

# PRÁCE S KLIENTEM

Kateřina Krupková



Gaudeamus  
2022



# PRÁCE S KLIENTEM

---

Kateřina Krupková

Tato e-kniha vznikla v rámci realizace projektu Strategický rozvoj  
Univerzity Hradec Králové, reg. č. CZ.02.2.69/0.0/0.0/16\_015/0002427.

Gaudeamus  
2022



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



## **Bibliografická citace:**

KRUPKOVÁ, Kateřina. *Práce s klientem*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2022. 63 s. ISBN 978-80-7435-868-5.

## **Autor:**

Mgr. et Mgr. Kateřina Krupková

## **Recenzent:**

Mgr. et Mgr. Aneta Janigová  
(Ministerstvo spravedlnosti České republiky)

© Kateřina Krupková, 2022

ISBN 978-80-7435-868-5 (online; pdf)



Toto dílo podléhá licenci Creative Commons 4.0  
CC-BY-SA 4.0 – Uveďte původ – Zachovejte licenci  
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

# **Obsah**

|                                                                                                                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Slovo úvodem .....</b>                                                                                                                                              | <b>6</b>  |
| <b>1 Práce s klientem .....</b>                                                                                                                                        | <b>8</b>  |
| 1.1 Příklady práce s klientem .....                                                                                                                                    | 9         |
| 1.2 Základní principy při práci s klientem .....                                                                                                                       | 15        |
| 1.3 Komunikace .....                                                                                                                                                   | 16        |
| 1.4 Fáze poradenského procesu.....                                                                                                                                     | 18        |
| 1.5 Základní otázky v poradenském procesu.....                                                                                                                         | 18        |
| 1.6 Shrnutí .....                                                                                                                                                      | 19        |
| 1.7 Kontrolní otázky .....                                                                                                                                             | 20        |
| <b>2 Přístup zaměřený na emoční reedukaci, práce s tělem a kognicí .....</b>                                                                                           | <b>21</b> |
| 2.1 Pessoa Boyden psychomotorická psychoterapie .....                                                                                                                  | 22        |
| 2.2 Vývojové úkoly jedince.....                                                                                                                                        | 22        |
| 2.3 Průběh a využití PBSP.....                                                                                                                                         | 23        |
| 2.4 Shrnutí .....                                                                                                                                                      | 24        |
| 2.5 Kontrolní otázky .....                                                                                                                                             | 24        |
| <b>3 Přístup zaměřený na vztah těla a cirkulace energie, práce s polaritami.....</b>                                                                                   | <b>25</b> |
| 3.1 Biosyntéza .....                                                                                                                                                   | 26        |
| 3.2 Koncept polarit.....                                                                                                                                               | 27        |
| 3.3 Využití přístupu.....                                                                                                                                              | 27        |
| 3.4 Shrnutí .....                                                                                                                                                      | 30        |
| 3.5 Kontrolní otázky .....                                                                                                                                             | 30        |
| <b>4 Vnímání, chápání a sdílení vlastní zkušenosti formou vyprávění jako kognitivní organizující princip; příběh jako prostředek k porozumění chování druhých.....</b> | <b>31</b> |
| 4.1 Narativní přístup .....                                                                                                                                            | 32        |
| 4.2 Druhy příběhů.....                                                                                                                                                 | 32        |

|          |                                                                       |           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.3      | Přístupy ovlivňující narativní přístup .....                          | 33        |
| 4.4      | Využití narativního přístupu .....                                    | 34        |
| 4.5      | Shrnutí .....                                                         | 34        |
| 4.6      | Kontrolní otázky .....                                                | 34        |
| <b>5</b> | <b>Práce s interpersonálními obsahy .....</b>                         | <b>35</b> |
| 5.1      | Interpersonální obsahy .....                                          | 35        |
| 5.2      | Vnímání autorit .....                                                 | 36        |
| 5.3      | Paralelní proces .....                                                | 36        |
| 5.4      | Přínos interpersonálních obsahů .....                                 | 37        |
| 5.5      | Shrnutí .....                                                         | 37        |
| 5.6      | Kontrolní otázky .....                                                | 37        |
| <b>6</b> | <b>Práce s tichem a pláčem klienta .....</b>                          | <b>38</b> |
| 6.1      | Ticho v práci s klientem .....                                        | 38        |
| 6.2      | Respektování individuality klienta .....                              | 39        |
| 6.3      | Významy ticha .....                                                   | 39        |
| 6.4      | Pláč u klienta a jeho význam .....                                    | 39        |
| 6.5      | Shrnutí .....                                                         | 40        |
| 6.6      | Kontrolní otázky .....                                                | 40        |
| <b>7</b> | <b>Práce se zaplavujícími emocemi .....</b>                           | <b>41</b> |
| 7.1      | Intenzivní emoce .....                                                | 41        |
| 7.2      | Úloha pomáhajícího v případě klienta v zaplavujících<br>emocích ..... | 42        |
| 7.3      | Shrnutí .....                                                         | 42        |
| 7.4      | Kontrolní otázky .....                                                | 42        |
| <b>8</b> | <b>Práce s agresivním klientem .....</b>                              | <b>43</b> |
| 8.1      | Agrese .....                                                          | 43        |
| 8.2      | Téma moci .....                                                       | 44        |
| 8.3      | Dělení agrese .....                                                   | 44        |
| 8.4      | Základní spouštěcí faktory agrese .....                               | 44        |
| 8.5      | Agresivní klient a práce s ním .....                                  | 45        |

|           |                                                       |           |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----------|
| 8.6       | Shrnutí .....                                         | 46        |
| 8.7       | Kontrolní otázky .....                                | 46        |
| <b>9</b>  | <b>Práce s manipulativním klientem .....</b>          | <b>47</b> |
| 9.1       | Manipulace .....                                      | 48        |
| 9.2       | Vlastnosti manipulátora .....                         | 48        |
| 9.3       | Asertivita a asertivní jednání .....                  | 49        |
| 9.4       | Asertivní techniky .....                              | 51        |
| 9.5       | Shrnutí .....                                         | 51        |
| 9.6       | Kontrolní otázky .....                                | 51        |
| <b>10</b> | <b>Práce s úzkostným a depresivním klientem .....</b> | <b>52</b> |
| 10.1      | Úzkost a úzkostná porucha .....                       | 53        |
| 10.2      | Doprovodné projevy úzkosti a strachu .....            | 53        |
| 10.3      | Běžné projevy úzkostného klienta .....                | 54        |
| 10.4      | Komunikace s úzkostným klientem .....                 | 54        |
| 10.5      | Depresivní porucha a její projevy .....               | 55        |
| 10.6      | Kazuistika konkrétního klienta .....                  | 56        |
| 10.7      | Shrnutí .....                                         | 57        |
| 10.8      | Kontrolní otázky .....                                | 57        |
|           | <b>Závěr .....</b>                                    | <b>58</b> |
|           | <b>Seznam použitých zdrojů .....</b>                  | <b>60</b> |
|           | <b>Seznam obrázků .....</b>                           | <b>63</b> |

## **Slovo úvodem**

Text seznamuje čtenáře s tématy z oblasti přímé práce s klientem v rámci pomáhajících profesí a zejména slouží jako studijní text k předmětu *Práce s klientem* pro studenty programu *Sociální pedagogika* na Ústavu sociálních studií Pedagogické fakulty Univerzity Hradec Králové. Zaměřuje se na praktické využití znalostí v životě a v budoucí praxi. Cílem předmětu je porozumění vybraným tématům s ohledem na kognitivní, emocionální a tělové projevy klienta a seznámení s technikami a metodami práce. Témata jsou uvedena teoretickými východisky. Předpokládá se, že si studenti budou další informace k tomuto studijnímu textu v rámci předmětu aktivně dohledávat a některé klíčové pojmy budou schopni adekvátně zodpovědět na základě vlastního samostudia. Práce s klientem zahrnuje osvojení znalostí v oblasti přímé práce s klientem, možnosti práce s vývojovými potřebami, polaritami, s interpersonálními obsahy, tichem, pláčem, zaplavujícími emocemi. Pozornost je věnována základnímu postupu při práci s příběhem klienta. Na základě jednotlivých typů klientů je text orientován k přístupu k agresivnímu, manipulativnímu a úzkostnému klientovi. Samotný předmět na Ústavu sociálních studií PdF UHK je doplňován případovými studii a modelovými situacemi, díky kterým si studenti osvojí základní postupy práce s klientem.

Všechny kapitoly poskytují nejen teoretické ukotvení daných témat, ale také praktické připomínky a rady pro práci s vybranými typy klientů včetně všeobecných zásad, které lze aplikovat napříč různými profesemi i cílovými skupinami. Každá kapitola je navíc doplněna o klíčová slova a závěrečné shrnutí včetně kontrolních otázek, pomocí kterých si mohou studenti nabyté znalosti ověřit.

Text je doplněn o řadu obrázků a odkazů, které pomohou studentům dále rozšířit obzory o nové praktické informace týkající se vybraných témat.

Studijní programy na Ústavu sociálních studií jsou koncipovány tak, aby připravily studenty pro výkon výchovně, preventivně či represivně orientovaných pomáhajících profesí širšího zaměření. Předmět *Práce s klientem* je určen pro studenty navazujícího magisterského studijního programu *Sociální pedagogika*, přesto svým zaměřením může poskytnout studijní text i ostatním studentům nejen z našich bakalářských programů, ale i jiných pracovišť, kde se zaměřují na sociální oblast.

# **1 Práce s klientem**

Úvodem je nutné vysvětlit, koho si lze představit pod pojmem *klient*, jelikož absolventi programů Ústavu sociálních studií nalézají široké uplatnění napříč pestrým spektrem pedagogických a pomáhajících profesí. Samotný pojem *klient* pro nás znamená zájemce o určitou službu. Níže jsou proto uvedeny příklady konkrétních oblastí a služeb, v nichž se s klienty setkáváme. Dále je pozornost věnována základním principům, které bychom měli zohledňovat. Akcent je v této části kladen na úlohu komunikace v pomáhajícím procesu, a to jak verbální, tak neverbální. Na neposledním místě jsou zde uvedeny fáze poradenského procesu a otázky, které lze využít v řadě situacích.

## **Pojmy k zapamatování**

- Klient
- Autenticita
- Reflexe
- Supervize
- Syndrom vyhoření
- Komunikace
- Zrcadlení
- Motivace
- Otevřené a uzavřené otázky
- Acting out
- Persuasivní funkce komunikace
- Podsouvání odpovědí
- Paralingvistika

## 1.1 Příklady práce s klientem

Absolventi sociální pedagogiky pracují s klienty od dětského věku až po seniory. Klienty mohou být osoby bez přístřeší, osoby se zdravotním postižením. Činností sociálního pedagoga bývá podpora v běžných i náročných životních situacích jednotlivců i skupin. Dále se podílí na aktivizaci klientů, výchově a pomáhá klientům v jejich osobnostním růstu. Uplatnění nacházejí ve veřejném a státním sektoru, neziskovém sektoru, komerčním sektoru, oblasti sociálních služeb, či v rozvoji lidských zdrojů.

Oblastí, kde potkáváme rozmanité klienty, je sociální práce. Práce s klientem může probíhat formou terénní, ambulantní či pobytovou. Mezi typické znaky sociální práce lze řadit využívání monitoringu, depistáže, kontaktování klienta, snižování rizik, akutní krizovou intervenci. Terénní práce je poskytována v přirozeném prostředí klienta. Jelikož pobytové sociální služby jsou spjaté s ubytováním v zařízení sociálních služeb, tak i v důsledku této podoby poskytované služby a vlivu prostředí, lze pozorovat jistá specifika v práci s klientem. Stejně tak v rámci ambulantních služeb, kdy klient dochází či je doprovázen do daného zařízení, lze opět vnímat charakteristiky rozdíly mezi jednotlivými klienty. Nejen samotný klient a pracovník ovlivňují pomáhající proces, nýbrž i prostředí, ve kterém se jejich vzájemná spolupráce odehrává.

V případě práce s dětskými klienty lze využívat jiné způsoby práce, pomocí kterých lze navázat důvěryhodný vztah a zjistit, co se u klienta odehrává (s dětmi lze velmi pěkně využívat kreslení – např. kresba stromu jako diagnostického prostředku, zobrazení zvířat, kresba rodiny apod.; a různé hry). Pracujeme-li s rodinnou, nesmíme opomenout všechny její členy a dát všem stejný prostor

pro vyjádření. Pokud jsou klientem seniory, tak se před pracovníky ocitají osoby, které již mají bohatou životní historii a nestojí o ubírání vlastní důstojnosti apod.

S ohledem na avizovanou pestrost klientů je velmi obtížné jednotně a zcela jasně určit způsoby práce, které budou všeobecně platné a využitelné za každé situace. Z těchto důvodů jsou v textu dále představeny nejen přístupy vycházející z psychoterapie, ale také konkrétní typologie klientů, s nimiž je možné se setkat.

Pro konkrétní příklady klientů a práce s nimi lze využít grafiku níže, které vychází z jednotlivých organizací a institucí, v nichž naši absolventi běžně nachází své uplatnění. Jedná se pouze o ukázky, možnosti práce s klienty jsou samozřejmě mnohem širší.

SEMIRAMIS

O NÁS ▾ CENTRA ▾ VZDĚLÁVÁNÍ ▾ ADAPTAČNÍ KURZY ▾ KONTAKTY ▾ ONLINE PORADNA



Programy všeobecné dlouhodobé primární prevence rizikového chování pro ZŠ a nižší stupeň víceletých gymnázií

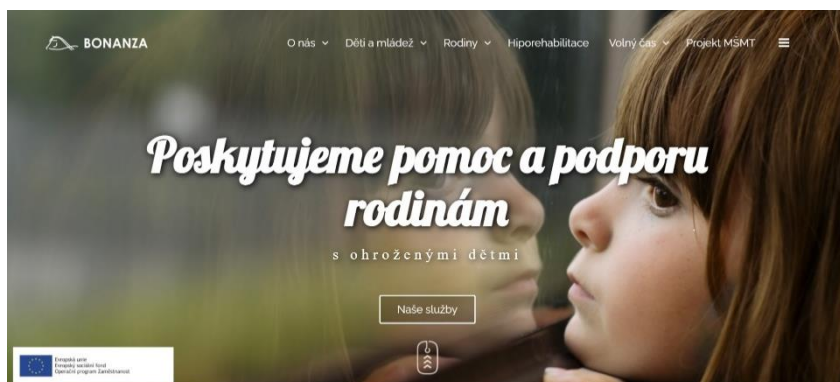


**Obrázek 1** *Primární prevence rizikového chování se Semiramis, z. ú.*

(Semiramis, z.ú., 2021, online)

Jednou z možných oblastí, kde absolventi programu *Sociální pedagogika* mohou nalézt své uplatnění, je oblast primární prevence rizikového chování. Této činnosti se v Hradci Králové věnuje Semiramis, z. ú. (obr. 1). Působí však nejen po Královéhradeckém kraji, ale také v kraji Pardubickém a Středočeském, kde poskytují

řadu intervenčních programů (více informací je k nalezení na webových stránkách: <http://www.os-semiramis.cz>)



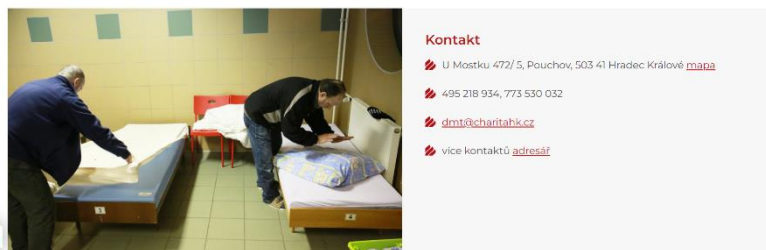
**Obrázek 2** Podpora a pomoc rodinám s ohroženým dítětem  
organizace Bonanza Vendolí, z. ú.  
(Bonanza Vendolí, z. ú., 2020, online)

Dalším příkladem z praxe je zařízení Bonanza Vendolí, z. ú. (obr. 2), kteří poskytují pomoc a podporu rodinám s ohroženými dětmi. Nabízí sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, mentorskou asistenci či nízkoprahové zařízení (více informací na: <https://www.osbonanza.cz>)



**Obrázek 3** Klienti Azylového domu pro matky s dětmi Oblastní  
Charity Hradec Králové  
(Charita Česká republika, 2022, online)

Cílovou skupinou mohou být i osoby v nepříznivé sociální situaci a se ztrátou bydlení. Pro rodiče s dětmi v takovýchto situacích je v Hradci Králové dostupný Azylový dům pro matky s dětmi (obr. 3), kde práce s klienty spočívá zejm. v podpoře v osamostatnění (více na: <https://www.charitahk.cz/komu-a-jak-pomahame/matkam-otcum-s-detmi-bez-domova/>). Pro osoby bez domova v Hradci Králové k dispozici Noclehárna, což je jedna ze sociálních služeb v Domově Matky Terezy – viz obr. 4 (více na: <https://www.charitahk.cz/komu-a-jak-pomahame/nocleharna/>).



**Obrázek 4** *Noclehárna Oblastní Charity Hradec Králové*  
(Charita Česká republika, 2022, online)



**Obrázek 5** *Nomia, z. ú.*  
(Nomia, z. ú., 2022, online)

Nezisková organizace Nomia, z. ú. (obr. 5) pracuje s oběťmi násilí, trestné činnosti, ale také týranými, zneužívanými a zanedbá-

vanými dětmi. Nepracují pouze s oběťmi, ale i s pachateli či agresivními klienty. Využívají metody skupinové práce i práce s jednotlivcem (více na: <https://nomiahk.cz/>)



**Obrázek 6** *Integrační centrum pro cizince Hradec Králové*  
(Charita Česká republika, 2022, online)

S klienti z řad odlišných etnických minorit se lze setkat v rámci Integračního centra pro cizince Hradec Králové (obr. 6). Klientům jsou poskytovány jazykové kurzy, poradenství, doprovázení po úřadech, akce multikulturního i vzdělávacího zaměření, ale také volnočasové a zájmové aktivity podporující integraci cizinců do české společnosti (více na: <https://cizincihradec.cz/>).



**Obrázek 7** *Probace*  
(Probační a mediační služba České republiky, 2022, online)

Probační a mediační služba poskytuje služby obětem a pachatelům trestné činnosti. Může se jednat o řešení záležitostí týkajících se dopravních nehod, trestných činů, exekucí aj. Nabízí možnost mimosoudního řešení konfliktu, ale také probační dohled. Rovněž jsou zde realizovány resocializační programy. Setkat se tak zde lze s různými typy klientů (více na: <https://www.pmscr.cz/>).



## PROSTOR PRO Z HRADCE KRÁLOVÉ



**Obrázek 8** Ukázky práce s klienty PROSTORu PRO o. p. s.  
(PROSTOR PRO, 2022, online)

Mezi klienty absolventů *Sociální pedagogiky* se často ocitají děti a mladiství. Těmi se zabývá např. PROSTOR PRO v Hradci Králové (obr. 8). Poskytuje preventivní programy, nízkoprahové zařízení, ale dále také probační program. Pro rodiny s dětmi je určeno rodinné centrum a program podpory rodin. Mezi klienty však patří i senioři, kterým je určen klub pro seniory Dřevěnka (více na: <https://www.prostorpro.cz/>).

## **1.2 Základní principy při práci s klientem**

Při práci s klientem lze vycházet z Etického kodexu sociálního pracovníka. Je potřeba, abychom byli sami sebou a vědomí. Rovněž je nutné, abychom byli schopni zpětně zhodnotit, jak proces práce s klientem probíhal, co se podařilo, jaké jsou naopak naše rezervy, na kterých můžeme následně pracovat a zlepšovat se ve své práci. Důležitou součástí práce s klientem jsou supervize, které pomohou nejen k hlubší sebereflexi, mohou být nápomocné při řešení některých problémů, ale rovněž mohou vést k předcházení syndromu vyhoření, jehož riziko je s klienty v pomáhajících profesích velmi vysoké. Předpokládají se nejen teoretické znalosti a praktické dovednosti, ale i osobní a empatický přístup. Pracovník by měl být ochotný se ve své práci zlepšovat, rozšiřovat své hledí a jeho zaměstnavatel by jej měl ideálně v tomto procesu podporovat. Navíc zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání, a to nejméně 24 hodin ročně, což vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, čímž si upevňuje, obnovuje a doplňuje kvalifikaci.

Důležité je, aby si pracovníci uvědomili, že „jsme ty otevřené dveře...“. Klienta nikam netlačíme, snažíme se pouze o jeho růst za naší podpory tak, aby se zvyšovaly jeho zdroje, schopnosti, a aby byl klient schopen převzít vlastní odpovědnost vůči vlastnímu životu. Jisté vodítko v práci s klientem nám může poskytnout např. Etický kodex sociálních pracovníků, který může být nápomocný i při řešení řady dilemat v rámci práce.

## 1.3 Komunikace

Podstatným faktorem podílejícím se na vztahu mezi klientem a pracovníkem, který bývá navíc rozhodující o úspěšnosti daného procesu práce s klientem, je lidská komunikace.

Jak uvádí Watzlawick, nelze nekomunikovat. Neustále komunikujeme, přestože ne vždy verbálně. Svou roli sehrává i kontext, v němž se komunikace odehrává. Komunikace obsahuje syntax (jazykové výskyty, kapacita komunikace), sémantiku (význam slov) a pragmatickou stránku (analýza vztahu v daném kontextu).

Mezi **funkce komunikace** můžeme zařadit následující:

- informativní;
- instruktážní;
- persuasivní;
- vyjednávací;
- zábavní;
- kontaktní;
- sebezprezenční.

K tomu, abychom komunicovali, můžeme mít různou motivaci. Klient za pracovníkem běžně přichází s jakousi zakázkou týkající se vyřešení jeho situace. Někteří klienti, jak je pojednáno dále, mohou působit odmítavě a naprosto nemotivovaně k tomu, aby svou situaci řešili. Avšak i odmítavý postoj něco vyjadřuje a znamená komunikaci.

Běžně rozlišujeme mezi komunikací jednostrannou, intimní, formální řízenou, interkulturní, mediální, odlišná je komunikace při obchodování apod.

V průběhu komunikace se můžeme setkávat s tzv. **agováním** neboli **acting out**, což znamená přehrávání nevykomunikovaného

obsahu do jiného chování nebo činnosti. Může se projevit poklepáním nohou, cvakáním tužky, ale i odbíháním od tématu, větami typu „No jasně...“ apod.

V rámci procesu práce s klientem však nezáleží pouze na komunikaci ze strany klienta, ale samozřejmě podstatnou úlohu sehrává způsob komunikace samotného pracovníka. Pracovník při práci s klientem klade běžně řadu otázek. Otevřené otázky mívají tu výhodu, že se pomocí nich pracovník může dozvědět více informací a dává klientovi větší prostor pro jeho vyjádření. Oproti tomu uzavřené otázky klienta nutí odpovídat jednodušeji ve smyslu „ano/ne“. Pozor je potřeba si dávat na podsouvání odpovědi klientovi!

Jak již bylo naznačeno, v komunikaci s klientem si všímáme i její nonverbální složky. Nonverbální komunikace je při práci s klientem velmi důležitá. Pracovník běžně používá **zrcadlení**, kdy může opakovat klientova slova a ověřit si tak, zda si oba rozumí, stejně tak lze zrcadlit emoce a řeč těla. K nonverbální komunikaci řadíme paralingvistiku, což jsou doprovodné znaky slovní komunikace, jako je artikulace, tempo, tón hlasu apod., což nám rovněž může vypovědět řadu informací o klientovi.

Při komunikaci s klientem je potřeba dbát některých základních zásad. Vhodná je **jednoduchost**, tedy svá sdělení vyjadřovat stručně, jasně a zřetelně. Následně ověříme, zda náš klient všem informacím rozuměl. Dále se může osvědčit být **stručný**, neboť stručné sdělení může být nápomocné zejména u takových klientů, kteří se necítí dobře, např. jsou unavení, citliví na čas apod. S ohledem na klienta se snažíme přizpůsobit jeho slovníku a soustředíme se na vyjádření podstaty věci, vyhneme se dvojsmyslům, ironii, nadsázce i odborným výrazům, kterým by klient nemusel porozumět, dokud je nevysvětlíme. Při komunikaci s klientem je rovněž důležité myslet na vhodné **načasování**, a to zejména při řešení

zvláště závažných témat. S klientem bychom měli mít zajištěný klid na práci a vzájemnou komunikaci, aby se u nás cítil bezpečně a příjemně. Jistou zásadou je i **adaptabilita**, kdy náš hovor s klientem přizpůsobíme jeho reakcím, které sledujeme i pomocí jeho nonverbálních projevů, které – jak bude níže ještě zmíněno, mohou být v procesu práce s klientem velmi nápomocné.

## **1.4 Fáze poradenského procesu**

Jako základní fáze poradenského procesu vnímáme:

- **navázání vztahu a zjištění důvodu k příchodu** (lze nejprve pomocí zcela neutrálních otázek, např.: „Jakou jste měl cestu?“ a následně „Co Vás ke mně přivádí...?“);
- **diagnostika problému** (zjistit, co je tím důvodem, proč klient přišel, co je jeho zakázka, jaká má očekávání apod.);
- **řešení problému** (jaký je cíl a případné alternativy řešení);
- **závěr** (shrnutí procesu, čeho jsme dosáhli a čeho se dosáhnout nepodařilo)

Tyto fáze lze s jistou drobnou úpravou aplikovat i mimo poradenství s klientem. Vždy je podstatné navázat vtať, zjistit problém, který následně diagnostikujeme, řešíme a ideálně úspěšně uzavřeme.

## **1.5 Základní otázky v poradenském procesu**

Níže jsou uvedeny příklady základních otázek, které se běžně využívají v psychoterapeutickém procesu, a které lze využívat napříč různými typy práce s klientem. Jedná se o následující otázky:

- Co vás ke mně přivedlo?
- Co se děje?

- Co byste potřeboval?
- Co jste v té situaci prožíval?
- Co bylo přitom pro vás nejtěžší chvíle?
- Co se nyní děje?
- Co prožíváte?
- Co můžete přes všechny těžkosti a strádání pro sebe udělat?  
A v čem já mohu pomoci?

## 1.6 Shrnutí

Práce s klientem zahrnuje nejen samotný pomáhající proces konkrétního pracovníka s konkrétním klientem, ale rovněž upozorňuje na důležité předpoklady samotného pracovníka. S ohledem na pestrost klientů je nutné vždy vycházet z individuálních charakteristik klienta a specifik dané cílové skupiny. Existují však všeobecně platné základní principy práce s klientem, kterých je možné se držet při práci napříč rozmanitými cílovými skupinami.

Důležitou úlohu při práci s klientem však sehrává komunikace. U klientů se lze setkat s tzv. agováním, kdy svůj nevykomunikovaný obsah odráží např. nějakou činností. Podstatná není jen verbální komunikace, ale právě ta neverbální, kde zejm. paralingvistika napomáhá lépe rozklíčovat informace o daném klientovi. Rovněž lze aplikovat základní otázky, pomocí kterých nejenže zpočátku snadněji navážeme vztah s klientem, ale pomocí nichž postupně zjišťujeme více informací o klientovi a jeho tzv. **zakázce**, tedy problému, kvůli kterému nás vyhledal.

## **1.7 Kontrolní otázky**

1. Vyjmenujte aspoň dva hlavní principy práce s klientem.
2. Co si představíte pod pojmem „supervize“ a k čemu slouží?
3. Jmenujte funkce komunikace.
4. Co znamená agování?
5. Vysvětlíte, co si lze představit pod paralingvistikou.

## **2 Přístup zaměřený na emoční reedukaci, práce s tělem a kognicí**

Současné směry a přístupy ke klientovi zdůrazňují nutnost zabývat se tělesnou rovinou osobnosti jedince. Jedním ze směrů a přístupů, které dávají do souvislosti tělové projevy, prožívání a kognitivní stránku osobnosti, je Pesso Boyden psychoterapie. Jde o přístup vzniklý v USA, který může mít podobu individuálního setkání klienta a pomáhajícího pracovníka nebo se proces emoční reedukace odehrává v rámci skupiny, v tzv. struktuře.

### **Pojmy k zapamatování**

- Pesso Boyden terapie
- Pět vývojových potřeb
- Potřeba dobrých hranic
- Pravé já
- Ego
- Self
- Mezery v rolích
- Antidotum
- Integrace
- Tělesné pocity
- Paměť
- Storage
- Historie
- Příběhy

## 2.1 Pesso Boyden psychomotorická psycho- terapie

Přístup Pesso Boyden psychomotorická terapie (dále jen PBSP) pracuje se ve scénicko-symbolickém prostoru. Má teoretickou základnu, vychází z dynamických, humanistických a na rodinu orientovaných přístupů. Tělo je zdrojem informací o podvědomí, proto některé přístupy ke klientovi dbají na rovnováhu u neverbální a verbální složky.

V rámci tohoto přístupu je kladen důraz na skutečnost, že tělo a psychika tvoří jeden funkční celek. Předpokládá se optimistický pohled na jedince a jeho jedinečnost, důvěra v sebeúzdavný geneticky podložený potenciál. Člověk je formován **pamětí trojího druhu** – genetickou informací, osobní minulostí a příběhy. Usiluje o štěstí ve světě, který je nedokonalý. Ego funkce se vytvářejí nejen v mysli, ale jejich vývoje se účastní vnitřní podněty a okolní svět a v raných fázích vývoje především verbální a neverbální přístup rodičů.

## 2.2 Vývojové úkoly jedince

Během zrání jedinec uskutečňuje pět vývojových úkolů. Souvisí to s tím, jak tyto úkoly pomohou naplňovat blízci. Jde o **pět vývojových potřeb**:

1. místo;
2. výživa;
3. podpora;
4. ochrana;
5. limitů (= dobrých hranic).

Posléze se o ně stará jedinec sám a předává tento „systém“ svým dětem. Jádro osobnosti je tvořeno tzv. **pravým self – duše**. Rozhraní mezi vnitřním a vnějším světem klienta představuje **Ego** – psychologická kůže obalující duši. Self je potom tím, co se stává z duše rozvojem ega.

## **2.3 Průběh a využití PBSP**

S klienty se pracuje na tématech neadekvátního uspokojování základních vývojových potřeb, traumatech z raných fází vývoje a na mezerách v sociálních rolích. Cílem přístupu je mj. rozšiřování vědomí vlastní bytosti, učení akceptace sebe sama s pozitivy i negativy, integrace pravého já do plného vědomí ega. Vzhledem k výše zmíněnému je třeba práci s tělem. Je možné vést klienta v rámci struktury, případně individuálně.

Přístup je klidný, laskavý, přijímající. Nabízí možnost pro zkoumání aktuálních myšlenek, emocí, tělesných pocitů. Někdy je možné využít role svědka, který pojmenovává emoční stav, pozoruje klientův projev a podává strukturovaný komentář.

Pracuje se s tzv. **pravdivou scénou**, která zobrazuje současné významné téma, dále s historickou scénou – zde se odkrývají nezpracované zkušenosti, zážitky, traumata ve vztahu k deficitům nebo přesytení v oblasti vývojových potřeb.

**Usilujeme o změnu staré mapy směrem k mapě nové.** Po rozkrytí historické scény lze začít tvořit scénu léčivou, kterou představuje vhodný protitvar. Ten máme k dispozici tehdy, když připomeneme nebo objevíme problematické jevy z osobní historie.

Nositeli emočně korektivní zkušenosti jsou ideální postavy (antidotální). Postavy mohou být takové, jaké klient potřeboval, aby nedošlo k psychickému zranění, a poskytují ocenění apod. Tyto

zkušenosti se stávají součástí klientova současného sebeobrazu, pocitů a očekávání. Jsou alternativou, syntetickou pamětí, ke klientovu předchozímu způsobu vnímání a jednání. Klient může integrovat právě zažitě směřem k přijetí částí své bytosti, které neznal, odmítal. Otevírá si tím cestu k novým zkušenostem, zážitkům, projevení talentu apod. Tento přístup je velmi vhodný při práci s traumatizovanými klienty.

## **2.4 Shrnutí**

Pesso Boyden psychoterapie je jedním ze směrů a přístupů, které dávají do souvislosti tělové projevy, prožívání a kognitivní stránku osobnosti. Současné směry a přístupy ke klientovi totiž zdůrazňují nutnost zabývat se tělovou rovinou osobnosti jedince. Jedinec během svého zrání naplňuje pět vývojových potřeb (místo, výživa, podpora, ochrana, limity =dobré hranice. V rámci PBSP usilujeme o změnu staré mapy klienta směrem k mapě nové, kdy mohou být nápomocné tzv. ideální postavy. K cílům tohoto přístupu patří rozšiřování vědomí vlastní bytosti, učení akceptace sebe sama s pozitivy i negativy a integrace pravého já do plného vědomí ega.

## **2.5 Kontrolní otázky**

1. Vyjmenujte pět vývojových potřeb podle Pessa a Boyden.
2. Co znamená pravdivá scéna?

### **3 Přístup zaměřený na vztah těla a cirkulace energie, práce s polaritami**

V posledních letech je stále větší tendence věnovat se v pomáhajících profesích práci s tělem a energií klienta. Biosyntéza je přístupem, který se zaměřuje na propojení těla a psychiky. Tento přístup pracuje s vnitřním prožitkem a vnější expresí.

#### **Pojmy k zapamatování**

- Biosyntéza
- Model životních polí – interpersonální, intrapersonální
- Koncept polarit
- Životní pole
- Founding
- Grounding
- Centering
- Holding
- Bounding
- Charging
- Bonding
- Sounding
- Facing
- Crowing
- Sparing
- Forming
- Shaping

### 3.1 Biosyntéza

**David Boadella** – zakladatel biosyntézy – je jedním z průkopníků a hlavních představitelů práce s tělem v psychoterapii. Jeho styl vychází z učení Wilhelma Reicha, se kterým se osobně znal. Svou praxi v 60. letech začal Reichovou vegetoterapií, v Evropě byl jedním z pionýrů této metody. Patří k průkopníkům práce s tělem, jakési první generaci, která hledala a experimentovala, objevovala zákonitosti vztahu mezi tělem a psychikou. Byl prvním, který pozval do Evropy Alexandra Lowena. Vůči Reichovi se začal postupně vymezovat a také Lowenova práce, založená zejména na vědomém cvičení s cílem emočního vybití a odblokování, mu postupně přestávala vyhovovat.

Osobnost člověka je formována interakcí a sjednocením **sedmi základních segmentů života** korespondujících se segmenty páteře. Patří sem kořenové centrum, centrum Hara, centrum solar plexu, srdeční centrum, hrdelní centrum, oční a zrakové centrum, korunní centrum. Každý ze segmentů se zaměřuje na jinou oblast životní zkušenosti a odlišně se také projevuje. Každá z životních oblastí se může ve struktuře osobnosti projevovat dvěma základními způsoby: jako **uzavřený nebo jako otevřený systém**. Uzavřenost způsobuje problémy ve struktuře osobnosti, fyzickou inhibici (svalové spasmy, vegetativní problémy, narušení pulsace a vitality), mentálním omezením. Otevřený systém naopak zrcadlí psychický kontakt (se sebou i druhými), vitalitu, srdečnost a bohatou emocionalitu.

Při práci s klientem využíváme tzv. **modelu životních polí**, která vedou k sedmi pracovním prostorům a k pracovním metodám. Sledujeme spodní, střední a vrchní zónu spojování.

Dále se soustředíme **na tři cesty k transpersonálnímu já**. Jsou jimi **cesta břicha** (emoční očištný proces), **cesta srdce** (vyjadřování nejvnitřnějších kvalit) a **cesta uvědomění** (sebeidentifikace směrem k větší propustnosti, menší rigiditě a větší spontaneitě prožívání).

S klientem potom pracujeme v oblastech afekto-motorické práce se svalovým tonem a pohybem, energetické práce na rytmech dýchání, systematické práce na chování v mezilidských vztazích, psychoenergetické práce na emocích, psychodynamické práce s řečí za účelem odstranění komunikačních problémů, transformativní práce na restriktivních ideách a obrazech, transpersonálního vývoje.

## **3.2 Koncept polarit**

Zohledňujeme **koncept polarit** – vnitřní prožitek a vnější exprese, zvyšování nebo naopak snižování energetické úrovně, vedení a následování, regresivní a progresivní orientace, interakce verbální a nonverbální komunikace.

V ideálním případě jsou polarit zastoupeny v životě člověka oboustranně. Pokud jedna výrazně převažuje a člověk je v ní fixován, způsobuje to nerovnováhu organismu a vytváří se tím různé charakterové tendence.

## **3.3 Využití přístupu**

Pracujeme s tématy základy a původ, zakotvení a báze, zrození středu a centrování, podpora a držení, vazba a ohraničení, nabíjení a vybití energie, propojení a vztahování, rozeznění a sdílení, vidět a čelit, dovršení a metapozice, formování a tvorba, dotváření a profilování.

Práce na těchto tématech přináší klientovi odpovědi na otázky postoje k času, prostoru a energii, učí dobrému kotvení, zvládání života, rozvíjí vztah k vlastnímu tělu, porozumění osobním hodnotám, duchovní identitě jedince, osobním hranicím, napomáhá konstruktivnímu vyjádření agrese a konstruktivní sebeobraně, podnícení vitality, kreativity, zlepšení komunikace, sebereflexe, kontakt s vnitřními monology, porozumění spiritualitě.

Zajímá nás, co klient cítí, jaké ho napadají myšlenky, zda se objevuje nějaký obraz (má souvislost s nějakou situací či vzpomínkou, zda se klienta emočně dotýká), jestli si něco klient přeje nebo po něčem touží.

Klienta lze pobízet např. následujícím způsobem: „Můžete pohybem či výrazem vyjádřit, co se v dané části těla děje?“, přičemž cílem je vyvolat uvědomění si klientova těla.

Při biosyntetické terapii terapeut nejen se svým klientem mluví, ale všímá si i jeho tělesných projevů, jak pracuje se svou nonverbální komunikací, tedy gestům, dechu, pohybům apod. V České republice existuje Český institut biosyntézy, který se tomuto přístupu věnuje a rovněž jej na svých webových stránkách představuje. Kromě toho nabízí i vzdělávací akce pro odbornou i širokou veřejnost. Rovněž má i populárně naučná videa na svém YouTube kanálu, pomocí nichž můžeme tomuto přístupu mnohem snadněji porozumět a rovněž zde lze shlédnout rozhovory přímo s Davidem Boadellou (viz níže).



**Obrázek 9** *Biosyntetická terapie*  
(Český institut biosyntézy, 2020, online)



**Obrázek 10** *Ukázka z rozhovoru o biosyntéze s D. Boadellou*  
(Český institut biosyntézy, 2019, online)

## ČESKÝ INSTITUT BIOSYNTÉZY

ČIB je vzdělávací institut, který vznikl v roce 2007 s hlavním posláním: rozvíjet v ČR biosyntetickou psychoterapii – mezinárodně akreditovanou psychoterapeutickou metodu. ČIB je jedním z pouhých dvou pracovišť v ČR s akreditací Evropské asociace pro psychoterapii (EAP), a to od roku 2014. Patří tak mezi Evropské certifikované psychoterapeutické vzdělávací instituty (EAPTI – European Accredited Psychotherapy Training Institute) s právem udělovat Evropský certifikát psychoterapeuta (ECP). Hlavní činností ČIBu je organizace psychoterapeutického výcviku v biosyntetické psychoterapii dle evropských standardů EAP a aplikace biosyntézy do vzdělávání odborníků i široké veřejnosti. V roce 2014 inicioval založení neziskového projektu Sociální klinika, který poskytuje psychoterapii lidem, kteří si ji sami nemohou dovolit.

[VÍCE O NÁS](#)

### **Obrázek 11** *Webové stránky Českého institutu biosyntézy* (Český institut biosyntézy, 2022, online)

## **3.4 Shrnutí**

Zakladatelem biosyntézy je David Boadella, který vychází z W. Reicha. Biosyntéza se zaměřuje na propojení těla a psychiky. Pracuje s vnitřním prožitkem a vnější expresí a je efektivní zejména u úzkostí, depresí, psychosomatických obtíží, zmírňuje interpersonální problémy. Setkáváme se zde se zakotvením, centrováním, podporou, držením, vazbou a ohrazením, nabíjením a vybitím energie apod. Cílem je, aby si klient uvědomil vlastní tělo právě za pomoci jeho zaktivování a využití pomocí pohybu.

## **3.5 Kontrolní otázky**

1. Vyjmenujte segmenty života podle biosyntézy.
2. Které cesty vedou k transpersonálnímu já?

## **4 Vnímání, chápání a sdílení vlastní zkušenosti formou vyprávění jako kognitivní organizující princip; příběh jako prostředek k porozumění chování druhých**

Schopnost vyprávět životní příběh a na linii příběhu nahlížet z různých perspektiv, vidět významy událostí a rozumět zkušenostem patří do rámce narativního přístupu. Například traumatizovaní jedinci mají problém s uspořádáním zkušeností a zážitků do smysluplného rámce.

### **Pojmy k zapamatování**

- Narativní dovednost
- Narace
- Vnímání
- Chápání
- Koherence vyprávění
- Historická a narativní pravda
- Konfliktní vztahové téma
- Konstruktivistický model
- Příběh
- Osobnost
- Konflikt
- Scénář
- Schéma
- Metaforizace
- Identita
- Rodina

## 4.1 Narativní přístup

Vyprávění je základní organizující princip člověka pro vnímání, chápání a sdílení vlastních zkušeností a také utváření identity. Součástí tzv. narativní dovednosti je schopnost sdílet vlastní prožitky v podobě souvislého vyprávění – uspořádat zkušenosti a zážitky do smysluplného strukturovaného rámce – **příběhové struktury**. Je třeba zasadit příběh do kontextu, vidět kauzální spojitost mezi událostmi, schopnost posoudit je a vnímat smysluplnost a význam pro vlastní život. Na narativní dovednosti, které dítě získává postupně v rodině vlivem péče a přístupu rodičů či pečujících osob, působí negativně traumatizující zkušenosti.

Identita jedince se v rámci narativního přístupu konstruuje prostřednictvím příběhů o sobě, o nás jako určité skupině, také pomocí příběhů, které rozvíjíme ve vztazích s dalšími lidmi. Při práci s klientem jde o sdílené a společně konstruované vyprávění. Není důležité, zda jde o příběh reálný a pravdivý nebo imaginární.

## 4.2 Druhy příběhů

Mezi základní druhy příběhů se řadí:

- **Habituální** (popisují to, co se obvykle odehrává a jedná se o prostý popis).
- **Osobní** (přibližují nitro člověka, jeho vnitřní svět a pocity).
- **Životní** (vyjadřují celkový pohled, směřování nebo pojetí vlastního života).
- **Normativní dobové** (dotýkají se důležitých aspektů lidské existence)

## 4.3 Přístupy ovlivňující narativní přístup

S narativním přístupem se prolínají některé jiné přístupy. Jedním z nich je **psychodynamický přístup**. Zde se předpokládá konfliktní vztahové téma. Klientův příběh je zdrojem informací o konfliktních interakcích v mezilidských vztazích. Takové interakce znamenají následně určité způsoby vztahování člověka k jiným lidem.

**Konstruktivisticky orientované přístupy** zdůrazňují jedince nebo rodinu jako do sebe uzavřené systémy. Tyto systémy vytváří významy a smysl světa, který poznáváme skrze reprezentace, scénáře a to výběrově. Jde o dynamické sekvence událostí, interakční vzorce nebo příběhy. Příběhy jsou vstupní branou k základním schémátům, scénářům.

Cílem práce s klientem je odstranění rigidních abstrakcí a kognitivních dogmat ve vztahu k nazírání světa a řešení životních situací. Konstruktivistický model narativní změny si klade za cíl podpořit klienta v jeho úsilí získat vliv nad svým vlastním životem. Postup jde přes vzpomínky na významné příběhy, události, objektivizace příběhů, subjektivizace (směrem k vlastním prožitkům), kategorizace příběhů (asociace – následně téma k diskusi), projekce příběhů.

V **prožitkově zaměřeném přístupu** je důraz kladen na uvědomování, prožívání a vyjadřování emocí, empatické naslouchání. Základem práce s klientem je odkrytí emočně nabitých osobních příběhů. Důraz je kladen na významové uchopení prožitků a jejich organizace do nového, emočně koherentního příběhu. Toto je nutné pro souvislé vyjádření a sdílení osobní zkušenosti klienta s dalšími lidmi.

## **4.4 Využití narativního přístupu**

Tento přístup lze využít v rámci individuální i skupinové práce s klientem (viz NOMIA, z. ú. a jejich Terapeutický program narativní práce s agresí). Narativně zaměřená práce s rodinou počítá s otevřeností příběhům rodiny. Je třeba počítat s různými možnostmi výkladu příběhu i s mnohými příběhovými liniemi – s ohledem na členy rodiny. Příběhy napomáhají (pozitivně či negativně) vytvářet sociální realitu v rodině, identitu jednotlivých členů, ale i vzniku problémů. Při práci s klientem jde o podporu vyslovení nových příběhů, zapomenutých kapitol, nových nebo neotevřených významů známých kapitol.

Narativní přístup podporuje vzájemné naslouchání a hledání nových vyjádření, napomáhá organizaci traumatických událostí a sní souvisejících významů a prožitků. Výsledkem narativní terapie je nový pohled na minulost a dosavadní život či nové vnímání fakt, které klientův život ovlivňují.

## **4.5 Shrnutí**

Pro vnímání, chápání a sdílení vlastních zkušeností a také utváření identity jsou vyprávění základními organizujícími principy člověka. Součástí narativní dovednosti je schopnost sdílet vlastní prožitky v podobě souvislého vyprávění. Příběh je potřeba zasadit do kontextu, vidět kauzální spojitost mezi událostmi, posoudit události a vnímat smysluplnost a význam pro vlastní život.

## **4.6 Kontrolní otázky**

1. Co znamenají příběhové struktury?
2. Charakterizujte přístupy ovlivňující narativní přístup.

## **5 Práce s interpersonálními obsahy**

Interpersonální obsahy a vzorce chování jsou nedílnou součástí ve vztahu pomáhající osoby a klienta. V pomáhajících profesích je navázání fungujícího a bezpečného vztahu mezi pomáhajícím a klientem základem pro úspěšnou budoucí spolupráci. Tato kapitola se věnuje také psychoanalytickým tématům přenosu a protipřenosu, které na počátku 20. století popsal Sigmund Freud.

### **Pojmy k zapamatování**

- Interpersonální obsahy
- Interakční vzorce
- Paralelní proces
- Interpersonální
- Interpretace
- Přenos
- Protipřenos
- Explorace

### **5.1 Interpersonální obsahy**

Opakující se vzorce chování v mezilidských vztazích jsou důležitou komponentou při práci s klientem. Běžně se v pomáhajících profesích setkáváme s dvěma typy interpersonálních obsahů.

Za prvé lze pracovat na vzorcích mimo vztah s pomáhajícím nebo je předmětem zájmu a řešení vztah pomáhajícího a klienta. Předpokládá se citlivé vnímání pomáhajícího na interpersonální významy v klientových obsazích. Pozornost je upřena směrem k reagování pomáhajícího jinak, než je tomu klient v běžných interpersonálních vztazích zvyklý. Pracuje se vzájemně na

interakčních vzorcích. Klient například své interakční vzorce reflektuje. V otázce témat interpersonálních obsahů pracujeme dále s **přenosem** a **protipřenosem**.

## **5.2 Vnímání autorit**

V rámci přímé práce s klientem mohou nastat situace, kdy nás klient vnímá jako autoritu. Bereme v úvahu, že klientovo vnímání autority může být deformováno na základě jeho osobní zkušenosti. Klient může mít zkreslená či nereálná očekávání, a to v pozitivní i negativní rovině. Může se bát, může se zlobit, protože nás považuje za onipotentní a očekává, že je naší povinností mu pomoci a že bude pouhým konzumentem.

Někdy má klient tendenci pomáhajícího degradovat, nenávidět a tím ho dostat do svých vlastních pocitů bezmoci a úzkosti. Například vývojově traumatizovaní lidé jsou velmi senzitivní na neverbální signály pomáhajícího pracovníka, dovedou odčítat předem – brání se tím tomu, aby se nedostali do bezmocné pozice, zkoumají každé slovo a gesto, protože nevěří v dobré úmysly pomáhajícího.

U protipřenosu je třeba zohlednit, že zdaleka ne vše, co si o klientovi myslíme a jako ho vnímáme, souvisí pouze s klientem. Je vhodné věnovat se paralelně prožívaným emocím a procesům a dávat si na ně pozor. Někdy je vhodné klienta předat jinému pracovníkovi.

## **5.3 Paralelní proces**

Můžeme se setkat s tématem paralelního procesu – to, co se klientovi děje v běžných vztazích, se děje také ve vztahu s pomáhajícím

pracovníkem. Paralelní proces lze posunout směrem k centru pozornosti klienta, když sdělí pomáhající, čeho si všimnul a zeptá se klienta na jeho názor.

## **5.4 Přínos interpersonálních obsahů**

Při práci s interpersonálními obsahy může klient získat nový vhled do svého problému, porozumět řešenému tématu jiným, novým způsobem. Klient se kromě možnosti vnímat sebe ve vztahu k jiným lidem jinak – lépe, učí novým způsobům reflexe mezilidského fungování.

## **5.5 Shrnutí**

Nedílnou součástí vztahu pomáhajícího a klienta jsou interpersonální obsahy. Pracujeme zde s přenosem a protipřenosem. Klient pracovníka může vnímat jako jakousi autoritu, což však přináší jistá úskalí, neboť klient může mít s autoritami negativní zkušenosti či na základě konkrétní události spjaté s autoritou může být tato zkušenost nějakým způsobem deformovaná. Můžeme pozorovat i paralelní proces, kdy se ve vztahu vůči pomáhajícímu pracovníkovi promítá to, co se klientovi odehrává v běžných vztazích.

## **5.6 Kontrolní otázky**

1. Objasněte problematiku vnímání autorit.
2. Uveďte konkrétní příklad přenosu a protipřenosu.
3. Jmenujte aspoň dva příklady přínosu interpersonálních obsahů.

## **6 Práce s tichem a pláčem klienta**

Ticho a pláč jsou citlivými tématy v rámci pomáhajících profesí. Existují různé důvody k pláči a mlčení a na pomáhajícím pracovníkovi je, aby dal klientovi prostor pro mlčení a pláč, ale také se očekává, že jim porozumí jako přirozeným projevům klientova prožívání. Kapitola přibližuje problematiku mlčení a pláče u klienta.

### **Pojmy k zapamatování**

- Význam mlčení ve vztahu pomáhající – klient
- Neverbální komunikace
- Pláč jako volání o pomoc
- Vyplavení
- Uvolnění napětí
- Jedinec
- Ticho
- Pláč
- Emoce
- Prožívání

### **6.1 Ticho v práci s klientem**

Z mnoha různých důvodů se v pomáhajících profesích setkáváme s tichem. Ticho může znamenat obavy, případně ostych na začátku setkání, je součástí přemýšlení a přemítání nad vlastním prožíváním jedince. Ticho může souviset se smutkem a depresí. Některé přístupy (např. na klienta zaměřený přístup) mají ticho jako terapeutický potenciál.

## **6.2 Respektování individuality klienta**

V rámci pomáhání je třeba respektovat individualitu klienta a jeho osobitou potřebu mlčení. Očekává se schopnost s tichem pracovat. Počáteční mlčení klienta, spojené např. s rozpaky, nedůvěrou, je vhodné akceptovat a znormalizovat. Citlivé zacházení s tichem umožní dosažení uvolněné atmosféry, při které bude možné s klientem dále pracovat.

## **6.3 Významy ticha**

V terapeutickém procesu je ticho podporujícím faktorem a klientovi přináší prostor a čas věnovat se vlastnímu prožívání a emocím, které byly dříve spíše blokovány. Tímto směřujeme k podpoře sebereflexe a sebezkoumání.

V případě, že jde o ticho, značící smutek nebo je ticho projevem generalizovaně smutné nálady, je vhodná podpora explorační a empatické naslouchání, reflektování projevů klienta, případně zopakování toho, co bylo vysloveno naposledy.

Ačkoli klient mlčí, neznamená to, že nekomunikuje. Kromě verbálního projevu je třeba věnovat pozornost neverbálním projevům klienta. Často jsou zásadní a „odkrývající“ ve vztahu k tématu klienta.

## **6.4 Pláč u klienta a jeho význam**

Stejně jako u tématu ticha v rámci pomáhání, je pláč častým projevem. Pláč plní řadu různých funkcí, je doprovodným znakem různých emocí, zážitků. Pláčem se uvolňuje napětí. Pláč funguje jako katalyzátor fyziologického a psychického napětí, přináší změnu v prožívání, přináší úlevu. U malého dítěte předpokládáme

pláč jako volání o pomoc, u starších dětí a dospělých můžeme usuzovat na různé důvody.

Společensky se potýkáme ještě stále se spoustou mýtů v souvislosti s pláčem. Pláč můžeme vnímat jako projevy slabosti, rozmazlenosti. Přetrvává názor, že muži nepláčou. Je tendence plačícího ihned anebo co nejrychleji utiшит.

Při práci s plačícím klientem je třeba pláč nejen respektovat, ale dávat klientovi také prostor. Klienti mívají pocity studu, že pláčou. Je třeba je ujistit, že mohou plakat a vysvětlit, že v některých situacích lidé pláčou.

## **6.5 Shrnutí**

Ticho a pláč u klienta nelze vnímat pouze negativně. Naopak jsou leckdy velmi nápomocným prostředkem pro objasnění a vyřešení situace a mají tak zde své potřebné místo. Určitě není nutné pláč a ticho vždy usměrňovat a snažit se je zastavit. Ticho bývá podporujícím faktorem při terapeutickém procesu a poskytuje klientovy prostor a čas věnovat se vlastnímu prožívání a emocím. Přestože klient mlčí, tak s námi komunikuje – je nutné věnovat pozornost i nonverbálním projevům, který bývají leckdy zásadnímu ve vztahu k samotnému tématu klienta. Pláč může mít ozdravný efekt, neboť může klientovy domoci doslova vyplavit jeho negativní emoce.

## **6.6 Kontrolní otázky**

1. Vyjmenujte co nejvíce důvodů, které vedou klienta k mlčení.
2. Kdy hovoříme o mlčení a tichu jako terapeutickém potenciálu?
3. Popište rozdíly v pláči u dětí a dospělých.
4. S jakými mýty ve vztahu k pláči jste se v životě setkal/a?

## **7 Práce se zaplavujícími emocemi**

Setkání s intenzivním podnětem, událostí, zkušeností, může mít za výsledek intenzivní emoce. Zaplavujícím emocím zpravidla jedinec nerozumí, nechápe jejich smysl a nedovede je zasadit do kognitivní struktury osobnosti. Potřebuje pomoc s pojmenováním emocí. Další možností je navázání na integrovanou část prožívání. Tato kapitola pojednává o tom, jak se zaplavujícími emocemi klienta pracovat.

### **Pojmy k zapamatování**

- Problematické zážitky
- Intenzivní, zaplavující emoce
- Kognitivní reprezentace emocí
- Integrovaná self-struktura
- Zážitek
- Emoce
- Potlačení
- Zaplavení
- Porozumění
- Integrate

### **7.1 Intenzivní emoce**

Nezpracované problematické zážitky jsou zdrojem intenzivních emocí. Intenzivní emoce zatěžují mimo jiné tím, že zvyšují nepohodu a dezintegraci klienta. Jsou zpravidla negativní a klient si s nimi neví rady. Je třeba, aby takové emoce nebyly potlačeny, ale zároveň není přípustné nechat klienta emocemi zcela zaplavit.

## **7.2 Úloha pomáhajícího v případě klienta v zaplavujících emocích**

Pomáhající doprovází klienta, tak, aby zůstal integrován a mohl být konstruktivní ve vztahu k negativním emocím. Toho lze docílit tím, pomůžeme klientovi kognitivně uchopit zaplavující emocionální zážitek, klienta stimulujeme k pojmenování prožívání. V případě, že jde o velmi intenzivní zaplavení, máme snahu navázat se při práci s klientem na tu část prožívání, která předcházela spuštění nekontrolovatelných emocí a je ještě integrovaná. Záměrem je zdůraznit, že zaplavující část prožívání není reprezentací celé klientovy osobnosti a posílit klientovu integraci tak, aby mohl porozumět prožívané emoci. Postupné zvládnutí směřuje k posílení kognitivní reprezentace emoce a následné začlenění do smysplné a integrované self-struktury.

## **7.3 Shrnutí**

Klient leckdy potřebuje pomoci pojmenovat své emoce. Intenzivní emoce mívají svůj zdroj v nezpracovaných problematických zážitcích. Pomáhající pracovník se snaží takového klienta provázet tak, aby zůstal klient integrován a mohl být konstruktivní ve vztahu k negativním emocím.

## **7.4 Kontrolní otázky**

1. Uveďte konkrétní příklad zaplavující emoce.
2. Sepište krátkou kasuistiku založenou na vlastní zkušenosti se zaplavujícími emocemi, vyhodnoťte řešení dané situace.
3. Čím mohou intenzivní emoce zatěžovat klienta?

## **8 Práce s agresivním klientem**

S agresivními projevy klientů se v pomáhajících profesích setkáváme poměrně často. Agresivní klient je obtížný a vzbuzuje odstup pomáhajících. Při práci s agresivním jedincem je třeba zachovat klid, dbát opatrnosti a zároveň brát zřetel na konkrétní motivy jednání.

### **Pojmy k zapamatování**

- Agrese
- Instrumentální agrese
- Emocionální agrese
- Vědomě kontrolovaná agrese
- Impulsivní agrese
- Motivační faktory agrese
- Motiv
- Motivace
- Potřeby
- Agresivita
- Asertivita

### **8.1 Agrese**

Agrese může být v celé své šíři projevů chápána od součásti našeho chování, přes porušování sociálních norem a svobody druhého člověka až po cílené ubližování druhé osobě – fyzické nebo psychické.

## 8.2 Téma moci

S tématem agrese a agresivity je do jisté míry spojeno téma moci, neboť jsou jistým nástrojem, jak moci docílit – může nás těšit mít moc nad někým z našich blízkých, nad spolužáky, spolupracovníky, ale také nad klientem, s kterým se setkáváme jako pomáhající, například v terapeutickém vztahu.

## 8.3 Dělení agrese

Můžeme hovořit o rozdělení agrese na rovinu **instrumentální** a **emocionální**. V instrumentální rovině agrese usilujeme o dosažení cíle, přičemž může a nemusí být zraněn někdo další. Naproti tomu emocionální agrese je v souvislosti s afektem, silnou negativní emocí a je sama o sobě cílem.

Jiné rozdělení diferencuje kognitivní a afektivní složku agrese. Agresi **rozlišuje na vědomě kontrolovanou** a agresi **impulzivní**. V souvislosti s prezentovaným tématem je třeba zohlednit **agresi přímou** a **nepřímou** a rovněž **verbální** a **fyzickou**. Taková agrese je realizována pomluvami, hostilními poznámkami, žerty.

## 8.4 Základní spouštěcí faktory agrese

K základním motivačním faktorům patří potřeba, kterou prožíváme subjektivně jako nedostatek něčeho, co je pro nás nezbytné. Kromě základních biologických potřeb sem zahrnujeme celou škálu potřeb vyšších – viz například typologie dle Maslowa. Pessoa a Boyden hovoří ve svém terapeutickém směru o pěti základních potřebách – potřebě péče, místa, bezpečí, podpory a limitu.

V přímé práci s klientem v náročné životní situaci se můžeme setkávat s deficitem výše zmíněných potřeb různé intenzity i délky trvání.

K motivačním faktorům řadíme také potřebu moci. Tu je možno definovat jako touhu někoho ovládat, ovlivňovat, řídit, mít nad ním kontrolu. Často je potřeba moci kompenzací pocitu méněcennosti a slouží k zvyšování vlastní hodnoty. Zájem je oproti potřebě vědomě aktivnější a je vázán ke konkrétnímu předmětu.

Hodnoty a hodnotová orientace jako motivační faktory člověka a jeho činnost po psychologické stránce orientují. Postoj jako hodnotící vztah předpokládá pozitivní či negativní vztah k předmětu, jedinci. Stejně, jako motiv, se postoj vztahuje k zaměřenosti lidského chování nebo činnosti.

## **8.5 Agresivní klient a práce s ním**

V přímé práci s klientem je třeba nezapomínat na skutečnost, že agrese vyvolává nejnepříznivější odezvu. Agresivní klient signalizuje nespolupráci a ohrožení, jeho chování často vyvolává reflexní odpovědi = útok nebo útek (nejsou profesionálně vyzrálé reakce).

Obecně platí nutnost hledat motivy jednání klienta:

- možnost oprávněného nároku klienta na jeho agresi (slušná omluva);
- agrese pramenící ze snahy překonat úzkost (snížení úzkosti, snaha pochopit);
- vztek na „osud“;
- profesionálové z řad pomáhajících profesí jsou hromosvodem („otevřené dveře“ a umožnění pojmenovat emoce).

Nezbytná je v práci s takovýmto klientem **empatie** – pochopení klientovy situace, legitimizování jeho reakce (je to normální) a neodsoudit jeho postoj – napomůže řešení a dobré spolupráci. Dále

je důležité začít nejprve **pracovat s kladnou stránkou klientovy osobnosti**, to znamená např. ocenit, že přišel a hovoří, znormalizovat prožívání. Následně pracovat se samotnou agresí, abychom eliminovali opakování situací. Bez tohoto postupu se nelze dobře „navázat“ na problematickou stránku.

Pokud očekáváme, že k nám přijde agresivní klient, je dobré na to předem upozornit naše kolegy. Kolegové mohou být v případě fyzické agrese velmi nápomocní. Pokud je vysoké riziko práce s takovými klienty, můžeme si uzpůsobit i prostor, ve kterém pomáhající proces probíhá (např. odstraníme ostré předměty apod.).

## **8.6 Shrnutí**

Agresivní klient může být motivován nejen neuspokojením svých potřeb, ale také potřebou moci, kterou leckdy kompenzuje pocity méněcennosti a zvyšuje pomocí ní svou vlastní hodnotu. Agresivní klient signalizuje nespokojenost a ohrožení, jeho chování často vyvolává reflexní odpovědi, jako je útok nebo útěk. Při práci s takovým klientem nejen zapojíme empatický přístup, ale rovněž budeme obezřetní.

## **8.7 Kontrolní otázky**

1. Uveďte příklady agresivního jednání.
2. Co si můžeme představit pod asertivitou a jaká je její vazba na agresii?
3. Vysvětlete instrumentální a emocionální rovinu agrese.
4. Sepište fiktivní kasuistiku. Kasuistika bude obsahovat popis chování jedince a možnosti řešení jeho obtíží.

## **9 Práce s manipulativním klientem**

Při vzájemném uznání a respektu v mezilidském vztahu zdůrazňujeme autentičnost, spontánnost, upřímnost, svobodu člověka, nárok na vlastní názor i možnost jej změnit. Jde také o odpovědnost člověka před sebou samým i před ostatními za vlastní rozhodování a jednání.

Manipulace je taková forma jednání, která předpokládá pro manipulujícího zisk a pro manipulovaného často ztrátu. V přímé práci s klientem i v běžném životě je důležité umět využít některých asertivních technik. Manipulující jedinci jsou často nelimitovaní. Trváme na jasných a strukturovaných pravidlech komunikace, výhodou je jasný kontrakt s klientem.

### **Pojmy k zapamatování**

- Manipulace
- Manipulace fyzická
- Manipulace fanatická
- Vydírání
- Asertivita – základní, empatická, stupňovaná, konfrontativní
- Asertivní techniky
- Asertivní „ne“
- Techniky otevřených dveří
- Sebeotevření
- Volná informace
- Negativní dotazování
- Negativní aserce
- Selektivní ignorace
- Pokažená gramofonová deska

## **9.1 Manipulace**

Manipulace v širším pojetí znamená působení a druhého člověka nebo jeho ovlivňování směrem k požadovanému chování. V psychologii hovoříme o manipulaci jako o ovlivňování druhých lidí pomocí různých skrytých a různě rafinovaných nepřímých manévrů. Cíle manipulace mohou být i zištné a manévr i jeho účel se vydávají za něco jiného.

K formám manipulace patří manipulace fyzická, fanatická (dav), vydírání (citové, pocit viny, strachu, ztráty lásky a přízně, ...).

Le Bon ve své teorii psychologie davu popisuje chování lidí v davu, které je řízeno primitivními impulsy a je zcela iracionální. Členové davu se neřídí vlastním svědomím, ale tím, co dělají všichni ostatní = zákon mentální jednoty.

## **9.2 Vlastnosti manipulátora**

Manipulátor navozuje pocit viny, podsouvá jiným, že se rozhodli sami, komunikuje zamlženě, neurčitě a nepřímě, přenáší odpovědnost na jiné, přisvojuje si cizí zásluhy, rozbíjí vztahy, přehlíží potřeby jiných. Používá lhaní, překrucování, ironizování, zpochybňování, naléhání, vyhrožování, zdůrazňování morálních zásad. Využívá slušnost, dobromyslnost a strach pro svoje zájmy a cíle. Tím se stává mocným.

Manipulátor může manipulovat proto, že je to pro něj způsob, jak přežít. Manipulace je pro něj obranný mechanismus, který si vypěstoval v dětství a nyní je zautomatizován a stává se jediným možným způsobem chování a komunikace.

Většina manipulátorů nemanipuluje vědomě a podsunuté rozhodnutí jiných, ze kterých mají zisk, vnímají jako projev lásky, respektu... Skuteční manipulátoři se těší ze své moci a zaměňují své chování často za inteligenci. K prostředkům a strategiím, které jsou účinné proti manipulaci, řadíme například kontramaniplaci, racionálně – emoční strategie, umění odmítnout, odstranění závislosti na manipulátorovi, truchlení nad ideální komunikací s manipulátorem.

Je potřeba si dávat pozor na nevědomé manipulativní techniky ze strany pomáhajícího. Občas nevědomky „v dobré víře“ mohou manipulovat i sociální pracovníci s cílem, aby klienta dostaly do nějakého bodu, kde ho chtějí mít, Tím však spíše škodí a podporují vznik agrese, nedůvěru v systém apod. Je to jeden z projevů tzv. „páchání dobra“.

### **9.3 Asertivita a asertivní jednání**

V pomáhajících profesích využíváme asertivitu jako prostředek a možnost komunikace s manipulativním klientem.

Asertivita má své historické kořeny ve Spojených státech a původně byla spojována s behavioristickým hnutím. Od samého počátku se asertivita pohybovala na pomezí terapie a výcviku dovedností.

Otcem asertivity je **A. Salter**, který na konci čtyřicátých let vydal knihu o terapii na principu učení a nácvik asertivních sociálních dovedností zde představil jako jednu z možností. Salter hovoří o asertivitě jako o sebeprosazení.

V současné době se někteří odborníci přiklánějí k mnohazměrovému charakteristiku asertivity. Například Cottler a Guerra hovoří o čtyřech podtypech asertivity – projevení negativních pro-

žitků, uznání a zacházení s vlastními omezeními, asertivita iniciativní, chválení druhých a schopnost přijímat kompliment od jiných. Alberti a Emmons obhajují **pět prvků v asertivních dovednostech**:

1. dovednost říci ne;
2. dovednost požádat o laskavost;
3. dovednost vznést požadavek;
4. dovednost vyjádřit kladné a záporné emoce;
5. dovednost začít, udržet a ukončit rozhovor.

**Asertivitu lze také rozdělit do čtyř základních skupin:**

- základní asertivita;
- empatická asertivita;
- stupňovaná asertivita;
- konfrontativní asertivita.

Asertivita je takové chování, kdy si dovedeme prosadit své požadavky, potřeby a nároky přiměřenými prostředky tak, abychom nikomu neublížili a zachovali si úctu a důstojnost k sobě. Jde to dovednost plného sebevyjádření. Asertivitu můžeme také popsat jako cestu k druhým lidem, které předchází cesta k sobě, svým potřebám, přáním a právům.

Dále můžeme asertivitu chápat jako dovednost „3P“:

- POZNÁNÍ (pocity a potřeby v sobě);
- PROJEVENÍ (vyjádření vlastních pocitů, stavů);
- PROSAZENÍ (klasické téma asertivity).

Tedy se učíme být vnímaví k sobě, k tomu, co cítíme, učíme se projevit to, a nakonec i prosadit. Asertivita se objevuje také v pojetí psychologických/psychoterapeutických směrů (psychoanalýza, behaviorismus, kognitivně vývojové teorie, humanistické teorie, gestaltismus, integrovaný přístup).

## **9.4 Asertivní techniky**

K asertivním technikám, které můžeme využít v běžné mezilidské komunikaci a rovněž v rámci pomáhajících profesí při práci s manipulativním klientem, patří asertivní ne, pokažená gramofonová deska, otevřené dveře, sebeotevření, volná informace, negativní dotazování, negativní aserce, selektivní ignorace.

## **9.5 Shrnutí**

Manipulace předpokládá pro manipulujícího zisk a pro manipulovaného naopak často ztrátu. Manipulující klient svým jednáním může chtít získat nějaké výhody. Je důležité (nejen) v roli pomáhajícího pracovníka umět využívat některých asertivních technik. Asertivita je takové chování, kdy si dovedeme prosadit své požadavky, potřeby a nároky přiměřenými prostředky tak, abychom nikomu neublížili a zachovali si úctu a důstojnost k sobě. Při práci s manipulativním klientem trváme na jasných a strukturovaných pravidlech komunikace. Výhodou je jasný kontrakt.

## **9.6 Kontrolní otázky**

1. Vyjmenujte konkrétní motivy manipulativního jednání.
2. Která psychická onemocnění provází manipulativní jednání?
3. Sepište krátký fiktivní příběh. Kasuistika bude obsahovat popis chování jedince ve vztahu k blízkým a pomáhajícímu. Součástí kasuistiky budou návrhy na komunikaci s manipulativním klientem.

## **10 Práce s úzkostným a depresivním klientem**

Úzkost a deprese jsou obtížné pro jedince samotného i pro pomáhajícího pracovníka. Je třeba znát symptomatologii a podrobně průběh onemocnění (úzkostná porucha a depresivní porucha), aby nebyl klient poškozen neadekvátní a málo odbornou péčí. Úzkost a smutná nálada může být také ve spojení například s tématy domácího násilí, týrání, neuspokojivých mezilidských vztahů obecně. Odlišné je samozřejmě prožívání běžného jedince, který nemá diagnostikované duševní onemocnění a opačně. Cílem této kapitoly proto je nabídnout možnosti náhledu na práci s úzkostnými a depresivními klienty.

### **Pojmy k zapamatování**

- Úzkost
- Úzkostná porucha
- Depresivní nálada
- Depresivní porucha
- Smutek
- Strach
- Bezmoc
- Negativní sebehodnocení
- Suicidální tendence
- Antisucidální smlouva

## **10.1 Úzkost a úzkostná porucha**

Úzkostná porucha je charakteristická chronickou nerealistickou úzkostí, často vyhrocenou do paniky. Úzkost není vázána na žádnou určitou situaci. S úzkostí bývají spojené příznaky napětí, neklidu a podráždění, kterých se nelze zbavit, člověk se nedokáže uvolnit.

S úzkostí souvisí:

- tendence přehnaně reagovat;
- nemocný se nemůže dobře soustředit, a proto nedosahuje přijatelných výsledků;
- neustálý pocit selhání;
- negativní hodnocení sebe sama;
- není schopen odpočívat – proto trpí poruchami spánku.

Aby bylo možno diagnostikovat tuto poruchu, musí její příznaky trvat déle než 6 měsíců, trpí jí častěji ženy než muži.

## **10.2 Doprovodné projevy úzkosti a strachu**

Úzkost, strach provázejí zpravidla tyto projevy:

- schoulené držení těla;
- těkavý pohled, klopení očí;
- nejistá gesta;
- nejisté pomlky;
- opakování dotazů;
- naléhavé žádosti o ujištění;
- obavy z rozhodnutí;
- pochybnosti a výčitky;
- klient si nevěří;
- kapitulace;

- únik;
- stud za své chování.

Rozdíl mezi úzkostí a strachem je však následující. Úzkost na rozdíl od strachu je obavou z něčeho konkrétního, na strach má vliv naše představivost.

### **10.3 Běžné projevy úzkostného klienta**

Úzkostný klient může v pomáhajícím pracovníkovi vyvolávat nepříjemné pocity (napětí, nervozitu, irituje ho apod.). „Úzkostný klient“ má psychosociální a vegetativní symptomatologii, dovolává se bezpečí, jistoty, ochrany, uklidnění a podpory.

### **10.4 Komunikace s úzkostným klientem**

V práci s úzkostným klientem je vhodné dbát na vlídný a pevný přístup, hovořit pomalu, klidně, mít dostatečnou informovanost, dát klientovi pocit kontroly. Je nutné mít na paměti, že za agresí je často úzkost. Pozitivně přispívat ke komunikaci s úzkostným klientem může i prostředí, ve kterém proces pomáhání probíhá, tedy pracovní ladění do uklidňujícího dojmu apod.

V pozici pomáhajícího bychom si měli dát pozor a neměli bychom užívat věty typu: „Uklidněte se!“, „Nechovejte se tu jako malé dítě!“ S klientem udržujeme oční kontakt a šetříme gesty pro zklidnění situace.

Pokud s úzkostnými projevy u klienta pomáhající pracovník neumí pracovat a nedokáže si uvědomit, že se jedná o symptom onemocnění nebo o projev silné emoce, tak může dojít k odmítavé odpovědi. Tehdy je chyba na straně pracovníka, že neumí s projevy pracovat, nikoliv na straně klienta, že nedokáže potlačit svou silnou emoci nebo formovat syndrom diagnózy.

## 10.5 Depresivní porucha a její projevy

Depresivní porucha je provázena patologicky depresivní náladou, která vzniká bez zjevné příčiny. Takový člověk přestává reagovat standardním způsobem na vnější i vnitřní podněty a má sklon k nepřiměřeným projevům smutku, který má tlumivé účinky.

Depresivní pacient má svůj svět, který je pro něj důležitější než cokoli jiného. Důležitým diagnostickým znakem deprese je ranní pesimum, což znamená, že se pacienti cítí nejhůře ráno. Velice časně, již kolem druhé či třetí hodiny v noci se budí a pak nemohou znovu usnout – noční bdělost doprovází negativní myšlenky. Večer se cítí o něco lépe (což je rozdíl od neurotických pacientů, kteří se cítí špatně spíš večer).

Depresivní jedinec ztrácí schopnost prožívat radost; je úzkostný a pesimistický; má nízké sebehodnocení; jedinec hodnotí negativně přítomnost, současnost i minulost, pesimismus pacientů se projevuje i v jeho pohybu – pomalé pohyby, nebo vůbec žádné. Depresivní pacient se nedovede soustředit, není schopen ovládat svou pozornost. Nemocný se cítí unavený, nedovede si vzpomenout na věci, nedovede si nic zapamatovat. To vše se projevuje v jeho myšlení – hůř chápe.

U těžkých forem depresí se mohou objevit bludy – často se jedná o hypochondrické představy, kdy si pacient myslí, že je nevyléčitelný, nebo mohou tvrdit, že nemají plíce, srdce žaludek.

Deprese ničí lidem náladu, zpomaluje jejich psychický i motorický výkon, kazí jim radost ze života, nedovolí, aby se z čehokoliv radovali. Klient vypadá smutně, bez zájmu a chuti ke spolupráci, vše se zdá šedočerné, nevidí žádnou perspektivu, vzdává věci předem, cítí se bezmocně, beznadějně, mluví o sebevraždě nebo naznačuje, nejlí, nespí, nemůže pracovat.

Depresivní člověk může vyvolat nepříjemné pocity v druhých lidech. Někomu může být nepříjemná klientova neochota. Mohou se pak objevit chybné tendence doporučit, aby „se sebral“ apod. Riziko sebevražednosti u deprese je vysoké. Je třeba dát najevo pochopení a „dovolit“ klientovi být takový (apel na silnou vůli a mobilizaci sil spíše přitíží – když klient nemůže v jednání vyhovět, cítí vinu), vysvětlit o co se jedná a doporučit psychiatra, kterého známe. Lze vytvořit i multidisciplinární tým, který danému pracovníkovi bude nápomocen atd.

V případech naznačených sebevražedných tendencí je potřeba o těchto náznacích či myšlenkách mluvit. Následuje antisuicidální smlouva.

## **10.6 Kazuistika konkrétního klienta**

Jako ukázkou klienta s depresí si zde uveďme následující od Romana Peška (in Psychiatrie pro praxi, 2013, online), se kterou mohou studenti pracovat s vyučujícím v rámci semináře předmětu Práce s klientem a mohou se následně společně zamyslet, zda by mohl v procesu pomáhání tomuto klientovu pomoci nějaký další odborník:

*„První sezení a důležité anamnestické údaje Petra studuje vysokou školu a přivydělává si výukou angličtiny. Přichází od psychiatra s tím, že ji trápí deprese. Užívá tři roky antidepresiva, která jí sice zlepšila náladu, ale pořád se cítí „zpomalená“, není dostatečně „akční“ a „efektivní“, cítí se citově „zatuhlá“ (neprožívá pozitivní emoce, např. radost), nic ji nebaví, nevidí v ničem do budoucnosti smysl. Z mého pohledu se jedná o středně závažnou formu deprese.*

*Z anamnézy vyplývá, že její sestrnice pravděpodobně také trpěla depresí. Styl výchovy, ve které Petra vyrůstala, byl pro vznik deprese*

*rizikový. Její otec nebyl moc doma, klientka ho popisuje jako submisivního a nepodporujícího. Matka byla náladová. Po rozvodu rodičů, tj. asi od čtrnácti let Petry, se její matka začala více orientovat na svého nového manžela z USA a směrem k Petře byla stále více odtahitá a bez zájmu. Rodina Petry kladla důraz na „efektivitu“. Rodiče od Petry automaticky očekávali, že bude dobrá v tom, co dělá. Jen málokdy ji pochválili, protože měli za to, že dobrá práce se pochválí sama. Také jí nedávali moc prostoru ke svobodnému rozhodování, sami jí určovali, co pro ni bude nejlepší, např. jí předem naplánovali, že bude studovat práva...”*

## **10.7 Shrnutí**

Úzkost není vázána na žádnou určitou situaci. Pojí se s ní příznaky napětí, neklidu a podráždění, kterých se nelze zbavit, člověk se nedokáže uvolnit. Depresivní porucha je provázena patologicky depresivní náladou, která vzniká bez zjevné příčiny. Tito klienti se mohou vyznačovat i sebevražednými tendencemi.

## **10.8 Kontrolní otázky**

1. Popište rozdíly mezi smutnou náladou a depresí.
2. Vyjmenujte důvody, které vedou k úzkosti.
3. Charakterizujte antisuicidální smlouvu.
4. Sepište fiktivní příběh. Bude obsahovat popis konkrétních obtíží pro klienta a jeho okolí, návrhy na řešení obtíží.

## Závěr

Text seznámil studenty programu *Sociální pedagogiky* s předmětem *Práce s klientem*. S ohledem na pestrou škálu možností uplatnění našich absolventů v praxi jsou zde nejprve uvedeny příklady práce s klienty, s nimiž se běžně mohou setkat ve své praxi. Pozornost je věnována základním principům při práci s klientem a verbální i nonverbální komunikaci.

Předmět vychází z poradenství a psychoterapie, proto jsou zde představeny jednotlivé fáze poradenského procesu, a také základní otázky v psychoterapeutickém procesu.

Další část se věnuje přístupu zaměřenému na emoční reedukaci a práci s tělem a kognicí. Představuje proto Pesso Boyden psychomotorickou psychoterapii, která pracuje s vývojovými úkoly jedince.

Přístup zaměřený na vztah těla a cirkulace energie tvoří další samostatnou část a vychází zejména z biosyntézy, která kooperuje s konceptem polarit.

Další část textu se věnovala na vnímání, chápání a sdílení vlastní zkušenosti formou vyprávění jako kognitivně organizujícího principu. Příběh je zde chápán jako jeden z hlavních prostředků vedoucích k porozumění chování druhých. Je zde proto přiblížen narativní přístup, konkrétní druhy příběhů, přístupy ovlivňující narativní přístup i využití narativního přístupu v praxi.

Práce s interpersonálními obsahy se zdůrazňuje téma vnímání autorit, které u klientů majících negativní zkušenosti s autoritami, může vést ke komplikacím ve vztahu s pomáhajícím pracovníkem, neboť si do něj tyto zkušenosti projektuje.

V dalších částech se text zaměřuje na konkrétní typy klientů. Nejprve se zde hovoří o práci s tichem a pláčem klienta a jejich

významech. Následně je pozornost směřována na práci se zaplavujícími emocemi. Jedním z klientů, s nímž se v praxi běžně setkáváme, je agresivní klientem, u kterého je zde přiblíženo téma agrese, moci, dělení agrese, základní motivační faktory agrese, ale také tipy pro práci s tímto klientem. Kromě agresivního klienta se lze hojně setkat v praxi s manipulativním klientem. Proto je zde dále osvětlena manipulace, vlastnosti manipulátora, ale také asertivita, její techniky a asertivní jednání pomáhajícího pracovníka, které bývá velmi nápomocné. Dalším zmiňovaným klientem je klient úzkostný a depresivní klient. Text proto uvádí informace k úzkosti a úzkostné poruše, doprovodným projevům úzkosti a strachu. Rovněž se zde uvádí, jaké s jakými běžnými projevy se u úzkostného klienta setkáme a jak s takovým klientem budeme komunikovat. Dále je v textu zmiňována depresivní porucha a její projevy. Předkládaný studijní text tak připravuje studenty pro práci s řadou rozmanitých klientů.

## Seznam použitých zdrojů

- BOADELLA, D. FRANKEL, E., CORREA, M. *Biosyntéza. Výběr z textů*. 1. vyd. Praha: Triton, 2009. 144 s. ISBN 978-80-7387-297-7.
- ČERMÁK, I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1999. 204 s. ISBN 80-902614-1-8.
- FREEDMAN, J., COMBS, J. *Narativní psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. 320 s. ISBN 978-80-7367-549-3.
- HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. 120 s. ISBN 80-7367-107-7.
- LA BARRE, F. *Jak mluví tělo. Neverbální chování v klinické praxi*. 1. vyd. Praha: Triton, 2004. 302 s. ISBN 80-7254-446-2.
- PESSO, A., BOYDEN, D., VRTBOVSKÁ, P. *Úvod do Pessoa Boyden System Psychomotor*. 1. vyd. Praha: Sdružení Scan, 2009. 210 s. ISBN 80-86620-15-8.
- PEŠEK, Roman. Efektivní KBT u neefektivní Petry?. *Psychiatrie pro praxi* [online]. Olomouc: Solen s.r.o., 2013, **14**(1), s. 34–36 [cit. 2022-04-21]. ISSN 1803-5272. Dostupné z: [https://www.psychiatriepropraxi.cz/artkey/psy-201301-0009\\_Efektivni\\_KBT\\_u\\_neefektivni\\_Petry.php](https://www.psychiatriepropraxi.cz/artkey/psy-201301-0009_Efektivni_KBT_u_neefektivni_Petry.php).
- PÖTHE, P. *Emoční poruchy v dětství a dospívání*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 154 s. ISBN 978-80-247-2131-6.
- SVOBODA, M., ČEŠKOVÁ, E., KUČEROVÁ, H. *Psychopatologie a psychiatrie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. 320 s. ISBN 80-7367-154-9.
- TIMULÁK, L. *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru. Integrativní rámec*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. 184 s. ISBN 80-7367-106-9.
- VALIŠOVÁ, A. *Asertivita prostředí rodiny a školy*. 1. vyd. Praha: ISV, 2002. 324 s. ISBN 80-86642-03-8.

- VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004. 872 s. ISBN 80-7178-802-3.
- VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 320 s. ISBN 80-7178-998-4.
- VYBÍRAL, Z., ROUBAL, J. *Současná psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. 744 s. ISBN 978-80-7367-682-7.

## **Obrázky**

- BONANZA VENDOLÍ, Z. Ú. Poskytujeme pomoc a podporu rodinám s ohroženými dětmi. In: *Bonanza* [online]. Vendolí: Jan Buchta, 2022 [cit. 2022-04-22]. Dostupné z: <https://www.osbonanza.cz/>.
- ČESKÝ ČERVENÝ KŘÍŽ. Automatizovaný externí defibrilátor. In: *Mladý zdravotník* [online]. Praha: Český červený kříž, 2021 [cit. 2021-06-08]. Dostupné z: <https://mladyzdravotnik.cz/prvni-pomoc/automatizovany-externi-defibrilator-aed/>.
- ČESKÝ INSTITUT BIOSYNTÉZY. Hovory s Davidem Boadellou – I. epizoda: Jaké jsou principy biosyntézy?. In: *YouTube* [online]. 21. 6. 2019 [cit. 2022-04-22]. Dostupné z: [https://www.youtube.com/watch?v=pp3k4nPyQr8&list=PLmbYGRXLxnSKPx4Zeq7AlXbKIxfMsQ\\_Or&index=2](https://www.youtube.com/watch?v=pp3k4nPyQr8&list=PLmbYGRXLxnSKPx4Zeq7AlXbKIxfMsQ_Or&index=2).
- ČESKÝ INSTITUT BIOSYNTÉZY. O biosyntetické psychoterapii (biosyntéze). In: *YouTube* [online]. 13. 3. 2020 [cit. 2022-04-22]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=7lmWomyPRqA>.
- INTEGRAČNÍ CENTRUM PRO CIZINCE HRADEC KRÁLOVÉ. Kurzy Čj. In: *Integrační centrum pro cizince Hradec Králové* [online]. Hradec Králové: Charita Česká republika, 2022 [cit. 2022-04-22]. Dostupné z: <https://cizincihradec.cz/>.

- NOMIA, Z. Ú. O nás. In: *Nomia* [online]. Hradec Králové: Nomia, 2022 [cit. 2022-04-22]. Dostupné z: <https://nomiahk.cz/>.
- OBLASTNÍ CHARITA HRADEC KRÁLOVÉ. Azylový dům – matky s dětmi. In: *Oblastní charita Hradec Králové* [online]. Hradec Králové: Charita Česká republika, 2022 [cit. 2022-04-22]. Dostupné z: <https://www.charitahk.cz/komu-a-jak-pomahame/matkam-otcum-s-detmi-bez-domova/>.
- OBLASTNÍ CHARITA HRADEC KRÁLOVÉ. Noclehárna. In: *Oblastní charita Hradec Králové* [online]. Hradec Králové: Charita Česká republika, 2022 [cit. 2022-04-22]. Dostupné z: <https://www.charitahk.cz/komu-a-jak-pomahame/nocleharna/>.
- PROSTOR PRO. Úvod. In: *Prostor Pro* [online]. Hradec Králové: Prostor Pro o. p. s., 2022 [cit. 2022-04-22]. Dostupné z: <https://www.prostorpro.cz/>.
- SEMIRAMIS. Programy dlouhodobé primární prevence. In: *Semiramis* [online]. Hradec Králové: Semiramis, 2022 [cit. 2022-04-22]. Dostupné z: <http://www.os-semiramis.cz/os-site/centra/centrum-primarni-prevence-stredoceskeho-kraje/programy-dlouhodobě-primarni-prevence/>.

## **Seznam obrázků**

|                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Obrázek 1</b> <i>Primární prevence rizikového chování se Semiramis, z. ú. ....</i>                      | 10 |
| <b>Obrázek 2</b> <i>Podpora a pomoc rodinám s ohroženým dítětem organizace Bonanza Vendolí, z. ú. ....</i> | 11 |
| <b>Obrázek 3</b> <i>Klienti Azylového domu pro matky s dětmi Oblastní Charity Hradec Králové .....</i>     | 11 |
| <b>Obrázek 4</b> <i>Noclehárna Oblastní Charity Hradec Králové .....</i>                                   | 12 |
| <b>Obrázek 5</b> <i>Nomia, z. ú. ....</i>                                                                  | 12 |
| <b>Obrázek 6</b> <i>Integrační centrum pro cizince Hradec Králové .....</i>                                | 13 |
| <b>Obrázek 7</b> <i>Probace .....</i>                                                                      | 13 |
| <b>Obrázek 8</b> <i>Ukázky práce s klienty PROSTORu PRO o. p. s. ....</i>                                  | 14 |
| <b>Obrázek 9</b> <i>Biosyntetická terapie .....</i>                                                        | 29 |
| <b>Obrázek 10</b> <i>Ukázka z rozhovoru o biosyntéze s D. Boadellou .....</i>                              | 29 |
| <b>Obrázek 11</b> <i>Webové stránky Českého institutu biosyntézy.....</i>                                  | 30 |

Název: **Práce s klientem**  
Autor: Mgr. et Mgr. Kateřina Krupková  
Recenzent: Mgr. et Mgr. Aneta Janigová  
Grafická úprava: Mgr. Martin Knytl, MCS  
Obálka: Tom Rican  
Rok vydání: 2022  
Místo vydání: Hradec Králové  
Vydání: první

© Kateřina Krupková, 2022

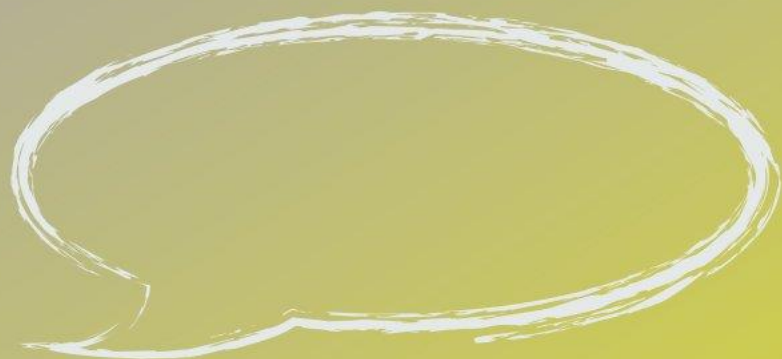
Vydalo nakladatelství Univerzity Hradec Králové, Gaudeamus jako svou 1802. publikaci.

ISBN 978-80-7435-868-5 (online; pdf)



Toto dílo podléhá licenci Creative Commons 4.0  
CC-BY-SA 4.0 – Uveďte původ – Zachovejte licenci  
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>





○○○