

11. 03. 2004

Moc X Pomoc v poradenství (podpora nebo kontrola?)

Téma pojednává o podstatné dimenzi vztahu mezi pracovníkem a klientem, kterou je moc pracovníka.

K. Kopřiva odlišuje moc **institucionálně přidělenou**, která znamená právo pracovníka rozhodovat o věcech, jež pro klienta znamenají praktickou výhodu či újmu. Druhý typ moci pracovníka vzniká **bez formálních pravomocí** tím, že klient jeho vedení přijímá.

Moc pracovníka může být vymezena:

- zákonnými předpisy
- organizačním řádem a nepsanými zvyky instituce
- nepsanými normami platnými v celé společnosti
- nebo může vznikat uvnitř jednotlivého vztahu

Je důležité rozpoznat, kdy má pomáhající pracovník klienta **vést/řídít** a kdy ho naopak **podporovat**, aby řešení svých problémů našel sám.

Některé zásady při projevech vedení a nebo podpory

1. Nepropojovat situaci výkonu pravomoci a situaci pomáhání. Klient, který žádá o pomoc, by měl podléhat stejnému způsobu uplatňování pravomoci jako ti, kteří o pomoc nežadají.
2. Pokud je to možné, je třeba zařídit, aby ten, kdo je pro klienta důvěrníkem, jemuž se klient svěřuje a od nějž čeká podporu, nemusel být zároveň osobou, která je nucena dělat o něm administrativní rozhodnutí.
3. Klient musí mít vždy jasno o tom, jestli právě s pracovníkem hovoří jako se svým důvěrníkem, anebo zda jde o rozhovor, který patří do výkonu pravomocí. Neměl by začít hovor v domněnku, že jde o nezávazné sdílení, a teprve později zjistí, že jde o úřední či kázeňskou záležitost.
4. Rozhodnutí, které je pro klienta nepříznivé, by měl pracovník vnitřně brát i navenek podávat jako věc, která s osobním vztahem ke klientovi nesouvisí, jako svůj pracovní úkol, který vyřešil, jak nejlépe uměl.

Moc vzniká v rámci vztahu pomáhání

- když se stává autoritou

Proč lidé vyžadují vedení?

Je účinnější řídit, či podporovat?

Přednosti a nevýhody direktivního a nedirektivního přístupu

- a) chceme-li dosáhnout trvalé kvalitativní změny, je účinnější nedirektivní postup (tj. podpora)
- b) direktivní postup je třeba zvolit
 - hrozí-li nebezpečí z prodlení
 - je-li klient v akutní krizi, zmatený, takže potřebuje vedení,
 - jestliže klient chce to, co sám považuje za správné, ještě slyšet od autority
 - jestliže klient má tak nízkou inteligenci, že nedirektivní přístup nemá smysl
 - na nedirektivní postup je třeba mít čas a sílu

- musíme zvážit i okolnost, že začneme-li vystupovat direktivně, bude s tímtož klientem těžší později případně pracovat nedirektivně – klient bude mít tendenci vidět v nás autoritu.

Typy intervence

1. Direktivním typem intervence je **instrukce**.
2. Menší potenciál direktivity má v sobě **komentář**.
3. Intervence pomáhajícího může též spočívat jen v **kladení otázek**
4. Posledním typem intervence je **rezonance**, kdy pomáhající pouze zrcadlí to, co říká klient.

Příklad

Jednotlivé typy intervence si můžeme ukázat na případu staršího pacienta, u kterého lékař zjistil vážnou formu cukrovky, který však odmítá léčbu: „*Dejte mi pokoj, to radši natáhnu bačkory o trochu dřív, než abych chodil po doktorech.*“ Zdravotní sestra zkouší pacientovi s problémem pomoci.

Radí:

Být vámi, tak bych si řekla, zdraví mám jen jedno, a rozhodně bych na ten inzulin chodila.

Komentuje:

Ono bývá pro člověka těžké přiznat si, že je opravdu nemocný. Možná, že zatím vám nikdy nic vážného nebylo a byl byste rád, kdyby to tak mohlo zůstat.

Klade otázky:

Myslíte, že to bude pro vás v něčem lepší, než kdybyste se léčil? Co myslíte, že teď s vámi bude dál? Co tomu řeknou u nás doma?

Rezonuje:

Hm. Říkáte, že radši natáhnete bačkory dřív, než abyste chodil po doktorech ...

Literatura:

Kopřiva, K.: Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 1997.
Úlehla, I.: Umění pomáhat. Praha: SLON, 1996.