

Jak rozvíjet na zotavení orientovaný jazyk

Myšlení a jazyk jsou spojené nádoby. Naše postoje a přesvědčení se promítají do toho, jak rozumíme situacím kolem sebe a jak v nich jednáme, co řekneme a jak to řekneme. Jazyk je pro práci pomáhajících pracovníků ústřední. Ve své praxi bychom měli usilovat o rozvíjení kultury jazyka, který probouzí naději, optimismus a podporu zotavení.

Náš jazyk:

- Vyjadřuje významy, které jsme si utvořili na základě naší zkušenosti
- Vypovídá o našich postojích, přístupu, očekávání a jednání
- By měl vždy ukazovat bezpodmínečné pozitivní přijetí a pohled na lidi.

Nemusíme si být vždy vědomi dopadu našich slov na naše postoje stejně tak, jako na dopad na lidi okolo nás. Slova, která volíme, vyjadřují naše postoje, kterými skutečně vyjadřujeme (nebo nevyjadřujeme) hodnotu druhých lidí, to, nakolik jim věříme a nakolik si jich opravdu vážíme a respektujeme je.

Nikdo z nás by neměl být definován skrze své obtíže nebo diagnózu, nebo prostřednictvím jakéhokoli aspektu toho "co jsme zač" - jsme vždy na prvním místě lidské bytosti.

Náš jazyk by měl být:

- respektující
- nehodnotící (neposuzující)
- jasný a srozumitelný
- bez žargonu, matoucích informací, interpretací či spekulací
- vyjadřující vstřícnost, naději a prezentující potenciál pro příležitosti

Měli bychom přemýšlet o tom: ☐

- Jak tomu, co říkáme, druhý člověk může rozumět, jak to pro něj bude znít?
- Jak to, co říkáme, může pozitivně přispět ke zdraví a pocitu pohody druhého člověka (nebo naopak)?
- Jak vyjadřujeme druhým hodnoty, významy, podle kterých žijeme nebo "by se mělo žít".



Náš jazyk vyjadřuje myšlenky, pocity, fakta a informace, ale mimo to se musíme ptát sami sebe:

- Co dalšího tím říkám?
- Jak pro druhého bude znít to, co říkám? Co tím ve skutečnosti říkám? Jak bych se cítil/a já sám/a, pokud bych toto od druhého slyšel/a (o sobě, o svých blízkých..)
- Vyjadřuji vstřícnost, naději a přítomnost příležitostí nebo vyjadřuji pesimismus?
- Vyjadřuji vědomí a očekávání pro zotavení?

Několik obecných doporučení:

- **Člověk je na prvním místě**

Raději tedy mluvíme o "lidech, kteří onemocněli..", "lidech se zkušeností s.. duševním onemocněním nebo raději s psychosociálními obtížemi", "lidech, kteří mají diagnózu.." Zajímavé je, že velmi často není vůbec třeba označovat člověka skrze obtíže nebo diagnózu.

- **Zaměřujeme se na silné stránky, zdůrazňujeme schopnosti člověka, např. jeho dovednosti, zájmy, vášeň pro něco**

Přemýšlejme o tom, co je to první, čeho si na člověku všímáme. Jedinečnost člověka je utvářena neuvěřitelným spektrem věcí, nikoli pouze tím, jaká má omezení či limity. Navíc to, co je považováno za omezení, může být v jiném prostředí, v jiných souvislostech mít docela jiný význam. Ono především je důležité, jaký význam to má pro člověka samotného.

- **Užíváme jazyk, který vyjadřuje naději a optimismus a rozvíjí kulturu, která podporuje zotavení**

Nechceme nasazovat "růžové", ale ani "černé brýle". Náš jazyk by neměl být žoviální, ironický, znevažující, zastrašující, infantilizující, zkrátka přemýšlejme o tom, jak mluvit tak, aby druhý byl skutečným partnerem v rozhovoru. Jak můžeme vyjadřovat svůj skutečný zájem o člověka a přesvědčení v to, že člověk má šanci na spokojenější život i přes všechny obtíže, kterým musí čelit.

- **Prozkoumáváme, jak člověk sám chce být osloven**

Nepředpokládejme, že určitá zažitá zvyklost, jak lidi oslovujeme nebo izančujeme je pro daného člověka přijatelná. Vždy si ověřme to, jak druhý chce, abychom ho oslovovali, a to jak v přímém kontaktu, tak při jednání týmu či ve vedené dokumentaci.

- **Nejde jen o "jazykovou hru"**

Na zotavení orientovaná praxe není jen novou "odbornou metodou", kterou můžeme "na klientech aplikovat". To by pozbývalo samotného smyslu na zotavení orientované práce. Jde o skutečnou změnu myšlení a způsobů, jak jednáme. Ať už tedy mluvíme o konkrétním člověku nebo o lidech, se kterými pracujeme obecně, vyslovujeme věci tak, aby je mohl daný člověk slyšet (abychom se vyvarovali "politicky korektního jazyka" navenek a v kanceláři pak nemluvili žargonem, který druhé dehonestuje či devaluje. Týká se to jak vysloveného, tak i psaného textu. A pokud se stane, že naše hledisko je výrazně jiné, než hledisko člověka, můžeme tyto pohledy postavit vedle sebe a přesně popsat, jak to vidí daný člověk a jak to vnímá pracovník - sám za sebe v této situaci.

Některé příklady jazykových alternativ - na deficit zaměřeného jazyka a jazyka rozvíjejícího přijetí, naději, respekt a jedinečnost člověka	
Na problém/deficit zaměřený jazyk	Jazyk rozvíjející přijetí, naději, respekt a jedinečnost člověka
Schizofrenik Maniodepresivní pacient Drogově závislý Bezdomovec Hraničář Duševně nemocný Chronik Závislý na alkoholu	Člověk, který má zkušenost/zažívá halucinace nebo přeludy, člověk s diagnózou schizofrenie Člověk, který zažívá rapidní změny nálady a chování, který je diagnostikovaný/má zkušenost s bipolární poruchou Člověk, jehož užívání návykových látek významně zasahuje do jeho života Člověk, který má dovednosti přežití na ulici Člověk, který má zkušenost/zažívá závažné emoční obtíže, které narušují jeho běžný život/zasahují významně do jeho života Člověk, který navzdory dlouhodobým obtížím s příznaky nemoci usiluje o zotavení
Trpí, strádá.. schizofrenií Je obětí nemoci/léčby..	Žije s ..nemocí, pracuje na svém zotavení, usiluje o zotavení z.., překonává obtíže/nemoc, prošel si.., zažívá..
Pacient je dysfunkční Extramurálně selhává Vysoké/nízké fungování Maladaptivní	Člověk je schopný fungovat ve většině běžných denních aktivit navzdory přítomnosti symptomů nemoci Člověk je zahlcený, přemožený.. příznaky nemoci a potřebuje podporu od okolí, zažívá náročné situace ve fungování v běžném životě Člověk prožívá těžké období v životě, potřebuje podporu, aby mohl překonat obtíže spojené s příznaky nemoci
Klient vypadl ze služby Klient vymizel Klient byl vyloučen ze služby	Jedinec preferuje využít alternativní strategie, aby se vyrovnal s tím, co prožívá/ se svou situací/ rozhodl se pro vlastní řešení své situace Petr nyní potřebuje jiný typ podpory, dohodl se s týmem na ukončení služby Paní Kočková preferuje zůstat doma a dále nevyužívat naši službu Naše služba nenabízela pro Petra řešení, podporu, kterou potřeboval/ program neodpovídal tomu, co si Petr představoval
Pacient je nespolupracující Pacient nechodí na schůzky	Pro Petra je obtížné navázat kontakt Petr má jiné představy o tom, co by pro něj mohlo být užitečné, preferuje jiné aktivity/program Člověk chodí na některé schůzky
Klient je v permanentní krizi	Člověk pokračuje a snaží se žít uspokojivý život, navzdory stresu nebo těžké situaci, ve které je
Klient je rezistentní V odporu Odmítá intervence Nespolupracující Nemotivovaný	Člověk věří v používání jeho vlastních strategií Člověk se rozhodl/preferuje jiné strategie Rozhodl se neúčastnit se.., nedělat.. Má vlastní představy o tom, co by mu mohlo pomoci Člověk, který nesouhlasí s diagnózou, s léčbou.. Člověk, pro kterého není zajímavé to, co program nabízí Člověk, u kterého zatím nejsou známy jeho zájmy, motivace
Klient je manipulativní	Člověk, který je vynalézavý / nejistý Člověk, který hledá podporu nebo se snaží získat pomoc
Pacient je paranoidní Pacient je úzkostný	Člověk má obavy, jeho strach může být oprávněný Člověk zažívá.. velké obavy, úzkost

Upraveno dle "Recovery Oriented Language Guide", Mental Health Coordinating Council, 2013

Některé pasti v komunikaci	A jak se jich vyvarovat
<i>Dávání rad, aniž víme, jestli o ně klient stojí</i> <i>Vychází z předpokladu, že klient potřebuje rychle pomoc nebo hůře z předpokladu, že "to víme lépe", než klient.</i> "To je přeci jasné.. nejprve si musíte vzít medikaci tak, jak ji máte předepsanou, a pak úzkosti poleví.." "Musíte se uklidnit, projděte se, odpočiňte si a tenze ustoupí.." "Když žádáte o práci, musíte si napsat životopis.. podívejte se na internet, tam je spousta doporučení, jak se životopis píše.."	<i>Ověřujeme si, co klient od nás očekává</i> <i>Informace a naši odbornost můžeme nabídnout, pokud o ni klient stojí. Pokud dáváme rady a instrukce, měli bychom je podávat tak, aby je mohl klient přijmout i odmítnout.</i> "Vidím, že se s Vámi něco děje, možná vám není dobře..co pro Vás mohu teď udělat? Co by Vám nyní nejvíce pomohlo?" "Když se takto cítíte, co Vám obvykle nejvíc pomůže? Jak Vám ke snížení úzkosti pomáhají léky?" "Mám zkušenost, že když je člověk ve velkém napětí, může pomoci procházka..chtělo by se Vám teď jít se společně projít?" "Jak přemýšlíte o tom, že si budete hledat práci? Co všechno už jste si pro to připravil? Pomohlo by Vám, kdybych Vám dal/a nějaké typy, jak si např. napsat životopis?"
<i>Rady, které jsou převlečené do otázky</i> <i>Někdy nechceme přímo dát radu, ale chceme, aby si "na řešení přišel klient sám". Přesto ale máme v sobě preferované nejlepší řešení, ke kterému vlastně chceme člověka přesvědčit.</i> "A nebylo by lepší jít nejprve na Úřad práce a zaregistrovat se tam?" "A co kdybyste nejprve nakrájel zeleninu a teprve pak zapnul vařič?" "Není to divné jít ven bez bot? Podívejte se ven, vždyť je zima.. Nebylo by lepší si vzít boty?"	<i>Když už máme "chytré nápady", tak je přiznejme</i> <i>Naše "dobré nápady" většinou pramení z naší skutečné snahy druhému pomoci a zpravidla ještě více z obav, které o druhého máme. Naše pocity a snahu druhému pomoci můžeme vyjádřit a přesto nechat druhému prostor pro vlastní názor.</i> "Napadá mě, co lidé v této situaci nejčastěji dělají.. Lidem, se kterými jsem pracovala, hodně pomohlo jít se zaregistrovat na Úřad práce, potom už nebyli v takové finanční tísní. Bylo by to nějaké řešení i pro Vás?" "Vidím, že zapínáte vařič. To je zajímavé, jak budete teď postupovat? Mě to vždycky trvá, než nakrájím zeleninu a pak se mi přepálí máslo. Jak to zvládáte Vy? Chcete s tím nějak pomoci?" "Já mám obavy, že se Vám takto to máslo přepálí. Jestli můžu doporučit, nejprve si nakrájejte zeleninu a teprve pak si zapněte sporák, ale nevím, to je jen moje zkušenost.." "Je, vidím, že jdete ven bez bot. Já mám dojem, že je tam dnes velká zima.. Já mám strach, že prochladnete.. Možná jste se zapomněl obout/ Je potřeba se obout/ pojdte, půjdeme se obout.
<i>Popírání, snižování nebo znevažování těžkosti klienta</i> <i>Někdy ve snaze druhého podpořit zlehčujeme těžkou situaci. Druhý však taková slova může vnímat jako neporozumění jeho situaci a může to prohlubovat jeho osamění a pocit bezmoci.</i> "Ale ale, co to říkáte, takový silný chlap, to zvládnete bez problémů" "Vždyť to není tak hrozné, to brzy přejde, vždyť to známe, vždycky to přešlo, tak proč by ne teď?" "Když se budete více snažit, určitě to zvládnete" "Taková krásná dívka a tak černé myšlenky, prosím Vás, co mi to tu říkáte.. koukněte se na to z té lepší stránky, vždyť jste tak šikovná" "No vidíte jak se Vám to povedlo, když jste se do toho opřel. Teď už to všechno půjde samo?"	<i>Když nevíme co říci, je někdy lepší "jen" s druhým být a přiznat vlastní pocity, které máme</i> <i>Přemýšlejme nad tím, jaká účast druhého nebo jaká slova nás nejvíce podpoří v těžké situaci. Co sami od druhých v takové situaci potřebujeme slyšet?</i> "Já Vás vnímám jako člověka, který toho v životě už hodně překonal. Věřím, že v sobě máte hodně síly, která vám pomůže se s tím poprat i tentokrát.." "Nevím, co bych na to řekl/a.. To je skutečně zapeklité, to musí být těžké tohle všechno zvládat.. jen jsem Vám chtěl/a říct, že jsem tady pro Vás, chci, abyste věděl, že Vás v tom samotného nenechám.." "Já Vám hrozně fandím, já věřím, že to zvládnete.." "Je mi těžko, když vidím, čím vším si musíte procházet.. já přemýšlím nad tím, co už jste dokázala a kolik zkušeností a dovedností máte, dokážete se domluvit anglicky, orientovat se na internetu .. Ale možná je těžké nyní vidět to, co vše už umíte.." "Někdy je těžké pustit se do něčeho nového. Vidím, že se vám povedlo tuhle věc dokončit.. to může být dobrý pocit, když se povede nějakou věc udělat. Jak můžete tohoto svého odhodlání využít dál?"

Kladení podmínek, které nemají přímou souvislost <i>Někdy ve snaze druhé přimět k tomu, co považujeme za důležité, přistoupíme ke zvyšování tlaku, abychom druhé "více motivovali". Zpravidla tato komunikace ale vede k nerovnému postavení a frustraci obou stran.</i> "Když budete dodržovat pravidla (všichni), tak budeme přemýšlet o možné změně programu.." "Když půjdete na ranní aktivitu (do dílny), můžete si vybrat z aktivit, které budete dělat odpoledne../..budete moci jít na propustku.." "Ještě jeden černý puntík a nepůjdete odpoledne ven.." "Nejdřív si musíte uklidit pokoj, potom si vyslechnu, co mi chcete říci.."	Pravidla a podmínky musí být především smysluplné <i>Pokud potřebujeme nastavit určitá pravidla fungování, měli bychom být připraveni na to, že také smysluplně měnit, když se změní podmínky. Oddělujeme skutečně nutné dodržování postupů a to, co je udržováno "ze zvyku" nebo proto, že je to důležité pro nás.</i> "Je pro mě důležité, abychom se sešli vždy včas. Chtěl bych Vás požádat, abyste příště zkusil přijít přesně, abychom mohli začít program společně. Potřebujete v tom nějak z mojí strany pomoci? Pokud byste potřeboval něco v programu změnit, rád o tom s Vámi promluvíme." "Dopolední program zde sestavuje lékař, aby Vám co nejlépe vyhovoval a pomáhal ve Vašich obtížích. Odpolední aktivity už si volíte sám. Pokud byste chtěl něco upravit, určitě je to možné a s lékařem se na tom můžete domluvit." "Vidím, že jste se ještě nedostal k úklidu v pokoji. Spolu jsme se domlouvali, že to dnes zkusíte. Je to důležité v souvislosti s tím, co jste si řekl, že se chcete v chráněném bydlení naučit. Mohu Vám v tom teď nějak pomoci? Co je to první, co bychom mohli spolu zkusit?"
Generalizace - na všechny lidi, na všechny situace <i>Čistě statisticky není možné, aby se nějaká situace opakovala zcela stejně nebo platila plošně pro každého. Vždy je lépe mluvit konkrétně k tomu, co se děje tady a teď.</i> "Ale, pane Horáček, zase pozdě? Prosím Vás, jak to že nedokážete přijít ani jednou včas?" "Oh, zase Vy? Tak co je to tentokrát?" "Vy vždycky potřebujete mít poslední slovo, že jo?" "Nikdy nechcete ráno vstát z postele..". "Člověk aby se vždycky postaral o to, abyste se šel alespoň umýt.." "Schizofrenici jsou nepředvídatelní, nikdy nevíte, co se může stát.."	Popisujeme to, co vidíme, že se děje tady a teď - ze své perspektivy, nikoli "obecně". <i>Budme co nejvíce konkrétní v tom, co vidíme, že se děje. Mysleme na to, že nic není neměnné a neplatí obecně pro každého.</i> "Rád/a Vás vidím pane Horáček. Dnes jste přišel o 10 min. později, jsem rád/a, že jste zvládl přijít. Díky čemu se Vám to dnes takto povedlo? Co byste mohl příště udělat pro to, abyste dokázal přijít ještě o chvíli dříve?" "Jak Vám mohu pomoci? Co byste teď ode mě potřeboval?" "Cením si toho, že se nebojíte vyjádřit, co si opravdu myslíte." "Dnes je nějak těžké vstát..potřebujete ještě odpočívat? Co by Vám pomohlo, aby se Vám ráno vstalo snáz?"
Dávání pouze omezeného nebo nevhodného výběru <i>V některých situacích může být opodstatněné dát druhému nějaké možnosti na výběr. Je však třeba, aby možnosti volby byly relevantní a aby člověk mohl možnosti přijmout, ale i odmítnout bez obav, jaké z toho budou plynout následky.</i> "Chtěl jste přijít sám, nebo Vás k tomu někdo donutil?" "Jste více spokojený s naší službou než se zařízením, kde jste byl dříve?" "Chcete jít na keramiku nebo do textilní dílny?" "Chcete raději zůstat na našem oddělení nebo jít do chráněného bydlení, kde se ale budete muset být samostatný a starat se sám o sebe?" "Ve vašem případě, chcete raději invalidní důchod nebo se budete snažit pracovat?"	Přemýšleme, jak co nejvíce rozšířit možnosti volby <i>Mnohem více se od druhého dozvíme, pokud dáваме otevřené otázky. Jakoukoli nabídkou možností snižujeme pravděpodobnost, že se dozvíme to, jak to skutečně vidí člověk sám. Někdy je ale podání výběru smysluplné. Vždy však mějme na paměti, že v takovém případě jsme nutně museli udělat výběr. Možnosti, které nabízíme, by neměly být zavádějící či návodné. Pokud už potřebujeme člověka k něčemu přesvědčit, budme k němu upřímní a svůj záměr řekněme.</i> "Zajímá mě, jak se to vlastně stalo, že jste sem přišel? Či to byl nápad, že by tato služba pro Vás byla dobrá, že Vám může pomoci?" "Jak se tady cítíte? Jak jste spokojený s tím, jak pracujeme, co Vám nabízíme? Co Vám vyhovovalo v předešlé službě, co byste ocenil, abychom dělali i tady a teď?" "Co by pro Vás znamenalo zůstat dlouhodobě na našem oddělení? Jaké by to pro Vás bylo bydlet v chráněném bydlení?" "Máte dost informací, abyste se mohl skutečně rozhodnout? Co by Vám pomohlo, abyste se mohl dobře rozhodnout, co je pro Vás lepší?" "Jak uvažujete nyní o své situaci, jaké máte nyní možnosti, jak řešit finanční situaci? Napadá mě, že by bylo možné požádat si o invalidní důchod, ale nevím, jestli byste to chtěl, co by to pro Vás znamenalo. Pokud budete chtít, mohu Vám dát více informací o tom, jak to chodí a jaké možnosti pracovat máte i s invalidním důchodem."
Toto jsou jen střípky příkladů toho, co se nám v rozhovoru může stát. Pracovník má v rozhovoru řadu možností, jak rozvíjet jazyk probouzející naději, pozitivní pohled a podporovat zotavení (viz níže např. komunikační strategie). Pokud vytrhneme jednu větu z kontextu, nemusí to dávat žádný smysl, obecně platná "pravidla jazyka" nebudou nikdy zcela funkční. Je třeba uvažovat o tom, jak navázat kontakt a vést rozhovor s každým člověkem jednoduše, jedinečně! Klíčové je naše vnitřní nastavení, postoj a pohled, který vede způsob, jak k druhým přistupujeme a jak s druhými mluvíme. A tento postoj můžeme reflektovat, rozvíjet a cíleně kultivovat.	

Přebírání kontroly a nabízení pomoci

Na jakoukoli intervenci pracovníka (v rozhovoru nebo v rámci spolupráce) můžeme nahlížet skrze míru dojednané spolupráce a rozlišovat, kdo je v daný moment "držitelem starosti" o daný "problém" klienta. Můžeme tak rozlišovat tzv. pomoc nebo kontrolu (Ludewig, 2011) - oba způsoby práce jsou profesionální, potřebné a účelné.

Přebírání kontroly (péče)

Kontrola je proces, jehož prvním a rozhodujícím krokem je krok toho, kdo se rozhodl postarat se o druhého **na základě své domněnky, že to ten druhý potřebuje**.

Při přebírání kontroly je pracovník ten, kdo udělá první krok na základě svého rozhodnutí, že klient právě toto potřebuje. Kontrolující pracovník tedy nesleduje zájem klienta, nereaguje na jeho objednávky, ale přebírá starost a zodpovědnost za situaci a sleduje jiné zájmy (zájmy společnosti nebo zájem dítěte), "bez ohledu" na klientovo přání. Kontrolu přebírá pracovník každým počinem, kterým si vzal věci na starost, aniž si předtím ověřil, zda o to klient stojí.

Kontrola (péče) se zabývá tím co by klient MĚL.

Vykonávaná kontrola je nevyhnutelná, účelná a potřebná. **Měla by být otevřená**, to znamená, že ještě před ovlivňováním klienta žádoucím směrem by mu měl pracovník jednoznačně a srozumitelně popsat cíl, ke kterému ho bude vést.

Kontrola by měla být pouze nezbytnou cestou k otevírání příležitosti nabízení pomoci.

Nabízení pomoci (spolupráce)

Pomoc je pak **dojednaný způsob společné práce**, kterou si klient přeje, pracovník ji může nabídnout **a klient si ji zvolí**. Pomoc je užitečná, respektující a příjemná, protože je založená na dialogu a spolupráci rovnocenných partnerů.

Na počátku je **klientova objednávka**, přání něco změnit. Druhým krokem je **pracovníkova nabídka pomoci**. Výsledkem je **společná dohoda** o pomoci, jejím **cíli a způsobu**, jak jej dosáhnout, **čili zakázka nebo kontrakt**.

Pomoc se zabývá tím co klient CHCE.

Pro pracovníka je důležité vědět, jaký způsob práce si v daném okamžiku vybral, proč se rozhodl právě pomáhat nebo kontrolovat a co je cílem zvolené intervence.

V každé chvíli pracovník buď pomáhá nebo kontroluje, nelze pomáhat kontrolou. Rozhodnutí pro jeden či druhý přístup vždy vychází ze strany pracovníka, který tím na sebe bere i zodpovědnost.

K. Ludewig (2011) dále rozděluje a rozpracovává tyto profesionální způsoby práce a upozorňuje na důležitost jejich reflektování v praxi. Obdobným rámcem, který formulovali J.P. Wilken a Dirk den Hollander (2015), jsou komunikační strategie, kde autoři také pracují s úvahou dávání/přebírání "starosti"/odpovědnosti klientovi, odlišují míru tlaku ze strany pracovníka a vybízejí k vytváření dialogu jako k ideální komunikační strategii pro spolupráci.

Jakým způsobem v rozhovoru vyjadřovat zájem a jak oceňovat?

- 👉 **Hledání a potvrzování silných stránek a zdrojů:** zaměříme se na silné stránky a zdroje člověka, vyzdvihujeme, potvrzujeme a oceňujeme zdroje, které v rozhovoru slyšíme, i když je člověk sám nemusí vidět. Jde o to, abychom možné (i drobné zdroje) pomohli lidem zvědomit, potvrdit a posílit tak člověka samého.
- ⇒ Z toho, jak mluvíte, slyším, že to chtělo velký kus odvahy toto udělat/ si toto přiznat/ toto otevřít/ překonat..
 - ⇒ Oceňuji/váží si toho, jaké všechny způsoby jste již zkoušel/a, abyste danou situaci vyřešil/a. To je obdivuhodné.
 - ⇒ Tedy, není pochyb o tom, že jste ve své situaci udělal/a maximum. Jak jste to všechno dokázal/a?
 - ⇒ Když si vás v té situaci představím, úplně vás vidím, jak jste se do toho opřel/a, jak jste nasadil svůj úsměv/šarm, uplatnila svou moudrost, humor, obětavost atd.
 - ⇒ To může být dobrý pocit vědět, že můžete svou zkušenost/ moudrost/ humor/ fantazii takto použít..
 - ⇒ Slyším, že to nebylo jednoduché, přesto mluvíte o lidech kolem sebe, kteří vám drželi palce a kdo všechno na Vás v té chvíli myslel. Dovedu si představit, že to člověku dodá sílu a chuť jít dál a překonat to, co je těžké..
 - ⇒ Aha, slyším, že se raději držíte zpátky a nechcete se do věcí hned pouštět. To může být užitečné udržovat si klid a rozvahu. Co vám to umožňuje k věcem takto přistupovat? Atd.
 - ⇒ Z toho, jak mluvíte, na mě číší to, s jakým úsilím jste danou věc dělal/a, pracoval/a jste na tom opravdu tvrdě, s nasazením..
 - ⇒ Opravdu jste se zlepšil/a v ...
 - ⇒ Oh, jaké tvořivé vyřešení problému, jaké tvořivé pojetí, to mě zaujalo..
 - ⇒ Líbí se mi, jak k věcem přistupujete, způsob, jaké věci děláte..
 - ⇒ Moc oceňuji, že jste vždy připravený na naši schůzku/ že jste věc dokončil/že se zajímáte o ostatní/ že vám záleží na..
 - ⇒ Víím, že vám mohu věřit, protože..
 - ⇒ Vzpomněl jste si na to, jak udělat (konkrétní dovednost).. To je výborné, že jste dokázal využít to, co už znáte..
 - ⇒ A na to všechno jste přišel sám?
 - ⇒ Opravdu jste tu situaci zvládl velmi dobře, protože.. Viděl/a jsem, že jste udělal/a... řekl/a.. (používáme vždy co nejkonkrétnější popis toho, co člověk udělal nebo použijeme části vět, které člověk řekl, které byly v dané situaci užitečné)
 - ⇒ Jsem tak hrdý/á, že jsme/ že jste dokázal/a..
 - ⇒ Věřím v to, že se vám podaří najít způsob, jak dosáhnout toho, co chcete..

👉 **Jedinečnost člověka:** vnímáme člověka jako jedinečného a výjimečného. Hledáme, co je v jeho životě významné, co má rád, co je pro něj typické, co ho dělá zajímavým, jedinečným, významným, co je v jeho životě výjimečné.

- ⇒ Prozkoumáváme, jakou má člověk představu o tom, jak věci dělat a přijímáme je bez hodnocení - se zájmem malého dítěte či jako inspektor Colombo, bez předsudků a předjímání
- ⇒ V životě už jste vyzkoušel řadu věcí, co z toho vás nejvíce bavilo? V čem (kdy) jste byl nejvíce šťastný?
- ⇒ Když si promítnete svůj den, jaké jsou okamžiky, kdy se cítíte dobře, na které se těšíte?
- ⇒ Kdy/kde se cítíte být sám sebou?
- ⇒ Co je vlastně vaše nejoblíbenější (kapela, hudba, styl, knížka, zvíře atd.)..
- ⇒ Co vás dělá tím, kým jste? V čem vnímáte svůj talent?
- ⇒ Kdybyste mohl/a jeden den dělat cokoli, co chcete, co by to bylo?
- ⇒ Je ve vašem životě něco, co vám dává pocit naplnění a smyslu?
- ⇒ Na co jste ve svém životě/ vztazích/ bydlení/ práci/ domově hrdý? Čeho si zvláště ceníte?
- ⇒ Vždycky mě potěší, když si uvědomím, že vás zase uvidím. Dokážete dát věcem takovou lehkost, dokážete se tak usmát, mluvit o věcech z takové hloubky..to je pro mě moc významné, toho si cením.
- ⇒ "Aha, to je zajímavé, a jak by to šlo? Jak jste to myslel? Hmm, to mě nenapadlo, dívat se na to takto? Jak vlastně chápete .."
- ⇒ To mě zaujalo, co říkáte.. jak si představujete sebe, jak v tom budete dále pokračovat? Jak byste to řešil?
- ⇒ To je zajímavé spojení, když o tom přemýšlím, je pro mě těžké najít spojitost, můžete mi to přiblížit, jak jste to myslel? Aha, to mě překvapilo, no vidíte, to by mě nenapadlo.. A jak si představujete, že to uplatníte v...

👉 **Normalizování:** je potvrzení, konstatování, že to, co člověk prožívá, mohou prožívat i druzí. Můžeme odkrýt vlastní, osobní zranitelnost a způsoby, jak věci v životě řešíme, ukázat svou "lidskou tvář" a sdílet zkušenosti, pokud je to smysluplné. Obzvláště cenné je pak sdílení zkušeností s peer pracovníky, kde vyjádření některých prožitků, obav, představ může mít zcela jiný rozměr díky sdílené podobné životní zkušenosti.

- ⇒ Hmm, to se v životě stává, že se věci někdy nedaří tak, jak by člověk chtěl..
- ⇒ Ano, to mi připomíná, kdy i já sám jsem se cítil ztracený, bezradný, osamělý..
- ⇒ Když je toho moc, člověk prostě začne dělat chyby..
- ⇒ Vidíte, já už to všechno pletu, každý máme svůj limit a je dobré ho znát..
- ⇒ Je přirozené, že člověk udělá občas nějakou chybu.. umožňuje nám to učit se a posouvat se dál..
- ⇒ Pracoval/a jsem s pánem/ paní, která ve Vaší situaci prožívala/udělala.. Napadá mě, jestli v tom není nějaká podobnost..

- ⇒ Ze své praxe (ze své zkušenosti..) mohu říci, že to, co prožíváte, popisuje v podobné situaci více lidí..
- ⇒ To, co prožíváte, to je těžké, to chápu, v takové situaci je přirozené cítit takové pocity, prožívat..

👉 **Reflektování, shrnování, vyjasňování:** jsou způsoby, kterými vyjadřujeme to, že druhému nasloucháme pozorně a se zájmem. Vyjasňování nám může pomoci upřesnit své porozumění věci a zároveň umožňuje otevírat nové možnosti chápání. Tím, že člověk slyší svá slova z úst druhého, má nejen pocit, že mu druhý naslouchal, ale umožňuje mu to také znovu slyšet a přehodnotit, co říkal.

- ⇒ Z toho, co říkáte.. vnímám radost/smutek/nadšení z toho, co se děje ve vaší práci/vztahu/doma..
- ⇒ Říkáte, že je to pro vás těžké se znovu soustředit, hmm, mluvíte o tom, že se vám to dříve dařilo lépe a nyní vás to trápí.. to musí být těžké vnímat, že se dovednosti mění a nejsou takové, jako bývaly..
- ⇒ Jestli tomu rozumím správně, chtěl byste více svobody/radosti/klidu..ve vašem vztahu/práci/zpívání..
- ⇒ Jo, jo, to je tedy velká věc o které mluvíte, zvládnout takové tlaky, nezapomenout ráno na nic, aby se nestala nějaká nehoda, slyším, jak je to pro vás významné..
- ⇒ Promiňte, jen abych tomu dobře rozuměl/a, mluvíte o tom, že teď nemáte na nájem a hrozí vám exekuce, už jste zkoušel/a všechno, a je to stále těžké, věnoval/a jste tomu hodně úsilí..
- ⇒ Znamená to tedy, že je to o větší spokojenosti, které chcete dosáhnout/ že chcete najít konečně sebe sama?

👉 **Přerámování či pozitivní konotace** může pomoci dát věcem jinou perspektivu. Ve věcech, které mohou být vnímány negativně, hledáme pozitiva, jiná porozumění a možný jiný význam pro člověka (případně také hledání negativ v pozitivě, pokud to má smysl a přínos pro člověka).

- ⇒ Když si říkáte, že už dál nemůžete, kdy v životě vám pomohlo takto se zastavit a přestat "tlačit na pilu"? Kdy se vám v životě vyplatilo se zastavit, vyčkávat, nic nedělat?
- ⇒ Hmm, jak vás nyní poslouchám, ten smutek, který vstoupil mezi vás, vám dal čas na rozmyšlenou/ vám dal příležitost se znovu setkat/ umožnil vrátit se k sobě/ klást si důležité otázky..
- ⇒ Když říkáte, že se jen hádáte, to je vlastně jeden ze způsobů, jak můžete být spolu. Možná vám to umožňuje vyjádřit, že vám na této věci oběma moc záleží.

👉 **Přemostňování** rozdílů má vést k lepší akceptaci sebe sama i jiných lidí. Snažíme se najít společnou linku, na které můžeme chápat propojení či přijatelné vysvětlení pro vlastní jednání nebo jednání druhých.

- ⇒ Z toho, jak vás nyní poslouchám, mám dojem, že vám oběma hodně záleží na tom, aby to dopadlo dobře/ aby děti byly dobře vychované, zažily úspěch/ aby se daná věc vyřešila..
- ⇒ Oba si ceníte toho, že spolu můžete trávit čas..jen se lišíte v názoru, jak jej trávit..
- ⇒ Oba přinášíte do vztahu něco významného, to může být inspirující vidět, že se dá věc dělat různými způsoby.. jak se můžete navzájem obohatit? Co by se stalo, kdybyste se přiblížil k druhému a zkusil něco z toho, jak danou věc dělá on?
- ⇒ Mluvíte o tom, že jste veselý člověk a zároveň teď prožíváte velký smutek.. Jak to jde nyní dohromady? Jak vám vaše veselost pomáhá překlenout váš smutek?
- ⇒ Kde se vzala ta myšlenka, že žena musí být v domácnosti a starat se jen o děti? Jak to jde dohromady s tím, že se chcete osamostatnit a dělat to, co vás baví?

☞ **Rozšiřujeme možnosti volby a usnadňujeme děláné rozhodnutí.** Pomocí výše zmíněných a dalších strategií rozšiřujeme možnosti a perspektivy člověka tak, aby měl dostatečné množství variant pro samostatnou volbu. Někdy ale může být obtížné se rozhodnout, člověk si ve své situaci nemusí připustit, že dané možnosti jsou platné i pro něj nebo již tak dlouho neměl možnost samostatné volby, že si již netroufá odpovědnost za rozhodnutí přijmout. Je tedy na místě člověka podpořit ve jeho volbě.

- ⇒ Někdy je těžké se rozhodnout.. Mluvil/a jste o tom, že můžete udělat.. nebo zkusit.. Co by to pro vás znamenalo se rozhodnout a zvolit jen jednu z variant?
- ⇒ Když byste si dal tyto možnosti na váhu, která převažuje svými výhodami? Kde cítíte, že by vám bylo lépe?
- ⇒ Co pro vás znamená rozhodnout se takto? Co se tím pro vás změní?
- ⇒ Když se ohlédnete do minulosti, kdy jste se mohl naposledy rozhodnout sám za sebe? Jaké to pro vás bylo? Jak jste to dokázal/ jak jste to udělal? Dá se tato zkušenost využít i v situaci, ve které jste nyní?
- ⇒ Je nějaká oblast, kde se Vám daří rozhodovat se samostatně, sám za sebe? Kde to máte ve svých rukou? Jak to děláte? Když si představíme, že byste se mohl takto rozhodnout i v tom, co nyní řešíte, jaké by to pro vás bylo? Co by to pro vás znamenalo?
- ⇒ Když položíme na misku vah tyto dvě možnosti, které nyní máte, která strana převažuje, kde vidíte větší šanci na úspěch/ že se to podaří/je pro vás významnější/ kde převažují výhody..atd.
- ⇒ Pojďme udělat přehled všech možností, které vás nyní napadají, co byste mohl v této situaci udělat? Ať se zdají nápady jakkoli bláznivé/nereálné, to dáme teď stranou... Jaké jsou překážky v jednotlivých bodech, proč by danou věc nešlo udělat, jaké máte naopak zdroje a silné stránky, které by vám pomohli tuto věc/krok zvládnout?
- ⇒ Jaké nejlepší řešení vám z toho všeho nyní vyplývá?
- ⇒ Co potřebujete ode mě/od lidí okolo sebe, abyste se mohl posunout o kousek dál?

Naději rozvíjející chování

(CH. A. Rapp, R.J. Goscha, The Strengths Model, 2012, str. 269-270)

1. Rozvíjení naděje skrz pečující instrukci

- aktivně naslouchat (např. oční kontakt, shrnování, ověřování, že jsem rozuměl/a správně, opakování toho, co klient řekl, vyjadřování zájmu atd.)
- být dostupný/á, když si člověk potřebuje promluvit
- vyjadřovat laskavost a starost o člověka
- dělat s druhým člověkem věci, které jsou zábava, legrace
- vyjadřovat, sdělovat druhému "věřím v tebe" a "jsem na tvé straně"
- dávání pozitivních, povzbuzujících komentářů
- akceptování člověka, ať uspěje nebo ne a oslavovat, oceňovat úsilí, pokud neuspěje
- ptaní se na názor/volbu člověka ohledně všech aspektů spolupráce (procesu pomáhání)
- ukazování upřímného entusiasmu (nadšení) pro to, co člověk říká nebo dělá
- sdílení něčeho, co máme oba společného
- sdílení osobní zkušenosti, pokud je to vhodné
- umožnění, aby lidé mohli vidět, že jste také "jen člověk" (např. "ano, taky mám těžké časy", "dělám chyby")

2. Léčení lidí s respektem

- podporování rozhodnutí a přání člověka skrze jejich přijímání a pomoc v jejich uskutečňování, spíše než jejich snižování nebo minimalizování (dokonce Istitivé)
- dodržování společných dohod a schůzek
- důsledné zavolání zpět a věnování tomu potřebné pozornosti
- plnění všech slibů
- dodržovat domluvené časy setkání či kontaktu
- léčit lidi tak, jak byste Vy sám chtěl/a být léčen/a (resp. léčit lidi tak, jak oni si přejí být léčení)

3. Zaměřovat se na pozitivní

- mluvení o budoucnosti, která se může stát pozitivní, spíše než se zabývat minulých událostech, které nemusely proběhnout dobře
- zaměřování se na to, co člověk dělal dobře (co mu šlo) a na jeho silné stránky
- chválení věcí, které jdou dobře (se daří)
- když se věci nedaří, připomínání člověku jeho minulé úspěchy
- normalizování zkušenosti člověka tím, že s ním/ní sdílíme to, že ostatní lidé prožívají podobné věci
- vyjadřování postoje "to jde udělat"
- vyzdvihování dosažených věcí/úspěchů
- vyjadřování člověku, že pokud se něco nepodaří nyní, může to zkusit znovu

4. Oslavování dosažených výsledků a úspěchů

- ➔ dávání specifických odměn, ocenění, ve věcech, které jdou člověku dobře (např. diplom, pro člověka významný citát, píseň, fotografie, posezení, oslava, dort..)
- ➔ oslavování dosažených výsledků/úspěchů - velkých a (zvláště) těch malých

5. Být tam pro člověka/ souznění s ním

- ➔ doprovázení člověka k lékaři nebo na úřady, k soudu, jako podpora a pomoc pro snížení obav
- ➔ zastupování (advokacie) člověka, pokud on/ona sám/sama nemůže získat zdroje/podporu, prostřednictvím vzdělávání ostatních, přesvědčováním držitele zdrojů, aby člověku pomohl a v dalších případech potřeby
- ➔ navštěvování člověka, pokud je v nemocnici
- ➔ pomáhání člověku ve vyjednávání s psychiatrem ohledně užívání medikace, pokud má člověk potíže (podpora v tom, co člověk potřebuje a chce)
- ➔ pokračování v pokoušení se zapojit člověka, který může být izolovaný nebo podezřelý (či protřelý) k systému péče o duševní zdraví nebo se kterým je obtížnější navázat spolupráci. Nezvdávat to.

6. Pomáhání lidem pracovat směrem k naplnění cílů, které jsou pro ně významné

- ➔ pomoc člověku stanovit cíle
- ➔ pomoc člověku dosáhnout jeho/jejích cílů tím, že je rozdělíme do malých, realizovatelných kroků, pomáháním získat zdroje a podporu, rozpoznáváním malých kroků
- ➔ ujišťování se, že cíle, na kterých pracujeme, jsou aktuální cíle člověka
- ➔ zvědomování člověku, že jeho cílů je možné dosáhnout
- ➔ ukazování nadšení a zaujetí ohledně cílů člověka
- ➔ pracování na cílech, které posouvají člověka k soběstačnosti a nezávislosti (např. pobírání dávek, mít práci/vzdělání)

7. Podporovat volbu

- ➔ uvědomování si a podpora práv všech lidí dělat jejich vlastní životní rozhodnutí a mít kontrolu nad průběhem jejich léčby
- ➔ vytváření mnoha možností pro to, co člověk chce
- ➔ napojování člověka na informace a zdroje, aby mohl dělat informovaná rozhodnutí
- ➔ mít na výběr ze služeb a možnost změnit poskytovatele služeb
- ➔ zahrnování lidí, kteří užívají služby, do všech léčebných rozhodnutí a diskusí (včetně rozhodování o fungování organizace/služby)

8. Podpora vzdělávání

- poskytování vzdělání lidem o jejich zotavování, metodách, jak zvládat symptomy nemoci a užívání medikace
- vzdělávání členů rodiny a blízkých lidí pro vytváření vztahů a porozumění

9. Podporování budoucnosti mimo systém péče o duševní zdraví

- sdělování lidem, že nemusí potřebovat služby napořád (např. pobírání invalidního důchodu, case management)
- trávení času s lidmi mimo systém péče o duševní zdraví v běžném prostředí komunity (při běžných příležitostech v komunitě)
- podporování integrace prostřednictvím užívání komunitních zdrojů a zapojováním lidí do aktivit mimo oblast duševního zdraví

„Deset nejlepších tipů“ pro praxi orientovanou na zotavení

(Geoff Shepherd, Jed Boardman a Mike Slade: Making Recovery a Reality, Sainsbury Centre for Mental Health, 2008, také viz <http://www.zotaveni.cz/texty/10toptips.pdf>)

V souladu s výše zmíněným jednáním pracovníka, které "probouzí naději", můžeme reflektovat svou práci a klást si otázky, nakolik skutečně jednáme v souladu s těmito hodnotami a postupy.

Po každé interakci s klientem by si odborníci na duševní zdraví měli klást tyto otázky:

- ☞ Naslouchal jsem aktivně tak, abych klientovi pomohl porozumět jeho psychickým problémům?
- ☞ Pomohl jsem klientovi identifikovat a uspořádat podle priorit jeho osobní cíle týkající se zotavení – nikoli profesní cíle?
- ☞ Vyjádřil jsem víru v klientovy silné stránky a dostupné zdroje v souvislosti s plněním těchto cílů?
- ☞ Uvedl jsem příklady ze svých vlastních „životních zkušeností“ nebo zkušeností jiných uživatelů služeb, které inspirují a podporují naději?
- ☞ Věnoval jsem dostatečnou pozornost významu cílů, které klienta zbavují „role nemocného“ a umožňují mu zapojit se aktivně do životů ostatních?
- ☞ Rozpoznal jsem zdroje mimo oblast péče o duševní zdraví – přátele, kontakty, organizace – relevantní pro dosažení jeho cílů?
- ☞ Podpořil jsem zvládání psychických problémů vlastními silami (poskytnutím informací, podporou stávajících strategií zvládání atd.)?
- ☞ Diskutovali jsme o tom, co klient očekává od terapeutických intervencí, např. psychologické léčby, alternativní terapie, společného krizového plánování atd., a respektoval jsem podle možností jeho přání?
- ☞ Choval jsem se za všech okolností tak, abych vyjadřoval respekt ke klientovi a touhu po rovném partnerství ve spolupráci? Dával jsem najevo ochotu „překonávat se“?
- ☞ Když připustíme, že budoucnost je nejistá a že dojde k nezdarům, vyjadřoval jsem nadále podporu, pokud jde o možné dosažení cílů, které si sám klient stanovil – uchoval jsem naději a pozitivní očekávání?