svých zkušeností, kterou přináší denní praxe, tuto kapitolu obohacovat o své poznatky a pohledy.

ZÁVĚREČNÉ SLOVO

Metodika si klade za cíl poskytnout podporu pro všechny odborné poradenské pracovníky, kteří přicházejí do kontaktu s příjemci služeb CDS Tamtam – rodinami s dětmi nebo osobami se sluchovým postižením. Tuto problematiku se snaží postihnout v celé šíři cílových skupin klientů a jejich potřeb. Hlavním nástrojem spolupráce s klienty je poradenský rozhovor, který je v metodice podrobně popsán a doplněn příklady z praxe. Metodika využívá teorii i praxi systemického přístupu, který je dobře aplikovatelný na potřeby našich klientů.

Metodika podporuje nejen zaškolování a profesní růst začínajících odborných pracovníků, ale posiluje a sleduje odbornost i těch s dlouhodobou zkušeností.

Tato metodika by nevznikla bez podpory Nadace Sirius, metodiků naší organizace a všech pracovníků přímé péče, kteří se aktivně podíleli na jejím ověřování. Všem děkujeme a doufáme, že metodika přispěje k dalšímu zvýšení profesionality a odbornosti naší práce s klienty.

POUŽITÁ LITERATURA

Úlehla I. :*Umění pomáhat*. Písek : Renesance, 1996.

Bobek M., Peniška P.: *Práce s lidmi*,. Brno : NC Publishing, 2008.

Ludewig, K.: *Systemická terapie*. Praha : Pallata, 1994.

Schlippe A, Schweitzer J. : *Systemická terapie a poradenství*. Brno : Cesta, 2001.

Parma, P.: *Umění koučovat*. Alfa Publishing, s.r.o., 2006.

Kindl – Beilfuss C.:*Umění ptát se v koučování, poradenství a systemické terapii*. Praha : Portál, 2012.

Bavelasová, B., B., Jackson, D., D., Watzlawick, P. :*Pragmatika lidské komunikace Interakční vzorce, patologie, paradoxy*. Newton Books, 2011.

Berg, I.K.: *Posílení rodiny : základy krátké terapie zaměřené na řešení*. Praha : Portál, 2013.

Matoušek, O. a kol.: *Základy sociální práce*. Praha : Portál, 2007.

Korman, H.: Seminář: „Možnosti spolupráce s „nespolupracujícími“ klienty – přístup zaměřený na řešení“. Olomouc, 2010.

Pluhaříková Pomajzlová J. Diplomová práce: *Systemický přístup v supervizi*. Praha, 2011.

Illeová M.: Magisterská diplomová práce: *Systemický přístup, sociální práce a komunikace*. Brno, 2007.

Úvodní instrukce

Tyto formuláře budou i nadále sloužit k posilování sebereflexe práce s klienty. Formuláře budou nedílnou součástí práce v přímé péči, budou se využívat při zaškolování nových pracovníků – pracovník po přečtení metodiky, může vyplnit formulář, když bude na náslechu konzultace s jiným pracovníkem, bude vyplňovat a popisovat jak kolega podle něho pracoval. Posléze se dá diskuze propojit s teorií metodiky.

Formuláře budou dále používat všichni stávající pracovníci. **Je potřeba, aby každý pracovník za rok vyplnil a odevzdal 12 formulářů. Formuláře budou uloženy u vedoucího služby. Ideálně by práce s vlastní reflexí za pomoci formulářů měla mít prostor na poradách, kazuistikách, či supervizích, aby to byl živý proces, propojený z praxí.**

Vyplňování konkrétních formulářů bude vždy na volbě pracovníka, může si ze 6ti formulářů zvolit ten, který mu bude dávat smysl v souvislosti s jeho konkrétní přímou prací. Také nemusí vyplnit všechny oblasti v konkrétním formuláři, volí dle smyslu a potřeby vzhledem k reflexi svého tématu. U nových kolegů může volbu formulářů učinit vedoucí služby.

Další využití vidíme pro intervizní či supervizní práci. Ten, kdo půjde na náslech konzultace, si může zvolit k tomu doporučený formulář a pracovat s ním.

Cíle používání formulářů:

Posílení vědomého používání metodiky v praxi s klienty.

Práce se sebou samým a reflexe své práce s klienty. Rozvoj odborných dovedností.

Sjednacení a profesionalizaci procesů práce s klienty, zlepšení vzájemné spolupráce a posílení profesionality pracovníků.

Vytvořené formuláře jsou označeny písmeny od A – E. Všechny formuláře jsou zaměřeny na sebereflexi vlastní práce s klienty a rozděleny dle oblastí, které se dají reflektovat.

Formulář A Prostor pro účinnou sebereflexi je zaměřen na celkovou sebereflexi práce s klienty. Tento formulář slouží pro sebereflexi bez dopředu daných otázek. Vznikl na přání některých pracovníků, kteří potřebují „volnější způsob“ přemýšlení nad sebou samým.

Formulář A Možné otázky pro účinnou sebereflexi je zaměřen na celkovou sebereflexi práce s klienty za pomoci otázek.

Formulář B je zaměřený na reflexi vedení rozhovoru a otázek.

Formulář C je zaměřen na reflexi pomoci a kontroly při práci s klientem.

Formulář D slouží k reflexi delšího časového úseku spolupráce s klientem, je zaměřen na reflexi dohody o spolupráci.

Formulář E se týká reflexe fází rozhovoru a je možné ho požívat jak celý, tak jeho jednotlivé listy, dle toho na kterou fázi rozhovoru se chce pracovník „podívat“. Tento formulář je vhodný pro intervizi konzultace.

Příloha č. 2 – Dohoda o spolupráci (Individuální plán)

Příloha obsahuje celkem 4 části:

- 1. Průvodce individuálním plánováním s rodinou**
- 2. Plán – dohoda o spolupráci**
- 3. Průběh spolupráce**
- 4. Vyhodnocení spolupráce**

Úvodní instrukce

Dohoda o spolupráci (Individuální plán) dále IP je záznamový dokument Centra pro dětský sluch Tamtam, o.p.s., který slouží odborným poradenským pracovníkům a jejich klientským rodinám jako podpora k uzavření konkrétní podoby spolupráce v rámci uzavření Smlouvy o poskytování služby rané péče. Současná podoba IP vznikala za účasti odborných poradenských pracovníků a prostřednictvím Pracovní skupiny projektu SIRIUS pro IP byla dále zpracovávána a odbornými poradenskými pracovníky ověřována.

Formulář IP je k dispozici v tištěné či elektronické podobě na Intranetu organizace. Zpravidla jej klientské rodině předává vedoucí služby nebo jím pověřená osoba na Vstupní konzultaci s vysvětlením, jak s dokumentem zacházet. Rodiče si domů odnášejí čistý formulář, který byl předem slovně komentován. Doporučujeme oběma rodičům, udělat si čas a formulář si pročíst, ještě před další konzultací se svým odborným poradenským pracovníkem. Dále je užitečné zmínit, že na další konzultaci se IP budete společně věnovat a vyplňovat. Pokud budou mít rodiče potřebu si sami IP nebo jeho část vyplnit, je to možné. Důležité je, aby odborný poradenský pracovník na další konzultaci s rodiči IP prošel. IP se věnujeme s rodinou na konzultaci po Vstupní konzultaci na pracovišti.

Zkušenosti nám ukázaly, že ne vždy je vhodná situace pro formulář IP, a proto odborný poradenský pracovník postupuje citlivě a s respektem k prožívání dané situace rodinou. Proto vede s rodičem rozhovor v rámci IP, ale jeho záznam si rozplánuje na příští konzultaci. Dále není nutné, abychom vždy všechny kolonky v IP s rodiči vyplňovali. Často se k některým tématům dostáváme až na dalších konzultacích a jejich obsah je pak pro spolupráci mnohem užitečnější. Pamatujeme na to, že IP je sám o sobě pouze záznamový dokument, kterému vdechuje život osobní rozhovor probíhající mezi odborným poradenským pracovníkem a jeho klientskou rodinou. Vždy jednáme podle toho, koho máme před sebou.

V první části plánování nasloucháme, sbíráme informace a snažíme se upozadit své vlastní představy. Doptáváme se a ověřujeme si informace, které slyšíme. Ujišťujeme se. Jsme zvědaví. Používáme „jazyk klienta“ - zopakujeme jeho slovy, co jsme slyšeli a tím podáváme zrcadlo o tom, jak vnímáme jeho zakázku. Ujistíme se, že ji chápeme správně a poté nastupuje další fáze. Objevuje se prostor pro naše odborné znalosti a zkušenosti. Nabízíme rodině možnosti a řešení. Rodič je ten, který si vybírá. Každý odborný poradenský pracovník má svou míru zkušeností a svůj způsob, jak komunikuje a domlouvá se s rodiči.

V průběhu plánování se mohou vyskytnout nejrůznější situace, kdy odborný poradenský pracovník bilancuje a zvažuje, zda měl jednat jinak či položit otázku jinak. V obou případech, rodiče či odborného poradenského pracovníka, je na prvním místě člověk. Jsme obdařeni emocemi, které prožíváme a tím žijeme. Co nám v profesní rovině pomáhá je to, že si to neustále uvědomujeme. Není v našich lidských silách vždy každému vyhovět, ale můžeme se zastavit, přemýšlet a dát konstruktivní nabídky.

Nemůžeme vždy vědět, jestli zvolená otázka je tou nejlepší. Vyplatí se nám pozorovat klienta a podle toho reagovat. Zkusíme se zeptat jinak. Nejsme zodpovědní za pochopení informací klientem, ale můžeme svým upřímným zájmem zjišťovat jejich porozumění či nabízet vysvětlení či pohled ze strany odborníka – odborného poradenského pracovníka. Důležité je, abychom v případě potřeby maximálně využívali kazuistické a metodické porady se svým týmem, které nám mohou pomoci, jak vést rozhovory s rodinou.

Součástí IP mohou být také přílohy např. používáme škály a dotazníky: Integrované vývojové škály, LittleEars, IT Mais, Portage, Son Rise, či jiné metodické materiály, na kterých se s rodiči odborný poradenský pracovník dohodne.

Příloha obsahuje dvě části – kartu potřeb uživatele a záznamový arch potřeb rodiny

1. Rodina - podpora zachování jejích přirozených funkcí

OBLAST POTŘEB	TÉMA	POTŘEBA UŽIVATELE	CO DANÁ POTŘEBA ZAHRNÚJE
A. Orientace v nepříznivé sociální situaci	A. Znalost zdravotního stavu dítěte	porozumět nepříznivé situaci, znát specifika zdravotního stavu a diagnózy dítěte, orientovat se v problematice sluchového postižení a rehabilitace sluchu	podpora a provádění rodiny, poradenský rozhovor, krizová intervence, informace o kompenzačních pomůckách, informace o perspektivách do budoucna, literatura, vzdělávání
	A. Porozumění možným dopadům na život rodiny	uvědomit si možné dopady na dosavadní zvyky a fungování rodiny a hledat vlastní vnitřní zdroje pro zvládnutí těchto dopadů, mít o koho se opřít	podpora pro zvládnutí nové situace tak, aby byly dopady co nejmenší (volný čas, činnosti), podpora samostatnosti rodiny a důvěry ve vlastní schopnosti
	A. Znalost rozsahu péče, kterou dítě bude potřebovat	znát rozsah a typy odborných služeb (foniatrie, logopedie, rehabilitace apod.)	informace a pomoc při výběru odborných pracovníků, zprostředkování jejich kontaktu, doprovod
	A. Znalost časové a finanční náročnosti péče o dítě	znát rámcový čas, potřebný pro rozvoj dítěte a minimální rozsah finanční zátěže	informace o běžném rozsahu rehabilitace a místních podmínkách, zátěž spojená s pořízením kompenzačních pomůcek a dalších speciálních potřeb dítěte
B. Podpora a posilování rodičovských kompetencí	B. Porozumění potřebám dítěte	přijmout dítě s postižením, znát specifika potřeb a komunikace s dítětem se sluchovým postižením	podpora intuitivního rodičovství, výchovné poradenství, podpora výchovných kompetencí rodičů s ohledem na rozsah postižení, nácvik dovedností s dítětem
	B. Porozumění potřebám dalších členů rodiny (sourozenců, prarodičů)	udržet a posilovat vztahy mezi členy rodiny a komunity	podpora vztahů mezi členy rodiny a širšího sociálního zázemí, kontakty na jiné rodiny, poskytování informací dalším osobám
C. Zajištění kontaktů se společenským prostředím	C. Využívání běžných veřejných služeb	účastnit se programů a akcí pro rodiny s dětmi se sluchovým postižením a běžných aktivit, docházet do kurzu komunikace znakovým jazykem	informace o službách (např. podpůrných skupinách), aktivitách a kulturních akcích pro rodiny a děti se SP, kurzech znakového jazyka, mateřských centrech ap.
	C. Využívání návazných služeb pro odlehčení zátěže rodiny	znát možnosti a využívat navazujících služeb v místě bydliště	informace o návazných sociálních službách v místě bydliště a dalších lokálních službách včetně speciálních a běžných MŠ a ZŠ

2. Dítě - jeho vývoj, socializace a integrace

OBLAST POTŘEB	TÉMA	POTŘEBA UŽIVATELE	CO DANÁ POTŘEBA ZAHRNÚJE
A. Osobní hygiena dítěte	A. Osobní hygiena	udržovat čistotu ucha (kompenzační pomůcky)	nácvik péče o sluchadla nebo kochleární implantát, kontakty na serisy, řešení technických problémů s kompenzační pomůckou

B. Zvládání běžných úkonů péče o osobu dítěte	B. Oblékání, obouvání	manipulovat, nasadit a fixovat kompenzační pomůcku	pomoc při překonání zvykacího období používání KP, co dítě může v jakém věku zvládnout, nastavení vhodných rituálů, podpora výchovných kompetencí rodičů
C. Samostatný pohyb dítěte	C. Změna polohy	změna polohy vleže, lezení, sezení, chůze udržení rovnováhy	informace o aktuálních možnostech dítěte vzhledem k jeho vývojové úrovni a vhodných pomůckách (např. polohovací židle)
	C. Manipulace s předměty	přemísťování předmětů denní potřeby a manipulace	nabídka hraček a činností odpovídajících úrovni, zvláštnostem a specifikám dítěte, vycházející z konkrétních podmínek domácnosti rodiny
	C. Pohyb ve vlastním prostoru	orientace ve zvucích domácnosti, znalost jejich významu, rozvoj orální komunikace	nácvik a hry na rozpoznání zvuků domácnosti, audiologická procházka bytem, sluchová cvičení a nácvik rozlišení hlásek a slov
	C. Pohyb mimo domácnost	orientace ve zvucích vnějšího okolí, znalost jejich významu	podpora využití kompenzační pomůcky i mimo domácí prostředí, aktivní poznávání zvuků vnějšího prostředí
D. Zajištění stravování dítěte	D. Příjem stravy	nácvik podávání stravy, polykání a kousání	nastavení vhodných rituálů při jídle, informace o pomůckách (speciální lžičky apod.), kontakt na specialisty (bobath terapie, orofaciální stimulace apod.)
E. Zajištění kontaktů dítěte se společenským prostředím	E. Komunikace	nácvik a rehabilitace dítěte (orální, alternativní, znakový jazyk), schopnost samostatného vyjádření dítěte	pomoc rodičům při výběru vhodných komunikačních strategií dítěte, vysvětlení jednotlivých způsobů komunikace, jejich užití, podpora při nácviku
	E. Společenské kontakty	sociální kontakty dítěte v rodině a s vrstevníky	podpora vztahů dítěte se sourozenci a širší rodinou,
	E. Orientace	v čase, místě, osobách (deníky, kalendáře, fotografie)	podpora rodičů při nácviku dovedností dítěte orientovat se v běžném prostředí a osobách (deníky, fotografie a pojmenování osob a věcí), v čase (deníky, kalendáře dne)
	E. Využívání běžných veřejných služeb	účast dětí se SP na programech pro vrstevníky	podpora rodičů při vedení dítěte k samostatnosti a sociálnímu začlenění dětí, návštěva aktivit pro děti se SP a pro skupinu vrstevníků (sociální služby, mateřská centra, divadla, kroužky apod.)

F. Sebeorganizace dítěte	F. Vzdělávání dítěte se SP	připravit dítě na zařazení do vhodného typu vzdělávacího zařízení dle aktuální úrovně dítěte	posouzení vývojové úrovně dítěte, poradenství při výběru vzdělávacího zařízení, domluva podmínek pro zařazení dítěte, sledování dítěte z hlediska úspěšnosti zařazení, koordinace mezi všemi subjekty zapojenými do zařazení dítěte (rodiče, MŠ, SPC, asistent....)
	F. Oblíbené činnosti	dát dítěti dostatečnou stimulaci pro seberealizaci při respektu k vývojové úrovni, schopnostem a dovednostem	podpora rodičů k reálnému náhledu možností dítěte, zároveň k rozvoji jeho potenciálu, který není postižením sluchu limitován, informace o možnostech sportovních činností
G. Péče o zdraví dítěte	G. Rozvoj hybnosti	zachování, zvýšení hybnosti	informace o fyziologickém vývoji dětí, zprostředkování kontaktů na odborníky (neurologie, fyzioterapie, ergoterapie apod.)
	G. Zajištění bezpečí	prevence zranění doma nebo ve vnějším prostředí	zajištění prevence před zdravotními riziky (např. uzamčení baterie ve sluchadle), zapůjčení ochranných pomůcek po implantaci, komunikační pokyny (bez KP), světelná signalizace, zajištění bezpečného pohybu dítěte venku nebo v kolektivu dětí, FM systémy
	G. Zdraví	znalost rehabilitačních postupů a využití KP, vyšetření uší, sluchu, nácvik nošení KP	doporučení odborných lékařů, vyšetření sluchu a dalších vyšetření dle stavu konkrétního dítěte, informace o dodržování léčebných postupů ze strany rodičů, nácvik nošení KP
	G. Zdravá výživa	znalost zásad zdravé výživy	informace o vhodné výživě dětí dle věku a zdravotního stavu, nastavení stolovacích rituálů dítěte
3. Uplatňování práv a oprávněných zájmů rodiny a dítěte			
OBLAST POTŘEB	TÉMA	POTŘEBA UŽIVATELE	CO DANÁ POTŘEBA ZAHRNÚJE
A. Uplatňování práv a oprávněných zájmů rodiny a dítěte	A. Hmotné zabezpečení	využití sociálních dávek a jiných výhod	základní sociální poradenství (příspěvek při péči, ZTP/P, mobilita), informace o nadacích a dárkách, pomoc při podávání žádostí, doporučení na úřady
	A. Ochrana práv rodičů a dítěte	znalost práv v oblasti zdravotní péče, práva na vzdělání dítěte a profesní uplatnění rodičů, kontaktu s oběma rodiči, důstojné životní podmínky v domácím prostředí	podpora při výběru vhodné zdravotní péče, informace o vzdělávacím systému, podpora domácí výchovy dítěte a zajištění kontaktu s rodiči, podpora možnosti návratu rodičů (matky) do zaměstnání, ochrana před nežádoucími vlivy výchovy na vývoj dítěte