

**Pražská vysoká škola psychosociálních studií**



**PRAŽSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA  
PSYCHOSOCIÁLNÍCH  
STUDIÍ**

# **Koučování v sociální terapii s rodinou**

Zuzana Steigerwaldová

## **Bakalářská práce**

Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou  
psychoterapii

vedoucí práce: Mgr. Barbara Kostelacová

Praha 2020

**Prague College of Psychosocial Studies**



**PRAŽSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA  
PSYCHOSOCIÁLNÍCH  
STUDIÍ**

# **Coaching in social therapy with family**

Zuzana Steigerwaldová

**The Bachelor Thesis**

The Bachelor Thesis Work Supervisor: Mgr. Barbara Kostelacová

Praha 2020

## **ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a uvádím v seznamu použitých zdrojů.

V Praze dne 1.8.2020

Zuzana Steigerwaldová

## **PODĚKOVÁNÍ**

Za odborné vedení mé bakalářské práce, ochoty, lidský přístup a také za cenné a velmi podnětné rady při zpracovávání práce děkuji vedoucí práce Mgr. Barbaře Kostelacové. Děkuji komunitnímu centru v Říčanech, hlavně pak terapeutce za milou a přínosnou spolupráci a poskytnutí potřebných informací a podkladů, za možnost nahlédnutí do dokumentace a možnost konzultací a osobních setkání za účelem diskuse o řešeném problému. Mé poděkování patří klientce komunitního centra, která poskytla svůj životní příběh pro případovou studii, věnovala mi svůj čas a dovolila nahlédnout do jejího soukromí.

## **ANOTACE**

Bakalářská práce pojednává o koučování v sociální terapii s rodinami. Vymezuje teoretický rámec pojmů jako je koučování, rodina a sociální práce s ní. Definuje poruchy funkcí rodiny a způsoby její podpory. Dále shrnuje zapojení koučování do sociální terapie a pokračuje výčtem limitů, které skýtá.

Praktická část je zaměřena na rozpracování jedné případové studie, kde sociální terapie probíhala ve značné míře koučovacím přístupem. Popisuje dvouletou spolupráci a změny v životě klientky, které díky terapii dosáhla. Zaměřuje se na hlavní a dílčí cíle a průběh spolupráce z pohledu klientky a terapeutky.

Smyslem a hlavním cílem práce je rozšířit povědomí o koučování jako způsobu spolupráce podporující zodpovědnost, posílení silných stránek a potenciálu člověka. Posunout vnímání směrem k humanitním přístupům, ze kterých koučink vychází a kam patří.

## **ABSTRACT**

The bachelor thesis deals with coaching in social therapy with families. It defines the theoretical framework of concepts such as coaching, family and social work with it. It defines family disorders and ways of support. It also summarizes the involvement of coaching in social therapy and continues by listing the limits it offers.

The practical part is focused on the development of one case study, where social therapy took place largely through a coaching approach. It describes the two-year cooperation and changes in the client's life that she achieved thanks to the therapy. It focuses on the main and partial goals and the course of cooperation from the perspective of the client and therapist.

The purpose and main goal of this work is to increase awareness of coaching as a way of cooperation supporting responsibility, strengthening the strengths and potential of a person. Shift perceptions towards the humanitarian approaches from which coaching is based and where it belongs.

# OBSAH

TEORETICKÁ ČÁST.....	- 3 -
<b>1. Vymezení základních pojmů .....</b>	<b>- 3 -</b>
1. 1. Koučování.....	- 3 -
1. 2. Rodina .....	- 4 -
1. 3. Sociální terapie rodin .....	- 5 -
<b>2. Koučování.....</b>	<b>- 6 -</b>
2. 1. Historie koučování.....	- 6 -
2. 2. Podstata koučování .....	- 7 -
2. 3. Vztah koučování a sociální práce .....	- 11 -
2. 4. Koučování v sociální práci v ČR .....	- 12 -
2. 5. Koučování v sociální práci ve světě .....	- 13 -
2. 6. Koučování v rodinné terapii v ČR.....	- 15 -
Komunitní centrum Říčany .....	- 16 -
<b>3. Rodina.....</b>	<b>- 18 -</b>
3. 1. Funkce rodiny.....	- 18 -
3. 2. Vývoj rodiny .....	- 21 -
3. 3. Typologie rodiny .....	- 22 -
3. 4. Znaky současné rodiny .....	- 24 -
3. 5. Krizové situace rodin v sociální sféře .....	- 26 -
<b>4. Koučování v sociální rodinné terapii .....</b>	<b>- 29 -</b>
4. 1. Vymezení sociální terapie a její působnosti.....	- 29 -
4. 2. Obecné zásady při práci s rodinou.....	- 30 -
4. 3. Rozdíl mezi rodinnou psychoterapií a sociální terapií .....	- 32 -
4. 4. Sanace rodiny .....	- 33 -
4. 5. Cíle koučování v sociální terapii .....	- 35 -
4. 6. Koučování versus koučovací přístup v sociální terapii rodin .....	- 37 -
4. 7. Specifika koučování rodin .....	- 41 -
4. 8. Limity koučování v sociální terapii rodin.....	- 44 -
4. 9. Možnosti využití koučovacího přístupu v práci s rodinami .....	- 45 -

<b>PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>- 46 -</b>
<b>5. Úvod do praktické části</b> .....	<b>- 46 -</b>
<b>6. Výzkumný problém a cíle výzkumného šetření</b> .....	<b>- 47 -</b>
<b>7. Plán výzkumu a výběr výzkumného souboru</b> .....	<b>- 48 -</b>
<b>8. Metody získávání dat a způsob jejich zpracování</b> .....	<b>- 49 -</b>
8.1. Polostrukturované rozhovory a jejich analýza .....	- 49 -
8.2. Analýza dokumentů.....	- 49 -
8.3. Zpracování dat v případové studii.....	- 50 -
8.4. Etické aspekty výzkumného šetření.....	- 50 -
8.5. Výsledky analýzy dat.....	- 51 -
<b>9. Rodinná anamnéza</b> .....	<b>- 52 -</b>
9.1. Počátek spolupráce s Rodinným centrem v Říčanech.....	- 53 -
9.2. Evidence sociální terapeutky z jednotlivých setkání .....	- 54 -
9.3. Současná situace rodiny.....	- 59 -
<b>10. Zodpovězení a zhodnocení výzkumných otázek</b> .....	<b>- 60 -</b>
<b>11. Diskuze</b> .....	<b>- 63 -</b>
<b>12. Závěr</b> .....	<b>- 64 -</b>
1. Přepis rozhovorů .....	- 68 -
1.1. Sociální terapeutka Marie .....	- 68 -
1.2. Paní Jarka .....	- 68 -
<b>Přílohy</b> .....	<b>- 1 -</b>
1.1. Sociální terapeutka Marie .....	- 1 -
1.2. Paní Jarka.....	- 7 -



# ÚVOD

Bakalářská práce je zaměřena na sociální terapii rodin, konkrétně koučovacím přístupem. Vymezuje funkce rodiny a její krizové situace, ve kterých je potřebná nebo nezbytná sociální intervence formou terapie. Sleduje možnost využití koučovacího přístupu a technik, jejich konkrétní přínos i limity. Popisuje potřeby rodin a preferenci její podpory více než pomoci. Zdůrazňuje důležitost zdravého rodinného soužití pro celou společnost, rodinný vývoj a podobu rodiny v dnešní době.

Smyslem teoretické části této bakalářské práce je vymezit koučování jako jednu z forem přístupu práce s lidmi. Cílem je propojit sociální terapii s rodinou a koučování. Představit, vymezit a popsat aspekty, které koučink jako přístup a metoda poskytuje, a tím obohacuje sociální terapii.

V teoretické části jsou rozpracovány principy koučování, jeho historický kontext a prameny, ze kterých vychází. Tento obor vedení lidí je známý z oblasti firemního a sportovního prostředí. Spojení se sociální prací se začíná rozvíjet až v posledních letech. Práce se pokouší toto propojení popsat, vymezit a najít možnosti a důvody pro rozšíření koučovacího přístupu v sociální sféře. V třetím oddíle práce je rozpracován pojem rodina a její funkce, dále situace, ve kterých rodina často selhává a obecné zásady při sociální práci s rodinou.

Výzkumná část práce předkládá případovou studii, která se zabývá konkrétním případem, kdy bylo v rámci dlouhodobé sociální terapie zařazeno koučování. Pozornost je věnována nejrůznějším aspektům tohoto postupu. Je zde rozpracován přínos koučovacího přístupu na základě dokumentace a učiněných polostrukturovaných rozhovorů s klientkou a terapeutkou. Výzkumné šetření je vedeno s cílem zmapovat přínos zařazení koučování do sociální terapie.

Autorka této práce pracuje jako kouč více jak deset let. Může dostatečně objektivně posoudit kladný přínos pro její klienty. V současné době přesouvá své působení a preference cílové skupiny z firemního prostředí na individuální a její zájem je směřován k rodinné problematice. Propojení koučování a sociální terapie se jí ukazuje jako velmi přínosné a ráda by se mu sama věnovala v rámci

budoucí terapeutické profese. Tato práce může být inspirací pro sociální pracovníky, kteří hledají nové způsoby a přístupy. Pro ty, kteří chtějí svou dosavadní práci obohatit nejen pro své klienty, ale i pro sebe samé.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

### 1. 1. KOUČOVÁNÍ

V odborné literatuře je možné najít mnoho výkladů termínu koučink, anglicky coaching. Liší se povědomí a názory napříč společnostmi. Níže jsou uváděny vybrané definice autorů. Hlavním společným prvkem je specifický způsob komunikace, rozhovoru a řízení lidí. Současně podněcování aktivity, orientace k budoucnosti a otevírání potenciálu, kterého je koučovací přístup nositelem.

*„Koučování není pouze uměle vytvořenou metodou, jíž by bylo možné přísně používat jen za určitých, předem stanovených okolností. Je to způsob řízení, způsob vedení lidí, způsob myšlení – a způsob bytí.“* (Withmore, 2013, str. 1)

*„Koučování označuje nedirektivní způsob vedení lidí, který je postaven na rozvoji aktivity, samostatnosti a tvořivosti jedince a vede k lepšímu využití jeho potenciálu.“* Dostupné z Česká asociace koučů, <http://www.cako.cz/cs/o-asociaci/eticky-kodex/>

*„Koučink je fenoménem současnosti. Jedná se o nástroj určený zejména k rozvoji potenciálu lidí a k pomoci při dosahování cílů.“* Dostupné z European Mentoring & Coaching Council, <http://www.emcc-czech.cz/standardy-etika/kompetencni-model/>

*„V koučování, místo abychom se snažili my být co největšími experty na „svěřence“, vedeme šikovnými otázkami (a nejen těmi) jeho, aby zvyšoval svoje expertství.“* (Parma, 2006, str. 25)

*„Koučování je o hledání cest, jak být spokojenějším, výkonnějším, motivovanějším nebo „jen“ lepším člověkem. Koučování je nejvíce o hledání té „správné“ motivace – nalezení konstelace a momentů, kdy nám jdou věci „samy“ a my z nich máme zároveň potěšení.“* (Crkalová & Reithof, 2012, str. 19)

Z uvedeného vyplývá, že koučování je nedirektivní komunikace mezi koučem a klientem. Hlavním cílem je otevírání lidského potenciálu. V lidech podněcuje tvořivost, samostatnost a podporuje vnitřní sílu a aktivitu. Zakládá se na principu podněcování a aktivizace vnitřních zdrojů klienta. Koučovací přístup utváří a posiluje sebedůvěru, uvědomění a odpovědnosti za lidské jednání. Díky své struktuře s sebou přináší mnoho pozitiv a důvodů, proč jej používat jako nástroj při sociální terapii. Jedním z nich je jasný obraz vnímání reality a rozdílu, kde a v jaké situaci se klienti nacházejí a kde by chtěli být.

## **1. 2. RODINA**

Rodina je nejstarší a základní lidskou institucí. Je prvním společenským uspořádáním, se kterým se člověk po narození setká. Ve velké míře ovlivní jeho život a budoucí vztah k druhým, ke společnosti a následně k rodině, kterou si sám utvoří. Podoba rodin a celé společnosti se v čase vyvíjí. Existuje velké množství definic. Záleží na úhlu pohledu, a jaký odborník či teoretik upírá svou pozornost.

Z pohledu sociálního je rodina v tradičním pojetí skupina lidí připoutaná pokrevním příbuzenstvím nebo právními svazky, např. sňatek a adopce. Členové rodiny žijí ve společné domácnosti. Každý z členů plní svou společensky uznanou roli vyplývající ze soužití. V současném pojetí se rodina vymezuje na základě vzájemné náklonnosti a není rozhodující genderové zastoupení jednotlivých členů. Důležitým prvkem jsou blízké a dlouhodobé emocionální vazby. (Matoušek, Slovník sociální práce, vydání třetí, 2016).

*„Rodina je také významným přínosem pro celou společnost, pro její civilizační, kulturní a mravní úroveň.“ (Kerbs, 2007, str. 349)*

Nejvýznamnější složky pojmu „rodina“ jsou její členové – tradičně rodiče a děti. Péče o rodinu jako o celek je a měla by být základem pro budoucnost naší společnosti.

### 1. 3. SOCIÁLNÍ TERAPIE RODIN

Sociální terapie rodin je konkrétní způsob pomoci. Klade si za cíl, aby se jednotlivým členům dařilo v rodinném prostředí lépe. Zlepšuje interakci mezi jednotlivými členy. Pomáhá při nastavování přiměřených hranic a zároveň svobody tak, aby rodina byla dostatečně pevným a stabilním zázemím s pocitem bezpečí pro všechny, kteří ji tvoří. Rodinná terapie je přínosná při řešení těžkých životních situací, které rodinu ohrožují nebo ji mohou negativním způsobem ovlivnit. (Zakouřilová, 2014)

Sociální terapii lze indikovat celé rodině, párům i jednotlivým členům. Důležité je, že ve středu zájmu není jedinec, ale rodina jako celek. Dá se říci, že klientem je rodina se všemi členy, ať už jsou zdraví nebo narušení. (Matoušek & kolektiv, *Metody a řízení sociální práce*, 2008)

Někteří autoři jasně oddělují sociální práci s rodinami a rodinnou terapii. Jedni považují rodinnou terapii jako součást sociální práce s rodinou. V praxi to znamená, že sociální pracovník může v rámci své práce poskytovat rodinnou terapii. Druzí je přísně oddělují a považují obě interakce za dvě odlišné disciplíny. V sociální práci pouze připouští využití některých technik rodinné terapie. V této práci se autorka pokouší oba pohledy propojit z důvodu zařazení koučovacího přístupu, který se dá využít v obou disciplínách. Přesto se v některé z dalších kapitol dotkneme rozdílu.

## 2. KOUČOVÁNÍ

### 2. 1. HISTORIE KOUČOVÁNÍ

Koučink nemá jednoho zakladatele. Snad i proto, že je koučovací přístupů několik. Některé jsou známější, jiné méně. Shodují se ve svobodné cestě k lidskému prožívání a otevírání potenciálu. Nejznámějšími průkopníky jsou Sir Johnatan Withmore, Thimothy Gallwey a Marilyn Etkinson.

Koučování je využíváno převážně ve firemním a sportovním prostředí. Z toho vyplývá, že není psychoterapeutickým směrem. Jeho zakladatelé se inspirovali v humanistické psychologii, a z vícera přístupů si vybrali od každého trochu. Humanisticky laděný směr zaměřený na člověka a jeho výkon i prožitek nejprve aplikovali při sportu a následně přenesli do firemního prostředí. Vznikl na cíl a budoucnost zaměřený přístup. Koučink má kořeny v atletickém a výkonnostním sportu. Ztotožňuje se se světem pracovním, protože společné téma je primárně výkon. Z tenisového hřiště či atletického stadionu se mnohé úspěšně využívá v podnikání a životních změnách. (Wildflower, 2013)

Důležité je, podívat se na psychologické kořeny. Snáze člověk pochopí principy a možné zařazení do sociální práce. Wildflower uvádí, že koučování má své základy v psychologických principech. Teorie Williama Jamese, Carla Junga, Carla Rogerse a Alfreda Adlera ovlivnily oblast koučování. A jak konkrétně? V koučování se neustále vztahuje ke změně. Sleduje se to, kde se klient nachází a kde by chtěl být. Práce Carla Rogerse zdůraznila schopnost klientů se měnit a růst. Podobně Alfred Adler viděl jednotlivce jako tvůrce a umělce svého života. Zapojil klienty do stanovování cílů, plánování života a vymýšlení jejich vlastní budoucnosti. (Wildflower, 2013)

V koučovacím procesu se kouč neoznačuje za experta, ani se jím necítí být. Klient je jediný, kdo svému tématu může porozumět. Carl Jung se po odklonu od freudovského učení zřekl jakékoli ideologie nebo expertního postoje vzhledem k tématům svých klientů. Povzbuzoval je, aby si vytvářeli vlastní budoucnost. I zde je viditelná paralela. (Wildflower, 2013)

Abraham Maslow zkoumal, jak žijí lidé. Porovnával účelný život plný obstarávání se životem lidí, kteří se snaží duševně růst a dosáhnout plně svého lidského potenciálu. Zjistil, že člověk je přirozeně tvořivý, má-li svou moc v rukách, usiluje o seberealizaci, hravost, zvědavost a kreativitu. (Wildflower, 2013)

Koučování je derivát mnoha oborů a inovativního myšlení velkých průkopníků. Uvedené zdůrazňuje skutečnost, že sociální práce, psychologie a koučování sdílejí stejné historické předky. Popularita koučovacího přístupu zatím stále převládá ve sportovním a firemním prostředí.

## **2. 2. PODSTATA KOUČOVÁNÍ**

*„Podstatou koučování je docílit lepší vnímání reality a zvýšit odpovědnost.“* (Withmore, 2013, str. 44)

Důležitou podstatou je nedirektivní přístup. Nástroje, které koučové využívají při spolupráci, mají rychlý efekt. Zvyšují uvědomění a nutí klienta vzít probírané téma do svých rukou.

Koučování, terapie i sociální práce mají svou podstatu v rozhovoru mezi klientem a koučem, terapeutem nebo sociálním pracovníkem. Koučování používá konkrétně strukturované otevřené otázky. Kouč neradí, nemusí být odborníkem na probírané téma. Otevřené otázky podněcují delší, promyšlenější a popisnější odpovědi. Uzavřené otázky mohou být odpovězeny jednoslovně „ano“ nebo „ne“. Odpovědi mnohé neprozradí. Nenutí klienta přemýšlet. Otevřené otázky jsou velmi jednoduché. Pokládají se zejména pro zamyšlení tázaného více, než aby se kouč něco dozvěděl. Jsou tvořeny, aby měly na klienta pozitivní dopad a nesnažily se ho ovládat. Na začátku koučovacího procesu se kouč snaží o zorientování a detailní popis současné situace. Sám klient se může zorientovat v jeho zázemí a přinést cenná fakta, která ho motivují ke změně a dalšímu konání. (Parma, 2006)

Nejefektivnější otázky začínají slovy:

- Co...?
- Kdy...?
- Kdo...?
- Kde...?

Kladením otevřených otázek se v klientovi podporuje porozumění situace. Díky popisu dává událostem význam a objevuje vztahy mezi svými myšlenkami, obavami a chováním. Posiluje sebepoznání. Kouč má možnost pochopit klientovu situaci. Klient odpovídá vlastními slovy a kouč se doptává, například pomocí parafrázování. Používá jeho výrazy, které jsou lépe srozumitelné. I zjišťovací otázky mají v procesu své místo. Jejich kladení stimuluje klienta k jasnému vyjádření a poskytuje obraz odhodlání ke změně a k akci. Příkladem zjišťovací otázky může být: „Jste si jistý, že máte vše potřebné, abyste mohl udělat kroky, které jste dnes naplánoval?“ (Withmore, 2013)

Zkušení koučové začínají rozhovory širšími otázkami a postupně se s ohledem na klienta a jeho tempo zaměřují na detaily. Je důležité, aby v klientovi nevyvolávali obranné postoje, pocity viny a ohrožení. Velmi zbrklé dotazování má efekt výslechu. Otázky začínající slovem „proč“ nebo „jak“ je dobré klást spoře.

Další podstatou koučování je proces. Jednou z technik, která proces vystihuje, je GROW. Autorem je Sir Johnatan Whitmore. Jde o postup kladení otázek použitelný v každém koučovacím rozhovoru. Anglické slovo GROW znamená v češtině „růst“. Je zkratkou pro 4 důležité na sebe navazující části rozhovoru, na které se kouč při každém sezení zaměřuje. (Withmore, 2013)

- *G – Goal – Cíl*
- *R – Reality – Realita*
- *O – Options – Možnosti*
- *W – Will, What, When, Who – Volba (co, kdy, kdo, jak)*

Na začátku sezení se kouč dotazuje, s čím klient přichází? Čeho by chtěl dosáhnout, jaké konkrétní změny (G)? Cílem by měla být jedna jasně vyslovená a zaznamenaná věta, ke které se bude celé sezení vztahovat. Důležité je ji mít



stále před sebou, aby se rozhovor nestočil jinam. Může se stát, že v průběhu dalšího dotazování a následného přemýšlení klient zjistí, že to, čeho chtěl dosáhnout, je příliš obtížné, nebo s ohledem na situaci nemožné. Zjistí, že téma už není prioritou. Dokonce i jasně definovaný cíl se může při detailním pohledu ukázat jako nevhodný. I takové zjištění je obohacením. Přináší s sebou další otázky. Mají šanci se otevřít nová témata. (Withmore, 2013)

Je-li stanovené téma (cíl), je na řadě prozkoumání reality (R). Situaci, ve které se klient vzhledem ke chtěné změně vyskytuje. Zjišťuje se, jak vzdálená je od cíle. Jak a proč mu nevyhovuje? Co už udělal nebo se pokoušel, aby změny dosáhl? Jak se v současnosti cítí? Kdo a jak ji ovlivňuje? Otázky by měly být zaměřené na hlubší uvědomění koučovaného. Uvědomění s sebou nese možnost mít věci pod kontrolou a rozhodovat se. Přestože si člověk věci a události neuvědomuje, působí na něj. Nemá o nich vědomí, a proto nemá možnost kontroly a přítomného rozhodnutí. Ve fázi zjišťování reality se zaměřuje pozornost na emoce. Vnímání pocitů je přínosné ve vztahových a rodinných tématech. Pro hodnocení emocí se používá stupnic. Například: „*Kdybyste vyjádřil na stupnici 1-10 stupeň vašeho chtěného společného porozumění, kolik by to bylo? A kde se nacházíte nyní?*“ Při porovnání těchto dvou zaznamenaných veličin se může klient zaměřit na rozdíl, a co pro něj konkrétně znamená. Povede ho ke zjištění, co potřebuje změnit a co mu chybí k tomu, aby se svými silami dostal k cíli. (Withmore, 2013)

Následuje část hledání možností (O). Klient díky předchozímu rozmýšlení a bádání podporuje fantazii a touhu po změně. Cílem fáze je vytvoření seznamu co největšího počtu alternativ. Smyslem není nalezení jedné správné varianty řešení. Počet alternativ je důležitější než jejich kvalita a proveditelnost. Tyto faktory jsou rozhodující při tvorbě akčního plánu. Úlohou kouče je získat od koučovaného co nejvíce návrhů řešení. Podpořit rozvoj nápadů zvědavostí bez kritického hodnocení. Kouč zaznamenává všechny nápady i na první pohled zcela nepoužitelné a hloupé. I takové mohou obsahovat zárodek myšlenky, která se ve světle pozdějších návrhů ukáže zajímavá. V části rozhovoru hledající možnosti se vyplatí zůstat dostatečně dlouho. Odolat a překonat možné zábrany v příliš racionálním a uvědomělem myšlení klienta. Dotazovat se na překážky a jejich možné odstranění. Hledat podporu v druhých. Podpořit v klientovi

svobodného ducha a snílka. Protože díky kombinaci myšlení bez zábran, otevřenému přístupu a pohledu se může stát řešitelné i zdánlivě nemožné. Po vyčerpání všech možností je možné nabídnout ještě další pohledy skrze položení kouzelné otázky. Například dotázáním: „Kdybyste se mohl zeptat osoby, které si vážíte, co by Vám poradila?“ / „Kdyby byl někdo jiný ve vaší situaci, co byste mu poradil?“ / „Kdybyste měl neomezené možnosti, co byste udělal?“ Tyto otázky mají jedno společné. Dostávají klienta nad situaci. Posouvají pohled výše a přimějí vidět více možných řešení. (Withmore, 2013)

Závěrečná fáze sezení je věnována tvorbě konkrétního rozhodnutí (W). Na základě celého předchozího přemýšlení nad tématem, rozborem aktuální situace a vyčerpání všech možností řešení by si měl koučovaný vytvořit akční plán konkrétních kroků a činností, které ho dovedou ke chtěnému a vyslovenému cíli. Součástí plánu je i časování „kdy“. Kdy konkrétně uvedené kroky provede. Aktivuje se klientovo jasné rozhodování. Zarámují se představy. Dostávají se na úroveň reality. Má-li klient něco změnit, je nutné specifikovat, kdy přesně začne. Je-li zapojeno do tématu více osob, je nutné probrat potřebu o jejich informování. Jak už název rodinná sociální terapie vypovídá, je otázku nutno neopomenout. Po dokončení a zapsání plánu se přejde k reflexi klienta. Zda by rád něco dodal nebo si něco zásadního uvědomil. Mohlo se ukázat další téma. Kouč si vše písemně zaznamená, aby ve světle jednoho řešení další hlásící se témata nezapadly. Klient odchází se svým akčním plánem. Další setkání se navazuje na minulé s dotazem, co se při plnění plánu dařilo. Jaké nastaly překážky a naopak, co kroky přinesly. (Withmore, 2013)

Techniku GROW lze úspěšně využívat ve fázi hledání řešení a žádoucí změny. Ladí se sociální práci nejen s rodinami, kde jsou obě témata hlavním cílem. Rodina nebo její jednotliví členové, kteří využijí služeb sociálního pracovníka, jsou motivováni chtěnou či vyžadovanou změnou.

Využitím techniky GROW a všech principů koučování v sobě klienti naleznou:

- Co skutečně chtějí (jednotlivci a rodina jako celek).
- Kde se vzhledem k žádoucí změně nacházejí – zmapují si realitu.
- Co jim skutečně stojí v cestě a co se jen jeví jako překážka.

- Způsoby, jak překonat či zmírnit překážky.
- Jak si vytvořit prostředí a podporu, kterou potřebují pro svůj svobodný život a současně soužití s druhými.
- Naleznou nové pohledy, způsoby a možnosti a především odpovědnost.

## **2. 3. VZTAH KOUČOVÁNÍ A SOCIÁLNÍ PRÁCE**

V této práci chápeme koučování jako jeden z nástrojů sociální práce. Představíme-li si obě disciplíny samostatně stojící, v mnohém se prolínají. Nalezneme i vzdálená místa.

Edelson uvádí, že sociální pracovníci, kteří jsou schopni klienta vidět holisticky, mohou být nejlepšími kouči. Jejich porozumění a celistvý pohled na člověka je přirozeně zaručenou cestou ke změně. Obě disciplíny se změnou zabývají. Koučování v hledání přirozenosti, osobní svobody a otevírání potenciálu a sociální práce hledáním osobních cest z nepříznivých životních situací. Oba obory přistupují k člověku jako ke schopnému ke změně, ne z hlediska toho, co má za sebou. Koučování i sociální práce jsou postaveny na komunikaci a budování bezpečného důvěryhodného vztahu. Rozdíl je v tom, že sociální pracovník vystupuje jako autorita, naproti tomu kouč jako rovnocenný partner. Není pasován do role odborníka na dané téma, ale odborníka na proces. (Edelson, 2010)

K jednomu z hlavních cílů sociální práce patří řešení problémů klienta vzhledem k jeho okolí. Mezi klientem a jeho sociálním okolím dochází k interakci. Úkolem sociální práce je podporovat v člověku schopnost adekvátně reagovat na očekávání prostředí a na druhé straně sledovat přiměřenost těchto požadavků. (Matoušek & kolektiv, *Metody a řízení sociální práce*, 2008) Tento rozměr koučování postrádá. Zaměřuje se na zdroje v člověku, nikoliv na adaptaci a společenské fungování.

Rozdílnost můžeme rovněž nalézt v motivovanosti klientů. Ke koučovi lidé často přicházejí s konkrétním tématem ze svobodné vůle. Koučovací sezení si platí sami nebo v rámci bonusu od zaměstnavatele. Sazby koučů dosahují vysokých částek, což v klientech vyvolává automaticky pocit vysoké hodnoty a přínosu.

Proto je jejich snahou si ze sezení co nejvíce odnést a vytěžit. Na rozdíl od koučování se sociální pracovníci setkávají s klienty, kteří nepřichází dobrovolně a většinou jsou nabízené služby poskytovány zdarma. Klienti se mnohdy nacházejí ve složitých životních situacích, a proto je pro ně úspěch vzdálenější. Nemusí to tak být vždy, ale cesta je delší a složitější. Vzbudit v nich motivaci je nelehké. Témata klientů sociálních služeb se nacházejí ve spodní části Maslowovy pyramidy a klienti koučů řeší většinou témata na stupních vyšších.

Zásadním a společným bodem obou disciplín je definování nějakého cíle neboli zakázky a plánování. Příkladem je individuální plán osobního rozvoje klienta. Je vždy sepsán dle jeho osobních cílů a na základě sociálně nepřijatelné situace. Každé setkání se k němu vztahuje. Pojítkem je směřování k soběstačnosti a samostatnosti. Cílem je vyřešit situaci podle představ klienta a hlavně změna postoje, který mu následně pomůže zvládat další zátěžové situace. Proto i při spolupráci leží odpovědnost za způsob řešení a rozhodnutí výhradně na klientovi.

I když existují v sociální práci a koučování rozdílnosti, jeden druhému jsou si přínosným. Můžeme se setkat s koučem v sociální práci i se sociálním pracovníkem s koučovacím přístupem a dovednostmi. Oba mohou pomoci a podpořit. Stejně jako na jejich profesionalitě záleží i na spolupráci klienta.

## **2. 4. KOUČOVÁNÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI V ČR**

Šimková uvádí, že působnost a obecně kladné vnímání koučovacích přístupů je v ČR a ve světě odlišné. Největší pochybnost v Čechách spočívá v tom, že je koučování spojováno s firemním prostředím, obchodem a marketingovým trikem bez hlubšího obsahu.

I když koučování ani u nás není novinkou, je tak často vnímáno. Pokud si sociální pracovníci koučování dovedou připustit, pak spíše jako nástroj vedení sociálních pracovníků jako zaměstnanců, ne však jako klientský přístup. Dostupné ze Sociální revue, <http://socialnirevue.cz/item/koucovani-v-socialnich-sluzbach>

Naproti tomu projekt „Profesionalizace sociálního začleňování v kraji Vysočina“ ve snaze jít naproti moderním technikám a inspirován se v zahraničí, umožnil skupině deseti sociálních pracovníků obecních úřadů rozvíjet své profesní kompetence. Sociální pracovníci z Obecních úřadů Třebíč, Moravské Budějovice, Žďár nad Sázavou a Magistrátu Města Jihlavy absolvovali akreditovaný kurz koučinku a následně své nabitě dovednosti aplikují při řešení nepříznivých životních situací svých klientů. Jsou to situace, kdy pracovník nevystupuje jako poradce, ale jako podpůrce. Spolupráce směřuje ke zvýšení kompetencí klienta a nalézání vlastních zdrojů řešení při sociálním začleňování. Z písemných evaluací účastníci hodnotili nabyté zkušenosti i průběh kurzu velmi kladně. Podle sdělení účastníků nasadil lektorský tým velmi vysokou laťku pro vzdělávání v sociální práci, předával výborné zkušenosti, a to jak teoretické, tak praktické včetně výborných komunikačních schopností. Dostupné z Tremedias, <http://www.tremedias.cz/index.php/cochemska-praxe/267-vzedlavani-v-socialnich-sluzbach-s-tremedias>

Chceme-li v ČR hledat kouče v sociálních službách, asi bychom našli, i když bychom pátrali dlouho. Koučování v sociálních zařízeních nebývá v nabídce poskytovaných služeb. Zatímco se sociálním pracovníkem, který pracuje koučovacími způsoby a v situacích, které to umožňují, má ke klientovi ryze koučovací přístup, se můžeme setkat čím dál častěji. Souvisí to s vývojem sociálních služeb a přístupem zaměřeným na klienta, jejímž zakladatelem je Carl Rogers. Ve světě je tomu jinak. Koučování je hlavně v USA a zemích Evropy běžně používaným nástrojem ať už ve sportu, firemním prostředí, vedení zaměstnanců, tak i v sociální práci.

## **2. 5. KOUČOVÁNÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI VE SVĚTĚ**

V odborné literatuře se uvádí, že koučování je pro sociální pracovníky naprosto přirozený způsob komunikace. Primárně jako nástroj osobního rozvoje a strategie, kterou využívají při práci s klienty i s rodinami. Koučování i sociální práce zahrnují procesy, které se zaměřují na sebepochopení a sebekázeň za účelem ovlivnění behaviorálních, emočních a postojoyých změn. (Caspi, 2005)

Pokrok a vývoj ve světě práce vyvíjí tlak na sociální pracovníky. Mají na výběr z mnoha alternativních metod intervence. Budoucnost jejich profese je založena na důkladném vysvětlení možností praxe a informovaném rozhodování – proaktivním postoji. (Caspi, 2005)

Jako řada vědních oborů i sociální práce prošla za posledních 40 let vývojem. Vzhledem k tomu, že se mění celá společnost i její potřeby a nároky, i sociální práce umožnila svou flexibilitou zahrnout další přístupy práce s klienty jako je například koučování.

V roce 2017 byla v USA provedena studie, do jaké míry sociální pracovníci používají koučovací strategie při práci s rodinami. Dále se výzkum zajímal, zda se sociální pracovníci identifikují za kouče. S využitím kombinovaného výzkumu byly údaje z online průzkumu shromážděny od (n = 171) sociálních pracovníků a studentů sociální práce, kteří slouží mládeži a rodinám. Výsledky naznačily, že sociální pracovníci uznávají techniky, které používají jako techniky koučování, ačkoli se nepovažují za kouče. Dostupné z Taylor & Franciss online, <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/17521882.2016.1190981>

Proč mají sociální pracovníci zájem o koučování? Odpověď může spočívat jak v podobnosti, tak v rozdílech mezi oběma disciplínami. Koučování klade důraz na partnerství mezi klientem a koučem, a tím podporuje dosažení osobního růstu. Takový způsob práce pro sociální pracovníky dobře zní. Social work today uvádí, že mnoho sociálních pracovníků přešlo z direktivního a pečujícího přístupu na koučovací. Shledávají větší úspěch při práci s klienty a zároveň je pro ně spolupráce méně náročná a vysilující. Sociální práce a koučink také sdílejí některé filosofické společné rysy, jako je důraz na silné stránky, respekt k individualitě, víra v potenciál a jiné. Dostupné z Social Work Today, <https://www.socialworktoday.com/archive/111516p18.shtml>

V anglicky mluvících zemích jako je USA a Velká Británie je koučink, tak jako v ostatních oborech i v sociální práci, spojován s pojmem mentoring. Obě disciplíny jsou považovány za cenné společenské nástroje, které pomáhají jednotlivcům dosáhnout akademického, profesního a osobního růstu. Probíhá úspěšně napříč genderovými, rasovými a etnickými skupinami. Přestože jsou

rozdíly v dílčích technikách a pojmech, základní prvky a strategie koučování jsou po celém světě srovnatelné. Z důvodu stále se zvětšujícího důrazu na efektivitu, se zvyšuje potřeba multikulturního přístupu.

## **2. 6. KOUČOVÁNÍ V RODINNÉ TERAPII V ČR**

V ČR je zřízena celá řada institucí nabízejících služby, které souvisí s rodinnou terapií. Jedná se o služby v sociálním, zdravotnickém a vzdělávacím sektoru. Patří sem i neziskové organizace a nízkoprahová centra, soukromé osoby a společnosti zabývající se prací s rodinami. Liší se dostupností, nabídkou a formou úhrady. I přístup a způsob práce s cílovou skupinou může být odlišný. (Langmeier, Balcar, & Špitz, 2010)

### **Instituce:**

- Krizová centra, linky důvěry
- Občanské poradny
- Psychiatrické a psychologické ambulance
- Pedagogicko-psychologické poradny, školní psycholog
- Stacionáře
- Kliniky, léčebny, psychiatrická oddělení
- Komunitní péče
- Programy „na půl cesty“
- Manželské poradny
- Instituce přebírající péči o klienta

Myšlenka rodinné terapie se zrodila v 50. letech. Jejími hlavními představiteli jsou Minuchin (strukturální terapie), Haley (strategická terapie), Jackson, Weakland, Watzlawick (komunikační terapie), Palazzoli, Boscolo, Prata, Cecchin (systémová terapie). Vznik rodinné terapie byl výrazně ovlivněn kybernetikou, systémovou teorií a epistemologií. Zakladatelem rodinné terapie u nás byl dětský psychiatr a psychoterapeut Petr Boš, který vypracoval komplexní rodinnou terapii. Inspiroval se při účasti na Londýnském semináři rodinné terapie. Inicioval a vedl první symposium rodinné terapie v Čechách. V Čechách (tehdejší ČSSR) se pojem rodinná terapie objevuje v roce 1954 na

Pražské fakultní poliklinice u Apolináře. Cílovou skupinou systemického přístupu byly rodiny alkoholiků. Od té doby prošla rodinná terapie velkým vývojem jak z pohledu cílových skupin, tak z pohledu různorodosti přístupů.

Centrum sociálních služeb Praha poskytuje své služby nepřetržitě od r. 1967, kdy byla založena pod názvem „Stálá manželská poradna“. Později se přejmenovala na Manželská a předmanželská poradna. V současné době má v rámci Prahy deset pracovišť v různých městských částech. Dostupné z Centrum sociálních služeb, <https://www.csspraha.cz/rodinna-terapie>

Při pečlivém prozkoumání rodinné sociální terapie v ČR nalezneme mnoho pracovišť, které službu nabízejí. O dostatku či opaku nelze v této práci hovořit, avšak pracoviště, která pracují konkrétně koučovacím způsobem, nenalezneme. Jsou zastoupeny různé výše uvedené přístupy nebo se můžeme setkat s eklektickým pojetím a snahou o integraci dosavadních poznatků nebo propojení zdánlivě „nesmiřitelných“ přístupů. Nejen proto si koučování v oblasti rodinné sociální terapie našlo své místo. Zatím ale převládá iniciativa jednotlivých terapeutů a sociálních pracovníků, nebo soukromých rodinných poraden.

### **Komunitní centrum Říčany**

Příkladem pracoviště, kde se mimo jiné přístupy pracuje i tím koučovacím, je Komunitní centrum Říčany (dále jen KČR). KČR je nezisková organizace s registrovanými sociálními službami a pověřením SPOD v regionu Říčany a na území Středočeského kraje. Nabízí pomoc rodinám s dětmi v obtížných životních situacích. Poskytuje zejména sociálně aktivizační služby pro rodiny s nezletilými dětmi v rámci programu „SPOLU DOMA“ – rodinná asistence. Jedná se o všestrannou pomoc a podporu pro fungování a stabilitu rodiny. Klient přichází dobrovolně nebo na doporučení jiné instituce. Služba je mu poskytována bezplatně, v prostorách komunitního centra nebo terénní formou, přímo v rodině klienta. Služba je zaměřena na podporu rodin s nezletilými dětmi, které se ocitly v náročné životní situaci, např. konfliktní komunikace v rodině, vztahové problémy, rozpad rodiny, potíže s výchovou dětí, ohrožení ztrátou bydlení nebo



příjmů, předluženost apod. Dostupné z Komunitní centrum Říčany,  
<http://www.kricany.cz/sluzby/pomoc-rodinam-s-detmi/>

**Cílem služby je:**

- změna nepříznivé situace rodiny
- změna přístupu klienta ze zaměření na PROBLÉM, na hledání možností jeho ŘEŠENÍ
- motivovat klienta k aktivní účasti na změně nepříznivé situace
- podpora klienta při hledání vlastních zdrojů
- podpora rodičovských kompetencí klienta
- podpora příznivého vývoje dětí v rodině

**Přístup ke klientovi:**

- respekt k osobnosti, přáním a potřebám klienta
- ochrana soukromí, veškeré informace o klientovi a jeho rodině jsou důvěrné
- partnerský a nedirektivní přístup vůči klientovi

Výzkumná část bakalářské práce je prováděna v rámci tohoto zařízení, kde sociální terapeut pracuje s klienty koučovacím přístupem a/nebo využívá koučovacích technik.

## 3. RODINA

### 3. 1. FUNKCE RODINY

Rodina má zásadní význam pro společnost a stát. Je důležitým faktorem pro socializaci a vývoj jedince i celé společnosti. Její podoba a funkce se po dobu lidského vývoje zdatelně proměnily, tak jako se proměňuje společnost celá. Zeptáme-li se každého člověka na funkci rodiny v jeho životě, většina bez dlouhého přemýšlení vyjmenuje mnoho funkcí a shodne se s ostatními v mnoha bodech.

Odborná literatura poukazuje na 5 základních funkcí rodiny:

- 1. Biologicko-reprodukční funkce:** zajišťuje rozením dětí pokračování lidského rodu. Má zabezpečovat udržení života početím a zrozením nového člověka. Dává význam pro jedince i pro společnost jako celek. Tato funkce se může uplatnit i mimo rodinu. V rodině však nabývá svůj plný význam. Nejde jen o to přivést dítě na svět, ale také mu zabezpečit potřebné podmínky života a jeho další vývoj. Úspěšný rozvoj každé společnosti je reprodukční základna. Proto je porodnost dle potřeby regulována různými způsoby, například sociálními dávkami a příspěvky. (Kraus & Poláčková, 2001)
- 2. Ekonomicko-zabezpečovací funkce:** se týká oblasti materiální a postupně přechází do oblasti sociální, duševní až duchovní. Poskytuje v nejširším pojetí svým členům životní jistoty. Pro dostatečný vliv finančních prostředků a tím zabezpečení ekonomické funkce je nutný předpoklad, že oba rodiče nebo alespoň jeden pracují. Vydělávají peníze potřebné k zajištění uspokojivých podmínek pro život. V rámci výkonu zaměstnání se rodina stává spotřebitelem, na němž je závislý trh. Ekonomická funkce se v této době posouvá k dřívější formě rodiny. Reprezentuje nezávislou hospodářskou jednotku v podobě rodinného podniku. Rodina se chová jako autonomní systém s prvky solidarity. (Kraus & Poláčková, 2001)
- 3. Ochranná funkce:** domov má být bezpečným místem, kde každý člen nalezne klidné, přívětivé a ideálně láskyplné přijetí. Tato funkce zajišťuje

všechny životní potřeby celé rodiny a je velmi důležitá pro zdárný duševní vývoj dětí. Každý člen by měl v rodině nalézat bezpečné útočiště a podporu. (Kraus & Poláčková, 2001)

**4. Výchovná funkce:** člověk jako novorozeně přichází do rodinného společenství. Výchova a přístup od počátku určuje jeho život, nejvíce rozvoj, mentální a fyzický růst, postoj k sobě samému a ke světu. Od narození, dále dětství a dospívání, přijímá široké spektrum informací. Na základě svých vloh, biologických a psychických potřeb je aktivně zpracovává. Sbírá zkušenosti a utváří si hodnoty a vzory, jimiž jsou pro něj především rodiče, starší sourozenci a blízké okolí, se kterým se rodina stýká. Velmi záleží, jak moc podnětné prostředí mu rodina poskytuje. Rodina ovlivňuje jeho budoucí postavení ve společnosti a poskytuje mu základní vzorce chování a návyky. Podmínky a pravidla, ve kterých dítě vyrůstá, ho připravují na samostatný vstup do praktického života v období dospívání. Dítě se stává aktivním článkem rodinného dění. Uplatňuje své zájmy, přání a potřeby. Osvojuje si sociální role muže a ženy, otce a matky a později je promítá do své rodiny. Předpokladem plnění této funkce jsou základní materiální podmínky, stejně jako pro plnění všech funkcí. Nelze říci, že je výchovná úroveň závislá na ekonomickém zabezpečení rodiny. I ne zcela optimální materiální podmínky mohou být více dostačující než blahobyť, vyjma těch základních (např. domov, teplo, dostatek stravy). (Kraus & Poláčková, 2001)

**5. Emocionální funkce:** podstata a smysl této funkce nemohou být nikdy pozmeněny. Je proto zásadní a nezastupitelná. Pocit bezpečí a lásky, citové zázemí a jistoty nedokáže dlouhodobě zajistit žádná jiná instituce či společenství. Vzájemný vztah dětí a rodičů určuje podobu celé rodiny. Emocionalita je potřebná stejně pro dospělé jako pro děti, i když v různé podobě. To, jak se dětem v okolním světě a ve škole daří, odpovídá míra harmonie, pocit celkového uspokojení a životní naplnění. Tato paralela se vztahuje na všechny členy. Citové vztahy jsou trvalou bází jistoty. Rodina, může být stejně jako pevným zázemím i opakem, tj. nestabilní, citově plochá či se stává zdrojem stresu. To negativně a mnohdy nenávratně poškozuje všechny členy, zvláště děti. Přesto do emocionálně zdravé rodiny patří

i občasně napětí, podráždění a obavy. Rodiče mohou být unavení a podráždění. Často se stává, že za děti rozhodují a nedají jim prostor se vyjádřit. Oba nesou určitou měrou odpovědnost za děti a chod domácnosti. V zájmu rodiny se musí často vzdát svých dosavadních koníčků a činností, které je uspokojovaly. (Kraus & Poláčková, 2001)

Ne každá rodina ze své vůle nebo situace, v níž se nachází, plní všechny funkce. Jsou rodiny bezdětné nebo z důvodu dospělosti dětí nežijí ve společné domácnosti. Některé rodiny mají jen jednoho z rodičů. Mnoho funkcí rodiny, zvláště v dnešní neustále se rozvíjející době, plní širší společnost, jako jsou vzdělávací instituce. Ty kromě vzdělávání plní funkci socializace. Důležitou funkci hlavně v minulosti zastávala širší rodina, která zahrnuje příbuzenské sítě prarodičů, strýců, tet, dospělých sourozenců, bratranců a jiných členů. Rozmanitost a společné soužití dává větší možnost dosycení potřeb hlavně v případě selhání nejbližších členů. V současnosti takové upořádání vidíme jen zřídka. Nejčastější formou spoluzití je dnes nukleární rodina, kdy společně žijí jen rodiče a děti (nebo jen jeden z rodičů). Doplnujícím článkem potřeb členů jsou sociální služby, které v případě nutnosti poskytují pomoc a ochranu jednotlivcům nebo celým rodinám v obtížných životních situacích. (Barker, 2012)

*Rodina by měla plnit následující funkce: (Barker, 2012, str. 38)*

- *obstarávání základních životních potřeb všech jejích členů,*
- *výchovu a socializaci dětí,*
- *zajištění legitimního vyjádření manželské párové intimity,*
- *zajištění přirozeného bezpečí a podpory pro členy rodiny,*
- *reprodukcí a pokračování druhu.*

Všechny uvedené funkce se vztahují k tématu, jelikož se v každé z nich dá lehce chybovat. Stává se, že v některých rodinách jedna nebo více funkcí úplně chybí, nebo se vlivem událostí nebo zásluhou nemoci a patologie u některého člena vytratila. Každá funkce má nepostradatelné a nezastupitelné místo jak pro jedince, tak pro celou společnost.

## 3. 2. VÝVOJ RODINY

Celá společnost prochází nepřetržitým vývojem, stejně tak rodina. Je považována za základ společnosti od roku 450 př. Kristem, jak bylo zaznamenáno v římském zákoníku. Dnes se dočteme ve Všeobecné deklaraci lidských práv, kde je chápána jako „přirozený a základní prvek společnosti“ . (Možný, 1990)

Rodina je tvořena a ovlivňována celou společností a v průběhu času prošla mnoha změnami, které jsou v ní hluboce zakořeněny. To, jak dnes rodina vypadá, je výsledkem celého vývoje. Giddens vyzoroval několik hlavních změn (Giddens, 1999):

- klesá vliv rodových klanů i dalších skupin, které jsou spojeny pokrevním příbuzenstvím,
- posiluje se svobodný výběr partnera,
- ženská práva dostávají na významu a uznání – rodinné rozhodování je rovnoměrněji rozloženo,
- sexuální svoboda je svobodněji přijímána i ve společnostech, kde byla tabuizována,
- klade se čím dál větší důraz na práva dětí,
- stejnopohlavní partnerství je čím dál častěji přijímáno, i když se situace ve společnostech na světě liší.

Jedním z hlavních znaků všech rodinných společenství v průběhu času je uspokojování potřeb. Pokud nejsou potřeby uspokojeny, objeví se pocit frustrace. Rodina zajišťuje přínos trvalých hodnot, které oponují současné konzumní společnosti. Trvalá pouta a vztahy mezi členy jsou protikladem pomíjivosti materialismu. Přesto současná rodina prochází mnohými změnami. Důvodem pro její založení už není jen zrození, výchova dětí a budování rodinného jmění, ale převažuje zde individuální zájem. Díky kariernímu růstu je trendem oddalování sňatků i rodičovství. Mnoho rodin je bezdětných, ne vždy svobodně. Roste počet nesezdaných partnerství a současně se zvyšuje rozvodovost. Emancipace žen s sebou přináší nezávislost nejen finanční a materiální, ale i v ohledu výchovy a plození dětí. Naopak mužská role prochází krizí a stává se

nejasná a nezaručující jistotu. Širší rodina ztrácí na významu a děti jsou často vychovávány jedním rodičem, což podle mezinárodních studií negativně ovlivňuje jejich vývoj. Často hůře prospívají ve škole, mají více psychických a zdravotních obtíží. Ve společnosti se jim nedaří jako dětem, které jsou vychovávány oběma rodiči. (Matoušek, 2003)

Rodina se nepřetržitě proměňuje vnějšími a vnitřními vlivy. Proměňují se její členové jak fyzicky, tak duševně. V pohybu je i její složení, v určitých fázích se rozrůstá nebo zmenšuje. Rodiny se jen zřídka vyvíjejí bezproblémově a předvídatelně. Kromě přirozeně kladně přijímaných změn jsou časté změny, které rodinou otřesou – například smrt rodinného člena, těžká dlouhodobá nemoc nebo zranění jednoho ze členů, separace a rozchod partnerů, narození dětí v pozdním věku rodičů, kdy první generace již dospěla, finanční potíže, válka nebo přírodní katastrofy, aj. (Barker, 2012)

Jak je uvedeno, tradiční rodina zažívá svou krizi, stejně tak postavení jednotlivých členů. Jinak řečeno, rodinný koncept se přetváří. Je mnohem jednodušší z rodinného soužití vystoupit. Partneri mají k sobě větší očekávání, paradoxně však zažívají méně společného času. Díky mentalitě moderní společnosti je na poklesu morálka a etika. Tak jako je dostupné a možné každou věc lehce vyměnit, partnerství v moderní rodině se neprohlubuje a není o něj pečováno. Častěji se spotřebovává a konzumuje. Vyhrává přechodnost nad trvalostí. Místo trvalých a celoživotních svazků převládá opakované zakládání a rušení rodiny. Skoro to vypadá, že být sám sebou, a přitom s druhými, je nemožná věc.

### **3. 3. TYPOLOGIE RODINY**

Zamýšlíme-li se nad typologií rodin, musíme se zaměřit na hledisko, ze kterého se bude pohlížet. Existuje velké množství typologií od různých autorů. Každý na daný problém hledí jinak. Příkladem je hledisko úplnosti a složení, ekonomického statusu, rodinných hranic, rozvodovosti a jiné.

Níže je uvedena klasifikace, která je vhodná a obvyklá při posuzování rodiny sociálními pracovníky. Je založena na aspektech rodinného fungování vzhledem

k jednotlivým členům a v interakci společnosti. Jedná se o typologii Voilandové a Buellema. (Matoušek & kolektiv, *Metody a řízení sociální práce*, 2008)

- **Perfekcionistické rodiny** (represivní, úzkostně neurotické, utazené rodiny): v nichž je jeden nebo oba rodiče velmi dominantní s jasnými pravidly žádoucího chování, přístupu k povinnostem i k úspěchu. Pokud se vyskytne nějaký problém, rodina si je schopna nalézt řešení sama.
- **Nepřiměřené rodiny** (nezralé, neadekvátní, dětinské, externě závislé rodiny): jeden nebo oba rodiče jsou při praktickém fungování i řešení potíží nesamostatní. Spoléhají na participaci širší rodiny, jiných osob nebo sociálních pracovníků. Vzhledem k neschopnosti předvídat a předcházet problémům se často dostávají do nesnází, nejčastěji v oblasti hospodaření s financemi, ekonomické samostatnosti a výchově dětí. V širším kontextu je spolupráce s nimi často přínosná.
- **Egocentrické rodiny** (prestižní, chladné, rozštěpené rodiny): rodiny, ve kterých jsou jeden (častěji otec) nebo oba rodiče plně oddáni své společenské a pracovní kariéře. S tím souvisí nadprůměrná situovanost rodiny a prestižní postavení. Členové rodiny mají navzájem instrumentální vztahy a náklonnost si projevují spíše materiálními hodnotami. Významným přínosem je reprezentace rodiny. Nejsou neobvyklé časté partnerské spory i násilí, které je tabuizováno. Není k podivu, že děti neprospívají jak ve školní docházce, tak v socializaci. Často mají psychiatrické obtíže. Spolupráce se sociálními pracovníky je obtížná a velmi nejistá.
- **Asociální rodiny** (impulzivní, agresivní, deviantní): jsou často neúplné a vyznačují se slabými nebo neexistujícími morálními hodnotami. Jsou nedostatečně propojeny s běžnou společností a v zájmu uspokojení svých potřeb neváhají překročit obecně přijímané právní normy. Jejich vztahy nejsou hluboké a založení rodiny je spíše nahodilé než plánované. Nejen proto se rodina rozpadne. Časté jsou projevy agresivity, jeden nebo oba rodiče o své děti nejeví zájem a jsou ochotni se jich zříci. V mnohých případech se vyskytuje zanedbávání i zneužívání dětí. Jak už název

vypovídá, takoví rodiče nemají dlouhodobou práci a pravidelný příjem. Není výjimkou výskyt závislosti na alkoholu nebo jiných omamných látkách. Jsou klienty sociálních služeb a orgánů dohlížejících na práva a ochranu dítěte. Spolupráce je velmi obtížná a výsledky pomalé a drobné. Při sociální terapii je nutné si stanovovat menší dílčí cíle.

Satirová rozlišuje typologii rodin na ose, kde absolutní hodnoty jsou velmi zdravé nebo velmi narušené. Každá rodina má na ose své místo, záleží, k jakému pólu se více přibližuje. (Satirová, 1994)

- **Zdravé rodiny:** jsou rodiny, kde si členové naslouchají a váží si jeden druhého. Jsou otevření a dávají najevo své city, bolesti i nelibost. Hovoří k sobě sytým a jasným hlasem. Mají hluboké a pevné vztahy. Jsou přátelští, přímí a opravdoví. Mají se rádi, a proto jsou spolu. Jsou si velmi blízcí a přitom jsou svobodní.
- **Narušené rodiny:** vztahy v narušených rodinách jsou povinnostní a úkolové, v lepším případě se tolerují. Chybí projevy přátelství, radosti a náklonnosti. Přestože atmosféra může být navenek zdvořilá, vztahy jsou chladné a napjaté. Není divu, že mnozí členové takových rodin trápí psychosomatické onemocnění. Své zoufalství si každý prožívá sám nebo jej přenáší na druhé. Komunikace je nejasná, neupřímná a nepřímá. Děti nejsou vedeny k zodpovědnosti, mají nízké sebehodnocení a jsou často kritizovány. Pro dítě, které se do takové rodiny narodí, se většinou stávají takové vztahy normou nebo ho ovlivní po zbytek života.

### 3. 4. ZNAKY SOUČASNÉ RODINY

Rodina se neustále vyvíjí a podléhá změnám nejen z popudu vnitřního, ale také vlivem společnosti. Současná rodina se odlišuje od modelu tradiční rodiny, která měla jasně vymezena pravidla a role.

Rodina se vyvíjí jako živý organismus žijící v interakci s prostředím. Dnešní rodina má své charakteristické znaky a v některých aspektech se značně odlišuje



od tradiční rodiny. Výrost a Slaměník uvádějí znaky rodiny na přelomu 20. a 21. století. (Výrost & Slaměník, 1998)

- Projevuje se výrazná zaměřenost na jednotlivce namísto upřednostnění kolektivu, jak tomu bylo v poválečné době. Lidé hledají smysl života, své osobní štěstí. Upřednostňují svou individualitu.
- Chybí očekávání trvalosti vztahu. Každé rozhodnutí se dá změnit. Jsme si vědomi možnosti volby, a proto nejsou výjimečné partnerství na zkoušku či partnerství, kdy má každý svou domácnost. Obavy přílišného svázání a odpovědnosti vedou k soužití bez manželského statusu i bezdětných rodin.
- Odsouvání rodičovství na pozdější dobu. I přes fakt, že vyzrálejší jedinci jsou zodpovědnější a vyrovnanější rodiče, vede odkládání založení rodiny ke snižování porodnosti. Důvody jsou nejen biologické, ale také pozdější pohodlí a neochota měnit zažitý životní styl.
- Intimní vztah bez vazby na možné důsledky. Je mnoho párů, které společně neplánují a dokonce vylučují budoucnost a s ní i založení rodiny, a přesto mají trvalé partnerství.
- Předmanželská zkušenost v oblasti sexu je na rozdíl od minulosti velmi dobře přijímána a spoluutváří intimní soužití manželů.
- Znalost partnerů při intimních vztazích je pouze fyzická a chybí psychosociální napojení. Sex je vnímán jako zdroj uspokojení, méně často jako vyústění dlouhodobého vztahu a s ohledem na reprodukci.
- Výchova dětí je dávána do rukou institucí.
- Dřívější společné činnosti rodiny nahrazuje širší společnost, chybí soudržnost.
- Klasický model přísného otce a laskavé matky byl nahrazen pestřejší škálou možností.

O deset let později uvádí Gjuričová a Kubička znaky současné rodiny. Můžeme si povšimnout dalšího posunu ve vnímání rodinného soužití.

Z pohledu historie se rodina vždy vyvíjela. Rodinné soužití bylo odlišné ve středověku a v období první průmyslové revoluce. I dnes se rodina odlišuje od soužití v době poválečné. Vždy se ale najdou rodiny, které se odlišují od

většinového uspořádání. Formy rodin se také lišily napříč společenskými třídami. Co přineslo 20. a 21. století? (Gjuričová & Kubička, 2009)

- Rozvod se stal přijatelným, dokonce velmi častým. Na rozdíl od minulosti neznamená pro ženy ztrátu dětí.
- Děti narozené mimo manželství jsou společensky stejně přijímané, jako ty z úplných rodin. To jistě platí i pro matky, které vychovávají děti samy.
- S rozvojem zdravotnictví klesá dětská a kojenecká úmrtnost. Mnoho žen používá antikoncepci. Do rodin se rodí méně dětí.
- V manželství platí rovnoprávnost. Po právní stránce institut hlavy rodiny vymizel.
- Ženy jsou čím dál méně v domácnosti a pracují. I když ne tak snadno, mohou být stejně pracovně úspěšné jako muži.
- Ženy se se svým vzděláním vyrovnávají mužům a zastávají funkce, které byly dříve výhradně mužské.
- Díky feminismu mnoho žen usiluje o faktickou rovnoprávnost v rodině i na trhu práce.
- Stále více párů je nesezdaných i při založení rodiny narozením dětí.

Ve srovnání s tradiční rodinou, tak jak ji známe z historie, se ta dnešní liší. Dalo by se říci, že najdeme více rozdílností než společného. Nejvíce se liší postavení žen, upřednostnění zájmu jednotlivce před rodinným soužitím a tím pevnost a trvalost rodiny. Sexualita si našla samostatné místo a není primárně spjata jen s partnerstvím. Rodina zažívá velkou revoluci. Jak bude úspěšná, se ukáže skrze potomky, které plodí a vychovává.

### **3. 5. KRIZOVÉ SITUACE RODIN V SOCIÁLNÍ SFÉŘE**

Kapitola popisuje vymezení nejčastějších příčin krizových situací rodin, pro které je vhodná sociální terapie. Nejsou zde uvedeny situace a příčiny představující spíše psychologickou pomoc. Autorka se zabývá sociální terapií. Zakouřilová vymezuje hlavní situace, které vyžadují indikaci sociální rodinné terapie: (Zakouřilová, 2014)

- nedostatečná akceptace jednoho člena rodiny jinými členy,

- nejasná, nepřiměřená a nedostatečná komunikace uprostřed rodiny,
- narušené partnerství rodičů, rozvod a s ním spojené spory o výchovu dětí,
- nedostatek zázemí a soukromí v domácnosti, ať už důvodu nepřiměřeného prostoru, či velkého množství rodinných příslušníků,
- nepříznivý vliv prarodičů,
- neúplnost rodiny a s tím spojené praktické, sociální, ekonomické a emocionální těžkosti,
- patologické povahové rysy rodičů,
- nízká sociokulturní úroveň rodiny,
- konfliktní atmosféra v rodině,
- nepřiměřený zdravotní stav rodičů způsobit k výchově dětí (nebo zdravotní postižení),
- nedostatečná či chybějící výchova dětí,
- změny výchovného přístupu,
- problémy ve škole a kolektivu,
- nedostatek citu, zájmu a lásky ve vztahu k dětem,
- záškoláctví, zahálčivý život či kriminalita dětí,
- dlouhodobá nezaměstnanost rodičů (nedostatečné finanční zabezpečení rodiny),
- negativní sociální jevy rodičů (kriminalita, alkoholismus, drogy, gamblerství, promiskuita apod.).

Hovoříme-li o úplné rodině, první naše představa se ukáže jako „*nukleární rodina*“ – otec matka a jejich děti. V dnešním světě ji takto tvoří pouze třetina rodin a pětina všech domácností. Není zárukou, že úplná rodina dostatečně zabezpečí všechny funkce. Schopnosti vyrovnávat se s obtížnými životními situacemi, uspokojovat potřeby všech členů a vychovávat děti, jsou závislé na napojení sociálního okolí (sociální síť).

Sociální sítí se rozumí širší příbuzenstvo, blízcí přátelé, známí, případně i profesionálové pracující v institucích, jež jsou s rodinou v užším styku a mají možnost ovlivnit její chod. Stejně jako platí, že tělesné a duševní zdraví jednotlivců souvisí s jejich blízkým okolím, i pro rodinu je sociální okolí

důležitým faktorem. Přestože rodiny žijí samostatně, jsou neustále ovlivňovány interakcí se společností, ve které se pohybují. (Matoušek, Rodina jako instituce a vztahová síť, 1993)

Nejvhodnější označení rodin, které jsou klienty sociální terapie, je současný pojem "klinická rodina". Pro upřesnění je to rodina, která byla nebo je z důvodu neschopnosti vyřešit problémy v kontaktu s pomáhajícími institucemi. Klinické rodiny vymezuje přítomnost nějaké poruchy či nedostatku. „Označení je vhodné už proto, že nevychází z normy jako ze statistického průměru, ideálu nebo zvyklosti, ale z pojetí normy jako nepřítomnosti poruchy.“ (Matoušek & kolektiv, Práce s dětmi a rodinou, 2003, str. 187)

Krizové situace rodin v sociálním fungování jsou odvozeny nějakou poruchou funkce nebo nevhodným okolím. V souvislosti s rodinou je obtížné popsat ideál nebo normu, ke které se dá bez výhrad vztahovat. I vzhledem k tomu, že je více rodin neúplných a nedostatečně plnících všechny funkce. Nejvýznamnější faktory krizových situací rodin jsou výchova dětí a uspokojování potřeb členů rodiny. Určující je schopnost komunikace, řešení denních i výjimečných problémů, vytvoření a zachování si postavení v rodinném soužití a mít možnost se emočně projevit a prosadit.

## **4. KOUČOVÁNÍ V SOCIÁLNÍ RODINNÉ TERAPII**

### **4. 1. VYMEZENÍ SOCIÁLNÍ TERAPIE A JEJÍ PŮSOBNOSTI**

Sociální terapie má za cíl žádoucí změnu chování či přístupu klienta v jeho sociálním okolí. Svou intervencí a přímým nebo nepřímým působením podporuje v klientech nalézání vnitřního zdroje k řešení situace, která je bezprostředně ohrožuje. Svou činností pomáhá předcházet rizikovému chování.

Působnost sociální terapie má rozsáhlý záběr. Záleží na klientovi, jeho situaci, možnostech a společnosti. Někdy je zapotřebí přímých zásahů nebo vedení, jindy je dostačující doprovázení a podpora. Je mnoho proměnných ovlivňujících úspěšnost, ať už osobnost klienta, věk, vzdělání i příslušnost. Vzhledem k širokému rozpětí možností je vhodný individuální přístup ke každému klientovi. Interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem by měla být vždy záměrná, vědomá, strukturovaná a dynamická. (Zakouřilová, 2014)

Z uvedeného vyplývá, že cílem sociální terapie je zaměřit se na uvědomění klienta a podporovat ho k porozumění. Klást důraz, jak sám přispívá k aktuální pozici v životě. Skrze dynamiku a strukturu rozhovoru má šanci nahlédnout a uvědomit si situaci a její řešení. Posláním sociálního terapeuta je především podporování silných stránek klienta s vizí k jeho samostatnosti a cestě ke svépomoci.

Své místo v sociální terapii zaujímá prevence vzniku potíží navazujících na primární problémy. Způsoby práce s klientem jsou velmi různorodé a zahrnují široký záběr. Záleží na vzdělání a angažovanosti pracovníka, jaké zvolí techniky a metody pro práci s klienty. Hlavní motivací sociální terapie rodiny jsou děti a jejich zdravý vývoj, proto ji nejčastěji provádějí sociální pracovníci při orgánech sociálně-právní ochrany dětí, dále jiné sociální a zdravotnické zařízení. Důležitou roli hrají právě sociální pracovníci. Jsou v prvním kontaktu s rodinami, které se nacházejí v obtížné situaci a potřebují profesionální pomoc. Jsou v kontaktu s klienty mnohem dříve v řádu měsíců než psychoterapeuti, a mají možnost si vytvořit důvěryhodnou pozici a potřebný vztah. Jedním z nejdůležitějších

faktorů, hlavně vzhledem k dětem, je včasnost zahájení intervence. Šance na úspěch se zvyšují. Neméně důležitá je znalost klienta a jeho sociálního prostředí. Pomáhá dokreslit situaci, v níž se rodina nachází. (Zakouřilová, 2014)

Rozšíření práce s rodinou je společně s rozvojem sociální práce zaměřené na řešení problémů jednotlivců. Od počátku profesionalizace sociální práce byla rodina stejně jako jednatel hlavním objektem zájmu. I prostředí (komunita) hraje při vzniku a řešení problémů významnou úlohu. V současnosti s rodinou spolupracují téměř všichni sociální pracovníci napříč všemi sociálními službami. Preferuje se biopsychosociální model.

## **4. 2. OBECNÉ ZÁSADY PŘI PRÁCI S RODINOU**

Hlavní zásadou při práci s rodinou je uvědomění, že klientem je celá rodina. Není výjimkou spolupráce probíhající výhradně s jednatel. I tak terapie a intervence probíhá v kontextu rodinného systému. Od prvního kontaktu s rodinou využívá sociální pracovník stejné zásady používané v rámci ostatních cílových skupin klientů sociální práce. Respekt a přijímací postoj pomáhá při uvolnění klienta a jeho pocitu podrážedenosti, který je častý zejména při setkání s autoritami. Pro získání potřebné motivovanosti je nezbytné, aby sociální pracovník vzbudil v klientovi opravdový zájem. Díky empatii má možnost částečně rozpoznat, co od něj klient očekává, a v jakém je psychickém stavu. Svou kongruencí neboli opravdovostí se projeví tím, že je sám sebou, vnímavý a otevřený k sobě a tím i k druhému. Následkem je odkrytí expertní pozice a podpora klientovy spontánnosti k lepšímu kontaktu s pocity a podpora vzájemné spolupráce. Další důležité zásady, které mají vliv na úspěch spolupráce, jsou trpělivost, dodržování etických zásad jako například mlčenlivost a flexibilita. (Řezníček, 1994)

Významnou roli hraje důvod a dobrovolnost kontaktu a prostředí, kde spolupráce probíhá. Přirozené prostředí (domov) dává klientovi pocit bezpečí a jistoty. Naopak návštěva sociálního pracovníka může být i nepříjemným zásahem do soukromí. Pozitivní i negativní vliv může mít pro klienta ambulantní

prostředí. Důležité je vždy brát ohled na klientovy možnosti a situaci, ve kterých se nachází.

Přístup sociálního pracovníka k rodině jako ke klientovi by měl být individuálně zaměřený a respektující biopsychosociální charakteristiky každé rodiny. Při terapii se vychází z hierarchie potřeb Maslowovy pyramidy, zejména s rodinami s vícečetnými problémy. Terapeut nejdříve zjišťuje uspokojení základních fyziologických potřeb a dále pocit bezpečí, sounáležitosti, respektu, úcty a uznání. Nejvyšší stupeň je potřeba seberealizace. V praxi to vypadá tak, že se řeší nejprve akutní problémy a posléze se utvářejí a plní dlouhodobější cíle, které nejsou životu ohrožující. Terapie by se měla odvíjet v pozitivním duchu, alespoň do určité možné míry. Zaměření se na silné stránky jednotlivých členů i rodiny jako celku je dobrou cestou k úspěšnému cíli.

Snahou rodinné terapie je společné soužití udržet, zejména formou sanace rodiny. Sanací rodiny rozumíme „*soubor činností sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány a/nebo ukládány převážně rodičům dítěte nebo dítěti ohroženému ve svém sociálním, biologickém a psychologickém vývoji.*“ (Bechyňková, Případové konference, 2012, stránky 11-12)

Sanace spočívá v uzdravení rodinného prostředí pro zdravý vývoj dítěte. Provádí se, aby se předešlo jeho odebrání a mohlo zůstat ve svém přirozeném prostředí, také jako předcházení a zmírnění příčin ohrožení. Při sanaci se poskytuje pomoc a podpora rodičům a celé rodině. I když je velká snaha o udržení soužití, jsou situace, kdy sanace není úspěšná anebo ji nelze aplikovat. Nejčastěji z důvodu přímého a neodkladného ohrožení dítěte. Pak je důležité od sebe (na čas či dlouhodobě) jednotlivé členy rodiny oddělit.

## 4. 3. ROZDÍL MEZI RODINNOU PSYCHOTERAPIÍ A SOCIÁLNÍ TERAPIÍ

J. Spitz uvádí, že pojem socioterapie není dosud ustálený a vymezuje ho jako: *„Terapeutické využívání sociálních aktivit a uspořádání určitého sociálního prostředí s cílem zlepšit sociální dovednosti a zdatnost a rozvíjet vztahy mezi jeho účastníky.“* (Langmeier, Balcar, & Špitz, 2010, str. 283)

Langmeier a Balcar (2010) uvádí, že: *„Jednotná definice rodinné psychoterapie může být sotva uspokojivá pro všechny představitele této oblasti. Většina by se však shodla na tom, že představuje profesionálně vedený pokus navolit psychologickými metodami prospěšné změny v narušené rodinné soustavě.“* Dále pokračují, že nemoc i léčba jednotlivých členů má vždy spojitost s rodinným prostředím. Důležité je setkávání se v plné sestavě rodinného soužití. (Langmeier, Balcar, & Špitz, 2010, str. 169)

Přestože jsou v obou disciplínách velké podobnosti a často se jejich techniky a výsledky prolínají, jsou mezi psychoterapií a sociální terapií rozdíly. Sociální terapie nemá snahu zkoumat hloubku psychického stavu člověka, tak jako psychoterapie. Metody a techniky jsou zaměřené více na klientovo zorientování v situaci. Podporují komunikační dovednosti, motivaci a uvědomění vlastních pocitů a emocí. Snahou je získání reálného náhledu. I když se obě disciplíny zabývají chováním lidí a interakcí mezi nimi, sociální terapie se více zaměřuje na sociální fungování a vztahy klienta. Psychoterapie klienty hlouběji diagnostikuje, často pracuje medicínsky ve spolupráci s psychiatrií (hospitalizace, farmakoterapie). Sociální terapie se často realizuje v terénu a sociální pracovník na rozdíl od psychoterapeuta zná klientovo přirozené prostředí, někdy i osobně. Dá se říci, že je tím zvýhodněn. Má přístup k dokumentaci o případu klienta, zejména při výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Dobrovolnost a nedobrovolnost jsou dalším rozdílným aspektem. Klienty sociálních služeb se stávají z pozice nedodržování povinností vyplývajících ze zákona, proto může chybět počáteční motivace. Počátek sociální terapie i její ukončení nemusí mít klient ve svých rukou. Sociální pracovník vystupuje v rolích, které jsou protichůdné a poměrně znevýhodňující jeho pozici. Přestože pomáhá, kontroluje



a má kompetenci sankcionovat. Direktivní postoj terapeuta je v sociální práci častější než v psychoterapeutických přístupech. Svobodná vůle je v obou terapiích podporována, při sociální terapii se prohlubuje až po delší době, kdy klient disponuje osobnostní připraveností. Sociální terapie se snaží na klienta nahlížet v širším rozpětí i s jeho okolím. Aktivně hledá veškeré možné sociální, materiální a komunitní zdroje. Psychoterapie řeší existující problémy, sociální terapie jim navíc předchází například formou primární prevence. V sociální terapii se na počátku stanovuje jasný cíl, ke kterému se po celou dobu spolupráce směřuje. I když se může v různých okamžicích měnit, vždy ho má klient před sebou. Důležité je zaměření na budoucnost. Naproti tomu psychoterapie se ohlíží a vrací do minulosti a její průběh je svobodný. Upřednostňuje se nechat klienta spontánně hovořit. Psychoterapeut si zachovává bezpodmínečnou neutralitu, která je v sociální terapii a intervenci obtížněji zvládnutelná, zejména pokud jsou v ní zapojeny děti. (Zakouřilová, 2014)

Jak sociální terapie, tak i psychoterapie mají svá specifika a mají respektované místo v pomáhajících profesích. Nejsou soupeři, ale naopak spolupracují. Jejich kompetence a zaměření stojí velmi blízko sebe, dokonce se navzájem překrývají. Nelze je však zaměňovat.

#### **4. 4. SANACE RODINY**

Hovoříme-li o sociální terapii rodin, nelze opomenout pojem „sanace rodiny“. Sanace neboli podpora rodiny, je soubor postupů, které mají za cíl obnovu funkcí rodiny. Je pojmem nadřazeným nad sociální terapií. Podstatou sanace je udržet rodinu pohromadě a udržet děti a rodiče ve svém přirozeném prostředí. Podporuje člena rodiny, který svým postojem, chováním nebo nemocí ohrožuje členy ostatní. Opakem sanace je vyloučení člena nebo odloučení ohrožených členů od rodiny. V současné době je tento přístup upřednostňován v mnoha zemích, také v ČR. Je první volbou při postupu Orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jako OSPOD) při ohrožení zdraví, vývoje a života dítěte. (Matoušek, Slovník sociální práce, vydání třetí, 2016, str. 185)

České centrum pro sanaci rodiny (STŘEP) uvádí základní znaky sanace rodiny (Bechyňková & kolektiv, Sanace je spolupráce metodická doporučení, 2011, str. 34):

- *Je sestavený multidisciplinární tým sanace rodiny.*
- *Rodiče jsou partnery odborníků multidisciplinárního týmu.*
- *Jeho koordinátorem je optimálně sociální pracovníce OSPOD.*
- *Kontinuálně probíhá multidisciplinární vyhodnocování situace dítěte a rodiny.*
- *Naměřená rizika v rodině jsou témata pro změnu a sanaci rodiny, jsou zodpovědně vyhodnocována tak, že je dítě kontinuálně v bezpečí.*
- *Jsou realizovány pravidelné případové konference jako nástroj podpory dítěte a jeho rodiny.*
- *Je pojmenován cíl sanace rodiny a určeno časové období, ve kterém je třeba pracovat na kvalitativních změnách dle cíle.*
- *Vztah mezi rodinou a pomáhajícím odborníkem může být ustanoven ústní dohodou nebo písemnou smlouvou. Jedná-li se o sociální služby, postupuje se v souladu se zákonem o sociálních službách.*
- *Na případových konferencích je pravidelně věnována pozornost efektivitě sanace rodiny.*
- *Hlavním znakem pro posouzení efektivit je měřitelné snižování míry zanedbávání dítěte v rodině, nástrojem zjišťování je vyhodnocování situace dítěte a jeho rodiny.*
- *Nedochází-li v přiměřeném čase ke kvalitativním změnám v rodině, multidisciplinární tým přeformuluje cíl sanace rodiny podle aktuálních potřeb dítěte a reálných možností rodičů/rodiny multidisciplinárním týmem, rodiči, příp. i dítětem.*

Vzhledem ke všem uvedeným znakům sanace rodiny lze říci, že koučovací přístup splňuje kritéria. Partnerský přístup, definování cíle, časový rámeček, posuzování efektivit jsou jedny z hlavních atributů koučování.

## 4. 5. CÍLE KOUČOVÁNÍ V SOCIÁLNÍ TERAPII

Zastřešující cíl sociální terapie je optimální fungování klienta ve společnosti s ohledem na jeho svobodné vyznání a všeobecně přijímané normy společnosti. Podporuje samostatnost, zodpovědnost a uplatnění ve společnosti.

Tak jako v koučování, tak i v sociální terapii je jedním z nejdůležitějších počátečních kroků stanovení cíle. Určuje, jakým směrem se terapie bude vyvíjet. Stanovení cíle je jednou z hlavních podmínek efektivity.

Na cíle sociální terapie můžeme pohlížet z několika směrů. Dělíme je:

- dle obtížnosti,
- dle naléhavosti,
- dle časového hlediska,
- na obecné a konkrétní,
- na předběžné, průběžné a výsledné,
- na vedlejší a hlavní,
- na optimální a minimální,
- na stanovené klientem, terapeutem nebo institucí.

Vymezení cíle je v sociální terapii klíčové. Pokud má být terapie úspěšná, je třeba definovat cíle klienta i terapie, které se zpočátku nemusí, ať už svým významem i obsahem shodovat. Sociální terapie by měla být efektivní, ale není dobré ji uspíšit na úkor kvality, potřeby a připravenosti klienta. Bude-li uspěchaná, zaručeně nebude mít dlouhodobý efekt. (Zakouřilová, 2014)

Každý člověk i rodina jsou jedineční. Proto přístup i cíle by měly být zaměřeny individuálně. Cíle mohou být různé. Eva Zakouřilová uvádí nejčastěji se vyskytující: (Zakouřilová, 2014, stránky 23–24)

- *podpora klienta,*
- *adaptace klienta na nové podmínky,*
- *realistický náhled klienta na možnost úpravy obtíží,*
- *nalezení zdrojů klienta k řešení jeho problémů,*

- *přestavba vlastního postoje klienta k problémům a danostem v jeho životě,*
- *žádoucí změny v chování klienta a v jeho sociálním prostředí,*
- *úprava postojů a výchovných praktik klientů coby rodičů,*
- *odstranění nežádoucích vlivů ze života klienta a jeho rodiny,*
- *sociální začlenění klienta do života.*

Všechny uvedené cíle společně s dalšími je potřebné konkretizovat vzhledem ke klientovi. Posléze vytvořit dlouhodobé cíle a ty rozdělit na dílčí, kterým se budou jednotlivá setkání věnovat. Pro příklad je možné uvést dlouhodobý cíl rodiny: *„Chceme, abychom se dostali z dluhové pasti.“* Dlouhodobý cíl rozdělíme na několik dílčích cílů: *„Oba (rodiče) si najdeme stabilnější práci. Požádáme si o dávky. Vytvoříme si rodinný rozpočet. Přestaneme kouřit, a tím ušetříme.“*

Aby se klient mohl dostat k formulaci cíle, který bude pro něj zvládnutelný, udržuje se při tvoření směr, který je tzv. SMARTER. (Smith, 2007, str. 91)

**S** = Specifický a konkrétní, jasně formulovaný a určitý daný problém, který je aktuální. Neměl by být obecný, ale jasně vymezený (např. *„Potřebuji si najít práci, abych mohl žít rodinu“*)

**M** = Měřitelný neboli dosažitelný v případech, kde se hůře měří, lze použít škálu (např: *„Potřebuji si najít práci, kde vydělám minimálně 20 tisíc.“* nebo *„Chtěli bychom společně více komunikovat na stupnici 1-10 alespoň 6.“*

**A** = Akceptovatelný a atraktivní by měl být pro všechny, kteří se společného tvoření účastní. Cesta k cíli není většinou jednoduchá, aby se dařilo k němu postupovat, musí být zajímavý (např. *„Když budu mít lepší práci, budu mít lepší postavení ve společnosti a to mi zvedne sebevědomí.“*)

**R** = Reálný, to znamená, že by měl odpovídat reálným možnostem klienta například vzhledem ke vzdělání, stavu, situaci, ve které se nachází (např. *„Najdu si lepší práci, kde budu vydělávat 20 tisíc, vzhledem k mému vzdělání a praxi nemohu očekávat vyšší plat.“*)

**T** = Termínovaný neboli časově konkrétní (např. *„Vzhledem k cíli najít si práci, zítra půjdu na úřad a budu reagovat na 10 pracovních nabídek každý týden“*.)

**E** = Ekologický a etický s pozitivním vlivem na okolí klienta (např. *„Najdu si stabilní práci a celá rodina se bude mít lépe, současně přispěji k zaměstnanosti.“*)

**R** = Recordable (zaznamatelný) cíl může mít klient stále před očima a každodenně se ujišťovat, zda k němu svými kroky směřuje.

Další „zaručenou“ technikou je položení tzv. zázračné otázky. Je efektivní zejména proto, že klient skrze její položení, odloží všechny překážky a obavy a dovolí se zasnít. Barvitě si představit, jak to bude vypadat, až dosáhne cíle. Tím, že si představu částečně zhmotní skrze tvar v mysli, dá jí význam a popíše ji. Dostane nějaký rozměr a má větší šanci usídlit se ve vědomí (např. *„Předpokládejme, že se zítra ráno vzbudíte a vaše problémy budou vyřešeny. Jak to poznáte? Co by vaše žena a děti dělaly jinak? Jak a na čem byste to poznal?“*) (Withmore, 2013, stránky 56-59)

#### **4. 6. KOUČOVÁNÍ VERSUS KOUČOVACÍ PŘÍSTUP V SOCIÁLNÍ TERAPII RODIN**

V této práci jsme se seznámili s koučováním jako jasně vymezenou profesí. Koučování, které je zaštitěno organizacemi (např. ICF – International Coach Federation nebo European Mentoring & Coaching Council) má svá pravidla. Certifikované vzdělání, počet splněných „odkoučovaných“ hodin v tréninku a závěrečná zkouška ustanovují koučování jako samostatnou a jasně definovanou profesi.

Koučování je živnost volná, proto ji může dělat kdokoli, a to i bez jakéhokoliv vzdělání a výcviku. Zaštiťující organizace zkvalitňují profesionální koučink a zajišťují klientům požadovanou minimální nebo vyšší úroveň kvality jednotlivých koučů i tréninkových škol. Systém ICF certifikací a akreditací pomáhá koučům a tréninkovým školám zvýšit hodnotu a zároveň se odlišit od dodavatelského trhu.

ICF nabízí tři různé certifikační úrovně, které se rozlišují podle získaných tréninků a zkušeností:

- *Associate Certified Coach (ACC)*®
- *Professional Certified Coach (PCC)*®
- *Master Certified Coach (MCC)*®

Požadavky na jednotlivé certifikace v nutnosti absolvování akreditovaného koučovacího programu jsou v rozmezí 60–200 hodin, 10–20 hodin s mentorem, 100–2 500 odkoučovaných hodin v určitém časovém rozmezí od ukončení výcviku, test koučovacích znalostí a posouzení výkonu při koučovacím sezení. Rozmezí hodin je dle úrovně certifikace.

Po splnění všech podmínek, má možnost budoucí kouč zažádat o certifikaci a zaplatí příspěvek na tři roky 100–800 USD v závislosti na úrovni certifikace. Dostane se na veřejný seznam certifikovaných koučů zastřešovaných organizací ICF. Po třech letech je nutná obnova, jejíž součástí je navazující vzdělávání a platba částky 40 USD. Dostupné z International Coach Federation, <https://www.coachfederation.cz/cz/certifikace/co-jsou-certifikace-a-akreditace-pozadavky-na-certifikace.html>

European Mentoring & Coaching Council (EMCC) si klade za cíl propojit svět profesionálních koučů a jejich klientů a současně svět poskytovatelů vzdělání, akademiků a výzkumníků. Podporuje prosazování a osvojování stanovených kritérií. Osvědčení o kvalifikaci (certifikát) dokladuje, že absolvent dosáhl určité úrovně znalostí a dovedností. Akreditace a členství nabízí další záruky.

#### **Akreditovaný kouč:**

- Je znalý procesu koučování, zná strukturu koučovacího rozhovoru a úspěšně dokončil akreditovaný koučovací tréninkový program.
- Má dovednosti a předpoklady k výkonu profese.
- Ctí a dodržuje etický kodex profesní organizace.
- Své dovednosti a kvalifikaci neustále obohacuje.
- Dbá na osobní rozvoj, supervizi a reflektivní nástroje.

- Po splnění požadovaného, zažádá o členství. Po schválení platí roční příspěvek ve výši od 3 900 Kč. Studenti VŠ denního studia a matky na mateřské platí 50 % částky.

Dostupné z European Mentoring & Coaching Council, <http://www.emcc-czech.cz/akreditace-2/akreditace-koucu/>

Současný trend v koučování je směřován k výkonu a finančním výdělkům jak pro koučované, tak pro kouče samotné. Členství v těchto organizacích využívají spíše kouči, kteří pracují v prostředí businessu, kde se sazby za koučovací hodinu pohybují v rozmezí 2 000 - 10 000 Kč. Zastřešující organizace tuto cenovou politiku propagují a doporučují takto vysoké částky už při vzdělávání budoucích koučů. Jejich snahou je mimo jiné vzbudit vnímání společnosti, že koučování je speciální a velmi efektivní způsob k dosažení rychlých hospodářských výsledků firem a výkonnostní úspěch jednotlivců. Proto i certifikované vzdělávání je finančně náročné. Pohybuje se v cenách stovek tisíc korun za několik víkendových kurzů.

Jak je uvedeno výše, koučování spadá do živností volných, a proto ho může provozovat kdokoli bez odborných znalostí a osobnostních předpokladů. Vzhledem k povědomí o finančních výdělcích a snadné možnosti „stát se koučem“, se v poslední době objevilo mnoho koučů, kteří této profesi kazí jméno a jsou nebezpeční pro své klienty. Neznamená to, že certifikace zaručuje profesní kvalitu.

Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW - International federation of social workers) stanovila podmínky pro výkon profese sociální práce. V ČR je legislativní úprava podmínek pro výkon profese sociálního pracovníka definována v zákoně č. 108/2006 Sb. o Sociálních službách. Jinými slovy se jedná o nároky na odbornou způsobilost a na vzdělání pracovníků podle §110: Dostupné z International federation of social workers, <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

**Sociální pracovník:**

- má ukončené minimálně tříleté pomaturitní vzdělání v oblasti sociální práce – v našich podmínkách, pokud dosáhl titulu bakaláře sociální práce nebo má ukončené magisterské vzdělání sociální práce,
- má zájem o celoživotní permanentní vzdělávání,
- dosáhl věku pro začátek výkonu praxe (dolní hranice je 21 let),
- splňuje osobnostní předpoklady a požadavky sociálního pracovníka (např. morální bezúhonnost, mlčenlivost, důvěryhodnost),
- disponuje požadovanou úrovní obecných, odborných a specializovaných vědomostí a sociálních dovedností,
- ctí a dodržuje etický kodex sociálních pracovníků.

Sociální pracovníci musí obstát ve dvou skupinách předpokladů – odborných a osobnostních. Jsou vysokoškolsky vzdělaní lidé a mnozí z nich mají sebezkušenostní výcvik (např. absolventi Pražské vysoké školy psychosociálních studií - PVŠPS - obor sociální práce a aplikované psychoterapie). Disponují mimo znalosti sociální práce znalostmi v oboru psychologie, psychopatologie a psychoterapie, které jsou pro sociální práci a terapii nepostradatelné. Dostupné z Pražská vysoká škola psychosociálních studií, <https://www.pvsps.cz/studuj-pvsps/informace-ke-studiu-a-praxi/>

Nepřetržité vzdělávání v různých terapeutických technikách a směrech obohacuje práci a činnost sociálních pracovníků. Poskytují klientům více možností přístupu a současně je i pro ně práce různorodější a zajímavější. Koučování je přístup, který vychází z humanistické psychologie. Je vhodný pro terapeutickou a sociální práci s lidmi, rodinami i skupinami.

Samostatná profese koučů, kteří jsou certifikovaní, disponuje jasnou strukturou rozhovoru a používáním technik. Profese sociálního pracovníka má mnoho podob a postavení. Na rozdíl od kouče nemůže být vždy nestranný. Nabízí lidem pomoc i formou poradenství. Kouč zásadně rady neposkytuje. Jsou situace, kdy sociální pracovník musí v zájmu jeho klientů (např. ochrana práv a zdraví dítěte) být direktivní, restriktivní a vyžadující změnu. Je profesionál na probírané téma. Koučování direktivnost odmítá a ani odborná znalost v probíraném tématu není nutná. Koučink je výhradně orientován na budoucnost, minulost slouží



v rozhovoru jen pro porovnání rozdílů k chtěné změně. Neprobírá se samostatně a nijak se k ní v procesu nevrací. Sociální terapie se orientuje na budoucnost a změnu. Minulost je důležitá pro diagnostiku, vysvětluje a dokresluje souvislosti s přítomnými obtížemi. Koučové nemají odborné znalosti pro sociální diagnostiku, ani diagnostické metody nepoužívají.

Koučovací přístup vychází z přívětivého, nehodnotícího a potencionálu podporujícího jednání s lidmi. Podporuje klientovu samostatnost a sebevyjádření. Je přístupem, který disponuje efektivními technikami. Podporuje všechny atributy lidských schopností a počínání, které jsou pro samostatný a svobodný život potřebné. Zplnomocňuje člověka a podporuje ho v tom, aby byl schopen nalézat řešení své situace a sám si pro sebe určil to nejlepší řešení. Jednotlivá dílčí terapeutická sezení mohou být ryze koučovací, ale svým vymezením neobsáhnou celou sociální terapii. Koučování je přístupem, který může obohatit sociální práci a terapii, ne nahradit. Má své limity, o nichž je psáno v následující kapitole.

#### **4. 7. SPECIFIKA KOUČOVÁNÍ RODIN**

Každý klientský přístup v sociální práci s rodinou potřebuje při své činnosti teorii změny a vymezení, jak specificky přistupuje ke svým klientům. Předpoklady a přístupy, které jsou vhodné při individuální terapii nebo koučování, se ukázaly jako nedostačující. Je třeba mít na paměti, jak rodina funguje, co může při jejím fungování selhávat, a jak je možné ji přivést ke změně k lepšímu. Nevyhloučit, že biologické a psychologické fungování jednotlivců má vliv na rodinu jako celek. (Barker, 2012, str. 43)

Allen uvádí, že přístup a jednotlivé kroky koučování v rodinném systému se neliší od kroků v jiných typech koučování (výkonový, obchodní, životní koučink týmů a jednotlivců). Většina sezení se orientuje na vymezený cíl, při kterém kouč pomáhá identifikovat možnosti, realitu a konkrétní kroky, které ho k němu dovedou. Jednotlivé fáze koučování rodin vypadají takto (Allen, 2016, stránky 81-110):

- *navázání vztahu,*

- *identifikace problému či řešení,*
- *objasnění cílů,*
- *vymezení reality vzhledem k cíli,*
- *možnosti řešení,*
- *vymezení jednotlivých kroků,*
- *výsledky, hodnocení a odpovědnost.*

Koučování rodin zahrnuje proces, ve kterém je nepostradatelný rozhovor a skrze něj navázání a budování vztahu s klienty. Pomocí aktivního naslouchání kouč zjišťuje cíl, na kterém chce rodina pracovat. Jakmile je zjištěno aktuální téma sezení, postupně přistupuje k jednotlivým výše uvedeným krokům. V každém kroku zůstává dostatečně dlouho, aby se měli možnost všichni zamýšlet a vyjádřit k daným otázkám. Důležité je každému věnovat dostatek prostoru. Po utvoření akčního plánu a jeho odsouhlasení všemi členy rodiny, se kouč dotazuje na případné uvědomění klientů, míru moci nad cílem. Podporuje je ke shrnutí sezení (co jim dalo, zda bylo pro ně něco nového, těžkého nebo naopak, co je příjemně překvapilo). Srdcem koučovacího procesu je hledání možností, otevírání potenciálu a odpovědnosti všech členů vůči celku, tedy rodině.

Mouhaptová popisuje, že hlavním východiskem při koučování skupin a týmů je způsob, jak rozvíjet jednotlivé členy prostřednictvím konverzace. Součástí vztahu je bezpodmínečné přijetí, nehodnotící přístup, víra ve schopnost jednotlivých členů a celku. (Mouhaptová, 2013)

Koučování rodin respektuje vztahové interakce mezi jednotlivými členy. V koučovacím procesu s rodinou se snažíme podpořit koučovacím principem DUOO:

D - důvěra mezi sebou a sebedůvěra k vnitřnímu potenciálu učit se, poznat se a růst.

U - uvědomění, skrze neposuzující pozorování pomáhá jasnosti.

O - odpovědnost za své rozhodnutí a svůj život, ochota a odvaha k volbě.

O - otevřenost k sobě i druhým.

Jak už bylo uvedeno, koučování se vztahuje k nějakému cíli. Specifikem koučování rodin či párů je zacílení na společný vztah, na celek jako rodinu. Pomůcka, která je vhodná pro použití hlavně z počátku koučování, je “prázdná židle“, kterou kouč postaví mezi pár nebo doprostřed kruhu mezi jednotlivé členy. Nazve ji „Rodinou“ nebo „Společným vztahem“ či „Cílem“, kterého chtějí všichni společně dosáhnout. Vizualizace zvyšuje uvědomění a pocity s ním spojené. Všichni členové mají před očima skutečnost, že jsou součástí celku. Záleží na spolupráci, jakou podobu bude mít. (Allen, 2016)

Koučování rodin či skupin přináší jejich zralé fungování. Znamená to, že jednotliví členové aktivně přemýšlejí a podílí se na krocích při dosahování společného cíle. Hledají způsoby, jak společnou situaci změnit ve prospěch celku, tedy rodiny. Jsou odhodlaní a přijímají odpovědnost za své konání. Jsou otevření komunikaci a spolupracují s ostatními členy. Zralé fungování také znamená, že pokud je člověk nespokojen v souvislosti s fungováním rodiny, je schopen konstruktivně navrhnout optimální řešení, diskutovat o něm a vnímat názory ostatních. Každý za sebe se vnímá jako důležitá část celku a pociťuje svůj přínos a odpovědnost.

Koučování v sociální terapii je vhodné pro rodiny:

- jejíž jednotliví členové jsou na sobě závislí (citově, finančně), sdílí společnou domácnost
- mající společnou vizi
- vytvářejí dohromady celek, jenž má svou identitu.

## 4. 8. LIMITY KOUČOVÁNÍ V SOCIÁLNÍ TERAPII RODIN

Zásadní podmínkou a současně limitem všech terapeutických přístupů je dobrovolnost. Je časté, zvláště v sociální terapii, že klienti do ní vstupují nedobrovolně. Proto je prvním nelehkým úkolem sociálního pracovníka vzbudit v klientech zájem a angažovanost. Pokud se tak povede, dá se říci, že je vyhráno. Jsou ale situace, kdy se motivovanost v klientech nepodaří vzbudit. Vzhledem k tomu, že koučování je výhradně nedirektivní přístup, v těchto případech jej nelze aplikovat. Dobrý kouč při zvažování efektivity koučinku pro svého klienta využívá obecných zákonitostí Beckhardova vzorce:  $N \times V \times PK > OZ$

Vysvětlivky:

- N=Nespokojenost se současnou situací
- V=Vize
- PK=První krok
- OZ=Odpor ke změně

Vzorec říká, že násobek míry nespokojenosti klienta se současnou situací, schopnost tvořit vize a schopnost udělat první krok, musí být větší, než jeho odpor ke změně. Znamená také to, že pokud je jakýkoli aspekt v levé části vzorce nulový, tak se změna u klienta (posun k lepšímu) při koučování rovná nule. Dostupné z psychologie, <https://psychologie.cz/rovnice-zmeny/>

V procesu koučování se stává, že se v průběhu ukáže cíl jako nereálný nebo špatně nastavený. Pak je prostor ho předefinovat. Může se stát, že ačkoli jsou všichni angažovaní a chtějí změnu, ukáže se, že není možné najít společnou řeč. Pak je přínosné koučování předefinovat a opečovat rozdělení rodinného soužití. Společným cílem může být výchova a péče o děti, rozdělení kompetencí, či dobrá komunikace při rozchodu partnerů. Dalším limitem je neochota jednoho člena rodiny. Je možné pracovat jen se členy ostatními nebo jen jedním z nich.

Autorka této práce se domnívá, že může být limitující samotná profese sociálního pracovníka, který vstupuje do vztahu v mnoha rolích. V případech, kde je

nezbytná jeho direktivita, zásah pomocí restriktivních opatření a aktivní vyžadování změny, koučování dočasně pozbývá své užitelnosti. Je možné se k němu postupně vracet a předávat zpět kompetence do rukou klientů.

Koučování je považováno za velmi efektivní metodu pro změnu a její okamžitě implementace. Tato „výhoda“ je oceňována především ve sportovním a firemním prostředí, kde je efektivita zásadní. V případě sociální práce je význam efektivit také velmi důležitý, má ale jinou perspektivu. Je důležité brát ohledy na klienta a vnímat pokrok po malých krůčcích. Trpělivost a důvěra v proces je bránou k úspěchu.

#### **4. 9. MOŽNOSTI VYUŽITÍ KOUČOVACÍHO PŘÍSTUPU V PRÁCI S RODINAMI**

Možnosti využití koučovacího přístupu v práci s rodinami jsou široké. Žádné téma není překážkou. Limitující je motivace a zapojení členů. Níže autorka uvádí možná témata a oblasti sociální práce s rodinami.

- sanace rodiny,
- vztahy v rodině,
- partnerství a rodičovství,
- klidný rozvod,
- výchova dětí,
- rodinný time management,
- ekonomické otázky (zacházení s finančními prostředky, zvýšení příjmu, dluhová tematika),
- trávení volného času,
- vyrovnání se se změnami (dlouhodobé onemocnění člena, stěhování, nový člen rodiny, aj...),
- závislosti.

# PRAKTICKÁ ČÁST

## 5. ÚVOD DO PRAKTICKÉ ČÁSTI

Jako akreditovaný externí kouč působím více jak 6 let. Prošla jsem výcvikem v individuálním, skupinovém a párovém koučování, který byl zaštitěn mezinárodní federací koučů (ICF). Mojí nejčastější klientelou byli lidé z firemní a sportovní oblasti, ale postupně se i oni dostávali hlouběji k sobě a jejich cíle byly více než výkonnostní i prožitkové. Proto jsem se se zájmem a pokorou jala absolvovat psychoterapeutický sebezkušenostní výcvik a následně studovat sociální práci a aplikovanou psychoterapii na Pražské vysoké škole psychosociálních studií (PVŠPS). Zde získávám skrze studium a praxi znalosti a zkušenosti potřebné k terapeutické a sociální práci. Možnost propojení koučování a sociální práce se mi jeví jako přínosné s velkým potenciálem. Zvláště pak v práci s rodinami, kde svou efektivitou pomáhá rodinám v jejich těžkých životních situacích.

Teoretická část této práce se věnuje konkrétnímu případu rodiny, se kterou se v rámci sociální terapie pracovalo mimo jiné i koučovacím přístupem.

## 6. VÝZKUMNÝ PROBLÉM A CÍLE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Prezentované výzkumné šetření se zabývá konkrétní sociální prací v rámci sanace rodiny. Popisuje možnosti a způsoby práce, kde je koučování součástí. Studie má za cíl prozkoumání problematiky zařazení koučování a/nebo koučovacího přístupu do sociální rodinné terapie. Záměru odpovídá zvolená výzkumná metoda případové práce, která představuje detailní studium jednoho případu z praxe Komunitního centra Říčany (dále KCŘ). Cílem studie je popsat proces terapie, ve které koučování velkou měrou participovalo na úspěšné práci s rodinou. Porozuměním zapojení koučování do práce s rodinami (např. při sanaci rodiny) by mohla tato studie přispět k odborným diskuzím o častějším využívání koučovacího přístupu v sociální práci.

Základními výzkumnými otázkami praktické části, které jsem si stanovila, jsou tyto: *„Jaký přínos mělo koučování při sociální terapii s rodinou?“* a dále: *„Jak vnímá klient, rodinní členové a socioterapeut změnu v životě v návaznosti na proces koučování?“*

## **7. PLÁN VÝZKUMU A VÝBĚR VÝZKUMNÉHO SOUBORU**

Vzhledem k tématu a pojetí práce, která si klade za cíl ujasnit a popsat přínos koučování při sociální terapii s rodinami, byla zvolena výzkumná metoda evaluační případové studie. Používá se, pokud popisujeme nějaký jev, hledáme příčinné vtahy. Snahou je tento jev vysvětlit. Obvykle se hodnotí program či intervenční zásah, který je zhodnocen dle určitých kritérií. (Hendl, 2005, str. 116) Jak dále uvádí Hendl, jde o detailní studium jednoho případu, kdy je sbíráno velké množství dat od jednoho nebo několika málo jedinců. V případové studii jde o popsání jednoho případu, o popis vztahů a okolností v širším kontextu. Je předpokladem, že důkladné prozkoumání porozumění jednoho případu přispěje k porozumění podobných případů. (Hendl, 2005, str. 104)

Pro výběr výzkumného souboru byla zvolena metoda záměrného nenáhodného výběru vzorku participantů. Jak je uvedeno v teoretické části této práce, koučování v sociální práci v ČR není rozšířeno. Proto při výběru výzkumného souboru bylo hlavním kritériem zařazení koučování jako jednoho z přístupů při sociální terapii rodin. Hlavní participantkou případové studie je klientka Komunitního centra Říčany a sociální terapeutka, která koučovací přístup (společně s dalšími) při své práci s klienty používá.



## **8. METODY ZÍSKÁVÁNÍ DAT A ZPŮSOB JEJICH ZPRACOVÁNÍ**

Pro tvorbu dat byly zvoleny polostrukturované rozhovory s participanty, analýza dokumentů a písemných záznamů z jednotlivých setkání. Podle Milovského je užití termínu „tvorba dat“ zcela záměrná a připisuje tomu fakt, že se sám výzkumník přímo podílí na formě a výsledku získání dat. (Milovský, 2006, str. 141)

### **8. 1. POLOSTRUKTUROVANÉ ROZHOVORY A JEJICH ANALÝZA**

Individuální polostrukturované rozhovory s oběma participantkami probíhaly osobně nebo po telefonu. Rozhovory se sociální terapeutkou se uskutečnily v prostorách KCŘ v průběhu května 2020 v časovém rozmezí dvou hodin. Dále bylo uskutečněno několik telefonických rozhovorů pro doplňující informace. S hlavní participantkou (klientkou KCŘ) byl uskutečněn telefonický rozhovor v dubnu 2020, a to z důvodu státem nařízené karantény v souvislosti s koronavirovou pandemií. Telefonický rozhovor trval v délce jedné hodiny. Polostrukturované rozhovory byly zaznamenány na diktafon a pro potřeby analýzy byla následně provedena doslovná transkripce mluveného projevu do písemné formy. Při analýze písemného přepisu bylo použito jako další fáze výzkumu otevřené kódování. Otevřené kódování pomáhá získaná data popsat. Jednotlivé kódy se vztahují k výzkumným otázkám, proto je při opakovaném pročítání přiřazujeme vybraným částem textu. (Hendl, 2005, str. 228)

### **8. 2. ANALÝZA DOKUMENTŮ**

Hendl uvádí, že analýza spočívá „v rozdělení celku na jednotlivé komponenty a zkoumání, jak tyto komponenty fungují jako relativně samostatné prvky a jaké jsou mezi nimi vztahy.“ (Hendl, 2005, str. 35)

Analyzované dokumenty byly relevantní části zápisů z jednotlivých setkání z období spolupráce v letech 2017–2019. Se svolením klientky je sociální terapeutka po odstranění jmen všech zúčastněných a doplňujících údajů (adresy bydliště, úřední dokumenty aj.) poskytla ke zpracování. Zpracování spočívalo v přečtení celého textu a opětovném otevřeném kódování a obsahové analýzy. Vzhledem k GDPR a předchozí domluvě s oběma participantkami nejsou tyto přepisy součástí práce.

### **8. 3. ZPRACOVÁNÍ DAT V PŘÍPADOVÉ STUDII**

Cílem výzkumu je podrobný popis případu, ne však generalizace pro další případy. Při zpracování dat jsem se řídila obecnými zásadami pro kvalitativní analýzu získaných dat podle Yina (Yin, 2014, str. 168):

1. Pracovala jsem se všemi získanými údaji a se všemi dílčími výsledky, rovněž se všemi důkazy. I s těmi, které jsem nepředpokládala.
2. Rovněž jsem brala v úvahu i protichůdná vysvětlení.
3. Identifikovala jsem nejvýznamnější aspekty, charakteristiky zkoumaného případu.
4. Při analýze dat jsem využila všechny své předchozí expertní znalosti a zkušenosti.

### **8. 4. ETICKÉ ASPEKTY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ**

V souladu etického aspektu ochrany participantů, jsem všechny informovala o účelu svého výzkumu. Rovněž jsem pro zachování anonymity změnila všechna jména účastníků, stejně tak další údaje, které by mohly vést k jejich identifikaci. S ohledem na potřebu nahrávek na diktafon jsem tuto skutečnost oběma participantkám sdělila a udělily mi pasivní souhlas. Součástí dohody výzkumného šetření byla informace o tom, že veškeré rozhovory budou přepsány do písemné podoby jako podklad pro analýzu. Pro zásadu zachování emočního bezpečí jsem dbala pravidel bezpečného prostoru a přístupu při rozhovorech. Na začátku rozhovoru jsem deklarovala, že odpovědi jsou svobodné a kdykoli je možné rozhovor ukončit.

## **8. 5. VÝSLEDKY ANALÝZY DAT**

Výsledky analýzy dat jsou vypracovány skrze prozkoumání životní situace rodiny Novákových, která se doporučením OSPOD dostala ke spolupráci s Komunitním centrem Říčany a součástí terapie bylo zařazení koučovacích technik a přístupu. Analýza byla prováděna s cílem porozumět přínosu koučování, současně detailně popsat spolupráci na jednotlivých sezeních.

## 9. RODINNÁ ANAMNÉZA

**Pan Novák:** 60 let, zaměstnán na údržbě silnic, charakter: emočně plochý manipulativní, hlava rodiny, veškerá vláda nad financemi rodiny. Vždy po výplatě mu žena (později i dcera) musela odevzdat finance. Zdravotní anamnéza: diabetes mellitus.

**Paní Jarka Nováková:** 40 let, zaměstnána na údržbě silnic, v čase počátku spolupráce odešla od rodiny, podřízená role v partnerství, dlouhodobě nespokojená.

**Dcera paní Novákové Helena:** 18 let, s rodinou už nežije.

**Společné děti rodičů:**

**Jitka:** 17 let, (těhotná)

**Petr:** 9 let

**Anička:** 3 roky

**Matka pana Nováka:** 85 let, žije ve společné domácnosti, při péči o děti není příliš schopna vypomoci.

Ke spolupráci s Rodinným centrem v Říčanech se rodina Novákových dostala na doporučení OSPOD, kdy na podzim 2017 z důvodů insolvence a špatných rodinných vztahů přišli o bydlení. Pro paní Jarku to byla poslední kapka, a tak se rozhodla od manžela odejít. Každý měsíc mu musela odevzdávat finance a za týden jí řekl, že už nic nezbylo. Nedokázala se vzepřít a vždy mu peníze odevzdala. Dostala nabídku bydlení v azylovém domě, kde bylo podmínkou, že vzhledem k věku nejmladší dcery nesmí chodit do zaměstnání nebo zajistit přes den hlídání Aničky zletilou osobou. Možnost hlídání neměla. Nepracovat odmítla z důvodu nutnosti splácení společného dluhu, který byl psán na její osobu. Na čas se s dětmi odstěhovala k sestře (byt 1kk), odkud denně dojížděla cca 1,5 hodiny do práce.

Dcera Jitka byla v pokročilém stádiu těhotenství (otec dítěte utonul, tělo nenalezeno, otcovství proto nepřiznané). Soužití se ukázalo být brzy nevhodným. Pan Novák mezitím zajistil bydlení pro sebe i svou matku a děti žádal do své péče. Nejprve přesvědčoval paní Jarku, ať se vrátí. Vyvíjel na ni

nátlak, vyhrožoval sebevraždou apod. Odmítla, ale současně bezprostředně hrozilo, že nejstarší dcera přijde o dítě, pokud nebude mít, kde bydlet. Zbývala jediná možnost, nechat děti v péči manžela s tím, že až vyřeší svou situaci s bydlením a splácením společného dluhu, bude chtít mít děti ve své péči. Toho času měla se svolením vedoucího možnost přespávat v práci, o víkendech u sestry. Soud rozhodl o svěření výhradní péče dětí otci s odůvodněním na bytovou situaci paní Jarky.

## **9. 1. POČÁTEK SPOLUPRÁCE S RODINNÝM CENTREM V ŘÍČANECH**

Do evidence sociální terapeutky paní Marie se rodina dostala v situaci, kdy otec dostal děti do své péče a dcera Jitka měla čerstvě narozeného syna Šimona. OSPOD doporučil panu Novákovi pomoc Rodinného centra Říčany se zakázkou sanace rodiny (zlepšení životních podmínek pro děti a nezletilou matku s miminkem). S matkou (paní Jarkou) OSPOD již dále nepracoval. Pomoc a podporu jí dle jejich slov nenabídl.

Po první návštěvě v rodině sociální terapeutka paní Marie uvádí, že v bytě 2kk je velký nepořádek, špína, nevyhovující podmínky pro novorozeně. Malá Anička je v chladném bytě neoblečená. Petr nemá prostor na učení. Všechny děti včetně novorozeněte mají jednu postel. Není zde místo pro stolování, kuchyň je nevyhovující pro přípravu jídla pro malé děti. V bytě nejsou úložné prostory, všude je nepořádek a špína. Pan Novák i po předchozí domluvě nebyl přítomen, ani se neomluvil. Babička byla návštěvou překvapena. Avšak bylo evidentní, že je na podobné návštěvy sociálních pracovníků zvyklá. Jako příklad sociální terapeutka uvádí, že babička ukazovala čistou plenu malého Šimona a opakovala, že není opruzený. Stejný scénář se opakoval ještě dvakrát. Dcera Jitka měla o spolupráci zájem a uzavřela s terapeutkou smlouvu o poskytnutí služby. Za cíle, kterých chtěla s pomocí sociální terapie dosáhnout, si stanovila určení otcovství syna Šimona (z důvodů možnosti vyplácení sirotčího důchodu), ušetřit si na postýlku a vyklizení malé místnosti, aby měla s miminkem své soukromí. Malá místnost byla součástí bytu, doposud neobyvatelná. Sloužila jako skladiště,

byl v ní jen nepořádek. Jitka si dále stěžovala, že vždy po výplatě rodičovské, musí jít s otcem k bankomatu a odevzdat všechny peníze. Vnímá, že otec s penězi nehospodaří dobře, vždy po výplatě je plná lednice a pak se jídlo vyhazuje. Otec říká, že má hodně placení. Co s penězi udělá, ona neví. Zbytek měsíce takřka nemají co jíst. Často nemá na sunar, naštěstí mamka (paní Jarka) ji peníze dá nebo ji Sunar koupí. Není schopna se mu vzepřít, má z něj strach. Angažovanost klientky sociální terapeutka vnímá velmi pozitivně, je však velmi nesamostatná, nevyzrálá a pod vlivem otce.

## **9. 2. EVIDENCE SOCIÁLNÍ TERAPEUTKY Z JEDNOTLIVÝCH SETKÁNÍ**

### **a) Mapování „začarovaná rodina - figurky zvířátek“**

Klientka (Jitka) si poměrně snadno volila figurky, zastupující členy rodiny. Chvillemi jí to přišlo legrační a zároveň byla v rozpacích nad tím, co by o kom měla říci. V podstatě k nikomu nepřiradila žádnou vlastnost, chování ani potřeby. Na opakovaný dotaz vzájemných vztahů nebyla schopná odpovědi. Nevěděla. Všechna zvířátka byla postavena do kruhu. Vedle sebe (želvička) postavila těsně Šimonka (lední medvídek). Oba byli hlavami do středu kruhu. Na dotaz, jak se jako želva cítí, nedokázala říci vůbec nic, nevěděla. Stejně tak o medvídkovi, řekla jen, že je „hodnej“. Kousek od medvídka byli v blízkosti Petr (opice) a Anička (žirafa), také hlavami do středu kruhu. Naproti želvičce stál taťka (slepice). Byl natočený doprava hlavou od žirafy a opice. Na dotaz, jaký je, odpověděla Jitka (želvička), že „normální“. Mamku (nosorožec), která toho času s rodinou nebydlela, postavila zadkem těsně před slepici. Babička (ovečka) uzavřela kruh, vidí na všechny, ale stojí osamocená.

Nad postavenou situací sociální terapeutka zjišťovala, jak je teď želvičce, kdo jí s tím vším pomáhá. Pomáhá nosorožec, někdy opice. Slepice nepomáhá. Když je želvička u nosorožce, může si odpočinout, usnout a mamka se o Šimonka postará. S mamkou se vídá, když je o víkendu taťka v práci, jede za ní se všemi sourozenci do města, kde pracuje. Ale

mohou tam přespát jen jednu noc a brzy ráno musí odjet, protože mamka přebývá v práci. Musí odejít, než všichni přijdou do práce. Jitka deklaruje, že mamka se k otci v žádném případě nevrátí. Ona sama by nejraději bydlela s mamkou, Anička a Petr také. Ale mamka nemá možnost bydlení.

Sociální terapeutka navrhuje Jitce promyslet si, jak by to mohlo být jinak, co by potřebovala, co by mohlo pomoci a nabízí setkání společně s mamkou. Domnívá se, že Jitka v situacích vyžadujících koordinaci kroků zaměřených na cíl se chová vyhýbavě. Necítí se být kompetentní, rozhodovat sama za sebe. Vnímá, že potřebuje ještě velkou podporu a autoritu, kterou pro ni představuje vztah s matkou.

#### **b) Spolupráce s paní Jarkou Novákovou**

Po kontaktování a nabídce spolupráce paní Jarka s nadšením přijímá a domlouvá si schůzku v nejbližších dnech. Hned na první schůzce uzavírá se sociální terapeutkou Marií smlouvu o poskytnutí sociální terapie.

#### **c) Mapování situace (reality) paní Jarky**

Toho času v podstatě nepřetržitě pracuje na směny, snaží se mít co největší příjem, který činí 14 000 Kč (čistého po zaplacení insolvence, cca 7 000 Kč měsíčně). Z této částky platí ještě výživné 4 000 Kč měsíčně a do června 2018 má splátku 1 400 Kč měsíčně za dlužné pojistné u VZP. Od dubna pak plánuje ještě pracovat na vedlejší pracovní poměr, který odhaduje na 10 000 Kč měsíčně. Zatím nemá bydlení, přespává v práci nebo u sestry. S dětmi se chce vídat co nejčastěji, ale vzhledem k práci a špatné komunikaci s manželem je to těžké. O pocitech nemluví, ale při prvním kontaktu pláče. Je otevřená a komunikativní. Deklaruje, že chce udělat vše pro to, aby děti mohla dostat do své péče a pomoci Jitce s výchovou malého Šimona. Když se po dlouhé době (v řádu let) odhodlala odejít od manžela, zůstala sama bez pomoci. Samotný odchod ji stál mnoho sil. Nemá plán a v nikom oporu a neví, kde začít. Celá situace je tak tíživá, přesto je odhodlaná bojovat.

#### d) Základní cíle zakázky

Hlavní zastřešujícím cílem paní Jarky bylo dostat se ze současné situace a začít žít dle jejích slov „normální život“. Vědomí o nutnosti splnit mnoho podmínek a překonat velké překážky bylo tím nejtíživějším. Situaci doposud viděla jako neřešitelnou. Uvedla, že sama by to určitě nezvládla. Neměla znalosti, informace a schopnost si utvořit plán. Spolu se sociální terapeutkou si utvořila plán dílčích cílů. Cíle jsou uvedeny sestupně dle návaznosti a pořadí jejich řešení:

**1) Zaplacení insolvence:** Závisely na něm další cíle, ke kterým Jarka zaujímala citovou vazbu a které jejímu životu mohly začít dávat smysl. Bylo třeba zjistit celkovou částku dluhu, dohledat doklady, možnosti rozložení splátek, vyřízení insolvence, komunikovat s úřady. Součástí plánu bylo i vyhledání institucí, které by ji mohly být nápomocny. Kontaktování a návštěva takových poraden je pro Jarku obtížná. Není si jistá v komunikaci s úředníky. Z toho důvodu společně se sociální terapeutkou navštívily poradnu Cesta integrace, kde klientka získala potřebné informace, týkající se oddlužení, ale i podání žádostí o rozvod, úpravu styku s dětmi soudní cestou. Paní Jarka ovládá počítač, sama si všechny dokumenty průběžně zpracovává. Je pro ni podporující možnost konzultace jak s poradnou, tak s terapeutkou. Po první komunikaci s poradnou i dalšími úřady v součinnosti s podporou terapeuty deklaruje, že její obavy byly mnohem větší než skutečnost. Dává ji to sílu a chuť pracovat na dalších cílech.

**2) Rozvod:** Největší překážkou v rozvodu byl pro paní Jarku strach z pana Nováka. Měla obavu, že se jí bude mstít skrze děti, vyhrožovat jí tak, jak to dělával vždy. Kvůli tomu toto řešení dlouho odkládala. Při mapování cíle uvedla, že by chtěla mít zpět své rodné jméno. Nadchlo ji to. Při mapování reality bylo důležité, že se kvůli manželství stále cítí pod vlivem pana Nováka. Stále nad ní má moc, i když už s ním takřka rok nežije ve společné domácnosti. Rozvod potřebuje uskutečnit z formálních důvodů, ale novým zjištěním byl



pro ni i emocionální přínos a touha mít své rodné jméno. V akčním plánu si jasně stanovuje jednotlivé kroky i termíny, kdy je učiní.

**3) Pomoc Jitce s vyřízením žádosti o sirotčí důchod (určení otcovství):**

Vzhledem k obtížnosti situace dcery Jitky byl tento cíl nelehký. Neznalosti úředních postupů zabraňovaly situaci řešit. Bylo třeba určit otcovství. Celou situaci zhoršil fakt, že otec malého Šimona pravděpodobně utonul a jeho tělo nebylo nalezeno. Skrze testy DNA dvojčete otce se mohlo vše podařit. Bylo třeba učinit mnoho formalit a soudní cestou pak nárokovat sirotčí důchod. Vzhledem k nezralosti nezletilé matky se paní Jarka podílela velkou měrou na všech úkonech. Ačkoliv se nejprve zdál cíl nemožný, spoluprací s dcerou Jitkou se povedlo. Vedlejším produktem, neméně důležitým, bylo upevnění vztahu matky a dcery a zvýšení kompetencí obou matek.

**4) Změna zasílání výživného na Jitku přímo na její účet:**

Tento cíl byl, stejně jako rozvod, obtížně zvládnutelným z pozice Jarčiny vnitřní síly, neznalosti a vnějších překážek. Opakovala se potřeba vymezení se panu Novákovi, který vždy zasílanou částku stanovenou soudem namísto poskytnutí dceři (stejně tak ostatním dětem) použil na svou osobní spotřebu. Jitka, Pěťa i Anička často strádali, a toto vědomí bylo pro paní Jarku velmi tíživé. Při zvládnutí cíle pomohla nedávná zkušenost s rozvodem. Často se k ní vztahovala a dodávala jí sílu.

**5) Pronájem bytu:**

Dosažení tohoto cíle paní Jarka zmiňuje jako naprosto zásadní obrat v jejím životě. Po více jak roce útrap a bydlení, kde se dalo, se jí podařilo načasovat, uspořít a nalézt byt, který se stal jejím domovem a místem, kam mohla přivést své děti, i když zpočátku na omezenou dobu. Všechny výše uvedené cíle byly částečnými kroky, které směřovaly k pronájmu a dále společnému životu s jejími dětmi. Součástí akčního plánu bylo naspořít dostatečnou částku pro kauci na byt, rozvrhnout si platby (splátky insolvence, výživné na tři děti, atd.), zvýšit příjem, nalézt byt v blízké vzdálenosti od bydliště dětí a práce, dojednat s pronajímatelem možnost trvalého bydliště. Všechny

uvedené body byly jasně vymezené, uskutečnitelné i termínované a klientka je zvládla bez větší pomoci.

- 6) **Žádost o úpravu styku s dětmi:** Tento cíl se prolínal všemi tématy od počátku spolupráce. Paní Jarka měla snahu děti vídat i v čase, kdy přespávala se svolením svého vedoucího v práci. Děti si vždy vyzvedla vypůjčeným (pracovním) automobilem a sobotní odpoledne a noc ze soboty na neděli strávili společně. V neděli brzy ráno je musela odvést zpět, než přijdou kolegové do práce. Panu Novákovi to vyhovovalo, protože děti donesly nějaké jídlo a nemusel se o ně starat. Dle slov paní Jarky je měl stále v moci a byla to jeho dobrá vůle.

Když se paní Jarka vymezila, následovaly týdny bez společného styku s dětmi. Soudní úprava styku se podařila v průběhu času, avšak stěhování pana Nováka do vzdáleného města (více jak 100 km) překazilo její naplnění. Důvodem stěhování byla smrt babičky (matky pana Nováka), finanční situace a možnost levnějšího bydlení. I dcera Jitka s malým Šimonem se odstěhovala pryč k novému příteli. Panu Novákovi tak klesly příjmy a přestěhováním se s dětmi (Anička 5let, Petr 11let) dostal do působnosti jiných soudů a OSPOD. Paní Jarka se dostala do situace, kdy pro ni bylo obtížné jezdit pro děti, a stejně tak je odvážet zpět. Domluva s panem Novákem nebyla možná. Děti posílaly matce fotografie s prázdnou plesnivou lednicí, stěžovaly si na zimu (období listopad/prosinec 2018).

Paní Jarka jednala s OSPOD v místě svého bydliště. Pracovnice deklarovala, že se spojí s OSPOD v místě bydliště otce. Ten se po uskutečněním šetření vyjádřil, že podmínky pro děti jsou aktuálně vyžadující změnu, avšak dostačující. Zjištění pana Nováka, že ho bývalá žena „udala“ vedlo k tomu, že přestal komunikovat, a znemožňoval její komunikaci s dětmi. Po obavách a váháních se Jarka odhodlala dát žádost o převzetí dětí do péče a současně o předběžné opatření. Vzhledem k odlišným účinnostem soudů

a pochybením úředníků se situace řešila od podání žádosti do vykonání předběžného opatření 6 měsíců.

7) **Žádost o péči o děti**

### **9. 3. SOUČASNÁ SITUACE RODINY**

V létě roku 2019 se obě děti přestěhovaly ke své matce, kde žijí doposud. Pan Novák se později odstěhoval zpět poblíž bydliště paní Jarky. Je nezaměstnaný (nebo jen příležitostně), často si půjčuje peníze i od paní Jarky, s dětmi má umožněn styk. Paní Jarka i nadále s rodinným centrem spolupracuje a její cíle souvisí s každodenní péčí a výchovou dětí, volným časem a zvýšením životního standardu. Ráda by s dětmi jela na dovolenou a zařídila si větší bydlení.

## 10. ZODPOVĚZENÍ A ZHODNOCENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK

Porovnáme-li minulost a současnost paní Jarky, odpověď na otázku, **zda a jaký přínos mělo koučování při sociální terapii s rodinou**, je jednoznačná. Život paní Jarky se změnil k lepšímu v mnoha směrech, které ona sama přikládá v největší míře osobnosti sociální terapeutky a jejímu přístupu.

Dále uvádím oblasti života, které se podle názoru klientky i sociální terapeutky změnilo, koučování pro ně bylo tedy přínosné.

- 1) Vlastní identita, svoboda:** Než paní Jarka odešla od manžela, vypovídá, že nebyla schopná svému manželovi vzdorovat. Vždy mu odevzdala své finance, i když věděla, že sobě i dětem ubližuje, paradoxně také manželovi. Jeho tlak byl tak veliký, že postupně ztratila svou svobodu a nedokázala se roky vzepřít. Popisuje, že chtěla odejít dlouhou dobu, ale nebyla schopna. Prvním krokem ke svobodě byla situace, kdy přišli o bydlení. To paní Jarka popisuje slovy: *„To mě vlastně zachránilo.“* Z rozhovorů však vyplývá, že i poté měl nad ní pan Novák jistou nadvládu. Splácela za něj dluhy, odevzdala mu děti, bála se rozvodu. Postupnou spoluprací při koučování si paní Jarka začala uvědomovat svou identitu a svobodu. Taktéž terapeutka popisuje, že v průběhu dvou let spolupráce by uvedla tento osobnostní růst jako významný.
- 2) Zodpovědnost:** Uvědoměním si důsledků svého dosavadního života, byla paní Jarka schopná vidět v okamžiku, kdy odešla od rodiny. Ztratila domov, později i děti. Sama popisuje, že tehdy byla v koncích a nebyla schopná situaci sama řešit. Chyběly znalosti i dovednosti k tomu, aby uvědomění mohla proměnit v zodpovědné chování a kroky vedoucí ke změně života svého a jejích dětí. V rozhovoru uvádí, že největším přínosem je to, že věří v sebe samu. To je jediné, na co se může spolehnout. Z nynějšího přístupu ke svému životu je patrné, že ho má pevně ve svých rukách.

- 3) **Plánování:** Na začátku spolupráce paní Jarka měla mnoho strastí a problémů, které neuměla vyřešit. Pohlížela na ně jako na celek, který byl tak velkým soustem, že jí bránil na něj nahlížet, či ho začít řešit. Propadala panice. Uvádí, že způsob rozdělení problémů na jednotlivé dílčí problémy jí byl doposud cizí. Věří, že by se snad také k podobnému výsledku v podobě dnešního šťastného života dostala, ale mnohem později. Vypracovaný plán, který si odnášela z jednotlivých sezení, byl něčím, na co se mohla spolehnout. Nemusela dál věci tolik vymýšlet a mohla se soustředit na vykonávání, které ji vždy dovedlo, kam chtěla. Plánování jí do života přivedlo vize a nadále pomáhá dosahovat cílů, které chce. Dříve neplánovala, žila ze dne na den. Dnes plánuje větší bydlení, letní dovolenou, na kterou s dětmi pojede poprvé. Taktéž jí pomáhá při každodenní rutině.
- 4) **Smysl života:** Porovnáme-li potřeby paní Jarky v počátcích spolupráce, pohybovaly se na spodních stupních Maslowovy pyramidy. Základní tělesné a fyziologické potřeby si dokázala jen stěží obstarat, taktéž svým dětem. Jak deklaruje sociální terapeutka, emoce, projev citů, přijetí a seberealizace v rodinném soužití naprosto chyběly. Při spolupráci jak s paní Jarkou, tak s ostatními členy rodiny se jednalo vždy o potřebách bazálních. Emoce naprosto chyběly i po dotázání. Jediným citovým projevem byl pláč. Postupem času se slovník a vyjadřování klientky rozrostl, taktéž citové projevy. Jak jsem již uvedla výše, v průběhu koučování se cíle proměnily a nyní jsou v nich obsaženy pocity, vztahy i volnočasové aktivity.
- 5) **Jak vnímá klientka změnu v životě v návaznosti na proces koučování?** Jelikož klientka nikdy předtím neprošla žádnou terapií, nemůže porovnat koučování s jiným terapeutickým přístupem. Rovněž vědomí, že se jednalo přímo o koučink, nemá, nebo si neuvědomuje, že ji to bylo sděleno. Také to nevyklučuje. Je si vědoma, že prochází sociální terapií. Klientka připisuje životní změnu primárně sociální terapii, kterou prošla a stále v ní pokračuje. Jako důležité vnímá tempo a časový rámec, ve kterém zvládla uskutečnit tolik cílů. Nedokáže určit, zda je to více

osobností terapeutky nebo procesem. Přestože se přiklání více k osobnosti terapeuta, nemusí to být objektivní. Klientka kromě materiální změny a zabezpečení rodiny vnímá velmi silně obohacení jejího osobního života. Dříve byl život plochý a chudý na prožívání. Vnímá, že prošla i osobnostní změnou a mnoho se toho naučila, ať už v komunikaci, projevu, bohatosti emocí, tak v postoji k dětem i sobě.

- 6) **Jak vnímá sociální terapeutka změnu v životě klientky?** V reflexi situace klientky, na počátku spolupráce, byla dle názoru terapeutky kombinace několika faktorů a to již při první schůzce, kterou klientka téměř celou proplakala. Terapeutka jí nabídla přijetí a porozumění v situaci tak, jak ji vyprávěla. Jako důležité terapeutka shledává, že by se samotná klientka nikdy neodvážila přijít. Prostor bez tlaku, s podporou absolutní hodnoty paní Jarky, v ní umožnil otevřít nové horizonty a možnost vyslovit to, po čem tato pracovitá a vnitřně nesmírně krásná žena, v hloubi duše touží.

Již při prvním setkání paní Jarka dokázala navázat vztah důvěry, získala naději v možnost změny a jasně formulovala své potřeby. Její motivací pro změnu situace byl velmi silný vztah k dětem. Představa, že jednou bude „mít děti u sebe“, ji udržovala v zaměřenosti energie po celou dobu setkávání. Podporu nezneužívala, nestěžovala si, byla velmi samostatná. Schůzky byly stručné, zbytečně nemluvila, ale pracovala. Dokázala sdílet radost, telefonovala, když se jí něco podařilo. Terapeutka věřila v její autenticitu a vždy ocenila i nepatrné úspěchy. Terapeutka dodává: *„Někdy se stalo, že se na čas odmlčela. Projevila jsem o ni zájem SMS nebo telefonicky s otázkou, jak se jí daří. Myslím, že velmi důležité bylo zachování otevřené ponechavosti, kdy měla paní Jarka čas a prostor, dělat změny vlastním tempem se vzdálenou podporou.“*

Změna, kterou klientka prošla, se dotýká mnoha oblastí života, jak ve vztahu k sobě samé, k dětem, tak k ostatním lidem. Z pozice podřízené nesvobodné partnerky vyrostla rovnocenná zodpovědná žena, matka a šťastný člověk.

## 11. DISKUZE

V této práci jsem popisovala a hledala uplatnění koučinku jako jednu z forem přístupu v sociální terapii s rodinami. V sociální práci v České republice není příliš často využíváno samostatné koučování ani jako jeden z přístupů. Je však zřejmé, že některé techniky a metody má koučink s použitými technikami v sociální práci velmi podobný. Pro příklad mohu uvést plánování, které je v sociální práci i koučování zásadní. Je však důležitá cesta, kterou se ke konkrétnímu plánu klient dostane. Plán, který si vypracuje klient sám, má větší šanci na úspěch. Proto podněcovat klienta v jeho kreativitu a motivovanosti, je velmi důležité a prospěšné. Trendem dnešní doby je i v sociální práci klienty podporovat více, než jim pomáhat a udělovat rady či direktivně vést ke změně. Zároveň je respektovat a ponechat žít v jejich přirozeném prostředí. Jak uvádí Whitmore, koučování zlepšuje vnímání reality tím, že respektuje jedinečnost a podporuje rozvoj schopností a sebedůvěry. Ne však skrze návody a rady od druhých, ale formou uvědomění a sebezdokonalování silných vlastností a dovedností. (Whitmore, 2013, str. 46) Expertství je proto podporováno na straně klienta, který nejlépe zná své prostředí a situaci. Podpora je zajištěna skrze provádění a lidské setkání. Proto je velmi důležitá role terapeuta, jak se ukázalo v případové studii. Samotný přístup a techniky jsou bez lidského setkání nedostatečné.

Úskalí shledávám v prvním kontaktu klienta se sociálním terapeutem. Jak ukazuje případová studie a zároveň potvrzuje terapeutka, sama klientka by ve své situaci službu nevyhledala. Proto je první iniciativa na straně sociálního pracovníka a to formou depistáže, tj. vyhledání klienta. Nabídnout službu, vzbudit zájem a motivovanost, navodit pocit bezpečí a nehodnotícího přístupu, jsou základními podmínkami pro počátek spolupráce, která má šanci na úspěch.

## 12. ZÁVĚR

Tato bakalářská práce pojednává o zařazení koučinku jako jedné z forem přístupu při sociální terapii rodin. To, jak může spolupráci obohatit a usnadnit práci terapeuta skrze podněcování zodpovědnosti klientů. Rovněž v klientech vzbudit motivovanost pro změnu a podpořit silné stránky.

V teoretické části byly popsány jednotlivé techniky a principy koučování, rovněž rozdíl mezi využitím koučinku ve světě sportovním, businessovém a sociální práce. Pozornost byla věnována zejména možného obohacení sociální terapie koučovacím přístupem. Popsány zde byly funkce rodiny a krizové situace, ve kterých je žádoucí sociální intervence formou terapie. Zaměřeno bylo i na cíle sociální terapie.

Praktická část poskytuje náhled do subjektivního prožívání klientky, která prošla sociální terapií, při níž terapeutka pracovala koučovacím přístupem. Výsledek šetření ukázal, že spolupráce měla velmi pozitivní dopad na životní proměnu klientky. Z výzkumu vyplynulo, že koučovací přístup klientce pasoval a podněcoval ji k aktivní změně. Zejména forma, jakou terapeutka volila skrze svou lidskost a empatii, se ukázala jako správná. Taktéž sociální terapeutka hodnotí užití koučovacího přístupu při spolupráci jako přínosné a snadno aplikovatelné i pro svou osobu. Jako velmi významný se ukázal vztah a lidské setkání mezi klientkou a terapeutkou.

Tato bakalářská práce si klade za cíl rozšíření povědomí o koučování, a to konkrétně v sociální práci. Vzhledem k tomu, že výzkumná část byla prováděna pouze na jednom případě, není možné z něj vycházet s ohledem na obecnou prospěšnost. Je dána možnost nahlédnout a inspirovat se dalším způsobem práce s klienty.



## SEZNAM LITERATURY

- Caspi, J. (2005). *Coaching and Social Work: Challenges and Concerns*. Oxford: Oxford University Press.
- Crkalová, A., & Reithof, N. (2012). *Průvodce světem koučování a osobností typologie: inspirace pro praxi*. Praha: Management Press.
- Allen, K. (2016). *Theory, Research, and Practical Guidelines for Family Life Coaching*. Cham: Springer International Publishing AG.
- Barker, P. (2012). *Rodinná terapie*. Praha: Triton.
- Bechyňková, V. (2012). *Případové konference*. Praha: Portál.
- Bechyňková, V., & kolektiv. (2011). *Sanace je spolupráce metodická doporučení*. Praha: Nadace Sirius.
- Edelson, M. (2010). *Values-Based Coaching A Guide for Social Workers and Other Human Service*. Washington, DC: NASW Press.
- Giddens, A. (1999). *Sociologie, 1. Vydání*. Praha: Argo.
- Gjuričová, Š., & Kubička, J. (2009). *Rodinná terapie Systemické a narativní přístupy*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, s.r.o.
- Kerbs, V. a. (2007). *Sociální politika, čtvrté vydání*. ASPI, a.s.
- Kraus, B., & Poláček, V. a. (2001). *Člověk, prostředí, výchova*. Brno: Paido.
- Langmeier, J., Balcar, K., & Špitz, J. (2010). *Dětská psychoterapie, třetí vydání*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (1993). *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Matoušek, O. (2003). *Rodina jako vztahová síť*. Praha: Slon.
- Matoušek, O. (2016). *Slovník sociální práce. Vydání třetí*. Praha, Česká republika: Portál.
- Matoušek, O., & kolektiv. (2003). *Práce s dětmi a rodinou*. Praha: Portál.
- Matoušek, O., & kolektiv. (2008). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.

- Matoušek, O., Kodymová, P., & Koláčková, P. (. (2005). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Možný, I. (1990). *Moderní rodina (mýty a skutečnosti)*. Brno: Blok.
- Mohauptová, E. (2013). *Týmový koučik*. Praha: Portál, s.r.o.
- Řezníček, I. (1994). *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Parma, P. (2006). *Umění koučovat*. Praha: Alfa Publishing.
- Satirová, V. (1994). *Kniha o rodině*. Praha: Práh.
- Smith, J. V. (2007). *Therapist into coach*. London: YHT Ltd.
- Výrost, J., & Slaměník, I. (1998). *Aplikovaná sociální psychologie*. Praha: Portál .
- Wildflower, L. (2013). *Skrytá historie koučování*. Praha: Portál.
- Withmore, J. (2013). *Koučování, 3. doplněné a přepracované vydání*. Praha: Managemnt Press.
- Yin, K. R. (2014). *Case sutdy research. Design and methods*. Los Angeles: Sage Publications Inc.
- Zakouřilová, E. (2014). *Speciální techniky sociální terapie rodin*. Praha: Portál.

## INTERNETOVÉ ZDROJE

1. <http://www.cako.cz/cs/o-asociaci/eticky-kodex/>
2. <http://www.emcc-czech.cz/standardy-etika/kompetencni-model/>
3. <http://socialnirevue.cz/item/koucovani-v-socialnich-sluzbach>
4. <http://www.tremedias.cz/index.php/cochemska-praxe/267-vzedlavani-v-socialnich-sluzbach-s-tremedias>
5. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/17521882.2016.1190981>
6. <https://www.socialworktoday.com/archive/111516p18.shtml>
7. <https://www.csspraha.cz/rodinna-terapie>
8. <http://www.kcricany.cz/sluzby/pomoc-rodinam-s-detmi/>
9. <https://www.coachfederation.cz/cz/certifikace/co-jsou-certifikace-a-akreditace-pozadavky-na-certifikace.html>
10. <http://www.emcc-czech.cz/akreditace-2/akreditace-koucu>
11. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
12. <https://www.pvsps.cz/studuji-pvsps/informace-ke-studiu-a-praxi/>
13. <https://psychologie.cz/rovnice-zmeny/>

# SEZNAM PŘÍLOH

## 1. PŘEPIS ROZHOVORŮ

1. 1. Sociální terapeutka Marie
1. 2. Paní Jarka

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno a příjmení autorky:** Zuzana Steigerwaldová

**Studijní program:** Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

**Název práce:** Koučování v sociální terapii s rodinou

**Vedoucí práce:** Mgr. Barbara Kostelacová

**Rok dokončení práce:** 2020

**Počty znaků hlavního textu práce (včetně literatury, bez příloh)**

**Přímé citace:** 2 912

**Ostatní text:** 145 665

**Celkový počet znaků:** 148 577

**Názvy souborů umístěných na doprovodném CD Text práce ve formátu PDF**

**Text práce ve formátu DOC nebo DOCx:**

BP\_Steigerwaldova\_Zuzana\_Koucovani\_v\_socialni\_terapii\_s\_rodinou.doc

**Další soubory:**

BP\_Steigerwaldova\_Zuzana\_Koucovani\_v\_socialni\_terapii\_s\_rodinou.pdf

# PŘÍLOHY

## 1. PŘEPIS ROZHovorŮ

### 1. 1. Sociální terapeutka Marie

Z: Prosím, mohla byste mě seznámit s případem paní Jarky?

M: Ke spolupráci s paní Jarkou jsem se dostala přes její dceru Jitku. Kontakt jsem dostala nejdříve na pana Nováka, otce Jitky a manžela paní Jarky. Nejdříve projevil zájem, domluvili jsme si schůzku, ale vždy nebyl doma, ani se neomluvil. Jitka měla dvouměsíčního chlapečka. Byla nezralá, ale měla snahu. Nabídla jsem spolupráci jí, přijala ji. Nebyla moc schopná mluvit o její situaci, vyjadřovat se. Při mapování situace (začarovaná rodina) jsem lépe pochopila, jakou roli v jejím životě hraje matka. Velmi důležitou. Nevěděla jsem, proč děti nejsou s ní, kde vlastně je a jestli má nebo nemá zájem. Nikdo mi to nedokázal říci. Dostat se k informacím bylo velmi složité. Jakmile jsem se dozvěděla, jakou roli hraje, ukázalo se, jak je celá situace komplikovaná. Ptala jsem se Jitky, kdo jí pomáhá s malým. Uvedla mamku. Proto jsem se zeptala, zda by měla zájem se sejít a ona souhlasila.

Z: V jaké situaci se k Vám klientka dostala? S jakým problémem (problémy) přišla?

M: Byla v situaci, kdy bydlela v kanceláři v práci. Dočasně, se svolením vedoucího. Snažila se pomáhat dceři, jak mohla a se situací, že má otec děti ve své péči, nebyla ztotožněná. Neměla nic, neměla pro ně nic, nevěděla, jak to udělat. Chtěla je mít u sebe, ale ta situace byla tak těžká, že to pro ni bylo nepředstavitelné. Dovolila si říci, že je chce u sebe. Ale tenkrát to vypadalo, že je to vesmír. A strašně moc plakala, hned při prvním setkání. Současně si ale hned napsala individuální plán a nechtěla nic odkládat. To mně dalo víru a velkou chuť ke spolupráci. Opravdu jela podle plánu, těch kontaktů nebylo zase tolik. Je pravda, že jsem ji mnohdy kontaktovala já, ale vždy zvedla telefon, nebo zavolala zpět a akční plán si plnila. Byla opravdu dobrá a dnes má opravdu vše, co si do plánu dala.

Z: Jaké byly počátky spolupráce?

- M: Otevřela se vlastně hned a uvěřila, že to půjde. A během několika měsíců bydlela. Spolupracujeme i nadále a jde nám to spolu velmi dobře. Věci jí rychle docházely, byla velmi rychle samostatná a mohu říci, že pochopila systém koučování. Že je důležité cíle rozdělit na dílčí, zmapovat realitu, říci si možnosti, a pak si napsat konkrétní kroky. Hlavně je pak plnit. Samozřejmě jsme někdy situaci probíraly i jiným způsobem, myslím tím, že ne jen akčním. Někdy potřebovala podpořit, vyslechnout.
- Z: Když se rozváděla, OSPOD jí nabídl nějakou spolupráci?
- M: Myslím, že tu naší ne. Ale nabídl jí bydlení v azylovém domě. To ale odmítla kvůli práci a kvůli starší dceři, která byla těsně před porodem, ale byla nezletilá. Musela kvůli insolvenční chodit do práce, a to vzhledem k věku Alenky nešlo. Nechodila do školky, tak by jí přes den neměl kdo hlídat. Pravidlo azylového domu bylo, že musí děti hlídat zletilá osoba. A myslím, že tím OSPOD naštvala, že nechala děti otci. Oni věděli, že je neschopný, ale asi ne, že tolik. O děti se starala starší sestra a snad i trochu babička. Nějak asi pochopila, že musí zabezpečit sebe a pak teprve ty děti. Manžel jí stále lákal a přemlouval, ať jde bydlet s nimi, ale ona už nechtěla.
- Z: Jak dlouho sociální terapie probíhala?
- M: My spolupracujeme stále, ale od počátku do převzetí péče dětí to bylo dva a půl roku.
- Z: Jaké formy (styly) sociální terapie jste při práci s ní využila?
- M: Tak určitě rozhovor, pak koučovací přístup a techniky. Důležité bylo plánování a hlavně důvěra přijetí. To bylo velmi důležité. Já jsem jí věřila, že to chce. Že to, co říká, je pravda. Mohu říci, že jsem vůbec nepochybovala. Myslím, že jsme se lidsky potkaly. Občas potřebovala podpořit, trochu nakopnout. Ale všechny věci si převážně dělala sama a uměla si říci o radu, když potřebovala. Tak samozřejmě někdy i poradenství a asistenci. Ale převážně jsme směřovaly k samostatnosti. V koučování jsem využívala pravidla přístupu a procesu k uvědomění a svobodné volbě a model GROW.
- Z: Jak se Vám koučovacím způsobem pracovalo v tomto případě?
- M: Mohu říci, že opravdu dobře. Překvapila mě její samostatnost vzhledem k situaci, ve které byla. Velmi rychle se učila novým dovednostem, které skutečně aplikovala.
- Z: Dala by se práce porovnat s dalšími přístupy, které jste použila?

M: Stejně jako vždy v sociální terapii kombinuji terapeutický přístup, poradenství, asistenci a koučování. To v mém pojetí znamená podpora k uvědomění, samostatnosti a tvorba akčního plánu. Na začátku jsem byla více podporující a postupně paní Jarka získávala větší sebedůvěru, zodpovědnost a iniciativu. Proto mě potřebovala méně a méně. Oporu potřebovala zpočátku, to mi občas zavolala, nebo jsem ji naopak kontaktovala já, když se delší dobu neozvala. Ale čím déle jsme spolupracovaly, rostla její samostatnost a tím i svoboda. Mám z toho radost, když na to takhle vzpomínám.

Z: Je to tak vždy?

M: To bohužel ne, nejdůležitější je motivace klientů. Jakmile jsou motivovaní, je to první krok k úspěchu. S paní Jarkou se mi pracovalo opravdu dobře, byla samostatná, v průběhu jsme si dávaly vědět, jak se daří plnit úkoly. Řešily jsme stěžejní body. Ona nebyla příliš emotivní. Vůbec celá rodina byla v takovém úsporném režimu. Na jednu stranu to bylo až patologické, ale v její situaci to bylo dosti záchranné. Přišlo mi to, že se soustředí jen na ty věci, které musí dělat. A vyšlo to. Později už jsme řešily pocity a nyní řešíme cíle typu: výchova dětí, dovolená, větší byt.

Často se setkávám s klienty, kteří se nedrží tématu, odbíhají, je těžké je udržet, ale s paní Jarkou to šlo opravdu dobře.

Z: Jak to bylo s motivovaností klientky?

M: Často je největším problémem právě motivovanost, na které to vlastně celé stojí. Jak jsem už říkala. To u paní Jarky problém nebyl. Ona chtěla od prvního okamžiku, kdy jsme si podaly ruce. Často jsem ale cítila, že motivaci sráží strach a obavy, jak z pana Nováka, tak z toho, zda to zvládne. Například, když měla bydlení a reálně si mohla zažádat o děti do péče, zdálo se, že váhá. Najednou polevila. Přisuzuji to strachu, zda to zvládne. Musela mít souhlas majitele bytu. Je to 1kk, opravdu malý byt. Majitel musel souhlasit. Bála se, aby neřekl, že tam děti nesmí mít. Také v práci, kde pracovala na směny. Bylo potřeba, aby měla jen denní, sehnat školku i školu. V tu dobu už šlo jen o Alenku a Pěťu. Jitka už žila s novým přítelem. Měla obavu i o zdraví pana Nováka.

Z: Možná je to hloupý dotaz, ale nemohlo hrát roli, že už si zvykla za ty dva roky mít děti jen občas?

M: To si opravdu nemyslím, děti chtěla, celou dobu jsme na tom pracovaly, děti pro ni byly opravdu důležité.



- Z: Dobrá, to jsou moje fantazie. Pojdme dále. Jaké cíle si klientka vymezila? Hlavní a dílčí cíle?
- M: Je to ten individuální plán, který jsem dávala k dispozici. Hlavní byla celková změna, děti v péči, s tím souvisí ostatní, oddlužení, pronájem bytu, z počátku pomoc Jitce s malým a financemi. Určení otcovství, veškeré dávky. Menší cíle byly sehnat postýlku, kolo pro Péťu, auto, aby mohla za dětmi jezdit. Nebylo toho málo.
- Z: Jak to bylo s mapováním reality?
- M: V kontaktu s realitou byla paní Jarka velmi dobře. Vždy ji popisovala velmi přesně a dost i bez emočně. Tak, jak věci byly. Řídila se tím, co je doma, to se počítá. Uměla hned z počátku velmi dobře zacházet s financemi. Uměla ušetřit. A mohu říci, že pokroky dělá stále. Už nejsou tolik vidět, protože to jsou takové méně hmatatelné cíle. Nejprve se vyhrabala ze dna, a pak i v průběhu osobnostně rostla.
- Z: Jak to bylo s hledáním možností?
- M: Určitě byly témata, kde jsem jí poskytovala možnosti já, já jsem aktivně zjišťovala. Například bydlení. Obvolávala jsem úřady, zda nemají volné byty. Hledala jsem možnosti různých podpor a možností, jak jí pomoci z tíživé situace. Ale byt, kde dodnes bydlí, si našla sama. Dá se říci, že v oblasti, kde nebyla znalá, jsem jí dávala rady, ale nakonec je proměnila ona. To ráda uznávám.
- Z: Dá se tedy specifikovat, v jakých situacích jste jí byla spíše poradkyní, než koučkou?
- M: V jednání s úřady, hledání možností sociální podpory, pomoci a dávkách. Podávání žádostí si vždy připravila a jen jsme to spolu projely a elektronicky odeslaly. Paní Jarka se velmi rychle učila a na pc uměla velmi obstojně. No a bylo to obtížné v té nejdůležitější fázi, když už fakticky byla připravena vzít si děti do péče, tam jsem ji musela opakovat, že to děti mají už těžké a ona také. Váhala. Měla strach. Bydlely s otcem, který nebyl schopný se starat. Dříve mu s péčí pomáhala starší dcera Jitka a trochu babička. Ale pak zemřela, Jitka se odstěhovala a on přišel o bydlení. Odstěhoval se k hranicím a ty děti podle fotek, to byla hrůza. Místní OSPOD moc nespolečně pracoval a já měla opravdu obavy. A pak ty soudy. Trvalo to věčnost. I předběžné opatření několik měsíců. To bylo vyčerpávající.

- Z: To muselo být náročné i pro Vás. Vydržet do toho nezasahovat.
- M: Většinou se mi to daří, ale pokud už jde o zdraví dětí, říkám svůj názor. My nejsme OSPOD, my opravdu rodiny podporujeme a pomáháme. Máme naštěstí ohlašovací povinnost, za to jsem ráda. Také jsme fotky, které Pěťa poslal paní Jarce, společně hned postoupily místnímu OSPODu.
- Nehodnotím klienty, ani paní Jarku. Jen jsem jí chtěla zdůraznit, že ty děti opravdu strádají. A že jediný, kdo je může zachránit, je ona. Samozřejmě ony byly zvyklé na ledacos, ale...
- Z: Ufff, jen to slyším a je mi z toho úzko. Dobrá, vraťme se k procesu terapie. Jak se dařilo akční plán dodržovat?
- M: Akční plán si vždy tvořila ona. A musím říci, že poctivě. A plnila ho, samozřejmě v rámci možností. Každý klient má své možnosti a měřítko. Někdy jsme ho termínovaly, někdy ne, ale vracely jsme se k němu vždy. Vždy jsme zhodnocovaly, co se dařilo. Některé věci se urychlit nedaly. Paní Jarka k věcem postupně dozrávala. Také úřady se nedaly urychlit.
- Z: Kdo všechno z klientčina okolí se na procesu sociální změny podílel?
- M: Hlavně sama paní Jarka, OSPOD byl s péčí otce spokojen, to je zarážející. Velkou roli hrál její šéf v práci, nechal ji tam bydlet, půjčoval jí auto, aby mohla jezdit za dětmi a vozit je. Byl s ní spokojen a nechtěl o ni přijít. Pak ji vyšel vstříc se službami, když už se jednalo o převzetí dětí do péče. Samozřejmě nemohla mít noční. Dále Cesta Integrace, kde jsme společně byly. Tam jí dali rady, které pomohly. Ohledně dluhů, možností a návrhů. Čím více lidí je do toho vtažených, je to lepší. Více hlav víc ví. Já jsem jí dávala rady, ale lepší bylo, je ještě slyšet od profesionálů, kteří se tím explicitně zabývají. Dále pomohla potravinová banka, která jí pravidelně poskytovala pomoc. To hodně pomůže.
- Z: A co rodina?
- M: Pomáhaly si navzájem s dcerou Jitkou, s nejstarší dcerou neměly dobrý vztah. Ale v průběhu terapie se jejich vztah zlepšil a myslím, že teď se vídají. Za to je ráda.
- Z: A kdo naopak? Například šel proti ní, nebo jí změnu znemožňoval?
- M: Otec dětí, ten neměl zájem o nic, ani o pomoc a nedělal nic pro to, aby se dětem dařilo lépe. No a pak i soudy, musím říci, že se vše táhlo a musely jsme několikrát činit kroky. Já sama jsem se v tom angažovala a myslím, že si to soudy nesmyslně předávaly a nic se dlouho nedělo. Trvalo vše zbytečně dlouho a pro

malé děti je čas opravdu důležitý. Od podání to trvalo tři čtvrtě roku a dokonce v tom byla zima. Děti byly bez tepla a elektřiny.

Z: Co bylo při procesu terapie pro Vás nejobtížnější?

T: Nejtěžší bylo právě to období, ten poslední tři čtvrtě rok. Byli jsme všichni bezmocní. Já, paní Jarka i OSPOD. Nebylo dovolání.

Z: A v té spolupráci s paní Jarkou?

T: Pro ni byl nejhorší rozvod, myslím, bála se pana Nováka, že proti ní bude štvát děti, že jí bude bránit v kontaktu s nimi. Také, že si něco udělá a nějak ji přemáhal strach. A pak to samé, když měla děti vzít do péče.

Z: A pro Vás?

T: Jak jsem říkala, ten poslední krok, to čekání a obavy o děti. Jinak v té spolupráci nic. Nejhorší pro mě byl strach o děti, jak se to na nich podepíše.

Z: Jaký největší přínos právě koučování v sociální terapii pro paní Jarku mělo? Dle vašeho názoru.

M: Já myslím, že jich bylo více. Určitě samostatnost, sebevědomí a to, spoléhat se sama na sebe. Nezanevřela na muže. Má dokonce vztah, ale drží si svou samostatnost a tím i zodpovědnost. Samozřejmě, že ty roky poznamenaly děti i ji, ale důležité je, že jsou teď spolu a šťastní.

Z: Mohla byste se nad tím ještě dále zamyslet a napsat mi to v pár větách? Šlo by to?

M: No dobrá, pokusím se a pošlu.

Z: Moc děkuji...

### **Zaslaný mail od sociální terapeutky:**

Pohled klíčového pracovníka - přínos služby SASRD pro klientku

V reflexi situace klientky, na počátku naší spolupráce, to byla dle mého názoru kombinace několika faktorů, a to již při první schůzce, kterou téměř celou proplakala. Nabídla jsem jí přijetí a porozumění pro její situaci tak, jak ji vyprávěla. Myslím, že by se sama nikdy neodvážila přijít, kdybychom se nesetkaly, z důvodu podpory její nezletilé dcery, tou dobou již velmi mladé maminky. Po rozpadu rodiny totiž zůstaly všechny tři děti klientky v péči otce. Důvod - neměla zázemí a nejstarší dcera byla před porodem. (Rodina byla v evidenci OSPOD, s otcem se nepodařilo spolupráci navázat).

Prostor bez tlaku, s podporou absolutní hodnoty paní Jarky, v ní umožnil otevřít nové horizonty a možnost vyslovit to, po čem v hloubi duše, tato pracovitá a vnitřně nesmírně krásná žena, toužila.

Již při prvním setkání paní Jarka dokázala navázat vztah důvěry, získala naději v možnost změny a jasně formulovala své potřeby. Její motivací pro změnu situace byl velmi silný vztah k dětem. Představa, že jednou bude „mít děti u sebe“ ji udržovala v zaměřenosti energie po celou dobu našeho setkávání. Podporu nezneužívala, nestěžovala si, zpětně si uvědomuji, že byla velmi samostatná. Schůzky byly stručné, zbytečně nemluvila, ale pracovala. Dokázala sdílet radost, telefonovala, když se jí něco podařilo. Věřila jsem jí její autenticitu a vždy jsem ocenila i nepatrné úspěchy.

Někdy se stalo, že se na čas odmlčela. Projevila jsem o ni zájem SMS nebo telefonicky, s otázkou „jak se jí daří“. Myslím, že velmi důležité bylo zachování „otevřené ponechavosti“, kdy měla paní Jarka čas a prostor, dělat změny vlastním tempem, se „vzdálenou podporou“.

Za velmi důležitou považuji možnost dlouhodobé podpory a doprovázení klientky, které služba SASRD poskytuje.

## **1. 2. Paní Jarka**

Z: Dobrý den paní Jarko, moc Vám děkuji, že jste ochotná se se mnou podělit o Váš příběh. Vše, na čem jsme se domluvily předem, ohledně anonymity a možnosti vždy rozhovor přerušit, platí. Také, pokud by Vám některé otázky nebyly příjemné, prosím, dejte vědět, do ničeho se nenuťte.

J: Jasně, úplně v pohodě. Ráda budu nápomocna. Jak jsme se domluvily. Se vším souhlasím.

Z: Mohu tedy začít s dotazováním?

J: Do toho.

Z: Jak jste se ke spolupráci s rodinným centrem dostala?

J: Ona nabízela spolupráci mojí dceři, které bylo 17, byla těhotná a vlastně zůstala s jejím tatínkem, když já jsem odešla. Protože vlastně děti, když jsem se konečně rozhodla, že odejdu, že toho mám už plný zuby, tak po útrapách zůstaly s panem Novákem. Nic jiného mi nezbývalo. A paní Marie dostala kontakt na pana

Nováka z OSPODU. On s ní ale nechtěl spolupracovat. Dcera ale jo. A pak to nabídla i mně. Ona se se mnou spojila. Mě by ani nenapadlo, že by mi někdo mohl takhle pomoci.

Z: Rozumím tomu dobře, že tedy přes starší dceru Jitku. Ta, která čekala miminko.

J: Já mám ještě nejstarší dceru, ale ta s námi už nežila. Takže přes tu druhou. V době, když už měla, myslím dvouměsíčního Šimona. Ona dala paní Marii na mě kontakt.

Z: Co vás vedlo k tomu, že jste na spolupráci kývla?

J: Já ani nevím. Prostě jsem byla v takovém ..., víte co. Paní Marie byla taková milá, zdála se mi super, hned mi vysvětlila, jak mně může podpořit. Že se budeme pravidelně vídat a postupně situaci můžu zvládnout. Já jsem byla v takovém rozpoložení, že si to ani přesně nepamatuju. Ale hned jsem cítila, že jí můžu věřit a že jí na tom záleží.

Z: Rozumím tomu správně, že ona byla tím důvodem?

J: Já jsem byla úplně na dně, chtěla jsem všechno změnit, ale bylo toho tolik, že to nešlo. Ona byla první, od koho jsem opravdu cítila, že jí na tom záleží a že tomu věří. Musím to tak říci, snad to nevadí, že ji mám fakt ráda.

Z: Ona Vás taky, moc hezky o Vás mluví.

J: To jsem moc ráda.

Z: Vedlo Vás k tomu ještě něco jiného?

J: Já jsem tu situaci chtěla řešit, taky proto, když mi zavolala, hned druhý den jsem si udělala čas z práce a jela za ní.

Z: Tu společnou práci byste tedy dělala sama, myslím ty kroky.

J: Ona mi neříkala, co mám dělat, jen v situacích, když jsem nevěděla, to jo, to mi poradila. Bylo toho tolik, že nebylo, kde začít. Asi bych to zvládla, ale mnohem pomaleji. A co ty děti, že jo. I takhle to trvalo více jak 2 roky. To je hrůza. Ona mi hrozně dodávala sílu. Ona tomu kolikrát víc věřila, než já. To mně dost pomohlo. Někdy už jsem nemohla a chtěla jsem se na to vykašlat, ale i to, že ona na tom tak pracovala, tak jsem ji nechtěla zklamat. To mně taky vlastně podporovalo. Já jsem si skoro všechno oběhala sama, jen ze začátku se mnou byla v nějaký poradně, komunikovala s OSPODem. A vždy mi nabízela, že spolu projedeme ty dokumenty, tak toho jsem využila. Ale pak už míň. Hodně jsem se toho naučila a tak těžký to zase není. Vždycky, když se něco povedlo, zavolala jsem jí. Měly jsme radost, no.

- Z: Do té doby, než jste potkala paní Marii, setkala jste se s nějakým druhem takové spolupráce? Pomoci? Terapie?
- J: Ne nikdy, jen jsem jednala s OSPOD kvůli dětem, ale tam mi to nenabídli. I když ta paní, co jsem k ní byla přiřazená, byla super, milá. Tam mi nabízeli azylák, ale to nešlo, a pak už se mnou nikdo nejednal. Oni byli úředníci. Mě nenapadlo, že by taková možnost byla. Nikdo mi to nenabídl. A předtím jsem to nikdy nepotřebovala. No nevím.
- Z: A jaká tedy byla vaše tehdejší situace? Než jste se spoluprací začala?
- J: To si přesně pamatuju, na to nejde zapomenout, prostě. Neměla jsem bydlení, neměla jsem nic. Bydlela jsem u sestry v M, jezdila jsem hodinu a půl do práce. Nebo jsem spala v práci. Děti jsem viděla jen občas. To byla situace... úplně hrozná.
- Z: Jen se chci ujistit, nevádí Vám o tom znovu mluvit?
- J: Ne, vůbec, teď už jsem v pohodě. Už se tomu směju, nebo né směju, ale jsem ráda, že už jsem v pohodě.
- Z: Dobře, to jsem ráda. Skončila jste u toho, když jste bydlela u sestry? Jaké to tedy bylo?
- J: Se sestrou mám dobrý vztah, ale je to daleko. Jezdila jsem před sedmou do práce a vracela se v osm večer. To bylo takový, jako když člověk... to je hrozný, je to daleko, strávila jsem denně tři i čtyři hodiny na cestách. Byla to jedna místnost, tam jsme všichni být dlouhodobě nemohli. A pak mi manžel řekl, že si je rozdělíme. Já si mám vzít tu nejmladší a on si vezme k sobě Jitku a Péťu. Tak jsem mu řekla, že buď všichni tři, nebo si je nech. Taky ta situace byla daná tím, že Jitka musela mít někde místo kvůli malému. Nebylo jí osmnáct. To OSPOD chtěl. Já jsem jí to zařídit nemohla. Manžel slíbil, že u něj bude mít jednu místnost, kde bude s malým. No, aby to všechno bylo pro sociálku v pořádku, tak prostě šly k němu. Já neměla jinou možnost.
- Z: A vy jste měla nějaký další plán?
- J: Já jsem je chtěla, ale nevěděla jsem, jak to zařídit, to bylo nemožný. Chtěla jsem.
- Z: Odchod od manžela jste plánovala? Nebo se to stalo náhle?
- J: Já byla nešťastná dlouho, ale neměla jsem sílu. Celá situace se urychlila tím, že jsme byli v insolventci. Byt, kde jsme bydleli, se prodával. Tak jsme se museli vystěhovat. Ale, nebylo kam. Neměli jsme peníze. Šéf nás nechal chvíli bydlet na ubytovně, co má, ale tam děti nesměly být. Tam se muselo ráno v šest odejít do

práce a nikdo tam nesměl být. Vrátit se dalo až ve čtyři. Manžel nic neřešil, nechal to na mně. Neměli jsme nic. Pak už jsme skoro skončili na ulici. Tak jsem vzala děti a šla k sestře. Jenže tam tři děti a já a sestra v jedné místnosti. Starší čekala dítě.

Z: Měla jste nějaké další možnosti?

J: Mohla jsem jít do azylového domu. Jenže ta nejmladší ještě nechodila do školky, byly jí čtyři. A podmínka byla, že ty děti tam nesmí zůstat samotný přes den. Ty nejstarší nebylo ještě osmnáct, tak ji hlídat nemohla. Já musela chodit do práce, abych splácela ty dluhy. Teď oni tam nechtěli děti s osobou mladší než osmnáct let. Já je neměla, kam dát. No a manžel si pak našel bydlení a oba se tam s jeho matkou přestěhovaly. Ona s náma bydlela i předtím. Já už jsem nemohla, prostě, tak jsem mu je dala.

Z: Za jak dlouho jste se od té doby setkala poprvé s paní Marií.

J: Já nevím, za pár týdnů, možná měsíců. Nepamatuju si. Ale dlouho to nebylo. Myslím, že dva měsíce. Já byla pořád v práci nebo jsem brečela.

Z: A když jste s paní Marií začala spolupracovat, měla jste ze spolupráce nějaké obavy?

J: No ani ne, spíš ze sebe, jestli to zvládnou. To bylo, že jsem si měla vytyčit body, které mám každý měsíc zvládnout. To bylo dobrý, ale těžký. Hlavně na začátku.

Z: Jaké to byly body? Vzpomenete si?

J: Ježíš, to už je doba, no já nevím, bylo jich víc. Ale chtěla jsem změnit život. Normálně žít. To s manželem nešlo. Byl to byt, rozvod a děti, bylo jich víc. Taky zaplatit dluhy.

Z: A můžete mi říci o každém z nich něco víc, jaké to pro vás bylo, jak se vám je dařilo zvládat.

J: Pak už to nebylo tak těžký, kromě těch dětí, to trvalo strašně dlouho. Soud o děti byl hroznej. První soud, kdy mu je nechávám, to bylo pro mě nejhorší. Musela jsem mu je nechat. Já jsem neměla jinou možnost a vrátit se k němu, to jsem nechtěla ani náhodou. Ale ten druhý soud, tak to už jsem se nebála, to už jsem měla bydlení. Hrozný bylo, že v tu dobu bydleli daleko a ty soudy si to předávaly a trvalo to dlouho. On mi dělal naschvály. Jenže, pak už neměl peníze, byl nemocnej. On má cukrovku a zhoršilo se mu to.

Z: A co se týče bydlení?

- J: To bylo jednoduchý, paní Marie se mě vždy ptala na jednotlivé otázky a situaci jsme vždycky probraly a já jsem přesně věděla, co mám dělat. Měla jsem v ruce seznam věcí. Tak jsem podle toho jela.
- Z: A jak to bylo s rozvodem?
- J: No, pak už jednoduchý, ale nejtěžší pro mě byl ten strach, bála jsem se, že to nepřežije, když požádám o rozvod. Že se bude mstít na dětech. Jenže paní Marie to tak rozpitvala, že jsem to pak viděla jinak. Vlastně tak asi no.
- Z: Také jste pracovaly na tom, aby nebral dceři peníze.
- J: Tak to bylo celou dobu. On je takovej. Jitka taky s paní Marií pracovala a teď má vztah s mým kolegou z práce a žijou spolu. On má rád Šimona. Dokázala se postavit na nohy. Taky jí to hodně pomohlo. Ty kroky mu postupně braly tu moc, kterou měl nad náma. On by se o ty dvě malé děti ani postarat neuměl. Jitka to dělala za něj a trochu babička. Když se pak odstěhovala a jeho matka umřela, bylo to pro děti hrozný, to bylo strašný, ještě se odstěhoval pryč, daleko. To ty soudy pak trvaly tak dlouho.
- Z: Jak dlouho jste spolu byli?
- J: Devatenáct let a šestnáct let bylo hroznejch. My jsme dost jen přežívali. Já chtěla odejít, jenže pak vždycky přišly děti a to nešlo. Kvůli dětem a on by to sám nezvládnul, bylo to hrozný. Mně to pak vlastně zachránilo. Že jsme přišli o byt.
- Z: To muselo být pro děti i Vás těžké. Můžete o tom říci víc?
- J: Bylo to hrozný... Já ani nevím, jak to popsat. Hrozný.
- Z: Můžeme se tedy vrátit ke spolupráci s paní Marií?
- J: Jojo, jasně.
- Z: Ten plán tedy dělal kdo?
- J: Tak společně, paní Marie mi občas poradila, kam mám jít, co kam poslat. Já občas nevěděla. Ale hlavně jsem to říkala já. A pak jsem to dělala přesně podle toho. Někdy to nešlo tak rychle, nebo mi něco uteklo.
- Z: Jak se Vám dařilo plán plnit?
- J: Dařilo, ne vždycky, ale vlastně jo. Já když už jsem nemohla, říkala jsem si, že to nemůžu paní Marii udělat. Když se mnou měla takovou práci. To, že příště přijdu a budeme řešit, jak se mi to dařilo mě vždycky pomohlo. Já chtěla, ale znáte to. Někdy je to těžký.
- Z: Je něco, co Vás brzdilo?
- J: Hodně práce, únava, ale jinak nic.



- Z: Je někdo, kdo vám činil překážky.
- J: Nikdo, jen pan Novák.
- Z: A naopak? Kdo Vám pomohl, podporoval?
- J: Paní Marie a šéf v práci. Taky s Jitkou jsme si pomáhaly. On byl se mnou spokojenej v práci, tak o mě nechtěl přijít. Já chvíli myslela, že odejdu, on tam pracoval i bejvalej, ale pak jsem byla ráda, že jsem to neudělala.
- Z: Jak často jste se s paní Marií setkávaly?
- J: Myslím, že tak dvakrát za měsíc, ale někdy i víc. To záleželo, v jakým jsem byla stavu. Někdy jsem se potřebovala vypovídat, tak jsem jí i mohla zavolat. Zeptala jsem se jí, paní Marie, máte čas? A ona vždy vymyslela termín nebo alespoň na telefon. Tak to někdy bylo i pětkrát za měsíc.
- Z: A kde jste se potkávaly?
- J: U ní v kanceláři. To pro mě bylo nejlepší, já neměla moc možností. A pak už i u mě. Pamatuju, když jsem se přestěhovala, tak jsem se těšila, jak jí to ukážu.
- Z: Co pro Vás bylo při spolupráci s paní Marií nejcennější?
- J: Podpora, a že mi paní Marie věřila, že to zvládnou. No, a že, já nevím, jak to říct, no že mi naslouchala a že jí to nikdy nepřišlo špatný. Nikdy mně nic nevyčítala. Věděla jsem, že to je na mě. Nemusela jsem se bát. A mohla jsem to říkat jak to je.
- Z: A bylo něco nepříjemné?
- J: Nebylo.
- Z: Ještě se doptám, myslím tím, jestli ty situace nebo otázky byly pro vás nepříjemné?
- J: To asi ne. Nebylo. Já jsem k ní cítila takovou, no, prostě že jí to můžu říct. Řekla jsem jí věci, který jsem neřekla nikomu. Taky jsem si vybrečela tolik kapesníků, že je musela kvůli mně pořád kupovat.
- Z: Byla pro Vás některá sezení zásadní?
- J: Hned to první a pak asi každý. Vždycky mi něco došlo a s každou změnou jsem se pak cítila líp, no. To bydlení, když jsem dokázala. To bylo super.
- Z: Je něco, co Vám ze spolupráce pomáhá dodnes?
- J: Já se s paní Marií potkávám pořád. Pořád na něčem pracujeme. No, dost mě to změnilo. Jsem silnější a umím si víc poradit. Peníze občas chybí, ale jde to. Naučilo mě to spoléhat sama na sebe. Ne na žádnýho chlapa, to už nikdy neudělám.

- Z: A jak to máte s muži teď?
- J: Tak mám vztah, ale nežijeme spolu. Je to příjemné, ale spoléhám hlavně na sebe.
- Z: Jak se vaše situace od té doby změnila?
- J: No úplně, mám bydlení, šetřím si na dovolenou s dětma. Děti se mají dobře a kromě koronaviru je to úžasný. Jsem šťastná. Se staršíma holkama se vídám. Sice ty vztahy nejsou úplně jednoduchý, ale je to dobrý. Bejvalej se má možnost s dětma potkat, já mu nebráním, bydlí blízko na ubytovně, tam je mít nemůže.
- Z: To mě moc těší. Chtěla byste ještě něco dodat?
- J: Asi nic. Já nevim.
- Z: Moc vám děkuji za Vaši ochotu a spolupráci.
- J: V pohodě, bylo by dobrý, kdyby to pomohlo jiným ženám ve stejné situaci. Vždycky to nějak jde zvládnout, to už vim.

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

Jméno a příjmení studentky: Zuzana Steigerwaldová  
 Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii  
 Název práce: Koučování v sociální terapii s rodinou  
 Vedoucí práce: Mgr. Barbara Kostelacová

**Technické parametry práce:**

Počet stránek textu (bez příloh): 69  
 Počet stránek příloh: 13  
 Počet titulů v seznamu literatury: 44

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

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

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

Oborová příslušnost 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			
--	---	--	--	--

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

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:

1. Popište postup vaší analýzy dat.
2. Jaké limity vašeho výzkumu vidíte?
3. Má váš výzkum nějaký přínos pro praxi?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka pro svou bakalářskou práci zvolila přílehlavé téma ke studovanému oboru a vlastní dlouholeté praxi v koučování.

Teoretická část přehledným způsobem zpracovává základní pojmy, představuje koučování v kontextu sociální práce a rovněž se zaměřuje na vymezení rodiny. Poslední kapitola je věnována koučování v sociální rodinné terapii a představuje klíčová témata práce.

Autorka v teoretické části práce vychází z adekvátní šíře pramenů v odborné literatuře a internetových zdrojích. Práce na několika místech vykazuje nedostatky v uvádění zdrojů (např. s. 40, specifikace kompetencí sociálního pracovníka). Teoretická část je zdařile myšlenkově vystavěná, jednotlivé kapitoly na sebe logicky navazují a celkový text představuje ucelený vhled do problematiky koučování v sociální práci s rodinou.

Praktická část kvalitativního designu předkládá cíle výzkumného šetření, formuluje výzkumné otázky a popisuje výzkumné metody. Autorka zvolila metodu případové studie, při jejímž zpracování vychází z polostrukturovaných rozhovorů se sociální pracovníci a klientkou rodinného centra, písemným shrnutím procesu spolupráce a dále z analýzy dokumentace. Autorka uvádí, že získaná data zpracovala otevřeným kódováním a obsahovou analýzou, blíže však postup analýzy nepopisuje, není tedy zřejmé, jakým způsobem postupovala. Z přepisu rozhovorů v příloze je zřejmé, že autorka má značné zkušenosti s vedením rozhovorů, dovednost soustředit se na hlavní téma a vracet se dotazováním na předmět zájmu, v tomto případě na průběh koučování v sociální terapii. Diskuse má být kritickým zamyšlením nad vlastním výzkumem, v autorčině pojetí jde ale spíše o úvahu nad tématem. Zpracování případové studie až na uvedený nedostatek odpovídá nárokům na bakalářskou práci a přináší poutavý příběh z praxe rodinné sociální terapie.

Drobné výhrady se vztahují k občasným nepozornostem ve stylistice, po gramatické a formální stránce je práce v pořádku.

Zvláštní ocenění si zasluhuje autorčina odvaha ke zpracování stále ještě opomíjeného tématu koučování v sociální práci, jemuž dosud není ze strany odborné veřejnosti věnován zasloužený zájem. Autorka navíc ke své práci přistupovala maximálně odpovědným a poctivým způsobem.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: 1 - 2

Datum, podpis:



15. 9. 2020



**Posudek oponenta bakalářské práce  
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: **Zuzana Steigerwaldová**

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

Název práce: **Koučování v sociální terapii s rodinou**

Oponent práce: PhDr. Hana Hejnová

**Technické parametry práce:**

Počet znaků textu (bez příloh): 127 593

Počet stránek příloh: 13

Počet titulů v seznamu literatury: 31

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

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

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

Oborová příslušnost 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 řešení problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

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

Naplnění cílů práce

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

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

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:

Jaké koučovací metody v sociální terapii – v případové studii – byly využity?

Celkové hodnocení práce:

Téma bakalářské práce je aktuálním, především spojením různých metod práce s klientem, v daném případě spojení koučování a sociální terapie v rodině. Autorka zde spojuje svou profesní dráhu kouče se studiem oboru sociální práce, což je nutno ocenit.

Bakalářská práce má dvě části, teoretickou a praktickou.

V teoretické části se autorka zabývá základními pojmy, které se tématu týkají. Kapitoly jsou psané čtivě a obsahově přiléhavě. Autorka položila výborný základ pro naplnění teoretického zázemí práce do svého výzkumného šetření – případovou studii. Obsahově zdařilému textu však chybí správné formální náležitosti, především v oblasti citační. Autorka používá uvedený zdroj před dokončením parafráze, někdy není patrné, zda chybí odkaz, či jde o text autorky. Vzhledem k praktické zkušenosti autorky z koučování, je to možné, nicméně by to z uvedeného textu mělo být více patrné, aby nebylo o textu pochyb. Situace, kdy autorka označila dvě různé kapitoly stejně (1.1 a 2), je možno označit za drobnost. Na str. 45 je nutné uvést, jak k danému výčtu oblastí autorka došla, přestože jde zřejmě o autorčinu zkušenost. Autorka opakovaně špatně uvedla v textu příjmení autora (Milovský/Miovský), v seznamu literatury je uvedeno správně. Bez těchto formálních nedostatků lze teoretickou část označit za zdařilou.

V praktické části autorka představila své kvalitativní šetření – případovou studii. Na analýze konkrétního případu rodiny/matky podává obraz o využití metod koučování v sociální terapii. Volba metody výzkumného šetření je zvolena optimálně. Způsob zpracování deklarovaných podkladů je však především omezen na polostrukturovaný rozhovor s matkou a terapeutkou. Není zcela zřejmé časové hledisko a popsání koučovací metody, o které především ve studii dle autorky jde. Není jasný způsob zpracování získaných informací, postřehů, či pozorování. Lze si představit důkladnější zpracování dostupných podkladů, včetně jejich uvedení v textu přípravy výzkumu.

Závěr práce má formální nedostatek, kdy oznámení příloh a samotné přílohy nejdou za sebou, bibliografické údaje nejsou na konci práci a neobsahují např. počet stran příloh.

Přínosem práce je uvedení nových moderních metod, které lze v sociální práci s klientem využít a předložený náhled na vzájemné odlišnosti těchto metod. Pro čtenáře je text teoretické části čtivý a informačně zajímavý. Vyšší úroveň zpracování by si zasloužilo zpracování a využití možných a získaných podkladů případové studie. Bakalářská práce splňuje s uvedenými připomínkami požadavky na závěrečnou práci a lze ji tedy jako vzhovující doporučit k obhajobě.

Doporučení k obhajobě: **doporučuji**

Navrhovaná klasifikace: **2**

Praze dne 7.9.2020

PhDr. Hana Hejná