



# Metodika dobré praxe č. 10: Life koučink orientovaný na zotavení

MOTTO: „Bytí je úmyslný akt vytváření možností, vytváření něčeho z ničeho. Možnosti vznikají v jazyce prostřednictvím rozhovorů.“

Martin Heidegger



*Tento dokument byl zpracován v rámci projektu „Podpora zavedení multidisciplinárního přístupu k duševně nemocným“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_039/0007038, který je realizován Ministerstvem zdravotnictví v rámci Operačního programu Zaměstnanost spolufinancovaného z Evropského sociálního fondu.*





## ZPRACOVATELSKÝ A REALIZAČNÍ TÝM

MUDr. Jan PFEIFFER

PhDr. Lenka KRBCOVÁ MAŠÍNOVÁ

Tomáš KREJČÍ

## Obsah

Úvod .....	3
Základní rámec life koučinku orientovanéhona zotavení .....	4
Základní zásady life koučinku .....	7
Základní dovednosti pro life koučink.....	9
Jak hovořit o klientech.....	13
Souhrn metodických doporučení .....	16



## Úvod

V procesu rozvoje multidisciplinární spolupráce se nám během naší praxe ukázalo, že jedním z hlavních témat, která je potřeba rozvíjet, je sladění základního přístupu k pacientům/klientům. Posilovat společné porozumění pohledu na situaci podporované osoby, porozumět jejímu životnímu příběhu ze strany všech subjektů, které dané osobě pomáhají na její cestě zotavení.

Při své práci jsme hledali, jaká běžně existující metoda, či metodologie odpovídá paradigmatu zotavení. Pracovník (ať již jakékoliv základní profese) by v modelu zotavení neměl být ani expert, ani trenér. Jeho role je role průvodce konkrétní osoby na její cestě zotavení. Nejvýstižnější se nám tak jeví role životního kouče (life coach).

Následující metodika je příspěvkem na cestě k nově budované společné kultuře zdravotních a sociálních pracovníků lůžkových a komunitních služeb. Tam, kde jsme ji během projektu realizovali, přinášela porozumění situaci pacienta v celém jeho životním kontextu a příběhu.

*MUDr. Johan Pfeiffer  
a PhDr. Lenka Krbcová Mašínová,  
gestoři projektu*



## Základní rámec life koučinku orientovaného na zotavení

V psychiatrických zdravotnických lůžkových zařízeních je často hlavní pozornost kladena na diagnózu, symptomy a jejich kontrolu, kontrolu rizikového chování. V komunitních zařízeních je pozornost kladena na akci, řešení praktických problémů. Nicméně je stále více přijímán princip práce se silnými stránkami klienta. Práce se životním příběhem, klíčovými přesvědčeními klienta, propojování jeho životních zkušeností s jeho „nemocí“ je zatím relativně vzácná praxe. A právě tyto komponenty se ve výzkumech a praxi orientované na zotavení ukazují jako poměrně klíčové.

Orientace na zotavení jako vybudování smysluplného a uspokojivého života, jak je definováno samotnou osobou, bez ohledu na to, zda přetrvávají příznaky nebo problémy, je již obecně přijímaným paradigmatem péče o osoby s duševním onemocněním. Otázkou však je, jaké důsledky tohoto paradigmatu vyplývají pro pracovníky péče. Jakou rolí a jakými pracovními postupy naplňují cíle na zotavení orientované péče.

Historicky můžeme sledovat, jak se koncept přístupu od orientace na léčení obohacoval o koncept rehabilitace a aktuálně se do popředí dostává koncept zotavení.

Pokud proces zotavení a pomoc při jeho naplňování představují jiný proces než model léčení či rehabilitace, znamená to, že dovednosti, které vznikaly v duchu jiných modelů, nenajdou v novém přístupu uplatnění?

Jistě ano. V podpoře orientované na zotavení hrají psychofarmaka a další léčebné postupy či rehabilitační technologie stále svou roli, jsou však používány jiným způsobem, a to tak, aby byl kladen důraz na zplnomocnění a osobní, individuální proces té které osoby. Neznačená to tedy zcela zapomenout na znalosti a dovednosti, znamená to některé zavedené způsoby práce přehodnotit, možná opustit, transformovat. Znamená to být otevřen přijímat nové hodnoty, postoje a být připraven učit se novým věcem, dovednostem.

OBLAST	LÉČENÍ	REHABILITACE	ZOTAVENÍ
<b>ZÁKLADNÍ POSLÁNÍ</b>	KONTROLA SYMPTOMŮ NEMOCI	POSÍLENÍ SCHOPNOSTÍ A DOVEDNOSTÍ	NALEZENÍ NOVÉ ŽIVOTNÍ REALITY
<b>ZAMĚŘENÍ NA</b>	SYMPTOMY	PRAKTICKÉ DOVEDNOSTI SOCIÁLNÍ FUNKCE, ŽIVOTNÍ ROLE	PROCES OSOBNÍHO RŮSTU
<b>ROLE POMÁHAJÍCÍHO</b>	EXPERT	TRENÉR	PRŮVODCE (KOUČ)
<b>OZNAČENÍ POMÁHANÉHO</b>	PACIENT	KLIENT	ČLOVĚK
<b>ÚLOHA POMÁHANÉHO</b>	PLNĚNÍ DOPORUČENÍ	NÁCVIK A OSVOJENÍ SI DOVEDNOSTÍ, ROLÍ	NAJÍT SVOU INDIVIDUÁLNÍ CESTU ZOTAVENÍ A JÍT PO NÍ



<b>VZTAH POMÁHAJÍCÍHO A POMÁHANÉHO</b>	RODIČ–DÍTĚ	DOSPĚLÝ K DÍTĚTI	DOSPĚLÝ K DOSPĚLÉMU
--	------------	------------------	---------------------

#### METODICKÁ DOPORUČENÍ:

- Cesta zotavení není o vyléčení či posílení schopností a dovedností, ale o nalezení nové životní reality.**

Jako formální obor je life koučink relativně mladý, ale má kořeny v mnoha starších oborech. Vychází z oblastí, které zahrnují metody rozvoje lidského potenciálu z šedesátých let minulého století, tréninky v dovednostech leadershipu, vzdělávání dospělých, osobní rozvoj a řadu oblastí psychologie. Life koučink se formálně objevil v 80. letech a v 90. letech dvacátého století rostl na popularitě. Někteří z prvních life koučů se zaměřovali na plánování života, ale pole se nakonec rozrostlo tak, aby zahrnovalo další životní oblasti, včetně vztahů, financí, kariéry, zdraví a celkové pohody. Základní principy a hodnoty zotavení mají s koučinkem mnoho společného. Tyto společné prvky shrnujeme v následující tabulce.

ZOTAVENÍ	KOUCINK
Zotavení je o vybudování smysluplného a uspokojivého života, jak je definováno samotnou osobou, bez ohledu na to, zda přetrvávají příznaky nebo problémy.	Lidé nejsou zlomení, není třeba je opravovat. Koučování je o odhalení toho, co někdo opravdu chce, a jeho základních hodnot, a o podpoře lidí, aby si byli vědomi své vlastní vynalézavosti.
Pomáhá vztah mezi lékaři a lidmi od odbornosti / pacienta k mentoringu, koučování nebo partnerství na cestě osobního objevování.	Koučovací vztah je spíše rovnocenným partnerstvím než rodičovským nebo poradenským.
Naděje je klíčem k uzdravení a může být posílena tím, že lidé zjistí, jak mohou mít aktivnější kontrolu nad svými životy, a tím, že uvidí, jak ostatní našli cestu vpřed.	Lidé mají zdroje a dovednosti, aby provedli jakoukoli změnu, kterou chtějí.
Zotavení představuje posun od zaměření pouze na patologii, nemoci a příznaky ke zdraví a silným stránkám klienta.	Dostáváme to, na co se soustředíme – „sílu zaměření“.
Lidé jsou povzbuzováni k tomu, aby rozvíjeli své dovednosti v péči o sebe a ve vlastní správě jakýmkoli způsobem, který pro ně funguje. Neexistuje žádná „jedna velikost pro všechny“.	Lidé si mohou vytvářet vlastní řešení. Lidé jsou v konečném důsledku zodpovědní za výsledky, které generují.
Obnova je o objevování a často znovuobjevování pocitu osobní identity, odděleně od nemoci nebo postižení.	Minulost nediktuje budoucnost. Musíme poslouchat a uznat příběh jednotlivce a minulé zkušenosti, ale poté, co jsme tak učinili, je podpořit při vytváření nových příběhů a odemknout jejich



	skutečný potenciál přijetím opatření ke změně jejich životů.
Je důležité najít smysl v osobní zkušenosti a ocenit ji, stejně jako osobní víru u jedinců, kteří čerpají z náboženské nebo světské duchovnosti.	Duchovní aspekt koučování se dívá na to, kdo si myslíme, že opravdu jsme, tj. naše identita a náš smysl života.

#### METODICKÁ DOPORUČENÍ:

### 2. Role profesionálů v procesu zotavení není role expertů, rádců či řešitelů problémů, ale průvodců, koučů.

Na zotavení orientované koučování je v zásadě o základním postoji, který se odráží ve vztahu, orientaci podpory a v práci s nadějí. Ať již pracujeme v ambulanci, nebo v terénu, nezáleží na tom, co aktuálně děláme. Jestli pomáháme osobě v krizi, nebo jestli řešíme praktické otázky, či sestavujeme plán. Jestli máme dostatek času, nebo jsme v časové tísní. To znamená, že bez ohledu na daný úkol nebo časové omezení vždy můžeme zaujmout „koučovací“ postoj. Můžeme opustit svá očekávání požadovaného výsledku pro danou osobu/klienta. V opačném případě sice můžeme aktuálně dosáhnout nějakého konkrétního výstupu, krátkodobého „vítězství“, avšak z dlouhodobějšího hlediska omezujeme dané osobě pocit kontroly a vlastního úspěchu.

Následující tabulka shrnuje, co podporuje a co naopak znemožňuje proces koučinku orientovaného na zotavení.

CO DĚLAT	CO NEDĚLAT
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Važte si osoby, kterou podporujete na její cestě zotavení.</li> <li>• Chovejte se způsobem, který je skutečný a autentický.</li> <li>• Plně a transparentně komunikujte.</li> <li>• Vytvářejte bezpečný, partnerský prostor.</li> <li>• Poskytujte příležitosti pro průzkum, experimentování a selhání.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Druhé „neopravujte“, neradďte.</li> <li>• Nesnažte se sám vymyslet řešení.</li> <li>• Nestavte se do role experta, který má pohotové odpovědi na všechny problémy druhých.</li> <li>• Nevnučujte druhým své vnímání reality a jejich interpretací.</li> <li>• Nesnažte se dominovat.</li> </ul>

V rámci podpory v procesu zotavení bychom měli poskytovat a udržovat bezpečný prostor, ve kterém může daná osoba prozkoumávat svou situaci, naděje a cíle, čímž vytváří zdravé emocionální prostředí. Měli bychom zvát osobu k účasti na procesu společného nebo sdíleného hovoru – k dotazování založenému na důvěře, k otevřenosti a transparentnosti. Měli bychom se zdržet úsudků a předpokladů o tom, co je možné a co není možné pro danou osobu na základě minulých informací nebo jejich vlastních standardů, hodnot a přesvědčení.

#### METODICKÁ DOPORUČENÍ:

### 3. Na zotavení orientované doprovázení/koučování je o základním postoji, který se odráží ve vztahu, orientaci podpory, je to práce s nadějí.



## Základní zásady life koučinku

### 1. Vlastní seberozvoj

Jak už jsme uvedli v úvodu, práce na podpoře druhé osoby v jejím procesu zotavení je více o společné cestě než o jednorázové intervenci, zásahu. Je o lidském setkání. Profesionálové služeb v péči o osoby s duševním onemocněním jsou sami jako osoby či osobnosti nástrojem. Měli bychom být sami připraveni „jít dál“. Měli bychom být ochotni učit se prostřednictvím svých osobních zkušeností a sebereflexe. Projevovat a žít v sobě zájem o to, abychom byli koučováni i my sami, stejně jako koučujeme ostatní. Měli bychom být lidmi, kteří se chtějí naučit, jak si sami řídit svůj život, ne jen život těch ostatních.

#### **METODICKÁ DOPORUČENÍ:**

**4. Druhé lidi můžete dovést jen tak daleko, kam jste sami došli. Měli bychom být lidmi, kteří se chtějí naučit, jak si sami řídit svůj život, ne jen život těch ostatních.**

### 2. Koučink zotavení je rozhovor vedený kdykoliv a kdekoliv

Práce s klientem nemusí být či lépe řečeno není formálním postupem. Není to jako v psychoterapii, která je organizována do jednotlivých sezení. V rámci koučinku zotavení to není tak, že si teď s klientem sedneme a „děláme koučink zotavení“. Jde o celkové nastavení komunikace mezi námi a pacientem/klientem. Tento typ komunikace by se měl prolínat celou naší prací. At' už se jedná o komunikaci mezi lékařem a pacientem/klientem o případné potřebné úpravě medikace, nebo o doprovázení pacienta/klienta k jednání na úřad, či o společný výlet.

#### **METODICKÁ DOPORUČENÍ:**

**5. Práce s pacientem/klientem v rámci koučinku zotavení je typ rozhovoru, který se může odehrávat kdekoliv a kdykoliv.**

### 3. Umožňovat a být otevřen věcem, které se dříve zdály nemožné

Lidé se obvykle snaží dělat to nejlepší, co mohou, vzhledem ke své zkušenosti, povědomí, příležitostem a možnostem, které se jim zdají dostupné. Zvláště v těžké životní situaci, jakou je například duševní onemocnění, se můžeme pohybovat v uzavřeném kruhu. Je pro nás obtížné vidět „poklady“, které máme přímo doma. Můžeme být velmi ovlivněni negativními přesvědčeními o sobě samých a je pro nás velmi obtížné vidět se v pozitivním světle a nacházet v sobě potenciál k dalšímu růstu. Na zotavení orientované koučování může pomoci získat přístup k potenciálu a prostředkům, o kterých možná daná osoba ani netuší, neví, že se v ní skrývají. Koučování může umožnit věci, které se dříve zdály nemožné.

#### **METODICKÁ DOPORUČENÍ:**

**6. Každý má v sobě zdroje, z nichž většina teprve bude využita. Na zotavení orientované koučování může podporované osobě umožnit věci, které se dříve zdály nemožné.**



#### 4. Vidět druhého jako lidskou bytost

Jak už bylo zmiňováno v úvodu, jeden z nezákladnějších principů na zotavení orientovaného koučování je nesoustředit se na nemoc, na řešení problému. Zvláště lékařští pracovníci mají ve své profesionální výbavě zakódován postup od identifikace problému, tedy stanovení diagnózy, až po jeho řešení, tedy navržení léčebného postupu. Nastavení na podporu v zotavení vyžaduje od profesionálů oproti klasickému modelu důležitý posun ve vnímání pacientů/klientů. Už používání termínu „pacient“ nečiní situaci lehkou. Musíme umět přijmout identitu osoby jako lidské bytosti oddělené od její nemoci, případného „problémového“ chování a jednání, které s nemocí může být spojeno. Nemít před sebou a nekomunikovat se „schizofrenikem“ či „hraničářem“ nebo „závislákem“ (výrazy v rámci psychiatrického žargonu). Čím méně se nám podaří vidět v osobě, kterou doprovázíme, lidskou bytost bez předsudků spojených s „problémy“, tím více potvrzujeme její přesvědčení, že ona sama je problém, že s ní něco není v pořádku, a možná proto neexistuje řešení. To zase vede k sebeobviňování, vině, pocitům selhání a beznaděje. „Jsem schizofrenik“ je běžným příkladem toho, že člověk zaplní svoji identitu svou nemocí nebo problémem. Někdo, kdo nemůže dosáhnout oddělení mezi svou nemocí a svou osobou, je zbaven moci nalézt svou novou životní realitu.

#### **METODICKÁ DOPORUČENÍ:**

- 7. Je klíčové přijmout identitu podporované osoby jako lidské bytosti oddělené od její nemoci, případného „problémového“ chování a jednání, které s nemocí může být spojeno. Osoba není problém. Problémem je, pokud ji jako problém vnímáme.**

#### 5. Práce s životním příběhem

Příběh, který člověk o sobě vypráví a sám jej tak vnímá, je pouze jedním z mnoha možných příběhů. Každý máme více svých životních příběhů, některé příběhy nás drží „zpět“, zatímco jiné nás mohou posilovat a posouvat vpřed. V době, kdy se nám nevede dobře, můžeme mít sklon posilující verzi našeho životního příběhu nevidět, potlačovat.

I když musíme ctít všechny své příběhy, neměli bychom jim dovolit, aby se nám postavily do cesty při naplňování našich nadějí a přání. U klientů podporujeme vyjadřování a opakování „méně často vyprávěných“ zmocňovacích příběhů a tím jim usnadňujeme přepracovat jejich „celý životní příběh“.

#### **METODICKÁ DOPORUČENÍ:**

- 8. Lidé mají více verzí svého životního příběhu. Příběhy, s nimiž často klienti přicházejí, jsou příběhy, které je „drží zpět“. V rámci na zotavení orientovaného koučování podporujeme vyjadřování a opakování „méně často vyprávěných“ zmocňovacích příběhů a tím klientům usnadňujeme přepracovat jejich „celý životní příběh“.**

#### 6. Kontrolujte vlastní realitu, ne realitu druhých

V rámci konceptu psychiatrie je zavedeno, že máme mít do značné míry jako profesionálové zodpovědnost za chování druhého člověka. To však není v naší moci. Je důležitá naše reakce na komentáře nebo akce osoby, s kterou komunikujeme. Mít v procesu koučování zodpovědnost, znamená mít kontrolu nad svým vnímáním reality, ne vnímání reality druhého.



## **METODICKÁ DOPORUČENÍ:**

### **9. Mějte zodpovědnost a kontrolu nad svým vnímáním reality, ne nad vnímáním reality druhého.**

## **Základní dovednosti pro life koučink**

### 1. Budování partnerského vztahu

Základem každé úspěšné spolupráce je zdravý a důvěryhodný vztah. Je zapotřebí s danou osobou vytvořit pracovní společenství na bázi já–ty. Takový vztah umožní komunikaci na rovině dvou dospělých osob. Někdy samotné podporované osoby do vztahu přinášejí předešlou zkušenost se službami, kdy se jedná o vztah odborníka a pacienta. Tedy více o vztah rodič–dítě. Nastavení vztahu dvou dospělých může být významná korektivní zkušenost a důležitý krok na cestě přejímání zodpovědnosti za sebe sama.

Obecně platí, že než se s osobou vydáte na cestu jejího zotavení, vyplatí se investovat čas do vzájemného seznámení. Nelze předvídat, jak dlouho to může trvat. Zvláště v situaci, kdy dotyčná osoba není zpočátku motivována ke spolupráci, je důležité ve vzájemném vztahu pracovat na posílení bezpečí. V budování vzájemně respektujícího vztahu vám může napomoci několik velmi jednoduchých, nicméně silných zásad:

- Hledejte v člověku něco dobrého, dobré schopnosti a vlastnosti. Něco, co vás přiměje ho obdivovat.
- Pokud se vám při rozhovoru vynořuje myšlenka na posuzování, souzení druhého člověka (klienta), prostě si jí všimněte a nechte ji jít. Nakonec jsou to jen myšlenky.
- Připomeňte si: „Problémem není člověk; problém je problém.“

## **METODICKÁ DOPORUČENÍ:**

### **10. Základem na zotavení orientovaného koučinku je zdravý důvěryhodný vztah na rovině dvou dospělých.**

### 2. Kladení správných otázek

Často klademe spoustu otázek, abychom získali informace. Dobře se nám daří sestavovat problémový příběh člověka – predisponující faktory, rodinnou anamnézu, osobnostní predispozice, spouštěče, životní události, vliv prostředí atd. Ale už nám tak dobře nejde kladení otázek orientovaných na silné stránky a pozitivní atributy dané osoby. To, jaké otázky klademe, je jeden ze základů charakteru vztahu, který chceme budovat.

*Používejte otázky „jak“ spíše než „proč“.*



Máme tendenci se soustředit na problémy nebo se jimi zabývat. Když to uděláme, otázky, které si opakovaně klademe, jen přispívají k problému. Například „Proč jsem to musel říct?“; „Proč se mi to stalo?“. Naproti tomu, když zaujmeme koučovací postoj, klademe otázky „jak“. Například „Jak to můžete udělat?“; „Jak se z toho můžete něco naučit?“; „Jak to příště můžete udělat jinak?“. A tak dále.

*Používejte otevřené otázky spíše než uzavřené otázky.*

Otevřené otázky dávají lidem příležitost mluvit. Dávají jim příležitost otevřít se a poskytnout více informací o svých myšlenkách, pocitech, přesvědčeních atd. Naproti tomu uzavřené otázky vyvolávají odpověď „ano“ nebo „ne“. Důležité je, aby prostor rozhovoru byl prostorem osoby, kterou doprovázíme. Aby k tomu došlo, měli bychom používat více otevřených než uzavřených otázek.

Otevřené otázky	Uzavřené otázky
Jak jste se z této zkušenosti poučili?	Mám to správně?
Mohli byste o tom říct něco víc?	Je to místo, kde chcete ukončit tuto konverzaci?
Jak byste to použili, abyste dosáhli svého cíle?	Udělali jste, co jste řekli, že uděláte?
Co jiného?	
Proč byste věřili, že to je pravda?	

#### **METODICKÁ DOPORUČENÍ:**

- 11. To, jaké otázky klademe, je jeden ze základů charakteru vztahu, který chceme budovat. Používejte otázky „jak“ spíše než „proč“. Používejte otázky otevřené spíše než uzavřené.**

### 3. Vidět potenciál v každé osobě

Na tu stejnou situaci odlišní lidé mohou nahlížet rozdílně, mohou ji i odlišně hodnotit. Sklenice mající potenciál obsahu 100 ml může být s 50 ml obsahu hodnocena jako do poloviny plná, nebo z poloviny prázdná. Obojí tvrzení jsou pravdivá, nicméně se jedná o značně odlišná sdělení.

Pokud chceme být s tou kterou osobou na cestě jejího zotavení jako průvodci či koučové, je důležité nastavit se na vidění světa jako místa plného možností, v našem příkladu pak vidíme sklenici jako do poloviny plnou. Nesoustředíme se na to, co daná osoba nemůže, ale co může.

#### **METODICKÁ DOPORUČENÍ:**

- 12. Být v nastavení k doprovázení/koučování v zotavení znamená být ochoten vidět potenciál v každé podporované osobě. Jde o to „být“ koučem spíše než koučování „dělat“.**

### 4. Aktivní naslouchání

Všichni můžeme a snažíme se poslouchat. Je potřeba si uvědomit, co posloucháme. Posloucháme a odhalujeme, co se stalo, a dáváme rady? Nebo máme touhu porozumět osobnímu popisu zážitku a posloucháme příběh, který druhá osoba vypráví? Aktivní poslech je poslech se záměrem porozumět, tj. aktivně se snažit porozumět. Jde o vytvoření prostoru oboustranné konverzace. Kouč se ptá, zatímco koučovaný reaguje a přechází do režimu „dotazování se na sebe“. Koučovaný pak může přijít s „méně často vyprávěnými“ příběhy. Tento druh dotazu prokazuje skutečnou zvědavost kouče, aby objevil a využil vnitřní zdroje koučovaného.



Když jste v módu „sdíleného dotazu“, začnete si všímat a komentovat mluvené i „nevyslovené“. Nejste v rozhovoru orientováni na „mluvit a radit“, spíše se věnujete společné cestě za poznáním.

#### **METODICKÁ DOPORUČENÍ:**

**13. Aktivní poslech je poslech se záměrem porozumět, tj. aktivně se snažit porozumět. Jde o vytvoření prostoru oboustranné konverzace.**

#### 5. Budování sebeuvědomění doprovázené osoby

Většina z nás má „slepá místa“, zkrleslené představy o svých vnitřních kvalitách a o schopnosti efektivně se vypořádat s životními výzvami a dosáhnout svých cílů. Možná si neuvědomujeme svůj vlastní potenciál a cítíme se neadekvátní nebo nedostatečně důslední v oblasti toho, čeho můžeme dosáhnout. Toto platí o to více, o co silnější dostáváme ze svého okolí signály o svém selhávání. Což je velmi častá životní situace osob s duševním onemocněním. Jsou posíláni do invalidního důchodu namísto podpory v získání a udržení práce. Jsou omezováni na své svéprávnosti, nedobrovolně hospitalizováni.

Důležitou dovedností v roli kouče zotavení je pomáhat budovat povědomí u doprovázené osoby o jejím potenciálu, jejích schopnostech. Pozitivní zpětná vazba, reakce na naše vlastní zkušenosti a empatické naslouchání – to vše pomáhá osvětlit tato slepá místa, zkrleslené představy o vnitřních kvalitách.

**14. Důležitou dovedností v roli kouče zotavení je pomáhat budovat povědomí u doprovázené osoby o vlastním potenciálu, schopnostech a kvalitách.**

#### 6. Stanovení cílů

V běžné praxi sociálního pracovníka je počátečním úkolem zjistit „zakázku klienta“ a sestavit společně s ním individuální plán. Existuje řada tabulek a dotazníků týkajících se individuálních plánů. Podstatný není jen vlastní plán, ale jak jsme k němu došli.

Podporované osoby si velmi často – zvláště na začátku své cesty zotavení – nemusí být svých potřeb zcela vědomy. Mohou jasněji formulovat co nechtějí, tedy koncentrují se na své problémy. Ale může být pro ně těžké uvažovat o tom, co skutečně chtějí místo problému a jak se posunout k požadovanému výsledku. V konceptu koučinku zotavení pracujeme s čímkoliv, co člověk do rozhovoru přináší. Prostřednictvím procesu dotazování mu postupně pomáháme uvědomit si, co chce a jak toho dosáhnout. V následujícím textu shrnujeme základní kroky a dovednosti ve stanovování cílů v procesu koučinku zotavení.



### *Prozkoumání současné situace*

Před stanovením cíle je důležité prozkoumat současnou situaci. Co se děje? Jaká opatření jste v této věci dosud podnikli? Jaké byly účinky této akce? Vzhledem k tomu, že toto je vaše současná realita, jaký cíl by bylo realističtější začít? Většinou se může zdát vhodnější zahájit proces pochopením aktuální situace, tj. „realitou“, a poté stanovením cíle. Většina lidí si stanoví cíle, které mohou být zcela nespécifické a formulované negativně.

### *Proč to chcete (tento cíl)?*

Tím se zjistí, jak důležité je pro člověka dosažení daného cíle. Pokud dokážeme podpořit osobu v dostatečně velkém „proč“, tj. důvodu, proč chce dosáhnout cíle, její šance se tím značně zvýší, protože bude chtít aktivně jednat. Trenéři toto musí prozkoumat co nejlépe.

### *Je to realistický cíl?*

Uveďte prosím své důvody. Jak byste poznali, že už jste dosáhli svého cíle? Co byste slyšeli / co byste viděli / jak byste se cítili? Jedná se o dotaz, který umožňuje lidem mít jasnější představu o vlastních cílech a předvídat, co se bude lišit, když jich skutečně dosáhnou.

### *Jakou máte kontrolu nad dosažením cíle?*

Někdo si může stanovit cíl, který vyžaduje změnu někoho jiného nebo dělat věci určitým způsobem. To by nefungovalo, protože mají velmi omezený vliv (pokud vůbec) na jednání druhé osoby. Čím větší kontrolu má člověk nad dosažením svého cíle, tím vyšší je šance na jeho dosažení. Pokud má osoba malou, nebo žádnou kontrolu, mohla by se pomocí svého kouče snažit formulovat cíl tak, aby měla jeho naplnění více pod kontrolou. Například místo „chci, aby můj přítel přestal pít“, může být realistickým cílem „chci podporovat svého přítele, aby přestal pít“.

### *Jaký pozitivní dopad to bude mít na váš život?*

Jaké jsou nevýhody dosažení cíle? Co s tím můžete dělat? Při stanovování cílů lidé většinou myslí na pozitivní stránku dopadu. Například pokud máme cíl povýšit v práci, nemusíme pomyslet na to, že nevýhodou může být, že povýšení zahrnuje delší a hektičtější pracovní dobu ve srovnání se současnou pozicí. Povýšení v práci může také zahrnovat časté cestování mimo domov, tudíž chybí například čas na rodinu. Dopady, které stanovené cíle mohou mít na život člověka, je důležité vzít v úvahu v době definování jejich stanovení.

### *Jaké jsou další možnosti?*

V této části procesu plánování se zabýváme alternativními strategiemi nebo postupy. Jaké jsou možnosti posunout se vpřed? Co jiného? Jaké jsou výhody a nevýhody jednotlivých možností? Nikdy neexistuje jen jeden možný způsob, jak se posunout k cíli. Přemýšlejte o různých možnostech v každé jednotlivé situaci v závislosti na okolnostech a zdrojích, které má každá osoba k dispozici.

### *Plánování akcí*

Co je třeba udělat, kdy, kým a komu prokazujete „ochotu“ to udělat? Co budete dělat? Splní tato akce váš cíl? S jakými překážkami se můžete setkat? Jak si s nimi můžete poradit předem? Ohodnoťte na stupnici 1–10 míru jistoty, že budete jednat.



Požádejte osobu, aby se zavázala k maximálně třem malým akčním krokům, které by mohla v příštích 24 hodinách podniknout a které by ji přiblížily k jejímu cíli. Může to být něco tak jednoduchého, jako je nákup osobního deníku, telefonování, nákup knihy receptů na zdravé stravování atd.

Když si stanovíme cíl, je zásadní, abychom okamžitě podnikli malou akci. To nás motivuje k jednání a posílení našeho pozitivního chování. Necháme-li to příliš dlouho, je pravděpodobné, že se omluvíme, že není třeba podnikat žádné kroky.

Zpočátku může být pro lidi obtížné zapojit se do celého tohoto procesu. Čím více se zapojí do těchto koučovacích rozhovorů, tím snáze to časem zvládnou. Poskytně jim to pocit naděje, směru a úspěchu.

**15. Podstatný není jen vlastní plán zotavení, ale cesta, jak ho bylo dosaženo, jak dalece se jedná o „vlastnictví“ osoby na cestě zotavení.**

## Jak hovořit o klientech

### Základní rámec

Jak v rámci I. úrovně MD, tak i II. úrovně, tedy v rámci jednoho základního týmu nebo v rámci spolupráce mezi komunitními a lůžkovými službami, je zapotřebí se vzájemně o pacientech/klientech informovat, hovořit o nich. Nicméně v duchu podpory/koučinku zotavení je zapotřebí ponechávat co největší prostor pro to, aby samy podporované osoby hledaly vlastní cestu. Pokud jsou hovory pracovníků o pacientech/klientech cíleny na to, „co s ním“, cesta pro vlastní hledání podporovaného může být zúžena či uzavřena. Hledali jsme proto přístup, jak napomoci týmům o pacientech/klientech komunikovat, ale zároveň nepodporovat kulturu „o nás bez nás“. Snažili jsme se nastavit strukturu, která může napomoci týmu pochopit komplexnost situace té které osoby, vcítit se do její situace, přiblížit se jejímu pohledu na svět, avšak nevytvářet bez její přítomnosti „plán“. V procesu hovoru o pacientovi/klientovi jde také o to, hledat v jeho životním příběhu situace, zkušenosti, zdroje, které jemu i týmu umožní novou perspektivu a posílí perspektivu „naděje“. Cílem je i napomoci zúčastněným přes konkrétní příběh spojovat teorie zotavení s praxí. Cílem je rovněž posilovat sladování pohledu pracovníků z různých pracovišť, tj. s původně různou filozofií práce.

Metodu jsme nazvali „Na zotavení orientovaný kazuistický seminář“. Ukázalo se, že tato metoda je vhodný model i pro strukturaci setkání samotných týmů. Ať už na ranních poradách, či pravidelných týdenních delších týmových setkáních.

**16. V rámci týmové spolupráce je nevyhnutelné a je i zapotřebí o pacientech, kteří jsou v podpoře týmu, společně hovořit. Obsahem a cílem by mělo být nastavení silnější vnímavosti pracovníků k možnosti vidět svět očima klienta, uvědomovat si sami sebe v procesu podpory. Cílem týmových setkání není vytvořit „plán pro klienta“. Hlavním tvůrcem plánu zotavení by měl být klient sám.**



### Strom jako metafora práce se životním příběhem

Za účelem strukturování hovoru o pacientech/klientech jsme použili podobu stromu jako metaforu životního příběhu:

#### ○ KOŘENY

Kořenový systém je základ růstu a stability stromu. Na hloubce a síle kořenů závisí i schopnost stromu odolat vichřicím a jiným nepříznivým okolnostem. Tedy v našem případě je cílem mít představu o „kořenovém systému“ osoby, na kterou je seminář zaměřen

– o rodinném zázemí, historii.

Prarodiče, rodiče, sourozenci a další významné osoby. Základní klima, vztahy a jejich charakter. Vedle identifikace a porozumění potencionálně traumatickým momentům hledáme i silné pozitivní momenty, o které by se klient mohl – a my při práci s ním – opřít.

#### ○ KMEN

V kmenu je zaznamenána celá historie růstu a života stromu. Je zaznamenána v kůře, je zaznamenána uvnitř stromu, v jeho letokruzích.

V nich je otisknut nejen věk stromu, ale i jeho prospívání či neprospívání v jednotlivých jeho životních obdobích.

Kmen je metafora vlastního životního příběhu klienta. Dětství, dospělost. V životním příběhu jsou obsaženy vztahové rámce, pracovní i jiné zkušenosti.



#### ○ KORUNA

Koruna je obrazem aktuálního stavu celého stromu.

Umožňuje stromu dýchat. Dle stavu listů můžeme usuzovat na to, jak strom prospívá.

V jaké je roční fázi.

I u stromu bez listů je naděje, že vypučí a znovu obroste.

### Popis postupu

Je dobré, pokud celý hovor o pacientovi/klientovi moderuje jedna osoba. Na metarovině moderátor modeluje roli doprovázení tak, jak by pracovníci měli přistupovat ke klientovi v modelu orientovaném na zotavení. Před uzavřenými otázkami, na které je možná jen odpověď ano–ne, dává přednost otevřeným otázkám. Moderátor se také stará o „bezpečí“ všech zúčastněných. Případně se objevující negativní komentáře či energie se snaží přesměřovat pozitivním směrem. Jeho role je i napomoci ke zvýraznění, zviditelnění pozitivních zdrojových linií příběhu, které však mohou mít jen „tenkou stopu“. Jeho rolí je i shrnování, oddělování „podstatného“ od „nepodstatného“, jako prevence utápění



se v přílišných detailech. Role moderátora je strukturování procesu, dodržení domluveného celkového času i času na jednotlivé fáze.

Na začátku jsou účastníci informováni, že cílem kazuistického semináře není vytvořit „plán pro klienta“, ale nastavit silnější vnímavost pracovníků k možnosti vidět svět očima klienta. Mít tak při vlastním procesu plánování, kdy hlavním tvůrcem plánu by měl být klient sám, otevřené vnímání k jeho „potřebám“ v širokém slova smyslu. Účastníci jsou seznámeni s jednotlivými fázemi semináře.

Hovor začíná kořeny, tedy rodinnou historií. Pokračuje přes kmen – vlastní životní příběh. A je zakončen korunou, tedy aktuální situací, která je rozdělena na pět základních oblastí:

### 1. Klíčová přesvědčení

Jedná se o přesvědčení, která klient „může mít“ (i když ne zcela na vědomé úrovni) o sobě, o druhých, o světě jako takovém. Tato přesvědčení jsou výsledkem životních zážitků. Obecně je možno klíčová přesvědčení rozdělit na blokující (jsem k ničemu, nikdo mě nemá rád, jsem oběť...) a prorůstová (jsem milý člověk, jsem šikovný).

### 2. Symptomy

V této fázi se zabýváme „příznaky nemoci“, jejich souvislostmi mezi základními přesvědčeními. Pokud svět není bezpečné místo, snáze můžeme porozumět paranoidnímu světu klienta. Na symptomy pak nehledíme jako na něco, co „spadlo z nebe“.

### 3. Vzorce jednání

Zjednodušeně můžeme říct, že každý má několik vzorců chování. Ty velmi často souvisí s klíčovými přesvědčeními. Snažíme se, aby okolí na nás reagovalo tak, aby byly podpořeny naše představy.

### 4. Reakce okolí

V této fázi se i za využití poznatků z oblasti „kořeny a kmen“ snažíme identifikovat všechny pozitivní zkušenosti, energie, vztahy, dovednosti, které mohou napomoci klientovi na jeho cestě zotavení. Mohou v konečném důsledku napomoci k proměně negativních klíčových přesvědčení a mohou tak pomoci klientovi vystoupit z „bludného kruhu“, ve kterém se aktuálně nachází.

### 5. Zdroje

V této fázi se i za využití poznatků z oblasti „kořeny a kmen“ snažíme identifikovat všechny pozitivní zkušenosti, energie, vztahy, dovednosti, které mohou napomoci klientovi na jeho cestě zotavení. Mohou v konečném důsledku pomoci k proměně negativních klíčových přesvědčení a mohou tak napomoci klientovi vystoupit z „bludného kruhu“, ve kterém se aktuálně nachází.

**17. Životní příběh je jako strom. Má své kořeny, kmen, korunu. Pro roli kouče zotavení je důležité vnímat životní příběh podporované osoby v jeho komplexnosti, celistvosti, ne jen v jednotlivostech. Nevnímat u stromu jen spadané listí, zlámané větve, ale celý strom v jeho kráse a majestátnosti.**



## Souhrn metodických doporučení

OBSAH – CO	POSTUP – JAK	ODPOVÍDÁ	TERMÍN	MÍRA NAPLNĚNÍ NA ŠKÁLE 1–5
1. Cesta zotavení není o vyléčení či posílení schopností a dovedností, ale o nalezení nové životní reality.				
2. Role profesionálů v procesu zotavení není role expertů, rádců či řešitelů problémů, ale průvodců, koučů.				
3. Na zotavení orientované doprovázení/koučování je o základním postoji, který se odráží ve vztahu, orientaci podpory, je to práce s nadějí.				
4. Druhé lidi můžete dovést jen tak daleko, kam jste došli sami. Měli bychom být lidmi, kteří se chtějí naučit, jak si sami řídit svůj život, ne jen život těch ostatních.				
5. Práce s pacientem/klientem v rámci koučinku zotavení je typ rozhovoru, který se může odehrávat kdekoliv a kdykoliv.				
6. Každý má v sobě zdroje, z nichž většina teprve bude využita. Na zotavení orientované koučování může podporované osobě umožnit věci, které se dříve zdály nemožné.				
7. Je klíčové přijmout identitu podporované osoby jako lidské bytosti oddělené od její nemoci, případného „problémového“ chování a jednání, které s nemocí může být spojeno. Osoba není problém. Problémem je, pokud ji jako problém vnímáme.				



8. Lidé mají více verzí svého životního příběhu. Příběhy, s nimiž často klienti přicházejí, jsou příběhy, které je „drží zpět“. V rámci na zotavení orientovaného koučinku podporujeme vyjadřování a opakování „méně často vyprávěných“ zmocňovacích příběhů a tím klientům usnadňujeme přepracovat jejich „celý životní příběh“.				
9. Mějte zodpovědnost a kontrolu nad svým vnímáním reality, ne nad vnímáním reality druhého.				
10. Základem na zotavení orientovaného koučinku je zdravý důvěryhodný vztah na rovině dvou dospělých.				
11. To, jaké otázky klademe, je jeden ze základů charakteru vztahu, který chceme budovat. Používejte otázky „jak“ spíše než „proč“. Používejte otázky otevřené spíše než uzavřené.				
12. Být v nastavení k doprovázení/koučování v zotavení znamená být ochoten vidět potenciál v každé podporované osobě. Jde o to „být“ koučem spíše než koučování „dělat“.				
13. Aktivní poslech je poslech se záměrem porozumět, tj. aktivně se snažit porozumět. Jde o vytvoření prostoru oboustranné konverzace.				
14. Důležitou dovedností v roli kouče zotavení je pomáhat budovat povědomí u doprovázené osoby o vlastním potenciálu, schopnostech a kvalitách.				
15. Podstatný není jen vlastní plán zotavení, ale cesta, jak ho bylo dosaženo, jak dalece se jedná o „vlastnictví“ osoby na cestě zotavení.				
16. V rámci týmové spolupráce je nevyhnutelné a je i zapotřebí o pacientech, kteří jsou v podpoře týmu, společně hovořit. Obsahem a cílem by mělo být nastavení silnější vnímavosti pracovníků				



<p>k možnosti vidět svět očima klienta, uvědomovat si sami sebe v procesu podpory. Cílem týmových setkání není vytvořit „plán pro klienta“. Hlavním tvůrcem plánu zotavení by měl být klient sám.</p>				
<p>17. Životní příběh je jako strom. Má své kořeny, kmen, korunu. Pro roli kouče zotavení je důležité vnímat životní příběh podporované osoby v jeho komplexnosti, celistvosti, ne jen v jednotlivostech. Nevnímat u stromu jen spadané listí, zlámané větve, ale celý strom v jeho kráse a majestátnosti.</p>				