

## PORADENSKÁ PRÁCE S „NEMOTIVOVANÝM“ KLIENTEM POMOCÍ KONCEPTŮ TRANSAKČNÍ ANALÝZY V NÍZKOPRAHOVÉM STŘEDISKU DROP IN, o. p. s.

NORA TITMAN STAŇKOVÁ, MARTIN TITMAN

Autoři, terapeuti Nízkoprahového střediska Drop In, o. p. s., provedli kvalitativní výzkum s cílem analyzovat z pohledu transakční analýzy praktické projevy nemotivovanosti adiktologických klientů v komunikaci s poradcem a naznačit praktická doporučení pro efektivizaci komunikace. Použitou metodou je případová studie. Výzkumným souborem jsou zápisy z padesáti konzultací s nemotivovanými klienty. Autoři analyzovali komunikační procesy pomocí metod a konceptů transakční analýzy a hledali transakce (podněty a reakce) ilustrující projevy nemotivovanosti klienta a kritické momenty vedoucí ke zvratu v komunikaci, především směrem k vyšší efektivitě. Výsledky výzkumu ukázaly, že komunikace nemotivovaných klientů bývá převážně vedena z pozice uspokojování vlastních aktuálních potřeb bez ohledu na sociální kontext a společenská pravidla. Potenciál zvyšování efektivity byl pak shledán ve snaze poradce orientovat komunikaci na racionální pojímání situace „tady a teď“.

**Klíčová slova:** transakční analýza; motivace; Nízkoprahové středisko Drop In, o. p. s.; případová studie; adiktologie

### 1. Úvod

Tento text se soustřeďuje na jev, který charakterizuje jeden z výrazných typů klientely Nízkoprahového střediska Drop In, o. p. s.,<sup>1</sup> na nemotivovanost. Nemotivovaní klienti jsou v adiktologické praxi „denním chlebem“ a každý adiktologický pracovník se potřebuje na tento fakt připravit a vybavit potřebnými schopnostmi a dovednostmi. Následující kvalitativní výzkum instrumentálních případů (Hendl, 2008) má přinést analýzu nemotivovanosti klientů v praxi nízkoprahových adiktologických služeb a z ní vycházející doporučení pro efektivizaci komunikace, obojí z pohledu transakční analýzy, přístupu, který autoři ve své praxi shledali jako vysoce přínosný.

První autorka v roce 2012 publikovala jako diplomovou práci pod vedením doc. MUDr. PhDr. Kamila Kaliny, CSc., na 1. LF UK v Praze text *Analýza komunikace s klienty v Nízkoprahovém středisku Drop In, o. p. s., s využitím konceptů transakční analýzy*, kde se zabývá způsoby komunikace s deseti typickými typy problémových klientů daného zařízení se zaměřením na nacházení efektivnější komunikace při poskytování služeb. Článek lze považovat za návazný a konkretizující v oblasti práce s jedním z těchto typů klientů.

<sup>1</sup> Dále jen Nízkoprahové středisko Drop in.

## 2. Nízkoprahové středisko Drop In

Tento text vychází z filosofie a praxe poradenské činnosti, jak je prováděna v Nízkoprahovém středisku Drop In. Toto zařízení je součástí sítě adiktologických služeb, kde náleží do oblasti terciární prevence jako tzv. kontaktní centrum. Terciární prevence je opatřením, které „předchází vážnému či trvalému zdravotnímu a sociálnímu poškození z užívání drog“ (Kalina et al., 2003a, s. 17) a kontaktní centra „jsou určena k včasné krizové intervenci, poradenství, zdravotní a sociální pomoci osobám s nízkou motivací k léčbě“ (Libra, 2003, s. 165).

Nízkoprahové středisko Drop In je zařízením s více než dvacetiletou tradicí, které se zaměřuje především na dlouhodobé uživatele nelegálních drog, často zasažené těžkou desocializací a zdravotním poškozením, v oblasti poradenství též na blízké uživatele a uživatele hledající cestu ke změně rizikového životního stylu (Titman, Staňková, 2012). Mezi obdobnými zařízeními je Nízkoprahové středisko vnímáno obvykle jako silně tradicionalistické, zaměřené na poskytování základních, léty ověřených, služeb. Na úrovni filosofie služeb, která zdůrazňuje především plný respekt k osobní svobodné volbě klienta v jeho životním vývoji, je pak chápáno často jako excentrické a z hlediska současného vývoje adiktologie, směřujícího spíše k aktivní motivaci klienta k společensky žádoucím změnám, jako problematické. Komunikační systém, který v zařízení během jeho vývoje zakořenil, vychází z konceptů transakční analýzy, především v oblasti snahy o „striktní udržování vztahu ke klientům na úrovni dospělý–dospělý (pracovníci se tedy ke klientům nestaví do rolí pečujících či kárajících „rodičů“) a životního postoje „já jsem OK – ty jsi OK“ (pracovníci nejednají s klienty jako s postiženými, neschopnými, nemravnými apod. a sami se neprezentují jako vševědoucí)“ (Titman, Staňková, 2012, s. 4).

## 3. Transakční analýza

Transakční analýzu pro tento účel chápeme jako „teorii intrapsychických funkcí, interpersonálního chování a systému metod pomocných k pochopení a změně pocitů a chování“ (Woolams, Brown, 1978, s. 1).

U konceptu **egostavů** se jedná o pevně skloubené systémy pocitů a modelů chování (Berne, 1992). Egostav Rodič obsahuje domněnky, pravidla a zákony převzaté od vnějších autorit (Harris, 1997) a projevuje se buď direktivně se zaměřením na „správný způsob života“ – Kritický Rodič, nebo pomocně se zaměřením na ochranu – Pečující Rodič (Stewart, Joines, 1987). Egostav Dítě je tvořen souhrny vnitřních reakcí na viděné, slyšené, cítěné a chápané (Harris, 1997) a vyjadřuje se buď nespoutaným, spontánním, projevem – Svobodné Dítě, nebo chováním přizpůsobeným vnějším požadavkům – Adaptované Dítě, včetně specifického druhu přizpůsobení ve formě rebelie (Stewart, Joines, 1987). Egostav Dospělý je pak jakýmsi zpracovatelem dat z Rodiče, Dítěte a vnějšího prostředí (Harris, 1997) a je zdrojem odpovědí na situaci „tady a teď“ (Stewart, Joines, 1987). Používaný egostav se rozeznává pomocí čtyř diagnóz: 1. diagnóza chování (pozorování), 2. diagnóza sociální (reakce druhé osoby), 3. diagnóza historická (vzorová postava v historii osoby), 4. diagnóza fenomenologická (vnitřní prožívání okamžiku) (Berne, 1961).

Pod pojmem **transakce** rozumíme „zjevnou manifestaci sociálního styku“ (Berne, 1961, s. 86). Základními typy jsou transakce komplementární, kdy odpověď na oslovení vychází z osloveného egostavu a směřuje na egostav oslovující (Woolams, Brown, 1978), která umožňuje dlouhou a energeticky nenáročnou komunikaci (Berne, 1966), a transakce zkřížená, kdy zdroj nebo příjemce odpovědi se neshodují se směřováním původního oslovení (Hennig, Pelz, 2008), která vyžaduje větší energetický výdej, přerušuje dosavadní způsob komunikace (Berne, 1966) a umožňuje změnu.

#### 4. Motivace

V adiktologické praxi je motivace často používaným pojmem, nicméně odborné autority se obvykle příliš neshodují na její definici. Například Pešek a Nečesaná (2008) chápou motivaci jako připravenost ke změně či touhu po změně, podle Jeřábka (2008) je motivace procesem, při němž se dostává emoční, kognitivní, behaviorální, osobnostní a vztahově komunikační patologie subjektu pod vlastní účinnou kontrolu, Kalina et al. (2008) popisuje motivaci jako proces usměrňování, udržování a energetizace chování, proces zvýšení nebo poklesu aktivity jedince. Poslední zmíněná definice je nejbližší chápání motivace v Nízkoprahovém středisku Drop In, neboť motivaci nechápeme výhradně jako společensky pozitivní jev, ale jako jev indiferentní, jehož případná společenská hodnota je vytvářena obsahem. Cakirpaloglu (2012) zdůrazňuje, že při výkladu motivace je třeba brát v potaz individuální potřeby, cíle a zkušenost, stejně jako širší společenský a kulturní kontext, se kterým je osobnost v neustálém kontaktu. A například výraznou individuální potřebou klienta v adiktologické službě může být dobrá dostupnost drogy.

Šídová (2013) identifikuje odlišnost mezi tradičním pojetím motivace (model nemoci) a kognitivně-behaviorálními přístupy. Ty jsou blízké pojetí v Nízkoprahovém středisku Drop In, neboť s pojmem nemotivovaného klienta vůbec nepracují a rozhodnutí pokračovat v chování, tradičně chápaném jako patologické, např. v užívání drog, vnímají jako motivované (Saunders, Wilkinson, Towers, 1999). Protože se oblast adiktologie výrazně zabývá možnostmi léčby a socializace uživatelů, tedy změnou, Prochaska a DiClemente navrhli model procesu změny chování (Saunders, Wilkinson, Towers, 1999), který již není plně postaven na motivovanosti/nemotivovanosti. Jedná se o tzv. kruhový model cyklu změny, který rozlišuje 6 fází změny: 1 – prekontemplace (osoba o možné změně ještě nepřemýšlí), 2 – kontemplace (osoba o změně uvažuje a zároveň ji odmítá), 3 – rozhodnutí (osoba začíná konat činy vedoucí ke změně), 4 – akce (osoba realizuje změnu), 5 – udržování (změna nastala, osoba se soustřeďuje na její udržení), 6 – relaps (osoba se vrací k původnímu chování, obvykle do fáze prekontemplace či kontemplace) (Miller, Rollnick, 2003). Tento kruhový model například počítá s tím, že si na počátku změny osoba uvědomuje reálné výhody užívání drog a je tak k němu motivována (někdy velmi silně) (Saunders, Wilkinson, Towers, 1999) a v praxi v rámci motivačních rozhovorů pracuje s realistickým porovnáváním pozitiv aktuálního stavu a možné změny (Millerová, 2011). Pro udržení srozumitelnosti a zároveň základní filosofie autorů jsou v tomto textu dále používány pojmy „nemotivovaný“ klient a „nemotivovanost“, ovšem s ohledem na kontext převážně v uvozovkách; jsou tak využívány pro typologické označení jevu a nikoli pro vyjádření obvyklého jazykového významu.

## 5. Cíl

Cílem výzkumu je přispět k otázce, zda a jak lze efektivně pracovat s „nemotivovanými“ klienty v adiktologických službách a jak je možné pro tento účel využít koncepty transakční analýzy. Výsledky jsou využívány pro vzdělávání a zkvalitňování komunikace s klienty v Nízkoprahovém středisku Drop In.

## 6. Předpoklady

Autoři do výzkumu vstupovali s předpokladem, že efektivitu práce s „nemotivovanými“ klienty lze podpořit využíváním potenciálu konceptu egostavů. Všechny egostavy mají v poradenství své místo, nicméně transakční analýza rozlišuje podpurnou nebo rušivou komunikaci podle přiměřenosti situaci (Hennig, Pelz, 2008). Protože poradenská práce s klienty ve sledovaném zařízení je, přinejmenším v první fázi kontaktu, zaměřena na vyjádření zakázky a vytvoření kontraktu, tedy na racionální řešení, žádoucí a efektivní je převaha komunikace Dospělý–Dospělý. Efektivitou se tedy dále rozumí převládání adekvátního způsobu komunikace za účelem vytváření kontraktů. Autoři nicméně předpokládali, že „nemotivovaný“ klient do komunikace vstupuje obvykle se záměry manipulace z egostavu Dítě. Z hlediska pohledu na zázemí klienta autoři předpokládali, že „nemotivovanost“ je obvykle posilována subjektivně výhodným symbiotickým vztahem s blízkou osobou či osobami z klientova okolí, který klienta uspokojuje a naplňuje na úkor této osoby či osob.

## 7. Metody

Použitou metodou je případová studie, o níž Miovský (2006) tvrdí, že je základním a nejrozšířenějším typem výzkumu v rámci kvalitativního přístupu. Autoři měli k dispozici zápisy konzultací jednoho z autorů z let 2010 až 2013, z nichž prostým záměrným výběrem vybrali padesát zápisů konzultací s „nemotivovanými“ klienty, které analyzovali pomocí konceptů transakční analýzy s ohledem na cíl a předpoklady výzkumu. Jednalo se o práci s instrumentálními případy, které reprezentují zkoumaný jev (Hendl, 2008), v tomto případě „nemotivovanost“. Hendl (1997) uvádí, že případovou studii můžeme použít pro ilustraci jevu, porozumění, exploraci či popis. Tato studie se zaměřuje na popis „nemotivovanosti“ u uživatelů návykových látek v adiktologických službách a snaží se porozumět jejím jednotlivým aspektům. Břicháček (1981) uvádí, že případovou studii je mimo jiné vhodné využít k popisu „typického případu“ jako zástupce určité skupiny, anebo naopak jako výběr zástupce „atypického“ případu, v tomto případě „nemotivovaného“ klienta v adiktologických službách.

K analýze komunikace jsou využívány metody a koncepty transakční analýzy, kterou lze považovat za nástroj komunikační teorie (Stewart, Joines, 1987; Čepická, 2012) a taktéž ji tedy lze využít ke komunikační analýze. Kratochvíl (2006) uvádí, že ve výzkumu procesu psychoterapie (a lze to vztáhnout i k poradenskému procesu) se stávají proměnnými nejrůznější jevy a vztahy, k nimž dochází v průběhu terapie (nebo procesu). Lze se zaměřit na vzájemné vlivy výroků mezi klientem a poradcem/terapeutem, ale

i na formální charakteristiky interakce (jakým způsobem interakce probíhá). Nejčastěji se zkoumá obsahová stránka interakce, k čemuž bylo vytvořeno několik odlišných systémů (Snyderův, Struppův, Balesův) (Kratochvíl, 2006). Transakční analýzu lze do jisté míry označit za metodu zkoumající obsah, neboť nejde o analýzu komunikace z hlediska deskriptivního, ale o analýzu zaměřující se do značné míry právě na hledisko obsahu; zároveň však pojímá i formální charakteristiky (Titman Staňková, 2012).

Za analogickou deskriptivní metodu lze označit použitou metodu „zachycování vzorců (gestaltů)“, kdy ve zpracovávaných datech vyhledáváme určité opakující se vzorce (případně témata) a ty zaznamenáváme (Miovský, 2006). V našem případě se jednalo o zachycování opakujícího se fenoménu „nemotivovanosti“.

Autoři postupně procházeli kazuistiky a na základě svých odborných znalostí a zkušeností analyzovali jednotlivé případy. Nejprve byly analyzovány jednotlivé sentence kazuistik, což prováděli autoři každý sám nezávisle v rámci snížení subjektivity pomocí triangulace analyzátorů (Miovský, 2006), výsledné analýzy porovnali a v případě odchylek se dobírali shody společnou diskusí nad analýzou; následně (již společně oběma autory) bylo provedeno širší shrnutí celého případu, které obsahovalo transakce ilustrující projevy „nemotivovanosti“ klienta a kritické momenty vedoucí ke zvratu v komunikaci, především směrem k vyšší efektivitě komunikace a odklonu od neplodných psychologických her.<sup>2</sup>

V rámci tvorby textu a využití formy případových studií byly respektovány veškeré etické náležitosti výzkumu ve zdravotních, sociálních a psychologických vědách.

Nízkoprahové středisko Drop In poskytlo písemný souhlas s poskytnutím podkladů (kazuistik) pro případové studie, k jejich následným analýzám a prezentaci výsledků, včetně jejich publikování.

Veškerá získaná data a podklady pro případové studie byla transformována do takové podoby, aby byla dodržena ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., O ochraně osobních údajů.

## 8. Výzkumný vzorek

V zařízení je ročně realizováno několik set konzultací. Např. v roce 2013 bylo poskytnuto 426 konzultací pro uživatele a 114 konzultací pro blízké osoby. Pro výzkum bylo explicitně použito 50 kazuistik z konzultací s uživateli drog, specificky s klienty chápanými jako „nemotivovaní“. Autoři při zobecňování brali v potaz své zkušenosti i z dalších konzultací, včetně konzultací s blízkými osobami (často rodiči) uživatelů, tak, aby zdůrazňovali především fakta, která mají co nejširší platnost. Analogicky lze říci, že se jedná o prostý záměrný výběr, nejrozšířenější metodu výběru, při kterém jsou cíleně vyhledáváni účastníci podle jejich určitých vlastností (Miovský, 2006). V tomto případě bylo záměrně vybráno 50 kazuistik popisujících konzultace s „nemotivovanými“ klienty, přičemž hledanou charakteristikou, tedy „nemotivovaností“, se myslí stav, kdy klient do poradenství přichází nedobrovolně, z donucení nějakou vnější autoritou a především nejeví zájem o změnu životního stylu.

<sup>2</sup> Pohled transakční analýzy na psychologické hry viz Berne (1992), nebo stručně Hennig, Pelz (2008) na s. 44–54.

## 9. Analýza zkoumaného jevu – „nemotivovanosti“ klienta

Kromě analýzy byla ze vzorku shromážděna také fakta o životním stylu „nemotivovaných“ klientů a zde je uveden zobecňující souhrn, vycházející z převládajících prvků. Klientova účast na konzultaci je často podmínkou pro možnost, aby setrval v péči rodičů, případně aby nebyl vyloučen ze školy či propuštěn z práce, někdy se jedná o nátlak policie, soudu, v některých případech též donucení vychází od přátel, sourozence, partnera či jiných osob z okolí klienta. Klienti se jeví nemotivovaní v tradičním smyslu společenské přijatelnosti (tedy nemotivovaní k abstinenci léčbě, resocializaci apod.), nicméně silně motivovaní k zachování životního statutu quo. Tato motivace obvykle vychází ze silného vědomí subjektivně pozitivních stránek užívání drog, z přínosů fyzických, psychických i sociálních. Samotné stavy intoxikace, které přinášejí žádané prožitky, pocity a stavy (např. smíření, zvýšené sebevědomí, excitace bez únavy), jsou obvykle jen jednou z mnoha takových stránek. Uživatel často díky svému chování, vzhledu i samotnému faktu, že je uživatelem, získává pozornost a péči, kterých by se mu jako „zdravému“ nedostávalo. Nejčastějším vzorcem bývá uživatel – potomek v péči rodičů. V takovém vztahu dostává obvykle uživatel nadstandardní existenční zázemí, možnost bydlení, jídlo, hygienické služby, peníze, právní zabezpečení i nadstandardní pozornost (rodiče se jím neustále zabývají, často na úkor sebe a dalších rodinných příslušníků) a to téměř bez jakýchkoli nároků, včetně nároku na osobní odpovědnost uživatele. Až na nutnost občas přetrpět kárání, nucenou návštěvu odborníka, případně někdy obměňovat způsob manipulace s rodiči, je vlastně jediným (ovšem samozřejmě implicitním a neuvědoměným) nárokem na uživatele *zůstat problémový*, což mu zmíněné výhody přináší. Primárním subjektivním zájmem takového klienta ve službách je tedy udržet si nad situací plnou kontrolu, aby nebyla narušena jeho jistota v motivaci zůstat uživatelem drog a problémovou osobou.

Dále jsou uvedeny výsledky samotné analýzy. Vzhledem k tomu, že práce s klientem by měla ideálně vést k pozitivní změně v jeho životě a poradce je v kontaktu s klientem pouze ve specifickém čase a specifickém prostředí konzultace, analýza je rozdělena na oblast sociálního života klienta (tedy „tam a tehdy“) a na oblast „tady a teď“ v konzultaci.

### 9.1 Sociální život klienta

Především pomocí sociální diagnózy egostavů (tedy z reakcí okolí klienta), případně diagnózy chování klienta v konzultaci (za předpokladu, že používá podobný způsob komunikace jako v kontaktu se svým okolím), rozeznáváme jako nejčastější egostav, který „nemotivovaní“ klienti NS Drop In používají, egostav Dítě. Svým chováním vyvolávají především v blízkých osobách (např. v rodičích) kritické a pečovatelské reakce a předávají tak druhým zodpovědnost za důsledky svého jednání. Pro udržování především stabilní a nadstandardní péče pak egostav Dítě používá schopností egostavu Dospělý reagovat na aktuální situace se zaměřením na konkrétní cíl; transakční analýza hovoří o kontaminaci Dospělého Dítětem a považuje to za formu patologie (Stewart, Joines, 2012). Egostav Rodič se svými pravidly a hodnotami pak bývá zcela vyloučen; zde mluvíme o další formě patologie, vyloučeném Rodiči (Stewart, Joines, 2012). „Nemotivovaní“ klienti NS Drop In tak ve svém životě používají téměř výhradně dva egostavy: Dítě, které na sebe stahuje požitky, péči a pozornost a Dospělý kontaminovaný Dítětem, používaný k ovládnutí okolí, k manipulaci (někdy se objevuje schopnost dočasně využít obsahů připomínajících komunikaci egostavu Rodič – kritika či péče, především k obraně



před účinnou intervencí a tedy rizikem zásahu do klientova systému manipulace). Druhé osoby tak mají tendenci v komunikaci s uživateli používat egostav, který chybí, Rodič; uživatele tedy výhradně buď kritizují, nebo o něj pečují (to se ostatně ve velkém měřítku velmi signifikantně projevuje v postojích veřejnosti k uživatelům drog, které oscilují mezi zavrhováním – „hnusní fetišáci“ a péčí – „nešťastní závislí, které je třeba zachránit“; racionální přístup Dospělého je zcela minoritní). Častým důsledkem silného tlaku uživatelovy komunikační struktury pak bývá navázání druhé osoby (obvykle rodiče, ve zkoumaném vzorku nejčastěji matky, ale i partnera, učitele nebo sociálního pracovníka) do trvalého stavu symbiózy, kdy tato osoba (užívající egostav Rodič) a uživatel (užívající egostavy Dítě a Dospělý kontaminovaný Dítětem) tvoří neměnnou komunikační jednotku vyznačující se silnou vzájemnou závislostí (Stewart, Joines, 2012). Obzvláště rodič (matka či otec) uživatele zřetelně ztrácí schopnost práce se svými egostavy Dítě (nestará se o své potřeby až na úroveň sebeobětování) a Dospělý (není schopen relevantního vnímání a racionálního posouzení dané situace). V případech ztráty symbiotické osoby uživatel obvykle vyvíjí silný tlak na její znovuzískání, případně vytvoření symbiózy s někým jiným, a pokud neuspěje, prochází často pocity zoufalství a zmatku; tato fáze je krizová a uživatel bývá v takové situaci přístupný zvážení možnosti změny (v rámci kruhového modelu změny často uživatel vstupuje do fáze kontemplace).

## 9.2 Klient „tady a teď“ v konzultaci

Ve zkoumaných kazuistikách se lze jen minimálně setkat s explicitní přímou snahou klienta vytvořit si s konzultantem symbiotický vztah; pokud, tak se jedná o krátké náznaky, ze kterých klient rychle ustupuje. Obvyklý postup „nemotivovaného“ klienta tak spočívá především v obraně před účinnou intervencí.

V neverbální oblasti se v rámci konzultace objevují dva odlišné postupy. Buď klient svým chováním dává najevo, že se dlouho nezdrží (neodkládá svrchní oděv, sedí v předklonu jakoby na odchodu, případně si vůbec sednout odmítá, osobní věci drží v ruce apod.), nebo se naopak v konzultační místnosti zabydluje „jako doma“ (rozkládá své věci po místnosti, přesouvá vybavení místnosti, sedí „rozvalené“, zabíraje co nejvíce prostoru apod.). Oba přístupy mají za cíl ukázat poradci, že mu nad sebou nedává žádnou moc a vše si ponechává pod kontrolou.

V oblasti verbální se pak projevují dvě odlišné formy a dva odlišné obsahové rámce komunikace v různých kombinacích (konkrétní klient obvykle preferuje jednu z kombinací, ale může mezi nimi během komunikace přepínat), které všechny mají opět za cíl udržet poradce „mimo“ a nedat mu žádnou kontrolu nad procesem. Co do formy komunikace klient buď omezuje svůj verbální projev na minimum (až po úplné mlčení), nebo naopak intenzivně hovoří (takřka nepustí poradce ke slovu), nicméně obvykle o tématech nesouvisejících s tématem konzultace.<sup>3</sup> Co do obsahového rámce komunikace se jedná obvykle o odmítavý nebo blahosklonný přístup k poradci. Odmítavý přístup se projevuje pasivní agresivitou (zcela mimořádně agresivitu aktivní) v rámci obrany před očekávanou intervencí; Adaptované Dítě klienta (ve specifické formě Rebelujícího Dítěte) se vymezuje proti poradcovu Rodiči (např. úšklebkem provázená věta „Prej mě máte vyléčit.“). V blahosklonném přístupu klient využívá obsahů připomínajících

<sup>3</sup> V oblasti adiktologického poradenství se s druhým způsobem lze dle zkušenosti autorů často setkat u klientů užívajících stimulantia, přestože aktuálně nemusí být pod vlivem intoxikace – jedná se prostě o „zahlcovací manipulaci“, která je v jejich životě funkční a účinky zneužívané látky je v ní podporují.

komunikaci Pečujícího Rodiče a projevuje zájem o potřeby poradce Dítěte, čímž preventivně znehodnocuje poradcovu intervenci (např. s účastí pronesená věta „To máte náročný, když vám sem někoho takhle pošlou, co?“). V menší míře se též objevují jiné obsahové rámce, např. klient komunikující pomocí Adaptovaného Dítěte v tradiční formě (klient poradci vše submisivně odsouhlasí bez jakéhokoli dalšího efektu) nebo pomocí obsahů připomínajících Kritického Rodiče (klient dává, často s nádechem agresivity, jasně najevo, že poradce primárně nepovažuje za kompetentní osobu). Všechny zmíněné přístupy mají za cíl znemožnit kontakt Dospělý–Dospělý.

## **10. Závěry výzkumu a doporučení – jak lze s „nemotivovaným“ klientem pracovat?**

Autoři konstatují, že práce s „nemotivovaným“ klientem pomocí konceptu egostavů se jeví jako funkční z hlediska zvýšení efektivity (pomocí udržování podpůrného způsobu komunikace Dospělý–Dospělý) a, i když v některých případech nelze dosáhnout u klienta zřetelné pozitivní změny, může alespoň zamezit či snížit riziko zneužití poradce klientem pro utvrzení v postojích vedoucích k jednání vnímanému jako patologické.

Předpoklad o egostavu Dítě jako nejčastěji používaném pro komunikaci „nemotivovanými“ klienty se jeví jako oprávněný, neboť tento jev byl vysledován ve všech padesáti analyzovaných kazuistikách a lze jej tak považovat za hypotézu, která by dále mohla být zkoumána pomocí kvantitativního výzkumu. V devíti případech se v komunikaci ze strany klienta objevovaly obsahy připomínající reakce egostavu Rodič; z hlediska diagnózy neverbální složky a sociální diagnózy (reakce druhé osoby) se ale pravděpodobně jednalo o energetizovaný egostav Dítě (poradce v takovém případě měl sice v první chvíli v reakci na podnět tendenci k aktivaci egostavu Dítě, nicméně velmi rychle, někdy ještě během dané responze, prožíval opět aktivizaci Rodiče).

Práce s „nemotivovaným“ klientem je velmi obtížná a plná pastí na poradce, který může být v extrémech ovlivňován buď směrem k „otrávenosti“ z plýtvání energií, když klient vlastně nic nechce, nebo směrem k zapálenému hledání problému, který „tam přece je a je třeba ho řešit“, i když klient nespolupracuje. Hned na počátku konzultace by tedy poradce měl vyřešit dilema, zda s klientem pracovat, či nikoli. Klient obvykle explicitně sděluje, že žádný problém k řešení nemá. Pokud se poradci podaří setrvat v komunikaci z egostavu Dospělý (nevstoupí například do klientem nabízené psychologické hry, v níž by komunikoval z Rodiče či z Dítěte), pak má dvě základní možnosti. Může plně respektovat klientovo sdělení (a chápat klientovu přítomnost v zařízení pouze jako projev psychologických her, které probíhají mezi klientem a osobami v jeho životě), dát mu informace o poskytovaných službách a nabídnout mu, aby jich využil, pakliže by v budoucnu nějaký problém k řešení našel; dává tak najevo, že klienta bere vážně v jeho sdělení, nicméně riskuje, že přehlédne skrytou zakázku, což by si klient mohl vyložit jako projev nezájmu, případně nekompetence. Nebo může to, že klient vyhledal pomoc (přestože verbálně ji odmítá) považovat za sdělení o existenci skryté zakázky a pomalu otvírat prostor k její verbalizaci; poradce tak dává najevo vší pozornost vůči možným klientovým neverbálním signálům, nicméně riskuje energeticky velmi náročnou aktivitu s naprosto nejasným výsledkem a v neposlední řadě takto může kombinací poradcovy snahy a klientovy přizpůsobivosti dojít k vygenerování pseudoprotblému a tím k devalvací celého



poradenského procesu. Volba mezi těmito možnostmi vyžaduje od poradce zralý a zodpovědný přístup.

Další pohled může také přinést z kazuistik vyzorovaný fakt, že za téměř každým „nemotivovaným“ klientem se skrývá potenciální klient v podobě kodependentního pečovatele (rodič, partner apod.) zaměřeného sebedestruktivním způsobem na potřeby a chování blízkého uživatele (Kudrle, 2008). Tato osoba může mít, vzhledem k iracionální bezmocnosti v symbiotickém vztahu, omezené schopnosti žádat o pomoc. Přítomný uživatel by tak mohl být cestou ke kontaktu se skutečným „zadavatelem zakázky“, neboť uživatel přichází často právě na žádost či příkaz pečovatele a přináší jeho zadání (samozřejmě obvykle pečlivě bagatelizované). Podaří-li se s pečující osobou navázat smysluplný kontakt a dojde-li z její strany (například s přispěním intervencí) k vyvázání ze symbiotického vztahu s uživatelem (nebo alespoň k omezení síly symbiózy), pak mohou i na straně uživatele nastat změny chápané v adiktologii jako žádoucí (např. posun z fáze prekontemplace do fáze kontemplace).

Při samotné komunikaci se poradce z hlediska transakční analýzy musí dobře zorientovat v klientem používaných egostavech a transakcích, ve svých vnitřních reakcích (především z hlediska responsní aktivace egostavů) a pro zdárný průběh konzultace potřebuje hledat cesty k nastolení základní komunikace Dospělý–Dospělý. Především by poradce měl být otevřený možnosti (přirozeně nejméně očekávané), že klientovo sdělení o absenci zakázky je sdělení Dospělého egostavu a klient se v zařízení ocitl v důsledku iracionálního nátlaku okolí (tato možnost předpokládá akceptaci možnosti, že samotné užívání drog není problémem, byť má potenci problémy generovat, což není běžně přijímaný fakt); v takovém případě, pokud to kompetence poradce umožňuje, lze nabídnout pomoc při problémech, které primárně s drogami nesouvisí, obvykle z oblasti vztahů klienta se svým okolím. Většina kontaktů s „nemotivovaným“ klientem ovšem probíhá ve znamení jeho obrany. Pokud klient používá egostav Dítě, pak obvykle oslovuje poradcův egostav Rodič a poradce prožívá, v rámci tendence ke komplementárním transakcím, přirozenou aktivaci směrem k péči o klienta nebo směrem k jeho kritice. Klient užívající obsahy komunikace připomínající reakce egostavu Rodič je pak schopen, alespoň dočasně, v poradci aktivovat egostav Dítě; poradce prožívá zmatek a ohrožení a je snadno manipulovatelný například k pouhému vystavení nějakého potvrzení („Napište mi pro manželku papír, že jsem tu byl, a že neberu.“), či k jiné aktivitě, která neumožňuje reálnou intervenci. Základním znakem přistoupení poradce na klientovu psychologickou hru je pak přebírání zodpovědnosti. Poradce komunikující z egostavu Rodič obvykle „ví, co je pro klienta dobré, co mu prospěje“ a snaží se, aby jeho představu klient pochopil a přijal (tím se obvykle začlení do řady autorit, se kterými má klient obdobnou zkušenost a které nebere vážně). V egostavu Dítě zase poradce obvykle přijímá vinu za „neúspěšnou intervenci“ a důvod hledá ve své nedostatečné kompetenci, ať už osobní nebo systémové. Vzhledem k tomu, že v zájmu smysluplného průběhu komunikace je aktivace Dospělého egostavu u poradce i klienta, je třeba, aby se poradce soustředil v konzultaci na situaci „tady a teď“ (na reálné své i klientovy kompetence) a náročným křížením klientových transakcí pomocí opakovaného oslovování klienta jako osoby zodpovědné za svůj život a schopné svobodně volby se snažil dosáhnout komunikace Dospělý–Dospělý; taková komunikace umožňuje objevit případný reálný problém a nacházet jeho možná řešení. Pokud se v daném setkání tohoto cíle nepodaří dosáhnout, pak dílčím úspěchem je alespoň vyhnout se přijetí role v klientových psy-

chologických hráč; tím dá poradce najevo, že jeho role v klientově životě může být do budoucna odlišná od ostatních osob, které klienta obklopují a ve svých rolích mu umožňují udržovat vytvořený status quo.

## 11. Diskuse

Především je třeba zdůraznit, že vyžití případových studií ke kvalitativnímu výzkumu má svá omezení, „obzvláště pokud hranice mezi fenoménem a celkovým kontextem nejsou zcela zřetelné“ (Yin, 1994, s. 3). Analýzy a zobecnění vycházejí ze zkušeností a interpretací autorů a mohou být tedy zatíženy jejich očekáváním a předpoklady.

Celý text prolíná základní filosofie Nízkoprahového střediska Drop In – respekt ke svobodné volbě klienta a odmítání paternalizmu. Z hlediska obecněji přijímaného postoje, tedy že základním zájmem adiktologických služeb je vést klienta k léčbě, potažmo k abstinenci, se některé úvahy mohou zdát bezpředmětné (např. zda respektovat klientovo sdělení, že nemá žádný problém k řešení).

Výzkum potvrdil předpoklad a nastolil tak hypotézu, že „nemotivovaný“ klient vstupuje do komunikace z egostavu Dítě. Vzhledem k tomu, že kazuistiky pocházejí výhradně z jednoho zařízení, zůstává možnost, že k tomuto způsobu komunikace inspiruje klienty samo zařízení a pracovníci v něm působící. Zkušenosti a informace autorů z konzultací s osobami z blízkého okolí uživatelů však nasvědčují tomu, že „nemotivovaní“ klienti takto komunikují i mimo dané zařízení. Sporným bodem může být i to, že výrazná aktivace egostavu Dítě je v textu spojována výhradně s „nemotivovanými“ klienty; nemůže však být výrazné používání egostavu Dítě obecněji znakem adiktologické klientely či vůbec osob s tendencemi k závislostem? Tuto otázku výzkum neřeší a vzhledem k pozitivním zkušenostem s vývodů na základě výsledků výzkumu by, dle názoru autorů, ani kladná odpověď neměla vliv na závěry a doporučení.

V oblasti analýzy egostavů je třeba také vznést otázku, zda se u „nemotivovaných“ klientů opravdu tak výrazně jedná o vyloučený egostav Rodič, tedy o absenci pravidel, hranic, tradic apod. Projevy egostavu Rodič se totiž i v komunikování „nemotivovaného“ klienta objevují. Autoři se pro potřeby tohoto výzkumu spokojují s tvrzením, že se jedná o „obsahy připomínající reakce egostavu Rodič“; transakční analýza ale umožňuje i hlubší probádání, a to například pomocí strukturálního modelu druhého řádu, kde se hovoří o egostavu Rodič v Dítěti, tzv. Magickém Rodiči (Stewart, Joines, 1987), který by v případě adiktologických „nemotivovaných“ klientů mohl hrát významnou roli nejen v komunikaci navenek. Bádání v tomto směru by v budoucnu mohlo přinést nejen schopnost podrobnějšího poznání klientů jako osob, ale především jemnější modulaci komunikace ze strany poradců za účelem ještě silnějšího zefektivnění poskytování služeb.

## 12. Závěr

„Nemotivovaný“ klient bývá pro poradce tvrdým oříškem. V prostředí adiktologického poradenství, kde působí Nízkoprahové středisko Drop In, je „nemotivovanost“ častým problémem nejen proto, že drogy a závislosti jsou vždy silným soupeřem, ale také z dů-

vodu velké rozšířenosti předsudků a fám v této oblasti. „Nemotivovaný“ klient, poslaný do Nízkoprahového střediska nějakou autoritou, obvykle očekává nátlak směrem ke změně k abstinenci a přizpůsobení se „normálním“ lidem. První kontakt tedy často začíná klientovým odporem a obranou proti jakékoli intervenci. Analyzování komunikace pomocí konceptů transakční analýzy se ukázalo v praxi zařízením nejen účinnou obranou proti vyhoření pracovníků, ale především účinným pomocníkem v hledání cest tam, kde klient původně ani neočekával možnost přijatelného pohybu.

---

## LITERATURA

- Berne, E. (1961). *Transactional Analysis in Psychotherapy*. New York: Grove Press, Inc.
- Berne, E. (1966). *Principles of Group Treatment*. New York: Oxford University Press.
- Berne, E. (1992). *Jak si lidé hrají*. Praha: Dialog.
- Břicháček, V. (1981). *Sledování změn v činnosti jedince: úvod do intenzivní výzkumné strategie*. Zpráva č. 51. Praha: Výzkumný ústav psychiatrický.
- Čakirpaloglu, P. (2012). *Úvod do psychologie osobnosti*. Praha: Grada Publishing.
- Čepická, B. (2012). *Operátoři na tísňové lince 155 – rozbor vedení rozhovoru s volajícími pomocí transakční analýzy*. FF UK v Praze (disertační práce).
- Harris, T. A. (1997). *Já jsem ok, ty jsi ok*. Praha: Pragma.
- Hendl, J. (1997). *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum.
- Hendl, J. (2008). *Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál.
- Henning, G., Pelz, G. (2008). *Transakční analýza: Terapie a poradenství*. Praha: Grada Publishing.
- Jeřábek, P. (2008). *Psychopatologie závislosti*. In K. Kalina et al. (2008).
- Kalina, K. et al. (2003a). *Drogy a drogové závislosti 1 – Mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády ČR.
- Kalina, K. et al. (2003b). *Drogy a drogové závislosti 2 – Mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády ČR.
- Kalina, K. et al. (2008). *Základy klinické adiktologie*. Praha: Grada Publishing.
- Kratochvíl, S. (2006). *Základy psychoterapie – 5. aktualizované vydání*. Praha: Portál.
- Kudrle, S. (2003). *Psychopatologie závislosti a codependence*. In K. Kalina et al. (2003a).
- Libra, J. (2003). *Nízkoprahová kontaktní centra*. In K. Kalina et al. (2003b).
- Miller, W. R., Rollnick, S. (2003). *Motivační rozhovory. Příprava lidí ke změně závislého chování*. Tišnov: SCAN.
- Millerová, G. (2011). *Adiktologické poradenství*. Praha: Galén.
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
- Pešek, R., Nečesaná, K. (2008). *Kouření aneb závislost na tabáku. Rizika, projevy, motivace, léčba. Informační a poradenská příručka*. Písek: Arkáda – sociálně psychologické centrum.
- Rotgers, F. et al. (1999). *Léčba drogových závislostí*. Praha: Grada Publishing.
- Saunders, B., Wilkinson, C., Towers, T. (1999). *Motivace a závislá chování: teoretická hlediska*. In F. Rotgers et al. (1999).
- Stewart, I., Joines, V. (1987). *TA today – A New Introduction to Transactional Analysis*. Nottingham: Lifespace Publishing.
- Šídová, M. (2013). *Kouření tabáku a motivace ke změně v souvislosti s těhotenstvím*. Praha: 1. LF UK v Praze (diplomová práce).
- Titman Staňková, N. (2012). *Analýza komunikace v Nízkoprahovém středisku Drop In, o. p. s., s využitím konceptů transakční analýzy*. Praha: 1. LF UK v Praze (diplomová práce).
- Titman, M., Staňková, N. (2012). *Operační manuál Nízkoprahového střediska Drop In, o. p. s.* Praha: interní dokument NS Drop In, o. p. s.
- Woollams, S., Brown, M. (1978). *Transactional Analysis – A Modern and Comprehensive Text of TA Theory and Practice*. Dexter, MI: Huron Valley Institute Press.
- Yin, R. K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods*. Newbury and London: Sage.

## **COUNSELLING TO AN “UNMOTIVATED” CLIENT USING THE CONCEPTS OF TRANSACTIONAL ANALYSIS IN LOW-THRESHOLD CENTRE DROP IN**

N. TITMAN STAŇKOVÁ, M. TITMAN

### **ABSTRACT**

The authors of the study – therapists of the Drop In Low-Threshold Centre – conducted a qualitative research, focused on analysing expressions of demotivation of addicted clients. The attention was paid to communication with a counsellor from the perspective of Transactional Analysis. The goal was to provide practical guidelines, increasing effectiveness of the communication. The chosen research method was a case study. The research sample consisted of fifty records of sessions with unmotivated clients. The authors analysed communication processes from the perspective of Transactional Analysis methods and concepts. They particularly searched for transactions (stimuli and responses) which illustrated expressions of an unmotivated client and then showed turnaround moments leading towards greater efficiency in communication. Results of the research showed that communication of unmotivated clients mostly stemmed from their subjective needs regardless of the social context and rules. The potential change in communication in terms of its higher efficiency lay in counsellor’s communication within rational conception of “here and now” situation.

**Keywords:** transactional analysis; motivation; Low-threshold Centre Drop In; case study; addictology

## **BERATUNG MIT „NICHT MOTIVIERTEN“ KLIENTEN MIT HILFE DES KONZEPTS DER TRANSAKTIONSANALYSE IM CENTRUM DROP IN**

N. TITMAN STAŇKOVÁ, M. TITMAN

### **ABSTRAKT**

Die Autoren, Therapeuten des niedrighschwelligigen Zentrums Drop In führten eine qualitative Studie mit dem Ziel in Bezug auf Transaktionsanalyse die praktischen Erscheinungsformen der niedrigen Motivation der Süchtigen in der Kommunikation mit dem Berater zu analysieren und schlagen praktische Empfehlungen für die Steigerung der Effizienz der Kommunikation vor. Das verwendete Verfahren ist eine Fallstudie. Die Stichprobe besteht aus Transkripten von Fünfzig Beratungsgesprächen mit nicht motivierten Klienten. Die Autoren analysierten die Kommunikationsprozesse mit Hilfe der Methoden und Konzepte der Transaktionsanalyse und Suchten Transaktionen (Reiz und Reaktion), die niedrige Motivation des Klienten veranschaulichen und kritische Momente, die zu Änderungen in der Kommunikation führen, vor allem im Sinne höherer Effizienz.

Die Forschungsergebnisse zeigten, dass die Kommunikation bei nicht motivierten Klienten vor allem aus Position der Erfüllung eigener aktueller Bedürfnisse, unabhängig vom sozialen Kontext und sozialen Regeln verlief. Das Potenzial die Effizienz zu steigern wurde in Momenten festgestellt, in denen der Berater die Kommunikation auf rationale Beschreibung der Situation „hier und jetzt“ orientierte.

**Schlüsselwörter:** Transaktionsanalyse; Motivation; Drop In; Fallstudie; Suchtforschung

*Mgr. et Mgr. Nora Titman Staňková, Nízkoprahové středisko Drop In, o. p. s. (vedoucí zařízení); FF UK, Katedra psychologie, obor Sociální psychologie (doktorandské studium); odborné zaměření na transakční analýzu a její využití v adiktologických nízkoprahových službách. E-mail: nora.stankova@gmail.com*

*Mgr. Martin Titman, Nízkoprahové středisko Drop In, o. p. s. (zástupce vedoucí); odborné zaměření na transakční analýzu a její využití v adiktologických nízkoprahových službách.*