

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



**Motivační rozhovory jako komunikační přístup v práci se
ženským bezdomovectvím**

Lada Šuláková

Vedoucí práce: PhDr. Kateřina Šámalová, Ph.D.

Praha 2017

Prague College of Psychosocial Studies

**Motivational interviewing as a communication attitude in
the social work with homeless women**

Lada Šuláková

The Diploma Thesis Work Superior: PhDr. Kateřina Šámalová, Ph.D.

Prague 2017

Anotace

Práce uceleně představuje koncept motivačních rozhovorů (MR), které je možné účinně využít jako specifický komunikační přístup v sociální práci se ženami bez domova. Zaměřuje se na schopnost sociálního pracovníka komunikovat v souladu s principy MR ve vztahu s klientkami azylového domu v rámci jeho každodenní praxe. Kvalita vzájemného vztahu je klíčová pro dosažení prospěšné změny pro tyto ženy. Výzkumné šetření je orientováno kvalitativně.

Klíčová slova

motivační rozhovory (MR), změna, ambivalence, duch MR, pomáhající vztah, ženské bezdomovectví, azylové domy pro ženy a matky s dětmi, sociální pracovník

Abstract

The thesis introduce the concept of motivational interviewing (MI) in a comprehensive way, that is possible effectively used as a specific communication attitude in the social work with homeless women. It is focused on the ability of the social worker to communicate in compliance with the principles of MI in the mutual relationship with the female clients at the refuge for women and mothers with children within his daily practice. The most important for achievement of a beneficial change for them is its dynamic relation quality. To get the results the thesis used the form of qualitative research survey.

Key words

motivational interviewing (MI), change, ambivalence, spirit of MI, helping relationship, homeless women, refuge for women and mothers with children, social worker

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další odborné zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů. Při zpracování jsem dodržovala zásady vědecké etiky. Dále prohlašuji, že stejná práce nebyla použita k získání jiného akademického titulu.

V Praze dne 20. 04. 2017

Lada Šuláková

Poděkování

Chtěla bych vyjádřit poděkování vedoucí mé diplomové práce PhDr. Kateřině Šámalové, Ph.D. za její odborné rady, cenné připomínky a čas, který mi věnovala při řešení dané problematiky. Dále bych chtěla poděkovat všem participantkám, které se ochotně zúčastnily mého výzkumu a poskytly mi potřebné informace. Děkuji jim především za jejich upřímný zájem, otevřenost a důvěru.

OBSAH

ÚVOD	7
1 PROFESIONÁLNÍ KOMUNIKACE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	9
1.1. Vymezení souvisejících pojmů.....	9
1.2. Předpoklady zdravé komunikace s klientem	11
1.3. Specifika MR jako komunikačního přístupu	14
2 ROLE MR PŘI BUDOVÁNÍ MOTIVACE KE ZMĚNĚ .18CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.	
2.1 Principy motivačních rozhovorů	18CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.
2.2 Znaky připravenosti ke změně	23
2.3 Specifické postupy MR	26
3 NÁROKY NA POMÁHAJÍCÍ VZTAH Z POHLEDU MR28CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.	
3.1 Vztahové podmínky práce se změnou	28
3.2 Osobnostní předpoklady práce s klientem34CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.	
3.3 Etické aspekty využití motivačních rozhovorů36CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.	
3.4 Vzdělávání v motivačních rozhovorech.....	37
4 VYUŽITÍ MR V SOCIÁLNÍ INTERVENCI SE ŽENAMI BEZ DOMOVA	40
4.1 Vymezení souvisejících pojmů.....	40
4.2 Specifika ženského bezdomovectví	44CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.
4.3 Vybrané způsoby práce s klientkami AD.....	46
4.4 Možnosti a omezení aplikace MR na cílovou skupinu ..48CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.	
5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	51
5.1 Stanovení výzkumného problému.....	51
5.2 Volba metodologie	52
5.3 Charakteristika výzkumného souboru	55
5.4 Postup při sběru dat	56CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.
5.5 Analýza dat.....	59
5.6 Výsledky	60CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.
5.7 Diskuze	75
5.8 Závěr výzkumu 78CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.	
CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.	
ZÁVĚR	81
SEZNAM POUŽITÝCH PRAMENŮ A LITERATURY.....	82
SEZNAM PŘÍLOH.....	I
Příloha č. I - Fields notes z průběhu ohniskové skupiny	II
CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. Příloha č. II - Transkripce interview s paní MariíVII	
CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA. Příloha č. III - Ukázka IPA analýzy	XX

ÚVOD

Ženské bezdomovectví představuje závažný celospolečenský problém s narůstající tendencí. Ženy bez domova jsou při pobytu na ulici mnohem více ohroženy než muži. Mnohdy z domova utíkají před mužským agresorem v důsledku stupňujícího se domácího násilí, kdy je pro ně situace již dále neúnosná a v nebezpečí se ocitají i jejich děti. Tehdy většinou přechodně přebývají u svých příbuzných či známých nebo v pobytových zařízeních typu azylových domů, kde naleznou dočasné útočiště. V této souvislosti se mluví o skrytém bezdomovectví, které není tolik očividné, o to více však alarmující.

Při pobytu v azylovém domě se setkávají s pracovníky pomáhajících profesí, především pak se sociálními pracovníky, kteří je v jejich těžké životní situaci spojené se ztrátou domova doprovázejí, pomáhají jim se v této situaci zorientovat a stanovit si osobní cíle, které ve výsledku optimálně povedou k získání a udržení si vlastního bydlení. Dá se říci, že sociální pracovníci se tím pro klientky azylových domů stávají velmi důležitými osobami na jejich cestě k získání opětovné osobní nezávislosti a úspěšné reintegraci do společnosti. Na základě své více než tříleté profesní zkušenosti, kdy jsem působila jako sociální pracovník v azylovém domě pro ženy a matky s dětmi v tísni v Mostě, se domnívám, že si sociální pracovníci svůj osobní vliv a z něj vyplývající zodpovědnost často vůbec neuvědomují. Přitom způsob jejich každodenní komunikace s klientkami a kultivace pomáhajícího vztahu výrazně přispívají k tomu, zda se klientkám podaří vlastní bydlení nakonec získat či ne. Výchozím předpokladem přístupu motivačních rozhovorů je, že motivace ke změně - a mám zde na mysli změnu prospěšnou a vedoucí k sociálnímu začlenění - je interpersonálně podmíněná. Jinými slovy se dá ovlivnit ve smyslu svého zvýšení či snížení. Z pohledu motivačních rozhovorů jednoduše neexistuje nemotivovaný klient. Záleží na komunikační zdatnosti sociálních pracovníků a jejich poctivé sebereflexi jak s vnitřní motivací klientek v azylových domech pracují, jak ji posilují a nakolik je jejich práce s klientkami úspěšná.

Motivační rozhovory (MR) jako ucelený a funkční poradenský přístup nejsou v českých podmínkách dosud příliš známé, což považuji za tristní a znepokojivé vzhledem k jejich vysoké účinnosti při změně závislého chování. Řadí se mezi úspěšné a hojně využívané evidence-based přístupy zejména v anglosaských zemích. Do určité míry se dá konstatovat, že motivační rozhovory představují v západním světě současný trend práce s lidmi v náročných životních situacích, kteří se navíc potýkají s některou z forem závislosti, jako jsem se setkala v mnoha případech i u žen bez domova. Mám na mysli závažnou a komplexní problematiku tzv. duálních diagnóz, jež by si zasloužila samostatné zpracování.

V ČR o motivačních rozhovorech zatím ví jen malá „hrstka“ nadšenců z řad některých sociálních pracovníků a psychologů. Základní výcvik v MR lze u nás získat zatím jen v Praze a v Brně, a to především zásluhou Sdružení pro motivační rozhovory, jehož iniciátory jsou

přední český propagátor motivačních rozhovorů PhDr. Jan Soukup, Ph.D. spolu s MUDr. Hanou Papežovou. V českém překladu je stále k dispozici jen poměrně již známý titul „Motivační rozhovory: Příprava lidí ke změně závislého chování“ zahraničních autorů Willama R. Millera a Stephena Rollnicka. Jedinou původní publikaci představují „Motivační rozhovory v praxi“ již zmíněného doktora Soukupa. Bohužel ani absolventi základního výcviku své dovednosti často dále nerozvíjejí a spokojí se se základním vhladem do přístupu MR. Nevyužívají možnost kontinuální práce pod supervizí na základě reálných nahrávek klientských sezení a nemohou své dovednosti získané během výcviku dále rozvíjet a upevňovat. Postrádám rovněž odbornou platformu přímo se věnující motivačním rozhovorům, která by se v ČR pevně etablovala a pořádala např. pravidelné konference se zahraniční účastí.

Z výše uvedených důvodů podpořených mou vlastní několikaletou praxí v souladu s principy a postupy MR jsem se rozhodla motivační rozhovory uceleně představit a přehledně shrnout teoretická východiska a dosavadní poznatky, které s nimi úzce souvisejí. V první kapitole se věnuji předpokladům zdravé komunikace s klientem a specifickým motivačních rozhovorů jako ojedinělého komunikačního přístupu. Ve druhé kapitole již představuji samotné motivační rozhovory a jejich specifika. Třetí kapitola se zaměřuje na nároky pomáhajícího vztahu z pohledu MR. Ve čtvrté kapitole představuji soudobé poznatky z oblasti ženského bezdomovectví a zároveň kriticky zkoumám možnosti a omezení aplikace MR při sociální práci se ženami bez domova. Pátá kapitola je věnována výzkumnému šetření, které je rozděleno do dvou fází. Pilotní fáze se účastnily klientky azylového domu v Mostě, z nichž jsem u některých z nich byla zároveň v roli klíčového sociálního pracovníka. Pilotní fáze proběhla formou tzv. ohniskové skupiny a její výstupy posloužily jako vodítka pro vedení interview s participantkami v hlavní části výzkumného šetření. V ní jsem oslovila participantky z řad klientek pražského azylového domu provozovaného neziskovou organizací Naděje. Výsledky analyzuji, diskutuji a shrnuji rovněž v páté kapitole.

1 PROFESIONÁLNÍ KOMUNIKACE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

1.1 Vymezení souvisejících pojmů

Úvodní kapitolu pojednávající o profesionální komunikaci sociálního pracovníka otevírám legendárním metakomunikačním axiomem stěžejního představitele paloaltské komunikační školy Paula Watzlawicka (2011), podle něhož člověk, jakkoli se snaží, nemůže nekomunikovat. Z pozice sociálního pracovníka považuji tuto myšlenku za naprosto zásadní, neboť vše, co sociální pracovník klientovi sdělí či nesdělí, udělá či neudělá, postoj, jaký k němu zaujme a posléze i projeví ve svém chování vůči němu - toto vše pro klienta vždy znamená něco zcela konkrétního a subjektivně významného a může rovněž ve svých důsledcích ovlivnit povahu společné práce a míru její úspěšnosti. Zobecníme-li tuto úvahu dále, má každé chování v interakční situaci význam sdělení (Watzlawick et al., 2011). Ať se již jedná o vědomou aktivitu či reaktivitu, slova či mlčení, vše je nositelem zcela určitého významu a jako takové ovlivňuje druhé lidi. Nejen řeč ale také veškeré chování, které ji doprovází, je komunikací (tamtéž, s. 51, 52). Jako zajímavá se jeví úvaha Vybírala (2005, s. 30), podle něhož v případě již navázaného mezilidského vztahu komunikujeme s druhým člověkem i v jeho nepřítomnosti, když mezi námi v danou chvíli žádný fyzikální kanál neexistuje. Tehdy komunikujeme se svou představou o něm.

Pohled na komunikaci můžeme i obrátit a nahlížet ji jako „*médium pozorovatelných manifestací lidských vztahů*“ (Watzlawick et al., 2011, s. 24). Podle Watzlawicka (2011, s. 25) se mediační role komunikace projevuje v rámci interpersonálního vztahu s vysílajícím na jedné straně a příjemcem na straně druhé. Jak uvádí Watzlawick (Watzlawick et al., 2011, s. 49), z komunikačního hlediska je nezbytné přijmout, že jakémukoli projevu chování je možné porozumět jen v jeho mezilidském kontextu. Právě ve faktu, že je komunikace založena na interpersonálním aspektu, spočívá její pragmatický význam (Watzlawick et al., 2011, s. 71). Jedná se o účinky, které se vážou ke komunikačnímu chování všech zúčastněných protagonistů (Watzlawick et al., 2011). Podle Watzlawicka má nemožnost nekomunikovat „*za následek to, že všechny situace, kterých se účastní dvě nebo více osob, jsou interpersonální, a zahrnují v sobě tedy komunikaci*“ (Watzlawick et al., 2011, s. 71).

Chování nesoucí komunikační význam nelze v žádném případě považovat za chování statické, nýbrž se vždy proměňuje podle dané situace (Watzlawick et al., 2011). Jak uvádí Vybíral, (2005, s. 30) probíhá komunikace vždy ad hoc, odehrává se v danou chvíli. Obdobně Yalom (2003) vyzdvihuje princip tady a teď v terapeutické komunikaci. Zmíněné komunikační chování se však může různě jevit i podle předpojatosti pozorovatele (tamtéž, s. 49, 50). Pokud Watzlawickovo tvrzení vztáhneme na svou práci se ženami bez domova, rozumím tomu tak, že to, jak vidím na začátku spolupráce svou klientku, může podstatným

způsobem ovlivnit mé chování vůči ní. Vidím-li v ní zprvu pouze oběť domácího násilí, budu se vůči ní vztahovat ochranně a budu ve vztahu k ní vystupovat v jednoznačně podpůrné roli. To pak naši další vzájemnou spolupráci charakteristicky zabarví a připraví půdu i pro chování klientky vůči mně, ve kterém se možná v reakci na mé projevené chování objeví z její strany submisivní prvky. Jinými slovy, to, zda jako profesionální pracovník vnímám šanci klienta dosáhnout změny, také předpovídá konečný výsledek. Klient, od něhož se neočekává, že se změní, se pravděpodobně nezmění. Nezbytné jsou přitom podpora, zájem a důvěra ve schopnosti klienta a v možnost změny (srv. Soukup, 2014).

Ve třetí kapitole se podrobně věnuji požadavkům kladeným na pomáhající vztah, tj. na vztah, který se postupně utváří mezi klientem a sociálním pracovníkem. Často bývá označován i jako tzv. raport či pracovní aliance (srv. Soukup, 2014; srv. Vybíral, 2005). Úroveň a kvalita tohoto vztahu jsou přitom výrazně závislé na komunikaci mezi oběma stranami a na jejich vzájemném přístupu (Knezović a Ralbovská, 2009). Vždy se však jedná o interakci nejméně dvou osob, jinými slovy o mezilidské komunikování. Jeho přesná a vyčerpávající definice však již ze své povahy není možná (srv. Vybíral, 2005).

Považuji za důležité připomenout, že hlavní odpovědnost za komunikační proces s klientem leží na sociálním pracovníkovi. Ten má být v této oblasti odborníkem a má pro ni být i řádně vyškolen a vycvičen. Jak uvádí Vybíral (2005, s. 123), *„řada profesionálů se trénuje v aktivním a empatickém naslouchání.“* Knezović a Ralbovská (2009, s. 23) se domnívají, že pro provádění kvalitní a oboustranně přínosné komunikace ze strany pomáhajícího profesionála je třeba mít empatický a zároveň kongruentní přístup. Právě kongruentnost pracovníka zajišťuje, že se při komunikaci s klientem nijak nepřetvařuje (srv. Satirová, 2005). Pojem kongruence vnímám v této souvislosti jako vnitřní opravdovost sociálního pracovníka, která zřetelně vystupuje v jeho verbální i neverbální komunikaci vůči klientovi (srv. Motschnig a Nykl, 2011, s. 26).

Podle Watzlawicka je *„člověk jediným organismem, který používá jak analogový, tak digitální způsob komunikace“* (Watzlawick et al., 64). Jako digitální zde můžeme chápat verbální komunikaci a jako analogovou komunikaci nonverbální, která disponuje vhodným „slovníkem“ pro vyjadřování vztahových záležitostí (srv. Watzlawick et al. 2011). Člověk ve funkci vysílajícího i přijímajícího využívá kombinaci obou těchto jazyků a musí neustále překládat z jednoho do druhého. Během toho se však může setkat se zvláštními rozpory mezi nimi, které, pokud včas a vědomě nereflektuje, mohou vést ve svých důsledcích až k patologickým projevům (tamtéž, s. 67). Jako konkrétní příklad je zde možné uvést tzv. dvojnou vazbu (Vybíral, 2005). Snadno si lze představit, že někdo slovně vyjádří ochotu ke spolupráci, ale zároveň se tváří znechuceně, čímž dává mimoslovně najevo svou nechuť spolupracovat (tamtéž, s. 44).

Vybíral (2005) se domnívá, že v životě s druhými lidmi komunikujeme velmi často s ambivalentními a dokonce i rozpornými motivacemi. Je toho názoru, že *„nic není v komunikaci dvou a více lidí zcela a úplně jasné“* (Vybíral, 2005, s. 229). Rozdíl mezi digitální a analogovou komunikací připomíná protikladnost pojmů obsah a proces, o nichž hovoří Yalom. Podle něj je nutné se soustředit na proces jako opozitum k obsahu. V průběhu konverzace spočívá obsah v aktuálně použitých slovech, tedy v podstatě toho, o čem se hovoří. Proces však znamená, jakým způsobem je obsah vyjadřovaný a zejména co tento způsob vyjadřování říká o vztahu mezi participujícími lidmi (Yalom, 2004, s. 109). Využití digitálního i analogového „jazyka“ v přímé práci s klientem v praxi podle Vybírala vypadá tak, že *„zajímáme-li se o partnera, se kterým právě komunikujeme, znamená to, že signalizujeme zájem nejen o sdělení (informace), ale také o něj (o ni) ve vztahové rovině komunikace“* (Vybíral, 2005, s. 229).

Interpersonální význam komunikace je neoddiskutovatelný. Podle Novosada (2006, s. 73) je komunikace nositelem dění ve společnosti. Chápe ji jako sdělování určitých informací či významů v procesu přímého nebo nepřímého sociálního kontaktu. Tím, že je druhý člověk ochoten se mnou mluvit, mi dává jedno z největších a nejsamozřejmějších potvrzení toho, že mám pro něho cenu. A koneckonců si tak mohou potvrdit i cenu a vážnost sebe sama ve vlastních očích. Komunikováním s druhými nalézáme, rozvíjíme a potvrzujeme svou osobní identitu, upřesňujeme a zpevňujeme vlastní self (Vybíral, 2005, s. 34). Mezilidský aspekt komunikace si můžeme dobře uvědomit v souvislosti s navozením již zmíněného raportu. Jedná se o specifickou schopnost pracovníka na pomezí vztahové práce a profesionální komunikace, která se získává v průběhu profesní přípravy a výcviku a která se dále zdokonaluje dlouhodobou praxí konanou pod supervizí. Dobrý raport s klientem navazují profesionálové především jasností svého komunikování, vlídností, trpělivostí a klidem, respektováním druhého a je-li to na místě, pak také srozumitelně projevenou empatií, vstřícností, shovívavostí, pochopením atd. (tamtéž, s. 262).

V závěru této podkapitoly se ve stručnosti dotknu významu pojmu rozhovor. Matoušek se domnívá (2003b, s. 75, 76), že *„rozhovor je dorozumívání dvou nebo více osob, sdělování a sdílení pocitů, názorů, zkušeností nebo nadějí.“* Rozhovor podle něj vytváří most, po kterém se k sobě dostávají někdy i zcela rozdílné světy zúčastněných stran. Cílem je, aby spolu komunikující lidé jeden druhého pochopili, přijali, podepřeli nebo si navzájem poskytli cennou zpětnou vazbu, radu a inspiraci. Rozhovorem myslí Matoušek dialog vedoucí k formulování a odkrývání pravého stavu věci či dokonce pravdy ve smyslu aletheia (srv. Hartl a Hartlová, 2009, s. 29). Burda (2014, s. 194) se domnívá, že *„dialog není metodou sbližování světů, protože nejde o to 'dělat' dialog, ale být dialogičtí, respektovat druhého jako osobu na základě důstojnosti, která osobě náleží, a vytvářet osobní vztah.“*

V sociální práci a poradenství má pomáhající rozhovor zcela nezastupitelné místo. Poradenství je již ze své podstaty nutně založeno na komunikaci, jejíž kvalita hned v zárodku ovlivňuje efekt poradenského procesu (Novosad, 2006). O tom, že základní metodou sociální práce s klienty je poradenský rozhovor se zmiňují taktéž Knezovič a Ralbovská (2010). Domnívají se, že umění vést poradenský rozhovor je nezbytnou dovedností pracovníka, zahrnující sebepoznání, vyspělé komunikační dovednosti, asertivitu, aktivní naslouchání a rozvinutou schopnost vcítění se do druhé osoby (Knezovič a Ralbovská, 2010, s. 48).

1.2 Předpoklady zdravé komunikace s klientem

Zdravou komunikaci charakterizuje podle Vybírala (2005, s. 230) její otevřenost charakterizovaná neuzavíráním perspektivy a možností opět kdykoli navázat na přerušovaný hovor. Jsou pro ni typické reciprocita, zájem o druhého člověka, konzistence interakcí a uvolnění. Zdravá komunikace má podle Stejskalové (2014, s. 12) svá specifika a odráží se v respektu k lidským bytostem. Zdravě komunikující jedinec umí komunikaci řídit, regulovat její směr a strukturovat ji. Nijak nediskvalifikuje ani ve věcné, ani ve vztahové rovině a je otevřený rozmanitosti názorů a změnám (tamtéž, s. 233). Vybíral se domnívá, že *„dost dobře nelze funkčněji zdravě komunikovat bez toho, aniž se přizpůsobujeme stanoviskům, slovníku a rovněž mimoslovnímu repertoáru druhého“* (Vybíral, 2005, s. 227).

Vybíral (2005) výslovně zdůrazňuje vztahovou rovinu komunikační výměny. Je toho názoru, že *„nejpodstatnějším vkladem do vztahové roviny mezilidské komunikace je to, jestliže člověk zůstane sám sebou“* (Vybíral, 2005, s. 210). Člověk má kromě opravdovosti být v dialogu s druhým (Vybíral, 2005, s. 211):

- vstřícný a uvolněný;
- akceptující (tj. má druhého přijímat a respektovat);
- sám autentický;
- zajímavící se;
- má se umět vcítit.

Podle Knezovič a Ralbovské (2009, s. 25) je efektivní a srozumitelná komunikace základem vzniku korektního vztahu mezi klientem a pracovníkem. Aby toto bylo možné, je třeba zvládnout vnitřní podmínky komunikace (Knezovič a Ralbovská, 2009). Jedná se v první řadě o zvládnutí vlastních nežádoucích projevů v chování a jednání, osobních i pracovních problémů a nálad (tamtéž, s. 24). Mimoto je při komunikaci s klientem třeba vytvořit pocit důvěry, která by jej uspokojovala, zbavovala nejistoty, úzkosti a strachu.

V průběhu komunikace s klientem si musí pracovník také jasně uvědomovat a respektovat klientovu autonomii a projevovat vůči klientovi úctu (tamtéž, s. 24).

Za další důležitou vnitřní podmínku komunikace považují Knezovič a Ralbovská (2009) akceptaci klienta. Jako akceptaci označují „*takový postoj členů pomáhajících profesí v komunikačním procesu, kterým vyjadřují, že si váží klienta jako člověka bez ohledu na to, co klient v rámci komunikační interakce exploduje*“ (Knezovič a Ralbovská, 2009, s. 42). Uvedený akceptující postoj je nezbytný proto, aby se klient naučil rozlišovat mezi vlastní hodnotou a hodnotou svého chování vůči okolí (Knezovič a Ralbovská, 2009; Rogers 2015). Jako sociální pracovník mohu s klientovými názory nebo chováním nesouhlasit, i přesto ho však mohu respektovat a vážit si ho jako člověka (srv. Knezovič a Ralbovská, 2009). Vybíral je toho názoru (2005, s. 90), že „*akceptováním ze strany druhých lidí se proměňuje vlastní obraz o sobě, zpevňuje se to, co na druhé působí, to, (s) čím jsme úspěšní a za co nás druzí oceňují.*“ Pokud nás tedy druzí účastníci v předchozích komunikačních výměnách akceptovali, naše sebehodnocení se zpevňuje, což samozřejmě platí i obráceně - nepřijetí nebo zesměšňování názoru naše sebehodnocení poškozuje (Vybíral, 2005, s. 48). Člověk, který se druhému svěruje, může pociťovat vděčnost za to, že je někdo ochoten ho vyslechnout a neodsuzovat ho či jinak hodnotit (Vybíral, 2005, s. 123).

Akceptace jako opak hodnocení nás osvobozuje od tlaku a nutkání druhého měnit, ustavičně posuzovat a poměřovat s druhými. Vede nás k vyladění se na partnera v komunikaci (tamtéž, s. 212). Vybíral klade důraz na suportivní komunikaci, při „*níž se jeden z komunikujících vztahuje k druhému tak, aby podpořil jeho rozvoj, určité myšlenky, příznivé vyladění ...*“ (Vybíral, 2005, s. 44). Suportivní komunikace je svou povahou blízká pojetí MR, neboť v jejím základu můžeme nalézt ocenění jako specifický způsob povzbuzování a pozitivního naladění na druhého, které podporuje jeho růst a rozvoj (Vybíral, 2005, s. 211).

Vybíral (2005) přichází s konceptem celkové komunikační kompetence, která je podle jeho názoru přímo ovlivňována sebepojetím a sebevědomím komunikujícího. Ty ji mohou zvýšit či naopak snížit. Psychologicky kompetentním účastníkem komunikace je ten, kdo disponuje určitou sumou znalostí - včetně znalostí jazykového systému, má dostatek informací a umí je a může využít (Vybíral, 2005, s. 48). Za základní komunikační kompetenci je možno spolu s Vybíralem (2005) považovat aktivní naslouchání, které v hovořícím jedinci, jemuž je nasloucháno, vyvolává pozitivní pocity. Vybíral vyzdvihuje význam tréninku aktivního naslouchání, který je především tréninkem stability naší pozornosti. Vedle dovednosti koncentrovat se a nemyslet na věci, které nás napadají, ale pozorně naslouchat a snažit se druhému porozumět, jde navíc u pomáhajících odborníků o trénink empatického, vstřícného a účastného naslouchání (srv. Soukup, 2014). V souvislosti s pozorností zmiňuje Vybíral překvapivě i humor, který „*napomáhá udržovat pozornost lépe, než převládá-li vážnost a věcnost*“ (2005, s. 229). Problematiku aktivního naslouchání chci dokreslit

z pohledu motivačních rozhovorů zajímavým tvrzením Motschnig a Nykla (2011, s. 42), podle nichž *„nezanedbatelným aspektem aktivního naslouchání je změna, která v člověku sama nastává. Vedle čistého a vysokého informačního zisku podporuje naslouchání vznik hlubokých, pozitivních vztahů a přináší konstruktivní změny postoje a psychický růst.“*

Zastavím se zde ve stručnosti u problematiky komunikačních rizik. Jedním z nich jsou tzv. unfair zákroky, mezi něž je možné řadit ironii, napadání komunikačního partnera, zvažování jeho vlastností či věcí a lidí, kteří jsou mu blízcí. Neférové zákroky v komunikaci mohou být využívány k vytvoření určité emoce či k získání intelektuální převahy nad druhou osobou (Knezović a Ralbovská, 2010). Kde však panuje převaha, není již z podstaty věci možné hovořit o rovnocenném partnerství, a právě to by mělo stát v základu profesionálního pomáhajícího vztahu mezi pracovníkem a klientem. K tomu Watzlawick uvádí, že *„všechny komunikační výměny jsou buďto symetrické, nebo komplementární v závislosti na tom, jsou-li založeny na rovnosti, či rozdílnosti“* (Watzlawick aj., 2011, s. 71). Vybíral (2005, s. 44) zmiňuje podstatný rozdíl mezi symetrií a komplementaritou, soupeřením a kooperací, mezi konfrontačním a nekonfrontačním probíráním tématu (srv. Soukup, 2014).

Potenciální riziko spočívá i v samotné roli sociálního pracovníka. Souvisí s naplňováním očekávání, jež má většina příslušníků daného lidského společenství spojená s chováním v určité pozici, profesi i situaci (Vybíral, 2005, s. 39). Vybíral zdůrazňuje, že *„v extrémních případech může člověk přestat rozlišovat, kde začíná a kde končí jeho role, kdy vystupuje a mluví 'jako ...' a kdy mluví sám za sebe jako člověk“* (Vybíral, 2005, s. 40). Zastávané sociální i profesní role mají dopad na sebepojetí člověka. Příjemné pocity spojené s hraním role a s komunikováním v roli zvyšují pravděpodobnost identifikace s ní (tamtéž, s. 39). V souladu s již řečeným by se mohlo zdát, že profesní role může stát v cestě požadavku na opravdovost pomáhajícího pracovníka. Být autentický však neznamená zbavit se své role. I v roli je možné vystupovat autenticky (Vybíral, 2005, s. 212). Domnívám se, že právě tím se vyznačují všechny pomáhající profese včetně sociální práce.

Sociální pracovník se má vědomě vyvarovat komunikačních stereotypů. Jedná se o stále se opakující komunikační sekvence, které naplňují jiné potřeby než potřebu domluvit se a fixují vzájemné nepochopení (Plaňava, 2005). Na nebezpečí stereotypů v komunikaci upozorňuje i Vybíral (2005) a dává je do souvislosti s tzv. sebenaplňujícím se proroctvím. Podle něj *„uvažujeme-li o konkrétním jedinci v zajetí stereotypních posouzení, charakterizujeme si ho rysy určité skupiny. Ve svých představách si vytváříme 'typovou kategorii“* (Vybíral, 2005, s. 78). Stejně tak nadměrné zneužívání odborného profesního žargonu může člověka depersonalizovat. Většinou prozrazuje profesionální přezíravost, deformaci povoláním, zúžení pohledu nebo dokonce vyhoření lidskosti (Vybíral, 2005, s. 265).

Pomáhající profesionál se umí na komunikaci s klientem vyladit tak, že přijímá sdělení bez závažnějších „šumů“. Podle Vybírala (tamtéž, s. 229) to znamená, že myšlenky pracovníka příliš často neodbíhají, že ho v dané chvíli nezmáhá únava či dokonce nuda, že není vůči klientovi naladěn agresivně, není naplněn přehnanými obavami a že podobně konotuje význam slov svého klienta.

Způsoby, které účinně pomáhají rozvíjet komunikaci, dávají klientovi možnost zažít pocit, že jeho vyprávění je bráno vážně a že není podceňován ani on, ani jeho trápení (Úlehla, 2009, s. 55). Má možnost pocítit, že zde existuje někdo, kdo věří nejen jeho slovům, ale také jeho schopnostem a že ten někdo, mu opravdu chce pomoci a nebude mu hned zpočátku spolupráce udílet rady, co by měl ve své situaci dělat (srv. Soukup, 2014). Klient tak možná poprvé ve svém životě zažije, že se o něj někdo doopravdy zajímá, což má samo o sobě hojivé účinky a vždy stojí minimálně za pokus tuto korektivní zkušenost klientovi nabídnout.

1.3 Specifika MR jako komunikačního přístupu

Motivační rozhovory představují specifický komunikační přístup, který je zaměřený na hledání a rozvíjení vnitřní motivace klientů ke změně chování (Soukup, 2014). Jsou dobře využitelné v každodenní praxi sociálního pracovníka. Jak uvádí Soukup (2014, s. 37), je jedním z hlavních úkolů pracovníka při vedení motivačních rozhovorů pomoci klientovi porozumět sám sobě, svojí ambivalenci a svojí motivaci, což i v mnoha případech stačí, aby se změnilo prožívání klienta ve směru požadované změny. Zásadním aspektem je zde právě kvalita porozumění. Podle Millera a Rollnicka (2003) je klíčovým momentem naslouchat klientovi s respektem a touhou porozumět jeho chápání věci. Uvědomíme-li si, že kdykoli během komunikačního procesu, do kterého vstupuje celá osobnost a zkušenost klienta, ale stejně tak i celá osobnost a zkušenost pracovníka, může dojít ke značným zkreslením, je *„vlastně s podivem, že si jako lidé vůbec alespoň trochu rozumíme“* (Soukup, 2014, s. 38). Pokud chce sociální pracovník dosáhnout hlubšího porozumění klientovi, musí si stále uvědomovat, že jeho představa o prožívání klienta se jen vzdáleně podobá skutečnosti, a snažit se vzdálenost mezi sebou a klientem zmenšovat. Je přitom výhodné se zbavovat nevhodných komunikačních návyků snižujících úspěšnost klientů v dosahování změny.

Nejúčinnější komunikační technikou spojenou s motivačními rozhovory je reflektivní naslouchání. Z pohledu přístupu MR je zcela základní, avšak zároveň patří mezi ty vůbec nejobtížnější (Soukup, 2014, s. 39). Bobek a Peniška (2008) považují reflexi za mimořádně účinný nástroj a pojmají jej v jednoduchém významu zrcadlení. Reflexe nastavuje klientovi pomyslné zrcadlo a je na něm, jak pro sebe využije to, co v něm spatří. Podstatné přitom je,

aby reflexe byly dostatečně inspirativní a dodávaly nějakou přidanou hodnotu ve vztahu ke klientovým potřebám a jeho zakázce (tamtéž, s. 251). Reflektivní naslouchání představuje praktické vyjádření základních principů MR, tj. nehodnotící přijetí klienta a empatický styl terapeutické práce se změnou. Jak výslovně uvádějí Miller a Rollnick (2003, s. 49), *„empatická vřelost a reflektivní naslouchání jsou dvě věci, které hrají významnou roli od počátku procesu motivačních rozhovorů.“*

V jádru reflektivně-naslouchající reakce je co možná nejpřesnější odhad toho, co tím právě hovořící člověk míní. Než začne mluvit, má na mysli určitý význam, obsah, o kterém chce s tím druhým komunikovat. Ten je však zakódován do slov, ovšem často nedokonale. Posluchač musí pečlivě vyslechnout sdělená slova a pak dekódovat jejich smysl. Naslouchá-li sdělení komunikačního partnera reflektivním způsobem, je pak schopen rozumně odhadnout původní význam, který vysloví pomocí „prohlášení“ proneseného oznamovacím tónem (Miller a Rollnick, 2003, s. 65). Prostřednictvím reflektivního naslouchání se snažíme odhadnout a následně i sdělit, jak rozumíme tomu, co nám klient říká, co vidíme a jaký obraz se nám díky tomu vytváří. Pro pojmenování takového sdělení se v případě MR užívá pojem „reflexe“ (Soukup, 2014, s. 39). Vědomými reflexemi si ověřujeme svoji domněnku o prožívání klienta, o tom, jak vidí svět, svou aktuální situaci i sám sebe ve vztahu ke změně.

Soukup (2014) rozlišuje dva základní typy zmíněných reflexí. Jednoduché reflexe klientovi ukazují náš zájem a pozornost, nepřidávají však k již řečenému téměř nic navíc. V tomto pohledu jsou jednoduché reflexe podobné jedné z technik aktivního naslouchání - parafrázování. Oproti tomu v komplexní reflexi sdělujeme to, co lze „vyčíst mezi řádky“. Jak uvádí Soukup (2014, s. 54), *„komplexní reflexe jsou nejobtížnější, ale nejúčinnější technikou MR.“* Zahrnují neverbální úroveň komunikace bohatou na významy včetně reflexe pocitů účinně vyjadující porozumění klientovi.

Komplexní reflexi představují taktéž metafory (Soukup, 2014, s. 42). Jako vhodný příklad metafory lze zmínit pomyslný reflektor, jímž je možné klientův výrok nasvítit z různých úhlů pohledu podle subjektivní a aktuální důležitosti (srv. Soukup, 2014). Výjimečné postavení mezi reflexemi mají dvojstranné reflexe, které citlivě poukazují na nesoulad ve výpovědi klienta. Cílem je nekonfrontačním způsobem klientovi nabídnout příležitost se nad svou ambivalencí zamyslet. Je to elegantní způsob, jak se vyhnout dvěma komunikačním pastem - obhajování druhé strany ambivalence a napravovacímu reflexu. Blíže o nich bude pojednáno v následující kapitole. Podle názoru doktora Soukupa komplexní reflexe daný rozhovor nově strukturují a integrují (osobní sdělení, 2013). Svébytnou formu rozšířené reflexe představuje shrnování, pomocí něhož *„zahrnujeme podstatné momenty toho, co bylo v průběhu předchozí konverzace s klientem řečeno“* (Soukup, 2014, s. 47).

V přístupu motivačních rozhovorů zaujímají vedle reflexí důležité místo také otevřené otázky vybízející klienta k rozvinutí jeho výpovědi. Ve srovnání s uzavřenými otázkami

ponechávají otevřené otázky klientovi více prostoru k tomu, aby mohl hovořit o tom, co je pro něj osobně důležité. Vhodným způsobem zprostředkují klientovi náš zájem o něj a o to, jak on sám vidí svou situaci. Podporují klienta v přemýšlení, v hledání pro něj přijatelných způsobů řešení, jinými slovy k aktivitě. Jako doporučený poměr otevřených otázek a reflexí se v průběhu vedení MR udává nejčastěji jedna ku dvěma až třem (Soukup, 2014, s. 45).

Efektivní uskutečnění změny má být podle Soukupa (2014) postaveno na tom, co funguje, tj. na schopnostech, kvalitách a silných stránkách toho, kdo požadovanou změnu uskutečňuje. K realizaci změny je nutná určitá míra důvěry ve vlastní schopnosti a právě ocenění či uznání představují možnost klientovi navrátit naději a víru, že zvládne změnu ve svém chování či životní situaci uskutečnit. Poskytnutí ocenění, které klient může přijmout, má být citlivé, upřímné a autentické (tamtéž, s. 46). U klienta se snažíme ocenit to nejmenší, co ocenit lze. Bobek a Peniška (2008, s. 250) považují ocenění za jednu z nejúčinnějších a nejvíce uzdravujících terapeutických intervencí. Podle nich nic tak nepodníká důvěru klienta ve vlastní síly a zdroje, než když vidí, že mu jeho okolí důvěřuje, a dokonce v něj i možná věří více, než on sám v sebe (tamtéž, s. 250). Podle Úlehly (2009, s. 17) tkví smysl ocenění v tom, že pomůže klientovi cítit se dobře, a to zejména díky tomu, že je může přijmout jako možný pohled na sebe a své jednání. Úlehla (2009, s. 61) se domnívá, že „*ocenění nesmí vypadat jako podceňování či dokonce zlehčování klientovy situace. Svůj účel splní tehdy, když je pracovník schopen dávat klientovi najevo, že nejen jeho trápení rozumí, ale že ho vůbec nepodceňuje, a tedy bere zcela vážně. Potvrzuje tím klienta jako člověka zodpovědného, dobrého pozorovatele a aktivního činitele v hledání změny.*“

V souvislosti s oceněním klienta se nabízí metafora zvětšovacího skla. Sociální pracovník komunikující v souladu s přístupem motivačních rozhovorů má mít ve své pomyslné výbavě jakousi lupu či mikroskop, které mu umožní klientovy kvality, předchozí úspěch a vnitřní zdroje zřetelně vidět. Teprve poté je může klientovi nabídnout a vyjádřit mu tak svou podporu a důvěru v něj (srv. Soukup, 2014).

2 ROLE MR PŘI BUDOVÁNÍ MOTIVACE KE ZMĚNĚ

2.1 Principy motivačních rozhovorů

Motivační rozhovory (MR) jsou terapeutickým a komunikačním přístupem zaměřeným na podporu vnitřní motivace lidí při změně chování. Vycházejí z tradice humanistické psychologie (srv. Rogers, 2015; srv. Satirová, 2005) a orientují se na zkoumání a řešení ambivalence, která úzce souvisí s procesem změny a rozhodováním při jejím uskutečnění. Motivace je v pojetí MR vnímána jako proměnlivá charakteristika, která je významně ovlivnitelná pracovníkem jak v pozitivním, tak v negativním směru. Předpokladem k úspěšné práci s motivací je schopnost empatického naslouchání, porozumění vnitřním motivačním silám klienta, podpora jeho vlastních schopností a respekt k jeho autonomii. Motivační rozhovory spolu s výše uvedeným jasně deklarují zaměření společné práce s vědomím konkrétního cíle. V našich podmínkách se lze rovněž setkat s ekvivalenty „motivační terapie“ či „motivační interview“. V anglosaském prostředí pak s označením „motivational interviewing“ (O motivačních rozhovorech, online, cit. 2016-10-04). MR je třeba odlišit od tzv. motivačního poradenství nebo-li „motivational counseling“. Jedná se o komplexní na člověka zaměřenou metodu psychologické práce na rozhraní poradenství a podpory rozvoje osobnosti. MR napomáhají klientům představit si uspokojivější budoucnost, najít cestu z ambivalence, zvýšit důvěru v sebe a zlepšit efektivitu svých plánů (Soukup, 2014, s. 141). Soukup se domnívá (tamtéž, s. 135), že *„motivační rozhovory lze vnímat jako druh pohledu na určité aspekty světa kolem nás a zároveň jako dovednost, kterou se můžeme naučit.“*

Upozorním zde na nejednotnou terminologii vztahující se k motivačním rozhovorům, což může být pro zástupce odborné i laické veřejnosti, kteří tento přístup neznají, značně matoucí. Motivační rozhovory jsou mnohem více než metoda či technika vedení rozhovoru v rámci poradenství (srv. Matoušek, 2003b, s. 151, 152). Je třeba je nahlížet více zeširoka jako ucelený komunikační a terapeutický přístup s vysokou klinickou účinností (srov. Soukup). V zemích západní Evropy a ve Spojených státech jsou MR uznávaným evidence-based přístupem v léčbě závislostí a dalších poruch, jehož teorie a praxe se stále rozvíjí (Soukup, 2014). Svou povahou jsou blízké psychosociálnímu přístupu s jeho ohniskem intervence na konkrétní osobu v konkrétní situaci (Matoušek, 2003b, s. 174). Radimecký (In: Miller a Rollnick, 2003, s. vii) je toho názoru, že motivační rozhovory patří mezi odbornou veřejností čím dál více uznávané intervence terapeutické práce s lidmi, kteří se potýkají s některou z forem naučeného kompulzivního nebo problémového chování. Podle Millera a Rollnicka (2003, s. 55), *„motivační rozhovory osvobozují lidi z pastí, do kterých upadli a které je drží v kole sebezničujícího způsobu života. Znamenají více než jen soustavu metod terapeutické práce.“* Hohman (2012, s. 7, 8, online, cit. 2016-11-14a) považuje motivační

rozhovory za proces a praxi založenou na důkazech (angl. *evidence-based process, evidence-based practice*). Jedná se o moderní alternativu k předchozímu paradigmatu akcentujícímu autoritu, tradiční hodnoty a rady od zkušenějších kolegů a supervizorů [vlastní překlad autorky této práce].

Rozmanitým definicím MR je společné zdůraznění následujících podstatných aspektů (Soukup, 2014, s. 141):

- atmosféra, kterou charakterizuje spolupráce, přijetí, soucítění a evokace;
- zaměření na práci s ambivalencí a hledání důvodů ke změně;
- zaměření na jazyk, s jakým se o změně hovoří, s důrazem na evokaci a rozvíjení řeči změny a podporu závazku ke změně;
- zaměření na konkrétní cíl;
- pojetí metody nikoli jako souboru technik, ale jako celkového konverzačního stylu podloženého určitými postoji a stylem uvažování.

Osobně jsem se setkala s nízkým povědomím o motivačních rozhovorech a specificích jednotlivých fází změny i u kolegů s rozvinutou psychoterapeutickou praxí. Motivační rozhovory zahrnují mnohé vhledy a postupy popsané C. R. Rogersem (srv. Hohman, 2012, s. 4, online, cit. 2016-11-14b), v mnoha ohledech se však od „rogeriánského stylu“ odlišují. Přestože správný popis motivačního rozhovoru by uvedl, že je orientovaný na klienta, je přesto dosti direktivní (Miller a Rollnick, 2003, s. 48). Miller a Rollnick se domnívají (2003, s. 42), že *„motivační rozhovory podporují klientovu připravenost změnit se, pokusit se různými způsoby a kroky dosáhnout uzdravení. Někdy pomůže pouhé prolomení nerozhodnosti a klient se vydá na cestu ke změně již sám.“* Podle Hohman (2012, s. 4, online, cit. 2016-11-14c) jsou motivační rozhovory způsobem bytí s klientem stejně jako sadou specifických dovedností nutných pro vyjádření empatie a posílení klienta ve chvíli, kdy zvažuje a plánuje uskutečnění změny [vlastní překlad autorky této práce]. Jak uvádí Velasquez (2008, s. 38, online, cit. 2016-11-17a), motivační rozhovory se rozvíjely jako způsob facilitace změny chování. V tomto ohledu mají blízko k tzv. transteoretickému modelu (angl. *transtheoretical model*), který slouží spíše jako rámec pro pochopení změny než jako specifická intervence [vlastní překlad autorky této práce].

Soukup se zmiňuje (2014, s. 15), že motivační rozhovory vznikaly na základě empirických zkušeností při zkoumání toho, jaké vztahové a komunikační komponenty jsou v dosahování změny efektivní. Nejefektivnější strategií na cestě ke změně je pomoci klientovi nalézt a aktivizovat již existující vlastní motivace a zdroje (Soukup, 2014). Jinými slovy důvody pro a nápady, jak změnu uskutečnit, vycházejí z klienta, jsou jeho vlastní. Motivační rozhovory jdou v zásadě proti běžným komunikačním zvyklostem, proto je tak obtížné se naučit praktickým technikám vedení rozhovoru v jejich duchu. Lidé se obecně snaží tomu

druhému pomoci a motivovat jej k žádoucí změně zejména tím, že radí, upozorňují i informují (tamtéž, s. 34). Běžně užívané metody komunikace se však při vědomé práci s posílením motivace ke změně neukazují jako užitečné. Hohman (2012, s. 2, online, cit. 2016-11-14d) se domnívá, že se jako sociální pracovníci často vnímáme v roli expertů (srv. Miller a Rollnick, 2003, s. 59), kteří mají na všechno předem připravené odpovědi, varují, kárají, hrozí a radí [vlastní překlad autorky této práce]. Zásadním požadavkem MR je však absence jakéhokoli přesvědčování (srv. Corbett, 2009, s. 3, online, cit. 2016-11-14a). Pracovník využívající přístup motivačních rozhovorů si je oproti tomu dobře vědom, že pomáhající rozhovor může vést tím lépe, čím blíže je prožívání klienta, čím lépe rozumí jeho ambivalenci, možnostem a omezením a čím lépe je schopen evokovat nápady a motivaci klienta.

Motivační rozhovory se ukazují být vhodnou alternativou ke konfrontačnímu a direktivnímu způsobu komunikace založenému na přímém poskytování nevyžádaných rad, a namísto toho se zaměřují na prozkoumání a vyřešení klientovy vlastní ambivalence ohledně zvažované změny (Hohman, 2012, online, cit. 2016-11-14e) [vlastní překlad autorky této práce]. Je zde předpoklad, že klient již má vše potřebné k provedení změny (srv. Corbett, 2009, online, cit. 2016-11-14b) [vlastní překlad autorky této práce]. Motivační rozhovory dobře konvenují s tzv. kompetentním pohledem Granta Corbetta (2009, s. 3 - 5, online, cit. 2016-11-14c) [vlastní překlad autorky této práce]. Kompetentní pohled (angl. *competence worldview*) při spolupráci s klientem akcentuje jeho již existující přirozené zdroje a schopnosti potřebné k provedení změny a není třeba mu cokoli uměle dodávat včetně dobře míněných intervencí ze strany pracovníka v jeho snaze o účinné řešení klientových starostí. Klient nepotřebuje být zvenčí nikterak „naplněn“ přesvědčením, znalostmi a schopnostmi, jako je tomu v případě tzv. deficitního pohledu (angl. *deficit worldview*), který zastávají praktikové využívající expertní vzdělávací a poradenský přístup v duchu „mám to, co potřebuješ“ (Corbett, 2009, s. 4, online cit. 2016-11-14d; srv. Soukup, 2011, s. 204) [vlastní překlad autorky této práce]. Motivační rozhovory oproti běžným a lidsky i více přirozeným komunikačním strategiím a technikám naopak pouze reflektují a potvrzují to, co už v klientovi je implicitně přítomno, a tím vyvolávají subjektivní řeč změny.

V rámci kompetentního pohledu je pracovník tím, kdo se domnívá, že lidé jsou v zásadě kompetentní, mají vlastní znalosti, postoje a schopnosti umožňující změnu. Z této perspektivy spočívá naše role v navození a usměrnění klientovy osobní motivace ke změně v duchu „máš to, co potřebuješ“. Výchozím bodem motivačních rozhovorů je ochota nás pracovníků přijmout klientovu perspektivu namísto vlastního expertního stanoviska. Klíčovou otázkou přitom je, zda se lidé mohou cítit ocenění za své schopnosti a motivování k provedení změny vlastními silami, pokud jsou vnímáni jako nedostateční (Corbett, 2009, s. 4, online, cit. 2016-11-14e) [vlastní překlad autorky této práce]. Nakonec je to vždy klient,

kdo zápasí s vlastní ambivalencí a činí rozhodnutí. Kompetentní model by nám sociálním pracovníkům neměl být tolik neznámý, neboť již dávno ve své praxi využíváme obdobný přístup stavějící na silných stránkách klienta (angl. *strength-based approach*), ačkoli se nejedná o zcela totožné pojmy. Kompetentní pohled, vyjadřující naprostý respekt k osobní perspektivě klienta a k jeho autonomii (srv. Corbett, 2009, online, cit. 2016-11-14f), je v souladu s duchem MR, který je nově označován i jako podpůrné vztahové podmínky práce se změnou (Soukup, 2014). O nich bude blíže pojednáno v následující kapitole.

Podle Millera a Rollnicka (2003, s. 46), jsou „*motivační rozhovory speciální metoda, která pomáhá lidem poznat svůj existující nebo blížící se problém a něco s ním udělat. Je zvláště účinná v případech lidí, kteří se změnou váhají nebo jsou velmi nerozhodní. Je zaměřena na to, aby pomohla překonat ambivalenci a pomohla člověku postoupit na cestě ke změně.*“ Zodpovědností pracovníka je provedení klienta procesem změny v souladu s principy a postupy MR, tedy s tím, co „činí motivační rozhovory právě motivačními rozhovory“.

Miller a Rollnick (2003, s. 49) představují pět základních principů MR:

- vyjádření empatie;
- rozvíjení rozporů;
- vyhýbání se argumentaci;
- otočení odporu (využití odporu);
- podpora vlastních schopností klienta.

Představím jednotlivé charakteristiky výše uvedených principů. Jak uvádí Miller a Rollnick (2003, s. 49), „*empatický styl terapeutovy práce je nezbytnou charakteristikou motivačních rozhovorů*“. Empatie je prakticky vyjádřena pomocí reflektivního naslouchání, kdy se pomáhající pracovník snaží pochopit klientovy pocity a pohled na věc, aniž by je posuzoval, kritizoval anebo kvůli nim klienta obviňoval. V zásadě je možné přijmout klientův pohled na věc, přičemž s ním není nutné pokaždé souhlasit. Přijímající postoj pracovníkovi nebrání mít odlišné názory. Empatický pracovník se snaží na klientovy náhledy reagovat jako na pochopitelné, rozumné a v rámci klientova světa opodstatněné (tamtéž, s. 49).

V jádru přístupu MR stojí jako druhý princip rozvíjení rozporů. Tento proces je možné chápat jako uvědomování si rozporu mezi tím, kde se člověk právě nachází, a tím, kde by chtěl být. Uvedený proces se v mysli klienta spouští ve chvíli, kdy si uvědomí, jakou cenu musí platit za svůj stávající způsob života. Pokud je jeho současný způsob chování v zásadním rozporu s významnými osobními cíli, změna, kterou zvažuje, pravděpodobně nastane. Snahou pracovníka je pomoci klientovi tento rozpor nahlédnout a podpořit jeho další prozkoumání, tj. využít jej a zvětšit tak, dokud nezastíní vazbu k současnému způsobu

chování. Má to být v první řadě klient, kdo sám sebe se situací konfrontuje (Miller a Rollnick, 2003, s. 50, 51).

Z pohledu motivačních rozhovorů je velmi důležité vyhnout se vyprovokování odporu u klienta např. argumentací, nálepkováním či přímou hádkou, která je dle MR vždy kontraproduktivní. Odpor klienta, který se tím ocitá v silně obranné pozici, vždy pro pracovníka představuje signál, že je třeba změnit postup (tamtéž, s. 52).

Čtvrtý princip otočení či využití odporu aktivně vtahuje klienta do procesu řešení jeho potíží. Klient je považován za cenný zdroj řešení svých problémů. Okamžik odporu proto může být využit jako výhoda a původní představa klienta se může působením pracovníka změnit. Klientovo prozatímní stanovisko je možné vhodným způsobem v souladu s technikami MR pootočit či jinak „zarámovat“, čímž vznikne nový moment obratu ke změně. Zároveň zůstává přítomen hluboký respekt ke klientovi. Co se udělá s problémem, je nakonec jen a jen na klientovi samém (tamtéž, s. 53). Pro vystižení podstaty tohoto principu se využívá metaforické vyjádření „tanec s odporem“ (Soukup, osobní sdělení, 2012).

Poslední princip MR je založený na důvěře ve vlastní schopnosti klienta. Opírá se o přesvědčení jedince, že je schopen úspěšně vykonat a dokončit určitý úkol. Vlastní schopnosti jsou zde klíčovým faktorem. Podporují naději klienta, že úspěšná změna je pro nej dosažitelná. Důvěra v možnost změnit se je sama o sobě silnou motivací. Cílem MR je zvýšit u klienta vědomí vlastních schopností a možností zvládnout překážky. Klient sám je zodpovědný za to, že se rozhodne pro změnu a učiní ji (Miller a Rollnick, 2003, s. 54).

Motivační rozhovory jsou v zásadě zaměřené na rozvíjení a řešení ambivalence a v důsledku toho i na práci se změnou chování (Soukup, 2014, s. 109). Skutečná a dlouhodobá změna chování je vždy spojena se změnou postojů a prožívání. Jedná se o celkovou změnu vnitřního nastavení daného člověka, kdy motivaci chápeme jako vnitřní proces (srv. Nakonečný, 2014, s. 36, 37). Motivační rozhovory lze v tomto ohledu definovat jako „na klienta zaměřenou, direktivní metodu na posílení vnitřní motivace ke změně pomocí prozkoumání a vyřešení ambivalence“ (Miller a Rollnick, 2002, online, cit. 2016-11-14) [vlastní překlad autorky této práce]. V originálním textu zmínění autoři uvádějí pojem „intrinsic motivation“.

Rozdělení motivace na tzv. intrinsickou (vnitřní pohnutka) a extrinsickou (vnější pobídka) je mezi odbornou veřejností již poměrně dobře známé (Nakonečný, 2014, s. 89; Plháková, 2005, s. 383; Stuchlíková In: Blatný et al., 2010, s. 139). V zásadě se dá říci, že rozdíl mezi nimi spočívá v jejich rozdílných zdrojích, vnitřních a vnějších. V reálné praxi oba druhy motivace však od sebe nelze takto striktně oddělit. Je zřejmá jejich vzájemná komplementarita a závislost (Nakonečný, 2014, s. 91). Podle Nakonečného (2014, s. 89) se jedná o rozdělení ne zcela šťastné, neboť veškerá motivace je intrapsychického původu, tj. probíhá uvnitř. Jak dále uvádí Nakonečný (tamtéž, s. 91), hraje koncept intrinsické motivace

důležitou roli v teoriích motivace vycházejících z principu sebe-determinace či já ve smyslu „Self“, čímž zdůrazňují její ego-centrickou povahu. Jinými slovy, intrinsická motivace je v jednotě s vnitřním pojetím sebe sama a sebehodnocením, což má z pohledu MR svůj nepopiratelný význam a důležitost. Intrinsická motivace je taktéž spojena s pocitem osobní kompetence (Stuchlíková a Man, 2009, s. 167). Posílení autonomie a sebedůvěry patří k základním aspektům motivačních rozhovorů. Úkolem pracovníka je v souladu s nimi podpořit důvěru klienta ve vlastní schopnosti, pomoci mu vidět své předchozí úspěchy, hledat poučení z neúspěchů, najít vhodné způsoby, kterými je možné změnu uskutečnit, najít a využít podporu od okolí, plánovat si dosažitelné cíle a odstraňovat překážky (Soukup, 2014, s. 29). Jak uvádí Soukup (2014, s. 76), *„cílem není naději nebo důvěru nějak dodat nebo o ní klienta přesvědčit. Cílem je pomoci klientovi ji v sobě najít a posílit.“*

2.2 Znamky připravenosti ke změně

Ve shodě se Soukupem (2014, s. 33) je možné konstatovat, že *„změna je založena na zdrojích, chuti, odvaze, hodnotách a úsilí.“* Podle Úlehly (2004, s. 101) je změna to, po čem pracovník touží a k čemu chce při práci s klientem dospět, neboť jej to uspokojuje. Potřebuje vidět změnu v chování klienta, v jeho názorech, myšlenkách a projevech. Pokud takováto změna nastane, může pomáhající pracovník soudit, že jeho práce měla smysl a že byla úspěšná. Proto se snaží změnu předvídat a způsobit. Jediné, co však skutečně může udělat, je dát k ní klientovi podnět. Změnu samotnou však musí uskutečnit, prožít a především unést sám klient.

Miller a Rollnick (2003, s. 14) považují motivaci za stav připravenosti ke změně (srv. Stuchlíková In: Blatný et al., 2010, s. 138, 139), který lze ovlivnit mimo jiné i vhodným komunikačním přístupem ze strany pomáhajícího pracovníka. Motivace člověka ke změně může být ovlivněna mnoha různými podmínkami, které nezávisí na jeho vůli. Prochaska a DiClemente představili už v roce 1986 známý model průběhu změny označovaný též jako model změny či kolo změny (cit. dle Miller a Rollnick, 2003), který sestává z šesti fází: prekontemplace, kontemplace, rozhodnutí, akce, udržování, relaps. Ve srovnání s jinými terapeutickými přístupy považuje Norcross motivační rozhovory pro první dvě fáze modelu změny za nejvhodnější a nejúčinnější (Nová terapie pro každého pacienta, online, cit. 2016-10-31) [vlastní překlad autorky této práce]. Obdobně Velasquez je toho názoru (2008, s. 38, online, cit. 2016-11-17b), že MR jsou ohromným a možná také i jediným efektivním způsobem jak pracovat s lidmi ve fázi prekontemplace [vlastní překlad autorky této práce].

V uvedené první fázi (prekontemplace) daný člověk ještě nezačal o možné změně ani uvažovat. Pro navazující fázi kontemplace, v níž se klient nachází při promýšlení své situace (Miller a Rollnick, 2003, s. 42), je charakteristická ambivalence, již se nyní budu podrobněji

věnovat. V této fázi dělá jedinec oboje, tj. uvažuje o změně a zároveň ji odmítá. Pohybuje se kupředu a nazpátek mezi různými důvody, obhajobami a nevědomostí (Miller a Rollnick, 2003, s. 16). Jedná se přitom o zcela obvyklý stav, který se v procesu změny přirozeně vyskytuje. „*Nerozhodnost je spíše přijímána jako normální součást lidského bytí procesu změny než jako patologický rys zhoubné defenzivy*“ (Miller a Rollnick, 2003, s. 49).

Ambivalence je podle Millera a Rollnicka (tamtéž, s. 35) stav myslí, kdy v člověku koexistují velmi protichůdné pocity. Je běžnou součástí procesu změny. Nepovstává v nitru patologické osobnosti, jak je mnohdy vnímáno z pohledu laické veřejnosti, ani není znakem obranných mechanismů typu popírání, projekce či racionalizace, jak se mnohdy domnívají odborníci. Daný člověk je při ní mnohem spíše zajat v rozporu typu „postup - vyhýbání se“, čímž je myšleno, zda se ve svém aktuálním stavu vnitřní motivace změně spíše přibližuje, či se od ní naopak vzdaluje. Jak jsme si ukázali, motivace není z pohledu MR cosi „staticky neměnného“, nýbrž se jedná o proměnlivý proces. Nepomůže, budeme-li klienta posuzovat jako tzv. „málo motivovaného“. Naopak ono „sklouznutí zpět“ je nahlíženo spíše než cosi negativního jako přirozený proces učení se, kdy každému vyhovuje jiné tempo. MR k tomu nabízejí vhodný prostor společně s praktickými nástroji, které mají pomoci lidem v raných fázích připravenosti ke změně stejně jako těm, kteří jsou již více připraveni k akci (Velasquez, 2008, s. 38, online, cit. 2016-11-17c) [vlastní překlad autorky této práce].

Výzvou je, jak klientovu motivaci vhodným způsobem posílit (Miller a Rollnick, 2003, s. 41). Pro ilustraci ambivalence představují Miller a Rollnick (2003, s. 37) výstižnou metaforu houpačky, která vyjadřuje udržení rovnováhy při rozhodování o změně. Člověk zde prožívá boj různých osobních motivací, protože na obou stranách houpačky nachází zisky, ale i cenu, kterou musí zaplatit. Každé chování má své výhody a zisky, které jsou na opačné straně houpačky vyvážené nutnými a často protichůdnými náklady. K oběma alternativám daného chování se vážou náklady a zisky, aniž by si jich klient i pracovník musel být vědom.

Jak uvádí Miller a Rollnick (2003, s. 36), je zjevným znakem ambivalence vazba či připoutanost k určitému způsobu chování, které člověku ještě více ztěžuje odolávání a odpoutávání se od zlovyku. Práce s ambivalencí často znamená práci s jádrem problému. Zásadní otázkou zůstává, jak se pracovník vyrovná s ambivalencí u klienta, přičemž různí klienti budou mít různou míru porozumění pro svou vlastní ambivalenci (Miller a Rollnick, s. 42). Klíčem je objevit individuální a pro každého klienta zcela specifické součásti jeho osobního konfliktu. Právě objevení těchto nanejvýš subjektivních motivací a porozumění jim je podstatnou součástí individuálního vyhodnocování ambivalence (tamtéž, s. 41). Soukup (2014, s. 27) poukazuje na subjektivně vnímanou důležitost změny a důvěru ve své schopnosti. Podle něj je ambivalence „*stav, v němž člověk prožívá rozporné aspekty uvažovaného rozhodnutí i změny*“ (Soukup, 2014, s. 55).

Důležité je si v této souvislosti uvědomit, že ambivalence není zcela racionální záležitost. Jedná se o komplexní jev zahrnující osobní hodnoty, subjektivní očekávání, sebehodnocení a v neposlední řadě i sociální a kulturní kontext (Miller a Rollnick, 2003). Je třeba se také sladit s pocity, hodnotami a vírou svých klientů. Terapeutický proces v tomto rámci vyžaduje obrovskou míru trpělivosti a tolerance pro nejednoznačnost a přináší hluboký respekt ke klientovi (tamtéž, s. 38).

Pro ambivalenci je příznačný tzv. reflex obhajování druhé strany. Tento jev bývá označován jako psychologická reaktance (srv. Plháková, 2005, s. 385) a lze jej jednoduše popsat jako reakci na pocit reálného i hrozícího omezení vlastní svobody a možností individuálního výběru. Podle Hartla a Hartlové (2009, s. 498) je reaktance „*motivační stav zaměřený na obnovu i uhájení svobody jedince ve vztahu k určité situaci, události nátlaku apod.*“ Soukup (2014, s. 23) charakterizuje reflex obhajování druhé strany argumentu jako přirozenou tendenci lidí přiklánět se v dialogu k opačnému stanovisku, než jaké prosazuje a obhajuje komunikační partner, a to i bez ohledu na to, jaké ve skutečnosti ono stanovisko je. V případě pracovníka a klienta je pak výsledkem přirozená tendence klientů obhajovat pravý opak toho, co jim pracovník doporučuje. Závažným důsledkem subjektivně prožívané ambivalence je poté zvýšení přitažlivosti právě se vzdalující varianty ve smyslu „tráva je zelenější na druhé straně“ (tamtéž, s. 23).

Miller a Rollnick (2003, s. 42) se domnívají, že pracovník s klientem mohou při práci s ambivalencí snadno spadnout do pasti konfrontace a popírání. Tato past (komunikační reflex, srv. Soukup, 2014, s. 24) podle nich spočívá v tom, že pracovník převezme zodpovědnost za protlačení všech „pro“ pro změnu a klientovi zůstane role obránce všech „proti“ a stávajícího statu quo. Obzvláště pracovníci pomáhajících profesí jsou náchylní k tzv. napravovacímu reflexu. Podle Soukupa (2014, s. 29) se jedná o situaci, kdy klient obhajuje opačnou stranu argumentu a uvádí důvody pro zachování současného stavu a tím snižuje pravděpodobnost, že změnu uskuteční. Ovládneme-li svůj napravovací reflex (angl. *righting reflex*), klienti nebudou mít potřebu se před námi obhajovat (Soukup, 2014, s. 29).

Napravovací reflex se obvykle projevuje jako potřeba nás pomáhajících uvádět věci kolem sebe do pořádku. Napravovací reflex typicky vede k situacím, v nichž pracovník klienta nabádá, přesvědčuje a informuje o žádoucích změnách jeho chování a rizicích toho současného. Klient typicky reaguje tak, že říká, proč něco nejde, že to, co mu pracovník doporučuje, už zkoušel, ale nefungovalo to a že to, co se pracovníkovi nelíbí, není ve skutečnosti tak závažné. Z hlediska pravděpodobnosti žádoucí změny klientova chování je ovšem takováto situace nevýhodná - napravovací reflex snižuje pravděpodobnost změny. Z pohledu motivačních rozhovorů je mnohem výhodnější, když je to klient, kdo hovoří o důvodech a odhodlání ke změně v atmosféře charakterizované zájmem, spoluprací, důvěrou a respektem (Soukup, 2014, s. 25).

2.3 Specifické postupy MR

Motivační rozhovory mají své specifické postupy práce a charakteristickou terminologii, podle níž jsou snadno rozpoznatelné a zapamatovatelné. Vedle již zmíněných („reflektivní naslouchání“, „obhajovací reflex“, „napravovací reflex“, „ambivalence“, „kruh změny“) chci dále představit tzv. „řeč změny“ (angl. *change talk*) a „řeč statu quo“ (angl. *sustain talk*). V podstatě se dá konstatovat, že to „jakou z těchto dvou řečí klient hovoří“, má přímou souvislost s tím, zda zamýšlenou změnu opravdu uskuteční. Pracovník, vycvičený v přístupu MR, se časem naučí, a to především v neverbálních projevech klienta, obě „řeči“ zachytávat, rozpoznat a následně využít k posílení klientovy motivace ke změně.

Ambivalence se ve vyjádření klienta projevuje tím, že uvádí zároveň důvody pro změnu i proti změně, a to často dokonce i v jedné větě (Soukup, 2014, s. 55). Jako řeč změny (v dřívější terminologii „sebemotivační prohlášení“) označujeme takové vyjádření klienta, které směřuje ke změně, o niž se pracovník a klient společně snaží. Naopak řeč statu quo je takové vyjádření klienta, které od změny směřuje a snaží se zachovat současný stav tak, jak je. Schopnost rozlišovat tyto kategorie a cíleně s řečí změny pracovat patří k nejdůležitějším a pro MR specifickým dovednostem (tamtéž, s. 55).

Důležité je, že to, o čem klient mluví a jak o tom mluví, v průběhu rozhovoru vzniká a stává se žitou realitou. Právě toto je možné označit za samotné jádro procesu vzniku a rozvíjení motivace. Lidé obecně věří tomu, co sami říkají (Soukup, 2014, s. 58, srv. Strong cit. dle Vondrové, 2014, s. 19). Řeč změny se v rozhovoru může vyskytnout zcela spontánně. Mezi nespécifické faktory zvyšující pravděpodobnost jejího výskytu, patří dobrý a otevřený vztah mezi klientem a pracovníkem, schopnost pozorného a empatického naslouchání na straně pracovníka a jeho autentický zájem. Není třeba pouze čekat, až se ve výpovědi klienta řeč změny objeví, ale je třeba ji aktivně vyvolávat (tzv. evokovat) a rozvíjet.

Soukup (2014, s. 58, 59) v tomto ohledu doporučuje využít konkrétní techniky MR: otevřené evokující otázky, cílené zkoumání ambivalence klienta, podrobné rozpracování klientem uvedených důvodů ke změně, pohled do budoucna i zpětné ohlédnutí, zkoumání extrémů, využití stupnice důležitosti a důvěry, zkoumání cílů a hodnot, poskytnutí objektivní zpětné vazby a posílení negativní strany klientovy ambivalence. Úkolem a zároveň specifickou dovedností pracovníka je dospět v průběhu rozhovoru k výhodnému poměru, tj. 2:1 nebo 3:1 ve prospěch řeči změny (Soukup, 2014, s. 68). K reakcím pracovníka na řeč změny patří reflexe, rozpracování pomocí otevřených otázek, shrnutí a ocenění. Stejně jako je možné evokovat a rozvinout řeč změny, je celkem snadné vyvolat a podpořit řeč statu quo. Je jí možné rozumět jako popisu určitých stránek motivace, a z tohoto pohledu má pro pracovníka neocenitelnou informační hodnotu. Není však třeba nijak zvlášť podrobně

zkoumat jednotlivé detaily všech důvodů a pochybností, proč klient zvažovanou změnu nechce či nemůže uskutečnit.

V souvislosti s řečí *statu quo* chci ještě zmínit možné riziko narušení vztahu mezi pracovníkem a klientem. Pokud pracovník klienta konfrontuje, obviňuje, nálepkuje, či je neshoda v tématu zásadní, může dojít k narušení tzv. pracovní aliance (Soukup, 2014). Klient již neobhajuje pouze druhou stranu ambivalence, ale sám sebe a své právo vidět věci, jak on sám uzná za vhodné. V dialogu je pak patrný osobní aspekt v podobě disharmonie, neshody či dokonce konfliktu (tamtéž, s. 70). Jak řeč *statu quo*, tak i uvedené neshody v pracovním vztahu jsou okamžitou klientovou reakcí na pracovníka, jsou interpersonálně podmíněné (Soukup, 2014, s. 71). Pokud řeč *statu quo* přetrvává nebo dokonce zesiluje, je to v důsledku nevhodného způsobu, jakým pracovník s klientem komunikuje. Jak uvádí Soukup (2014, s. 71), *„vnitřní nastavení odpovídající duchu MR, tj. postoj skutečného zájmu o klienta, respekt k jeho volbě, nehodnotící přijetí a snaha o partnerskou spolupráci, je velmi dobrým předpokladem k tomu, abychom se vyhnuli disonanci ve vztahu a posilování řeči statu quo.“* K překonání řeči *statu quo* doporučuje Soukup (2014, s. 72 - 74) využít následující specifické techniky motivačních rozhovorů: reflexi (jednoduchou, zesílenou, dvojstrannou), změnu tématu, přerámování, zdůraznění vlastní volby a kontroly a posílení toho, co obhajuje klient.

Nepostradatelnou součástí motivačních rozhovorů je i poskytování informací a rad. Je však třeba přitom zachovat esenciálního ducha MR, o kterém bude dále pojednáno. Jinými slovy by pracovník klientovi neměl poskytovat nevyžádané informace a rady, neboť ty u klienta vyvolávají potřebu se obhajovat (Soukup, 2014, s. 48). Účinný postoj oproti tomu v sobě zahrnuje respekt k autonomii klienta a k jeho vlastním zdrojům a zkušenostem a také důvěru v to, že klient ví, jaké informace potřebuje a jak s nimi naložit. Cílem je minimalizovat tlak na přijetí určité rady či informace a tím se vyhnout reflexu obhajování. Praktický postup informování klienta v sobě zahrnuje tři kroky na základě schématu *elicit - provide - elicit* nebo-li *vyvolat/zjistit - poskytnout - vyvolat/zjistit*. V prvním kroku pracovník usiluje o to získat od klienta informace a jeho souhlas k poskytnutí informace, jinými slovy pracovník podněcuje u klienta evokaci. Teprve ve druhém kroku mu sám poskytuje informaci a ve třetím pak opět žádá informace od klienta, aby si ověřil, co z poskytnutých informací či rad může pro něj být v jeho situaci užitečné. Při nabízení možných způsobů řešení či přímé rady je výhodnější nabízet najednou více možností. Ze strany pracovníka je vhodné klientovi srozumitelně vyjádřit, že může poskytnutou radu či informaci odmítnout (tamtéž, s. 49 - 50).

Obecně se dá na závěr této kapitoly shrnout, že úspěšnost rozhovoru zaměřeného na podporu motivace ke změně je dána mírou, do jaké se nám jako pracovníkům daří zvyšovat podíl řeči změny ve vyjádření klienta na úkor řeči *statu quo*.

3 NÁROKY NA POMÁHAJÍCÍ VZTAH Z POHLEDU MR

3.1 Vztahové podmínky práce se změnou

Při práci na změně je důležité si uvědomit, že nikdy nejde o samotný problém a jeho řešení, ale především o člověka, který s ním přichází (Soukup, 2014, s. 32). Ve shodě s uvedeným autorem se domnívám, že předpokladem úspěšného provedení změny, která by vycházela z vnitřních zdrojů a vlastní motivace klienta, je vytvořit pro to vhodné podmínky včetně prostupující atmosféry důvěry a navození bezpečného vztahového rámce. Stejskalová (2014, s. 12) považuje vztah za zcela zásadní pro proces pomáhání. Ze strany sociálního pracovníka to bezprostředně vyžaduje projevení opravdového zájmu o klienta a situaci, v níž se momentálně nachází (srv. Soukup, 2014, s. 32). Budování kvalitního vztahu s klientem poskytuje dobrý základ pro využití metodických postupů a technik MR. Pokud toto profesionál nezohlední, může být jejich využití čistě účelové a ve svých důsledcích pro klienta manipulativní a zraňující. Soukup (tamtéž, s. 35) upozorňuje na to, že jakékoli techniky, které při práci s klientem použijeme, budou účinné pouze v případě, kdy se nám podaří vytvořit a udržet základní kvality vztahu a našeho celkového přístupu ke klientovi, tj. na dalším místě blíže specifikovaný „duch MR“. Na základ své tříleté profesní zkušenosti s využíváním tohoto přístupu při práci se ženami bez domova jsem hluboce přesvědčená, že motivační rozhovory představují mnohem více než pouhou techniku, ačkoli vedle nepostradatelné vztahové komponenty v sobě zahrnují i technickou složku zaměřenou na práci s řečí změny (Soukup, 2014). Vybíral (2005) se domnívá, že je nutné navázat nejenom profesionální vztah ke klientovi, ale i vztah osobní, lidský a účastný - navázat vztah s klientem jako s člověkem, který v některých směrech ví víc než pracovník.

Podle Vondrové (2014, s. 18) jsou skutečnými experty lidé s hlubokými znalostmi svých vlastních životních situací. Vondrová (2014, tamtéž) v tomto smyslu hovoří o dekonstrukci expertství a formování prostoru, v němž je za experta na „něco“ považován ten, kdo má specifické zkušenosti, znalosti a dovednosti, a nikoli ten, kdo je takto označován nebo se tak označuje. K úvaze zde předkládám poněkud kontroverzní tvrzení Harlene Anderson (2009, s. 86) o rozdělení odbornosti ve vzájemném vztahu pracovníka a klienta. Klient přináší odbornost týkající se obsahu, tj. je expertem na svoje životní zkušenosti a na vlivy, které jej do profesionálního vztahu s pracovníkem přivedly. Vypráví-li klient svůj vlastní příběh, může přitom prožívat a uvědomovat si svůj vlastní hlas, svoji moc a autoritu. Terapeut přinášející odbornost na oblast dialogického procesu je expertem na to, jak se s klientem propojit. Z uvedeného pohledu to dokonce vypadá, jako kdyby se role klienta a terapeuta převrátily: klient se stává učitelem a pracovník tím, kdo je ochoten se od klienta něco naučit (Anderson, 2009, s. 89). Harlene Anderson jako jedna z předních postav

současné světové psychoterapie a průkopnice tzv. kolaborativního přístupu založila praxi konverzačního partnerství vyznačujícího se vzájemným sdílením, v němž je klient ve své expertní roli přizván ke zkoumání a snaze o porozumění významům a vztahům mezi významy v jeho životě (Vondrová, 2014, s. 19). Dobře známý je výrok Anderson, že v roli profesionálů bychom v životech druhých měli být štědrými hostiteli a slušnými hosty a nikoli experty, kteří vytvářejí tajemství a určují, jak má životní příběh člověka pokračovat (tamtéž, s. 18). Obdobně i Stejskalová (2014, s. 13) je toho názoru, že v reakci na nejistotu, jež nás v současném světě všude obklopuje, bychom ze sebe neměli dělat neomylné a neotřesitelné profesionály, kteří jsou výlučnými odborníky na životní světy svých klientů. Anderson (2009, s. 70) zdůrazňuje spolupracující vztah mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem, který je méně hierarchický, autoritářský a dualistický a více horizontální, demokratický a rovnocenný. Spolupracující přístup se zaměřuje na *„vztahový systém a proces, při němž se klient a terapeut stávají konverzačními partnery při vyprávění, zkoumání, interpretování a tvarování příběhů“* (Anderson, 2009, s. 86). Ve spolupracujícím procesu má účast pomáhajícího pracovníka spíše podobu zkoumající osoby, která je tvůrcem a facilitátorem dialogického prostoru a procesu (tamtéž, s. 86).

Vztahové podmínky práce se změnou vyžadují rovnoprávnost spolupracujících partnerů, kteří jsou experty právě ve svých oblastech - pracovník v oblasti podpory procesu změny a klient v oblasti svého života. V motivačních rozhovorech jde skutečně o *„dobrovolnou aktivní spolupráci, která je charakterizována podporou, zájmem a společným zkoumáním. Cílem je vytvořit takové podmínky a atmosféru, které umožní uvolnění motivace a zdrojů klienta, a tím usnadní cestu ke změně“* (Soukup, 2014, s. 32). V poslední době se v souvislosti s rozvojem postmoderních směrů (viz např. sociální konstruktivismus) v praxi pomáhajících profesí čím dál více etabluje diskurz kolaborativních a dialogických přístupů (Vondrová, 2014, s. 19). Jedním z nich je i tzv. dialogická praxe kanadského terapeuta zaměřeného na práci se závislostmi Toma Stronga (cit. dle Vondrové, 2014). Odhalil souvislost mezi tím, co říkáme, co děláme a jak se k tomu vztahujeme. Jinými slovy to, že něco říkáme, něco děláme a nějak se k tomu vztahujeme, nás může v něčem udržovat. Úlohou profesionála je pomocí dialogické práce měnit to, jak o sobě lidé mluví a uvažují, tedy měnit jejich diskurzy (tamtéž, s. 18, 19). Zde jsme již velmi blízko základním východiskům a tezím motivačních rozhovorů (srov. Miller a Rollnick, 2003, s. 70).

Úzkou souvislost mezi vztahem a rozhovorem nahlíží i Buber jako jeden z významných myslitelů 20. století. (2016). Uvádí, že (Buber, 2016, s. 53): *„Osoba se objevuje, protože vstupuje do vztahu k jiným osobám. ... Ten kdo stojí ve vztahu, účastní se skutečnosti ...“*. Vybíral (2005) zmiňuje nevlastnický přístup ke druhému člověku, který se nepovyšuje a nepoučuje. Ani podle Úlehly (2009, s. 94) nemá být pracovník expertem na klientovy zkušenosti, těm mnohem lépe rozumí sám klient. Pracovník je pro klienta

odborníkem na vedení rozhovoru. Vede dialog tak, že klienta soustavně přizvává, láká, svádí a vábí ke spolupráci. Právě v tom se zhodnocuje jeho profesionalita. Posláním sociální práce je rozvíjet dialog „*jako spolupráci a kooperaci rovnocenných partnerů*“ (Úlehla, 2009, s. 25).

Vondrová (2014, s. 18) popisuje charakteristický rys současné doby, kterým je profilace lidí k vysoké specializaci. Všichni se tak stáváme experty na určité oblasti. Uvědomuji si, že ženy, se kterými pracuji v azylovém domě, jsou díky své jedinečné osobní zkušenosti expertkami v oblastech ztráty domova, sociálního vyloučení a bohužel mnohdy i domácího násilí. Mým úkolem je společně s nimi citlivě prozkoumávat jejich jedinečnou zkušenost nesenou často velmi silným osobním příběhem (srv. Vondrová, 2014, s. 19).

Umění vzdát se expertní pozice je možné považovat za základní kámen skutečného partnerství a z něho pak i vycházející spolupráce (Soukup, 2014). Právě partnerský a rovnoprávný přístup společně s akcentem na aktivní spolupráci s klientem leží v základu toho, co Miller a Rollnick (2003) považují za esenci či tzv. „*duch*“ motivačních rozhovorů. To, že přílišná odbornost může být při spolupráci s klientem spíše na škodu, brzdit jeho vlastní kreativitu a přijetí zodpovědnosti za vlastní život, shodně potvrzují Bobek a Peniška (2008, s. 37). Obdobně hovoří Kloučková (In: Havrdová a kol., 2010, s. 200), kdy podle jejího mínění je při plánování sociálních služeb vhodné vyjít ze skutečnosti, že největším odborníkem na svůj život je každý sám. Neexpertnost, nedirektivnost a schopnost ponechat odpovědnost na klientovi včetně důvěry v jeho schopnosti a zdroje řadí Bobek a Peniška (2008) mezi základní postoje pracovníka ke klientovi. Pro srovnání doplňuji názor Soukupa, podle něhož je jedním ze stěžejních úkolů pracovníka „*hledat a podporovat u klienta důvěru v jeho schopnosti a naději v možnost změny*“ (Soukup, 2014, s. 75). Evokace sebedůvěry a naděje je jedním ze stěžejních principů MR.

Jsem toho názoru, že s profesionální rolí sociálního pracovníka se úzce pojí riziko hodnocení klienta z pozice autority, které může mít zhoubný vliv na jeho sebeúctu, a které v sobě mimo jiné nutně nese nerovné postavení na základě nepřírozeně ustaveného profesionálního vztahu pracovník - klient. Toho, kdo pomoc nabízí a toho, kdo ji přijímá (srv. Soukup, 2014, s. 33). Naštěstí se začíná vliv dichotomie klient-expert, uživatel-poskytovatel, potřebující-pomáhající v reálné praxi sociální práce postupně oslabovat (srv. Vondrová, 2014, s. 17).

Za přímý opak hodnocení je možné považovat přijetí. Vztahová nabídka ze strany pracovníka jej má v sobě explicitně zahrnovat, čímž klientovi umožní cítit se při společné práci bezpečně a on tak bude moci opustit potřebu se před pracovníkem obhajovat (Soukup, 2014, s. 32). Klient již nebude mít takový strach se pozorně zaměřit sám na sebe, na své chování a způsob svého života, a navíc bude ochoten a schopen toto poznání i následně sdílet. Jak uvádí Soukup (2014, s. 33), „*s kvalitou přijetí úzce souvisí i respekt k absolutní hodnotě druhého člověka, kterou ten druhý nemusí dokazovat, ale má ji prostě proto, že je*

člověk (stejně jako pracovník či kdokoli jiný)“. Soukup (2014) vyzdvihuje vnímání absolutní hodnoty člověka včetně uznání jeho jedinečných osobních kvalit. Pracovník může dát klientovi najevo svůj respekt a uznat jeho autonomii včetně přijatých voleb a odpovědnosti.

Přenesu-li se krátce do filosofické roviny, nahlížím profesionální pomáhající vztah v duchu Buberova ústředního vztahu Já-Ty (Buber, 2016, s. 14). Jedná se o vztah zcela rovnocenných partnerů bez ohledu na zastávané role a „*lze v něm nalézt pocit výlučnosti*“ (tamtéž, s. 28). Vztah se podle Buberova vyznačuje vzájemností a neměli bychom se snažit jakkoli oslabit jeho smysl (tamtéž, s. 11). Jak uvádí Buberův fundovaný stoupenec Burda (2014, s. 193), „*z osobního vztahu vyplývá, že oslovením 'Ty' není druhý zažíván jako věc, jako předmět, nýbrž jako partner. To, co z nás činí lidi, je osobní charakter vztahu 'Já-Ty', kdy 'Ty' vyslovujeme celou svou bytostí.*“ Podle Rogerse (2015, s. 53) je důležitou podmínkou vztahu svoboda spočívající ve zkoumání sebe samého na vědomých i nevědomých úrovních, což dobře koresponduje s citlivým a bezpečným prozkoumáním mnoha úrovní osobní ambivalence, jako je tomu v přístupu MR.

Sociální pracovník může projevit upřímnou snahu porozumět prožívání a vidění světa svého klienta, které společně stojí v základu empatie. V praxi se to z jeho strany projeví mimo jiné pozorným reflektivním nasloucháním. Empatii Kopřiva ztotožňuje (2013, s. 107) se schopností vcítit se a umět si představit, co se v duši druhého člověka nejspíš odehrává, tedy vstoupit do něj jako do druhého subjektu. Schopnost vcítit se je dokonce možné považovat za „*kardinální předpoklad pro potvrzení subjektivní skutečnosti druhé osoby*“ (Henriksen a Vetlesen, 2000, s. 41). Nezbytným požadavkem přitom je, aby pracovník svůj empatický vhled do světa klienta vyjadřoval „*klientovým jazykem a srozumitelnou formou*“ (Soukup, 2014, s. 28). Schopnost empatie podle Soukupa (2014) odlišuje úspěšné pracovníky od těch méně úspěšných. Nestačí si však pouze myslet, že klientovi rozumím, je nutné si své porozumění stále průběžně ověřovat (Soukup, 2014, s. 33). Rogers (2015) zmiňuje pojem empatického porozumění. Pomáhající vztah je pro něj natolik významný, že pociťuje „*trvalou touhu chápat - citlivou empatii vůči každému z klientových pocitů a sdělení, jak se mu jeví v daném okamžiku. Přijetí neznamena mnoho, pokud jeho součástí není porozumění*“ (Rogers, 2015, s. 53). Vztahové podmínky, jimiž se pomáhající vztah podle Rogerse vyznačuje, zahrnují transparentnost na mé straně jako sociálního pracovníka, při níž jsou zjevné mé skutečné pocity, přijetí druhého člověka jako oddělené svébytné osoby s vlastními hodnotami a hluboké empatické porozumění, které mi v roli pomáhajícího umožňuje vidět soukromý svět druhého člověka jeho očima. Jsou-li uvedené tři podmínky ve vztahu přítomny, změna a konstruktivní osobní rozvoj pravděpodobně nastanou, neboť daný člověk pro sebe objeví schopnost využít tento vztah ke svému růstu (tamtéž, s. 54).

Schopnost empatie představuje základní kamínek v mozaice motivačních rozhovorů. Považuji za důležité ještě více upřesnit chápání tohoto pojmu. Henriksen a Vetlesen (2000,

s. 41) empatii chápou jako základní emocionální schopnost orientovanou na druhého člověka a jeho svět. Zásadně ji odlišují od pouhého pocitu, neboť podle nich empatie sama o sobě není pocitem, avšak tvoří základ pro to, aby se u mne jako u pracovníka mohly určité pocity vůči klientovi rozvinout, ať se již jedná o soucit, sympatii, atd. Vždy však jde o to, že se mne dotýká to, co se dotýká toho druhého. Jeho situace ve mně vyvolává určitou odezvu a nemohu tedy zůstat stát mimo, netečně a neutrálně (tamtéž, s. 42). Empatii coby vnímavost k emocím jiných lidí je tedy možné považovat za opak lhostejnosti (srv. Goleman, 1997).

Empatie jako základní lidská kvalita pramení ze sebeuvědomění, a čím otevřenější dokážeme být k vlastním emocím, tím lépe také umíme rozeznávat a chápat city ostatních. Empatie se tedy podle Golemana prohlubuje s tím, jak roste naše emoční sebeuvědomění včetně znalosti vlastních slabých a silných stránek. Goleman empatii považuje za přímou podstatu soucitu (tamtéž, s. 113), což se může z pohledu MR jevit jako pozoruhodná myšlenka, neboť, jak si v dalším textu ukážeme, představuje soucit významnou komponentu přístupu MR. Jak uvádějí Knezović a Ralbovská (2009, s. 23), představuje empatie schopnost vcítit se do toho, co klient prožívá, jak hodnotí svět, sebe a svůj vztah k problému. A konečně vede empatie „*k lásce, starostlivosti, altruismu a soucitu.*“ (Goleman, 1997, s. 270).

Kopřiva se svým zaměřením na kvalitu pomáhajícího vztahu (2013) představuje koncept vnímavého či angažovaného kontaktu, podle něhož jsme právě v tomto svém vnitřním stavu nejvíce otevřeni a přistupujeme ke druhému člověku zvědaví na to, co se uvnitř něj děje. Tehdy jsme schopni tlumit intenzitu hodnotících soudů na minimum, aby naše hodnocení nezkrášlovalo vnímání. Vnímáme druhého člověka v jeho jedinečnosti a vnímáme také to, jak on působí na nás (Kopřiva, 2013, s. 106). Jednoduše vyjádřeno: „*Vnímám, jak se druhý člověk cítí, a přeji mu dobré*“ (Kopřiva, 2013, s. 109). Ráda bych poznamenala, že i pomáhající pracovník je pouze člověk se svými nedokonalostmi a chybami, přičemž být schopen vnímavého kontaktu pro něj může být osobně velmi náročné. Úlevné je proto zjištění, že „*pro vnímavý kontakt nemusíme být k dispozici vždy*“ (Kopřiva, 2013, s. 109).

Za nejdůležitější přínos motivačních rozhovorů považuji zjištění, že motivace ke změně je interpersonálně podmíněná a je tedy možné ji přímo ovlivnit ve smyslu jejího zvýšení či snížení (Soukup, 2014, s. 29). Záleží tedy v mnohém na pracovníkových dovednostech citlivé vztahové práce a na jeho schopnosti s klientem komunikovat takovým způsobem, který mu umožní jeho vlastní vnitřní motivaci najít a posílit (srv. Soukup, 2011, 204). Za vytvoření podpůrných vztahových podmínek v průběhu práce na dosažení změny je zodpovědný pracovník. Má mu jít o navození takových podmínek a atmosféry, „*kteří umožní bezpečně zkoumat vlastní ambivalenci, hodnoty a potřeby, a spolu s tím zároveň podpoří aktivní hledání důvodů a cest ke změně*“ (Soukup, 2011, s. 204). Působení podpůrných vztahových podmínek si můžeme představit jako určitý katalyzátor, první impulz ke změně,

kteřá se však musí odehrát v klientovi samotném (Bobek a Peniška, 2008, s. 145). Pokud toto klient v průběhu konzultace cítí, zvyšuje se pravděpodobnost, že se podaří s ním navázat a udržet důvěrný a otevřený vztah. Zlepší se efektivita metod a postupů a celkově vzroste pravděpodobnost provedení a udržení požadované změny (Soukup, 2014, s. 31, 32)

V oblasti profesionální práce se změnou zřetelně vystupuje pojem soucitu jako schopnosti „*vidět jasně povahu života toho druhého, jeho hodnoty, sílu, dilemata, výzvy i utrpení, a rozpoznat, že toto utrpení se na určité úrovni týká i mě*“ (Soukup, 2014, s. 33). Především posledně zmíněné podle mne vyžaduje velkou odvahu a vnitřní poctivost. Soucit je podle Soukupa (2014) zároveň nástrojem i zárukou toho, že zájem klienta bude na prvním místě a že moc, kterou pracovník má, nijak nezneužije. Domnívá se (Soukup, 2014, s. 34), že schopnost soucitu je dána „*vnitřní silou, odvahou, moudrostí a pokorou a projevuje se navenek jako laskavost, péče, přijetí, klid, otevřenost, trpělivost, respekt a empatie*“. Hovoří o soucitu jako o hlubokém lidském zájmu o druhého člověka, který se projevuje jako aktivní podpora jeho prospěchu a upřednostnění jeho potřeb před svými vlastními (tamtéž, s. 35). V souvislosti se soucitem pro srovnání zmíním kritický hlas, který varuje před přílišným soucitem, který může vést k nevědomé koalici mezi klientem a pomáhajícím profesionálem (Miller et al., 2013, s. 241). Z pohledu MR může být přehnaný soucit, díky kterému se při své práci s klientkami v azylovém domě postavím na stranu oběti domácího násilí, závažnou překážkou vůči neutralitě, která je základním etickým předpokladem tohoto přístupu.

Již jsem zde nastínila existenci „ducha“ motivačních rozhovorů prostupujícího celým přístupem. V zásadě je možné spolu se Soukupem (2011, s. 204) konstatovat, že jeho základními charakteristikami jsou důraz na spolupráci, nalézání (evokování) důvodů ke změně a způsobů, jak jí dosáhnout uvnitř klienta, dále pak respekt k autonomii klienta, jeho zodpovědnosti za vlastní život a rozhodování. Soukup (2011) nabízí krásnou metaforu, podle níž lze na klienta pohlížet jako na studnu, ve které se nacházejí všechny potřebné zdroje včetně vlastní motivace, znalostí a náhledu na vlastní situaci, a je jen potřeba je pomoci najít a vynést na světlo. Opakem by byla situace, v níž by sociální pracovník vnímal klienta jako prázdnou nádobu, kdy mu chybí podstatné znalosti, dovednosti i pochopení, které jsou pro uskutečnění změny nezbytné, a musel je do něj teprve sám z pozice odborníka tzv. „nalít“.

Upozorním na možná opomenutí a rizika, která se při utváření pracovní aliance s klientem mohou objevit (Soukup, 2014). Za největší z nich považuji celkové podcenění důležitosti vztahu s klientem ze strany pracovníka. Pracovník má být mimo jiné schopen pravdivě nahlédnout, co z jeho chování včetně arogance, konfrontačního přístupu, vystupování z pozice autority, nízkého zájmu o klienta a nedostatečného respektu k jeho osobním hodnotám a faktickým potřebám je příčinou, že „*klient má potřebu mu lhát, uklidňovat ho, dělat se před ním lepším*“ (Soukup, 2014, s. 108). Bude-li pracovník klientovi předepisovat chování i řešení situace, jeho důvěru si pravděpodobně nezíská a takto

nedostatečně utvářený a v důsledku toho i nedostatečně důvěrný vztah se posléze projeví tím, že si klient bude podstatné informace nechávat pro sebe, spolupráce z jeho strany bude pouze formální, bude mít potřebu se před pracovníkem jevit v lepším světle a nakonec spolupráci předčasně ukončí (tamtéž, s. 108). Za další závažnou okolnost, která může přispět k narušení vztahu mezi pracovníkem a klientem, je možné uvést sdílenou kulturu pracoviště, v jehož rámci se vzájemná spolupráce obou odehrává (Soukup, 2014).

3.2 Osobnostní předpoklady práce s klientem

Vytvořit pro práci s klientem na změně podpůrné vztahové podmínky může klást vysoké nároky na odbornost sociálního pracovníka. Ta podle Stejskalové (2014, s. 11) stojí na třech pilířích. Sociální pracovník má mít dostatečnou erudovanost v teoretických konceptech, praktické zkušenosti a zralou osobnostní výbavu. Zaměřím se na několik vybraných osobnostních předpokladů, jimiž má pracovník v profesionálním vztahu s klientem disponovat. Bobek a Peniška (2008, s. 103) uvádějí v této oblasti přehledný výčet: být integrovanou osobností schopnou přijímat sebe sama i druhé, nepotlačovat své emoce a mít schopnost vžít se do prožívání druhých. Předpokládá se důvěra v sebe sama „*jako terapeuta i osobnost*“ (Bobek a Peniška, 2008, s. 146). Autoři jsou přesvědčeni, že „*dříve, než se pustíme do pomáhání druhým, potřebujeme si být jisti, že nám samotným bylo pomůženo a že jsme pokud možno zralou a vyváženou osobností*“ (Bobek a Peniška, 2008, s. 145).

Obdobně Švadlenová (In: Havrdová a kol., 2010, s. 176) v souvislosti s osobnostními nároky kladenými na sociální pracovníky zmiňuje: umění naslouchat, náhled na situaci, nastavení hranic a mlčenlivost. Jako odborník na interpersonální vztahy má mít sociální pracovník v první řadě zdravě vyvážený a zralý vztah vůči sobě samému. Jak uvádí Úlehlá (2009, s. 113), „*jaký vztah má pracovník sám k sobě, takový mívá i ke klientům.*“ V podobném duchu hovoří norští autoři (Henriksen a Vetlesen, 2000, s. 30), pro které vztah k sobě sama vytváří rámec pro naši schopnost mít účast na situaci druhého člověka. Jinými slovy, to, co člověk nepřijme u sebe, dokáže jen těžko přijmout u druhých (tamtéž, s. 30).

Kopřiva (2013, s. 133) připomíná léčivý účinek poctivé sebereflexe. Géringová (2011, s. 53) považuje vypěstování reflektivního postoje k sobě, k našim činům i ke všemu, co nás v životě potkává za jednu ze základních dovedností pomáhajícího pracovníka. Podle Jankovského (2003, s. 65) je schopnost sebereflexe nazírána jako specifický druh sebepoznání. Domnívá se (Jankovský, 2003, s. 65), že „*reflexe je schopnost kriticky si uvědomit (reflektovat), jak si stojíme ve světě.*“ Sebereflexe tak představuje určitou konfrontaci našeho reálného a ideálního sebeobrazu, jakéhosi vnitřního dialogu ozřejmujícího to, kdo jsme, odkud a kam jdeme, co chceme dělat a také proč to chceme (tamtéž, s. 65). Jak dále uvádí Jankovský (2003, s. 13), „*lidé jsou bytostmi odlišujícími se od*

ostatních živých tvorů vědomím, schopností reflexe, a to i reflexe sebe samých.“ Bobek a Peniška (2008) požadují, aby pracovníci do svých reflexí nepřimíchávali vlastní sebehodnocení, které nemusí být vždy ve všech případech konstruktivní.

Podobně i individuální supervize může pracovníkovi přinést cenný náhled na vlastní práci i na sebe sama. Úlehla se domnívá (2009, s. 117), že supervize je *„cosi, co pracovník nutně potřebuje, aby se nezahltl“*. Supervize představuje odbornou pomoc, kterou pracovník využívá sám pro sebe. Supervizor je zde někým, *„na koho se pracovník může obrátit o pomoc a jehož odborností je pomáhat, nikoli kontrolovat“* (tamtéž, s. 117). Téma, které se v supervizi často objevuje, je pohled na neoddělitelnost osobních hodnot od profesních (Švadlenová, In: Havrdová a kol. 2010, s. 168). O významu supervize spojené s každodenní praxí MR pojednávám v podkapitole věnující se vzdělávání.

Kopřiva (2013) se zaměřuje na vztah pracovníka k sobě samému a vybízí ho k umění vzdát se v pomáhajícím vztahu kontroly a sebekontroly a odevzdat se tomu, co se spontánně děje. Připomíná to ústřední taoistický princip - *„výraz naprosté spontánnosti, přirozenosti chování a konání, podivuhodné prostoty člověka, který se dokázal nalézt v pouhém prostém bytí, splynul se životem, neblokuje jeho plynutí nutkavými záměry. Takový člověk umí reagovat správně i na naprosto neznámé a nenaučené situace. Je spontánní způsobem nazývaným WU-WEJ (nečinění)“* (Co znamená wu-wej, online, cit. 2016-08-31).

Východní inspirace je dobře patrná i v Kopřivově konceptu vnímavé přítomnosti, která *„říká našim vlastním zraněným a osamělým místům uvnitř: Nejsi samo. Jsem tady a zajímám se“* (Kopřiva, 2013, s. 108). Aby pracovník mohl účelně naplnit význam slova „přítomnost, je důležité, aby z ryze praktického pohledu byl opravdu zde, tj. aby byl u klienta plně přítomen, aby se jeho myšlenky netoulaly někde jinde a aby třeba z únavy při sezení neusínal (tamtéž, s. 109). Z vlastní profesní zkušenosti mohu jedině potvrdit, že je to v některých případech skutečně náročné.

Laskavost a vlídnost, které je u Kopřivy možné číst mezi řádky, dobře korespondují s „duchem“ MR a dá se říci, že dokonce tvoří samotnou esenci tohoto přístupu. Jak uvádí Soukup (2014, s. 15) představují MR v zásadě humanistický směr, ačkoli jsou v některých ohledech mnohem direktivnější (srv. Rogers, 2015). V jejich základu stojí jako nutný předpoklad postoj úcty a respektu k hodnotě člověka a jeho autonomii, důvěra v lidský potenciál a ve schopnost růst a rozvíjet se pozitivním směrem (srv. Satirová, 2005).

Na závěr podkapitoly zdůrazním neocenitelnou sebezkušenost sociálního pracovníka. Psychoterapeutický výcvik ani dlouhodobá individuální psychoterapie nikdy nemohou nahradit průběžnou a poctivou reflektující práci na sobě, mohou pro ni pouze vytvořit podpůrné podmínky (srv. Kopřiva, 2013, s. 133). Podobně tomu je i v případě navození podpůrných vztahových podmínek ze strany sociálního pracovníka, které u klienta podněcují dosažení změny z jeho vlastních zdrojů.

3.3 Etické aspekty využití motivačních rozhovorů

Neodiskutovatelným etickým aspektem a stěžejním imperativem s nadčasovou platností ve všech pomáhajících profesích je nepoškozování klienta, neboli zásada non maleficence (Haškovcová, In: Havrdová a kol., 2010, s. 20). Oproti němu stojí vědomé směřování k dobru, neboli benefice ve smyslu činit vše, co druhému přináší prospěch (tamtéž, s. 20).

V praxi motivačních rozhovorů specificky vystupuje princip neutrality. Jak uvádí Soukup (2014, s. 83), není z etického hlediska přípustné ovlivňovat, na kterou stranu ambivalence se má klient přiklonit a to bez ohledu na to, jaké jsou případné osobní preference pracovníka. Princip neutrality tak představuje minimální výchozí předpoklad pevného pracovního spojení a dobré spolupráce s klientem. Obtížnost tohoto úkolu znám dobře z vlastní profesní zkušenosti v přímé práci s klientkami azylového domu, zejména pak v souvislosti s pomáháním obětem domácího násilí. Není pro mne nikterak snadné se nepřiklonit na žádnou stranu vnitřního konfliktu klientky, při kterém zvažuje své rozhodnutí od násilného partnera odejít či s ním ve vztahu zůstat (např. kvůli dětem).

Neutralita v pojetí MR tedy znamená, že se v průběhu vedení rozhovoru nepřikláníme na žádnou stranu klientovy ambivalence a rozhovor vedeme způsobem, který umožní, že klient bude mít stejnou možnost prozkoumat obě strany svého zvažovaného rozhodnutí. Obvykle tak činíme i proto, že nevíme, co je pro klienta lepší (Soukup, 2014). Jako významný rizikový faktor vystupují naše často neuvědomované preference, které mohou ve svém důsledku neutralitu narušovat (tamtéž, s. 84). Zachování neutrality vyžaduje důslednou sebereflexi pracovníka a je jedno, zda se jedná o používané techniky či o oblast jeho postojů. V praxi se často jedná o emočně vysoce nabitá a obtížná témata a součástí naší práce je při jejich zkoumání a řešení poskytnout klientovi potřebnou emoční podporu. Vhodné je, když přítomný sociální pracovník klientovi otevřeně vyjádří svou podporu a porozumění pro obtížnost jeho rozhodování v situaci, ať se již klient nakonec rozhodne jakkoli (tamtéž, s. 83). Rozhodnutí klienta pracovník v žádném případě nijak neposuzuje.

Často míváme na základě svých vlastních názorů, postojů a životních zkušeností své vlastní řešení dané situace, které preferujeme. Zásadním předpokladem však zde i nadále zůstává autentický zájem pracovníka o klienta a o jeho prospěch včetně jasného a čitelného sdílení tohoto postoje s klientem. Klient má vědět, na čem s námi je. Soukup rovněž vybízí pracovníka k tomu, že z pohledu motivačních rozhovorů je výhodné, aby svůj neutrální postoj před klientem formuloval zcela otevřeně (tamtéž, s. 83). Transparentnost, otevřená a kongruentní komunikace (srv. Rogers, 2015) posilují důvěru a spolu s dalšími podpůrnými vztahovými podmínkami, které jsem v této kapitole jednotlivě představila, připravují vhodnou půdu pro realizaci a udržení změny.

3.4 Vzdělávání v motivačních rozhovorech

Jak uvádí Miller a Rollnick (2003, s. 143), „*motivační rozhovory představují propojení různých terapeutických dovedností a jsou zvláštní výzvou pro supervizory a terapeuty.*” Pro začínající pracovníky to obnáší nácvik celé sestavy komunikačních a terapeutických dovedností a rozvoj schopnosti posoudit, kdy je použít. Pro zkušené praktiky to znamená odnaučit se obvyklé styly a návyky práce s klientem. Nahlížíme-li na MR jako na novou dovednost k osvojení, nestačí pouze teoretická znalost. K jejímu zvládnutí je dle Soukupa (2014, s. 135) kromě praxe potřeba zároveň kvalitní zpětná vazba ve formě intervize, supervize či sebereflexe na základě nahrávek. Dobrým nástrojem pro rozvíjení dovedností v MR jsou bezprostřední reakce klientů. Poskytují okamžitou zpětnou vazbu na kvalitu naší práce, tj. na to, jak se nám MR jako celkový přístup a jeho jednotlivé techniky daří v praxi používat. Napravování ze strany pracovníka okamžitě vyvolá obhajování klienta, dobře formulovaná komplexní reflexe přinese další relevantní informace (Soukup, 2014, s. 138).

Za zajímavý poznatek je v této souvislosti možné považovat, že na schopnost osvojit si motivační rozhovory nemá vliv počet let předchozí praxe a vzdělání. Umění vést MR je komplexní dovednost, která vyžaduje dostatečnou praxi a kterou je možné dále zlepšovat a rozvíjet (tamtéž, s. 139). Zde považuji za nutné zdůraznit, že motivační rozhovory nejsou vhodné pro všechny a někteří pracovníci mohou zjistit, že se nehodí k jejich stylu a stávajícím technikám (srv. Miller a Rollnick, 2003, s. 144). Celkový přístup MR vůbec nemusí být snadné se naučit či přijmout. Někomu přijde přirozený a blízký, avšak pro někoho jiného může jít proti tomu, na co je ve své profesní praxi již po mnoho let zvyklý. V základu motivačních rozhovorů stojí schopnost empatie, přijímání, respekt, skutečný lidský zájem o klienty a důvěra v jejich potenciál. Uvedené postoje složky je možné narůstající profesní zkušeností dále rozvíjet. Věřit v klienty a nechat se vést jejich řečí změny vyžaduje ze strany pomáhajícího pracovníka určitou míru odvahy i pokory (Soukup, 2014, s. 137).

Miller a Rollnick (2003, s. 144) k osvojení principů a postupů MR navrhuji základní výcvik, přičemž dobrý výcvik stejně jako dobrá terapie respektují osobní volbu a vyjadřují postoj, jež lze charakterizovat slovy: „Vezmi si, co chceš a ostatní nech být”. Základní výcvik má zohledňovat následující témata a dovednosti (cit. dle Soukupa, 2014, s. 136):

- porozumění základnímu duchu MR (partnerství, soucítění, evokace);
- rozvoj dovednosti reflektivního naslouchání a dalších základních technik;
- schopnost identifikovat cíl změny;
- poskytování rad a výměna informací ve stylu MR;
- schopnost rozpoznat řeč změny a řeč statu quo;
- evokace řeči změny;
- schopnost reagovat na řeč změny tak, abychom ji posílili;
- schopnost reagovat na řeč statu quo, abychom ji neposilovali;

- podpora naděje a důvěry ve vlastní schopnosti;
- schopnost rozpoznat vhodný moment pro přechod k plánování a připravit plán;
- způsoby posílení závazku ke změně;
- integrace MR s dalšími klinickými postupy a dovednostmi.

Základní výcvik má být z důvodu získání potřebné zpětné vazby a pro upevnění dovedností ve vedení MR následován některou z forem následného setkávání účastníků zaměřeného na sdílení a reflexi jejich praxe - ať již ve formě individuální a skupinové supervize, koučování či na základě zpětného pozorování, rozboru a kódování reálných rozhovorů. Kromě reflexe naší dosavadní práce v souladu s přístupem MR považuje Soukup (2014) za velmi důležitý krok také odnaučení se nevhodných způsobů, které při práci s vnitřní motivací klienta můžeme třeba i nevědomky používat, což může být leckdy i obtížnější než si osvojit konkrétní postupy a komunikační techniky motivačních rozhovorů.

V této souvislosti alespoň krátce nastíním možné chápání a význam supervize. Samotný pojem supervize v sobě zahrnuje řadu prvků a přenesených významů (např. výuka, vedení, poradenství, řízení), které však mohou být v určitém kontextu nesprávně chápány jako vzájemně kontradiktorní (Soukupová, 2002). Upřednostní-li se úloha supervize zaměřená na měřitelnost efektivity a standardy kvality, může dojít k potlačení její role vzdělávací a rozvojové. Pokud se supervize přiblíží pouze jedné ze svých rolí, může ztratit svou originalitu, významovou bohatost a charakteristický přesah. V českých podmínkách bývá supervizor stále spíše vnímán ve své mistrovské roli jako „expert“, který dohlíží na práci pracovníka v nejlepším zájmu klienta. V případě nutnosti má povýšit zájmy klienta nad zájmy supervidovaného (tamtéž, s. 14, 15).

Supervize začínajících praktiků v jakékoli metodě či dovednosti včetně MR nezbytně vyžaduje přímou účast supervizora při jejich práci, nejčastěji prostřednictvím audio či videozáznamu, jinak není účinná. Základní úlohou supervizora je pomoci supervidovanému vidět to, co při práci s klientem zatím není schopen sám vidět, resp. slyšet (Soukupová, 2002, s. 138). Vlastní supervidovaná praxe zahrnující optimálně kontinuální práci s nahrávkami reálných rozhovorů je však v ČR podle Soukupa (2014) zatím spíše ojedinělá. Je na českých lektorech a účastnících výcviků, aby od sebe samých i od sebe navzájem vyžadovali změnu této pohodlné praxe ve prospěch dalšího rozvoje MR (tamtéž, s. 142).

Ve stručnosti zde představím možnosti vzdělávání v motivačních rozhovorech, které jsou u nás v současné době dostupné. V první řadě se jedná o Sdružení pro motivační rozhovory spojené především se jménem PhDr. Jana Soukupa, Ph.D., kterého z vlastní dosavadní profesní zkušenosti s ním považuji za stěžejního propagátora tohoto přístupu v České republice. Pod jeho přímým vedením sdružení pravidelně organizuje základní výcvik v motivačních rozhovorech s časovou dotací 60 hodin. Výcvik má udělenou akreditaci od

MPSV. Tradičně probíhá v Praze a nově nyní i v Brně a na Slovensku (Vzdělávání v MR - možnosti, online, cit. 2017-02-26). Právě zde jsem se v rámci profesní dráhy sociálního pracovníka s motivačními rozhovory setkala poprvé. Doktor Soukup mi již čtvrtým rokem poskytuje odbornou supervizi zaměřenou na využití motivačních rozhovorů při práci s lidmi ohroženými sociálním vyloučením. Aktuálně se pod organizační záštitou sdružení v polovině května letošního roku otevírají dvě souběžné výcvikové skupiny vedené v modelu MR - pražská a brněnská (Aktuálně, online, cit. 2017-02-26). Vedle základního výcviku v motivačních rozhovorech sdružení nabízí řadu přednášek, odborných seminářů a konzultací. Uvádí na český trh zahraniční literaturu zaměřenou na motivační rozhovory, doktor Soukup je rovněž autorem odborného titulu zaměřeného na praktické aspekty využití motivačních rozhovorů s ohledem na české podmínky, ze kterého zde na mnoha místech čerpám. Sdružení je napojeno na síť mezinárodních organizací zaměřených na využití přístupu MR v klinické praxi (Literatura, online, cit. 2017-02-26).

Základní výcvik v motivačních rozhovorech nabízí i známá brněnská organizace Podané ruce, konkrétně pak její Vzdělávací centrum I.E.S. Jedná se o základní výcvik ve třech vzdělávacích stupních podle úrovně pokročilosti a odborné zdatnosti frekventantů: basic, focus a special. Komplexní vzdělávací kurz s názvem „Motivační rozhovory a práce s klientem na změně“ má rovněž časovou dotaci 60 hodin, kterou považuji za minimum pro skutečné osvojení si principů a technik MR (Aktuální kurzy, online, cit. 2017-02-26). Z vlastní profesní zkušenosti chci ještě upozornit, že uvedená suma výcvikových hodin je pouze „odrazovým můstkem“ a skutečná práce spojená s aplikací MR se rozvíjí až s vlastní klientskou praxí. Nejsou-li specifické dovednosti MR denně využívány, rychle se vytrácejí na základě známého rčení „use it or lose it“. Právě toto má na mysli Soukup (2014, s. 142), hovoří-li o nutnosti vlastní supervidované praxe včetně práce s reálnými nahrávkami z klientských sezení.

Tuto možnost v ČR dosud využívá velmi málo praktiků (Soukup, osobní sdělení, 2016). Vzdělávání v MR je v našich podmínkách stále spíše v začátcích a tento přístup je známý pouze úzké skupině odborníků zahrnující sociální pracovníky a studenty sociální práce na vyšších odborných a vysokých školách. V zahraniční klinické praxi jsou motivační rozhovory součástí nejnovějších trendů práce s klientem (Nová terapie pro každého pacienta, online, cit. 2017-03-11) [vlastní překlad autorky této práce]. Spatřuji zde dosud nevyužitý prostor pro změnu, která povede k pevnějšímu ukotvení motivačních rozhovorů jako svébytného a účinného nástroje v profesní výbavě pomáhajících profesionálů.

4 VYUŽITÍ MR V SOCIÁLNÍ INTERVENCI SE ŽENAMI BEZ DOMOVA

4.1 Vymezení souvisejících pojmů

Čím dál více se ukazuje, že v případě bezdomovectví nejde jen o absenci přístřeší, ale je možné ho považovat za komplexní fenomén včetně ztráty domova a sociálního vyloučení. Lze jej chápat jako syndrom komplexního sociálního selhání projevující se neschopností akceptovat a zvládat běžné společenské požadavky (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 9). Pocit vyloučení neposiluje jen vědomí existence na okraji společnosti, ale i potíže s orientací v novém prostředí. Mnozí bezdomovci nemají žádného skutečně blízkého člověka a nejsou zakotveni v žádném společenství (Vágnerová, 2014, s. 687). Hradecký se domnívá (2014, s. 11), že *„bezdomovství patří k extrémním případům sociálního vyloučení“*. Matoušek (2003a, s. 217) termínem sociálního vyloučení označuje komplexně podmíněnou nedostatečnou účast jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti. Jak uvádí Keller (2013, s. 76) *„samotný termín sociální vyloučení v sobě v zásadě neobsahuje nic víc než jen údiv nad tím, že ve společnosti, která je jako celek stále bohatší, narůstají počty lidí, kteří jsou na tomto bohatství účastni čím dál méně. Právě proto je koncept exkluze tak obtížně vymezitelný, že je definován pouze negativně: jako nesplněné očekávání v příchod společnosti širokých středních vrstev, v příchod společnosti, ve které každý (anebo téměř každý) nalezne svůj zcela bezpečný a stimulující domov“*.

Bezdomovectví bývá spojeno s procesem postupné desocializace a marginalizace, které lidem bez domova přinášejí společenskou stigmatizaci. Majoritní společnost považuje život na ulici za jednoznačně zápornou odchylku od normy. Podle Vágnerové (2014, s. 696) se postoj společnosti k bezdomovcům vyznačuje typickou ambivalencí. Je kombinací odporu, pohrdání a soucitu navozeného konfrontací s lidskou bídou. Obecně platí, že *„čím déle je člověk na ulici, tím více se změní a také snáze přijme bezdomoveckou identitu“* (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 159). Postupná akceptace pouliční kultury a přijetí morálního kodexu ulice můžou nastartovat devastující a často i nevratnou životní trajektorii (tamtéž, s. 10; Vágnerová, 2014, s. 688). Ztráta domova bývá taktéž spojena s obecnější nezakotveností, s neustálými přesuny z místa na místo a s chyběním pocitu příslušnosti k někomu či něčemu (Vágnerová, 2014, s. 683).

V odborné literatuře se o bezdomovcích obvykle hovoří jako o osobách bez přístřeší, sociálně slabých či o nepřizpůsobivých občanech (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012). Podle Hartla a Hartlové (2009, s. 7) představuje bezdomovství situaci osoby, která nemá bydliště. Bývají to lidé s duševním onemocněním, toxikomané či lidé v životní krizové situaci. V odborném diskurzu se častěji než výraz „bezdomovci“, který je zatížen negativními konotacemi, používá sousloví „lidé bez domova“ či „lidé bez přístřeší“. Schwarzová (2005)

vnímá pojem „bezdomec“ neutrálně a považuje za užitečné jej v odborné terminologii pro jeho jednoduchost a výstižnost ponechat. Stereotypy se neváží na pojmy, ale na vnímání a hodnocení marginality (tamtéž, s. 315; Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 16). Bezdomovec je jednoduše ten, kdo je bez domova.

Pro potřeby sociální práce se používá několik definic pojmu bezdomovectví či bezdomovství, které jsou si obsahově blízké, proto je zde jednotlivě nebudu uvádět. Podle Hradeckého (2014, s. 9) není bezdomovství vymezeno jednou jedinou správnou definicí a neexistuje ani žádné konkrétní vyčíslení tohoto fenoménu, které by bylo přesným odrazem skutečnosti. Není jednoznačná právní ani sociologická definice. Jak uvádějí Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 12), „v legislativě ČR prakticky neexistuje bezdomovectví rodin“. Bezdomovství lze dále vymezit absencí tří oblastí utvářejících domov: fyzická oblast jako bydlení způsobilé k naplňování potřeb dané osoby a její rodiny, sociální oblast s možností uchovat si soukromí a udržovat společenské vztahy a právní oblast zahrnující výlučné vlastnictví, jistotu a právní důvod užívání tohoto prostoru (Hradecký 2014, s. 11). Schwarzová se domnívá (2005, s. 316), že „*bezdomovectví označuje situaci bezprostřední nouze, v níž se ocitá člověk bez trvalého domova*“. Dostupné zdroje a schopnosti osob žijících bez domova jim tento problém neumožňují řešit svépomocí a jsou často nuceni vyhledat institucionální formu pomoci. Absencí a ztrátou domova jsou tyto osoby ohroženy v mnoha aspektech své existence. Lidí, kteří si bezdomovectví zvolili jako způsob svého života a nerespektují sociální konvence, je ve skutečnosti zanedbatelná menšina (tamtéž, s. 316; Vágnerová, 2014, s. 692).

V podmínkách současné praxe se v ČR rozlišují dvě kategorie - faktičtí bezdomovci a osoby bezdomovectvím ohrožené (Hradecký, 2014, s. 12). V této souvislosti bývá nejčastěji rozlišováno zjevné, skryté a potencionální bezdomovectví jako výsledek vztahu bezdomovců k veřejnému prostoru, v němž se prezentují viditelné znaky bezdomovectví (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 14). Je třeba mít na zřeteli celou skupinu osob ohroženou bezdomovectvím. Většina služeb pro lidi bez domova se zabývá pouze bezdomovci zjevnými (angl. *roofless*) či skrytými (ang. *houseless*). Služby pro bezdomovce potenciální v ČR dosud chybí. Bezdomovci jsou součástí veřejného prostoru a není snadné je odlišit od zbytku populace. Je nezbytné vidět bezdomovce v kontextu celé společnosti jako specifickou skupinu obyvatel, která je ve vzájemné interakci se zbytkem společnosti (tamtéž, s. 15).

Typologie bezdomovství ETHOS vypracovaná Evropskou federací národních organizací pracujících s bezdomovci (FEANTSA) a souhlasně přijatá na evropské konsensuální konferenci v roce 2010 popisuje situace lidí v překerní životní situaci související s absencí domova, s ohrožením ztráty domova a s nevhodnými podmínkami bydlení. Ukazuje, že bezdomovství nelze zúženě pojímat jen jako situaci „bez přístřeší“ a vymezuje jednotlivé kategorie na základě způsobu bydlení. Respektuje bezdomovství jako

dynamický proces, jako měnící se životní situace a vychází primárně z kategorizace podle životní situace. Zařazení konkrétní osoby zde není absolutní a trvalé, ale mění se spolu se změnou životní situace (Hradecký, 2014, s. 9 - 11; srv. Růžička, 2014, s. 49).

Podle Hradeckého (tamtéž, s. 9) se v případě bezdomovství jedná o složitý mnohorozměrný společenský problém, na jehož vzniku a vývoji se podílí mnoho faktorů. Vágnerová (2014, s. 684 - 686) řadí mezi nejčastější příčiny bezdomovectví: psychické či sociální znevýhodnění, odlišné sociální zkušenosti, absenci sociálního zázemí, nezaměstnanost a neochotu systematicky pracovat, psychické potíže a nadměrné užívání drog nebo alkoholu. V literatuře se lze nejčastěji setkat s vymezením objektivních a subjektivních příčin bezdomovectví. Objektivní příčiny bývají přisuzovány systémové chybě, jejíž je bezdomovec obětí. Subjektivní příčina bezdomovectví poukazuje na nepříznivé vlastnosti jedince (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 17). Příčiny bezdomovectví se většinou rozdělují podobně jako u atribuční teorie (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 207; Hartl a Hartlová, 2009, s. 61, 62). Dispoziční atribuce tak korespondují s individuálními příčinami bezdomovectví a situační atributy se strukturálními příčinami bezdomovectví. Oba přístupy jsou přitom ovlivněny atribuční chybou. Z extrémního důrazu na situační faktory se vyvinul známý přístup z oblasti terciální prevence (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 145) „harm reduction“ (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 208; srv. Hartl a Hartlová, 2009, s. 184). Jedná se o výrazné omezení různých situačních faktorů, které se jeví jako rizikové. Předpokládá se přitom, že změnou situace se změní chování klienta. Oproti tomu důraz na faktory dispoziční dal vzniknout řadě reintegračních programů. Bezdomovec je zde považován za viníka své situace a předpokládá se, že pouze on sám může svou situaci změnit. Nejnovější přístup bere v úvahu komplex příčin, které obě krajní hlediska spojují.

Existují různé přístupy k reintegraci bezdomovců. Proces reintegrace lze chápat jako komplexní resocializaci osob bez přístřeší, kdy daný jedinec přestává být sociálně vyloučeným a znovu se stává právoplatným členem společnosti. Podobně jako probíhá proces desocializace bezdomovce na několika úrovních a rovinách, tak probíhá na několika úrovních i proces reintegrace, přičemž se vždy jedná o dlouhodobý proces zahrnující oblast psychologickou, sociální, medicínskou a spirituální (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 205). V rámci pomoci ke změně životního stylu bezdomovců se v zahraniční literatuře mluví o třech základních „RE“: rehousing, resocializace a reintegrace. Rehousing představuje pouhé poskytnutí přístřeší bezdomovci, který ho ztratil. Znovuzabydlení bezdomovce je důležitou součástí reintegračního procesu, nelze však zůstat jen u něj. Resocializace znamená začlenění do společnosti. Osoba v této fázi reintegrace bydlí, přijala většinu atributů společnosti a dodržuje její normy, nemá však stále jistotu bydlení a často se neobejde bez sociálních podpor. Mnozí klienti již toto stadium považují za ukončení procesu integrace. Proces reintegrace lze zakončit až při plném zapojení do společnosti, kdy jedinec

pracuje na plný úvazek a na smlouvu, má splacené dluhy a jeho standard bydlení je jistý a vyhovující (tamtéž, 207). Reintegrační proces lze rozdělit na tři fáze: podpůrnou, motivační a výcvikovou (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 312). Z pohledu zaměření této práce je zajímavá především fáze motivační.

Současný systém sociálních služeb se zaměřuje především na jedince potřebující akutní pomoc a podporu. Mimo zůstávají lidé ohrožení bezdomovectvím a ti, kteří se z ulice dostali, ale existuje u nich riziko selhání (relaps, srv. Miller a Rollnick, 2003, s. 15). Lze je považovat za nedostatečné, pokud schází služby pracující se skrytými a potenciálními fázemi bezdomovectví. K celkové integraci je třeba mimo vyřízení dokladů totožnosti, zprostředkování bydlení a stálého zdroje finančního příjmu také ukotvení v sociálním prostředí, aby byly podchyceny vnitřní příčiny tohoto jevu (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 145). Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným s cílem zlepšit kvalitu jejich života, popřípadě je v největší možné míře začlenit do společnosti a zároveň tuto společnost chránit před riziky, jichž jsou tito lidé nositeli. Nezohledňují tedy pouze osobu klienta či uživatele, ale i jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství (Matoušek et al., 2007, s. 9).

Poskytování služeb se realizuje na základě Zk. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zákon vytvořil prostředí pro rozvoj vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli, které je založeno na rovnoprávnosti, dobrovolnosti, důsledně individuálním přístupu a na úsilí o nevyčleňování příjemců služeb z jejich přirozeného prostředí a ze společnosti. Sociální služby jsou dle tohoto zákona poskytovány na smluvním základě, přičemž zájemce o službu smlouvu uzavírá zcela dobrovolně. Vedle již zmíněného důrazu na individuální přístup prosazuje zákon zachování lidské důstojnosti, respekt k oprávněným zájmům a aktivizaci vedoucí k samostatnosti (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011, s. 16 - 17).

Jednotlivé sociální služby musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, s cílem podporovat rozvoj jejich samostatnosti a motivovat je aktivně k činnostem, které vedou k sociálnímu začleňování a opuštění jejich nepříznivé sociální situace. Pro účely práce se omezím na bližší charakteristiku pobytových sociálních služeb, které oproti dvěma předchozím již mají nastaven vyšší práh vstupu - například podmínkou doložení lékařského osvědčení o tom, že osoba je způsobilá tyto služby využívat. Jinými slovy, každý stupeň vyžaduje vždy vyšší formu spolupráce a čím výše se klient v rovině ubytovacích služeb pohybuje, tím je sociální kontrola a požadavky vyšší. Pohybují se od pouhé ochoty přijetí pomoci až po náročné řešení vlastních financí a pracovních a jiných povinností. Zdá se však, že málokdo takové požadavky akceptuje a mnoho lidí opouští reintegrační program dříve, než je u konce (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013).

Ubytovací služby v rámci reintegračního programu mají za úkol poskytnout bezdomovci dostatek zázemí, aby se mohl pod vedením sociálního pracovníka naučit, jak žít ve společnosti a mohl časem toto zařízení opustit. Jedná se o vyšší stupeň reintegrace, v němž se od klienta vyžaduje aktivní spolupráce, která je koncipována v tzv. individuálním plánu. Pobyť v takovém zařízení bývá časově omezen a klient by měl po tomto období přejít do zařízení vyššího stupně. Ve skutečnosti však mnoho klientů zůstává trvale na určitém stupni reintegračního procesu a dál se neposouvá. Cílem reintegračního programu má být vlastní podnájem či byt, kde bude klient žít (tamtéž, s. 310).

Marek, Strnad a Hotovcová (2012) kriticky poukazují na selektivnost sociálních služeb, které jsou založené na myšlence, že nemají být pro každého a mají směřovat cíleně k těm, kteří je skutečně potřebují. Takové nastavení regulačních mechanismů oddělující tzv. potřebné od nepotřebných není v praxi nikdy dokonalé. Selektivnost uvedeného systému je založena na základě prezentace snahy klienta svou situaci změnit. Tento požadavek však nejsou lidé bez domova schopni splnit (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 48). Autoři v této souvislosti hovoří o psychosociálních bariérách integrace bezdomovců (tamtéž, s. 21).

4.2 Specifika ženského bezdomovectví

Vrbová (2016, online, cit. 2016-03-11) považuje ženy bez domova za neviditelné superhrdinky dnešní doby. Často jsou bohužel nahlíženy pouze skrze to, co jim schází - bydlení. Jsou to ale ženy, které mají svůj životní příběh, často až neuvěřitelné zkušenosti, sny, touhy a dovednosti. Samotné žití a přežití bezdomovectví vyžaduje notnou dávku zvláštních schopností.

Bezdomovectvím jsou více ohroženi muži než ženy (Matoušek et al., 2005, s. 316). Bezdomovecká populace - alespoň na zjevné úrovni je ve většině vyspělých zemí doménou mužů. V současné době se počet žen využívajících služeb pro bezdomovce blíží k 20%, z toho nejvyšší zastoupení mají mladé ženy (Marek, Strnad, Hotovcová, 2011, s. 107). Menší podíl žen mezi bezdomovci (Matoušek et al., 2005) lze vysvětlit větší orientací žen na mezilidské vztahy a z tohoto důvodu i vytvořenou bohatší záchrannou sociální sítí, což vychází ze sociokulturního konstruktů ženství nebo-li tzv. genderu (srov. Hartl a Hartlová, 2009, s. 176; Marek, Strnad, Hotovcová, 2011). S bezdomovectvím u žen se pojí celá řada sociokulturně podmíněných stereotypů. Díváme-li se na bezdomovectví z genderového hlediska, zaznamenáme, že právě tato sociální situace je typickým příkladem dobře rozpoznatelných rozdílů mezi muži a ženami (tamtéž, s. 107 - 110).

Doležalová (2015, s. 6, online, cit. 2017-03-11a) představuje genderově citlivý přístup, z jehož pohledu bývá bezdomovectví žen často neviditelné, žena se za svou situaci stydí, proto veřejnost vnímá bezdomovectví žen jako tabu. Samotná životní situace

bezdomovectví je spojena s určitým stigmatem. Ženy bez domova se setkávají s výsměchem, pohrdáním a odmítavými postoji nejen ze strany veřejnosti, ale i ze strany zdravotnických zařízení a úřadů a musí těmito situacím čelit. Ženy bez domova se cítí většinou společností opovrhovány, což má přímý vliv na to, jak ženy samy sebe vnímají. Prohlubování tohoto pohledu může v konečném důsledku vyústit až v nechuť využívat sociální služby (Benešová, 2016, s. 10, online, cit. 2017-03-11a).

Vzhledem ke svému společenskému postavení se ženy do bytové krize dostávají snáze. Mohou být závislé na partnerovi, mají nižší příjmy, častěji pečují o děti. Mohou se bát být samy na ulici, bez zázemí, a proto jsou zranitelnější a závislejší na partnerském vztahu. Odlišnost ženského bezdomovectví od mužského je taktéž dána zvýšeným vystavením žen fyzickému, sexuálnímu a verbálnímu násilí ze strany mužů; zvýšenou zranitelností při pobytu na ulici a sníženou ekonomickou silou. Ženy navíc na rozdíl od mužů často nesou břímě péče či nemožnosti péče o dítě (Relaxace, Reintegrace, Revoluce!, online, cit. 2017-03-11a). Ženy bez domova rovněž ve větší míře vítají existující sociální služby typu azylových ubytovacích zařízení a nocleháren, přičemž na ně pohlížejí jako na místo úniku před násilím či akutními potížemi. Časově omezená lhůta pobytu v těchto zařízeních je ovšem z hlediska jejich psychického a sociálního zotavení nedostatečná.

Mnohé ženy také zažily stav skrytého bezdomovectví, kdy využívaly neformálního bydlení mimo dostupné sociální služby například u přátel, rodinných příslušníků či partnerů. I kvůli nestabilitě tohoto způsobu bydlení, mnohé z nich raději podstoupily zkušenost s nechtěným pobytem na ulici (Relaxace, Reintegrace, Revoluce!, online, cit. 2017-03-11b). Žena je v situaci bezdomovectví příliš izolovaná, velmi často nemá informace o dostupné pomoci, přičemž její podpůrné sítě se většinou rozpadají. Skryté bezdomovectví sice oddaluje propad na ulici, avšak ve své podstatě také znemožňuje vyhledání odborné pomoci. Ženy jsou v důsledku toho často vystaveny riziku domácího násilí a jiných rizikových vztahů (Benešová, 2016, s. 10, online, cit. 2017-03-11b).

Pro ženu znamená ztráta domova a prostředí ulice daleko větší nebezpečí než pro muže, v nouzi vyhledávají pomoc a jsou za ni i vděčnější. To dobře konvenuje s ochrannými tendencemi mnohých sociálních pracovníků, kterým se zdá pro ženu život na ulici krajně nebezpečný. Situace se vyostřuje, pokud jsou situací navíc ohroženy děti. Toto již vytváří živnou půdu pro to, aby pracovníkovi „naskočil“ jeho napravný reflex, který však motivaci klientky svou situaci prospěšně vyřešit z pohledu motivačních rozhovorů spíše snižuje (srov. Soukup, 2014). Znam tento jev poměrně dobře z vlastní profesní zkušenosti. S ohledem na zaměření práce se zde problematice výkonu sociálně právní ochrany dětí záměrně nevěnuji, ačkoli je zcela oprávněnou součástí agendy sociálních pracovníků v azylových domech pro ženy a matky s dětmi. Bezdomovkyně jsou chráněny jako faktické i potenciální matky.

4.3 Vybrané způsoby práce s klientkami AD

Při práci se ženským bezdomovectvím se uplatňuje sociální poradenství (Matoušek, 2003b; Novosad, 2009), které je má vést k soběstačnosti. Má člověku pomoci, aby si pomohl sám. Je možné jej zařadit mezi služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost vedle služeb, které se orientují na naplnění základních potřeb. Lidé, kteří často přicházejí přímo z ulice, potřebují místo k odpočinku, jídlo, teplo, základní lékařskou péči, očistu a ošacení. Je zřejmé, že člověk vyčerpaný a zanedbaný nemá velké šance k úspěšnému návratu k soběstačnosti (Matoušek et al., 2005, s. 322 - 324).

Ženy, které z různých důvodů ztratily domov a v důsledku toho se náhle dostaly do tak nepříznivé situace, že by bez náhradního ubytování nebyly schopny vychovávat svoje dítě, se nejčastěji obracejí na tzv. azylové domy pro matky s dětmi (Matoušek, 2003a, s. 33). Službu však mohou využívat i samostatné ženy bez dětí. Služba azylového bydlení zajišťuje celodenní ubytování a nabízí celý komplex služeb. Vedle poskytnutí ubytování, prostor pro přípravu jídla a podmínek pro osobní hygienu nabízí služba pomoc v zajištění hmotného zabezpečení, v oblasti hledání návazného bydlení, podporu s finančním hospodařením, zařazení na trh práce, řešení zdravotního stavu, zprostředkování kontaktů s rodinou a institucemi, posilování rodičovských kompetencí, vyhledávání nabídky návazných služeb aj. Doba využívání služby bývá často rozdílná a to i v jednotlivých zařízeních s tímto zaměřením. Některým klientkám se podaří naplnit své cíle prostřednictvím služby do tří měsíců, některým se nedaří naplnit svůj osobní cíl v zákonem vymezené lhůtě, která nemá překračovat dobu dvanácti měsíců.

Glumbíková a Gojová (2016, s. 21) se v této souvislosti oprávněně domnívají, že *„sociální služby pro klientky azylových domů pro matky s dětmi nejsou v řadě případů účinné. Obzvláště u příjemkyň sociální práce střídající pobyty v azylových domech. Dlouhodobost pobytu v azylovém domě je vnímána jako jedna z podstatných překážek úspěšné reintegrace“*. Tato neúčinnost se podle výzkumných zjištění autorek projevuje až v jedné třetině případů klientek azylových domů. Jejím přímým projevem je přetrvávající neúspěšná reintegrace do trvalých forem bydlení. Projevuje se zejména střídáním pobytů v těchto zařízeních. Životní situace matek střídajících pobyty v azylových domech je podmíněna multifaktoriálně (tamtéž, s. 21). Ženy, které v systému služeb setrvávají opakovaně či dlouhodobě, rapidně ztrácejí schopnost nahlédnout možnost pozitivní změny své situace. Dlouhé bezdomovectví může vést ke ztrátě motivace ke změně (Relaxace, reintegrace, revoluce!, online, cit. 2017-03-11c).

Do azylových domů přicházejí nejčastěji osoby z nocleháren, z jiných azylových domů, z podnájemního bydlení, z ubytoven, z domácností, z ulice, z výkonu trestu nebo ze zdravotnických zařízení. Klientka žádající o umístění v azylovém domě, musí mít platné doklady totožnosti a zajištěný stálý příjem. Z tohoto pohledu se jedná o sociální službu s již

poměrně vysokým prahem pro vstup. V azylovém domě je často třeba dodržovat řadu pravidel, ta však nesmějí jít na úkor porušování základních lidských práv včetně zachování důstojnosti osoby (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011). Klientka může v tomto typu zařízení bydlet i s více ženami na pokoji (Surovka, 2014, s. 72 - 73; Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 311; Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 145).

Azylové domy pro ženy a matky s dětmi v tísní svým charakterem představují praktické naplnění tzv. přístupu „housing first“. Ten poukazuje na to, že základem změny životního stylu lidí bez domova je dostupné bydlení (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013; Snopek, 2014, s. 84 - 85). Jak však ukazuje praxe motivačních rozhovorů, toto zdaleka nestačí, neboť provedení a následné udržení změny je interpersonálně podmíněno vztahem s konkrétním sociálním pracovníkem (Soukup, 2014).

Účel a obsahovou náplň činnosti azylových domů konkrétně vymezuje Zk. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve dvou odstavcích § 57. V jeho znění „*azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení*“. Jednotlivé činnosti, které zmíněný účel konkrétně naplňují, jsou uvedeným zákonem blíže definovány v následujícím odstavci:

- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy;
- poskytnutí ubytování;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Sociální pracovník, který s klientkou v azylovém domě dlouhodobě spolupracuje v rámci základního a odborného sociálního poradenství na řešení její aktuálně nepříznivé sociální situace, zajišťuje její osobní potřeby, které vyplývají ze společně vytvořeného individuálního plánu. Pojem „individuálně určené potřeby osoby“ patří mezi vůdčí principy sociálních služeb v ČR a předpokládá maximální možnou míru individualizace pomoci klientům či uživatelům služby a jejich podpory (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011, s. 81). Při posuzování toho, zda je sociální služba kvalitní a potřebná, hraje důležitou roli právě skutečnost, zda v průběhu jejího poskytování proces individuálního plánování probíhá, zda je opravdu individualizované, zda je do něj klientka služby osobně zapojena, zda se vyvíjí v čase (osobní plány bývají průběžně vyhodnocovány, revidovány a měněny) a zda má poskytovatel služby zpracována písemná pravidla, podle kterých při plánování a vyhodnocování služby postupuje. Individuální plánování má vždy vycházet z druhu poskytované služby a z potřeb cílové skupiny, které je služba určena (tamtéž, s. 141).

Plánování zaměřené na osobu ve všech případech zdůrazňuje prioritu potřeb, cílů a plánů klientky nad potřebami organizace. Právě toto stojí v základu tzv. případové práce jako stěžejní metody sociální práce s klientkami AD. Základní hodnota každé jednotlivé ženy zde,

kteřá jí primárně náleží jako svébytnému člověku, je vždy nadřazena všemu ostatnímu. Zaslouží si péči, úctu, důstojnost a příležitost vyjadřovat svou individualitu (Matoušek, 2003b). Případová práce může být dobře vedena i v souladu s principy MR. Vychází z předpokladu, že klientka má schopnost řídit své kroky, je schopná se rozhodovat, má potenciál určovat své cíle i jich dosahovat. Stručně vyjádřeno staví případová práce na síle člověka. Kompetentní sociální pracovník klientce pomáhá zorientovat se v dané situaci a vyhodnocovat vhodné alternativy řešení. Důležité je přitom podepřít a zvýraznit to zdravé a pevné, co v člověku je a komunikovat s tímto zdravým aspektem jeho osobnosti. Být v kontaktu s jeho silou a schopnostmi, nikoli bezradností (tamtéž, s. 68; srv. Soukup, 2014).

Poskytovatelé, kteří zřizují jednotlivé azylové domy pro ženy a matky s dětmi, mají v průběhu poskytování sociální služby za úkol systémově vytvářet podmínky, které umožní uplatnění vlastní vůle klientek. Klientka azylového domu by měla mít skutečnou svobodnou možnost učinit rozhodnutí, zda chce, nebo nechce určitou sociální službu využít. Poskytovatel má vytvářet takové podmínky, které jí při tomto leckdy velmi složitém rozhodování podpoří (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011, s. 81). Tento přístup se dobře shoduje se základními principy a praktickými postupy motivačních rozhovorů a akcentuje potřebu psychické reaktance klientek (srv. Miller a Rollnick, 2003; Soukup, 2014).

Kolářová (2016, s. 67, online, cit. 2017-03-11) představuje jednotlivá doporučení pro stávající sociální služby pro ženy bez domova. Požaduje od pomáhajících pracovníků změnit přístup k lidem bez domova. Jeho praktickým vyjádřením jsou respekt, konkrétní pomoc a spolupráce vycházející z konkrétních potřeb jednotlivých žen a aktivní zapojení uživatelek služeb na partnerské bázi. Klade důraz na nehodnotící, neobviňující a akceptující přístup (srv. Soukup, 2014).

4.4 Možnosti a omezení aplikace MR na cílovou skupinu

V práci s lidmi bez domova se opakovaně ukazuje, že *„bezdomovci potřebují spíše péči psychoterapeutickou než sociální. Pouhé předávání správných informací, jak bojovat s dluhy nebo kde si sehnat práci, nestačí“* (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 311 - 312). Naštěstí se v současné praxi sociálních služeb začínají čím dále častěji ozývat hlasy volající po využití psychosociálního přístupu ke klientovi (srv. Matoušek, 2005). Samotné klientky vnímají situaci ztráty domova jako zkušenost, která je osobně nepřenositelná. Často mají z mého pohledu oprávněný dojem, že ten, kdo to nezažil, nemá právo jim radit, co mají ve své situaci dělat. Jakýkoli pokus přimět je k tomu zvyšuje jejich odpor (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 17; srv. Soukup, 2014). Ženy bez domova rovněž mnohdy bývají

v pozici pouhých pasivních příjemkyň služby. Nejsou využívány jejich zkušenosti a kompetence (Stulíková, 2015, online, cit. 2017-03-11).

Dosud jsem zde popsala základní axiom přístupu motivačních rozhovorů, tj. že připravenost ke změně je z jejich pohledu zásadně ovlivněna interpersonální zkušeností. V této souvislosti jsou MR chápány jako komplexní komunikační a poradenský přístup. Jdou za hranice pouhého praktikování sociálních intervencí, ať již tyto mohou být jakkoli účinné. Jsem z nabyté profesní zkušenosti s klientkami azylového domu osobně přesvědčena, že esenci motivačních rozhovorů lze v přímé práci se ženami bez domova velmi dobře provázat s principy případové práce a s celkovým zaměřením Zákona o sociálních službách zejména s jeho silným důrazem na individuální přístup k lidem v nouzi.

Podle mého názoru podloženého tříletým praktikováním tohoto přístupu v azylovém domě v Mostě záleží vždy na osobním rozhodnutí pracovníka, jaký přístup při komunikaci s klientkou zaujme. Přičemž chci znovu připomenout v praxi bohužel tolik opomíjený neverbální aspekt komunikace včetně výrazu tváře pracovníka, tón jeho hlasu, držení těla a postoj, který může klientka „přečíst“ jako vůči ní nadřazený a ze vzájemné spolupráce se stáhnout či ji předstírat „naoko“. Ve všech těchto případech klesá její motivace ke změně nepříznivé sociální situace. Motivační rozhovory nejsou pouhou a do jisté míry možná i líbivou sadou technik, které je v případě potřeby možné kdykoli „vytáhnout ze šuplíku“ a tzv. aplikovat na klientku. Mnohem spíše představují celkový osobní postoj sociálního pracovníka, který v daném azylovém domě působí. Považuje se ve vztahu vůči klientce za experta či za spolupracujícího partnera? Důvěřuje v perspektivu a přirozené zdroje klientky a věří, že je změna pro ni možná a dosažitelná? Toto vše jsou obtížné otázky. Kompetentní a zodpovědný pracovník se však nemá obávat si na ně poctivě odpovědět.

Vrátím-li se ještě jednou k teoretickým východiskům profesionální práce s lidmi bez domova, konkrétně k procesu reintegrace, který považuji za klíčový. Nejcitlivější fází tohoto procesu bývá nejčastěji právě jeho motivační fáze (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013). Jde v něm v první řadě o snahu a způsob jak se můžou lidé, kteří jsou ohroženi chronickým bezdomovectvím a sociálním vyloučením, trvale dostat z ulice. Tento způsob však musí každému klientovi individuálně vyhovovat a nesmí jít proti společenským normám. Vztáhnou-li to na svou každodenní práci v azylovém domě, jedná se o téměř „učebnicový“ jev. Klientka chce změnit svůj životní styl, ale neví přitom jak (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 312). Tento typický případ vnitřního konfliktu nebo-li prožívané ambivalence jsem podrobně popsala ve druhé kapitole (srv. Soukup, 2014).

MR nejsou v žádném případě samospasitelné a ne každá klientka z nich může osobně profitovat. Již jsem uvedla, že svou povahou také nemusí tento přístup vyhovovat každému pracovníkovi. Navíc je pro jejich každodenní využívání v každém jednotlivém azylovém domě potřeba zajistit vhodné pracovní podmínky včetně organizačního,

materiálního zabezpečení a vhodného časového rámce. Zde bych ráda podotkla, že k narušení vztahu mezi pracovníkem a klientkou může nepřímo vést i sdílená kultura pracoviště, v jehož rámci se vzájemná spolupráce obou odehrává (srv. Soukup, 2014).

Získat potřebnou a solidní kvalifikaci v motivačních rozhovorech, což znamená minimálně absolvovat základní výcvik s časovou dotací 60 hodin, vyžaduje vysoké časové, finanční, organizační a personální nároky. Je rovněž žádoucí, aby pracovník, který při každodenní práci s ženami bez domova již tento přístup využívá, procházel kontinuální supervizí podloženou nahrávkami reálných rozhovorů se ženami, s nimiž pracuje. Ne každá organizace, a platí to především o neziskových organizacích, může svým pracovníkům takovýto „luxus“ umožnit. Z vlastní lektorské činnosti, kdy jsem v základech motivačních rozhovorů vzdělávala své kolegy v organizaci, mohu oprávněně říci, že jsem zde z jejich strany zaznamenala „velký hlad“ po získání znalostí a zejména praktických dovedností v přístupu MR. Domnívám se, že v současné době poptávka po funkčním způsobu práce s lidmi ohroženými sociálním vyloučením značně převyšuje dostupnou nabídku. Mou profesní nadějí je, že se motivační rozhovory budou v praxi sociálních služeb mnohem více prosazovat a časem se z nich stane dobře etablovaný a uznávaný evidence-based přístup, jako je tomu v zahraničí. Čím dál častěji z odborných kruhů zaznívá silné volání po rozvoji inovací v oblasti sociální práce s touto cílovou skupinou (Glumbíková, Gojová, 2016, s. 21). Motivační rozhovory by k ní mohly významně přispět.

5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

5.1 Stanovení výzkumného problému

V práci si kladu za cíl zodpovědět hlavní výzkumnou otázku, kterou jsem s ohledem na výše uvedené současné vědecké poznatky vztahující se k přístupu motivačních rozhovorů a jeho přímé využitelnosti v praxi sociálního pracovníka u cílové skupiny žen bez domova formulovala takto:

„Jaká je subjektivně vnímaná prospěšnost sociální intervence motivačních rozhovorů u klientek AD?“

Při realizaci výzkumného šetření vycházím z premisy stojící v základu motivačních rozhovorů, že připravenost člověka ke změně, jinými slovy jeho vnitřní motivace, je interpersonálně podmíněná a dá se přímo ovlivnit komunikačním přístupem sociálního pracovníka ve smyslu svého zvýšení či snížení. V souladu s přístupem motivačních rozhovorů mám na mysli „pohyb“ klientek azylového domu po kruhu změny spojené s opětovným získáním vlastního bydlení a reintegrace do většinové společnosti. Uvedený „pohyb“ souvisí s citlivým prozkoumáním obou stran vnitřního konfliktu, tzv. ambivalence. Pocitově nepříjemný stav vnitřní ambivalence klientky může sociální pracovník svým komunikačním přístupem významně ovlivnit a vést ji k osobnímu rozhodnutí, jak se chce v dané situaci sama zachovat. To se následně promítne do toho, zda prospěšnou změnu ve své obtížné životní situaci spojenou se ztrátou bydlení nakonec uskuteční či ne.

Zjišťuji z pohledu dotázaných participantek, tj. samotných klientek azylových domů, nakolik sociální pracovnice v rámci každodenní spolupráce s nimi vytváří podpůrné vztahové podmínky, o nichž jsem již výše pojednala. Záměrně kladu důraz na osobní perspektivu klientek, tj. zda v celkové komunikaci a chování sociální pracovnice vůči sobě uvedené podpůrné vztahové podmínky vnímají a nakolik je pak tyto posilují při jejich rozhodování a odhodlání uskutečnit zvažovanou změnu ve svém životě.

Hlavní výzkumnou otázku podrobněji rozvádím ve třech dílčích, které ji blíže specifikují:

1. *„Jak vnímají klientky AD tzv. napravovací reflex ze strany sociálního pracovníka?“*
2. *„Za jakých podmínek se mohou klientky AD cítit v pomáhajícím vztahu se sociálním pracovníkem podpořené v jejich snaze změnit svou aktuálně nepříznivou životní situaci?“*
3. *„Jakou vlastní zkušenost v rámci osobního kontaktu se sociálním pracovníkem během svého pobytu v AD považují klientky za subjektivně nejcennější?“*

5.2 Volba metodologie

Při výběru výzkumné metodologie jsem respektovala doporučení, že „*volba metody se má řídit výzkumným problémem*“ (tamtéž, s. 161). Výzkumné šetření je proto orientováno kvalitativně. Domnívám se, že kvalitativní orientace výzkumu, pro kterou jsem se zde rozhodla, i dobře koresponduje s přístupem motivačních rozhovorů a vhodným způsobem jej dokresluje. Jak uvádí Hendl (2016, s. 61), „*kvalitativní výzkumná strategie používá induktivní formy vědeckých metod, hloubkové studium jednotlivých případů, nejrůznější formy rozhovorů a kvalitativní pozorování. Cílem je získat popis zvláštností případů, generovat hypotézy a rozvíjet teorie o fenoménech světa. Kvalitativní výzkum je orientován na explorování a probíhá nejčastěji v přirozených podmínkách sociálního prostředí*“. Při realizaci výzkumného šetření využívám tzv. emic perspektivu, která zachycuje význam událostí z pohledu jedince (Švaříček, Šedová et al., 2007, s. 18).

Kvalitativní výzkumná strategie participantkám umožňuje sdělit svůj subjektivní názor a podělit se o osobní zkušenost. Participantky ve výzkumném šetření, jak již samotný tento název napovídá, vystupují v rovnocenné partnerské roli. Považuji je za expertky na osobně nepřenositelnou zkušenost ztráty domova, se kterou se musí ve svém životě vyrovnat (srv. Anderson, 2009). Z tohoto důvodu v práci vycházím převážně z fenomenologického přístupu, který umožňuje podrobnou exploraci subjektivní zkušenosti (Koutná Kostínková a Čermák, 2013, s. 9). Hendl zmiňuje (2016, s. 50), že kvalitativní výzkum pomáhá počáteční exploraci fenoménů a proto se i domnívám, že je zvolená výzkumná orientace pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky vhodná. Jedná se o mikroorientovaný výzkum, který se zabývá interakcemi a chováním několika jedinců, kdy cílem je zjistit jejich hodnotové orientace, zájmy a motivace (tamtéž, s. 56).

Kvalitativní výzkum obecně představuje široké označení pro rozdílné přístupy (Hendl, 2016) a téma práce by se výzkumně jistě dalo uchopit i jinak. Souhlasím s Gavorou (2010, s. 31), že v případě kvalitativního výzkumu jde v zásadě „*o popis, který je výstižný, plastický a podrobný*“. Obdobně bývá jako jedna z výhod kvalitativní výzkumné strategie v literatuře uváděno získání hloubkového popisu případů, kdy nezůstáváme pouze na povrchu, provádíme podrobnou komparaci případů, sledujeme jejich vývoj a zkoumáme příslušné související procesy (Hendl, 2016, s. 51).

Výzkumné šetření bylo po úvaze rozděleno do dvou na sebe navazujících fází, jak dále podrobně popíšu v podkapitole 5.4. Pro pilotní fázi výzkumného šetření jsem zvolila metodu ohniskové skupiny (tzv. focus group, FG). Zvolila jsem ji především z toho důvodu, že se významy, které se vážou k diskutovanému tématu - v tomto případě k využití motivačních rozhovorů sociální pracovnící v AD pro ženy bez domova, většinou tvoří ve skupinové dynamice (srv. Morgan, 2001). Jinými slovy ohnisková skupina jako forma

kvalitativního výzkumu je již ze své podstaty na participaci a tvorbě významu založena. Jedná se o skupinový rozhovor spoléhající na interakci uvnitř skupiny, která je vyvolána tématy předloženými výzkumníkem a obvykle i moderátorem v jedné osobě (Morgan, 2001, s. 13). Považuji za důležité uvést, že v perspektivě ohniskové skupiny se mění role výzkumníka. Ten již není neomylným expertem (srv. Anderson, 2009), naopak „sám se stává účastníkem tvorby významu v intersubjektivním poli interakce“ (Morgan, 2001, s. 9). Diskutovaná témata přímo reprezentují zkušenosti participantek FG (tamtéž, s. 9).

Ve druhé a stěžejní fázi výzkumného šetření jsem jako metodu sběru dat zvolila polostrukturované dotazování (polostrukturovaný rozhovor), které se vyznačuje „definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání informací“ (Hendl, 2016, s. 164; Kostínková a Čermák, 2013, s. 15). Tento způsob poskytuje bohatý a detailní popis zkušenosti participanta v první osobě. Umožňuje mu volně mluvit o tématu, reflektovat svůj postoj k němu a rozvíjet o něm své myšlenky. Participant je považován za experta ve vztahu ke své zkušenosti a má mít dostatek volnosti, aby mohl rozhovor směřovat k tomu, co mu připadá významné. Zároveň může výzkumník v reálném čase sledovat, co je významné pro participanta a zároveň může rozhovor usměrňovat, aby se příliš neodchýlil od zkoumaného fenoménu (tamtéž).

Jedná se o kvalitativní nestandardizované dotazování, kdy samotný sběr dat má vytvořit vztah. Teoretický rámec výzkumníka se překrývá s možnostmi respondenta (tamtéž, s. 164, 165). Jako techniku kvalitativního dotazování jsem zvolila tzv. rozhovor pomocí návodu, který představuje seznam otázek či témat, které je nutno v rámci interview probrat. Má zajistit, že se opravdu dostane na všechna pro tazatele zajímavá témata. Je však v jeho režii, jakým způsobem a v jakém pořadí získá informace, které osvětlí jím zkoumaný problém. Zůstává mu tak volnost přizpůsobovat formulace otázek podle aktuální situace v průběhu vedení rozhovoru. Rozhovor pomocí návodu dává tazateli možnost efektivního využití času a taktéž mu umožňuje provést rozhovory s několika lidmi strukturovaněji, což usnadňuje jejich srovnání při pozdější analýze dat. Tato kvalitativní technika pomáhá udržet zaměření rozhovoru, ale zároveň dovoluje dotazovanému uplatnit vlastní perspektivu a zkušenosti (Hendl, 2016, s. 174).

Při vedení interview s participantkami hlavní fáze výzkumného šetření jsem respektovala zásady doporučené Hendlem (2016, s. 172). Využila jsem přitom tematického scénáře, osobních významů a důrazů, které mi v předchozí pilotní fázi zprostředkovaly participantky ohniskové skupiny. Formulaci konkrétních otázek vztahujících se k níže uvedeným tematickým okruhům jsem přizpůsobila běžnému jazykovému vyjádření participantek, jak jej znám ze své dosavadní práce se ženami bez domova. Výzkumné interview bylo vedeno na základě následujících tematických okruhů:

A) napravovací reflex

- zda sociální pracovnice (SP) přesvědčuje participantku svými argumenty
- zda cítí participantka potřebu se před SP obhajovat; vybaví si konkrétní situaci
- chce participantka udělat přesný opak toho, co jí SP doporučuje či radí
- co pro participantku tato zkušenost znamená a jak jí rozumí

B) respektování specifického „ducha MR“ (spolupráce, autonomie, evokace)

- vnímá participantka, že ji její SP bere jako rovnocenného partnera; jak se to projevuje v komunikaci SP a jejím každodenním chování vůči participantce
- udělala SP v průběhu dosavadní spolupráce něco, co vedlo participantku k samostatnému rozhodnutí
- cítí se participantka od SP posílená; na základě čeho konkrétně
- projevuje SP participantce důvěru, že nakonec svou situaci zvládne vyřešit
- co pro participantku tato zkušenost znamená a jak jí rozumí

C) vytváření podpůrných vztahových podmínek

- vnímá participantka ze strany SP, že jí opravdu rozumí a ví, co prožívá; jak jí to dává SP najevo
- má SP o participantku a její situaci upřímný zájem; na základě čeho to participantka pozná
- přistupuje SP k participantce s respektem; jak se tento respekt konkrétně projevuje v její každodenní komunikaci a chování vůči participantce
- čeho si z dosavadní spolupráce se SP participantka nejvíce váží
- co pro participantku tato zkušenost znamená a jak jí rozumí

D) rizika a opomenutí při budování pracovního vztahu

- vnímá participantka z komunikace a chování SP vůči sobě, že se vůči ní SP nadřazuje; na základě čeho to konkrétně pozná
- zažila participantka v průběhu dosavadní spolupráce se SP hodnocení; jak tato zkušenost ovlivnila její důvěru vůči SP
- co pro participantku tato zkušenost znamená a jak jí rozumí

E) náměty a doporučení participantek pro SP

- jakým způsobem má SP poskytnout participantce radu, aby byla ochotná ji přijmout a řídit se podle ní
- co má dělat SP pro navození a posílení důvěry ve vztahu s participantkou

- jak má ideálně vypadat přístup SP k participantce, aby se ve vztahu s ní cítila dobře a posílená
- co dalšího chce participantka SP doporučit

5.3 Charakteristika výzkumného souboru

Pro označení žen z výzkumného souboru používám namísto pojmu respondentka pojem participantka. Dobře ilustruje přechod k modelu spolupráce (Švaříček, Šedová et al., 2007; srv. Anderson, 2009), což považuji s ohledem na zkoumaný přístup MR za významné. Jednotlivé participantky ve druhé fázi výzkumného šetření nazývám na ochranu jejich osobní totožnosti smyšlenými křestními jmény. Oslovení křestním jménem dává pocitově zároveň možnost nahlédnout do jejich jedinečné osobní zkušenosti.

Na realizaci obou fází výzkumného šetření (pilotní i hlavní) se podílely dva soubory participantek ze dvou odlišných pobytových zařízení pro ženy bez domova. Jedná se o dva azylové domy provozované dvěma odlišnými zřizovateli - regionální Středisko sociální pomoci v Mostě působící při Diakonii ČCE a pražskou neziskovou organizace Naděje. Mostecký azylový dům se zaměřuje na pomoc ohroženým ženám a matkám s dětmi, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Cílovou skupinu AD v Praze tvoří pouze ženy bez domova, matky s dětmi zde nejsou. Do pilotní fáze výzkumného šetření se zapojilo celkem sedm participantek z mosteckého azylového domu, z čehož u čtyř z nich jsem byla v této době zároveň jejich klíčovou sociální pracovnící.

Oba azylové domy byly pro realizaci výzkumného šetření vybrány především z důvodu znalosti přístupu motivačních rozhovorů ze strany sociálních pracovníček, které se zde věnují přímé práci s klientkami. Sociální pracovníce pražského azylového domu provozovaného neziskovou organizací Naděje má za sebou základní úvod do přístupu MR v rámci profesního kurzu na prohloubení své odborné kvalifikace. Výpovědi všech participantek ve druhé fázi výzkumného šetření se zaměřují na vztahovou zkušenost, kterou během svého pobytu v AD učinily právě s touto sociální pracovníčí. V souladu se Zk. č. 108, o sociálních službách je pro všech pět dotázaných participantek zároveň jejich klíčovou sociální pracovníčí. Pro snazší personifikaci této pracovníce a zároveň na ochranu její osobní totožnosti ji nazývám smyšlenými iniciálami R. S.

V souladu s obvyklou praxí IPA studií (viz podkapitola 5.5) pracuji s nižším počtem participantek. Do hlavní fáze výzkumného šetření se zapojilo celkem pět participantek z AD pro ženy v Praze, který provozuje již zmíněná nezisková organizace Naděje. Dle mého názoru se jedná o participantky, které dobře reprezentují zkoumaný fenomén. Jasně jsem definovala okruh osob, pro které je zvolená výzkumná otázka relevantní. Při výběru

participantek jsem se rovněž řídila zásadou homogenity vzorku (srv. Koutná Kostínková a Čermák, 2013, s. 13).

Není mi v tuto chvíli známo, zda i v jiném azylovém domě pro ženy bez domova v Praze provozovaném jinou organizací tamější sociální pracovníci či pracovnice při spolupráci s klientkami přístup MR využívají. Ze své profesní zkušenosti, kdy jsem se pravidelně účastnila tzv. kulatých stolů sociálních pracovníků azylových domů pro ženy a matky s dětmi v rámci Ústeckého kraje, mohu oprávněně říci, že se motivační rozhovory pro přímou práci s klientkami využívají pouze v mosteckém azylovém domě.

5.4 Postup při sběru dat

Dotazování participantek a shromažďování dat probíhalo „v terénu“ a ve dvou na sebe navazujících fázích. Pilotní fáze tzv. předvýzkumu realizovaná formou ohniskové skupiny mi sloužila jako zdroj tematický okruhů pro sestavení scénáře vedení interview ve druhé a stěžejní fázi výzkumného šetření.

Jak uvádí Morgan (2001, s. 37), „*ohniskové skupiny, které jsou použity pro předběžný výzkum, mohou poskytnout užitečný začátek k vedení individuálních rozhovorů s novými informátory*“. Základní myšlenka spočívá v použití přípravné ohniskové skupiny, aby se ukázal rozsah myšlenek a zkušeností budoucích participantů ještě před prvním individuálním rozhovorem. Důvodem pro to je, abych se co možná nejvíce přiblížila pohledu participantek a alespoň částečně zmírnila svou expertní roli. Tematické okruhy a otázky pro vedení výzkumného interview jsem tedy netvořila pouze já sama, ale vznikly v rámci vzájemného dialogu vedeného prostřednictvím metody focus group. Jinými slovy klientky z mosteckého azylového domu pod mým vedením vytvořily tematické okruhy pro klientky AD v Praze se zohledněním specifických principů motivačních rozhovorů.

V průběhu realizace pilotní fáze výzkumného šetření jsem v mosteckém azylovém domě působila jako sociální pracovník a ve svém přístupu ke klientkám jsem využívala komunikační principy a postupy MR, ve kterých jsem již dříve byla vyškolená formou šedesátihodinového výcviku. Zároveň jsem si zde po dobu tříletého profesního působení pořizovala se souhlasem některých svých klientek videozáznamy z průběhu sezení, které jsem později využívala pro kontinuální supervizi zaměřenou přímo na přístup motivačních rozhovorů, kterou mi vedl PhDr. Jan Soukup, Ph.D. Od února letošního roku v tomto zařízení již nepracuji. Tyto informace zde předkládám pro ozřejnění své role při realizaci výzkumného šetření, neboť jak uvádí Hendl (2016, s. 50), v kvalitativním výzkumu „*hlavním instrumentem je výzkumník sám*“.

Do výzkumného šetření se zapojilo celkem sedm participantek z mosteckého azylového domu, z čehož u čtyř z nich jsem byla v době realizace uvedené pilotní fáze

zároveň jejich klíčovou sociální pracovníci. Z toho vyplývá potenciální střet zájmů mezi oběma rolami - rolí klíčové sociální pracovnice a rolí výzkumníka. Uvedený střet zájmů reflektuji v tzv. nulté fázi IPA analýzy a vracím se k němu v podkapitole věnované diskuzi. Považuji ho za jeden z možných a významných limitů práce. Možnost zapojit se do výzkumného šetření formou účasti na ohniskové skupině jsem nabídla svým klientkám v rámci běžné spolupráce s nimi a dále jsem s nabídkou účasti oslovila i klientky, s nimiž v mosteckém azylovém domě pracovala má kolegyně rovněž na pozici sociálního pracovníka. Kolegyně osobní výcvikovou zkušenost s přístupem MR nemá.

Uskutečnění ohniskové skupiny proběhlo ve společných klientských prostorách AD (společenská místnost) a trvalo celkem 90 minut. Prostor pro sběr dat v rámci focus group byl ošetřen. Ostatní klientky zařízení po dobu realizace ohniskové skupiny neměly do společenské místnosti přístup a pro děti participantek byl dobrovolnicí AD připraven volnočasový program, aby se participantky mohly plně zapojit do ohniskové skupiny a nic je v době její realizace nerušilo. Participantky jsem s žádostí o aktivní účast na ohniskové skupině oslovila formou písemné pozvánky, kterou jsem osobně předala každé z nich s vysvětlením, o co se jedná. Od všech participantek jsem si před zahájením ohniskové skupiny rovněž vyžádala informovaný souhlas s pořízením audiozáznamu z jejího průběhu. Audiozáznam z průběhu ohniskové skupiny jsem posléze v plném znění přepsala a získaná data zanalyzovala. Výstupy z pilotní fáze byly následně využity jako vodítko pro sestavení tematických okruhů vedení výzkumného interview.

Před samotnou realizací ohniskové skupiny jsem naplánovala její design včetně zajištění technických aspektů a sestavení scénáře diskuzních otázek. Při sestavení ohniskové skupiny z řad klientek Azylového domu v Mostě jsem se řídila doporučenou zásadou homogenity, která umožňuje snazší, plynulejší a volnější konverzaci mezi účastníky ve skupině (Morgan, 2001). Homogenita zde spočívá v tom, že ohniskovou skupinu tvořily pouze klientky Azylového domu v Mostě, které spojovala osobní zkušenost vyrovnání se ztrátou domova a každodenního života v uvedeném pobytovém zařízení. Vhodná kompozice skupiny má podle Morgana (2001, s. 52) zajistit, aby účastníci měli k předmětu výzkumu co říci a cítili se při vyslovování svých myšlenek před ostatními bezpečně. Co do míry strukturovanosti ohniskové skupiny jsem jako její design zvolila tzv. trychtýřovou strategii. Analogie trychtýře v tomto případě spočívá v široce otevřeném počátku a užším, kontrolovanějším konci. Uvedený design FG představuje určitý kompromis a umožňuje dozvědět se něco o vlastních perspektivách účastníků v časném stadiu diskuze a poté, v její pozdější fázi, také zjistit reakce na specifické oblasti zájmu výzkumníka (Morgan, 2001, s. 57).

Sezení ohniskové skupiny jsem posléze řídila v roli moderátora. Pro udržení etického rozměru výzkumu, jsem participantkám před zahájením diskuze ozřejmila potenciální střet

zájmů v obou rolích, které jsem ve stejné chvíli zastávala, tj. role klíčové sociální pracovníce u čtyř participantek a role výzkumníka. Opět jsem si vědoma toho, že tím mohou být výsledky výzkumného šetření významně ovlivněny. Jednotlivé diskuzní otázky, které jsem participantkám pokládala, měly vždy přímou souvislost s principy a postupy MR. Pro diskuzi v ohniskové skupině jsem stanovila pravidla, s nimiž jsem participantky před zahájením diskuze seznámila a při samotné diskuzi dohlížela na jejich dodržování. Participantkám jsem k diskuzi předložila soubor následujících pěti otevřených otázek:

1. *„Vzpomeňte si na důležitou změnu, kterou jste ve svém životě již dříve udělala. Podle čeho jste tehdy poznala, že jste na ni připravená a že ji zvládnete? A jak to poznali lidé ve Vašem okolí?“* (otevírací otázka na zahájení diskuze)
2. *„Přeneste se nyní ve svých vzpomínkách do chvíle ze své minulosti a popište nám svou vzpomínku na to, kdy se Vás druhý člověk snažil přimět, abyste se pro něco rozhodla. Jaký mělo jeho přesvědčování vliv na Vaše konečné rozhodnutí?“* (reflex obhajování druhé strany)
3. *„Zkuste si vybavit situaci, kdy jste v průběhu spolupráce se svou sociální pracovnící v AD vnímala, že Vám opravdu rozumí a ví, co prožíváte. Jak Vám tehdy dala své porozumění najevo? Jak se to projevilo v její komunikaci vůči Vám? Čeho konkrétně jste si u ní v této situaci všimla?“* (akceptace, vyjádření empatického porozumění)
4. *„A nyní si zkuste vybavit opačnou situaci, kdy jste vnímala, že Vám sociální pracovníce vůbec nerozumí a nutí Vás do postupu a řešení, do kterých se Vám nechce. Jak s Vámi tehdy sociální pracovníce komunikovala a jak se vůči Vám v uvedené situaci chovala?“* (posilování odporu, napravovací reflex, argumentace)
5. *„Vzpomeňte si ještě prosím na situaci, kdy jste se od své sociální pracovníce cítila posílená a věděla jste, že Vám věří, že vše nakonec sama zvládnete. Jakým způsobem Vám to dala najevo a jak se to projevilo v její komunikaci a chování vůči Vám? Měla její podpora vliv na to, že jste si i Vy pak více věřila?“* (zprostředkování naděje, vyjádření důvěry v osobní schopnosti - „competence worldview“)

S vytipováním vhodných participantek pro hlavní fázi výzkumného šetření jsem se obrátila na vedoucí pražského AD pro ženy, který provozuje nezisková organizace Naděje. Ochotně mi vyšla vstříc a po celou dobu se mnou dobře spolupracovala. Participantky z pražského AD vystupovaly v průběhu vedení interview anonymně, jejich osobní údaje mi nejsou známy a v práci je nazývám smyšlenými jmény. Z tohoto důvodu jsem od nich nežádala předchozí souhlas s pořízením audiozáznamu poskytnutého rozhovoru. Všechny dotázané participantky s pořízením audiozáznamu za uvedených podmínek souhlasily.

Vedení individuálních rozhovorů s participantkami v rámci hlavní fáze výzkumného šetření proběhlo v průběhu března a začátkem dubna přímo v chráněném prostředí pražského azylového domu. V době realizace výzkumného interview zde pobývaly již delší dobu (cca od dvou měsíců výše) a byly tedy schopné nahlédnout dosavadní vývoj spolupráce se sociální pracovníci, o které jsem již hovořila. U paní Lucie jsem v průběhu vedení interview zaznamenala sníženou intelektuální úroveň a musela jsem pro ni s ohledem na srozumitelnost upravit formulaci otázek a po celou dobu rozhovoru jsem opakovaně ověřovala, zda položeným otázkám dobře rozumí. Přizpůsobila jsem své jazykové vyjádření potřebám participantek.

Před zahájením samotného interview jsem participantky stručnou a pro ně srozumitelnou formou seznámila s jeho účelem, tj. že v diplomové práci zpracovávám téma využití přístupu motivačních rozhovorů sociální pracovníci AD a zjišťuji proto, jak samotné participantky vnímají komunikační přístup z její strany. Participantky jsem seznámila s tím, že jsem vázána mlčenlivostí a že všechny informace, které mi v průběhu rozhovoru poskytnou, budou využity pouze pro účely diplomové práce.

5.5 Analýza dat

Pro zpracování získaných dat jsem zvolila interpretativní fenomenologickou analýzu (IPA). Umožňuje podrobnou exploraci subjektivní zkušenosti (srv. Koutná Kostínková a Čermák, 2013), a proto dle mého názoru také nejlépe odpovídá potřebám výzkumného záměru. Interpretativní fenomenologická analýza se zaměřuje na porozumění žité zkušenosti člověka na idiografické úrovni (Koutná Kostínková a Čermák, 2013, s. 9). Idiografický přístup se manifestuje v zaměření na konkrétní jedince, kteří ve svém životě zažívají specifickou situaci nebo událost (tamtéž, s. 11). Jednoduše řečeno, se interpretativní fenomenologická analýza zajímá o to, jaký význam přisuzuje své zkušenosti určitý člověk v určitých podmínkách (Koutná Kostínková a Čermák, 2013, s. 9).

V případě participantek, které se zapojily do výzkumného šetření, se specificky jedná o sdílenou zkušenost ztráty vlastního bydlení a rovněž o sdílenou zkušenost života v pobytovém zařízení pro ženy bez domova spolu s každodenní komunikací s odborným

personálem včetně sociálních pracovníků. Každá z participantek však tuto společně sdílenou zkušenost nahlíží ze své jedinečné osobní perspektivy. Dá se říci, že právě subjektivita je to nejcennější, co má IPA k dispozici - bohatost dat jednotlivých případů (srv. Koutná Kostínková a Čermák, 2013, s. 14). Pouze ona totiž umožňuje vstup do žité zkušenosti druhého člověka a jako takovou ji lze reflektovat (tamtéž, s. 11). Jak uvádí Koutná Kostínková a Čermák (2013, s. 11), „*zkušenost je v rámci IPA konstruována jako výsledek společného sdílení výzkumníka a participanta*“. Jinými slovy, výzkumník a participant svou zkušenost využívají dialogicky, což odpovídá i podstatě práce s hermeneutickým kruhem či tzv. dvojí hermetice (tamtéž). Považuji za důležité zdůraznit, že veškeré interpretace jsou v souladu s fenomenologickou povahou IPA výhradně zakotveny v datech prostřednictvím přímých citací participantek. Využívám jejich vlastní formulace získané doslovným přepisem všech pěti nahraných interview, aby byla analýza co nejvíce ukotvená v původních textech. Doslovnou transkripci výzkumného interview s paní Marií přikládám v Příloze č. II.

Abych co nejvíce zachovala „čistý“ prostor pro vynořování se fenoménů, bylo ještě před samotným vedením výzkumného interview s participantkami z mé strany nutné opustit epistemologickou pozici (srv. Koutná Kostínková a Čermák, 2013, s. 16, 17) založenou na dvou odbornostech. První z nich se týká mého více než tříletého profesního působení v AD pro ženy a matky s dětmi bez domova v Mostě na pozici sociální pracovníce. Druhá odbornost, kterou jsem již výše reflektovala, má přímý vztah ke zkoumané problematice MR. V roce 2012 jsem dokončila základní výcvik v MR a kontinuálně po dobu cca čtyř let v rámci tohoto přístupu poradensky pracuji. Obojí mohlo výrazně ovlivnit způsob, jímž jsem výzkumné interview s participantkami vedla.

Formou osobní reflexe jsem nahlížela možné třecí plochy a střety zájmů mezi rolemi sociálního pracovníka, praktika dlouhodobě využívajícího MR a rolí výzkumníka (srv. s tzv. nultou fází IPA analýzy, Koutná Kostínková a Čermák, 2013). Díky dobře ukotveným principům a postupům MR a rovněž i díky získané citlivosti na vyjádření řeči změny a řeči odporu pro mne bylo obtížné vést interview s participantkami z neutrální výzkumné pozice. Při prozkoumávání navržených témat scénáře pro vedení interview jsem se musela vědomě oprostít od toho, abych co možná nejméně používala komunikační techniky MR včetně reflektivního naslouchání, na které jsem již ze své praxe dlouhodobě zvyklá. Konkrétní ukázkou IPA analýzy přikládám v Příloze č. III.

5.6 Výsledky

Z provedené interpretativní fenomenologické analýzy postupně vzešlo šest hlavních tematických okruhů s přidruženými podtématy (přehled viz níže), která je blíže dokreslují. V této podkapitole se podrobně věnuji identifikovaným tématům a reflexi vztahu mezi nimi,

čímž dochází k syntéze jednotlivých případů (srv. Koutná Kostínková a Čermák, 2013, s. 31). Hlavní identifikovaná témata doplňuji svými komentáři a přímými citacemi participantek, čímž souběžně zprostředkovávám a provazuji oba pohledy. Jde mi rovněž o zachycení jedinečné perspektivy, která je osobně významná pro každou z dotázaných participantek. Dobře patrné je to právě z jejich výpovědí, v nichž se zrcadlí specifický způsob vnímání a osobního náhledu na věc. Jinými slovy se svébytný svět každé participantky nejlépe odráží v tom, co každá za sebe považuje v profesionálním vztahu se sociální pracovnící za subjektivně nejcennější. Důsledně proto dbám na to, aby každé zachycené téma bylo reprezentováno konkrétním vyjádřením participantky. Snažím se tím zabránit zkreslení výsledků svým případným zaujetím. Prezentované výsledky se vztahují pouze ke zkušenosti, kterou učinily všechny dotázané participantky v průběhu spolupráce s již zmíněnou sociální pracovnící pražského AD, paní R. S. Zopakuji pro upřesnění, že v rámci prohloubení své profesní kvalifikace absolvovala úvodní kurz do přístupu motivačních rozhovorů. Výsledky strukturuji abecedně na základě šesti hlavních identifikovaných tematických okruhů:

B.0 BEZPEČÍ

- B.1 vedení („ukazuje mi cestu“)
- B.2 aktivní pomoc („vyřídí mi, co potřebuju“)
- B.3 uklidnění („ubezpečí mě, že je vše v pořádku“)
- B.4 emoční podpora („podrží mě“)

L.0 LIDSKOST

- L.1 autenticita („je opravdová“)
- L.2 hluboké pochopení („ví, jaká jsem a jak mi je“)
- L.3 přání dobrého („chce, ať se mi daří“)

P.0 POSÍLENÍ

- P.1 naděje („nakonec mi to vyjde“)
- P.2 víra ve vlastní schopnosti („vím, že to zvládnou“)
- P.3 ocenění („umí mě ocenit“)

R.0 ROVNOCENNOST

- R.1 otevřená komunikace („můžu s ní o všem mluvit“)
- R.2 partnerská spolupráce („jsme v tom spolu“)
- R.3 respekt („bere mě a mou situaci vážně“)

S.0 SRDEČNOST

- S.1 vstřícnost („ochotně člověku pomůže“)
- S.2 ohleduplnost („bere na mě ohled“)
- S.3 takt („je ke mně citlivá“)
- S.4 trpělivost („nemám u ní žádný spěch“)

V.0 VZTAHOVÁ BLÍZKOST

- V.1 upřímný zájem („zajímá se do hloubky“)
- V.2 zachování důvěry („můžu jí ve všem důvěřovat“)
- V.3 akceptace („bere mě takovou, jaká jsem“)
- V.4 napojení („ví, jak na mě“)

Dále se již budu podrobně věnovat popisu šesti hlavních zjištěných témat, která všechny dotázané participantky reflektují jako osobně významná.

B.0 BEZPEČÍ

Všech pět dotázaných participantek ve svých výpovědích reflektuje význam osobního bezpečí daného především vedením (B.1) ze strany sociální pracovnice a její aktivní pomoci (B.2) v praktických záležitostech. Většinou se jedná o komunikaci s úřady, vyřízení formulářů pro přiznání dávek hmotné nouze, popřípadě sepsání důležitých osobních dokumentů. Jako aktivní pomoc participantky vnímají také to, že se na sociální pracovníci mohou spolehnout a že se v případě obtížné situace či konfliktu postaví za ně. Participantky hovořily o potřebě se při pobytu v azylovém domě psychicky uklidnit (B.3). Sociální pracovnice jim v tom napomáhá projevenou emoční podporou (B.4). Ke každému identifikovanému hlavnímu tématu uvádím pro ilustraci konkrétní vyjádření dotázaných participantek. Každá z nich klade důraz na něco jiného a zastává odlišné osobní stanovisko, což dobře koresponduje se zvoleným idiografickým přístupem. Participantky nazývám smyšlenými křestními jmény.

B.1 Vedení („ukazuje mi cestu“)

Paní Lucie: ...třeba, řekne třeba: „ulož si něco ke mně, neměj strach...“

Paní Marcela: ...no, já si myslím ... víte co, já to mám takový těžký, jo? Já jsem alkoholik a ... takhle, oni mně tady hrozně pomohli, rozumíte? Takže já defakto se řídím podle rad paní sociální...

Paní Věra: ... na tom začátku jsem za ní chodila často, protože jsem se v těch papírech tak totálně plácala, že to bylo hrozný. Bylo to děsný. Právě mi řekla, co kdy, že jo, jak to mám

udělat. On když člověk prostě psychicky je, jak se říká, takhle rozpoloženej, tak ona mě fakt vedla. Že tak, jak si říkám, myslela za mě...

Paní Klára: ...já potřebuje všechno jako naservírovat, jsem hrozná tady v tom. Já prostě potřebuju dovést na to místo. Já potřebuju každou cestu probrat. A pak se dohodnout a jet tam. Udělat to tak ňák, no...

B.2 Pociťovaná aktivní pomoc („vyřídí mi, co potřebuju“)

Paní Marcela: ...nenechá to bejt, nehodí to za hlavu. Nebo prostě že bych za ní musela tisíckrát chodit. Ne, okamžitě reaguje. Na mě prostě padly deprese, šílený úzkosti a prostě hrozný a my jsme nemohly sehnat psychiatra, tak lítala všude možné, všechno vobvolávala, aby mi to sehnala. No, tak asi tohle bylo nejsilnější, že prostě to nenechala tak bejt...

Paní Marie: ...Tak dost toho třeba udělá pro mě, protože cokoli potřebuju, tak jí to řeknu. Sepíše to se mnou. Co jí řeknu, to ona udělá. Když může, tak to udělá. Když nejde všechno, tak taky ne. Ale je taková spolehlivá, no.

Paní Věra: ...řekne mi: „jo, já to vyřeším“. Pak mi řekne třeba druhý den: „já jsem tam volala, jo, oni se budou snažit nebo tohle“. A dopadlo to tak, fakt tam zavolala, no, takže mi to urychlili. Že to jako i víc pomohlo. Že když se na ní obrátím, tak jde a prostě vyřeší to. Vyřeší to fakt rychle, jo. Říkám to vlastně, že i teďka naposledy, když jsem potřebovala, tak tam prostě zatelefonovala a mam teďka opravený papíry...

Paní Věra: ...to se mi ještě stalo, to jsem jí fakt obdivovala. To jsem zkasila, zapoměla jsem jeden papír. To jsem vlastně ještě přijela v pondělí ráno a ona fakt přišla a přesně v tu dobu mi to dala, jo? Přilítla sem, vypsala ten papír, co jsem potřebovala a dala mi to. Říká: „už buďte v klidu“. Fakt jako nezapoměla. Aniž bych tam byla ňák nahlášená nebo to. Řekla jsem jí to vlastně v pátek, byl víkend, že jo. Člověk by si řek, že to ještě tak ňák pustí z hlavy, ale fakt jako přijela v pondělí ráno a udělala to. Dost to pro mě znamenalo. Člověk, i když je takovej zklamanej, si říká, tak možná že přijde pozdějš nebo že mi to nestačí udělat. Akorát prošla a říká: „už jdu na to“. Tak jsem byla v klidu, protože jsem věděla, že jako fakt na to myslela i přes ten víkend. Jako podržela mě v tu chvíli, fakt jako podržela. Říkám si ty brďo, fakt jako jo. Přesně, přesně na čas. Taky mi mohla říct: „paní B., ale v pátek jste mi to mohla říct dřív. Jo, nevím, jak to stačím udělat“. Ale vůbec to neřešila. Neřešila ňákej čas a fakt mi pomohla. Mám pocit, že tady snad byla i o hodinu dřív...

B.3 Uklidnění („ubezpečí mě, že je vše v pořádku“)

Paní Marcela: ...že mi řekne: „můžete sem kdykoliv přijít“, prostě jo, „když budete potřebovat radu nebo budete mít problém, tady máme psychoušku, můžete sem za pani psychouškou. Jo prostě, když nebudete mít co jíst, sem přďte, my Vám dáme“...

Paní Marcela: ...je to od ní takový to bezpečí, takový to ochrany. Řekla mi, ať se nebojím, že jsem to udělala dobře...

Paní Marie: ...ona prostě má i svoji práci, že jo? Musíme udělat konzultaci, ale bere to tak, já nevím, no. Prostě dá se s ní mluvit o cokoliv. Můžu jí říct, co mě trápí. Ale jako vždycky mě utiší nebo pochopí. To, že mluví o tom se mnou...

Paní Věra ... uklidní mě to. Mám si prostě za kym dojít. Když mám nějaký problém, že jo? S kým bych to tady jako řešila...

Paní Klára: ...řekne mi třeba: „tak to zkuste, a když to nedopadne, tak se svět nezboří. I když je to pro Vás teď těžký, tak to prostě zkuste. Když se to nepovede, nic se neděje.“

B.4 Emoční podpora („podrží mě“)

Paní Marie: ...No asi ta podpora. Protože kdybych neměla opravdu tu podporu od paní S., tak bych to tady nevydržela. Právě proto, že ona mě vždycky umí podpořit, jo a kdyby ... nebýt týhle ty pani, tak já bych tady dávno nebyla. Já bych odešla... Rozumíte, ona si se mnou o všem povídá. Můžu jí říct cokoliv, co mě trápí nebo co je špatný a co je dobrý. A tím vona mě podpoří, jo a pro mě ... já si toho vážím, protože vopravdu nebejt paní, tak já už bych dávno asi tady nebyla...

Každá z dotázaných pěti participantek v otázce osobního bezpečí akcentuje něco jiného. Paní Lucie potřebuje ze strany sociální pracovnice vedení pomocí konkrétních kroků a přímého vybitnutí např. v otázce bezpečné úschovy svých peněz. Pro paní Marcelu je důležité ubezpečení, že se do AD může v případě osobní nouze vrátit a že je pro ni v takové situaci pomoc ze strany personálu dosažitelná. Vnímá to jako svou ochranu před nepředvídatelnou změnou, která by ji mohla ohrozit. Od sociální pracovnice také potřebuje získat pozitivní zpětnou vazbu ohledně toho, že postupuje dobře. Ubezpečí ji to, že jedná správně. Nejvíce si paní Marcela u své sociální pracovnice váží toho, že ji v těžké osobní situaci, kdy se u ní začaly projevovat příznaky deprese, nenechala být a aktivně pro ni vyhledala psychiatrickou péči. Paní Marie vyzdvihuje význam uklidnění a toho, že ji její sociální pracovnice chápe a podpoří v osobně náročné situaci. Právě toto považuje za

subjektivně nejcennější vztahovou zkušenost v průběhu spolupráce se sociální pracovnící. V azylovém domě pobývala tato žena poprvé ve svém životě a nebýt uklidňující přítomnosti sociální pracovníce, z azylového domu by nakonec odešla. Paní Věra si cení schopnosti sociální pracovníce aktivně jednat v její prospěch a řešit efektivně problémové situace. Váží si především její zodpovědnosti a v krajních případech i ochoty „myslet za klientku“. Výslovně uvedla potřebu být svou sociální pracovnící vedená v situaci, kdy se po psychické stránce necítí dobře. Pro paní Kláru je důležité, aby jí sociální pracovníce ukázala nové možnosti a pomohla jí lépe se v nich zorientovat. Uvádí, že nedokáže udělat sama rozhodnutí, ale potřebuje k tomu společně prozkoumat různé varianty, aby se cítila bezpečně. Paní Klára se v profesionálním vztahu se sociální pracovnící cítí uvolněně a má pak i více sil svou situaci aktivně řešit. Necítí se z její strany ničím tlačena, ponechává jí dost osobního prostoru pro pokusy a omyly. Zde jsme již blízko „duchu“ motivačních rozhovorů.

L.0 LIDSKOST

Pojem „lidskost“ participantky chápou ve smyslu schopnosti sociální pracovníce odložit expertní roli, projevit své emoce a být ve vztahu k nim opravdová (L.1). Cení si toho, že je sociální pracovníce nepovažuje pouze za klientky, ale vnímá je především jako jedinečné lidské bytosti s vlastním příběhem a trápením, pro něž má zároveň i hluboké pochopení (L.2). Důležité je pro ně také to, že jim sociální pracovníce upřímně přeje, ať se jejich situace zlepší a jsou v životě spokojené (L.3).

L.1 Autenticita („je opravdová“)

Paní Marcela: ...mně za prvý je hrozně sympatická, hnedka mi tady padla do oka. Když jsme se spolu seznámily, tak se mnou komunikovala úplně perfektně. Jako je usměvavá, nešklebí se...

Paní Marie: ...já mám paní S. a ta je hodnej člověk. Pomůže každému. Jako dá se s ní mluvit, že všecho je to výbornej člověk. Hodně citová, hodně...

Paní Věra: ...tak jako příjemná. Na mě působí velmi dobře. Není to žádný člověk, kterej má odstup. Nebo že by byla nějak arogantní, to už vůbec. Naopak teda...

Paní Věra: ...no velká podpora. Jo, nemusim z ní bejt nervózní, když tam jdu k ní něco řešit. za normálně právě člověkem, se kterým se dá mluvit. A vim, že kdykoli se na něco zeptam, tak poradí prostě. No, pro mě je to člověk, kterej mě tady pomůže. Je taková spíš

kamarádká, že tolik jako neberu, že jsem na tom azylu. Líbí se mi, že si na nic nehraje. Pro mě je to každopádně člověk, kterej mě tady pomůže...

L.2 Hluboké pochopení („ví, jaká jsem a jak mi je“)

Paní Lucie: ...že prostě vona mi rozumí, že musím brát prášky. Beru denně, abych zase nedostala epileptickéj záchvat...

Paní Marcela: ...no a vždycky si tak spolu sedneme a teď: „Marcelo povídejte“. Jo, a prostě už mi neříká paní P. nebo todle. A prostě mi řekne: „heleďte se Marcelo“, že mě osloví jménem. Tak to je i docela příjemný, jako todlecto...

Paní Marcela: ...no třeba když mám problém s nějakou holkou na pokoji, tak prostě jdu za ní a řeknu jí to ... protože mě i zná, jaká jsem, mi rozumí, tak jdu za ní a řeknu jí, co potřebuju a prostě ona jí dá někam jinam...

Paní Marie: ...já si myslím, že mě bere normálně jako člověka. Že by tady byly u paní S. nějaký rozdíly, že tady jsou bílý nebo černý, ne. Pro mě to znamená hodně. Člověk, kterej nikde nebyl, a jste tady poprvý a nevíte, co a jak a paní S. mi v tom hodně pomáhá. Takže ta mě z toho tady jako docela hodně dostává...

Paní Věra: ...není laxní k ničemu. Jako že prostě to veme vážně a ví, jak asi člověku je. To prostě cejtí, no. Není jí to zaručeně jedno. Prostě je taková chápací, no. To vidím, když jsme se bavily o svý dceři nebo takhle, že prostě ... Tak asi jde vidět, že jsem na ní hrdá, že jo. Dá se s ní bavit nejen tak, že tam přídu a že by na mě hned, jak se říká, vysypala „máte tohle nebo támhleto“, to určitě ne.

Paní Klára: ...vono pochopit toho člověka jako asi úplně nejde, to trvá hodně let. Ale že se třeba snaží a že jí nejsem lhostejná. Není jí prostě jedno, co jí říkám. Že mi v tom rozumí a řekne mi i svoje názory...

L.3 Přání dobrého („chce, ať se mi daří“)

Paní Lucie: ...láska, že se směje, že se na mě nemračí, sluníčko takový. Jako pomáhá mi s láskou...

Paní Marie: ...přeje mi dobrý věci, aby mi to jako vyšlo s tím bydlením...

Paní Klára: ...no, přeje mi, co mě baví a podporuje mě v tom. Chce, abych dělala, co mě baví. To je takový hezký...

Participantky se ve své reflexi shodují v tom, že je jejich sociální pracovnice autentická ve svém prožívání, že je bere jako lidské bytosti a má hluboké pochopení pro jejich trápení. Paní Lucie je ráda, že jí její sociální pracovnice prozáří den, je „jako sluníčko“. Těší ji, že má porozumění pro její specifické potřeby týkající se zdravotního stavu. Vnímá z jejího celkového přístupu lidskost a hluboké pochopení, říká, že jí sociální pracovnice „pomáhá s láskou“. Pro paní Marcelu je důležité, že jí je sociální pracovnice sympatická a „sedí jí jako člověk“. Na druhé straně ji i její sociální pracovnice vnímá jako jedinečného člověka, oslovuje ji jejím křestním jménem, což je paní Marcele velmi příjemné. Pociťuje, že pro sociální pracovníci není pouhým klientským případem. Není pro ni jako člověk „neviditelná“, naopak pracovnice paní Marcelu dobře zná a rozumí jí, což paní Marcela i cítí. Paní Marie si u sociální pracovnice váží její silné citovosti, je pro ni „výbornej člověk“. Vnímá silné napojení právě na této lidské rovině, sociální pracovnice paní Marii „bere normálně jako člověka“. Je to pro ni důležité o to víc, že na azylovém domě pobývá poprvé ve svém životě a necítí se zde dobře. Cení si toho, že je tu sociální pracovnice pro ni, když si v něčem neví rady a také že jí upřímně přeje, ať se její bytová situace brzy zlepší. Paní Věra zdůrazňuje, že není ze sociální pracovnice nijak nervózní a bere ji především jako člověka, který ji chápe a je ve spolupráci s ní osobně angažovaný. Jinými slovy, že se sociální pracovnice trápení paní Věry dotýká po lidské stránce a umí to vůči ní i autenticky projevit, např. v tom, že není laxní a pocity paní Věry bere vážně. Paní Klára si cení osobního zájmu sociální pracovnice a její snahy o pochopení. Cítí, že sociální pracovníci není lhostejná, že se vůči ní chová lidsky, podělí se s ní o svůj pohled na věc a upřímně jí přeje, ať dělá takovou práci, která ji bude bavit.

P.0 POSÍLENÍ

Pojem „posílení“ (P.0) zde používám pro označení nárůstu sebedůvěry participantek a jejich osobní připravenost čerpat při řešení náročné životní situace z vlastních zdrojů. Navzdory životní nepřízni se participantky cítí od své sociální pracovnice posílené a mají tak díky tomu i novou naději, že pro ně aktuálně tíživá situace může nakonec dobře dopadnout (P.1). Vidí šanci se z nepříznivé situace spojené se ztrátou vlastního bydlení opět dostat. Orientují se na možnosti, které dříve možná neviděly (P.2). Zároveň i více věří samy sobě a opírají se o své silné stránky. Zvýšení sebedůvěry participantek z mého pohledu úzce souvisí i s tím, že je sociální pracovnice dokáže ocenit i za drobné každodenní věci (P.3).

P.1 Naděje („nakonec mi to vyjde“)

Paní Lucie: ...no, že jsme zatím našly ty tři chráněný bydlení. Vytiskla mi papír a já jsem to podepsala. Poslala to mojí opatrovnici, ta to poslala a teďka ... zejtra mám jako jít k doktorovi pro papíry a zase zpátky, abysme to jako všechno stihly. Já vim, že je ještě čas, ale prostě když to teď třeba nestihnem ... řeknu příklad, tak by mě zase našla něco jinýho. Třeba, říkám příklad. Ale my to stíháme. Už to máme...

Paní Marie: ...hned ten začátek, co jsem přišla, tak s paní S. to bylo tady dobrý, jo. Kdyby to fakt nebylo, kdybych cítila nějaký, že to nejde u paní S. nebo, tak bych asi odešla. Ale já jsem cítila, že s paní S. to právě jde. No, protože byla taková ... hodná byla. Ve všem mně pomáhala, vysvětlila mi. Cokoliv bych potřebovala, tak stála při tom. Jo, takže jsem to u paní S. vycítila, že to bude s paní S., no.

Paní Marie: ...podpoří mě v tom, jako že to vyjde. Věří mi a já věřím jí, že by to mohlo vyjít něco. Že musím věřit, že to vyjde...

Paní Věra: ...už bych nejradši, no, protože jako fakt teda bejt na nemocenský v dnešní době, to vůbec. Ani nevidim tu cestu potom ven, že jo. Že člověk, jako si myslim, s těma dávkama, ať by se snažil, jak by se snažil, tak by prostě jako na to bydlení nenašetřil. Že dneska jako i ty náklady na nájem, všechno je drahý. Na ubytovnu bych určitě nechtěla. Tady de o to, že já prostě, co se týče toho zdravotního stavu, no ale prostě i ta psychika, že jo. Takže, pořád chodit na rehabilitace a doufat. Já jsem byla hodně týraná, takže mam prostě Časem to vyjde na povrch. To je takový, že ... já když jsem sem přišla, tak jsem prostě měla nějaký pomlácení, nebo tohleto, problémy s páteří. No a díky paní S., která mi už od začátku pořád jakoby říká, že všechno bude lepší, tak to pak i všechno líp vidim. To je i ta psychika v tom...

P.2 Víra ve vlastní schopnosti („vim, že to zvládnu“)

Paní Lucie: ...říká mi to skoro každéj tejden nebo čtrnáct dní, že to zvládnu...

Paní Marcela: ...tak, já si myslim, že mi věří. Několikrát mi to řekla, že to dokážu všechno...

Paní Klára: ...já potřebuju ty lidi, aby mi řekli: „jo, udělala jste to dobře“. Potřebuju mít člověka, kterej si myslí, že jsem dobrá a bude mě v tom podporovat a pak tam udělám ten cíl. Že si to myslí a že mi věří. Tohle já potřebuju. Třeba ta práce, kdyby mi tam řekli: „my Vás zaučíme, v klidu, nemějte stresy“. Tohle já potřebuju. A ona mi ukazuje tu cestu a věří, že to umim...

P.3 Ocenění („umí mě ocenit“)

Paní Lucie: „seš hezká, dneska ti to sluší...“

Paní Marcela: ...no, řekla: „paní Marcelo, vždyť Vy jste dobrá, Vy to dokážete prostě. Už takovou dlouhou cestu máte za sebou, co všechno jste neudělala, tak to přece nemůžete vzdát...“

Dotázané participantky se ve vztahu se svou klíčovou sociální pracovnící cítí osobně posílené. Mají naději, že jejich situace nakonec dobře dopadne a že je v jejich silách ji pozitivně ovlivnit. Pomáhají jim v tom drobná každodenní ocenění, kterých se jim ze strany sociální pracovníce dostává. Paní Lucie věří v dobrý konec svého pobytu v AD, rýsují se jí tři možnosti odejít bydlet do chráněného bydlení. Sociální pracovníce ji oceňuje v maličkostech, třeba v tom, že jí to dneska sluší. Paní Marcela se domnívá, že jí sociální pracovníce věří a že podle ní paní Marcela „všechno dokáže“. Nabízí jí pozitivní zpětnou vazbu s poukázáním na to, co se paní Marcela při řešení její obtížné životní situace již povedlo a posiluje ji tím ve svém úsilí pokračovat i nadále. Paní Marii sociální pracovníce povzbuzuje, ať neztrácí víru, že jí to nakonec s vlastním bydlením vyjde. Víra v dobrý konec je v tomto případě upřímná a oboustranná. I paní Věra má od své sociální pracovníce velkou naději, že se její situace po zdravotní a psychické stránce časem zlepší. Paní Klára reflektuje svou potřebu dostat od sociální pracovníce pozitivní zpětnou vazbu, tj. to, že se sociální pracovníce skutečně domnívá, že je paní Klára schopná situaci řešit vlastními silami. V jejím úsilí o změnu, kdy si hledá nové zaměstnání, jí sociální pracovníce dokáže podpořit a upřímně ocenit.

R.0 ROVNOCENNOST

Jedná se o vyvážený „poměr sil“, kdy se participantky ve spolupráci se sociální pracovnící v AD cítí jako rovnocenné partnerky (R.2). Cítí, že jejich hlas má svou váhu. Projevuje se to mimo jiné i možnostmi se sociální pracovnící otevřeně komunikovat (R.1). Důležitý je pro ně především pocíťovaný respekt (R.3). Sociální pracovníce se nad ženy bez domova ze své pozice nijak nenadřazuje

R.1 Otevřená komunikace („můžu s ní o všem mluvit“)

Paní Marie: ...je upřímná, já jsem taky upřímná. No tak si myslím, že ta komunikace mezi náma je taková dost upřímná. Tak hodně si se mnou povídá, povídá si se mnou o čemkoliv, jako tyhle věci důležité. Můžu jí říct, co mě trápí...

Paní Věra: ...bavíme se úplně normálně. Můžu s ní mluvit o všem a být otevřená. Prostě u ní se člověk asi i jako víc rozpovídá...

R.2 Partnerská spolupráce („jsme v tom spolu“)

Paní Lucie: ...tak jsme řešily to chráněný bydlení. Už to máme skoro vyjednaný. Teďka máme Duhu a potom máme Litoměřice...

Paní Marie ...takhle asi nějak jeden pro druhýho, co je pro nás dobrý. Já udělám to, co paní S. potřebuje a ona zase, co potřebuju já...

R.3 Respekt („bere mě a mou situaci vážně“)

Paní Marcela: ...jako nemusela mě takhle přemlouvat. Nemusela mě popichovat, prostě upozorňovat, ne to nebylo. Není nadřazená nade mnou nebo mě neponižuje. Prostě mě neshazuje...

Paní Marie: ...ona mě do ničeho jako nenutí, že prostě: „tady máte papír nebo něco a uděláte to“. To ne, to jako ne. Ona mi to třeba navrhne, jestli s tím budu souhlasit nebo s tím souhlasit nebudu. A když to je pro mě dobrý, tak ano. Ale když by se mi to nelíbilo, tak taky ne. Ale jako, aby mě do něčeho nutila nebo já paní, tak to ne. Když to vyjde, jo, když je to dobrá věc a paní S. ví, že to vyjde nebo já to věřím, že to vyjde, tak ano, ale říkám, že k něčemu by mě nutila nebo ... to ne...

Paní Věra: ...jako nikdy jsem nepoznala, že by byla nade mnou nějak povýšená, to určitě ne. Není to takový jako „udělej“. Ale řekne třeba: „bylo by pro Vás možná dobrý“. Asi takhle mi to řekne...

Participantky si ze strany sociální pracovnice velmi váží toho, že je při vzájemné spolupráce bere jako rovnocenné partnerky a nechová se vůči nim arogantně, ale naopak je respektuje a mají možnost s ní mluvit o tom, co je pro ně v jejich situaci osobně významné. Paní Lucie ve svém vyjádření často užívá označení „my“ a zdůrazňuje tak společnou práci a její rovnocennost. Paní Marcela si cení toho, že se vůči ní její sociální pracovnice svým chováním nijak nenadřazuje a že ji „neshazuje“. Paní Marie rovněž zdůrazňuje, že ji sociální pracovnice do ničeho nenutí. Dále reflektuje vzájemnou ochotu ke spolupráci, při níž jsou obě strany vyvážené. Projevuje se to i formou upřímné komunikace a možností mluvit se sociální pracovnicí o čemkoli. Cení si způsobu, jakým jí sociální pracovnice v případě potřeby poskytne přímou radu. Ta není nijak nátlaková a dává paní Věře vždy na výběr z několika otevřených možností, což dobře koresponduje s principy motivačních rozhovorů.

Sociální pracovníce se aktivně vyhýbá napravovacímu reflexu a klientky tak necítí potřebu se před ní obhajovat. Zároveň se tím u nich oslabuje reflex obhajování druhé strany vnitřního konfliktu způsobeného danou situací. Pro paní Věru je důležité, že se může bavit se sociální pracovnící „úplně normálně“, že se nad ni nijak nepovyšuje a nic jí nepřikazuje.

S.0 SRDEČNOST

Jako srdečnost (S.0) v chování sociální pracovníce participantky vnímají především to, že k nim přistupuje vstřícně (S.1) a že se na ni mohou bez obav obrátit se svými požadavky či přáními. Zároveň sociální pracovníce dokáže brát ohled (S.2) na jejich specifické potřeby včetně např. dodržování osobního tempa, je trpělivá (S.4). V citlivých mezilidských situacích projevuje sociální pracovníce takt.

S.1 Vstřícnost („ochotně člověku pomůže“)

Paní Marcela: ...jo, když jsem cokoli potřebovala, i když neměla čas, tak si ho prostě na mě udělala a je prostě hrozně ochotná ... jako snaha od ní mi cokoli vyřídit, co potřebuju. Potřebovala jsem zjistit řidičák a tak jsme se bavily o tom a ona druhý den přišla a řekla co a jak s tím, rozumíte...

Paní Marie: ...říkám, je ochotná ve všem. Třeba zařídit, já nevím, sociální důchod, práci. Takovýchle věci, no...

Paní Věra: ...kdykoli se jí na něco zeptám, tak poradí prostě. Je to prostě takovej člověk vstřícnej, no. To tady říkaj všichni...

S.2 Ohleduplnost („bere na mě ohled“)

Paní Věra: ...bere zřetel, že na tom nejsem moc dobře po tý zdravotní stránce...

S.3 Takt („je ke mně citlivá“)

Paní Marie: ...vždycky řekne něco hezkýho, s těma lidma hezky vychází, tak jako citlivě. To je i vidět...

Paní Věra: ...tak mi to opravila, vytiskla, přepsala, jo. Ale řekla mi to tak jakoby slušně, že jsem to měla špatně. „Paní Věro, já jsem Vám to přepsala. Si říkam, zase jsem to měla špatně, to jsem si vůbec ani nevšimla...

S.4 Trpělivost („nemám u ni žádný spěch“)

Paní Lucie: ...jako nemám žádnéj spěch u ní ...

Paní Klára: ...cejtím se uvolněně a všechno mi i líp de. Nejsem z ní tolik ve stresu...

Paní Lucie si cení toho, že sociální pracovnice respektuje její osobní tempo. Podobně to vnímá i paní Klára, cítí se ve vztahu se sociální pracovnicí více uvolněně a díky tomu se dokáže i lépe soustředit na své povinnosti. Paní Marcela vnímá z chování sociální pracovnice vstřícnost vůči potřebám klientek AD a její ochotu na ně v rámci svých možností také pružně reagovat. Z pohledu paní Marcely je paní R. S. pro své klientky snadno dostupná. Pro paní Marii je důležité, že sociální pracovnice umí hezky vycházet s lidmi. Projevuje se to i v jejím celkovém přístupu, kdy je při práci s lidmi po většinu času pozitivně naladěná a umí pro ně najít hezké slovo na povzbuzení. Paní Marie pociťuje, že je zde paní R. S. pro ni. Paní Věra si váží zejména toho, že sociální pracovnice zohledňuje její zdravotní a psychické potíže v souvislosti s tím, kdy prochází náročným životním obdobím. V tomto konkrétním případě se jedná o ztrátu bydlení v důsledku dlouhodobého a eskalujícího domácího násilí. Osobně významné je pro ni také to, že vůči ní sociální pracovnice projevuje takt např. v případě, že se jí něco nepovede a udělá chybu. Dokáže jí to citlivě podat, což pak posiluje důvěru paní Věry v sebe a ve své schopnosti i důvěru vůči sociální pracovnici.

V.0 VZTAHOVÁ BLÍZKOST

Klientky v pražském azylovém domě pobývají dlouhodobě. Mohou zde být v rozmezí až jednoho roku, což je poměrně dlouhá doba na to, aby se mezi nimi a jejich sociální pracovnicí mohl vyvinout osobně významný vztah charakterizovaný i určitou mírou vzájemné blízkosti (V.0). Ze strany sociální pracovnice se vztahová blízkost může projevit mimo jiné tím, že se o své klientky upřímně zajímá (V.1) a je ochotná jít ve vztahu k nim i více „do hloubky“. S tím úzce souvisí její schopnost zachovat ve vztahu s klientkami důvěru (V.2) a postupovat citlivě s ohledem na jejich předchozí vztahová zranění a obtížnost životní situace, v níž se při pobytu v AD aktuálně nacházejí. Vzácnou schopností sociální pracovnice, která se posiluje např. i v základním výcviku v MR, který vychází z humanistické psychologie a je proto blízký i přístupu zaměřenému na člověka, je to, že pracovnice dokáže klientky bezvýhradně přijímat. Neposuzuje nijak jejich předchozí životní zkušenosti, které je do náročné osobní situace spojené se ztrátou vlastního bydlení možná přivedly. Naopak je dokáže bez hodnocení přijmout (V.3). Přijímá své klientky v jejich jedinečnosti a s vlastním zajímavým osobním příběhem. V souvislosti s tím je důležité, že je schopná se na klientky napojit (V.4) ve vztahové rovině, o tento vztah pečovat a postupně jej s ohledem na

vzájemnou důvěru dále prohlubovat. Z pohledu MR právě tímto způsobem vytváří podpůrné vztahové podmínky, které mohou vést až k prospěšné změně v životní situaci žen bez domova.

V.1 Pociťovaný upřímný zájem („zajímá se do hloubky“)

Paní Marie: ...ptá se, jaký to tady je, jak se tady cítím...

Paní Marie: ...ptá se na to, jak to vypadá. Jezdim k holce občas, protože tam mam vnuka. Tak se zeptá, jak se má, co malej a tak...

Paní Věra: ...já nevím, rozhodně jí nejsem lhostejná. Pokaždý, když jí tady vidím, tak aniž bych jako k ní ... tak jako vždycky se mě zeptá, jestli něco nepotřebuju nebo takhle, jo. Nebo ať se za ní stavím. Že prostě aniž bych musela já na toho člověka jakoby, jak se říká, ňák tlačit nebo todle, tak prostě když jí vidím, tak se mě zeptá, jestli prostě není něco potřeba. Říkám, že ne, že mám všechno v pořádku a toleto. No, a vždycky se mě zeptá: „a co dcera“...

Paní Klára: ...když mi naslouchá, tak mám pocit, že mě vnímá a že mi chce fakt pomoc. Jako do hloubky ... to že mě vnímá, že se zajímá. Že když jí řeknu ňáký věci, tak se to třeba snaží víc rozvíst. Zajímá se prostě víc do hloubky...

V.2 Zachování důvěry („můžu jí ve všem důvěřovat“)

Paní Lucie: ...hodně jí věřím, mám k ní hodně velkou důvěru ... my jo, my si věříme dobře...

Paní Marcela: ...to, že jsem jí mohla důvěřovat ve všem. Třeba když jsem měla nějaký problém, tak hned nešla za vedoucí a neřekla jí to, rozumíte? Řešily jsme to my dvě...

Paní Marie: ...já k ní cejtím důvěru, že je opravdu hodnej člověk. Zatím tady je u mě nejhodnější člověk paní S. Umí poradit, umí to. No, u mě je to dobrej člověk paní S. ...

Paní Věra: ...v tom začátku mi hrozně pomohla, Co se týče těch financí, jakoby všeho. Jo, prostě že se mnou mluvila, že jsem za ní mohla přijít kdykoliv. Získala si mojí důvěru, no. Neberu si k tomu člověku ňák jakoby odstup. Jako vim, že prostě když potřebuju, tak pudu za ní. Asi kdyby to byl člověk, kterej, já nevím, na mě nepůsobí dobře, tak by to asi možná ... tak bych se v tom plácala a řešila to možná vedle, v tom nejnútnejším, no. Že bych šla prostě a zeptala se. Takhle já se nebojim se zeptat prostě pro tu radu a můžu se jí svěřit, že jo? Zatím mě nikdy nezklamala...

V.3 Akceptace („bere mě takovou, jaká jsem“)

Paní Marcela: ...já se před ní nijak obhajovat nemusím, protože všechno bere. Všechen ten můj život prostě bere tak, že se stal...

Paní Klára: ...nejdůležitější je, že mi pomohla a že chápe moje problémy. Snaží se ... a hlavně mě prostě neodsuzuje. Neodsuzuje mě, jaká jsem nebo co jsem udělala za špatný věci. Neodsoudí, ale bere to prostě a pomůže mi...

V.4 „Napojení“ („ví, jak na mě“)

Paní Lucie: ...dobře se s ní cejtím...

Paní Marcela: ...zjistí to defakto. Jako vlezte mi do podvědomí a zjistí, co a jak se mnou. Ví prostě, jak na mě. Takže tím ještě víc navážeme ten styk s ní...

Paní Marcela: ...tak já ji beru, já ji mám hrozně moc v srdci, víte? Nemůžu to jako odstříhnout. Je to hodně citový, jo. Hodně a prostě, když mi řekla, že mi bude končit ten pobyt, tak jsem z toho byla šílená. Úplně jako ona mě teď vyhazuje...

Paní Věra: ...no, hlavně na mě myslela, že fakt řekla: „musíte tohle a támhleto“, abych na to jako nezapomněla. Jako kdyby si to vyřizovala sama pro sebe.“

Paní Lucie reflektuje, že se paní R. S. pravidelně zajímá o její zdravotní stav. Paní Lucie často trpí epileptickými záchvaty a sociální pracovníce má starost, aby užívala řádně své léky a nespustil se jí nový záchvat. Akcentuje vzájemnou důvěru ve společném vztahu, cítí se v něm dobře. Paní Marcela (P2) si váží toho, že paní R. S. stojí v náročné situaci při ní, že danou situaci nejdříve řeší společně, což dále posiluje její důvěru vůči sociální pracovníci. Vnímá, že jí může ve všem důvěřovat. Sociální pracovníce si získala důvěru participantky zejména tím, že ji neodsuzuje za její předchozí životní styl, kdy v důsledku závažných problémů s alkoholem přišla o vlastní bydlení a sedm let žila na ulici. Líbí se jí také, že sociální pracovníce „ví, jak na ni“. Paní R. S. má dokonce ve svém „srdci“ a obává se ukončení vztahu s ní, protože v situaci, kdy se ve svém životě jinak cítí osamělá, pro ni sociální pracovníce představuje vztahově významnou osobu. Pro paní Marii je důležité, že o ni sociální pracovníce projevuje upřímný zájem. Zajímá se o její rodinu a také o to, jak se cítí na azylovém domě, kde se nyní ocitla poprvé ve svém životě. Tato situace je pro ni pocitově velmi těžká. K paní R. S. cítí důvěru jako k dobrému člověku. Paní Věra vnímá, že není sociální pracovníci jako člověk lhostejná a že se upřímně zajímá o její trápení. Vnímá napojení a osobní angažovanost paní R. S. Cení si především toho, že se jí může se vším

svěřit. Ví, že když bude pro ni situace náročná a nebude si s ní vědět rady, že půjde za sociální pracovníci. Hodně sociální pracovníci důvěřuje a to, že si paní R. S. postupně získala její důvěru, považuje paní Věra osobně za nejvíce významnou vztahovou zkušenost, kterou s paní R. S. během svého pobytu v azylovém domě učinila. V životě je pro ni v důsledku prožitého domácího násilí jinak těžké důvěřovat druhým lidem. Paní Klára si váží schopnosti a ochoty sociální pracovnice zajímat se o ni a její problémy do hloubky. Opakovaně toto vyzdvihuje a je pro ni důležité, že v rozhovoru s ní nezůstává sociální pracovnice pouze na povrchu, ale je svou pozorností přímo u participantky a skutečně jí naslouchá. Pociťuje to jako projev upřímného zájmu. Nejdůležitější vztahovou zkušeností, kterou paní Klára během svého pobytu v azylovém domě s paní R. S. učinila je, že ji sociální pracovnice za její předchozí chování a životní styl nesoudí, ale naopak přijímá. Ve vztahu s ní se cítí uvolněně.

5.7 Diskuze

Na tomto místě chci upozornit na to, že praktická využitelnost získaných výsledků má svá specifická omezení daná způsobem provedení výzkumného šetření. U některých z nich jsem se již krátce zastavila při popisu sběru dat.

Prvním významným limitem, s nímž je při aplikaci výsledků potřeba počítat je střet mezi rolí výzkumníka a sociálního pracovníka azylového domu pro ženy, který má ve své profesní výbavě znalosti a dovednosti přímo se týkající zkoumané problematiky, v našem případě motivačních rozhovorů. Uvedený střet rolí se nejvíce projevil v pilotní fázi výzkumného šetření, v níž jsem prováděla ohniskovou skupinu s klientkami mosteckého azylového domu. V případě čtyř z nich jsem byla zároveň v roli jejich klíčové sociální pracovnice a mohly tak z mé strany motivační rozhovory zažít tzv. „z první ruky“. Střet obou rolí jsem participantkám ozřejmila ještě před zahájením moderované diskuze, nicméně jím byly i tak ovlivněné. V příloze č. I uvádím formou fields notes pořízených bezprostředně po skončení ohniskové skupiny sebereflexi zaměřenou na mé prožívání střetu obou rolí.

V hlavní fázi výzkumného šetření jsem střet mezi těmito dvěma rolemi již zmírnila tím, že jsem v době provádění výzkumného interview s participantkami jako sociální pracovnice v azylovém domě již nepracovala. V rámci nulté fáze IPA analýzy jsem opět provedla sebereflexi, aby se mé znalosti a získaný osobní i profesní postoj k motivačním rozhovorům co možná nejméně promítly do zpracování získaných dat. I přes uvedená opatření jsou získané výsledky mými dlouhodobými zkušenostmi s motivačními rozhovory i práce s cílovou skupinou žen bez domova významně ovlivněny.

Práce si v žádném případě neklade ambici prokázat účinnost přístupu motivačních rozhovorů při reintegraci ženských bezdomovkyň do majoritní společnosti. Chci proto zdůraznit, že získané výsledky se vztahují pouze na pět dotázaných klientek pražského azylového domu, s nimiž zde dlouhodobě spolupracuje sociální pracovnice, která se v rámci prohlubování své odborné profesní kvalifikace účastnila základního kurzu věnovaného motivačním rozhovorům. V žádném případě je není možné zobecnit.

Z povahy dané výzkumným šetřením v práci rovněž nemohu prokazatelně oddělit rozšíření profesní výbavy o specifické principy motivačních rozhovorů od osobních kvalit této sociální pracovnice. Bezprostředně se promítají do jejího způsobu komunikace a přímé práce s klientkami azylového domu, z něhož možná tyto i osobně více profitují než z osvojených znalostí a praktických postupů MR. Dále mi není známo, zda je paní R. S. při své práci s ženami bez domova ovlivněna jinými poradenskými přístupy či například i vlastní sebezkušeností získanou v rámci dlouhodobého a komplexního psychoterapeutického výcviku. Považuji uvedená fakta za druhý významný limit, který je pro další využití získaných výsledků zapotřebí zohlednit.

V diskusi se chci následně věnovat komparaci a bude-li to z mého pohledu možné, i provázání výsledků, které vyplynuly z výzkumného šetření, s přístupem motivačních rozhovorů a jejich širším teoretickým pozadím, o něž se opírají. Motivační rozhovory vycházejí z tradice humanistické psychologie, jak jsem ukázala při jejich představení ve druhé kapitole. Oproti přístupu zaměřenému na člověka (srv. Rogers, 2015; Motsching a Nykl, 2011) jsou však mnohem více direktivní (srv. Miller a Rollnick, 2003). Dotázané participantky reflektovaly svou potřebu nechat se v osobně tíživé situaci spojené se ztrátou vlastního bydlení ze strany sociální pracovnice vést. To dle mého názoru i dobře koresponduje se zjištěným aspektem *vedení (B.0)*, který se při provedení IPA analýzy vynořil ve vztahu k jednomu ze šesti hlavních identifikovaných témat - *BEZPEČÍ (B.0)*. Aspekt *pocit'ované aktivní pomoci (B.2)* představuje jeden z účinných motivačních postupů (srv. Miller a Rollnick, 2003). Může rovněž souviset se soucítěním, které stojí v základu motivačních rozhovorů a projevuje se mimo jiné i jako aktivní podpora prospěchu druhého člověka (Soukup, 2014). Jiný zjištěný aspekt, *emoční podpora (B.4)*, může odkazovat k tzv. suportivní komunikaci (srv. Vybíral, 2005).

K přístupu zaměřenému na člověka má dle mého mínění mnohem blíže další identifikované hlavní téma - *LIDSKOST (L.0)*. Zde zjištěná *autenticita (L.1)* je jednou ze tří podmínek nedirektivní a na klienta zaměřené psychoterapie. V pomáhajícím vztahu umožňuje autenticita pracovníka druhému člověku osobnostně růst a podporuje u něj terapeutickou změnu (srv. Rogers 2015). Jiné dva zjištěné aspekty, *hluboké pochopení (L.2)* a *přání dobrého (L.3)* jsou možným vyjádřením vzájemně sdílené lidské blízkosti mezi sociální pracovnicí a klientkou azylového domu (srv. Miller a Rollnick, 2005; Soukup, 2014).

Třetí hlavní identifikované téma - *POSÍLENÍ (P.0)* a jeho tři zjištěné aspekty: *naděje (P.1)*, *víra ve vlastní schopnosti (P.2)* a *ocenění (P.3)* již mohu s motivačními rozhovory velmi dobře propojit. Samotný pojem POSÍLENÍ zde chápu především ve smyslu posílení důvěry ve vlastní schopnosti, tj. posílení osobní autonomie. Žena bez domova, která se cítí v pomáhajícím vztahu se sociální pracovnící posílená, si možná i díky tomu vytvoří osobní závazek ke změně a zároveň cítí, že k tomu má i potřebné kompetence. Jinými slovy že zvažovanou změnu zvládne provést i unést. Autonomie je jednou ze tří složek celkového přístupu MR, o kterém jsem na jiném místě hovořila jako o specifickém „duchu“ motivačních rozhovorů (srv. Miller a Rollnick, 2003; Soukup, 2011; Soukup, 2014). Zcela nezastupitelné místo má v pojetí motivačních rozhovorů zjištěný aspekt *naděje (P.1)*. Vedle již zmíněného posílení sebedůvěry klientek azylového domu je ze strany sociální pracovníce možné také záměrně posilovat jejich naději a optimismus (srv. Miller a Rollnick, 2003) tolik potřebný v obtížné životní situaci spojené se ztrátou vlastního bydlení. Další identifikovaný aspekt *ocenění (P.3)* představuje jeden ze čtyř charakteristických komunikačních postupů MR. Dalšími jsou reflektivní naslouchání, shrnování a otevřené otázky (srv. Miller a Rollnick, 2003).

Jako čtvrté hlavní téma byla identifikována *ROVNOCENNOST (R.0)* opírající se o tři zjištěné aspekty: *otevřenou komunikaci (R.1)*, *partnerskou spolupráci (R.2)* a *respekt (R.3)*. *Otevřenou komunikaci (R.1)*, kterou všechny dotázané participantky ve vztahu se sociální pracovnící azylového domu reflektovaly, mohu na tomto místě znovu propojit s konceptem tzv. suportivní komunikace (srv. Vybíral, 2005). Motivační rozhovory jsou považovány za přístup na pomezí poradenské práce a osobního růstu a jako takový mají vytvořené své specifické komunikační techniky. Jednou z nich je i pokládání otevřených otázek podporujících plynulost rozhovoru. Partnerské spolupráci jsem se věnovala ve třetí kapitole zaměřené na nároky v pomáhajícím vztahu. Znovu zdůrazním rovnovážné rozdělení sil, kdy sociální pracovníce zastává roli experta na vedení pomáhajícího rozhovoru - v tomto případě motivačního rozhovoru, klientka AD pak roli experta na svou životní zkušenost spojenou se ztrátou vlastního bydlení a pobytu v azylovém domě. V tomto pojetí je již možné hovořit o rovnocenné partnerské spolupráci, či kolaborativním přístupem (srv. Anderson, 2009). Spolupráce tvoří další ze tří specifických ingrediencí „ducha“ motivačních rozhovorů. V přístupu MR stojí spolupráce cíleně oproti přímé konfrontaci, která u klientek posiluje odpor ke změně (srv. Miller a Rollnick, 2003). Zjištění aspekt *respektu (R.3)* z mého pohledu dobře konvenuje s další podstatnou charakteristikou motivačních rozhovorů, jíž je přijetí klienta bez jakéhokoli hodnocení. V této souvislosti se jedná především o respekt k absolutní hodnotě druhého člověka, který jako plnohodnotná lidská bytost má právo i schopnost se samostatně rozhodovat a utvářet svůj život podle svého. Projevený respekt navíc z pohledu MR u klientů

snižuje reflex obhajování druhé strany jejich ambivalence (srv. Miller a Rollnick, 2003; Soukup, 2014).

U pátého hlavního tématu, jež se mi v rámci provedené IPA analýzy podařilo identifikovat, *SRDEČNOST (S.0)*, chci opět nabídnout možné provázání s tradicí humanistické psychologie, již je vlastní hluboký zájem o lidi a vřelost ve vztahu k nim. Všechny čtyři zjištěné aspekty: *vstřícnost (S.1)*, *ohleduplnost (S.1)*, *takt (S.3)* a *trpělivost (S.4)* uvedenou charakteristiku dle mého názoru bezezbytku splňují.

Šesté hlavní téma - *VZTAHOVÁ BLÍZKOST (V.0)* považuji za stěžejní. V IPA analýze jsem identifikovala jeho čtyři aspekty: *pocitovaný upřímný zájem (V.1)*, *zachování důvěry (V.2)*, *akceptaci (V.3)* a *napojení (V.4)*. Důležitost nehodnotícího přijetí klienta jsem v diskuzi již zmínila. Z pohledu motivačních rozhovorů je možné *VZTAHOVOU BLÍZKOST (V.0)* nejvíce připodobnit tzv. budování pracovní aliance (srv. Miller a Rollnick, 2003; Soukup, 2014). Obdobně hovoří Vybíral (2005) o navázání raportu mezi pracovníkem a klientem. Motivační rozhovory mají svůj vztahový rozměr, pro který se v jejich současném pojetí zavádí pojem „podpůrné vztahové podmínky“ (srv. Soukup, 2014). Všem uvedeným označením je společné to, že se klient ve vztahu s pomáhajícím pracovníkem cítí bezpečně a uvolněně, má v pracovníka důvěru a je proto ochotný společně s ním pracovat na terapeutické změně a převzít svůj díl zodpovědnosti za její uskutečnění.

5.8 Závěr výzkumu

Provedené výzkumné šetření nebylo ze své povahy zaměřené na prokázání účinnosti motivačních rozhovorů při práci s cílovou skupinou žen bez domova. Jeho výsledky se vztahují pouze k osobní zkušenosti pěti žen při jejich pobytu v jednom z pražských azylových domů, který provozuje nezisková organizace Naděje. Dotázané participantky reflektovaly prospěšnost spolupráce se zdejší sociální pracovníci, která má základní povědomí o motivačních rozhovorech a při práci s klientkami užívá jejich základní principy a postupy.

Ve výpovědích všech pěti dotázaných respondentek jsem zaznamenala řeč změny značící, že se na tzv. kole změny pohybují směrem k učinění vlastního rozhodnutí či akce. Participantky většinou hovořily o nutnosti sehnat si pracovní místo. Paní Lucie hovořila o tom, že se jí společně se sociální pracovníci podařilo oslovit tři chráněná bydlení a že jí s největší pravděpodobností zanedlouho přijmou v chráněném bytě, který provozuje Diakonie ČCE v Litoměřicích. Konkrétní vyjádření řeči změny přiblížím jejími vlastními slovy: „...*ted'ka máme Duhu a potom máme Litoměřice ... ale my to stíháme, už to máme.*“ Paní Marcela se v průběhu interview se mnou podělila o informaci, že se při pobytu v AD rozhodla najít si nové zaměstnání: „... *tak já jsem vo tom přemejšlela a říkám si, že musím. Když budu třetí rok na azyl, tak už se těžko z toho dostává, z toho života. Tak si teď sháním práci,*

protože na ten byt musím být zaměstnaná, abych zaplatila ten nájem. Takže teď konám práci, abych byla jako na hlavní pracovní poměr. Musím prostě jít makat, prostě mezi jinými lidmi, odpoutat se a prostě mít úplně to jiné prostředí, jiné kamarády, mít prostě tu práci.“ Podobně uvažuje i paní Marie: *„... chci si najít tu práci, chci ten byt. Nechci tady už potom teda být ... Vono je to dneska těžký, ale doufám, že něco pro mě vyjde, třeba ten mobilní byt, jak mi o něm říkala paní S.*“ Paní Věra se vyjádřila ve smyslu, že chce svou situaci aktivně řešit hned poté, co se zlepší její zdravotní stav: *„... můžu a hlavně to chci řešit, prostě pokavaď se mi ten zdravotní stav zlepší, tak se do té práce vrátím.*“ Paní Klára se rozhodla využít pobyt v azylovém domě k tomu, že si udělá řidičský průkaz skupiny B, aby si tím zvýšila své uplatnění na trhu práce a měla ze sebe dobrý pocit: *„... chci si ten řidičák udělat i sama pro sebe, abych si pak mohla říct, že jsem to dokázala.*“

Zodpovím nejprve stanovené dílčí výzkumné otázky a v úplném závěru výzkumného šetření zodpovím také hlavní výzkumnou otázku. *„Jak vnímají klientky AD tzv. napravovací reflex ze strany sociálního pracovníka?“* Žádná z dotázaných pěti participantek se u sociální pracovníce s výrazným projevem napravovacího reflexu nesešla. Na můj dotaz, zda někdy v průběhu spolupráce se sociální pracovnící cítily potřebu se před ní obhajovat, odpověděly shodně, že ne. S ohledem na uvedené komunikační principy a postupy MR je možné přístup sociální pracovníce chápat ve smyslu, že se citlivě vyhýbá posilování odporu ke změně u svých klientek. Jinými slovy mírní svůj přirozený napravovací reflex.

„Za jakých podmínek se mohou klientky AD cítit v pomáhajícím vztahu se sociálním pracovníkem podpořené v jejich snaze změnit svou aktuálně nepříznivou životní situaci?“ V souladu s teoretickými východisky MR se jedná o tzv. „ducha“ motivačních rozhovorů (spolupráce, autonomie, evokace), v novější terminologii o podpůrné vztahové podmínky, které jsem blíže popsala v podkapitole věnované diskuzi. Na tomto místě je již pouze stručně shrnu. Sociální pracovníce, která svým přístupem ke klientkám vytváří podpůrné vztahové podmínky, se záměrně vyhýbá konfrontaci, edukaci a autoritativnímu přístupu. V základu podpůrných vztahových podmínek stojí partnerská spolupráce, do které sociální pracovníce i klientka přinášejí rovnocenně svou vlastní odbornost a zkušenost. Projevuje se mimo jiné v respektujícím přístupu sociální pracovníce vůči klientce. Podpora ze strany sociální pracovníce směřuje k posílení víry klientky ve vlastní schopnosti se s obtížnou životní situací spojenou se ztrátou domova vyrovnat. Sociální pracovníce důvěřuje klientce v tom, že je schopná učinit své vlastní rozhodnutí a má i potřebné zdroje k jeho uskutečnění. Dovede klientku upřímně ocenit i za zdánlivě nepodstatné maličkosti. Sociální pracovníce klientce vyjadřuje empatické porozumění. Jinými slovy to, že má pochopení pro závažnost její životní situací i ji samou, její pocity a potřeby. Na nejhlubší úrovni se empatické porozumění projevuje jako ochota být v prostém lidském kontaktu s utrpením a bolestí toho druhého a uvědomit si, že se na určité úrovni tato bolest dotýká i mne. Sociální pracovníce má se svou

klientkou soucit. V neposlední řadě projevuje sociální pracovnice klientce svou naději a optimismus v dobrý konec.

„Jakou vlastní zkušenost v rámci osobního kontaktu se sociálním pracovníkem během svého pobytu v AD považují klientky za subjektivně nejcennější?“ Každá z dotázaných pěti participantek ve svých výpovědích akcentuje jinou subjektivně významnou vztahovou zkušenosti, již učinila v průběhu spolupráce se sociální pracovníci v AD. Pro paní Lucii je nejdůležitější, že k ní sociální pracovnice přistupuje s pochopením a láskou a že se jí ve spolupráci s ní podařilo najít tři možnosti chráněného bydlení. Paní Marcela považuje za nejdůležitější vztahovou zkušenost učiněnou se sociální pracovníci, že ji podpořila v osobně náročné situaci, kdy se u paní Marcely začaly projevovat depresivní příznaky. Sociální pracovnice pro ni i přes počáteční těžkosti vyhledala odbornou psychiatrickou péči a osobně se na řešení této závažné situace angažovala. Trápení paní Marcely jí nebylo lhostejné. Pro paní Marii byl celkový přístup sociální pracovnice významný v tom, že ji již v samém začátku pobytu podpořila v tom, aby v azylovém domě vůbec zůstala, i když to pro ni bylo osobně velmi těžké. Ocitla se v azylovém domě poprvé ve svém životě a nebyť uklidňující přítomnosti sociální pracovnice a jejího laskavého přístupu ke klientce, byla by paní Marie z AD odešla. Paní Věra si nejvíce cení toho, že si sociální pracovnice postupně svým přístupem k ní získala její důvěru. Paní Věra mi sdělila, že po předchozích vztahových problémech, kdy se ve svém životě setkala se stupňujícími se projevy domácího násilí, je pro ni velmi obtížné začít opět důvěřovat druhým lidem. Pro paní Kláru je osobně nejcennější, že ji sociální pracovnice za její životní styl, který ji dovedl až ke ztrátě domova, neodsuzovala, ale naopak ji dokázala přijmout jako jedinečného člověka s vlastním životním příběhem.

V souvislosti s výše uvedeným mohu nyní zodpovědět hlavní výzkumnou otázku: *„Jaká je subjektivně vnímaná prospěšnost sociální intervence motivačních rozhovorů u klientek AD?“* Všechny dotázané participantky vnímají sociální intervenci motivačních rozhovorů jako prospěšnou. Klientky azylového domu si cení zejména toho, že se vůči nim sociální pracovnice nijak nenadřazuje. Podporuje jejich sebedůvěru a vlastní rozhodnutí jak se v dané životní situaci zachovat. Zajímá se upřímně o to, jak se klientkám daří a projevuje pochopení pro ně a jejich náročnou životní situaci spojenou se ztrátou vlastního bydlení. Klientky se sociální pracovníci necítí do ničeho tlačené a nemají proto potřebu se před ní obhajovat. Mají vůči pracovníci důvěru a vnímají se při spolupráci s ní jako rovnocenné partnerky. V případě potřeby se mohou na sociální pracovníci kdykoli obrátit a požádat ji o vedení či aktivní pomoc spojenou např. s orientací v systému sociálních dávek či jednání na úřadech. Klientky vnímají, že má pro ně a jejich trápení sociální pracovnice pochopení a že je přijímá jako jedinečné lidské bytosti. Cení si toho, že je ve svém projevu vůči klientkám autentická. Cítí se ve vztahu s ní posílené. Sociální pracovnice jim dodává naději, že se jejich situace může časem zlepšit a upřímně jim přeje, ať se jim v životě daří.

ZÁVĚR

Práce slouží jako úvodní uchopení rozsáhlého tématu, kterým motivační rozhovory jako komplexní poradenský přístup využitelný v praxi sociální práce bezesporu jsou. Rozhodně jsem zkoumané téma neuchopila v celé jeho šíři, spíše k němu nabízím prvotní přiblížení a svůj pohled na možné využití motivačních rozhovorů při práci se ženským bezdomovectvím podpořený tříletou profesní zkušeností v azylovém domě pro ženy a matky s dětmi v tísní. Samotné motivační rozhovory si jistě zaslouží hlubší výzkumné zpracování a plnou badatelskou pozornost, která by prokázala jejich širší využitelnost v oblasti služeb sociální prevence. Domnívám se, že by bylo užitečné moci se opřít o účinný poradenský přístup, který se již ze své povahy citlivě zaměřuje na práci s vnitřní ambivalencí a motivací.

Ze své vlastní praxe znám, jak je náročné mírnit napravovací reflex, který je přirozený všem lidem snažícím se pomoci člověku v osobní nouzi a nevyhýbá se samozřejmě ani sociálním pracovníkům. Podle mého názoru a mých zkušeností se napravovací reflex naopak projevuje o to silněji, čím více se při své práci setkáváme s dysfunkčními rodinami, přítomností sociálně patologických jevů a rizikem přímého ohrožení dítěte. Je naprosto přirozené, že se problémovou situací snažíme vhodnou intervencí co nejdříve napravit. V případě sociální práce v azylových domech pro ženy a matky s dětmi je situace o to náročnější, že pracovníci zde sledují jednak osobní potřeby a cíle klientek a souběžně s tím mají také pověření k výkonu sociálně právní ochraně dětí. Ne vždy se uvedené agendy navzájem podporují, mnohem častěji se rozcházejí či mohou dokonce jít i proti sobě.

Budu-li se ze své expertní pozice pomáhajícího pracovníka snažit přimět klientku k určitému kroku, či řešení, které se z jejího pohledu může oprávněně jevit jako nevýhodné, bude mít potřebu se přede mnou obhajovat, vzroste její nedůvěra vůči mně, což se negativně promítne do vzájemné spolupráce, na kterou v lepším případě rezignuje, v tom horším ji začne cíleně sabotovat. Znalost základních principů a postupů motivačních rozhovorů ze strany sociálních pracovníků pobytových zařízení pro ženy bez domova může výrazně napomoci ochotnější spolupráci zdejších klientek. Sociální pracovníci budou mít zároveň i mnohem větší porozumění pro jejich vnitřní konflikty, které uskutečnění jakékoli životní změny nevyhnutelně doprovází. Jsem přesvědčená, že v určitém bodě se na životní křižovatce s projevy vlastní ambivalence setkal každý z nás. Pro ženy bez domova to může být situace, kdy si klientka upřímně přeje získat vlastní bydlení, zároveň však nevěří, že má potřebné schopnosti, aby to dokázala. I takovou může mít ambivalence podobu.

Je mým přáním, aby se v České republice motivační rozhovory postupně zařadily mezi osvědčené evidence-based přístupy, jako je tomu v anglosaských zemích a aby se alespoň v jejich základech vycvičili studenti sociální práce např. formou nepovinného semináře v rámci vysokoškolského studia.

SEZNAM POUŽITÝCH PRAMENŮ A LITERATURY

ANDERSON, Harlene. 2009. *Konverzace, jazyk a jejich možnosti: Postmoderní přístup k terapii*. Přeložil Pavel NEPUSTIL. Brno: NEWTON Books. Edice Gaia, sv. 3. ISBN 978-80-903858-6-3.

BOBEK, Milan a PENIŠKA, Petr. 2008. *Práce s lidmi: Učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese*. Brno: NEWTON Books. Edice Gaia, sv. 2. ISBN 978-80-903858-2-5.

BUBER, Martin. 2016. *Já a Ty*. Přeložil Jiří NAVRÁTIL. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1093-1.

BURDA, František. 2014. *Teoretická východiska praxe pomáhajících profesí*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové - Pedagogická fakulta. ISBN 978-80-7405-335-1.

CORBETT, Grant. About the MI „Spirit“ and the „Competence Worldview“ [online]. *MINT Bulletin*. November 2009, Vol. 15, No. 1, p. 3 - 5. ISSN neuvedeno.

Dostupné z:

http://www.motivationalinterviewing.org/sites/default/files/MINT15_1.pdf

ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan a KRUTILOVÁ, Dagmar. 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.

ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 6.6.2012. ISSN 1211-1244.

DOLEŽALOVÁ, Alexandra. Principy spolupráce s ženami v sociálně tíživé situaci. In: *Sborník z konference Ženy - sobě* [online]. Praha: IN IUSTITIA, o.p.s., Jako doma – Homelike, o.p.s., ROZKOŠ BEZ RIZKA, z.s., 2015, s. 5 - 8. ISBN neuvedeno.

Dostupné z: http://jakodoma.org/wp-content/uploads/2015/10/JD_sbornik_final.pdf

GAVORA, Petr. 2010. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. ISBN 978-80-7315-185-0.

GÉRINGOVÁ, Jitka. 2011. *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: TRITON. ISBN 978-80-7387-394-3.

GLUMBÍKOVÁ, Kateřina a GOJOVÁ, Alice. Vnímané potřeby klientek azylových domů pro ženy a matky s dětmi. *Sociální práce - Bydlení chudých*. 2016, roč. 16, č. 3, s. 21 - 38. ISSN 1213-6204 .

GOLEMAN, Daniel. 1997. *Emoční inteligence*. Přeložila Markéta BÍLKOVÁ. Praha: Columbus. ISBN 80-85928-48-5.

HARTL, Pavel a HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, s. 61, 62, 73, 176, 184. ISBN 978-80-7367-569-1.

HAŠKOVCOVÁ, Helena. Hodnotové orientace zdravotníků ve zdravotnictví. In: Zuzana HAVRDOVÁ, ed. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 2010, s. 13 - 23. ISBN 978-80-87398-06-7.

HENDL, Jiří. 2012. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0219-6.

HENRIKSEN, Jan-Olav a VETLESEN, Arne. 2000. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi*. Přeložila Miluše JUŘÍČKOVÁ. Boskovice: Nakladatelství Albert. ISBN 80-85834-85-5.

HOHMAN, Melinda. 2012. *Motivational interviewing in Social Work Practice* [online]. New York: The Guilford Press. ISBN 978-1-60918-969-3.

Dostupné z:

https://books.google.cz/books?id=wR80CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Motivational+Interviewing+in+Social+work+practice&hl=cs&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Motivational%20Interviewing%20in%20Social%20work%20practice&f=false

HRADECKÝ, Ija. Co znamená pro společnost bezdomovství? In: MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Sborník z Konsensuální konference o bezdomovectví v České republice*. Praha: MPSV. 2015, s. 9 - 22. ISBN 978-80-7421-094-5.

JANKOVSKÝ, Jiří. 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: TRITON. ISBN 80-7254-329-6.

KLOUČKOVÁ, Tereza. Kvalita v sociálních službách. In: Zuzana Havrdová, ed. 2010. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, s. 195 - 207. ISBN 978-80-87398-06-7.

KELLER, Jan. 2013. *Posvícení bezdomovců: Úvod do sociologie domova*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 978-80-7419-155-8.

KNEZOVIČ, Renata a RALBOVSKÁ Rebeka. 2009. *Komunikace pro pomáhající profese*. Praha: Evropské vzdělávací centrum. ISBN 978-80-87386-03-3.

KNEZOVIČ, Renata a RALBOVSKÁ Rebeka. 2010. *Komunikace pro pomáhající profese 2*. Praha: Evropské vzdělávací centrum. ISBN 978-80-87386-07-1.

KOLÁŘOVÁ, Jitka a LINDOVSKÁ, Eliška (ed). 2016. *Stojíme na jejich straně! ... Protože dvě jsou více než jedna: Závěrečná výzkumná zpráva o ženském bezdomovectví a násilí* [online]. Praha: Jako doma - Homelike, o.p.s. ISBN 978-80-905743-3-5.

Dostupné z: http://jakodoma.org/wp-content/uploads/2015/10/ZZV_web.pdf

KOPŘIVA, Karel. 2013. *Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 6. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0528-9.

KOSTÍNKOVÁ KOUTNÁ, Jana a ČERMÁK, Ivo. Interpretativní fenomenologická analýza. In: ŘIHÁČEK, Tomáš, ČERMÁK, Ivo, HYTYCH, Roman a kol. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013, s. 9 - 43. ISBN 978-80-210-6382-2.

MAREK, Jakub, STRNAD, Aleš a HOTOVCOVÁ, Lucie. 2012. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0090-1.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003a, s. 33. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, Oldřich. 2003b. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178548-2.

MATOUŠEK, Oldřich et al. 2007. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.

MILER, Grant D. a BALDWIN JR., DeWitt C. Model pacient - lékař. In: Michèle BALDWINOVÁ, ed. 2013. *Osobnost jako terapeutický nástroj*. Přeložil Matěj ČERNÝ. Brno: Cesta, s. 236 - 252. ISBN 978-80-7295-152-9.

MILLER, William R. a ROLLNICK, Stephen. 2003. Motivační rozhovory: Příprava lidí ke změně závislého chování. Přeložila Petra VRTBOVSKÁ. Tišnov: Sdružení SCAN. ISBN 80-86620-09-3.

MORGAN, David L. 2001. *Ohniskové skupiny jako metoda kvalitativního výzkumu*. Přeložila Jana KRCHOVÁ. Tišnov: Sdružení SCAN; Brno: Psychologický ústav Akademie věd; Boskovice: Nakladatelství Albert. Metodologie, sv. 2. ISBN 80-85834-77-4.

MOTSCHING, Renate a NYKL, Ladislav. 2011. *Komunikace zaměřená na člověka*. Přeložila Jana BÍLKOVÁ. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3612-9.

NAKONEČNÝ, Milan. 2014. *Motivace lidského chování*. Praha: TRITON. ISBN 978-80-7367-174-3.

NORCROSS, John C. *A New Therapy for Each Patient: Evidence-Based Responsiveness* [online]. © 2016, poslední revize 2016 [cit. 2016-10-31].

Dostupné z:

<https://www.dropbox.com/sh/g0oyniu6v4g6dmv/AABYFnjssh8gB9dS6jGfOUXwa?dl=0&previ ew=3den-norcross-workshop.pdf>

NOVOSAD, Libor. 2006. *Základy speciálního poradenství: struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7367-174-3.

O motivačních rozhovorech. *Motivační rozhovory* [online]. © 2008 [cit. 2016-10-04].

Dostupné z:

http://www.motivacnirozhovory.cz/o_motivacnich_rozhovorech/

PLAŇAVA, Ivo. 2005. *Průvodce mezilidskou komunikací: Přístupy - dovednosti - poruchy*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0858-2.

PLHÁKOVÁ, Alena. 2005. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia. ISBN 80-200-1387-3.

Relaxace, reintegrace, revoluce!: Spolupráce s ženami bez domova [online]. Praha: Jako doma - Homelike, o.p.s. © 2014.

Dostupné z: http://jakodoma.org/wp-content/uploads/2014/08/manual_final.pdf

ROGERS, Carl R. 2015. *Být sám sebou: Terapeutův pohled na psychoterapii*. Přeložila Helena HARTLOVÁ. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0796-2.

RŮŽIČKA, Jiří. Pozitivní vymezení prevence. In: MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Praha: MPSV. 2015, s. 47 - 61. ISBN 978-80-7421-094-5.

SATIOVÁ, Virginia, BANMEN, John, GREBEROVÁ, Jane a GOMORIOVÁ, Maria. 2005. *Model růstu: Za hranice rodinné terapie*. Přeložil Matěj ČERNÝ. Brno: Cesta. ISBN 80-7295071-1.

SCHWARZOVÁ, Gabriela. Sociální práce s bezdomovci, In: Oldřich MATOUŠEK, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ (ed.). 2005. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, s. 315 - 330. ISBN 80-7367-002-X.

SOUKUP, Jan. Procesy změny a motivace ke změně chování [online]. © 2011-02-08. *Postgraduální medicína*. 2011, roč. 13, č. 2, s. 201 - 204. ISSN neuvedeno.

Dostupné z: <http://zdravi.euro.cz/clanek/postgradualni-medicina/procesy-zmeny-a-motivace-ke-zmene-chovani-457929>

SOUKUP, Jan. 2014. *Motivační rozhovory v praxi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0607-1.

STEJSKALOVÁ, Jana. Krize sociální práce aneb máme to ještě ve svých rukou? *Sociální práce - Sociální práce a soudobá společnost*. 2014, roč. 14, č. 3., s. 11 - 13. ISSN 1213-6204.

STUHLÍKOVÁ, Iva. Motivace a osobnost. In: Marek BLATNÝ a kol. 2010. *Psychologie osobnosti: Hlavní témata, současné přístupy*. Praha: Grada, s. 137 - 166. ISBN 978-80.247-3434-7.

STUHLÍKOVÁ, Iva a MAN, František. Motivační struktura - integrující koncept psychologie motivace. *Československá psychologie*. 2009, roč. 53, č. 2, s. 158 - 171. ISSN 0009-062X.

SVOBODOVÁ, Petra. 2002. *Úvod do supervize: Cyklický model*. Tišnov: Sdružení SCAN. ISBN 80-86620-002-X.

ŠVADLENOVÁ, Jana. Hodnoty v supervizi z pohledu supervizandů. In: Zuzana HAVRDOVÁ, ed. 2010. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 2010, s. 167 - 178. ISBN 978-80-87398-06-7.

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

ÚLEHLA, Ivan. 2009. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 978-80-86429-36-6.

VÁGNEROVÁ, Marie. 2014. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0696-5.

VÁGNEROVÁ, Marie, CSÉMY, Ladislav a MAREK, Jakub. 2013. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2209-5.

VELASQUEZ, Mary M. MI and the Transtheoretical Model [online]. *MINT Bulletin*. June 2008. Vol. 14, No. 1, p. 38. ISSN neuvedeno.

Dostupné z: <http://www.motivationalinterviewing.org/sites/default/files/MINTBulletin14.1.pdf>

VONDROVÁ, Vladislava. Kdo je tady expert? *Sociální práce - Sociální spravedlnost*. 2014, roč. 14, č. 4, s. 17 - 19. ISSN 1213-6204.

VRBOVÁ, Lenka. Praktické cvičení superhrdinky: každá z nás má superschopnosti. In: Alexandra DOLEŽALOVÁ (ed.). *Společně jako doma bez násilí: Poradce pro osoby v pomáhajících profesích aneb Co byste měli vědět o násilí na ženách, pokud pracujete se ženami bez domova* [online]. Praha: Jako dome - Homelike, o.p.s., 2016, s. 30. ISBN 978-80-905743-5-9.

Dostupné z: <http://jakodoma.org/wp-content/uploads/2016/09/spolecne-web.pdf>

VYBÍRAL, Zbyněk, 2005. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-998-4.

WATZLAWICK, Paul, BAVELASOVÁ Janet B. a JACKSON Don D. 2011. *Pragmatika lidské komunikace. Interakční vzorce, patologie a paradoxy*. Přeložili Barbora JANEČKOVÁ a Zbyněk VYBÍRAL. Brno: NEWTON Books. Edice Gaia, sv. 5. ISBN 978-80-87325-00-1.

WU. Co znamená wu-wej. *WuWejův zápisník* [online]. © 9.10.2014 [cit. 2016-08-31]. Dostupné z:
<http://blog.wuwej.net/2014/10/09/co-znamenava-wu-wej.html>

YALOM, Irvin D. 2003. *Chvála psychoterapie: Otevřený dopis nové generaci psychoterapeutů a jejich pacientů*. Přeložila Helena HARTLOVÁ. 2. vyd. Praha. Portál. ISBN 80-7178-894-5.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. I - Fields notes z průběhu ohniskové skupiny

Příloha č. II - Transkripce interview s paní Marií

Příloha č. III - Ukázka IPA analýzy

Příloha č. I - Fields notes z průběhu ohniskové skupiny

REFLEXE ZAPOJENÍ PARTICIPANTEK (MODERÁTOR FG):

- silná skupinová koheze, uvolněná a vstřícná atmosféra ve skupině; participantky na sebe vzájemně reagovaly, podporovaly se, často se smály
- participantkám jsem ozřejmila formát a účel ohniskové skupiny; přizpůsobila jsem své slovní vyjadřování jejich jazyku (tj. slangové výrazy, hovorová čeština, nespisovná slova), tolerovala jsem občasné vulgarismy ze strany participantek
- v roli výzkumnice jsem byla participantkami dobře přijata, ozřejmila jsem jim střet mezi rolí výzkumníka a klíčové sociální pracovnice; dvě participantky, u nichž jsem zároveň jejich klíčová sociální pracovnice, však na mě reagovaly po celou dobu spíše jako na svou klíčovou sociální pracovníci, činilo jim potíže obě role oddělit
- zpočátku většina reakcí participantek probíhala směrem k moderátorovi, v pozdější části již více reagovaly na sebe navzájem
- výpovědi participantek byly otevřené, upřímné a autentické; participantky se aktivně zapojovaly a dobře se mnou spolupracovaly
- participantky po většinu času dokázaly respektovat stanovená diskuzní pravidla, neskákaly si do řeči, chovaly se k sobě ohleduplně a s respektem; ke konci (cca posledních 10 minut) se diskuze již začala více „zvrhávat“ a participantky si navzájem skákaly do řeči, ale spíše ve snaze vyjádřit svůj souhlas s výpovědí jiné participantky; měly pocit, že jim dochází čas a snažily se to ještě dohnat; ke konci již panovala vysoká rezonance na diskutované téma mezi participantkami - reflektovaly podobnost svých zkušeností a pocit, že jsou spolu na „jedné lodi“
- průběh celé ohniskové skupiny byl hladký, jednotlivá dílčí témata na sebe plynule navazovala
- vymezila jsem na začátku setting FG od terapeutické skupiny a komunitky (pravidelné setkávání všech pracovníků a klientek AD, při němž se řeší běžný život v domě a situace s ním spojené); participantky zpočátku automaticky „najely“ na model komunitky a snažily se řešit soužití v AD a s ním spojené problémy; musela jsem je na proto začátku několikrát vracet k modelu ohniskové skupiny a zdůrazňovat svou roli výzkumníka, cca po patnácti minutách se postupně začaly přeladovat a pak již celkem dobře reagovaly na zadané diskuzní otázky

- J. F. stále zaměřovala ohniskovou skupinu za komunitku, je možné, že k tomu přispělo to, že realizace ohniskové skupiny probíhala ve stejné místnosti a u stejného stolu jako se s klientkami AD na komunitce scházíme
- poměrně dobře se nám dařilo se držet časového harmonogramu a předem připravené struktury ohniskové skupiny; participantky jen občas od daného tématu odváděly řeč, vždy jsem je po nějaké době vrátila zpět k hlavnímu tématu
- rychlé obsazení skupinových pozic: dominantní mluvčí H. N., dále B. B. a T. G.; příliš se nezapojovaly I. R. a K. R. - cíleně jsem se jich dotazovala a dávala jim slovo ve snaze je více rozmluvit; L. H. byla v emočně vypjatém rozpoložení z důvodu aktuálně náročné osobní situace a byla tak myšlenkami u svých dětí, které nyní nemůže mít u sebe, v průběhu skupiny se rozplakala, respektovala jsem její potřebu se do skupiny příliš nezapojovat a poskytla dostatek času si své emoce zpracovat a empaticky ji podpořila, ke konci se již do skupiny více zapojovala
- silná dynamika mezi H. N. a K. R., obě výrazné osobnosti
- participantky zpočátku obtížně chápaly zadání diskuzních otázek, musela jsem je často parafrázovat a přiblížit jim jejich podstatu pro ně srozumitelnými slovy
- T. G. při závěrečném brainstormingu nevědomky použila pojem „motivační rozhovor“
- participantky hodně mluvily o radách od sociálního pracovníka; více se na to zaměřím v teorii
- H. N. a K. R. hodně zmiňovaly reflex obhajování druhé strany, vysokou míru reaktance (tj. potřebu udělat si to po svém navzdory dobře míněným radám) a svou reakci na napravnou reflex, zdůrazňovaly svou potřebu autonomie; oproti tomu B. B. výslovně vítá direktivní přístup od sociálního pracovníka
- B. B. a K. R. hovořily o potřebě spolupracujícího přístupu ze strany sociálního pracovníka
- J. F. mluvila o jednom z neúčinnějších principů MR - vyjádření naděje; B. B. pak o vyjádření empatického porozumění a přijetí; H. N. o kongruentní komunikaci a autenticitě sociálního pracovníka; L. H. mluvila o respektování individuálního tempa klientky; T. G. o nutnosti individuálního přístupu ke klientkám

REFLEXE ZAPOJENÍ PARTICIPANTEK (ASISTENTKA FG):

- asistentka si vedla průběžné poznámky o aktivitě a míře zapojení jednotlivých participantek; zaměřila se na skupinovou dynamiku a projevy neverbální komunikace
- všechny participantky spolupracují a navzájem si naslouchají
- dodržují stanovená diskuzní pravidla
- ve skupině panuje dobrá nálada, participantky se spolu často smějí
- participantky jsou ve vyjadřování otevřené a upřímné; nebojí se mluvit o osobních problémech
- participantky jsou klidné; nedochází k narážkám, hádkám a jiným agresivním projevům
- participantky si uvědomují své chyby a vědí, co mají udělat pro řešení své situace
- participantky přemýšlí, sdílejí své pocity a zkušenosti; přicházejí s vlastními návrhy
- dochází k menším odbočkám od hlavního tématu
- participantky pozitivně hodnotí sociální pracovnice AD

POZNÁMKY K JEDNOTLIVÝM PARTICIPANTKÁM:

I. R.

- moc se nevyjadřuje, nemluví
- naslouchá
- vypadá unaveně

L. H.

- dívá se do stolu, je myšlenkami jinde
- nezapojuje se do diskuze
- když mluvila o svých dětech, rozplakala se
- ke konci diskuze se více zapojila
- na konci se usmívá a má dobrou náladu

B. B.

- spolupracuje
- hodně se zapojuje
- chvílemi má slzy v očích

J. F.

- usmívá se
- pozorně sleduje
- zapojuje se

T. G.

- mluví, zapojuje se
- inteligentní projev
- ví, co chce

H. N.

- zpočátku měla kamenný výraz v obličeji, po chvílce se rozmluvila
- upřímná, otevřená
- rázná, zvyšuje hlas a mluví sprostě
- dominantní, nepustí ke slovu nikoho jiného
- když hovoří j. F. „vraždí ji pohledem“

K. R.

- bez poznámek

OSOBNÍ REFLEXE VÝZKUMNÍKA A MODERÁTORA FG:

- činilo mi obtíže od sebe oddělit roli klíčového sociálního pracovníka a výzkumníka; jako klíčový SP jsem si u sebe v průběhu skupiny uvědomovala protipřenosové pocity vůči některým svým klientkám a zažila jsem několik momentů, ve kterých jsem se cítila osobně angažovaná a zasažená

- v roli výzkumníka jsem byla více neutrální, zaměřená na výzkumný projekt a pozorně sledovala dění ve skupině; participantkám jsem se snažila střet rolí srozumitelně ozřejmit a v průběhu skupiny jsem jim upřímně a transparentně reflektovala své prožívání v obou rolích včetně svého prožívání rozporu v obou z nich
- bylo pro mě také obtížné udržet se v roli moderátora a do diskuze nezasahovat, na několika místech se mi to nepovedlo
- zasahovalo mi tam empatické porozumění a vztahové podmínky motivačních rozhovorů, protože jsem tak v komunikaci nastavená - jinými slovy nešlo mi od sebe příliš oddělit dotazování výzkumníka a člověka, který je zvyklý vést pomáhající rozhovor; při transkripci průběhu FG jsem si uvědomila, že nevědomky skutečně používám komunikační aspekty motivačních rozhovorů (otevřené otázky, reflexe, ocenění, shrnování); dokonce jsem účastnicím k jejich výpovědím podávala jednoduché reflexe, což však v tomto případě zafungovalo dobře, protože se více rozmluvily
- v předposlední části jsem vědomě použila slovo „kuchařka“, abych participantkám přiblížila, co po nich chci; některé účastnice jsem tím však možná ovlivnila, nedokážu posoudit
- reflektovala jsem participantkám, že otázky, které jim pokládám, jsou pro ně obtížné a „zvláštní“, běžně spolu takto nemluvíme
- opakovaně jsem se ujišťovala, zda jsou diskuzní otázky pro všechny participantky srozumitelné
- snažila jsem se dávat hranice výpovědím H. N. a citlivě ji usměrňovat
- v závěru FG mi „naskočil autopilot“ pro uzavírání klientských sezení a trochu mi to ke konci začalo „přelézat“ do podpůrné skupiny, protože jsem vnímala reálnou potřebu participantek a „hlad“ po podobných skupinách, které v AD příliš často takto neprobíhají

Příloha č. II - Transkripce interview s paní Marií

V: Takže o co se jedná. Já teda vlastně píšu diplomovou práci, která je zaměřená na to, jak ta Vaše sociální pracovnice tady s Váma komunikuje. Týká se to takovýho přístupu, kterej se jmenuje motivační rozhovory a vlastně tam jde o tu vaši spolupráci. To, jak se společně snažíte, abyste měla to vlastní bydlení a mohla z toho azylu odejít. Mám k tomu tady zhruba nějakých deset otázek takovejch poměrně ... Některý jsou lehčí, některý jsou trošičku složitější, ale vůbec se toho nebojte. Jo, kdyby bylo potřeba něco z toho znova jako zopakovat, tak samozřejmě jako se mě zeptejte. Já spíš tak nechám povídat Vás. Jo, jsem hodně zvědavá, jak se Vám jako tady daří i na nějaký ty Vaše zkušenosti. Jde mi vyloženě o Vaší zkušenost tady v tý spolupráci se sociální pracovnící. Takhle zatím ten úvod může být?

P: Jo, jo, může.

V: Mám tady nějaký otázky.

P: Tak se ptejte, no.

V: Můžu takhle už začít?

P: Jestli chcete, tak se zeptejte.

V: Takže. Zajímá mě, jestli máte při spolupráci s tou Vaší pracovnící pocit, že Vás bere? Jako že Vás prostě uznává a bere Vás jako rovnocennou partnerku v tý komunikaci a v tý spolupráci. A co pro Vás vlastně znamená?

P: No ano bere. Ona je ... s náma mluví, je příjemná. Je hodná.

V: Takže to vnímáte od ní, že Vás bere a že se třeba jako nějak nepovyšuje nad Vás.

P: Ne, ne.

V: Bere Vás jako rovnocenně.

P: Ano.

V: No tak mi ještě zkuste k tomu povědět něco víc.

P: Co Vám mám říct, no. Já mám paní S. a ta je hodnej člověk. Pomůže každému. Jako dá se s ní mluvit, že všechno je to výbornej člověk. Hodně citová, hodně.

V: Co to pro Vás znamená ta zkušenost tady takovýho pracovníka mít?

P: Pro mě to znamená docela hodně, protože já jsem tu poprvé takhle na takovýmhle azylu. Takže pro mě to znamená docela hodně tohle, protože já to neznám takhle, že jo. Že bych byla z azylu na azylu. To je pro mě poprvé.

V: Poprvé v životě máte takovouhle zkušenost.

P: Poprvé v životě mám takovou zkušenost. Takže toho moc neznám, no. Ale jako chovaj se tady hezky, slušně. Komunikujou s náma hezky. Víte, jak to je, no.

V: Tak v té komunikaci z její strany vůči Vám, dělá něco, co se Vám jako vyloženě líbí? Co Vám fakt pomůže? Něco praktickýho, co třeba paní S. dělá?

P: Tak třeba vyřizuje mně nějaký ty věci, co bych potřebovala, že jo. Takovýdle ty co potřebuje člověk, no. Sepíše to, zavolá.

V: Takže takhle jakoby ta praktická podpora.

P: Ano. To jo, no.

V: No, a když se ještě vrátím k tomu jejímu chování vůči Vám. Jak to vnímáte, jak to na Vás působí ten její přístup?

P: Jako od paní S.?

V: Jako teď se vlastně bavíme už jenom... víceméně to směřujeme ty otázky tady k paní S.

P: Chování /s podivem/?

V: Jako myslím to pracovní.

P: Pracovní má hezký.

V: Jak byste ho popsala. Jaký to je?

P: No já nevím no, prostě ke mně se chová slušně. Mile, slušně. Prostě je hodná, no. Já na pani S. nemůžu nic.

V: Ony ty otázky teď jsou takový hodně zvědavý. Takže já se k tomu budu několikrát vracet, to se omlouvám. Ale potřebuju se takhle hodně doptat. Takže ještě jste jakoby říkala, že to chování je jako velmi slušný, hezký, že jste vlastně s tím přístupem spokojená.

P: Ano, spokojená.

V: A vybavíte si opravdu jako nějakou konkrétní situaci, kdy jste hodně cítila tady to?

P: No bavíme se třeba o práci. Bavíme se o všechno možný. Takový ty pracovní věci.

V: Jak to probíhá takovýhle schůzky ňáký?

P: Taky sedíme a povídáme si. Paní S. si to sepíše. Když potřebuju, tak mi zavolá na to ... na práci nebo na cokoliv, úřad. Takovýhle ty věci se většinou vyřizujou. Jako de to, je to hodná. Jak říkám, hodná a ochotná, milá.

V: Tak to byla ta vlastně úplně první otázka. Jestli teda vnímáte, že Vás bere jako rovnocennýho partnera?

P: Ano, jako rovnocennýho.

V: Vnímáte to tohle teda skutečně od ní. Tak, pak tady ještě mám otázku. Ono to bude všechno hodně provázaný. Možná Vám maličko bude připadat, že se pořád bavíme o tom samým. To se omlouvám teda. Ta další otázka. Jak to vlastně vypadá, když paní S. Vám projevuje to, že Vám věří. Ona že Vám věří, že to zvládnete tady všechno. Vnímáte to od ní tohle, jako že Vám projevuje důvěru, že to zvládnete?

P: Myslim si, že jo, že to věří, no.

V: Jak to poznáte tohle?

P: No tak, jak to poznám. Je upřímná, já jsem taky upřímná. No tak si myslím, že ta komunikace mezi náma je taková dost upřímná.

V: Hmm. Jak to vypadá, když je upřímná? Co to pro Vás znamená zase?

P: Tak dost toho třeba udělá pro mě, protože cokoli potřebuju, tak jí to řeknu. Sepíše to se mnou. Říkám, je ochotná ve všem. Třeba zařídit já nevím sociální, důchod, práci. Takovýhle věci, no. Ptá se, jaký to tady je, jak se tady cítím.

V: Jako zajímá se.

P: Zajímá se, no.

V: To je to upřímný teda.

P: Ano, no.

V: Takže se zajímá.

P: Zajímá se, no. Je taková no hodně ... já nevím. Já k ní cejtím důvěru, že je opravdu hodnej člověk. Zatím tady u mě je nejhodnější člověk paní S.

V: A ví to? Řekla jste jí to takhle?

P: Ano, říkám jí to, že je moc hodná.

V: Čím si tu důvěru ještě zasloužila? Takhle tu Vaší.

P: Jo, to já nevím. No prostě ...

V: Ty otázky jsou hodně těžký na přemejšlení takhle po ránu. Věřím, že to není úplně jednoduchý takhle o tom přemejšlet.

P: Já myslím, že ona je taková ke všem tady hodná.

V: Takže je teda upřímná. To říkáte, že je pro Vás hodně důležitý. Že má o Vás zájem. Co ještě teda?

P: Nevím, no. Fakt nevím. Je taková spolehlivá spíš.

V: Spolehlivá, že se na ní můžete fakt spolehnout. Že to, co řekne, tak platí.

P: Ano. Co jí řeknu, to ona udělá. Když může, tak to udělá. Když nejde všechno, tak taky ne. Ale je spolehlivá taková, no.

V: Tak jo, děkuju. Zatím takhle super. Nevím, jak to na Vás působí. Já jsem teda zatím takhle spokojená. Moc hezky povídáte. Máme za sebou dvě otázky, tak si myslím, že to takhle pomaličku pude. No, pak tady mám, jestli udělala slečna S. v tý spolupráci něco takovýho, že vlastně Vy sama jste se pro nějakou změnu rozhodla?

P: Jo, rozhodla. Ano. Protože si chci najít tu práci, chci ten byt. Nechci tady už potom teda bejt. No, chtěla bych hlavně práci a byt.

V: A tohle Vaše rozhodnutí ovlivnila nějak paní S. jakoby v tý spolupráci, v tom průběhu tý spolupráce?

P: No ano, jo. Jsem jí to všechno říkala, že prostě už bych chtěla mít byt nákej. Práci, zařídit si ty svoje věci. Doufám, že to vyjde. To je těžký, že jo, dneska. Ale doufám, že něco pro mě vyjde. Náká garsonaka nebo cokoli, práci /s důrazem/ že jo. Abych mohla už konečně si jít do svýho. Protože tohleto, že jo, to je jenom na chvíli. Tady se to střídá, jeden odejde, jeden přijde.

V: Takže to rozhodnutí je vlastně víceméně teda Vaše? Vaše rozhodnutí, jestli tomu dobře rozumím. Rozhodla jste se Vy sama?

P: Ano.

V: A ona to rozhodnutí nějak ovlivnila, nebo podpořila Vás v tom?

P: Ale jo, podpoří. Když to jde, tak podpoří.

V: Jak to vypadá zase? Ta podpora, jak to vnímáte Vy tu podporu? Co Vám teda pomáhá nejvíc takhle?

P: Že si se mnou povídá, no. Protože se ... sepíše se mnou no, podpoří mě v tom, jako že to vyjde. Věř mi a já věřím jí, že by to mohlo vyjít něco.

V: Věř Vám teda.

P: Věř a já jí věřím taky.

V: Je to oboustranný.

P: Ano. Doufám, že jo. Chtěla bych co nejdřív už jít, protože víte, člověk kterej šel z bytu a je tady, to je tak ...

V: Vůbec si to neumím představit, upřímně. Vy jste pro mě jako všechny hrdinky. Já jsem taky pracovala na azylovym domě tři roky, ale v jinym městě.

P: Některý jsou na to zvyklý, nemaj kam jít, že jo, jsou za to vděčný, já taky. Ted' taky, ale já to cítím tady jinak.

V: Takže ta spolupráce vypadá, že Vám hodně pomáhá a že to je na dobrý cestě. Tak jo, to je určitě dobře. Ještě se zeptám, jak to vlastně vypadá, když Vám ta pracovnice rozumí, ta paní S.? Vy jste vlastně říkala, že je hodně upřímná. Rozumí Vám teda. Jak Vám to projevuje to porozumění?

P: Tak hodně si se mnou povídá. Já jí říkám, co potřebuju. Když něco potřebuju, tak je ochotná to sepsat nebo mi poradit nebo cokoliv. Jako u ní není problém.

V: Vnímá třeba i to, co prožíváte? Jak se cejtíte?

P: Ptá se.

V: Ptá se na to, jak Vám je.

P: Ano. Ptá se, jak mi je. Co bych potřebovala.

V: Vy jste vlastně říkala, že máte teda k ní tu důvěru, takže jí to i povíte. Upřímně, jak se cítíte.

P: Povídám, no. Ona se ptá na to, jak to vypadá? Tak, no, jak to vypadá. Jezdim k holce občas, protože tam mam vnuka. Tak se zeptá, jak se má, co malej a tak. Jak tam je taková ochota. Když potřebuju k ní ject, tak mě pustěj, že jo. Povělej, abych tam jela. Jako nemůžu říct, je to tady takový ... není to tak špatný tady no s důrazem/.

V: Jak tady jste dlouho, jestli se můžu zeptat?

P: Půl roku, no. Je to dost takový už hodně na mě.

V: Už byste ráda do toho svýho.

P: No, ráda, už jsme si požádaly tady, jsem si požádala ten, a nevím, co to sou za byty, nějaký ty výjezdový. Tak říkali, že kdyby se uvolnilo, tak že by mi tam ...

V: Tak to Vám budu držet palce, ať Vám to dobře dopadne. Tak mám tady, jestli se ještě můžeme vrátit k těm otázkám. My se vždycky trochu rozpovídáme, to vůbec nevádí, klidně povídejte. Já Vás pak zase vždycky trošku vrátím zpátky k těm otázkám, jo? Takže jsme vlastně řekly, když to zase shrnu teda, že je to hodně o tý důvěře, hodně o tý ochotě, o tý upřímnosti. To, že Vám vlastně rozumí, že má upřímný zájem. To jsme vlastně teďkon pověděly všechno. To, že Vás bere jako toho rovnocennýho parťáka.

P: Ano, to jo.

V: To jsme taky pověděly. Tak a pak tady mám, jestli Vás teda bere s respektem? To znamená, že vlastně Vás bere takovou, jaká jste? A jak to vlastně vypadá, když to vnímáte od ní? To, že Vás jakoby bere s tím s respektem.

P: Já nevím, no. Já si myslím, že jako normálně jako člověka. Že by tady byly u paní S. nějaký rozdíly, že tady jsou bílý nebo černý, ne. Ne, to ne.

V: Jste říkala, že Vás bere jako člověka.

P: Ano. Jo, to jo.

V: Co to pro Vás znamená tohle?

P: Pro mě od paní S. hodně, protože že jo člověk, kterej nikde nebyl, a jste tady, nevíte, co jak a paní T. mi v tom hodně pomáhá. Takže ta mě z toho jako docela hodně dostává.

V: Hmm. Jak to ještě dělá teda?

P: Tak jak Vám říkám. Povídá si se mnou, cokoliv. Jako takovýhlety věci důležitý.

V: Já Vám ty otázky několikrát opakuju, protože se tomu snažím porozumět. Nejsem ve Vaší kůži, takže se snažím tomu porozumět co možná nejlíp tý Vaší zkušenosti. Mně tam zaujalo, jak jste opravdu říkala, že Vás bere jako člověka. Já v tom slyším, kdyžtak mě to trochu opravte, že Vás nebere jako tu klientku, ale že Vás vlastně bere tady jako paní Marii. Jako toho člověka. Vnímám to takhle dobře?

P: Ano. Ona prostě má i svojí práci, že jo, musíme udělat konzultaci, ale bere to tak, já nevim, no. Prostě dá se s ní mluvit o cokoliv. Můžu jí říct, co mě trápí. Ale jako vždycky mě utiší nebo pochopí. To, že mluví o tom se mnou.

V: Pochopí to. Mně se líbí, jak jste řekla, že Vás utiší, to je hezký.

P: No, no, vždycky něco řekne hezkýho.

V: Napadá Vás třeba co? Vzpomenet si, co Vám takhle hezkýho řekla? Co Vás tak jako utišilo?

P: No tak třeba, že to vyjde. Že musím věřit, že to vyjde.

V: V tom hodně slyším takovou jako naději, že to dopadne dobře.

P: Ano. Jako tady víte co, tady to taky někdy není nejlepší, že jo. Tolik ženskejch, jsou z toho nešťastný. Každá má svoje tady problémy. Nikdo tady není rád, každej by chtěl svoje, ale já to chápu. Jsou z toho taky nervózní, nešťastný.

V: Jste vlastně říkala, že jste tady poprvý v životě. Jaký to pro Vás je?

P: No, ze začátku to bylo strašně ... hodně těžký. A teď už to, trošičku je to lepší. Ale furt je to takový ještě ...

V: Co pomohlo tomu zlepšení? To, že to je trochu lepší.

P: Možná ta paní S., protože si se mnou povídá. A jinak pár lidí s kterejma si tady třeba sednu, piju kafe, ale ... jinak ne. Já říkám, jiný jsou tady na tom hůř a musej to vydržet, že jo.

V: Jak jsem říkala, já si to vlastně vůbec neumím představit tohle. Tu Vaši zkušenost, jo? Proto se Vás na to opravdu jako ptám, zase záleží na Vás, jestli mi to chcete říct, nebo ne. Já jsem pro Vás cizí člověk a navíc to tady nahrávám. Takže rozumím tomu, že to není úplně jednoduchý o tom mluvit. Takže vlastně i já děkuju za nějakou důvěru, že mi tadyhle ty věci říkáte.

P: A Vy jste taky dělala takhe na azylu?

V: Já jsem pracovala ve stejném azylovém domě, ale v jiném městě. Taky jsem měla takhle vlastně ty konzultace s těma klientkama.

P: Tak jste musela být taky hodná. Ná Vás je to vidět.

V: Někdy hodná, někdy trochu jako ...

P: Ano, to musí člověk. Já to vidím. Jako nemůže být každé hodné, pak ty lidi by si tady dělali, co chtěli. Ano, musí být člověk porozumělejší, ale musí taky ten člověk trošičku na ně být, že jo? Když tady přijdou třeba některý a dělají si, co chtějí prostě.

V: Když to zase zpátky k Vám, tak mě fakt zajímá a ty otázky směřují k tomu, co prostě funguje. Co všechno jakoby v té spolupráci funguje, abyste Vy cítila, že to zvládnete? Jo, vlastně tohle všechno, všechny ty otázky jsou, který to máj jako zjistit. Co funguje v té spolupráci s paní S., že věříte, že to zvládnete?

P: No tak, jak to funguje.

V: Co z toho všeho pro Vás funguje nejvíc?

P: Co pro mě funguje? Tak to sepíšeme. Jak říkám, když potřebuju něco, tak ona mi to jako udělá. Já zase udělám pro ní, protože tady se musíte taky trošičku že jo, nemůže si tady člověk dělat, co chce. Tak asi takhle, no. Sepíše se mnou, co potřebuju. Povídá si se mnou, co by bylo ještě tak dobrý, co by bylo špatný.

V: A takhle když Vám takhle dává nějakou radu, tak se zeptám, jak to třeba vypadá?

P: No, tak třeba, já nevím, no. Třeba mi řekne, jestli mám vyřízený tenhle papír nebo jestli si nechci vyřídit něco, doktory nebo ... Teď si budu žádat o důchod.

V: O invalidní?

P: No, o invalidní. Tak taky mi v tom poradila, jak to mám udělat. Takhle si nějak povídáme.

V: Taková ještě moje otázka, co byste doporučila těm sociálním pracovníkům, jak by tu radu měli dávat? Aby to vlastně bylo pro Vás přijatelný, že se tím budete chtít sama řídit. Jak to má vypadat? Jak by to měli udělat?

P: Já nevím. Já tomu moc tady nerozumím, takže já to takhle nevím.

V: Jako ve vztahu opravdu k Vám. Jako když Vám někdo řekne prostě „jako paní Marie, takhle to udělejte“. Tak to asi fungovat moc nebude, když Vám to takhle řekne.

P: No to asi ne jako kdybych to měla udělat, že jo.

V: Jak Vám to třeba řekne? Jak Vám to navrhne?

P: Jak mi to navrhne? Tak se mě zeptá. No, třeba to vyhledáme, jestli to bude nebo to nepude.

V: Zeptá se Vás na co?

P: No, třeba jsme hledaly ty ubytovny nebo ty jiný takový nějaký ty byty. No tak, třeba se mě zeptala, jakou bych měla představu. Tak mi to vyhledá, hledáme.

V: Jakou byste měla představu? Takhle se Vás zeptá.

P: No, takhle.

V: Už tomu rozumím trošku, děkuju.

P: Že to se mnou třeba vyhledá na tom Internetu. Zavolá mi tam. Nebo mi napíše nějaký papír, co potřebuju. Tak takhle.

V: Ale respektuje tu Vaší představu.

P: Ano.

V: Nenutí Vám jako něco, co by se Vám nelíbilo.

P: Ne, to nenutí. Aby mě nutila jako násilím nebo „musíte to udělat“, to ne.

V: Tak to jsme pověděly. Ještě mám tady takový tři otázky možná je i trošku přeskočíme, protože, koukám, že asi takhle se to nebude týkat paní S. Mám tady třeba otázku, jo Vám jí takhle přečtu a uvidíte, jestli se jí to bude týkat nebo nebude. Co prožíváte, když Vás sociální pracovnice přesvědčuje svými argumenty o správnosti toho řešení?

P: No jako co prožívám? Ona mě do ničeho jako nenutí. Že prostě „tady máte papír nebo něco a uděláte to“. To ne, to jako ne. Ona mi to třeba navrhne, jestli s tím budu souhlasit nebo s tím souhlasit nebudu. A když to je pro mě dobrý, tak ano. Ale když by se mi to nelíbilo, tak taky ne. Ale jako, aby mě do něčeho nutila nebo já paní, tak to ne.

V: Takže respektuje to Vaše rozhodnutí v tu chvíli.

P: Ano. Takhle asi něk. Jeden druhýho, co je pro nás dobrý, že jo. Já udělám to, co paní S. potřebuje nebo zase co potřebuju já. Ale s takovým že jo, že by mě nutila nebo jako „uděláte to“, to ne.

V: Tak ještě takový dvě podobný otázky. Takže to vezmeme asi rychleji. Ale musím se na to zeptat. Jestli jste cítila někdy během toho rozhovoru s paní S., že se před ní potřebujete nějak obhájit?

P: Ne. To ne.

V: Hmm, dobře.

A ještě, jestli si vybavíte nějakou situaci, kdy jste chtěla udělat přesný opak toho, co Vám třeba doporučovala?

P: Taky ne.

V: Hmm, tak to jsme, říkám, rychle projely. Tak už mám tady vlastně poslední tři otázky. Já to ještě omrknu. O tý radě jsme už mluvily, že Vám to spíš navrhne, než by Vás nutila. To jste mi taky zodpověděla, to děkuju. Protože ony ty rady jsou ... sociální pracovníci maj někdy potřebu trošku ty klientky zachraňovat. Takže maj pocit, že je jako musej trošku strkat někam.

P: Já nevím, no.

V: Vnímáte něco takovýho, že by Vás takhle někam ...?

P: Ne! /s důrazem/ Když to vyjde, jo když je to dobrá věc a paní S. ví, že to vyjde nebo já to věřím, že to vyjde, tak ano, ale říkám, že k něčemu by mě nutila nebo ...

V: Takže nějaký jako postrkávání jako „jděte tudy, udělejte tohleto“, tak to nevnímáte.

P: Prostě když je to fakt pro mě dobrý nebo pro paní S., tak to udělám a vyjdem si prostě, že to je dobrý, tak to uděláme.

V: Jak to na Vás působí, tady ten způsob, ten přístup? Jaký to je pro Vás?

P: No tak, to víte, ze začátku pro mě to bylo hrozný, protože jak jsem říkala, nikde jsem předtím nebyla. Jo, žádný takovýhle to sem nepotřebovala. Co jsem si potřebovala udělat, to jsem si udělala sama. A teď takováhle změna, pro mě to bylo docela takový ... no ne moc dobrý. Už je to dobrý takový. Právě paní S. mě z toho ze všeho dostala, no.

V: Zkuste mi teďkon ještě trošku víc popsat, jak se ten váš vztah jako vyvíjel od toho začátku. Jak to probíhalo?

P: No, to říkám. Pro mě to bylo dost těžký, protože člověk když ... jako tydle lidi to znaj, vědí, co a jak, ale já jsem to vopravdu nevěděla. Takže pro mě to bylo dost takový nový /s důrazem/. Nevim, no. Nevěděla jsem, co a jak. Ale pak už to šlo.

V: Já tu otázku ještě víc upřesním, možná jsem to neřekla úplně správně nebo srozumitelně. Teď vlastně mluvíte spíš, jaký to bylo pro Vás tady na azylu na tom začátku a mě by zajímalo, jak se vyvíjel ten váš vztah s tou slečnou S. Úplně od toho začátku. Jestli mi k tomu ještě můžete něco říct?

P: Úplně? A ... dobrý ... dobře, dobře. Hned ten začátek, co jsem přišla, tak s paní S. to bylo tady dobrý, jo. Kdyby to fakt nebylo, kdybych cítila nějaký, že to nejde u paní S. nebo, tak bych asi odešla. Ale já jsem cítila, že s paní S. to právě jde.

V: A co jste cítila? Jak jste poznala, že to jde?

P: No, protože byla taková ... hodná /s důrazem/ byla. Ve všem mně pomáhala, vysvětlila mi. Cokoliv bych potřebovala, tak stála při tom. Jo, takže jsem to u paní S. vycítila, že to pude. A už jsem tady půl roku a furt takový je to dobrý s ní. Umí poradit, umí to. No, u mě je to dobrej člověk paní S. Já to vidim i třeba tady, s těma lidma dobře vychází dalšíma. No, vychází hezky. Není to zlej člověk. Neříkám, že ostatní jsou tady zlý, to taky ne. Nevim. Paní vedoucí je taky hodná, taky vyjde s ní člověk. Jako taky do ničeho není taková, že jo musíte to udělat nebo to, ne. Je hodná. Nemůžu ani na paní vedoucí ani na paní S. Jako tydlencty jsou tady opravdu to vedení ... není zlý... musej bejt přísný, to ano. Kdyby byl každej hodnej, že jo, tak by to tady převrátily. Někdy by mohly bejt i přísnější třeba. Ale vyjde se s nima. To nejsou zlý lidi.

V: Jste spokojená.

P: Ano, jsem spokojená.

V: Tak ještě poslední dvě otázky. Teď jste mi vlastně popsala, jak se vyvíjel ten váš vztah s paní S. A mě by zajímalo, jestli si vybavíte tady z té vaší spolupráce, jako co bylo pro Vás to, čeho si nejvíc vážíte? Takový to nejsilnější, na co budete tady vlastně nejvíc vzpomínat. Je to těžká otázka, tak si na to klidně zksute dát čas.

P: Nevim.

V: Kdybyste tady z té spolupráce vybrala to pro Vás nejdůležitější?

P: To nejdůležitější? Asi že sem to tady vydržela. Že prostě to jejich ... ta jejich podpora.

V: Hmm. A teď to zkuste přímo k té paní S.

P: No asi ta podpora. Protože kdybycn neměla opravdu tu podporu od paní S., tak bych to tady nevydržela.

V: Vybavíte si nějaký okamžik nebo zážitek, kdy jste fakt tu podporu hodně cítila? Jako nějaký jeden, důležitý, silný?

P: Jo /s důrazem/. Právě proto. že ona mě vždycky umí podpořit, jo a kdyby ... nebýt týhle paní, tak já bych tady dávno nebyla. Já bych odešla.

V: Takže vlastně jestli tomu dobře rozumím, tak ten její přístup Vás vlastně ovlivnil v tom, jestli tady zůstanete nebo jestli tady nezůstanete. To bylo to nejdůležitější. Rozumím tomu správně?

P: Rozumíte, no. Paní S. ... protože ona si se mnou o všem povídá, můžu jí říct cokoli, co mě trápí nebo co je špatný a co je dobrý. A tím vona mě podpoří, jo a pro mě ... já si toho vážím. Protože vopravdu nebejt paní, tak já už bych dávno asi tady nebyla.

V: Udržela Vás tady.

P: No.

V: A ví to, řekla jste jí to tohle?

P: Ještě ne, ale řeknu jí to. Protože ... nevim. Je to takový těžký.

V: Mám poslední otázku. Co byste zase Vy na oplátku poradila slečně S. jako sociální pracovníci nebo obecně jako nám sociálním pracovníkům, kteří pracujeme na tom azylovém domě, jak bychom měli s váma mluvit a chovat se k vám, abyste měly tu důvěru k nám.

P: Asi takhle jako teď mluvíte. /smích/ Aby byly takový trošičku ...

V: To zkuste popsat.

P: Trošičku no takový ... aby nebyly hodně přísný a zase nebyly hodně hodný.

V: Něco mezi.

P: Ano, mezi. No, tak aby si s těma lidma rozuměli. Vyhověli i jednomu i druhému, protože na tom azylu to třeba potřebujou. Až jednou odejdu, tak snad ten druhý, kdo přijde, tak aby to viděl tak, jak jsem to viděla já. Aby ho to podrželo. Právě proto, že nemůžou bejt tady moc hodný, že jo a zase moc zlý taky to není pro nikoho dorý.

V: Co znamená to hodný? Trochu Vás ještě potrápím. Budu se doptávat, co to znamená?

P: Pro mě to znamená to, aby si ty lidi mezi sebou uměli co říct, komunikovat dobře. No, tak asi takhle. Třeba aby jeden druhýho pochopil a udělal to, co potřebuje pro sebe nebo pro pani.

V: Je to hodně o tý komunikaci teda.

P: Ano. O tý komunikaci.

V: Co by třeba neměli dělat vůbec jako ty pracovníci?

P: To já nevím, co by neměli dělat. To nevím. Ale já si myslím, že je to dobrý, jak to dělaj, protože opravdu ty lidi se tady držej. A je to dobrý, jak to dělaj. Nevím, jak to je třeba s jinýma, ale co tady vidim, tak si myslím, že asi s každym je to dobrý. Jinak nevím.

V: Tak jo, já myslím, že jsme vyčerpaly všechny otázky. Jestli Vás třeba ještě nenapadne něco, bez čeho byste dneska nemohla usnout? Jako něco na závěr. Jestli už máte pocit, že jste řekla opravdu úplně všechno?

P: Jako z čeho bych neměla usnout?

V: /smích/ Ne jako takhle. Jako jestli ve Vás ještě něco nezůstalo, co byste třeba ještě chtěla povědět? Jako nějak to uzavřít.

P: Ne asi už. Říkám, to je vo tý komunikaci a tak. Jak si člověk s kym rozumí. No a pro mě jsou tady dobrý tyhle ty sociální, ale nejlepší je paní S.

V: Je to o tom porozumění.

P: Porozumění, ano. Protože vopravdu ono to de. A Vy budete tady taky takhle dělat, jo?

V: Já už jsem to dělala tohle.

P: Aha, Vy už jste to nechala.

V: Já jsem to dělala tři a půl roku.

P: Hmm. A kde ste byla, jestli se můžu zeptat?

V: V Ústeckym kraji, jestli Vám to něco poví. Děkuju Vám za rozhovor, já to vypnu, ať už tam teď zbytečně nenahráváme něco dalšího. Děkuju.

Příloha č. III - Ukázka IPA analýzy

Počáteční poznámky (perspektiva participantky)	Transkripce interview	Vznikající témata (perspektiva výzkumníka)
pomůže = je hodná není chladná = projevuje emoce	Co Vám mám říct, no. Já mám paní S. a ta je hodnej člověk. Pomůže každému. Jako dá se s ní mluvit, že všechno je to výbornej člověk. Hodně citová, hodně.	vstřícnost autenticita
dobrá komunikace = vzájemná upřímnost	Je upřímná, já jsem taky upřímná. No tak si myslím, že ta komunikace mezi náma je taková dost upřímná.	otevřená komunikace „máme mezi sebou jasno“
spolehlivost „mohu se na ni spolehnout“	Co jí řeknu, to ona udělá. Když může, tak to udělá. Když nejde všechno, tak taky ne. Ale je spolehlivá taková, no.	uklidnění „drží slovo“
podpora = vyjde to navzájem si věříme	Že si se mnou povídá, no. Protože se ... sepíše se mnou no, podpoří mě v tom, jako že to vyjde. Věří mi a já věřím jí, že by to mohlo vyjít něco.	vzbuzení naděje zachování důvěry
zeptá se = má zájem „je tam u ní ochota“	Ona se ptá na to, jak to vypadá? Tak, no, jak to vypadá. Jezdim k holce občas, protože tam mam vnuka. Tak se zeptá, jak se má, co malej a tak. Jako tam je taková ochota. Když potřebuju k ní ject, tak mě pustěj, že jo	vstřícnost
bere mě jako normálně = bere mě jako člověka je férová = nedělá rozdíly	Já si myslim, že jako normálně jako člověka. Že by tady byly u paní S. nějaký rozdíly, že tady jsou bílý nebo černý, ne. Ne, to ne.	lidskost fair play
pomáhá mi se z toho tady	Pro mě od paní S. hodně, protože že jo člověk, ktorej	emoční podpora

dostat	nikde nebyl, a jste tady, nevíte co jak a paní S. mi v tom hodně pomáhá. Takže ta mě z toho jako docela hodně dostává.	
„můžu si s ní povídat o tom, co je pro mě důležité“	Povídá si se mnou, cokoliv. Jako takovýhlety věci důležitý.	vstřícnost „mám k ní dveře otevřené“
„vždycky mě utiší“	Prostě dá se s ní mluvit o cokoliv. Můžu jí říct, co mě trápí. Ale jako vždycky mě utiší nebo pochopí. To, že mluví o tom se mnou.	uklidnění hluboké pochopení
„řekne mi něco hezkýho, aby mi bylo líp“	No, vždycky řekne něco hezkýho.	srdečnost
vyjde to = vidím šanci	No tak třeba, že to vyjde. Že musím věřit, že to vyjde.	vzbuzení naděje
nenutí mě bere vážně můj názor	Ona mě do ničeho jako nenutí. Že prostě „tady máte papír nebo něco a uděláte to“. To ne, to jako ne. Ona mi to třeba navrhne, jestli s tím budu souhlasit nebo s tím souhlasit nebudu. A když to je pro mě dobrý, tak ano. Ale když by se mi to nelíbilo, tak taky ne. Ale jako, aby mě do něčeho nutila nebo já paní, tak to ne.	respekt
udělám to pro ni a ona zase pro mě nenutí mě	Ano. Takhle asi něk. Jeden druhýho, co je pro nás dobrý, že jo. Já udělám to, co paní S. potřebuje nebo zase co potřebuju já. Ale s takovým že jo, že by mě nutila nebo jako „paní S. uděláte to“, to ne.	partnerská spolupráce „vyjdem si navzájem vstříc“
pomůže = je hodná	No, protože byla taková ... hodná /s důrazem/ byla. Ve	vstřícnost

<p>stojí při mně</p>	<p>všem mně pomáhala, vysvětlila mi. Cokoliv bych potřebovala, tak stála při tom. Jo, takže jsem to u paní S. vycítila, že to bude s paní S., no. A už jsem tady půl roku a furt takový je to dobrý s ní. Umí poradit, umí to. No, u mě je to dobrej člověk paní S.</p>	<p>aktivní pomoc</p>
<p>umí poradit</p>	<p>Já to vidím i třeba tady, s těma lidma dobře vychází dalšíma. No, vychází hezky. Není to zlej člověk.</p>	<p>vedení</p>
<p>dobře vychází s lidmi = dobrej člověk</p>	<p></p>	<p>srdečnost</p>

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autorky: Lada Šuláková

Studijní program: Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na psychoterapii a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Motivační rozhovory jako komunikační přístup v práci se ženským bezdomovectvím

Počet stran (bez příloh): 86

Celkový počet stran příloh: 22

Počet titulů české literatury a pramenů: 59

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 4

Počet internetových odkazů: 11

Vedoucí práce: PhDr. Kateřina Šámalová, Ph.D.

Rok dokončení práce: 2017

**Posudek vedoucího diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: ŠŮLÁKOVÁ Lada

Obor studia: sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Motivační rozhovory jako komunikační přístup v práci se ženským bezdomovectvím

Vedoucí práce: PhDr. Kateřina Šámalová, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 86

Počet stránek příloh: 22

Počet titulů v seznamu literatury: 74

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

1			
---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

1			
---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

1			
---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

1			
---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

1			
---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

1			
---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

1			
---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

1			
---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

1			
---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

1			
---	--	--	--

Naplnění cílů práce

1			
---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

1			
---	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Návaznost kapitol a subkapitol

	1			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

	1			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

	1			
--	---	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Uvažujete o tom, jakým dalším směrem by se mohla ubírat Vaše výzkumná činnost v uvedeném tématu?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Stěžejním tématem předložené diplomové práce je významná a nosná tematika motivačních rozhovorů jako účinného nástroje sociálních pracovníků v podněcování sociální změny u klientů nacházejících se v nepříznivé sociální situaci. Volbu tématu považuji za velice citlivou, dostatečně konkrétní a oborově přílehlavou. Autorka práce jím vystihla specifickou povahu studovaného oboru, spočívající v průniku sociální práce s využitím prvků terapie.

Diplomová práce je tradičně dělena na část teoretickou a výzkumnou. V první části práce seznamuje autorka čtenáře s jednotlivými dílčími tématy, které umožní nejen základní orientaci v tématu, ale poskytnou současně i hlubší teoretický vhled. Je patrná snaha autorky nezabývat se zbytečně širšími souvislostmi, které s volbou tématu souvisejí jen vzdáleně. Výstavba této části práce je tak velice dynamická a vlastní text je věcný a odborný. Autorka rovněž pracuje s bohatou literární základnou.

Na teoretickou část práce navazuje část empirická, pro niž se předmětem stala otázka, jak ženy bez domova subjektivně vnímají prospěšnost techniky motivačních rozhovorů, kterou užívá jejich sociální pracovnice. Pro zpracování tohoto tématu si autorka zvolila kvalitativní výzkumnou metodologii, přičemž vlastní proces výzkumu sestával ze dvou částí – realizace ohniskové skupiny jako formy předvýzkumu a následného sběru dat prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Pro zpracování získaných dat zvolila autorka interpretativní fenomenologickou analýzu. Dosažené výsledky jsou velice pečlivě a přehledně prezentovány. V jejich rámci je stěžejní vnímání jednotlivých prvků motivačních rozhovorů stran klientek v roli výzkumných jednotek, které zrcadlí specifičnost situace, ve které se nacházejí. Autorka v hojně míře pracuje s živými citacemi z rozhovorů a neochuzuje čtenáře ani o svůj vlastní náhled, čímž interpretaci dat patřičně dokresluje.

Celkově jako zcela příkladný hodnotím přístup autorky ke zpracování diplomové práce, její zaujetí zvoleným tématem a současně pokoru, systematičnost a pečlivost, se kterou zvolené téma koncentrovaně řešila.

Předložená diplomová práce proto splňuje veškeré standardní i nadstandardní nároky kladené na závěrečnou práci a jednoznačně ji doporučuji k obhajobě.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: výborně

Datum, podpis: V Praze 5. května 2017

**Posudek vedoucího/opponenta bakalářské/diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Bc. Lada Šuláková

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Motivační rozhovory jako komunikační přístup v práci se ženským bezdomovectvím

Vedoucí/oponent* práce: Mgr. Ing. Eva Dubovská

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 86

Počet stránek příloh: 22

Počet titulů v seznamu literatury: 74

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová přiléhavost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	x			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		x		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

		x		
--	--	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

		x		
--	--	---	--	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

x				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

		x		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	x			
--	---	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		x		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		x		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Co je podle Vás důvodem toho, že mnoho klientů z řad bezdomovců opouští reintegrační program předčasně?
Jak se vám vedly rozhovory?
Mohly se Vaše participantky při určitých typech otázek cítit tak, že mají paní S. hodnotit?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

KLADY:

- zdařilá a čtivá teoretická část, napsaná kultivovaným stylem
- vysoký počet zdrojů literatury a celkově výborná práce s literaturou
- bohaté využití zkušeností autorky z vlastní praxe
- použití pilotní fáze výzkumu pro sestavení okruhů rozhovoru (paradoxně otázky v pilotní fázi považuji za mnohem zdařilejší a jsem toho názoru, že by bývalo vhodnější je v této, nebo mírně pozměněné formě požit i v hlavním šetření)
- kvalitní diskuse i fakt, že autorka si uvědomuje omezení použité metody

NEDOSTATKY / DOPORUČENÍ:

- otázky vyvstávají ohledně zvolené formy dotazování: okruhy rozhovoru v části 5.2. poukazují na ověřování hypotéz autorky, co je v rozporu s použitou metodou – je zde mnoho podsouvání
- také rozhovor v příloze obsahuje i uzavřené otázky, navádění respondenta na určitou odpověď. Je evidentní, že tazatelka dopředu ví, co by potřebovala slyšet (co je v rozporu s jejím tvrzením o „prostoru pro vynořování se fenoménu“ a „opuštění epistemologické pozice“ v kapitole 5.5. (s.60)).

příklad nevhodné formy dotazování:

V: sociální pracovníci mají někdy potřebu trochu ty klientky zachraňovat. Takže mají pocit, že je jako musej trochu strkat někam.

P: Já nevím, no.

V: Vnímáte něco takového, že by Vás takhle někam ...?

Doporučení k obhajobě: doporučuji / nedoporučuji

Navrhovaná klasifikace:

VÝBORNĚ až VELMI DOBŘE dle obhajoby

Datum, podpis:

