

JŮN, HYNEK, 2010. MOC, POMOC A BEZMOC V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH A VE ZDRAVOTNICTVÍ. STRATEGIE PRÁCE S KLIENTY, KRIZOVÉ SCÉNÁŘE. PRAHA, PORTÁL.

Před čtyřmi roky vydalo nakladatelství Portál knihu terapeuta a supervizora Hynka Jůna, který se v ní se čtenáři dělí o své zkušenosti z práce s problémovým chováním lidí s autismem a mentálním postižením. Kniha je zajímavě pojatá. Je kombinací teoretických poznatků a vysvětlení na případech, se kterými se autor v praxi setkal. Konkrétní kauzy zřetelně převažují. Teoreticky vychází H. Jůn z kognitivně-behaviorální terapie, především z Atkinsona, Slowika a Emersona¹ a ze *Směrnice pro restriktivní postupy*, kterou v roce 1994 vydal Vermontský úřad pro mentální retardaci. Připojuje seznam zahraniční i domácí literatury, která se týká dané problematiky.

Autor vnímá „problémové chování“ komplexně, jako záležitost nejen klienta, ale především personálu a organizace. Kniha je věnována především personálu, což je patrné z mota v úvodu knihy: „Úlohou personálu je být průvodcem *klienta jeho incidentem spíše než původcem incidentu*.“ Celá kniha je pojata jako návod personálu v práci s klientem, o kterém lze říci, že má problémové chování. Mimo úvod a závěr je látka v knize rozvržena do sedmi kapitol: (1) Co je problémové chování, (2) Co mohou proti problémovému chování dělat, (3) Možnosti personálu v případě fyzické agrese, (4) Prevence, terapeutické následky a krizové následky, (5) Kognitivní události, kognitivní procesy, kognitivní schémata, (6) Mýty v sociálních a zdravotnických službách a (7) Jak ovlivňuje efekt pořadí myšlení a následné chování personálu. Z pouhého výčtu je patrné, že kapitoly na sebe logicky navazují. Text je doplněn přílohami s dvěma kazuistikami a závěrečným kvízem.

První kapitola nabízí tři definice problémového chování. Podle první definice *problémové chování je takové chování, které se svou intenzitou, frekvencí nebo dobou trvání natolik odlišuje od běžné společenské normy, že může vážně ohrozit fyzické bezpečí dané osoby nebo druhých* (Emerson 1988). Emerson přišel i s druhou definicí: *problémové chování může být i takové, které může vážně ohrozit zapojení člověka do komunity, ve které žije* (Emerson 1995). O problémovosti chování rozhoduje převážně „běžná společenská norma“ a „komunita“. Jde tedy pouze o kategorii chování, která vzniká v hlavách konkrétních lidí „z druhého břehu“ (personál, společnost, komunita). Pokud se bude měnit náhled komunity nebo se změní společenská norma, bude se podle této definice měnit i samotný výskyt problémového chování. Třetí definice říká, že *problémové chování je takové chování, které není normální*. Z této definice, která volně vychází z první definice od Emersona, opět můžeme jasně vyčíst, že o tom, co je problémové chování, je či nikoli, nerozhoduje vlastní repertoár chování klienta, ale personál, který klientův repertoár chování vyhodnocuje. Autor uzavírá, že *neexistuje chování, které by bylo za všech okolností problémové*. Uvádí zajímavou tabulku, z níž plyne, že určité chování může někdo vnímat jako normální a jiný jako nenormální. Rozdílnost nespočívá ve vlastním chování klienta, ale v tom, že každý z personálu vnímá normalitu jinak.

1 ATKINSON, R. *Psychologie*. Praha: Portál, 2003, SLOWIK, J. *Speciální pedagogika*, Praha: Grada, 2007, EMERSON, E. *Problémové chování u lidí s mentální retardací*. Praha: Portál, 2009.

Druhá kapitola se zabývá úvahou, co lze proti problémovému chování dělat. Nabízí terapie klienta, personálu a organizace. V terapii klienta se soustředíme na motivaci klienta (pochvaly a tresty) v terapii personálu. Dominují úvahy, jak změnit naše chování tak, abychom nezavdávali příčinu k problémovému chování klientů (nepožadovali více než jeho handicap a organizace, ve které žije, dovolí). V terapii organizace klade kniha otázky související s vhodností organizace a se snahami, aby organizace lépe vyhovovala potřebám klientů a aby se v ní personál cítil lépe a jistěji. Tyto úvahy uzavírá autor tvrzením, že *intuitivně cítíme, že nejdůležitější částí, které bychom měli věnovat nejvíce energie a kterou bychom měli v terapeutickém procesu začít, je terapie klienta*. V praxi by podle autora měla být terapie klienta až na posledním, třetím místě. *Klient totiž v drtivé většině případů vstupuje do terapeutického procesu nedobrovolně a mnohdy i proti své vůli!* Řešení by tedy nemělo být cíleno pouze na změny v chování klienta, ale též na personál a organizaci.

Třetí kapitola se zabývá možnostmi personálu v případě fyzické agrese klienta. Dle autora klient zažívá tři fáze: rozčilující, agresivní, zklidňující. V rozčilující fázi je klient rozrušený, ale ne fyzicky agresivní. Publikace nabízí pět možných řešení, aby se klient zklidnil a nepostoupil do fáze agresivní. Převažují náměty na verbální a neverbální zklidňování a neverbální zklidňování dle emočního prožívání klienta. V agresivní fázi, kdy je klient agresivní vůči sobě, ostatním lidem, či věcem, doporučuje omezit ho v jeho pohybu; jedná se postup, ve kterém nejde o terapeutické působení na klienta. Ve zklidňovací fázi, kdy klient sice není fyzicky agresivní, ale ani emočně klidný, navrhuje uplatnit zklidňování, jež by mělo vést ke snížení budoucího rizika problémového chování.

Čtvrtá kapitola je věnována prevenci, terapeutickým následkům a krizovým následkům. Navrhuje uplatňovat tři postupy, a to: prevenci, terapeutický scénář a krizový scénář. Prevencí předcházíme agresi tím, že se snažíme měnit vnitřní spouštěcí mechanismy chování klienta, vnější faktory a učit klienta alternativnímu chování. Při uplatnění terapeutického scénáře se snažíme, aby se chování klienta neopakovalo (ignorance, přiměřené tresty). Krizový scénář nastupuje v případě, kdy je klient či okolí v nebezpečí, s důrazem na snahu, aby se nikdo nezranil, přičemž však neočekáváme změnu v klientově budoucím chování. V případě, že pracovník pocituje výrazné negativní emoce, bude pravděpodobně volit krizový scénář.

V páté kapitole se autor zabývá kognitivními událostmi (životní zkušenosti a vlastní představy o ostatních lidech), kognitivními procesy (vlastní myšlenky a vjemy) a vlastními kognitivními schémata. Pokud mezi nimi člověk cítí výrazný rozpor, prožívá strach, vztek nebo smutek. Podle autora může stejná situace v různých lidech vyvolat různé emoce, a tudíž i rozdílné reakce. Negativní emoce jsou vyvolávány vlastním vyhodnocováním pracovníka, a tak může na základě chybného vyhodnocení situace pracovník jednat chybně a své jednání ospravedlňovat.

V šesté kapitole autor přechází k otázkám mýtů v sociálních a zdravotnických službách. Upozorňuje na mýty, které se vyskytují ve dvou základních oblastech, a to (i) jaký je dle pracovníků klient a (ii) co se od pracovníků očekává. Personál těmto mýtům často podléhá, a to v efektu pořadí a základních atributních chybách. Buduje si chybné přesvědčení o klientech a následně se k nim chybně chová. To může mít za následek problémové chování klientů. Zajímavý je poznatek autora, že pro člověka

bývá klíčový první dojem a následná představa o člověku; následné situace pak vyhodnocuje tak, aby jeho představě spíše odpovídaly.

V sedmé kapitole rozebírá, jak ovlivňuje efekt pořadí myšlení a následné chování personálu. Zde se zabývá atribuční chybou. Začíná popisem toho, jak efekt ovlivňuje myšlení a chování personálu a co může personál proti efektu pořadí dělat. Autor upozorňuje na případy, kdy pracovník čte klientovu dokumentaci, případně se dozví informace o klientovi od spolupracovníků dříve, než se s klientem setká osobně. Musíme si uvědomit, že v dokumentaci jsou často popisovány incidenty vytržené z kontextu a do karty se nedostává chování, které nevybočuje z normy. Pracovníkům, již podávají novému kolegovi informace o klientovi, pak doporučuje začít popisem kladných stránek klienta.

Základní atribuční chyba vzniká v okamžiku, kdy pozorujeme problémové chování klienta a přisuzujeme příčiny (atribut). Existují dva základní typy: (i) vnitřní, dispoziční atribuce (vnitřní příčina klienta) a (ii) vnější, situační atribuce (za chování může vnější příčina). Upozorňuje na výzkumy Fritze Heidera,² podle kterého základní atribuční chyba vzniká, když podceňujeme situační příčiny a předpokládáme, že chování je vyvoláno určitou vlastností klienta. Problematické chování klienta není v mnoha případech dílem handicapu klienta, ale následkem vnějších okolností (např. klient se musí podřídit systému).

Autor rozeznává mýty (i) komu se poskytují služby a (ii) co se od pracovníka očekává. Jako příklad pro první mýtus uvádí: *Můj dospělý klient s mentálním handicapem je dítě, protože myslí jako dítě; musím plnit přání rodičů klienta*. Pro druhý mýtus uvádí jako příklad: *Nesmím být bezmocný, jakmile ukáže před klientem bezmoc, ztratím autoritu; klienta musím vždy aktivně zapojit, jinak nemá smysl s ním pobývat; neporušuji práva svých klientů; musím za každou cenu zajistit bezpečí klienta*. Mýty na příkladech vyvrací. Autor zdůrazňuje, že přiznání bezmoci není projevem slabosti pracovníka, ale často nejlepším možným postupem. Musíme si podle autora uvědomit, že jakékoli omezování práv klienta je vždy špatné. Klade důraz na to, aby se pracovníci snažili o maximální možné naplnění lidských práv v rámci možností. Nejčastějším pochybením pracovníků je rozhodování za klienta *pro jeho dobro* podle vlastních představ. Autor upozorňuje, že není možné dopřát klientovi vysokou míru samostatnosti a zároveň ochrany. Způsob řešení situace by měl být ten nejméně špatný.

Autor knihu uzavírá slovy: *Mýty v myšlení provázely lidstvo od nepaměti; provázejí ho a budou provázet i nadále. Samotný myšlenkový mýtus je velmi důležitý a ve spoustě situací je prospěšný. Nebezpečným se stává ve chvíli, kdy na jeho základě personál chybně vyhodnocuje na emoční úrovni situace zažívané s klientem, o svých přesvědčeních nepochybuje a bere je jako fakt. Pak se může lehce stát, že v dobré víře poskytuje výrazně špatnou službu. Přiznaná bezmoc může být ve spoustě situací pro myšlení personálu osvobozující. Zároveň zde však nemluvíme o rezignaci, ale pouze o stálém hledání reálného... Přeji veškerému personálu, aby své myšlení podroboval každodenní sebekritice tak, aby se mu dařilo mýty ve svém myšlení odhalovat a jeho hrany, které působí emoční těžkosti, obrušovat. Lépe nelze snahu autora vyjádřit.*

2 V literatuře tento pramen neuvádí.

Knih se dobře čte a je pro praxi hodnotným přínosem. Čtenáři dává návod, jak přistupovat k lidem s problémovým chováním, jak s nimi pracovat, jak zabránit, aby pracovník svým chováním problémové chování sám nevyvolával. Poskytuje pracovníkům pomáhajících profesí užitečné informace a vede je k zamyšlení, sebekritice a sebereflexi.

Igor Tomeš