

### **Role klíčového pracovníka podle systému HVO Querido (Holandsko)**

Pro klienta je dobré si ujasnit, z jaké role by měl klíčový pracovník ke klientovi přistupovat. Z metodiky holandského HVO Querido, které se HF věnuje dlouhodobě, můžeme převzít model šesti základních přístupů. Jedná se o tyto role:

- Kamarád,
- Rodič,
- Minimalizátor konfliktu,
- Kreativce,
- Policista,
- Učitel.

Jednotlivé role se vzájemně dost odlišují, podle toho, na co při práci s klientem kladou důraz. Na druhou stranu je nelze brát jako striktní model, kterého bychom se měli slepě držet za každou cenu a nikam z něj neodbočovat. Klient by takový přístup měl za přetvářku a pravděpodobně by s ním selhávala spolupráce.

**Kamarád** - charakterizuje ho empatický přístup, respektuje, netlačí, povzbuzuje a podporuje. i v momentech kritiky je z jeho jednání zřejmé, že to s klientem myslí dobře. Tento přístup charakterizuje vzájemná blízkost, častý kontakt, otevřenost, tykání a měkčí hranice. Jeho riziky jsou nedostatečná kontrola, snazší manipulovatelnost ze strany klienta, široké hranice spolupráce a absence využívání asertivního jednání. Je vhodný pro inteligentní a kompetentní klienty, kteří potřebují jen malou míru podpory, případně pro lidi, kteří nemají rádi autority a vyhovuje jim spíše komunikace rovného s rovným.

**Rodič** - klíčový pracovník v roli rodiče je pečující, vyučující, opatrující a pomáhající. Na rozdíl od symetrické kamarádkého vztahu se jedná o vztah asymetrický, v němž je klient v pozici slabšího, chráněného a nekompetentního. Dobrý rodič však postupně svoje dítě kompetencím učí a nechává jej přijímat větší a větší díl odpovědnosti za své jednání, ale pomáhá mu, pokud to situace vyžaduje a jeví se mu to jako efektivní. Rodič může být ze své pozice hodnotící i trestající, ale stěžejní část jeho práce by měla být v podpoře a chválení. V neposlední řadě rodič symbolizuje bezpečí, což je základní východisko pro přirozený rozvoj dítěte nebo v našem případě klienta. Rizika rodičovského přístupu jsou především v přehnaném přijetí role dítěte klientem a následné přehazování většiny kompetencí na rodiče. V extrémních případech to může vést až k regresi klienta, či k znovuprožívání puberty v rámci terapeutického vztahu.

**Minimalizátor konfliktu** - měl by to být vyrovnaný jedinec, klidného a tichého vystupování, který má přirozenou autoritu a dokáže zachovat chladnou hlavu tváří v tvář napjatým situacím. Vychází ze symetrického vztahu dvou dospělých osob, klientovi dává zažít pocit respektu, ale respekt dokáže také vyžadovat. Jeho klientelou jsou výbušní, cholericí a agresivní klienti. Mezi jeho kompetence patří schopnost včasného rozpoznání rizika a schopnost řešit napjaté situace chladnokrevně a věcně. V případě, že je klient hodně agresivní, volí místo setkávání v otevřeném prostoru pod dohledem dalších lidí, nebo si k sobě bere partnera, který by mu v případě potřeby dokázal pomoci. Tato role vyžaduje osobnostní charakteristiky, které se dají jen velmi obtížně naučit a není tak zdaleka vhodná pro každého. Klíčový pracovník vystupuje v této roli vůči klientovi z pozice moudré autority,

kteřá předjímá a vysvětluje možné důsledky klientova jednání a nabízí další, méně riskantní alternativy. Rizikem je malá míra spolupráce a paralyzující strach, který posiluje klienta v udržování statusu quo a jeho potenciální nebezpečnosti vůči ostatním lidem. Klíčový pracovník by měl mít v jakékoli fázi spolupráce s takovým klientem příležitost dovolat se zastání, ať již ze strany kolegů nebo ze strany policie.

**Kreativec** - klíčový pracovník, který dokáže rozhábat stojaté vody. Klienti často z nejrůznějších důvodů, psychických či fyzických, upadají v různých fázích spolupráce do letargie. Po nadějném začátku přestanou fungovat, relapsují, ztrácejí naději a postrádají smysl ve svém snažení. Svět je pro ně příliš komplikovaný, nudný a nárokový. Kreativec dokáže nadchnout klienta pro nové možnosti a z role hecíře učí klienta znovu snít. Maluje vize, hledá motivaci, vytváří nástroje na měření postupu, chválí a odměňuje, konstruktivně kritizuje, přichází s neotřelými nápady, jde vlastním příkladem. Klient často sám stojí o spolupráci s takovýmto klíčovým pracovníkem, neboť v jeho přítomnosti objevuje vlastní potenciál, sebeaktualizuje se a přímo vidí, jak se mu daří osobnostně růst. Rizikem práce kreativce je větší míra zaměření na budoucnost, velký výdej energie ze strany pracovníka se zvýšeným rizikem vyhoření, nedostatek energie vynaložené na jednotlivé kroky vedoucí k cíli a nízká míra aktivity ze strany klienta v porovnání s klíčovým pracovníkem. Klientelou kreativce mohou být mladí dospělí, kteří nevědí, co sami se sebou, lidé dlouhodobě užívající psychofarmaka s vysokou mírou abulie, nebo senioři, kteří ztratili zájem o budoucnost.

**Policista** - vůči klientovi vystupuje především z pozice kontrolora. Je nositelem hranic a strážcem jejich dodržování. Dobře rozumí systému, umí ho klientovi představit a předestřít, co se bude dít, když bude jednat tak a tak či nesplní to a to. Jeho štítem je spravedlnost a morální bezúhonnost. Jeho vystupování je tvrdé ale případné. Na druhou stranu má i lidskou tvář, dokáže odpustit, ale v jeho odpuštění je i napomenutí. V hranicích a limitech se dobře orientuje, dokáže je dát na papír a podle kalendáře dbát na jejich naplňování. Je v dominantní pozici a to mu brání navázat s klientem kamarádský vztah. Rizikem tohoto přístupu je nedostatečná hloubka vztahu s klientem, převrácení spolupráce do hry na policajta a zloděje, klientova otažitost či nedostatečné naplňování klientovy potřeby péče. Jsou ale klienti, kteří dokážou pracovat jen pod tlakem a v mnohosti požadavků společnosti se bez tvrdých hranic a asertivního přístupu orientují jen těžko. Právě pro takové je pracovník v roli policisty požehnáním.

**Učitel** - učitelovým nástrojem je slovo a moudrost. Je trpělivý, dokáže klientovi vysvětlit, co ho čeká, jak na věci jít, jaký je smysl dané činnosti a jaká jsou rizika. Od počátku dokáže zmapovat a vyhodnotit klientovy schopnosti a adekvátně mu nastavit růstové schody tak, aby nebyly ani příliš příkré, ani příliš pozvolné a ani příliš nízké, ani příliš vysoké. Dokáže předvést, co je třeba udělat, provést klienta první samostatnou zkušeností, korigovat chyby a zhodnotit či pochválit dosažený výsledek. Pro svou moudrost se stává klientovi rádcem a s vybudovanou důvěrou může začít řešit i niternější věci z klientova života. Rizikem takového přístupu je školometství a přílišné udílení rad. Mnoho lidí se raději spálí po svém, než aby šlapali podle rad jiného. Návyk na podporu v zádech zas může vést k pomalejší emancipaci a nedostatku vlastní sebedůvěry. Klientelou učitele jsou lidé bez zkušeností v jednání s úřady, bez zkušeností s péčí o domácnost či výchovou dětí.