



Jak vstupujeme do kontaktu s klientem v TP a KC

Aleš Herzog, Terénní programy, Sananim o.s.

Motto:

- Základní ceněnou dovedností pracovníka je nacházet příležitosti ke kontaktu, vytvářet kontaktní situace, umožňovat, udržovat a proměňovat je, prostřednictvím navazujících kontaktů doprovázet klienta.

» Michal Zahradník, Kontaktní práce

Vymezení předmětné oblasti 😊

- Prvokontakty
- Klienti, se kterými nemáme vytvořen vztah
- Klienti, kteří nepřicházejí s jasnou zakázkou, kterou jsou schopni vyslovit (nebo klienti, kteří přicházejí pouze s omezenou zakázkou – chci jen toto)

Psychologický kontakt

Tři úrovně:

- Kontaktní reflexe - práce na straně terapeuta
- Kontaktní funkce – proces na straně klienta
- Zlepšení kontaktu se hodnotí podle projevů kontaktního chování

Interakce, vztah, kontakt

(M.Zahradník)

	trvání	dynamika	emoce	Vzájemnost a intencionalita
INTERAKCE	NE	NE	NE	NE
VZTAH	ANO	NE	ANO	NE
KONTAKT	Irelelevantní	ANO	ANO	ANO

Východiska workshopu

- Realita otevřené drogové scény – „laboratoř kontaktů“
- Kontaktní práce – společné téma napříč nízkoprahovými službami bez ohledu na cílovou skupinu
- Odpověď na téma „Instrumentalizace terénní práce“

Otázka instrumentalizace (mechanizace) TP

- Skutečným problémem (**kromě extrémního přetížení při práci na otevřené drogové scéně**) jsou omezené dovednosti pracovníků:
 - **navázat kontakt**
 - **v navázaném kontaktu něco užitečného předvést (dotáhnout to)**

Realita

- Poměr 160 kontaktů x ? potenciálních rozhovorů x 1-10 uskutečněných rozhovorů (Poradenství - případových prací)

Otázky, které si kladu na lavičce
u Hlavního nádraží / u
McDonaldu na muzeu

Zásadní otázky

- Kdy bude pauza?
- Vydržím na záchod až do pauzy?
- Budou mít ještě svíčkovou? Nebo aspoň Moravského vrabce?
- Je ta slečna, co jde tamhle na metro, svobodná? Je ta její podprsenka hodně vycpaná?
- Jak dopadne další díl Ordinace v růžové zahradě?
- Jak budou hrát dnes New York Rangers? Dá Jágr gól?

Zásadní otázky

- Jak působíme na klienta?
- Působíme na něj sympaticky, povzbuzujícíe k rozhovoru, nebo naopak?
- Kolik klientů je tento den ochotno si s námi popovídat? Kolik rozhovorů z toho reálně proběhne?
- Je tento klient v rozpoložení, kdy je ochoten si popovídat? Mám to zkusit?
- Jak mám klienta (který k nám přišel) vhodně oslovit?

Úkol – Terénní programy:

Jak je ovlivněno navázání rozhovoru s klientem v terénním programu, když:

- Kontejner na použitý materiál leží na zemi, pracovník sedí na lavičce, a klient se k němu zhýbá (dřepne si)
- kontejner je na „piedestalu“, (rantlu), vedle leží taška a pracovník i klient stojí
- kontejner je v tašce, která visí na pracovníkovi, a klient tam umísťuje stříkačky...

Úkol – Kontaktní centra

Jak je ovlivněno navázání rozhovoru s klientem v kontaktním centru, když:

- klient po zmáčknutí zvonku je bzučákem vpuštěn do malé místnosti, kde je prosklené okýnko s „šuplíkem“ na stříkačky, za kterým stojí pracovník
- pracovník otevírá klientovi po zazvonění dveře a doprovází jej do místnosti. Otevírá si dveře a vchází do budky, kde je prosklené okýnko s šuplíkem na stříkačky.
- V otevřené místnosti je umístěn pultík (klinik box), kam klient vkládá stříkačky, a stojí u něj spolu s pracovníkem.

Úkol

- Jak navozujete kontakt s klientem?
 - Co typicky používáte (osvědčené věty, tón hlasu, obsah Vámi sdělené komunikace)

Jak vstupujeme do kontaktu pracovníci TP

- **Mechanicky:** „Co potřebuješ?“ „A co ještě“ – bez výraznější hlasové modulece
- **Empaticky, tónem hlasu** (ladění se): „Jak se máš?“
- **Intimně:** Využitím křestního jména z kódu: „Jak se daří, Ondřeji“
- **Pozorností:** „Nechceš ještě....?“ Tady máš navíc“

Jak vstupujeme do kontaktu pracovníci TP

- **Na základě pozorování:** „Máš rozpadlej batoh“. „Copak čteš?“
- **Konfrontačně:** „Ty ale vypadáš!“ „Od čeho máš tak zasraný ruce?“
- **Legimizací:** „Můžu se zeptat?..... Co je tady toto...?“
- **Vtipem:** „Klient: „Chci vodu“, Pracovník: „Perlivou, neperlivou, jemně perlivou“.

Klient

Jsme schopni rozpoznat, kde se nachází při setkání klient? Ne, nebo jen částečně, u uživatele zde máme mnoho proměnných:

- Záleží na tom, co se děje předtím (abst'ák, nepříjemný kontakt s policií, problémy v rodině či v práci nebo naopak klient sehnal peníze, dal si dobrý materiál)
- Co vidíme před tím, než klient vstupuje do kontaktu?
- Co k nám klient přivrací?

Úkol

- S jakými klienty se Vám do kontaktu nedaří vstupovat?
- Co blokuje kontakt na straně pracovníka
- Co blokuje kontakt na straně klienta?

Kdo jsme v kontaktu:

- Z hlediska teorie – viz Kalousek: Člověk v profesní roli (obsah role: člověk zvenku, odborník, profesionál)
- V realitě pro klienta můžeme být
 - Něco
 - Divák
 - Partner
 - Zrcadlo, alterego
- Jak tedy reálně na klienta působíme, když nás vidí.

Podmínky kontaktu:

- vědomé zaměřování pozornosti a sdílení takto vynořenému obsahu.
- záměrná uvědomělost a záměrná pozornost.

Teorie preterapie

- Jako první podmínku terapeutického vztahu definuje Rogers **psychologický kontakt**. Tato „první podmínka“ však bývá opomíjena. Z tohoto pohledu preterapie představuje vytvoření a vývoj teorie a praxe psychologického kontaktu. Preterapie je vhodná především pro klienty, kteří při své léčbě nedokážou využít terapeutického vztahu, jelikož jejich *schopnost navazovat kontakt je omezená.*

Psychologický kontakt

Tři úrovně:

- Kontaktní reflexe - práce na straně terapeuta
- Kontaktní funkce – proces na straně klienta
- Zlepšení kontaktu se hodnotí podle projevů kontaktního chování

Kontaktní reflexe

- Situační reflexe
- Obličejové reflexe
- Tělové reflexe
- Slovní reproduktivní reflexe
- Zopakované reflexe

Situační reflexe

- Terapeut sleduje aktuální klientovu situaci, okolí a prostředí a reflektuje klientovo chování. „Máš rozepnuté kalhoty“. „Nemáš tkaničky od bot“.

Tělové reflexe

- Pro některé klienty s psychózou bývá typické bizarní držení těla, gesta a pohyby. Podobně i u klientů užívajících návykové látky. „Usínáš ve stoje“. „Ty ale poskakuješ“.

Slovní reproduktivní reflexe

- Klienti v akutní intoxikaci, klienti s poruchou osobnosti se mohou vyjadřovat úlomkovitou řečí, v nesouvislých větách či jen ojedinělými slovy. Terapeut pozorně naslouchá a reflektuje slovo, byť jeho významu nerozumí, aby byl klient přijat jako rovnocenný partner v komunikaci.
Klient: „Meťák“, „Kurva“, „Pořadník“
Terapeut: „Meťák“, „Kurva“, „Pořadník“

Zopakované reflexe

- Základ tzv. opětovného kontaktu
- Vidí-li terapeut, že předchozí reflexe byla účinná, zopakuje ji.

Obličejové reflexe

- Terapeut se dívá klientovi do tváře a pozoruje předexpresivní emoce. Tento druh reflexí podněcuje kontakt na rovině emocí. „Dnes vypadáš spokojeně“. „Ty jsi brečela...“

Kontaktní funkce

- Kontakt jako funkce ega (Perls, 1969)
 - Realitní kontakt
 - Emocionální kontakt
 - Komunikační kontakt

Realitní kontakt

- Je popsán jako uvědomění si světa. Je tím myšleno uvědomování si lidí, míst, věcí, událostí a času v „tady“ a „ted“.
 - Pracovník: „Ty jsi k nám přímo utíkal, jsi dost zadýchanej“
 - Klient: „Jo, jsem rád, že jsem Vás tady na hlaváku zastih, vím, že tu tak kolem býváte, kolik můžu maximálně vyměnit?“

Emocionální kontakt

- Uvědomění si svých nálad, pocitů a emocí. Emocionální kontakt se vztahuje k „Já“ (self).
 - Pracovník: „Vypadáš nasraně“
 - Klient: „Dnes jsem fakt nasranej, přišel jsem o doklady, drogu a dvatisíce.“

Komunikační kontakt

- Oboustranně sdílená konverzace, na kterou je zaměřena pozornost.

Zdroje:

- Petr Klíma a spol., **Kontaktní práce**, ČAS, 2007
- Rozhovor s Michalem Zahradníkem, Duben 2008, Pardubice
- Ivan Úlehla, Umění pomáhat, 1996
- Garry Prouty, Dion Van Werde, Marlis Pörtner, **Preterapie**, Navázání a udržení kontaktu s obtížně komunikujícími klienty, Portál, 2005



Díky za pozornost!!!