Transakční analýza při práci s klientem v nízkoprahových adiktologických službách Jak se domluvit nejen s perníkářem

Mgr. et Mgr. Nora Staňková, Ph.D.
Mgr. Martin Titman
prof. PhDr. Lenka Šulová, CSc.

Úvod

- Příspěvek vznikl jako jeden z výstupů disertační práce první autorky na FF UK pod vedením prof. Lenky Šulové v rámci oboru sociální psychologie
- První a druhý autor mají mnohaleté zkušenosti v nízkoprahových adiktologických službách (Nízkoprahové středisko Drop In, o.p.s. - jak na pozici přímé práce s klienty, tak ve vedení služby
- Oba autoři mají taktéž pozitivní zkušenost v praxi s Transakční analýzou (výcvik 3L3 - ČATA)

Teoretická a praktická východiska I.

- Protidrogová politika a její koordinace
- Nízkoprahové adiktologické služby (Kontaktní a poradenské služby, terénní programy)
- Transakční analýza
- Komunikace
- Terapeutický vztah s klientem
- Vybrané metody používané v nízkoprahových adiktologických službách
- Kontext poskytování nízkoprahových adiktologických služeb (zákony, certfifikace, vzdělání)

Teoretická východiska II.

- **Co všechno je transakční analýza?** – teorie osobnosti, systematická psychoterapie, teorie komunikace, metoda analýzy systémů a organizací, teorie dětského vývoje a teorie psychopatologie (Stewart a Joines, 1987)
- **Základní kameny TA**: egostavy, transakce, scénář a hry
- **Egostavy** – pevně skloubené systémy pocitů a soustavy modelů chování, které nejsou rolemi, ale psychologickou skutečností. (Berne, 1992). Dospělý egostav je orientován na aktuální realitu, dětský egostav tvoří rezervoár vlastních zkušenost. a postojů. Rodičovský egostav obsahuje to, co bylo přijato od druhých; zejména od vlastních rodičů (Berne, 1961).
- **Diagnóza egostavů** – Berne (1961) popsal čtyři způsoby rozeznávání egostavů:

  – diagnóza chování – pozorovatelné chování,

  – sociální diagnóza – nabídka ke vztahu,

  – historická diagnóza – informace o životní historii,

  – fenomenologická diagnóza – vnitřní prožívání

Cíle výzkumu

- Cílem výzkumné disertační práce bylo představení transakční analýzy jako praktického nástroje použitelného pro efektivní komunikaci s klienty v nízkoprahových adiktologických službách
- Hlavním cílem bylo odhalení egostavů, které klient při komunikaci s pracovníkem používá, zjištění zastoupení jednotlivých egostavů u klienta i pracovníka
- Dílčím cílem bylo vypozorování způsobů komunikace s klientem, které vedou k poskytnutí služby v rámci transakcí Dospělý–Dospělý
- Výstupem použitelným v praxi je manuál komunikace mezi pracovníky a klienty s využitím prvků transakční analýzy

Výzkumný soubor

- Výzkumný soubor je tvořen počtem 88 pozorovaných, zapsaných a vyhodnocených rozhovorů mezi pracovníky a klienty nízkoprahové adiktologické služby Středisko prevence a léčby drogových závislostí Drop In, o. p. s., konkrétně v projektu Nízkoprahové středisko Drop In, o. p. s.
- Jedná se o aktivní uživatele nelegálních návykových látek, kteří požadovali poskytnutí nějaké služby ze spektra nabídky z oblasti harm reduction v čase provádění výzkumu.

Předvýzkum

- Výzkum disertační práce vychází z úspěšně obhájené diplomové práce první autorky příspěvku na téma Analýza komunikace s klienty v Nízkoprahovém středisku Drop In, o. p. s. s využitím konceptů transakční analýzy z roku 2012
- V rámci DP bylo pomocí konceptů transakční analýzy prozkoumáno a analyzováno 10 kazuistických případů, tématicky zaměřených na typicky vyskytující se klientelu v nízkoprahových adiktologických službách (např. agresivní klient, klient, který neví co chce a další)
- V rámci předvýzkumu byla v této disertační práci provedena opětovná analýza těchto 10 kazuistických případů, včetně vyvození nových doporučení a závěrů, která posloužila k objektivizaci zvolených metod
- Opětovná analýza 10 rozhovorů byla provedena jak autorkou diplomové práce, tak druhým autorem příspěvku
- Po provedené analýze autorka srovnala původní analýzu z roku 2012 s novou analýzou z roku 2019, provedenou kolegou Titmanem, a shledala uspokojující výsledek ve shodě nejen v rámci analýzy, ale i vyvozených doporučení.

Metodologie I.

- Byl využit kvalitativní výzkum ve formě analýz textu a slov užitých v komunikaci klientů a pracovníků v Nízkoprahovém středisku Drop In, o. p. s. s cílem zachycení obvyklých komunikačních vzorců
- Byla analyzována komunikace po obsahové i formální stránce
- Jednotlivé sentence pozorovaných a zapsaných rozhovorů byly situačně analyzovány pomocí vybraných konceptů transakční analýzy a zapisovány do tabulky
- V závěru každého rozhovoru je krátké shrnutí a na základě komplexní analýzy byla vyvozena doporučení pro efektivnější komunikaci
- Základním kvalitativním přístupem byl molární přístup při výběru komplexnějších jednotek pozorování (jednotlivé transakce), jednalo se o formu zúčastněného pozorování a z hlediska strategie pozorování o metodu izomorfní deskripce, kdy komunikace byla zapisována u pozorovaných osob ve všech svých projevech a přirozené následnosti
- Dále byly využity prvky introspekce jakožto kontrolního mechanismu analýzy egostavů v oblasti sociální diagnózy

Domovská stránka Nástroje Disertační práce S… × Přihlásit se
60 (246 z 416) 63,5%

E.5. Rozhovor 5

1	*Klient (cca 40 let) přichází na ošetření. Zatímco poradce převazuje zranění, hodnotí klientovu současnou životní situaci.*			
2	Poradce muž (P)	„Jak se máte?“		P se zajímá o klienta.
3	Klient muž (Km)	„Je to divný bez těch drog. Najednou ten svět vidím úplně jinak. Přestal jsem i hulit…“	*Klient vypadá spokojeně a klidně. Odpovídá s trochou nejistoty v hlase.*	Km má náhled a reaguje z Do.
4	P	„Proč jste to udělal?“	*Překvapeně.*	P reaguje z Do, ale komunikace se evidentně účastní i jeho PRo, který posiluje zájem, a Dí, které vnáší do rozhovoru lehkost a blízkost.
5	Km	„Protože nechci mít chuť na perník…“	*Klient projevuje náhled na situaci.*	
6	P	„A jak to zvládáte?“	*Poradce reaguje s úsměvem a spokojeně.*	
7	Km	„Je to divný. Cítím se divně. Teda spíš hloupě…“	*Je znát zklamání v hlase.*	Km umí z Do popisovat pocity Dí.
8	P	„Ono to tak je. Když člověk bere, tak si připadá děsně chytrej, ale chová se hloupě. Pak když nebere chová se normálně a připadá si hloupě.“	*Poradce reaguje s úsměvem, lehce s nad sázkou, ale mateřsky.*	P se snaží o trefnou transakci. Oslovuje všechny tři klientovy egostavy, díky silnější excitaci PRo ale reakce vyznívá přemoudřele.
9	Km	„Je to stejně divný, asi to nedám. Jak dlouho to tak může trvat, ten pocit?“	*Klient se projevuje upřímným smíchem.*	Km chápe poradcovu snahu a sehrává roli žáčka. Nastavuje do komunikace Dí.
10	P	„Dejte tomu pár let a bude to fajn…“	*Poradce má opět úsměv ve tváři.*	Hra je odhalena a přelévá se do „hraní si“.
			Oba dva se smějí	
			Bylo pěkné vidět, jak klient vědomě uvažuje a má náhled. Dokáže věci jasně pojmenovat.	Velmi vyzrálá komunikace od obou aktérů. Všechny tři egostavy byly využívány k posílení blízkosti a předání stroků.

Výsledky I.

Základní kategorie:

- funkční komunikace (63, 6 % rozhovorů)X nefunkční komunikace (36,4% rozhovorů)
- **Za funkční komunikaci** byla v rámci výzkumu považována taková komunikace, v rámci které, v obecné rovině, byla poskytnuta smysluplná služba klientovi (korespondující s manuálem Nízkoprahového střediska Drop In, o. p. s.); pracovníkem nebyly podpořeny manipulace ze strany klienta; komunikace nepodpořila ani rozvíjení her; pracovník nevynaložil nadměrnou energii ke korekci probíhajícího rozhovoru; byly využity funkční transakce Dospělý–Dospělý.
- **Za nefunkční komunikaci** byla v rámci výzkumu považována taková komunikace, v rámci které nebyla poskytnuta smysluplná služba klientovi (dle manuálu Nízkoprahového střediska Drop In, o. p. s.); pracovník podpořil v rámci komunikace klientovy hry a manipulace, poradce z rozhovoru vyšel se ztrátou energie a sníženým sebevědomím.

Výsledky II.

Vyhledávané komunikační faktory:

- Část sledovaných faktorů patří mezi takové, které jsou pracovníkem aktivně ovlivnitelné, lze je cíleně používat; část se pak spíš „děje“, vyskytuje se v rámci konkrétní situace v závislosti na osobnosti a způsobu komunikace klienta apod. Vliv vyskytujících se faktorů na funkčnost komunikace je pak regulovatelný aktivními faktory ze strany pracovníka.
- Srovnáme-li výskyt jednotlivých faktorů s funkčností/nefunkčností rozhovorů, lze dohledat faktory, jejichž výskyt je převážně spojen s nefunkčností nebo naopak funkčností, ale také faktory, jejichž výskyt je nehledě na funkčnost v rozhovorech pravidelně rozprostřen.

Výsledky III.

Ukázka komunikačních faktorů:

- **Vyvážená komunikace egostavů** - Je-li tedy pracovník v rozhovoru s klientem schopen adekvátně používat různé egostavy podle aktuální situace, stavu klienta a probíhající služby, pak se pravděpodobnost funkčnosti rozhovoru jeví vysoká.
- **Převod klienta z Dí do Do** – ve sledovaných rozhovorech se jedná se tedy o faktor se 100% úspěšností
- **Komplementární transakce** - slouží k udržení daného stavu a pokračování v něm
- **Zkřížená transakce** - je faktor, který má ze své podstaty úzkou souvislost s převáděním komunikanta do jiného egostavu, v našem případě pro úspěšnou komunikaci převáděním klienta do egostavu Dospělý.

Děkujeme za pozornost.