



# PRÍRUČKA TERÉNNEJ SOCIÁLNEJ PRÁCE

Jana Pružinská – Vladimír Labáth

# **Príručka terénnej sociálnej práce**

## Práca s ľuďmi z marginalizovaných skupín a s ľuďmi bez domova

**Jana Pružinská, Vladimír Labáth**

Vydané Implementačnou agentúrou MPSVR SR v rámci implementácie národného projektu Podpora a zvyšovanie kvality terénnej sociálnej práce (kód ITMS 2014+: 312041Y376). Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje.

[www.esf.gov.sk](http://www.esf.gov.sk)

[www.employment.gov.sk](http://www.employment.gov.sk)

[www.ia.gov.sk](http://www.ia.gov.sk)

# Obsah

Úvod	3
1. Východisková perspektíva programu	4
2. Humanistický prístup	5
2.1. Humanizmus a sociálna práca/terénna sociálna práca	5
2.2. Chápanie človeka v humanistickej psychológii	7
2.3. Príčiny vzniku problémov človeka podľa PCA	9
2.4. Práca s človekom v PCA	11
2.5. Zručnosti PCA	12
2.6. Nedirektívny prístup v terénnej sociálnej práci	17
3. Kritické prístupy v sociálnej práci	20
3.1. Príčiny vzniku sociálnych a sociálnopsychologických javov	22
3.2. Prístup sociálneho pracovníka v kritickej praxi	23
3.3. Uplatnenie kritického prístupu v terénnej sociálnej práci	25
4. Potenciál terénnej sociálnej práce	31
4.1. Metódy a metodiky práce s jednotlivcom	34
4.2. Metódy a metodiky práce so skupinou	46
4.3. Metódy a metodiky individuálnej a skupinovej práce	62
Záver	88
Zoznam skratiek používaných v texte	90
Zoznam bibliografických zdrojov	91
Register metód a metodík	95

## Úvod

Sociálna práca je pomáhajúca profesia. V našej kultúrnej oblasti využíva široký okruh sociálnej pomoci, prevencie a intervencie, predovšetkým so zameraním na kvalitu života jednotlivca, páru, skupiny, rodiny a komunity. Realizuje sa na viacerých úrovniach, vytvára podpornú sieť v prirodzenom sociálnom prostredí (terénna a komunitná práca), poskytuje starostlivosť v ambulantných podmienkach a v ústavných zariadeniach (semirezidičná a rezidičná forma). Sociálna práca disponuje rozsiahlym repertoárom metód a metodík priameho (interaktívneho) i nepriameho typu (napr. advokácia alebo legislatívne návrhy).

Praktická činnosť sa opiera o teoretické zdroje príbuzných a hraničných disciplín, čerpá z vlastných koncepcií, čím sociálna práca získava dynamický interdisciplinárny charakter. V nasledujúcom texte, vzhľadom na pozitívnu i diskutabilnú historickú a spoločensko-politickú skúsenosť sociálnej práce (napr. sociálny pracovník ako nástroj štátnej moci) i predstavu vydavateľa, sme teoretické východiská zúžili na dva okruhy: kritické a humanistické prístupy v pomáhajúcich disciplínach a špecificky v terénnej sociálnej práci. Domnievame sa, že táto perspektíva môže zodpovedať potrebám ľudí, ktorým sa terénna sociálna práca venuje. Navyše, daná problematika nie je ani dostatočne publikačne zastúpená.

Tradičná sociálna práca sa zameriava na pomoc v zmysle poradenstva, korekcie, rozvoja alebo terapie. V tomto texte, ktorý je určený terénnym sociálnym pracovníkom a terénnym pracovníkom, sa orientujeme na „mimoterapeutickú“ stránku sociálnej práce, teda skôr na neformálnu prácu v teréne s ľuďmi z marginalizovaných skupín a s osobami bez domova.

Predkladaný text (príručka) určený na prípravu a realizáciu terénnej sociálnej práce pozostáva z dvoch základných častí. Prvú tvoria dve kapitoly, pričom každá poskytuje stručný vstup do teoretických koncepcií – humanistického prístupu, resp. prístupu orientovaného na človeka a kritickej sociálnej práce. Tridsaťjeden metodík, cvičení, hier, simulácií tvorí druhú časť textu. Postupy ponúkajú rad možností, o ktorých sa domnievame, že sú v terénnej sociálnej práci aplikovateľné. Viaceré sme overovali v rôznych tréningových programoch, niektoré vznikli špecificky na tento účel, a v texte sa nachádzajú aj postupy prevzaté od iných autorov (s uvedením zdroja), resp. odkazy na ďalšie literárne pramene. Sme presvedčení, že metodicky je oblasť prístupov nekonečná, a preto by sme terénnym sociálnym pracovníkom radi vyzvali na tvorbu nových postupov, úpravu nami navrhovaných metodík alebo ich dotvorenie. Nemyslíme si, že môžeme vytvoriť postupy, ktoré sú vždy efektívne a všeobecne uplatniteľné. V praxi nie je nezvyčajné, že hra, s ktorou máme dlhoročne veľmi dobré skúsenosti v jednej skupine ľudí, nebude účinná v druhej. Jednoducho nezaberie. Boli by sme radi, ak by terénni sociálni pracovníci a terénni pracovníci rozvíjali navrhované metodiky ďalej tak, aby zodpovedali ich potrebám a boli zmysluplné pre ľudí, s ktorými v teréne priamo pracujú. Konečnými „užívateľmi“ budú ľudia v marginalizovaných komunitách a ľudia bez domova.

Program sme vytvárali pre pracovníkov prvého kontaktu – ak by vyhovoval a bol účinný, budeme radi. Ak sa bude dať niečo z neho využiť, podarí sa ho upraviť alebo zmeniť, aby bol lepší, ak text vyprovokuje aj vymýšľanie nových nápadov, bude to výborné.

Bratislava, máj 2021

autori

## 1. Východisková perspektíva programu

Sociálna práca sa vo svojej histórii hlási k humanizmu, k základným hodnotám rovnosti a slobody, k ľudským právam, ku kultúrnej rozmanitosti, k emancipácii a svojpomoci. Je známa tým, že sa v nej uplatňujú rôznorodé prístupy. Odlišnosť východísk a názorov teoretikov sociálnej práce spája myšlienka spoločných hodnôt, v ktorých popredí je človek, jeho samostatné rozhodovanie sa a autentická voľba (Wilks, in Payne, Reith-Hall, 2019).

Tento text vychádza z dvoch myšlienkových a aplikačných zdrojov. Humanistické a kritické prístupy vznikali v rôznom čase, v iných podmienkach, odlišným spôsobom a z istého pohľadu aj s pomerne vzdialenými cieľmi. V jadre však majú mnoho spoločného – záujem o človeka, jeho práva, dôstojnosť, úctu, emancipáciu, slobodu, podporujú autenticitu, sebarealizáciu a sebaaktualizáciu. Kritické prístupy hlásajú toleranciu a akceptáciu rozmanitosti – aj preto chceme upozorniť, že mužský rod použitý v tejto práci, ktorý môže pôsobiť nevhodne, nevyjadruje intolerantný postoj autorov, jeho jediným cieľom je zjednodušenie textu.

## 2. Humanistický prístup

Humanistický prístup v pomáhajúcich profesiách vyrastá z myšlienok humanizmu ako filozofického myšlienkového prúdu. Humanizmus zdôrazňuje schopnosť ľudských bytostí racionálne myslieť, a tým usmerňovať svoj život a prostredie. Z dôvodu zamerania na ľudskú racionalitu sa humanizmus zvyčajne vníma ako sekulárna, nereligiózna filozofia. Existuje aj religiózny humanizmus, ale sekulárny humanizmus zmysluplnejšie utrieduje myšlienky humanistických filozofov. Podľa humanistických myšlienok (Payne, 2011) každý druh poznatkov človeka – zručnosť či poznanie, alebo spôsob myslenia – je dôležitý v tom, aby sme zostávali ľuďmi. Humanisti neodmietajú nič, čo je ľudské. Naopak, v zmysle ideí humanizmu túžime učiť sa a rásť, využívajúc všetok svoj vnútorný potenciál.

Humanizmus so svojimi myšlienkami začína ovplyvňovať pomáhajúce profesie v druhej polovici 20. storočia. V psychológii sa uplatňuje o niečo skôr a ovplyvnil viaceré psychologické školy, ktoré sa spoločne označujú termínom humanistická psychológia. Širšie uplatnenie myšlienok humanizmu a humanistickej psychológie nachádza priestor v celom rade pomáhajúcich profesií vrátane sociálnej práce. Predstavy o podstate človeka, o príčinách jeho problémov, ako aj možnostiach práce s ním pri odstraňovaní týchto problémov vedú k formovaniu humanistického prístupu. Ten sa ďalej rozvíja v kontexte jednotlivých pomáhajúcich profesií. V sociálnej práci je to humanistická sociálna práca (Payne, 2014).

Spoločným základom sú hodnoty humanizmu a s tým súvisiaci pohľad na človeka a jeho miesto vo svete. Humanizmus zdôrazňuje *dôstojnosť* a hodnotu ľudskej bytosti a jej schopnosť seberealizovať sa. Základnou hodnotou je individuálny *potenciál* každého človeka, ktorého rozvíjaním ľudia nachádzajú v živote spokojnosť. Humanizmus vníma človeka ako *autonómnu bytosť* s vlastnou hodnotou a *vnútorným svetom*. Každý človek má schopnosť porozumieť, chápať seba samého. Humanizmus rešpektuje rast a rozvoj ľudí, rôznorodosť prístupov, otvorenosť voči akceptovaným metódam a záujem o skúmanie nových aspektov správania človeka.

### 2.1. Humanizmus a sociálna práca/terénna sociálna práca

Rešpektovanie humanistických hodnôt v praxi sociálnej práce a terénnej sociálnej práce znamená, že sa odstraňujú prekážky v osobnostnom raste a rozvoji človeka a uvoľňuje sa jeho osobná moc. Ak si človek uvedomí, že disponuje mocou, dokáže ovplyvňovať svoj život pomocou rozhodnutí, ktoré už zaňho nemusia robiť druhí ľudia, pretože vie, akým smerom sa chce v živote uberať, ako chce žiť. Rozpoznávanie zdrojov osobnej moci sa spája s prehlbovaním sebapoznania a seba porozumenia. Najviditeľnejšie sa osobná moc človeka prejavuje v slobodnom rozhodovaní a vedie k oslobodeniu sa spod závislosti od druhých ľudí (spod stanovených podmienok, za ktorých budú nimi rešpektovaní). Sloboda v rozhodovaní prináša so sebou aj zodpovednosť za uskutočnené rozhodnutia. Ak je človek ochotný prevziať zodpovednosť za vlastné žitie a využívať svoj potenciál, môže prekonať limitujúce vplyvy rodičovskej výchovy a širšieho sociálneho prostredia.

Sloboda garantovaná každému človeku v podobe ľudských a občianskych práv nie je tým istým druhom slobody ako osobná sloboda spájaná s rozvojom vnútorného potenciálu človeka. Sloboda v rozhodovaní bez poznania a rozvoja vnútorného potenciálu môže byť rizikom a hazardom pre ľudí, ktorí nedokážu

rozpoznať dôsledky takých rozhodnutí alebo prijať za ne zodpovednosť. Príkladom môžu byť Rómovia žijúci v marginalizovaných komunitách. Často sú zneužívaní rôznymi finančnými skupinami, keď im až do domu prinášajú hotovosť, ktorú môžu po podpise okamžite použiť na čokoľvek. Len ťažko si však vedia predstaviť dôsledky svojho „slobodného“ rozhodnutia, keďže im nie je vysvetlené, za akých nevýhodných podmienok si peniaze požičiavajú. Práve naopak, klamlivá vidina okamžitého riešenia finančnej krízy ich vedie k veľkému zadĺženiu za vysoké úroky, ktoré nedokážu splatiť. Na pomoc prichádza terénny sociálny pracovník, ktorý im pomáha s oddlžovaním za pomoci štátu. Je to príklad zneužitia práva človeka rozhodovať sa o svojom živote.

Zdanlivo menej závažným sa môže javiť „slobodné“ rozhodnutie rodiča rómskej dcéry neposelať ju do školy. Odvoláva sa pritom na rómske zvyklosti a tradície a aj vlastnú skúsenosť. Žena sa má starať o domácnosť a o deti, vzdelanie nepotrebuje. Aký priestor dostáva táto dcéra na svoj rozvoj? Aké možnosti jej pripravuje rozhodnutie rodiča, aby prežívala spokojnosť v živote uskutočňovaním svojho vnútorného potenciálu, ktorý ani nemá možnosť rozpoznať? Áno, rodič má voči dcére práva, ale na druhej strane aj zodpovednosť.

Takéto a podobné problémy stavajú terénneho sociálneho pracovníka veľakrát pred náročnú úlohu. Môže mať dilemu, ako pracovať s týmito ľuďmi. Čo má byť cieľom jeho práce? Chrániť zraniteľného človeka, podporovať ho v sebarozvoji, robiť zaňho rozhodnutia, ktoré zabránia tomu, aby sa ocitol v problémoch?

Sociálna práca, ktorá čerpá z myšlienok humanizmu, pomáha ľuďom reflektovať samých seba, skúmať významy, ktoré im prináša problematická situácia. Pomáha im pochopiť, ako na nich spätne pôsobí ich chápanie sveta a vlastných skúseností, v čom im taký pohľad a skúsenosť bráni a prekáža. Humanistická sociálna práca uznáva človeka ako experta na svoje problémy (Navrátil, 2001). Je nespochybniteľné, že humanizmus sa považuje za základnú zložku sociálnej práce aj terénnej sociálnej práce. Z pohľadu terénneho sociálneho pracovníka by sa mohli ponúkať aj iné riešenia, ktoré by nastupovali rýchlejšie a mnohé by zaiste prinášali aj pozitívne výsledky. Máme na mysli riešenia, o ktorých rozhodol terénny sociálny pracovník. Ako dlho sú však dosiahnuté zmeny u človeka udržateľné a za akých podmienok? Človek, ktorý sa sám nerozhodol pre takéto riešenia, necíti za ne ani zodpovednosť. Preto aby sa niektoré zmeny predsa len udržali, musí nastúpiť kontrola. A tak Róm, ktorý celý týždeň neposielal dcéru do školy, sa prekoná a pošle ju tam vtedy, keď bude vedieť, že príde na návštevu terénny sociálny pracovník. Alebo sľúbi, že zajtra už bude dievča v škole. A preto je potrebné realizovať kontroly častejšie. Frustrácia na strane pracovníka aj rodiča bude prácu s touto rodinou sťažovať.

Podobné situácie poukazujú na náročnosť uplatňovania humanistických predstáv o človeku, jeho slobode a potenciáli. V práci s konkrétnym človekom sú často ťažšie uchopiteľné a aj terénny sociálny pracovník si ich vysvetľuje po svojom. Preto je na zvládanie náročnosti terénnej sociálnej práce dôležité, aby správne chápal tieto hodnoty a z nich odvodené princípy, ktoré ho usmerňujú v práci s človekom. Je tiež dôležité, aby poznal sám seba, ak ide o hodnoty a myšlienky humanizmu. Čo preňho znamenajú, aký zmysel mu dávajú? Len tak môže získať v týchto otázkach väčšiu vnútornú istotu. Bude slobodnejší v úvahách o slobode človeka, jej miere a dôsledkoch, otvorenejší voči rozmanitosti okolo seba a v sebe. Sám sa nimi možno nebude riadiť, ale v práci s druhým človekom by sa nimi riadiť mal a mal by mu ich vedieť priznať. Humanizmus rešpektuje rôznorodosť názorov na svet a na život v ňom.

Hodnoty a myšlienky humanizmu sú nielen základom etických kódexov a štandardov terénnych sociálnych pracovníkov (Ondrušková, Pružinská, 2015), ale uplatňujú sa aj v pozitívnej sociálnej práci. Humanistické teórie sociálnej práce výrazne ovplyvnili chápanie človeka. Jeden z troch významných zdrojov humanizmu v sociálnej práci predstavuje humanistická psychológia (Payne, 2011), ďalšími dvoma sú sekulárny humanizmus a ľudské práva.

## 2.2. Chápanie človeka v humanistickej psychológii<sup>1</sup>

V centre pozornosti humanistickej psychológie je myšlienka možnosti človeka žiť v súlade so sebou a nadobúdať pocit sebanaplnenia z realizácie svojho vnútorného potenciálu. Hlavným konceptom v prístupe Carla Rogersa, hlavného predstaviteľa humanistickej psychológie, je sebaaktualizácia ako prirodzená tendencia po vlastnom raste a sebazdokonaľovaní a rozvíjaní svojho vnútorného potenciálu. Aktualizačná tendencia je vrodená tendencia organizmu rásť, rozvíjať sa, uzdravovať sa a uvedomovať si svoj potenciál. Táto základná motivácia človeka je zdrojom ostatných špecifických motivácií. Medzi jej základné prejavy patrí ochrana a zachovanie organizmu, zrenie a rast (fyzicky aj psychicky), rozvíjanie vlastností a charakteristických črt. Aktualizácia každého človeka sa uskutočňuje v sociálnom kontexte, v ktorom sa určité prejavy a prostriedky vyjadrovania hodnotia pozitívne a iné negatívne. Človek má v procese svojho rastu a rozvoja rôzne skúsenosti a zážitky. Pozitívne hodnotí tie, ktoré vníma ako rozvíjajúce jeho organizmus, negatívne zas tie, ktoré sú v rozpore s jeho aktualizačnou tendenciou a bránia jeho rastu. Ide o hodnotiaci proces, ktorý vedie k sebaaktualizácii človeka, utváraniu vnemu seba.

Druhým dôležitým pojmom v teórii Rogersa je koncept ja (*self-concept*). Pojem seba si človek vytvára na základe vnímania vlastných zážitkov v procese rozvoja aktualizačnej tendencie. Dôležitú úlohu v rozvoji konceptu ja zohrávajú ľudia naokolo. Človek má potrebu byť kladne prijímaný ľuďmi, ktorí sú preňho významní, od ktorých je závislý. Ak ho prijímajú takého, aký je, prijíma aj sám seba. Získava skúsenosť s pozitívnym prijatím. Potreba byť kladne prijímaný sa môže dostať do rozporu s potrebami jeho organizmu (aktualizačnou tendenciou). Aby si udržal pozitívne prijímanie druhými ľuďmi, bude ignorovať niektoré aspekty vlastného vnútorného prežívania alebo ich neprejaví, pretože tým riskuje odmietnutie lásky a ochrany od preňho významných ľudí v čase, keď ich najviac potrebuje. Postupne sa učí vnímať sa tak, ako ho vnímajú druhí ľudia, a bude prehliadať vlastné zážitky vždy, keď cíti, že sa nezhodujú s hodnotami tých, od ktorých závisí (Merry, 2004). Niektorí ľudia sa budú akceptovať a budú môcť prežívať vlastnú hodnotu len na základe toho, ako ich vnímajú a hodnotia iní ľudia. Pri získavaní a udržiavaní sebaúcty sú závislí od vonkajšieho hodnotenia, od hodnotenia druhými ľuďmi. Ľudia, ktorých sebaúcta nezávisí od vonkajšieho hodnotenia, ale utvára sa na základe ich vlastného hodnotového rebríčka, sa budú spoliehať na hodnotenie prichádzajúce zvnútra. Pozitívne seba prijatie je citlivé na hodnotenie inými. Ak bude človek často negatívne hodnotený, naučí sa nedôverovať vlastným vnútorným zážitkom.

Ľudia bez domova a ľudia žijúci v sociálne znevýhodnených skupinách môžu mať bohaté skúsenosti s negatívnym hodnotením inými ľuďmi, jednotlivcami, skupinami i spoločnosťou. Prežívanie vlastnej sebaúcty (rozpoznanie hodnoty seba) je v mnohých prípadoch podmienené ochotou, ale aj možnosťami

---

1 V texte budeme alternatívne používať pojmy terapia, poradenstvo, terapeut a poradca, terapia zameraná na klienta a prístup zameraný na človeka, keďže korešpondujú s vývinom prístupu a s obsahom, ktorý pomenovávajú.



prispôsobenia sa hodnotiacim normám majoritnej spoločnosti. Aký mám byť, aby som bol vami prijímaný? To je otázka, ktorú si môže klásť človek túžiaci po sebaúcte. Môže sa spoliehať na seba, na svoje hodnoty a stať sa nezávislým od hodnotenia druhými. Žiť život v súlade s týmito hodnotami. Bude mať však dostatok odvahy čeliť a zvládať reakcie prichádzajúce k nemu zvonka? Na základe postojov, stereotypného vnímania druhými napokon presvedčí sám seba, že je nutné vzdať sa seba, svojich hodnôt. Potreba byť kladne prijímaný je dostatočne silná na to, aby vyhovel očakávaniam. Z hľadiska objektívnej adaptácie (chodí do práce, žije v usporiadanej rodine, má strechu nad hlavou – býva v dome, byte, nežije na ulici) môže byť terénny sociálny pracovník s takýmto stavom v teréne spokojný. Na úrovni subjektívnej adaptácie však môže daný človek prežívať veľkú nespokojnosť so svojím životom. Na tomto mieste stojí za to zamyslieť sa nad tým, dokedy môže človek žiť v nesúlade so sebou. Možno mnohí tak žijú, naučili sa to. Mnohí však možno túžia po tom, aby žili v súlade so svojím vnútorným založením, s možnosťami, ktoré v nich driemu. Aká silná bude táto potreba, často závisí od príležitostí, ktoré buď rozpoznajú sami, alebo im ich vytvoríme. Ak aktualizácia tendencia naráža na prekážky vo vonkajšom okolí, môže sa presadiť aj na úkor druhých ľudí. To však prináša problémy tak jedincovi, ktorý sa týmto spôsobom rozvíja, ako aj druhým ľuďom, na úkor ktorých uspokojuje svoju potrebu stávať sa sám sebou.

Všetky rastové možnosti nie sú realizované v rovnakom stupni a nikdy nie sú rozvinuté naplno. Človek nerozvíja všetky svoje schopnosti, mnohé zostanú zanedbané. To je zdrojom odlišnosti jedinca od ostatných. V humanistickom prístupe sa jednotlivec akceptuje s odlišnosťami.

Aktualizačná tendencia je pozitívne zameraná, nie sú v nej prítomné deštruktívne prvky. S tým súvisí aj známy a často mylne chápaný výrok Rogersa o tom, že človek je vo svojej podstate *dobrý*. Nemal na mysli povahu človeka alebo deštruktívne správanie, ktoré vzniklo ako výsledok jeho sociálnych interakcií, ale pozitívne nastavenie smerovania vo vývine človeka.

Východisko na prácu s človekom predstavuje fenomenologický prístup k osobnosti (Snygg, Combs, in Drapela, 1997), ktorý pracuje s bezprostrednou skúsenosťou človeka. Dôraz kladie na to, ako človek vníma svoju realitu. Pri práci s človekom je preto dôležité porozumieť jeho vnútornému svetu, vzťahovému rámcu, na základe ktorého vníma svet. Akoby sme vnímali svet okolo seba očami človeka, s ktorým pracujeme. To, čo bolo pre nás nelogické a absurdné, sa zrazu stáva pochopiteľným a možným. Humanistická psychológia stavia do popredia schopnosť a potrebu ľudských bytostí hľadať a porozumieť svojej osobnej identite (ja), tomu, kto som. Rešpektuje sebaopímanie človeka a jeho interpretáciu vlastných zážitkov a skúseností, teda uznáva subjektívny základ pravdy. Umiestňuje človeka do centra diania, zameriava sa na jeho vnútorný svet a spôsob jeho chápania.

Porozumenie vlastnému ja je prostriedkom osobnostného rastu. Spôsob riešenia problémov jedinca vidí v prehlbovaní porozumenia seba a stimulácii vnútorného potenciálu. Dôraz na ja v práci s človekom je významným prínosom humanistickej psychológie do sociálnej práce.

Goldstein (in Payne, 2011) rozlišuje tri druhy ja. Jedným ja je sebaobraz, teda to, ako vidíme seba. Na interpersonálnej úrovni môže človek pociťovať problémy, ak sa vníma výrazne odlišne od toho, ako ho vnímajú druhí ľudia. Je prirodzené, že medzi týmito dvoma vnemami sú rozdiely. Ak sú veľké, jedinca nerozumie, prečo druhí naňho reagujú istým spôsobom. Môžu vznikáť nedorozumenia a konflikty. Jedinca sa vníma ako zodpovedný člen rodiny, ale ostatní ho považujú za nespoľahlivého a nezodpovedného.

Druhým ja je vnímanie seba, naše poznanie nadobudnuté v procese vzdelávania a socializácie, ako aj špecifické poznanie týkajúce sa našich sociálnych vzťahov, ktoré vzniká na základe nášho vnímania sveta. Toto ja odráža hodnotu seba.

Tretím ja je intencionálne ja, náš rast, teda to, čo chceme dosiahnuť v živote celkovo a čo za špecifických okolností. Je zdrojom vnútornej motivácie na vlastný rozvoj. Ak je intencionálne ja zhodné s aktuálne prežívaným ja, jedinec vo svojom rozvoji stagnuje a má malú alebo žiadnu vnútornú motiváciu na vlastný rast.

Do okruhu humanistických prístupov patria tie spôsoby práce s jednotlivcom (Drapela, 1997), ktoré zdôrazňujú silu jedinca zvoliť si svoj vlastný spôsob správania a právo naplniť svoj život podľa vlastného uváženia. V týchto prístupoch sa neposudzuje správanie podľa objektívnych vedeckých kritérií, ale podľa hodnôt vlastných človeku. V logoterapii (Frankl, 1997, 1999) je takou hodnotou zmysel života.

Ďalším dôvodom, prečo si humanistická psychológia získala širokú podporu v sociálnej práci, je *holistický* (celostný) *pohľad* na človeka. Človeka chápe ako celok (mysel a telo sú časti celku) v kontexte jeho prostredia. Ide o prístup k jednotlivcovi a spoločnosti ako celku. Ak sa udeje niečo v ktorejkoľvek časti, ovplyvní to celok. Holistický pohľad umožňuje pochopiť človeka a jeho konanie v súvislostiach, ktoré mu odrazu dávajú zmysel.

*Človek, ktorý dlhé roky žil štandardný život, bol veľmi dobre objektívne adaptovaný, žil v usporiadanej rodine, mal prácu a bol považovaný za dobrého pracovníka, vychoval deti, sa zrazu rozhodne pre slobodný život. Subjektívne prežíval svoj slušný život, akoby sa dusil. Túžil po slobode, ktorú poznal z mladosti. Takmer svojpomocne postavil dom, celé roky ho vylepšoval a zariaďoval tak, ako si priali členovia rodiny. Financii nebolo nikdy dosť, a tak okrem hlavnej práce, ktorá mu prinášala stabilný príjem, mal aj vedľajšie príjmy. Čas na seba nemal takmer žiaden, ale nebol náročný, nepotreboval veľa. Čím viac času však ubiehalo, tým naliehavejšie pociťoval potrebu oslobodiť sa. Deti boli už dospelé a samostatné. Rozhodol sa odísť od rodiny a žiť slobodným životom človeka bez domova.*

Humanistická psychológia, ktorá sa orientuje na skúmanie pozitívnych aspektov osobnosti a odstraňovanie problémov človeka prostredníctvom ich rozvíjania (uvolňovanie aktualizacej tendencie), predznamenalá nástup pozitívnej psychológie. Pre sociálnu prácu, ktorá bola orientovaná na negatívne javy, odchýlky od normy, deficity, poruchy, má veľký význam v navodzovaní pozitívneho vnímania a chápania človeka v jeho podstate.

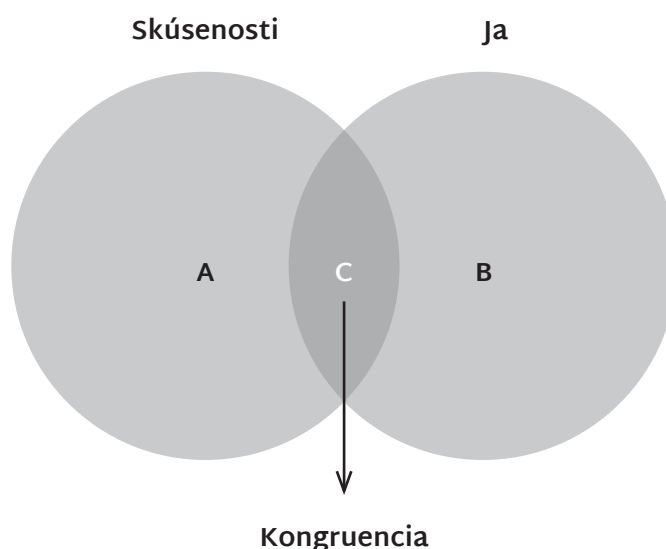
### 2.3. Príčiny vzniku problémov človeka podľa PCA

Prístup zameraný na človeka (*Person Centred Approach*, ďalej PCA) vidí príčinu problémov človeka v prekážkach, ktoré mu bránia žiť v súlade so sebou, so svojím vnútorným založením. V dôsledku toho dochádza k disociácii zmyslových a telesných pocitov a skúseností od štruktúry konceptu ja (obrazu o sebe). K tejto disociácii vedú podmienky ocenenia, ktoré nám stanovujú druhí ľudia. Jedinec začína vo svojom ja rozlišovať medzi zážitkami, ktoré ocenili preňho významní ľudia ako hodné prijatia, a medzi zážitkami, ktoré neprijali. Pretože potreba byť kladne prijímaný je silná, postupne dochádza k tomu, že človek si zvnútorní, prijme podmienky ocenenia. Pozitívne prijímanie druhými je podmienené. Človek sa cíti byť v istých ohľadoch prijímaný a v iných neprijímaný. Podmienky ocenenia sa stávajú súčasťou jeho systému seba prijímania. Pozitívne prijímať sám seba bude vtedy, ak jeho zážitky budú v súlade so zážit-

kami, s ktorými bol prijatý. A neprijímať bude tú časť seba, ktorá sa spája so zážitkami druhými ľuďmi neakceptovanými. Sebahodnotenie sa stáva závislé od podmienok ocenenia, ktoré sa vytvorili v interakcii s druhými ľuďmi. Aktualizačná tendencia (rásť a rozvíjať sa v súlade s vnútorným potenciálom) sa dostáva do konfliktu s potrebami seba prijatia, v ktorých sú už zahrnuté podmienky ocenenia. Potreba pozitívne prijímať seba a potreba zachovania sebaúcty spôsobí, že človek sa bude riadiť podmienkami ocenenia, ktoré mu stanovili druhí ľudia. Nebude sa rozvíjať na svojom prirodzenom základe, ale cez podmienky stanovené zvonka. Nebude sa riadiť tým, čo je preňho „dobré“. Dochádza k rozporu medzi aktualizačnou a sebaaktualizačnou tendenciou (medzi skúsenosťou, zážitkom a ja) a človek sa nachádza v stave *inkongruencie*. Inkongruencia podľa Pörtnerovej (2009) znamená rigidné sebaopätanie, ktoré si dokáže pripustiť iba také skúsenosti a emócie, ktoré zapadajú do kedysi pevne stanovených úzkych hraníc. Všetko ostatné je nutné popierať, vytesňovať, racionalizovať, reinterpretovať alebo dokonca nevnímať.

Obrázok č. 1 znázorňuje inkongruentného človeka. Množina A označuje bezprostredné telesné a zmyslové skúsenosti, ktoré sú vedome potláčané, pretože nie sú v súlade so štruktúrou ja. Množina B predstavuje skúsenosti z interakcií s druhými ľuďmi skreslene symbolizované a vnímané ako časť vlastnej skúsenosti človeka. Hodnoty a vnímanie sú prevzaté od ľudí, ktorí hrali v živote človeka významnú rolu, a sú vnímané ako vlastné. Množina C predstavuje stav kongruencie, keď osobné skúsenosti sú v zhode so sebaobrazom. Ako môžeme vidieť na obrázku, inkongruentný človek potláča veľkú časť vlastných skúseností a len málo z nich je súčasťou jeho štruktúry ja.

Obr. 1: Inkongruentný človek



Podľa Tolan, 2006

Človek nachádzajúci sa v stave inkongruencie si prestáva veriť a začína sa riadiť požiadavkami druhých. Druhí ľudia nenachádzajú dôvod na jeho kladné prijímanie a svojím správaním mu komunikujú správu, ktorá znova potvrdzuje to, ako už vníma sám seba, teda negatívne. Je potrebné, aby si takýto jedinec uvedomil, že nemôže stále každého uspokojovať tým, že bude spĺňať jeho očakávania. Mal by akceptovať svoje silné aj slabé stránky, byť slobodný vo výbere spätných väzieb od druhých ľudí a nezameriavať sa len na pozitívne alebo negatívne spätné väzby. Keď bude mať o sebe takýto obraz, je vysoká pravde-

podobnosť, že ostatní ho budú vnímať rovnako a budú naňho reagovať spôsobom, ktorý mu bude komunikovať, že je prijímaný bez stanovenia podmienok prijatia. Inkongruencia je príčinou mnohých problémov, vedie k neistote, ktorá oslabuje sebadôveru a sťažuje rozhodovanie.

Ak sú tieto dve motivačné sily v súlade, človek je v stave kongruencie. Skúsenosti a zážitky z interakcie s druhými ľuďmi zapadajú do jeho predstavy o sebe. V prípade obrázka č. 1 by sa dva kruhy v ideálnom prípade prekrývali.

Rogers upozornil na dynamické interakcie medzi jednotlivcom a prostredím ako na príčiny mnohých problémov jednotlivca (Pružinská, 2013). Pôvodne označil za negatívne všetky vplyvy, ktoré obmedzujú aktualizačnú tendenciu. Mearns, Thorne, McLeod (2013) prichádzajú s úpravou a rozšírením výkladu aktualizačnej tendencie a ponúkajú koncept *sociálnej mediácie*. Do pozornosti sa dostáva sociálny aspekt rozvoja jedinca. Pojem sociálna mediácia vyjadruje potrebu zmierňovať alebo usmerňovať prejavy aktualizačnej tendencie. Jediniec sa na základe podnetov aktualizačnej tendencie rozvíja, ale zároveň tento osobný rozvoj koriguje na základe zmierlivej sily, ktorá ho smeruje do sociálneho kontextu. Zmierlivá sila sa objaví, ak aktualizačná tendencia narazí na prekážku, ktorá súvisí s aktualizáciou jedinca ako sociálnej bytosti (Šiffelová, 2010). Inými slovami, tendencia po raste je do istej miery tlmená určitou mierou kontroly, mediáciou. Prostredníctvom toho človek posilňuje svoj vývin a zároveň si udržuje aj dostatočný sociálny kontext, ktorý vytvára základňu na ďalší rast. Preto spomínaní autori používajú pojem *aktualizačný proces*, ktorý vyjadruje spojenie aktualizačnej tendencie a sociálnej mediácie. Vyznačuje sa rovnováhou medzi aktualizačnou tendenciou a sociálnou mediáciou v rôznych oblastiach sociálneho priestoru života jedinca a obnovovaním tejto rovnováhy reakciami na meniace sa okolnosti. Znamená to, že človek v priebehu svojho vývinu počíta vo svojom živote aj s druhými ľuďmi.

#### 2.4. Práca s človekom v PCA

PCA prešiel vo svojom vývine niekoľkými fázami. Prvou bola fáza *nedirektívnej terapie*. Terapeut zdanlivo nič nerobil, pozorne počúval klienta, dával mu priestor, aby hovoril o tom, o čom potreboval. Druhá fáza bola známa ako *terapia zameraná na klienta (Client Centered Therapy)*. Zameriavala sa na pozitívne faktory uvoľňujúce v klientovi rast. Slovné spojenie „zameraná na klienta“ vyjadruje skutočnosť, že v centre procesu je klient, a nie terapeut alebo terapeutická technika. Podstatu úspešnej terapie videl Rogers (1997) v autentickom stretnutí dvoch rovnocenných ľudí, kde je klient chápaný, oceňovaný a rešpektovaný ako človek schopný pozitívnej zmeny a rastu. Rogers bol presvedčený, že takýto bazálny filozofický postoj k ľuďom je možné aplikovať aj v iných než len poradenských situáciách. Vo vývoji svojho prístupu sa tak dostal do tretej fázy. Veril, že vychovávateľa, sociálni pracovníci, ľudia pracujúci s drogovou závislosťou budú efektívnejší vo svojej práci (Gabura, Pružinská, 1995), ak sa budú ku klientom správať empaticky, nehodnotiaco a autenticky. Zavádza termín (v 60. rokoch) *terapia zameraná na človeka*. Krátko nato začína používať označenie *prístup zameraný na človeka (Person Centered Approach)*. Premenovanie tohto spôsobu práce s človekom vyjadruje skutočnosť, že môže byť prínosný pre každého človeka, ktorý sa usiluje o vlastný rast a rozvoj. Do popredia sa dostáva kvalita vzájomného vzťahu, ochota počúvať a porozumieť druhému človeku jeho očami, bez akéhokoľvek hodnotenia. Prístup zameraný na človeka sa uplatňuje mimo terapeutického prostredia, vo všetkých oblastiach, v ktorých sa ľudia usilujú o osobnostný rast, naplnenie a lepšiu kvalitu života (vzdelávanie, sociálna práca, zdravotnícka starostlivosť, sociálne služby, manželské a partnerské poradenstvo, organizačný rozvoj).

Zmenený prístup v práci s človekom (Rogers, 1999) viedol k zmenám vo viacerých oblastiach:

- **cieľ** – v práci s človekom sa smeruje k väčšej nezávislosti a vnútornej integrácii (skúsenosti a štruktúry sebaobrazu),
- **spôsob práce** – nespolieha sa na dosiahnutie výsledkov len tým, že sa poradca podieľa na riešení problému,
- **zameranie pozornosti** – nie na problém, ale *na jednotlivca*, jeho nositeľa,
- **proces** práce s klientom – hodnotu už nemá samotné riešenie problému, ale do popredia sa dostáva proces, v rámci ktorého sa klient obohacuje o nové skúsenosti,
- **výsledok** – *individuálny rast*; človek sa dokáže lepšie vyrovnáť so súčasným problémom a tiež s problémami v budúcnosti; s narastajúcou integráciou prežívania a správania, zvyšovaním kongruentnosti sa objavuje schopnosť klienta pristupovať k svojmu problému zodpovednejšie, menej zmätene a samostatnejšie – nadobudnutá miera kongruencie v prežívaní a správaní vytvára predpoklad, že klient dokáže podobné problémy v budúcnosti riešiť sám a stane sa nezávislým od poradcu.

Tieto zmeny nachádzajú pozitívnu odozvu aj v sociálnej práci. Zmyslom práce s človekom je umožniť mu rásť a rozvíjať sa, odstraňovať prekážky, aby sa stal nezávislým a dokázal riadiť svoj život a mať nad ním kontrolu.

Rogers videl prínos práce s človekom v navodzovaní konštruktívnych zmien v osobnosti prostredníctvom práce na seba prijímaní človeka (Pružinská, 2013). Tento proces smeruje v každom štádiu k odstráneniu nezlučiteľnosti medzi zmyslovými a telesnými zážitkami a konceptom ja. Človek nechá vstupovať do vedomia zážitky, ktoré predtým skreslil alebo vytesnil. V atmosfére, ktorá podporuje prežívanie človeka, sa vytesnené zážitky stávajú súčasťou konceptu ja. Zmeny navodené PCA sa prejavujú v tom, že človek si prehĺbuje seba poznávanie, lepšie chápe sám seba, objavuje svoju osobnú moc a vie lepšie usmerňovať svoj život na základe slobodného rozhodovania. V ponímaní Rogersa (1998) je osobná moc založená na vnútornej sile človeka usporiadať si a naplniť vlastný život zmysluplným obsahom a dosahovať autonómiu a slobodu ako podmienku osobnostného rastu.

## 2.5. Zručnosti PCA

Vplyv PCA na sociálnu prácu je zreteľný okrem iného v prevzatí poradenských zručností (Miller, 2012), ktoré sú veľmi dobre využiteľné v priamej práci s človekom. Základné postoje terénneho sociálneho pracovníka – empatické porozumenie, kongruencia a nepodmienené pozitívne prijímanie druhého človeka – sú kľúčom k efektívnej komunikácii so zraniteľnými ľuďmi v núdzi. Komunikácia s nimi je založená na zručnosti počúvania. Komunikácia zameraná na človeka (Motsching, Nykl, 2011) je založená na pozornosti a rešpekte, hlbokom porozumení sebe a druhým. Rogers (1997) považoval komunikáciu za jednu z najdôležitejších zručností poradcu. Do komunikácie zahŕňa schopnosť citlivého načúvania, radosť z toho, že nám niekto načúva, a schopnosť byť opravdivejší, čo povzbudzuje ľudí do otvorenosti.

Terénna sociálna práca sa uskutočňuje prostredníctvom vzťahu medzi terénnym sociálnym pracovníkom a človekom bez domova alebo človekom žijúcim v marginalizovanej rómskej komunite (ďalej MRK). Na vzťah sa kladie veľký dôraz. Pamätá na to aj jeden z etických princípov terénneho sociálneho pracovníka. Na spoluprácu človeka motivuje, nenúti ho do nej. Rešpektuje aj neochotu človeka spolupracovať. Pristupuje k ľuďom ako k celistvým bytostiam, zaujíma sa o všetky stránky ich života v rámci rodiny, komunity,

spoločnosti. Skúsenosti ukazujú, že využívanie donucovacích prostriedkov, nástrojov kontroly či nariadovania je v procese navodzovania pozitívnych zmien v živote týchto ľudí málo efektívne či využiteľné.

V rámci rôznych prístupov v pomáhajúcich profesiách je tento vzťah najviac rozpracovaný práve v prístupe zameranom na človeka. Dôraz sa kladie na *kvalitu vzťahu* medzi pomáhajúcim odborníkom a človekom prijímajúcim jeho pomoc (človek bez domova, človek žijúci v MRK). Ak má byť vzťah účinný, musí nadobúdať určité charakteristické vlastnosti, ktoré človek dokáže vnímať. Vo vzťahu s pomáhajúcim je človek *vnútorne posilňovaný (empowered)*. Nehodnotiaci postoj, kongruencia a empatické porozumenie pomáhajúceho utvára *facilitatívnu klímu*, ktorá človeku prijímajúcemu pomoc a podporu ponúka neopakovateľné príležitosti, aby mohol objavovať a rozpoznávať svoju vnútornú, osobnú moc (Rogers, 1998). Prístup k druhému človeku je založený na *rovnosti a dôvere*. Prijímajúci je odborníkovi rovnocenným *partnerom*. Nemáme na mysli výšku vzdelania alebo odbornosť – vo vzťahu medzi ním a odborníkom je rovnomerne rozložená moc. Odborník má rolu *spoločníka*, sprevádza človeka na ceste do jeho vnútorného sveta. Akúkoľvek zmenu, ktorou by mal človek prejsť, však musí uskutočniť sám. Často nedokáže dospieť k rozhodnutiu a potrebuje na to druhého. Rozhodnutie zmeniť sa však musí byť jeho osobným rozhodnutím a dospieva k nemu slobodne. Nik nemôže urobiť túto zmenu zaňho, v jeho mene. Pojem *zameraný na človeka* vyjadruje mieru kontroly a zodpovednosti za človeka, s ktorým pracujeme, za proces práce s ním, v ktorom si sám určuje, na čom bude pracovať a do akej hĺbky prežívania bude schopný ísť.

Charakteristiky PCA nachádzajú vyjadrenie vo viacerých princípoch výkonu terénnej sociálnej práce. Terénny sociálny pracovník odhaľuje stereotypy vo vnímaní ľudí, uvedomuje si individualitu každého človeka napriek podobnosti jeho situácie so životnou situáciou iných ľudí. Skúma tiež prostredie, v ktorom sa človek pohybuje, a rozumie jeho odlišnostiam. Uvedomuje si aj svoj vplyv na klienta. Podporuje človeka v rozhodovaní o svojom živote, v uskutočňovaní osobných volieb za predpokladu, že to neohrozuje práva a legitímne záujmy iných ľudí, a to aj v prípade, že jeho rozhodnutie nepovažuje v danej situácii za najlepšie, resp. s ním nesúhlasí. Partnerským prístupom zapája a povzbudzuje ľudí bez domova či ľudí žijúcich v marginalizovaných komunitách do práce s ním, do jej koordinácie a vyhodnocovania, čím následne prispieva k ich vnútornému posilňovaniu, preberaniu moci a kontroly nad vlastným životom a životnými podmienkami. Aj keď si informácie o človeku overuje, najdôležitejším zdrojom informácií je preňho samotný človek. Podporná klíma vo vzťahu je utváraná postojom empatického porozumenia, kongruencie terénneho sociálneho pracovníka a prijímania človeka bez hodnotenia, bez stanovovania podmienok. Tieto postoje sú všeobecne známe, ale niekedy aj mylne chápané.

**Empatia.** O empatii bol Rogers presvedčený, že pomáha človeku navodzovať konštruktívne zmeny smerom k lepšej sebaakceptácii a sebaaktualizácii, k osobnej slobode. Empatické porozumenie vychádza z vnútorného vzťahového rámca, z vnútorného sveta jedinca. Znamená to, že dokážeme porozumieť človeku z pohľadu, ktorý zaujíma pri vnímaní sveta a seba v ňom. Ide o našu snahu porozumieť tomu (Copper et al., 2013), ako sa vníma sám človek. Empatia podľa Rogersa (1997) znamená „*vstup do súkromného vnemového sveta druhého človeka a opatrné udomácnovanie sa v tomto svete*“. To zahŕňa citlivosť na premenlivo pociťované významy, ktoré prúdia v človeku, na strach alebo zúrivosť, nežnosť alebo zmätok, alebo čokoľvek, čo človek prežíva.

Ak človek pocíti od inej osoby empatické porozumenie, už k niekomu patrí. Empatia vedie aj k empatickému porozumeniu sebe. Človek, ktorý má skúsenosť s empatickým porozumením, dokáže presnejšie načúvať aj sebe, citlivejšie zachytávať vlastné pocity.

Empatia nie je technika, ale *spôsob bytia* vo vzťahu s klientom. Preto nejde o jednorazový moment porozumenia, ale o *proces*, proces bytia s klientom. *Podmienená kvalita empatie* požiadavkou *akoby* je kľúčovým znakom profesionality terapeuta. Je dôležitá v tom, aby neprišlo k stotožneniu vnútorného zážitkového sveta terapeuta s klientovým. Ak k tomu príde, terapeut stráca schopnosť klientovi pomáhať.

Empatiu neprejavujeme, keď hovoríme „*rozumiem vám*“. Klient cíti, že sme mu rozumeli, keď mu komunikujeme, ako sme mu rozumeli. Empatia sa tiež mylne chápe ako prejavenie súcitu, čo človeku nepomáha. Samozrejme, môžeme s niekým prežívať súcit či dokonca ľútosť, súcit však nie je vždy sprevádzaný porozumením. Súcitiť s niekým môžeme bez toho, aby sme chápali jeho emocionálnu realitu. Vieme, že daný človek sa nachádza v ťažkostiach, a cítime, že by sme spolu s ním chceli niesť jeho bremeno, prípadne ho zmierniť.

Niekedy namiesto empatického porozumenia dochádza k identifikácii. Stane sa tak vtedy, keď rozpoznávame pocity iného človeka alebo situáciu, v ktorej sa nachádza, pretože niečo podobné sme zažili aj my. Máme sklon byť presvedčení o tom, že tento človek musí cítiť to isté, čo sme vtedy cítili my.

Ak sme empatickí, umožňuje nám to prežiť hlboké a presné porozumenie „vnútorného sveta“ nášho klienta, jeho snahu o sebaakceptáciu a vlastné pochopenie. Keď mu prejavujeme empatické porozumenie, často ho rozpoznáva, čo uňho sprevádza pocit úľavy a radosti, že bol tak hlboko pochopený.

Zážitok porozumenia inou osobou posúva človeka na ceste k vlastnému porozumeniu a akceptovaniu dopredu. Často si overujeme presnosť nášho cítenia a nechávame sa viesť odpoveďami, ktoré dostávame. Sme dôvernými spoločníkmi človeka v jeho vnútornom svete.

Vo výcvikoch sa niekedy používa škála empatie, ktorú vyvinuli Truax a Carkhuff (Mearns, Thorne, 2013) a ktorá zachytáva hĺbku empatického porozumenia druhého človeka. Zo začiatku sa nám nemusí dariť porozumieť pocitom, ktoré človek prejavil. Pravdepodobne sme reagovali hodnotením alebo sme mu dali radu, odmietavú odpoveď a pod.

Neboli sme empatickí.

*A: Nemám prácu, vyhodili ma.*

*B: Ak si máte udržať prácu, musíte tam chodiť každý deň a prísť načas. Viete, že potrebujete peniaze na splácanie dlhu.*

Prvú úroveň empatického porozumenia – *subtraktívnu empatiu* – sme dosiahli, ak sa nám darí čiastočne porozumieť pocity jedinca, ktoré sú na povrchu.

*B: Hovoríte to smutným hlasom, mrzí vás to.*

Druhú úroveň predstavuje *presnú empatiu*. Znamená to, že dokážeme porozumieť pocity a myšlienky, ktoré jedinec vyjadril.

*B: Zdá sa, že vás to trápí.*

Tretiu úroveň – *aditívnu empatiu* – predstavuje komunikovanie empatického porozumenia na úrovni, ktorá presahuje aktuálne uvedomovanie si vnútorných stavov. Počúvajúci komunikuje nielen porozumenie povrchových pocitov a reakcií jedinca, ale aj porozumenie skrytých pocitov, ktoré sú pod povrchom.

*B: Hneváte sa na seba (keďže ste stratili prácu).*

Samotná škála empatie má až 9 stupňov, no praktické využitie majú len prvé štyri.

**Význam empatického porozumenia pre človeka.** Človek pri zážitku empatického porozumenia stráca pocit neželanej zvláštnosti a odlišnosti a prežíva pocit spolupatričnosti s ostatnými. To, že je pre druhého človeka zrozumiteľný, je preňho začiatkom vytvárania kontaktu s týmto človekom. Zároveň je to preňho nádej, že dokáže byť v kontakte aj s inými ľuďmi, necíti sa izolovaný od ostatných. Empatia *eliminuje osamelosť*.

**Kongruencia.** Zaujať postoj kongruencie znamená, že sme sami sebou, autentickí, nepretvarujúci sa, transparentní (nepreberáme na seba rolu, nepoužívame techniky). Kongruencia vyjadruje stav nášho bytia bez nutnosti prezentovať istú fasádu, skrývať sa za masku alebo rolu profesionála. Keď sme kongruentní, naše správanie vyjadruje naše vnútorné pocity a ostatní nás vnímajú tak, akí v skutočnosti sme. Kongruencia vo vzťahu ku klientovi predstavuje úprimné a čestné utvorenie vzťahu, v ktorom sme plne prítomní.

Kongruencia v práci s druhým človekom patrí k najväčším výzvam najmä pre začiatočníka. Nie je jednoduché odložiť systém inkongruencií (Mearns, Thorne, 2013), ktoré sme si osvojili v priebehu socializácie. Pri kultivovaní svojej inkongruencie, poskytujúcej nám vonkajšiu ochranu pred druhými, ktorí by nás mohli vidieť takými, akými sme, využívame svoje zručnosti.

Pri vzťahoch s klientom alebo so skupinou klientov je dôležité, aby sme si uvedomovali svoje potreby a pocity. Neznamená to, že by sme mali všetky pocity aj prejaviť alebo vysloviť každú myšlienku, ktorá nám prejde myslou. Keby sme tak činili, presunuli by sme pozornosť vo vzťahu na seba. Jednoducho sme si vedomí seba ako odlišného človeka. Ak sa však akýkoľvek pocit vynorí a pretrváva v nás, narúšajúcu našu schopnosť počúvať človeka, byť s ním, je lepšie otvorene, ale vhodne ho prejaviť. Vyváženosť medzi mierou objektivity a zaangažovanosti na emocionálnych problémoch klienta nevyklučuje skutočnosť, že vypočuté fakty nás môžu pohnúť. Môžeme pociťovať hnev, podráždenosť, nudu, strach, ale aj sympatie, náklonnosť, srdečnosť. Naša otvorenosť a čestnosť, ak ju prejavujeme opatrne a s úctou, vedie k vytváraniu blízkeho vzťahu s klientom.

Na kongruenciu môžeme nazerať aj z iného pohľadu. Nemusí nás zobrazovať vždy len v dobrom svetle, vďaka čomu nás klient môže vnímať nie ako experta, ale ako človeka s ľudskými chybami a nedostatkami.

**Význam kongruencie pre klienta.** Kongruencia pomáha klientovi, aby *dôveroval* terapeutovi a terapeutickému procesu. Ak klient prijíma terapeuta ako kongruentného, môže dôverovať, že jeho odpovede sú úprimné a otvorené. Verí, že terapeut nemá záujem s ním manipulovať, a vo vzťahu s ním sa bude cítiť slobodnejšie.

**Bezpodmienečne pozitívne prijímanie.** Keď sme v stave bezpodmienečne pozitívneho prijímania druhého človeka, znamená to, že ho *akceptujeme*. Neznamená to však slepý súhlas so všetkým, čo hovorí alebo ako sa správa. Rešpektujeme a neposudzujeme ho, prejavujeme oňho úprimný záujem. Postoj bezpodmienečne pozitívneho prijímania človeka odborníkom sa označuje aj slovami *rešpekt, ocenenie* alebo *uznávanie (affirming)*. Pod výrazom uznávanie sa rozumie uznanie hodnoty človeka. Medzi ďalšie pojmy označujúce postoj bezpodmienečne pozitívneho prijímania patrí *vrelosť, pozornosť* alebo *účasť*. Určite však nie to, čo si niektorí mylne vysvetľujú ako „mať rád“.

Podľa Carla Rogersa (1959) terapeut prežíva bezpodmienečne pozitívne prijímanie klienta do tej miery, do akej dokáže prežívať hrejivú akceptáciu každej stránky klientovho zážitku. Nestanovuje si teda podmienky, za akých klienta akceptuje. Nevyskytujú sa uňho pocity charakteru „*budem ťa mať rád, iba ak*



*budeš taký a taký“*. Bezpodmienečne pozitívne prijímanie sa týka našich postojov k celej osobnosti klienta, neznamená schvaľovanie deštruktívneho alebo zraňujúceho správania. Je dôležité rozlišovať medzi zážitkom a vonkajším správaním, t. j. medzi pocitmi, myšlienkami, fantáziami, túžbami klienta na jednej strane a jeho aktuálnym správaním na strane druhej. Bezpodmienečne znamená, že *akceptujeme jeho zážitok*.

Človek musí pociťovať slobodu v tom zmysle, že pri nás môže cítiť čokoľvek. Mal by cítiť, že sme otvorení jeho zážitkom a nebudeme ich hodnotiť. Vyžaduje si to od nás, aby sme sa o klienta zaujímali a oceňovali ho ako človeka. Dôležitou charakteristikou bezpodmienečne pozitívneho prijímania je náš nehodnotiaci postoj. Človek potrebuje prejsť aj svoje tienisté stránky bez toho, aby cítil, že ho odmietať ako človeka. Ide teda o akceptovanie človeka takého, akým v danej chvíli je. Čo je zdrojom tohto postoja? Je to kvalita našej sebakceptácie, seba prijímania a sebaúcty. Čím viac sme schopní akceptovať sami seba, tým pravdepodobnejšie budeme bezpodmienečne pozitívne prijímať klientov.

**Význam bezpodmienečne pozitívneho prijímania pre klienta.** Bezpodmienečne pozitívne prijímanie je prežívané ako srdečný záujem o ľudí, ktorý je plný úcty. Pôsobí na vytváranie atmosféry vo vzťahu. Vďaka tomu je človek schopný vpúšťať do svojho vedomia a prejsť v správaní tie časti vnútorných zážitkov, ktoré sú nezlučiteľné s jeho predstavou o sebe. Ako postupne verbalizuje city predtým neprípustné, získava ozajstné porozumenie od iného človeka a kladne prijíma svoje meniace sa, nové ja.

**Dôvera v človeka.** Popri troch základných postojoch terénneho sociálneho pracovníka, ktoré sme už v texte uviedli, je vo vzťahu s druhým človekom dôležitý ďalší prvok. Vzťah by mal byť založený na dôvere terénneho sociálneho pracovníka v človeka. Máme na mysli dôveru v jeho vnútorný potenciál, kapacitu rásť, pozitívne sa rozvíjať. Klient sa v takomto vzťahu cíti slobodne, zvyšuje sa jeho sebavedomie a objavuje svoju osobnú moc. V sociálnej práci sa takýto vzťah označuje aj ako pracovné spojenectvo.

Štruktúrujúce alebo interpretatívne výroky prerušujú u človeka proces skúmania seba, kým nedirektívna odozva terénneho sociálneho pracovníka pomáha človeku lepšie definovať svoje problémy (Snyder, in Navrátil, 2001). Vzťah vyznačujúci sa prítomnosťou empatie, kongruencie, nehodnotiacim postojom a dôverou v človeka vedie k autonómii a zvyšuje možnosť vlastného nasmerovania každého človeka – aj človeka bez domova či človeka žijúceho v MRK.

Práca s PCA závisí od osobných kvalít terénneho sociálneho pracovníka. Či dokáže a bude ochotný komunikovať empatické porozumenie aj človeku, ktorý sa dopustil neprípustného správania. Prijímať človeka bez domova aj potom, čo ho oklamal a namiesto stravy si kúpil alkohol. Prijímať opäť nezamestnaného Róma, ktorý odišiel zo zamestnania po prvej výplate. Či dokáže byť vo vzťahu s týmito ľuďmi sám sebou, nehrať rolu sociálneho pracovníka, byť v súlade so svojím prežívaním a správaním (prejsť čosi z prežívania, ktoré sa objavilo pri rozhovore s jedincom a ktoré môže mať preňho význam – napr. *cítim strach, keď takto hovoríš o gadžoch; vyrušili ma tvoje predstavy o živote; zamestnáva ma tvoja skúsenosť s prepadnutím neznámeho človeka*). Ak terénny sociálny pracovník dokáže prijať seba aj s vlastnými limitmi a nedostatkami (musí o nich najskôr vedieť), dokáže prijímať aj druhých ľudí. Cieľom terénneho sociálneho pracovníka v práci s človekom (Cohen, 1994) je pochopenie človeka a akceptácia jeho výrokov ako platných preňho, za pomoci čoho dosahuje cieľ v podobe uvoľňovania vnútorného potenciálu človeka. Výskumom sa zistilo (Pružinská, 2011), že humanistický prístup v práci s klientom využívajú sociálni pracovníci s dlhšou praxou, osobnostne zrelší, s vnútornou istotou a so schopnosťou prijímať seba aj s nedostatkami.

Či sú vo vzťahu na strane terénneho sociálneho pracovníka tieto tri základné postoje prítomné, nevyhodnocuje on, ale človek, s ktorým pracuje. Musí ich vnímať. K zmenám u človeka dochádza v závislosti od toho, do akej miery vníma tieto tri postoje podporujúce jeho prežívanie. Pojem *prístup zameraný na človeka* (PCA) označuje akýkoľvek prístup, pri ktorom sa pracuje s empatiou, kongruenciou a akceptáciou druhej strany.

Poradenské zručnosti PCA môžu byť súčasťou interpersonálnych zručností každého, kto pracuje s ľuďmi, žije s nimi, stretáva sa s nimi v rôznych situáciách. Sám Rogers vykročil z odbornej obce aj smerom k bežnému človeku, keď už v 80. rokoch minulého storočia publikoval práce, ako napr. *Stávame sa partnermi* či *Encounterové skupiny* (slov. význam *Skupiny stretávania*). Bol presvedčený o užitočnosti zručností PCA v bežnom živote. Podobne J. Prekop (2004) pripravila publikáciu o empatii a jej využití v živote (*Empatia: vcítenie v každodennom živote*).

## 2.6. Nedirektívny prístup v terénnej sociálnej práci

Nedirektívny prístup v práci s človekom je niekedy mylne chápaný. Neznamená to, že sociálny pracovník je pasívny, nič nehovorí, len počúva, nenavrhuje. Neznamená to ani, že mu je druhý človek ľahostajný. Pri nedirektívnom prístupe podporujeme človeka, aby sám nachádzal riešenia svojej situácie. A zároveň rešpektujeme, ako svoju situáciu vníma zo svojho uhla pohľadu. Zdanie nedirektívnosti v práci s človekom môže vyvolávať viac alebo menej zreteľná manipulácia terénneho sociálneho pracovníka.

Rogers myslel pod nedirektívnosťou to, že sociálny pracovník nechá ísť človeka smerom, ktorý si vyberie on sám. A je pripravený kráčať tam, kde človek cíti, že potrebuje ísť. V práci s ním to znamená, že sociálny pracovník neurčuje, o čom by mal človek rozprávať, s čím by mal začať, pri akých obsahoch by sa mal zdržať dlhšie. Človeka nesmeruje k práci na obsahoch, ktoré by mohli byť považované z hľadiska pomáhajúceho za dôležité. Ak by tak robil, dával by tým najavo, že vie, čo je pre klienta dôležité. Tak by sa staval do pozície experta na život klienta. Tomu sa Rogers vyhýbal a vyjadril to aj v jednom zo svojich názorov na podstatu človeka: „Človek je najväčší expert na svoj život.“ Klient najlepšie vie, čo ho trápi a kadiaľ treba ísť, aby vyriešil problém.

Hlavné rozdiely medzi direktívnym a nedirektívnym prístupom uvádzame na základe šiestich podstatných premenných v tabuľke č. 1. V direktívnom prístupe vystupuje poradca/terapeut ako expert, ktorý pozná vnútorný svet človeka, diagnostikuje jeho problém, udeľuje rady, navrhuje postup eliminácie klientovho problému. V nedirektívnom prístupe poradca/terapeut pristupuje k človeku z pozície partnerstva, sprevádza klienta na ceste jeho objavovania, nediagnostikuje, pomáha klientovi porozumieť jeho vlastným zážitkom. Všetko, čo sa v procese práce s človekom deje, *kontroluje* sám človek, t. j. vytvára obsah stretnutia. Direktívny terapeut/poradca vyberá pre človeka témy, vyzýva ho, aby rozprával o konkrétnych obsahoch. Vo *vzťahu* s ním zámerne vytvára závislosť, aby človek mohol produkovať obsahy, ktoré by pravdepodobne sám od seba neprejavil. Nedirektívny terapeut/poradca podporuje človeka v autonómii, človek sa cíti slobodný, nepociťuje prevahu terapeuta nad sebou. Terapeut/poradca dôveruje základnej motivačnej sile, ktorá podporuje konštruktívny vnútorný rast človeka. Direktívny terapeut/poradca považuje *podstatu človeka* za deštruktívnu, v dôsledku čoho je človek ovládaný nevedomými a nekontrolovateľnými silami a vytvára si pred nimi psychické obrany. V rozhovoroch s človekom sa orientuje na *minulé zážitky*, sprostredkováva mu ich význam, buduje porozumenie súvislostí medzi príčinou a dôsledkom. V nedirektívnom prístupe pracuje terapeut/poradca so zážitkami, ktoré človek *prežíva v prítomnom*

momente, a uvedomuje si ich. *Posilňuje dôveru* človeka v jeho vlastné zážitky. Podporuje človeka, aby si uvedomoval význam svojho aktuálneho prežívania.

Tab. 1: Porovnanie direktívneho a nedirektívneho prístupu

PRÍSTUP		
Direktívny		Nedirektívny
	<b>Terapeut/poradca/ terénny sociálny pracovník</b>	
expert, pozná vnútorný svet klienta, diagnostikuje, radí, lieči		partner, sprievodca/spoločník človeka, nediagnostikuje, pomáha človeku porozumieť vlastným zážitkom, skúsenostiam, neradí
	<b>Umiestnenie kontroly</b>	
terapeut		človek
	<b>Vzťah</b>	
narába so závislosťou		stimuluje autonómiu
	<b>Podstata človeka</b>	
iracionálna, nekontrolované impulzy, deštrukcia seba a iných, psychické obrany		prirodené impulzy človeka sú konštruktívne a vedú k zdraviu a naplneniu
	<b>Časová orientácia</b>	
minulosť (budovanie vhladu, porozumenie súvislosti príčina – dôsledok)		prítomnosť (súčasnú zážitky), obnovenie uvedomenia si prežívania, stimulácia dôvery v prežívanie (zdroj zmien, rastu)
	<b>Činnosť terapeuta/ poradcu/terénneho sociálneho pracovníka</b>	
interpretácia		podpora uvedomenia si súčasného prežívania

Pri nedirektívnom prístupe si človek vo vzťahu s poradcom môže uspokojovať potreby, ktoré boli dovtedy neuspokojené a blokovali jeho zdravú a konštruktívnu vnútornú silu. Keďže Rogers hlboko načúval klientovi a jeho prežívaniu, nezasahoval do toho, o čom chcel klient hovoriť, nikam ho zámerne nesmeroval. Nemal preňho vopred stanovený cieľ. Preto označujeme tento prístup ako nedirektívny. Ak chceme v práci s človekom dosiahnuť trvalejšie a významnejšie zmeny, ukazuje sa ako účinnejší.

### Prínos PCA do terénnej sociálnej práce

- **Etika.** Rogers vniesol do práce s človekom novú etiku, ktorá nechráni len odborníka, ale aj záujmy klienta.
- Nastala zásadná zmena v prístupe k človeku – od direktívneho prístupu odborníka k **nedirektívnemu spolupracujúcemu štýlu** práce s odborníkom ako partnerom.
- Vo vzťahu je **expertom na svoj život** človek, a nie sociálny pracovník. Sociálny pracovník sa snaží nahlas vyjadrovať to, ako porozumel jedincovi, a zachytiť všetko, čo sa mu snaží sprostredkovať. Jedinec koriguje a spresňuje porozumenie odborníka, ak je nesprávne alebo neúplné, a tak začína viac rozumieť aj sám sebe. Tento samočinný vnútorný proces vychádza zvnútra človeka a uvoľňuje jeho vnútorný potenciál.
- Sociálny pracovník vytvára s jedincom **vzťah**, nevnučuje sa.
- V práci s druhým človekom sa počíta s tým, že každý má vnútorný zmysel na poznanie seba samého. Ten sa objavuje a spresňuje vo vzťahu so sociálnym pracovníkom založenom na **dôvere**. Sociálny pracovník spoznáva vnútorný svet jedinca. Život človeka sa vďaka rozpoznávaniu a prežívaniu vlastnej hodnoty, vďaka účasti na dôverných vzťahoch i otvorenému spôsobu života bez skrývania sa za rolu alebo masku stáva uspokojivý.
- **Obsahom práce** je všetko, o čom je človek so sociálnym pracovníkom vo vzťahu založenom na dôvere ochotný rozprávať. Ak je kvalita vzťahu dobrá, pomôže to zmene v porozumení významov prežívania (*cítim sa menejcenný vždy, keď...*).
- **Klient má kontrolu** nad tým, s čím sa bude pracovať (o čom bude rozprávať).
- V popredí je **vzťah medzi jedincom a sociálnym pracovníkom**.

Na princípoch PCA je založená aj *pomoc/podpora zameraná na človeka*. Ide o prax sociálnej práce (Eriksson, 2012), v ktorej sa rešpektuje a cení, ako jedinec rozumie svojej životnej situácii a čo by bolo preňho podporou. V práci s jedincom by sa malo vychádzať z toho, ako jedinec vníma svoje potreby. Namiesto poskytovania starostlivosti by sa mu mala poskytovať podpora. Tento prístup rešpektuje princíp autonómnosti, sebaurčenia a právo človeka podieľať sa na práci s ním. Prax podpory zameranej na človeka reaguje na požiadavky neustále sa meniacich životných podmienok, ako aj sociálneho a kultúrneho prostredia. Zároveň poukazuje na skutočnosť, že sociálni pracovníci len málo rozvíjajú svoju profesionalitu na základe životných skúseností klientov a riešení, ku ktorým dospeli spolu s nimi.

### 3. Kritické prístupy v sociálnej práci

Kritika je slovo, na ktoré sme my ľudia často citliví alebo precitlivení. Jeden rozmer významu tohto slova v duchu kritických prístupov možno ilustrovať na jednotlivcovi. Pravdepodobne by sme si vedeli predstaviť človeka, ktorý je voči sebe nekritický – nevidí svoje nedostatky, problémy pripisuje iným, odmieta nevhodné prejavy vlastného správania, nepripúšťa si podiel na hádke a pod. Kritické prístupy sa snažia upozorňovať na podobné javy v pomáhajúcom procese – na účasť sociálnych pracovníkov na vedomej či nevedomej diskriminácii, na útlaku či neférovom prístupe k človeku alebo ku skupine. Na základe toho kritický prístup vyžaduje reflexiu sociálneho pracovníka – ochotu a schopnosť uvažovať a uvedomovať si vlastnú moc a svoj podiel na obmedzovaní ľudí, s ktorými pracuje. Tento rozmer kritického prístupu smeruje k reflexivite, schopnosti skúmať vlastné myšlienky a prejavy, a tým meniť svoje vnímanie a správanie.

Čitateľ iste pozná nejednu osobu bez domova. Na ilustráciu kritického prístupu použijeme prípad bezdetnej vdovy vo veku okolo päťdesiat rokov, ktorá žije už piaty rok na ulici. Pred ôsmimi rokmi jej umrel manžel, zostala bývať v nájomnom byte, neskôr prišla o zamestnanie. Finančné otázky v minulosti riešil jej muž, nebola dôsledná, a tak sa jej dlžoby postupne zvyšovali, až došlo k deložovaniu. V priebehu týchto udalostí sa žena párkrát neúspešne pokúšala rokovať s dodávateľom elektriny, vody a plynu, s nájomcom, obrátila sa aj na miestny úrad. Z jej pohľadu neúspešne. Výsledkom bola exekúcia a vysťahovanie. Žena prežíva úzkosti v styku s cudzími osobami, vníma sa ako neschopná a menejcenná, ako obeť nespravodlivého systému. Vyhyba sa kontaktom s inštitúciami štátnej moci, má strach z každej osoby, ktorá reprezentuje samosprávny alebo štátny orgán.

Kritická sociálna práca (KSP) zastáva názor, že v takejto situácii nie je dostatočné pracovať len tradičnými postupmi, ktoré sa zameriavajú na potenciál a problémy jednotlivca. KSP sa zaoberá otázkou, ako sa organizácia sociálnej starostlivosti, finančné inštitúcie, právny systém stavajú k problémom jednotlivca a ako v tomto prípade jeho náročnú životnú situáciu prehľbujú. Na úrovni jednotlivca KSP analyzuje, čím sociálny systém ovplyvnil sebaobraz človeka (žena sa vnímala ako obeť), ako dopomohol k jeho trápeniu, čím spôsobil, že osoba sa začala podceňovať, báť iných, vyhýbať sa aj službám, ktoré primárne vznikli kvôli ľuďom v núdzi. Kritický prístup má snahu podporovať uvedomovanie, ako táto predstava o sebe vznikla, kde má korene. Ak sa tento proces sebaskúmania (sebareflexie) darí, nasleduje snaha o zmenu. Cieľom je nový sebaobraz, zmena pohľadu na seba samého, v ideálnom prípade postupne azda iný životný štýl. V procese pomoci sa KSP opiera o viaceré formy tradičných prístupov – sprevádzanie, asistenciu, advokáciu, poradenstvo a pod. Vo veľkej miere súznie s humanistickými a na človeka orientovanými metódami. Zásadne uplatňuje dialóg, partnerstvo a účasť na zmene (transformácii).

Kritické myslenie neznamená bezhlavo kritizovať, rovnako ako ani kriticky orientovaní sociálni pracovníci nemajú zámer šíriť všeobecnú nespokojnosť, nedôveru a neadresné osočovanie. Cieľom je upozorniť na faktory, ktoré sú nezriedka prehliadané a môžu zásadným spôsobom ovplyvniť kvalitu života slabších a zraniteľnejších. Úplné nepochopenie kritických prístupov vyjadril jeden z „odborníkov“ na významnom akademickom podujatí, keď sa do diskusie o kritických prístupoch zapojil slovami: „My sme sem predsa neprišli kritizovať, odložte kritiku, zamerajme sa na spoluprácu.“ KSP nepropaguje nepodloženú kritiku alebo negativistické postoje, zasadzuje sa za spoluprácu, ktorá odmieta útlak a diskrimináciu. Jej cieľom je snaha pomôcť ľuďom uvedomovať si svoju hodnotu a práva, vytvárať férovejšie prostredie a spravodlivejší sociálny systém. Kritický pohľad znamená chápať problém jednotlivca v súvislosti so štruktúrou a s mocenskou organizáciou spoločnosti.

Sociálna práca sa už od svojho vzniku prikláňala k ľavicovým názorom, vždy ju zaujímali otázky dôstojnosti, slobody, rovnosti a rovnosti príležitostí. KSP stojí na strane slabších, bezmocných a znevýhodnených. KSP sa od 90. rokov minulého storočia oddeľuje od radikálnych prístupov (Howe, 2009). Radikálna sociálna práca požadovala mobilizáciu a kolektívnu činnosť v „boji“ za rovnosť a spravodlivosť (Fook, 1993; Howe, 2009). Kritické prístupy majú širšie rozpätie – od zásadnej orientácie na otázky moci a útlaku po prístupy, ktoré vidia sociálne javy v prepojení dispozičných, situačných a spoločenských vplyvov. KSP vniesla do pomáhajúcich profesií nové myšlienky – pokúša sa vnímať realitu z pozície ohrozených, odmieta byť nástrojom „mocných“, neprijíma zovšeobecňujúce štandardy (jednotný prístup k seniorom, ľuďom s postihnutím, ľuďom bez domova a pod.). Akceptuje holistický model osobnosti podobne ako tradičné prístupy, vníma však jednotlivca v jeho osobitnom biografickom, kultúrnom a sociálno-ekonomickom kontexte, pričom zdôrazňuje riziko redukcionizmu (napr. z človeka sa stáva klient alebo číslo spisu a pod.).

Príčiny zraniteľnosti a nedostatočnej sociálnej adaptácie ľudí vidí KSP primárne v distribúcii moci v neprospech zraniteľnejších a menších. Pozornosť reprezentantov kritických názorov sa tak sústreďuje na mocenské záujmy, ktoré vedú k závislosti, neslobode, diskriminácii a v konečnom dôsledku k nižšej kvalite života slabších. Nerovnováha príležitostí a možností je podľa KSP zakotvená v štruktúre sociálnych systémov, akými sú vzdelávanie, zdravotná a sociálna starostlivosť, trh práce, cirkev, zákonné normy, ale aj pomáhajúce profesie. Pozornosť sa venuje obmedzeniam ľudí a sociálnych skupín, ktoré nemajú dostatok zdrojov, možností a síl uplatniť svoj potenciál v konkrétnom spoločenskom prostredí. Zástancovia kritických teórií odmietajú jednostranné zameranie na deficity alebo hendikepy jednotlivca alebo jeho rodiny. Jedinec sám nie je jediným/jednoznačným zdrojom sociálnych alebo sociálnopsychologických problémov a pripisovať príčiny negatívnych javov len jemu považuje KSP za nekorektné. Vymedzuje sa tým od tradičnej sociálnej práce, kde sa dôvody problémov človeka, rodiny a komunity pripisujú prevažne im (klientom) alebo ich neschopnosti, zlyhaniu, poruche či chorobe. KSP považuje za nevyhnutné vnímať problematiku kvality života a spokojnosti jednotlivcov v súvislosti so zložením a s fungovaním spoločnosti na rôznych úrovniach systémov vrátane makrosociálnej. Napr. zmena orientácie politiky (politik) štátu po demokratických voľbách môže mať priamy dosah na ľudí vo vylúčených komunitách.

Kritické prístupy majú v pomáhajúcich profesiách osobitné miesto a špecifický význam. V popredí skúmania a uplatňovania kritického poznania v praxi sociálnej práce sú otázky diskriminácie, kontroly, kategorizácie a hodnotenia, inými slovami rozpoznávanie a snaha o zmenu distribúcie moci, ovládania a útlaku.

V rámci textu, ktorý je určený na terénnu sociálnu prácu v marginalizovaných komunitách a s ľuďmi bez domova, považujeme za vhodné sústrediť sa na tri vybrané aspekty KSP:

- príčiny vzniku sociálnych a sociálnopsychologických javov (problémov),
- rola a poslanie terénneho sociálneho pracovníka a terénneho pracovníka,
- uplatnenie kritického prístupu v praxi terénnej sociálnej práce.

Gray a Webb (2009) rozlišujú širšie a užšie chápanie KSP. Užšie vymedzenie označuje pokrokové hnutia 70. rokov minulého storočia, keď sa sociálni pracovníci začali významne angažovať v aktivitách zameraných na transformáciu spoločnosti, emancipáciu a spravodlivosť. Viaceré vtedajšie hnutia nadobudli charakter radikálnej sociálnej práce. Širší pohľad predstavuje konkrétne intervencie v konkrétnom mikroprostredí človeka založené na ideách rešpektu, tolerance, dôstojnosti a rovnosti. V nasledujúcom texte sa sústredíme na širší rozmer KSP.

### 3.1. Príčiny vzniku sociálnych a sociálnopsychologických javov

Na strane tradičných prístupov stoja odborníci, ktorí zdôrazňujú osobné, psychologické, dispozičné i sociálne (socializácia, mikrosociálne prostredie) faktory vzniku sociálnych a sociálnopsychologických problémov. Na strane druhej je názorová platforma, ktorá pripisuje príčiny vzniku problémov v značnej miere aj sociálnym procesom, štruktúre spoločnosti, distribúcii zdrojov a moci, nerovnosti príležitostí aj na mezo- a makrosociálnej úrovni. KSP usmerňuje pozornosť viac na druhú z uvedených oblastí. Opiera sa o premisu, že zameranie na osobnostné predispozície, limity a deficity a ich ovplyvňovanie nie je dostačujúce. Fókus len na jednotlivca (rodinu, komunitu) nemôže byť efektívny, ak sa na jeho situácii podieľajú spoločenské vplyvy, ako napr. nedostatočný prístup k vzdelaniu, k zamestnaniu, informačným zdrojom. Inými slovami – príčiny problémov vyplývajú z vylúčenia (exklúzie) v ekonomickej, kultúrnej, priestorovej, symbolickej či politickej roviny alebo v sociálnej (i)mobilite (Bauman, in Pikna, 2018). V takejto situácii môže byť účinný iba prístup, ktorého cieľom je uvedomenie (reflexia), porozumenie rôznym úrovňam problému a snaha o zmenu.

Všeobecná, laická interpretácia sociálnych, sociálno-ekonomických a sociálnopsychologických javov (problémov) je v mnohom odrazom výpovedí odborných, verejných (politických, mediálnych atď.) a iných mienkotvorných autorít (aj na lokálnej neformálnej úrovni). Opakované názory do značnej miery formujú pohľad jednotlivca na svet, komunitu, kultúru, v ktorej žije a kde sa formuje aj jeho vlastný sebaobraz. Tento proces sa popisuje ako diskurz.<sup>2</sup> Dominantný diskurz je potom považovaný za súhrn názorov spoločenskej väčšiny alebo autority, ktorá aj týmto presadzuje svoje vnímanie sveta. Diskurz sa tak stáva formou mäkkej moci, ktorá môže i nemusí viesť k útlaku menšiny/menšín, slabších a zraniteľnejších. Tvaruje tak individuálnu/skupinovú predstavu (sociálny konštrukt) sociálnej reality a seba samého. Odraz sveta v našej myslí je tak formovaný životnou skúsenosťou a verejným diskurzom, ktoré sa vzájomne prekrývajú, ovplyvňujú a dotvárajú. Rozbor, ako takéto presvedčenie vzniká, sa uskutočňuje diskurzívnou analýzou, ktorá je jedným z kľúčových postupov aplikovaných v KSP.

Pri vysvetľovaní príčin vzniku sociálnych problémov sa KSP zaoberá témou, ako sociálne systémy (vrátane inštitúcií pomoci), verejný a odborný diskurz formujú identitu a sociálny status jednotlivca, skupiny, komunity. Napríklad sa skúma, ako televízna relácia o nedisciplinovanom prístupe ku karanténe mení pohľad verejnosti na členov vylúčenej komunity a následne tento pohľad verejnosti ovplyvní sebaobraz a správanie členov tohto spoločenstva.

KSP hľadá cesty, ako týmto procesom porozumieť, ako ich ovplyvňovať a ako pracovať s ľuďmi, aby dokázali vzdorovať a meniť obraz, ktorý o nich vzniká v dominantnom diskurze (v spoločnosti). Jednou cestou je zámer porozumieť a meniť sociálne konštrukty, druhou zmocňovanie (*empowerment*<sup>3</sup>). Obojím témam sa budeme viac venovať v kapitole *Uplatnenie kritického prístupu v terénnej sociálnej práci*.

---

2 Diskurz je spoločenský proces, súbor prejavov a výpovedí, ktoré prostredníctvom jazyka a iných médií formujú spôsob, ako uvažujeme o sebe, o iných, o veciach, o svete. Celý proces sa odohráva v konkrétnom kultúrnom a sociálnom prostredí.

3 V niektorých prípadoch uvádzame v zátvorke anglický alebo odborný pojem, s ktorým sa čitateľ môže stretnúť na inom mieste alebo v iných súvislostiach.

KSP je hodnotovo zreteľne vymedzená. Neprijíma redukcionizmus. Cieľovou skupinou KSP sú ľudia, nie klienti ani číslo spisu či „zlomená ruka na sedmičke“. KSP vníma a chápe človeka komplexne v jeho unikátnom sociálnom kontexte. Predstaviiteľka kritických teórií sociálnej práce Fook (2002) vysvetľuje kontext ako sociálne prostredie, v ktorom jedinec, rodina, skupina žijú, pričom kontext je do veľkej miery neistý, nepredvídateľný a premenlivý. Nie je v ňom jednoduché, vzhľadom na neprehľadné väzby, identifikovať, čo je príčinou a čo dôsledkom konania. Kontext predstavuje súbor javov, udalostí, prostredia, podmienok v ich viacúrovňovej podmienenosti. Významu správania a reakcií jednotlivca môžeme porozumieť len v historickom a situačnom kontexte. Okolnosti a podmienky dávajú správaniu zmysel.

V súvislosti s KSP Howe (2009) odmieta patologizáciu človeka, čím popiera povest „zneschopňujúcej profesie“ (*disabling profession*). KSP nepracuje s negatívnym značkováním (*labelling*), nepracuje s kategóriami normálny – abnormálny, zdravý – chorý, schopný – neschopný. Z tohto východiska pristupuje aj k problematike sociálneho vylúčenia. Sociálne vylúčenie nie je len individuálnym problémom jednotlivca, rodiny alebo komunity, resp. chudoby, je aj dôsledkom diskriminácie na etnickom či kultúrnom základe, distribúcie formálnej moci i konzekvenciou ekonomického, politického a spoločenského útlaku a otázkou prístupu k zdrojom (Pikna, 2018). KSP sa stavia proti celkovej patologizácii sociálnych javov. Je v protiklade napr. k zaraďovaniu chudoby (Ondrejko et al., 2000) alebo subkultúry, frustrácie, konformity či syndrómu vyhorenia do oblasti sociálnej patológie (Balogová, Žiaková, 2017).

KSP nie je vo svojom snažení osamotená. V súčasnosti existuje kritická psychológia, kritická psychiatria, kritické modely manažmentu, kritické štúdie osôb s postihnutím, kritické rasové teórie, ktoré si kladú podobné emancipačné ciele (Bačová, 2009; Johnsen, 2015; McLaughlin, in Payne, Reith-Hall, 2019).

### 3.2. Prístup sociálneho pracovníka v kritickej praxi

Prístup sociálneho pracovníka, o ktorom píšeme, charakterizuje kritický rozbor povolania a výkonu sociálnej práce, tzv. kritika zvnútra. Jeho snahou je rozpoznať a uvedomovať si vlastnú moc vyplývajúcu z jeho roly a reflektovať podiel na útlaku voči ľuďom. Napr. zvažovať, do akej miery sa terénny sociálny pracovník správa ako pomocník (partner) alebo ako nadriadený úradník (autorita), alebo aké má právo nútiť človeka bez domova spať v ubytovni aj tým, že mu odmietne poskytnúť lieky.

Sociálna práca je nesporne pomáhajúca profesia, napriek tomu sa v nej prelína moc a pomoc. Ak je osobný mocenský motív sociálneho pracovníka silný, často ho prekrýva étos (poslanie) pomoci. Pre človeka v núdzi je však dôležitejšie, či terénny sociálny pracovník vystupuje skôr ako „obhajca klienta“ (človeka), alebo ako „agent spoločnosti“ predstavujúci štátnu alebo samosprávnú moc (Úlehla, 2005). Zastupuje teda záujmy spoločnosti (organizácie) alebo človeka z okrajových skupín? Najčastejšie asi oboje – ak je zamestnancom miestneho úradu, nemôže pôsobiť proti pravidlám úradu a zákonom, ak je pracovníkom ÚPSVaR, musí sa správať v súlade s úlohami, ktorými ho poverila inštitúcia. Nemôže prekročiť právomoci a normy stanovené politickým, právnym, odborným a administratívnym systémom. KSP nemá za cieľ vyzývať sociálnych pracovníkov nedodržiavať stanovené pravidlá. Jej zámerom je reflektovať, kedy a prečo sa sociálny pracovník správa ako predĺžená ruka štátu alebo samosprávy. Úlohou sociálneho pracovníka je zvažovať, ktoré postupy sú v prospech ľudí a, naopak, ktoré vedú k diskriminácii, nerovnosti, k nedôstojnému konaniu a vylučovaniu. Na základe tohto uvedomenia (reflexie a sebareflexie) si sociálny pracovník volí svoj prístup voči konkrétnym osobám a snaží sa o zmeny v pravidlách, v systémoch, o ovplyvňovanie politik v záujme jednotlivca, rodiny a komunity.



Kľúčovou témou KSP je analýza moci, jej uplatnenia v procese pomoci, otázky spravodlivosti a rovného zaobchádzania. Sociálni pracovníci, či chcú, alebo nie, vo všeobecnosti patria ku skupine, ktorá disponuje inštitucionálnou mocou. Paradoxom je postavenie sociálnej práce. KSP sa zameriava na analýzu mocenskej distribúcie (tých, ktorí moc majú, a tých, čo ju nemajú), pričom sociálny pracovník nestojí bokom, má pozičnú moc (Healy, 2005). Jeho úlohou je túto (aj vlastnú) moc odkrývať, demaskovať a zmocňovať slabších (posilňovať, odstraňovať pocit bezmocnosti, sprostredkovať hodnotu seba samého). Rola sociálneho pracovníka ako „normalizačného experta“ (McLaughlin, in Payne, Reith-Hall, 2019), ktorý pracuje s hypotézou (normalizačnej) pravdy, ani aktéra sociálnej kontroly nie sú pre KSP prijateľné. Pod „pravdou“ sa v týchto súvislostiach myslí hodnotenie experta („ten vie, čím klient trpí a čo potrebuje“). Sociálna kontrola disciplinárneho typu smeruje k riadeniu a ovládaniu, čo je v rozpore s hodnotami KSP. Za istých okolností by sa dalo uvažovať o podpornej kontrole založenej na dohode medzi pracovníkom a človekom v núdzi. Skúmanie vlastnej moci súvisí so sebareflexiou, o ktorej sa píše nižšie.

KSP sa odmieta podieľať na dohľade, kontrole, hodnotení a kompenzáciách, ktoré smerujú k opresii (útlaku) a intolerancii. Nechce byť nástrojom nátlaku na vonkajšie prispôsobenie, ktoré potláča rovnosť, obmedzuje slobodu, znevažuje dôstojnosť alebo neprejavuje rešpekt. KSP sa vo veľkej miere opiera o myšlienky, ktorými k jej vývoju prispel francúzsky sociológ M. Foucault (2000). Jednou z nich je spoločenský tlak do tzv. normalizácie, kde ide o presadzovanie noriem, podľa ktorých sa ľudia hodnotia, zaraďujú do kategórií, posudzuje sa ich zdravie alebo správanie. Normalizácia takto nadobúda disciplinárnu moc, ktorá cez stanovené pravidlá (normy) vyžaduje ich plnenie. S normalizáciou má naša spoločnosť negatívnu skúsenosť zo 70. rokov minulého storočia. Takto bolo nazvané obdobie po začatí okupácie našej krajiny sovietskou armádou. Vodcovia spoločnosti jasne vyjadrili, čo je prípustné a čo nie (stanovili normu). Podľa toho následne udeľovali tresty alebo odmeňovali spolupracovníkov.

Foucault (in Gray, Webb, 2009) išiel vo svojich úvahách ďalej a pomenoval jav prispôsobenia zvnútra ako sebariadenie (človek sa reguluje sám). Tu sa už očakáva, že ľudia budú naplňať normy (aj nevyslovené a nepísané) sami, spontánne. Za istých okolností to robíme všetci. Pokiaľ žijeme v spoločnosti, musíme sa obmedzovať a zohľadňovať potreby druhých a pravidlá systému. Naše svedomie a zodpovednosť za to, akí sme a akí by sme mali byť, je namieste. Sebaregulácia je významným a primeraným cieľom mnohých pomáhajúcich procesov. Rizikové je, ak sa sebariadenie, sebaovládanie, sebaregulácia a silná sebakontrola stávajú súčasťou útlaku. Človek sa sám sleduje, pozoruje, reguluje svoje správanie. Ak tým prispieva k celkovému zreniu a pozitívnej zmene, je to poriadku, problémom je nenápadná a postupná participácia na vlastnom útlaku (seba, menšiny, skupiny). V našom prostredí sa v minulosti používal pojem autocenzúra – každý človek vedel, čo, kde a kedy povedať a pred kým si dávať pozor (nehovoríme, samozrejme, o kriminálnych činoch a pod.). Napríklad už deti vedeli, že v škole sa nemôže hovoriť o názoroch rodičov. Čím viac sa ľudia sami prispôbovali tomu, čo od nich spoločnosť (u nás v minulosti komunistická strana) chcela, tým viac posilňovali jej systém. Uvedené platí istým spôsobom aj pre súčasnosť.

Ak sa sociálny pracovník naučí a kontroluje svoje správanie podľa prevažujúcich kritérií psychologického, sociologického alebo medicínskeho diskurzu o tom, čo je normálne a čo nie, dochádza k nárastu sebadisciplíny (Gray, Webb, 2009). Na jednej strane koriguje vlastné motívy a správanie podľa požadovaných štandardov, na strane druhej môže v extrémnej polohe vyvolávať neadekvátne pocity viny napr. za vlastnú hmotnosť, rodičovstvo a výchovu, potešenie z pôžitku a pod. Externá kontrola prestáva byť dôležitá, ľudia sa disciplinujú sami. Každý, kto stojí mimo normality, je patologizovaný – deviant, abnormálny, rizikový. Sebariadenie je aktívnejšia forma kontroly, pretože vychádza zvnútra. Číha na sociálnych pracovníkov rovnako ako na ľudí, s ktorými pracujú (Gray, Webb, 2009). A opäť sa vynára potreba sebareflexie

a neľahké dilemy rovnováhy medzi vplyvom inštitucionálnej a neosobnej moci, expertných kritérií a vlastnej skúsenosti, potrebami slabších a zdravým rozumom (kritickým myslením).

Za posledné desaťročia sa v mnohých krajinách sveta diskutuje o otázke fungovania sociálnych inštitúcií, ich riadenia a efektivity. Druhou vybranou témou analýzy výkonu sociálnej práce v kritických teóriách je manažérizmus (McLaughlin, in Payne, Reith-Hall, 2019). Kritické teórie reflektujú tento trend jednoznačne ako rizikový. Podľa Holasovej a Musila (in Matoušek et al., 2013) možno manažérizmus chápať ako prienik princípov a ideológie riadenia organizácie/firmy a snahu uplatniť princípy trhovej ekonomiky v pomáhajúcej sfére. KSP odkrýva mocenské riziká manažérizmu a odmieta normalizačné požiadavky v pozadí organizácie/reorganizácie. Manažérizmus zužuje sociálnu prácu na otázky výkonu, ekonomického hodnotenia, efektivity či posunu človeka v núdzi do roly zákazníka. Ľudia z vylúčených komunit alebo bez domova nie sú vo vzťahu k terénnemu sociálnemu pracovníkovi zamestnancami, podriadenými ani zákazníkmi obchodnej či finančnej inštitúcie. Tento konštrukt „klienta“ je tvorený vonkajšími vplyvmi mikro- a makrosociálneho prostredia. KSP má ambíciu tieto konštrukty spoznať a meniť. Hovoríme o človeku, partnerstve, a nie o jednostrannej závislosti.

KSP si uvedomuje tieto procesy a rozpory, rovnako ako pozná nevyhnutnosť spoločenských a právnych noriem. Snaží sa však rozpoznávať príčiny útlaku a diskriminácie. KSP vidí zdroje nerovnosti nielen v organizácii spoločnosti a celom systéme pomoci, ale dôrazne sa snaží odkrývať vlastný prínos k otázke útlaku v samotnej práci s ľuďmi. Popritom prvoradým cieľom terénnej sociálnej práce zostáva konkrétna pomoc ľuďom vo vylúčených komunitách a ľuďom bez domova.

### 3.3. Uplatnenie kritického prístupu v terénnej sociálnej práci

KSP odmieta definovať sociálnu prácu funkciami štátu, zásadne sa vzťahuje na vyššie popísané hodnoty. Úlohy štátu v pomoci majú vyplývať z potrieb jednotlivcov, rodín, skupín populácie a občianskych komunit. Podľa KSP nemá štátny aparát určovať mieru a hranice pomoci, naopak, politici majú reagovať a naplňovať potreby spoločnosti (jednotlivca, rodiny, komunity, menšiny, kultúry a pod.). Terénna sociálna práca sa realizuje na mikrosociálnej úrovni a primárne je zameraná na pomoc jednotlivcom, rodine a komunitě. Popri tradičných úlohách sociálnej práce, akými sú podpora a odkrývanie potenciálu, korekcia rizikových prejavov a odstraňovanie prípadných deficitov, sa KSP prvotne zaoberá otázkami vylúčenia (exklúzie), marginalizácie, diskriminácie, normalizácie a útlaku. Tradičná a kritická prax sa nemusia vylučovať, KSP však presadzuje jasne formulovaný, hodnotovo ukotvený prístup.

V duchu vyššie definovaných hodnôt začneme praktickú rovinu uplatnenia KSP od sebareflexie sociálneho pracovníka. V odbornej literatúre sa rozlišuje reflexivita a reflektivita (Fook, 2002; Howe 2009; Šoltésová, in Lukáč, 2020). Pre kritickú prax terénneho pracovníka toto rozlíšenie nepovažujeme za významné, zostaneme pri konštatovaní, že praktická činnosť vyžaduje istú mieru reflektivity, teda ochoty a schopnosti spätne skúmať správanie sociálneho pracovníka.<sup>4</sup> Na základe vedomého rozboru situácie,

---

4 Odborne korektné by bolo rozlišovať reflexiu a reflektivitu v každej časti práce. Vzhľadom na jazykové konštrukcie a snahu text zjednodušiť však tieto dva pojmy zamieňame a v týchto súvislostiach považujeme za rovnocenné.

správania, konania z nedávnej minulosti, ideálne tesne po akcii, sa očakáva, že v budúcnosti bude sociálny pracovník schopný meniť svoj prístup tak, aby mohol byť človeku, s ktorými pracuje, prospešnejší. Takto môže byť v podobnej situácii všeobecne efektívnejší a korektnejší. Sociálny pracovník zameraný na reflektívnu prax je schopný hlbokého sebauvedomovania, uvedomovania si svojej roly a základov svojej práce.

Ako píše Fook (2002), Howe (2009) a ďalší, reflektívna prax má širší význam a zahŕňa nielen sebauvedomenie (v súvislosti s vlastným správaním), ale aj racionálne porozumenie tomu, ako a prečo človek reagoval v celom kontexte a súvislostiach. Zahŕňa teda oblasť poznávaciu, emocionálnu a oblasť správania. Je významnou zložkou KSP (kritickej reflexie) v procese pomoci. Reflektívny prístup je charakteristický cirkulárnym procesom (Smrek, in Brnula et al., 2015). Skúsenosť a jej reflexia sa vzájomne dopĺňajú, prekrývajú a tvoria vyššiu kvalitu. Skúsenosť podnecuje reflexiu, reflexia ovplyvňuje prejavy a postoje, ktoré sú kriticky analyzované. Predpokladá sa, že reflektívna prax je procesom skúsenostného (experienčialneho) učenia. Požaduje sa byť kritickým voči sebe. Analýza, čo si človek myslí, prežíva a ako koná, je prostriedkom poznania. V popredí je otázka moci (bezmocnosti), ako my ovplyvňujeme druhých, ako iní pôsobia na nás a v súvislosti s KSP aj historické, sociálne a kultúrne korene špecifickej interpretácie reality.

Proces kritickej reflexie sa realizuje tak v súvislosti s fungovaním sociálneho pracovníka, ako aj v práci s ľuďmi (klientmi). Pozostáva z dvoch častí (Fook, in Howe, 2009): analýza a zmena. Analytická časť má charakter dekonštrukcie a zmena zodpovedá procesu rekonštrukcie. V prvej z nich sa rozoberá uplatňovanie, zneužívanie, zmysel a zámer moci. Moc je vnímaná nielen ako vonkajší element, skúma sa osobný motív a podiel na nej. Pracuje sa s jazykom ako výpovednou formou postoja. Snahou je reflektovať myšlienky, názory, možnosti, sebaobraz, vlastný životný príbeh (naratív). Kritická reflexia môže mať viacero dimenzií – uvedomenie si osobnostných čŕt, systému presvedčení, vedomostí a ich konštrukcie, dynamiky vzťahov, porozumenie vlastnej úzkosti v súvislosti so vzťahovými vzorcami a pod. V analýze sa myslenie jednotlivca skúma vo vzťahu k dominantným diskurzom v jeho sociálnom kontexte. Zisťuje sa dopad názorov majority a spôsob uvažovania verejnosti o jednotlivcoch a marginalizovaných skupinách. Vo fáze rekonštrukcie ide o prehodnotenie a získanie vyššej miery sebaúcty a hodnoty seba. Začína sa snahou vnímať novým spôsobom seba a vlastnú situáciu. Pôvodný konštrukt nahrádza nový, potvrdzujú sa rozpoznané možnosti, osobná moc a nadobudnutá kontrola, môže sa meniť zmysel života. Reflektívna prax je náročná, málo predvídateľná a premenlivá. Neposkytuje návody, rozhodujúce je dôkladne vnímať a rozmýšľať o skúsenosti ľudí v historickom a sociálnom kontexte a spôsobe, ako na nich reagovať. Intervencia má dosah na ľudí a svet, v ktorom reálne žijú. Dekonštrukcia a rekonštrukcia sú považované za kľúčové nástroje KSP v práci s ľuďmi.

Otázka pomoci má rozmanité aspekty. Pomoc sa spája s ochranou, podnecovaním, podporou, ale aj vedením. Jednou z možností je vnímať pomoc na osi (na kontinuu) od paternalizmu po partnerstvo. Na jednej strane je vyhranený paternalizmus, patronát nad človekom v tiesni, opačnou polaritou je symetrický vzťah a dôraz na svojpomoc. Nemusia to byť dva oddelené svety, v niektorých otázkach sa môže uplatňovať sprevádzanie i vedenie, a aj napriek tomu bude prevažovať partnerský prístup. KSP sa jednoznačne orientuje na participáciu, emancipáciu a nezávislosť. Možnosti jedného či druhého štýlu práce vyplývajú z viacúrovňovej problematiky dimenzií zraniteľnosti (vulnerability) a odolnosti (reziliencie) jednotlivca či skupiny. KSP sa orientuje na zraniteľnosť a odolnosť vyplývajúce zo životných podmienok. Zraniteľnosť sa nepripisuje osobitne osobám z marginalizovaného prostredia, chápe sa ako univerzálna skúsenosť človeka. Predpokladá sa, že každý človek zažil pocity zraniteľnosti a bezmocnosti (McLaughlin, in Payne, Reith-Hall, 2019), že je to všeobecná ľudská skúsenosť. Z tohto východiska sa

mobilizácia síl jednotlivca, skupiny alebo rodiny zameriava na individuálne mechanizmy zvládania ( *coping* ) s oporou v sociálnom prostredí.

V praktickej rovine sa KSP zásadne drží dialógu, podporuje partnerstvo, oceňuje „neexpertný“ prístup (Vybíral, 2006), odporúča posilňovať a zmocňovať ľudí v náročnej životnej situácii ( *empowerment* ), preferuje kooperatívnu formu moci (Tew, 2006), toleranciu, akceptáciu a inklúziu. Sledovanie mocenských ambícií odborníka i človeka na druhej strane dialógu poskytuje orientáciu vo vývoji ich vzťahu i posunu v procese pomoci.

KSP sa uplatňuje priamym a nepriamym spôsobom. V tomto texte sa sústreďujeme na priamy kontakt s jednotlivcom alebo so skupinou, v pozadí je však vždy poslanie KSP, a to snaha o dôstojnosť, úctu, ľudské a občianske práva, možnosť slobodnej voľby, emancipácia a boj proti diskriminácii v oblasti kultúry, etnicity, náboženského presvedčenia, sexuálnej orientácie, pôvodu či rodu.

V kritickej praxi možno uplatniť niektoré z čiastkových prístupov. Na výber sú štyri – prvé tri vznikli počas postupného vymedzovania KSP voči radikálnej sociálnej práci (zmocňovanie, antiopresívny prístup, advokácia), ďalší pochádza z iného zdroja, ale je v súlade s hodnotami KSP (prístup orientovaný na silné stránky).

## Zmocňovanie

Zmocňovanie ( *empowerment* ) a advokácia sa pôvodne orientovali na prekonávanie bariér pri prístupe k službám, získali však širší záber. Koncept zmocňovania vychádza z niekoľkých téz – moc má vzťahový charakter (vzniká vo vzťahoch a ovplyvňuje ich), je intencionálna (zámerná), môže mať prosociálnu, asociálnu i antisociálnu tvár, je fluidná (premenlivá), užívaná (uplatňovaná), ale nie vlastnená. Možno ju teda redistribuovať.

Model zmocňovania má mnoho významov, ale v terénnej sociálnej práci zostaneme na úrovni zmocňovania bez politických ambícií (Smrek, in Brnula et al., 2015). V tomto smere ide o získanie/obnovenie moci a kontroly nad svojimi „životmi“ – o snahu odstrániť personálne, sociálne a administratívne bariéry, rozvíjať svoju kapacitu, vyžadovať dodržiavanie ľudských práv (Stepney, in Payne, Reith-Hall, 2019). Uvedený autor odporúča postupné kroky:

- skúmať danú situáciu, uznať individuálne vnímanie, uvedomiť si okolnosti,
- podporovať sebauvedomenie, rozvíjať kritické vedomie reality, hľadať nové príležitosti a podporovať individuálnu voľbu,
- preniesť voľbu do akcie a postupne situáciu meniť.

Proces sa sústreďuje na moc, teda pomoc ľuďom s pocitmi bezmocnosti a rozvoj osobného potenciálu v premenlivej dynamike moci. Diamond (2016) hovorí o osobnej a pozičnej moci, v KSP sa primárne pracuje s osobnou mocou. Očakáva sa dosah aj na distribúciu sociálnej moci.

Zmocňovanie sa uplatňuje v participatívnom prístupe. Smith (in Pikna, 2018) odporúča tieto princípy zmocňovania (vybrané a doplnené):

- byť vnímavý voči rôznym formám útlaku,
- rozoznávať a uznávať rozmanitosť a inakosť,
- byť pripravený riskovať a postaviť sa útlaku,

- uvedomovať si vlastnú autoritu, moc a postavenie,
- byť ochotný v mocenských vzťahoch vyjednávať,
- deliť sa o znalosti a skúsenosť,
- vytvárať priestor pre vylúčených, aby mohli vyjadriť svoj postoj,
- byť pripravený podeliť sa o moc alebo vzdať sa jej pri prijímaní rozhodnutí,
- podporovať asertivitu a sebaurčenie,
- podporovať kladenie otázok a diskutovať o pravidlách (aj samotných pracovníkov),
- byť ochotný obhajovať tých, ktorí sú nevypočutí (utláčaní),
- hľadať zdroje solidarity medzi odporujúcimi si záujmami.

Pre sociálneho pracovníka je podľa Paynea (2005) rozhodujúce byť schopný odovzdávať moc, znižovať odstup vyplývajúci zo sociálnych a z osobných zábran, pomôcť robiť rozhodnutia a pod. s cieľom zvyšovať kapacitu a sebadôveru pri prenose moci. Zmocňovanie je súčasne procesom i cieľom sociálnej práce. Z pohľadu cieľa je to stav, keď má človek možnosť určovať svoje smerovanie, kontrolovať svoje blízke prostredie, právo plánovať a rozhodovať sa vo veciach, ktoré sa ho priamo týkajú, nárok byť vypočutý (Howe, 2009). Zmocňujúci proces je cestou na dosiahnutie tohto stavu.

### Antiopresívny prístup

Antiopresívny prístup (zameraný proti útlaku) sa v sociálnej práci vyvinul, podobne ako KSP, z radikálnej sociálnej práce (Dalrymple, Burke, in Payne, Reith-Hall, 2019). Sústredil sa na útlak založený predovšetkým na polarizácii chudobných a bohatých, silnejúcich vplyvoch korporácií (korporativizmus) a konzumného správania (konzumerizmus, mocenská manipulácia prostredníctvom reklamy a kultúry konzumu). Obsahuje silný etický rozmer postavený na princípe moci a útlaku. Nerovnosť a nespravodlivosť majú dva elementárne zdroje – individuálne a sociálne. Na mikrosociálnej úrovni antiopresívna prax požaduje personalizovanú starostlivosť a podporu odolnosti jednotlivca, malej skupiny alebo komunity.

Antiopresívne prístupy vnímajú útlak ako viacúrovňový jav, ktorý vstupuje do života každého človeka, obzvlášť do života zraniteľnejších a „bezmocnejších“. Healy (2005) definuje niekoľko princípov antiopresívnej praxe (ich poradie neznamená chronologickú postupnosť):

- kritická reflexia seba – od sociálneho pracovníka sa očakáva zvažovať a skúmať svoju vlastnú motiváciu na výkon sociálnej práce, vlastnú životnú skúsenosť, prítomnosť a podiel na moci v malých sociálnych skupinách a vzťahoch a pod.,
- kritické posúdenie skúsenosti človeka, s ktorým sociálny pracovník spolupracuje, s mocou na úrovni osobnej, kultúrnej a štrukturálnej v danom historickom a geografickom kontexte,
- proces zmocňovania – identifikácia personálnych, štrukturálnych, inštitucionálnych a kultúrnych prekážok uplatnenia psychických a sociálnych potrieb jednotlivca: od prebratia pocitov bezmocnosti cez podporu, porozumenie procesom útlaku až po hľadanie zdrojov sily a moci, odhaľovanie potenciálu jednotlivca a jeho sociálnej siete, príležitosti a slobodnej voľby,
- partnerstvo – prístup, ktorý je v príkrom rozpore s paternalizmom, dôraz na participáciu ľudí z marginalizovaných skupín na riešení ich situácie alebo problému s maximalizáciou ich účasti na rozhodovaní o sebe a svojej perspektíve,
- minimálna intervencia znamená obmedziť „expertný“ zásah na nevyhnutné minimum, v popredí aktivity sú ľudia, s ktorými sociálny pracovník spolupracuje, rozhodnutie a aktivity sú otázkou ich osobnej voľby, sociálny pracovník stojí v pozadí.

Základom antiopresívnej praxe je spolupráca, partnerstvo a spoločná tvorba (budovanie perspektív, plánov, akcie a pod.). Elementárnou podmienkou je jasná dohoda a záväzok oboch strán, človeka v núdzi a sociálneho pracovníka. Antiopresívny prístup sa nezriedka spája aj s antirasistickou, antidiskriminačnou a kultúrne senzitívnou sociálnou prácou (Howe, 2009).

## Advokácia

Advokácia má v sociálnej práci osobitné postavenie. Pojem je prevzatý z právnickej terminológie, spoločným znakom je zastupovanie inej osoby alebo skupiny. Advokácia v súvislosti s ľuďmi z marginalizovaných skupín a ľuďmi bez domova, podobne ako iné prístupy KSP, vníma sociálneho pracovníka v dvoch rolách. Na jednej strane je chápaný ako empatický a schopný zástupca potrieb jednotlivcov alebo skupín, na strane druhej ako bojovník proti útlaku (Wilks, in Payne, Reith-Hall, 2019). V tejto príručke sa venujeme len prvej možnosti – zastupovaniu jednotlivcov alebo malých skupín.

Sociálny pracovník v role „advokáta“ sa zaoberá materiálnymi, finančnými, prevádzkovými a praktickými otázkami, rovnako ako poskytuje sociálnu oporu, podnecuje odolnosť a sebadôveru. Je prostredníkom medzi sociálnym prostredím (inštitúciami, zložkami výkonu štátnej moci a pod.) a jednotlivcom, resp. malou skupinou. Proces advokácie pozostáva z troch fáz:

- analýza, skúmanie, závery, získavanie informácií,
- plánovanie, prezentácia prípadu,
- vyjednávanie.

Sociálny pracovník v role advokáta zastupuje záujmy ľudí z vylúčených komunit a ľudí bez domova. Pre advokáciu sa odporúča trénovať vyjednávacíe (negociačné) schopnosti na princípoch vyjednávania orientovaného na záujmy/hodnoty (Fisher, Ury, Patton, 1994). Cieľom procesu advokácie je popri zastupovaní snaha prenášať zodpovednosť na osoby, ktorých záujmy sú predmetom vyjednávania. V tomto procese ide o naplnenie potrieb konkrétnych ľudí, pričom priebeh spolupráce má aj stimulačný potenciál. Počas advokácie sa sociálny pracovník zameriava aj na rozvoj (sociálne učenie) osôb, ktoré zastupuje.

Všeobecne sa odporúča:

- podporovať sebadôveru a osvojovanie si zručností so špecifickým dôrazom na metódy asertívnej komunikácie,
- identifikovať, podporovať a tvoriť sociálne siete (svojpomoc, rovesnícka podpora, práca s rodinou) s cieľom emancipácie a samostatnosti,
- prípadne zapojiť do akcie širší sociálny rámec s cieľom zverejniť problematiku, a „zosilniť“ tak svoj hlas.

Advokácia sa snaží o zmocnenie v dvoch smeroch – na jednej strane individuálne, psychické a sociálne zmocňovanie a na druhej strane presadzovanie voči spoločenským štruktúram moci. Nevyhnutnou podmienkou konštruktívnej advokácie je hodnotový rozmer. Advokácia sa považuje za produktívnu, ak stavia na elementárnych hodnotách, akými sú sloboda, rovnosť, ľudské práva, partnerstvo, dôstojnosť.

## Prístup orientovaný na silné stránky

Prístup, resp. perspektíva potenciálu v sociálnej práci založená na silných stránkach (*The Strengths Perspective in Social Work Practice*) vidí za značkou klienta (pacienta, človeka bez domova a pod.)

nielen komplexnú ľudskú bytosť, ale vychádza z presvedčenia, že táto bytosť má individuálny potenciál. Tento prístup si vyžaduje rozpoznávať, oceňovať a uvoľňovať tieto sily človeka (Howe, 2009).

Pozitívne zameranie v práci s ľuďmi odmieta model nedostatkov (*deficits*), nedostatočnosti (*insufficiency*) a problému. Kľúčový predstaviteľ Saleebey (1992) definoval tri východiská, ktoré charakterizujú tento prístup:

- každý človek má potenciál – životnú silu, transformatívnu kapacitu (schopnosti na zmenu), energetické zdroje, regeneračné schopnosti, spiritualitu, sebauzdravujúce sily, skúsenosť, aspirácie a i.,
- rozpoznané a odhalené sily sú cestou k transformácii, k zmene aj na úrovni komunity a skupiny,
- presvedčenie, že podpora pozitívnych kapacít ľudí vedie k ich konštruktívnemu uplatneniu.

Osoby, u ktorých sa systém uplatňuje, potrebujú spoznať svoje zdroje, nevyhnutné je zmeniť vnímanie a rozmýšľanie o sebe, odmietnuť sebaobraz v kategóriách menejcennosti alebo obeť. Zámerom je podnecovať princíp sebaurčenia.

Za rozhodujúce sa považuje pracovať s odolnosťou človeka a s jeho vnútornými a vonkajšími zdrojmi. Odolnosť možno nachádzať v oblasti zvládania záťaže, stresu, rizika. Odolnosť je podporovaná optimizmom, sebaúctou, zmyslom pre (nedevastujúci) humor, emočnou rovnováhou. Zásadným je aj jej sociálny rozmer – schopnosť vytvárať, udržať a „užívať“ pevné sociálne väzby a prejaviť uznanie, rešpekt, starostlivosť a pozitívne emócie. Na ceste k odkryvaniu potenciálu (silných stránok) uvedený autor odporúča klásť otázky (ilustrované príkladom):

- otázky na prežitie – „Kto vám pomohol v minulosti, keď sa vám nedarilo...?“, „Čo ste museli v minulosti urobiť, aby sa veci zmenili...?“,
- otázky na výnimky – „Čo sa dialo, keď veci fungovali dobre?“, „Ako ste sa cítili, čo ste robili, keď veci boli v poriadku?“,
- otázky na možnosti – „Čo by ste sa chceli naučiť a uplatniť v živote?“, „Čo vás baví a okolie naznačuje, že vám to ide?“,
- otázky na sebaúctu – „Keď ľudia o vás hovoria v dobrom, čo tým vyjadrujú?“, „Na čo z toho, čo o vás ľudia hovoria, ste hrdý?“.

Prístup je založený na dôvere v človeka a jeho vnútorných a vonkajších kapacitách. V konkrétnej činnosti sa podporujú príbehy, kladenie otázok so zámerom odhaliť potenciál človeka, snaha mobilizovať jednotlivca, zásadne sa používa pozitívny a na riešenie orientovaný jazyk (nie jazyk problému). Sociálny pracovník sa zameriava zásadne na budúcnosť, proces je v optimálnom prípade prehľadný a predvídateľný, hodnotou je človek („človek je viac ako problém“).

KSP sa prikláňa k tzv. neexpertným prístupom (Vybíral, 2006), kde sa predpokladá, že človek (klient) dobre pozná svoju situáciu, možnosti, potenciál i riziká. Pracuje sa s prítomnosťou a budúcnosťou, očakáva sa aktivita spolupracujúcej osoby, zohľadňuje sa celý kontext a rozhodujúce je, ako problém chápe človek v núdzi. Zdroje riešenia sa hľadajú na strane klienta, prístup má rekonštruktívny, na budúcnosť orientovaný charakter. Sociálny pracovník je len „sprievodcom“, teda odborníkom, ktorý pomáha ľuďom porozumieť danej situácii, rôznym vplyvom a vlastným motívom. Na základe istej miery poznania je sociálny pracovník k dispozícii pri hľadaní ciest zvládania náročných životných situácií. Odborník nesie zodpovednosť voči ľuďom, s ktorými pracuje, je zodpovedný za svoju angažovanosť a aktivitu, nepreberá však zodpovednosť za iných. KSP je zreteľne na strane partnerského prístupu, kde sa podporuje obojstranná participácia, neformálny vzťah a vzájomný podiel na moci. Kritický prístup sa vyvinul od paternalizmu a expertízy k partnerstvu a autenticite.

## 4. Potenciál terénnej sociálnej práce

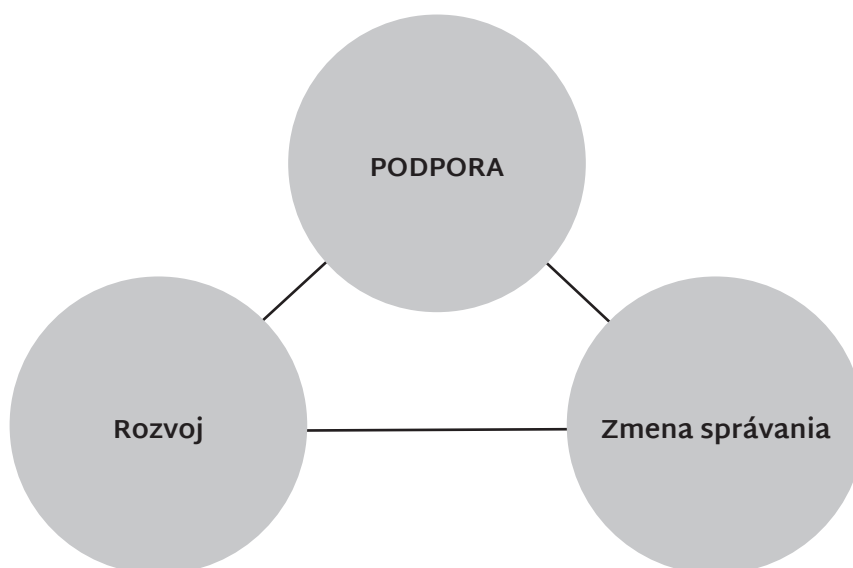
Sociálna práca disponuje širokým spektrom metód a foriem. Ich výber a aplikácia závisia od cieľov pomoci, konkrétnych osôb, ktorým je určená, preferovaného teoretického východiska a sociálneho, časového a kultúrneho kontextu. Dôkladné poznanie uvedených oblastí je prvoradou podmienkou voľby adekvátneho postupu.

Cieľom terénnej sociálnej práce (TSP) je pomoc človeku z marginalizovaných skupín alebo bez domova. Vzájomná spolupráca je prostriedkom zvýšenia alebo udržania kvality života ľudí v núdzi. Má byť podnetom a príležitosťou na rozvíjanie a korigovanie vnímania, prežívania a správania. Rozhodujúci je však prenos skúseností, poznania a osvojených zručností do každodenného života. V tomto smere navrhujeme prepájať prácu vo dvojici a v skupine so skúsenosťou ľudí, s ktorými terénny sociálny pracovník alebo lektor pracuje. Osvedčilo sa reflektovať každodenné zážitky a konfrontovať ich s prácou v skupine alebo vo dvojici (napr. aplikačným projektom, istou formou „domácej úlohy“, cieľov, ktoré si aktéri spolupráce sami zadefinujú, vyhodnocovaním ich posunov i neúspechov). V tomto smere sa odporúča postupovať metódou malých krokov. Znamená to vytyčovať skromné ciele a overovať zmeny. Užitočné sa ukazujú otázky typu: „Čo zmeníte vo svojom správaní? Ako vaše prostredie zistí, že sa niečo zmenilo? Kto z ľudí okolo vás si všimol zmenu? Ako na ňu reagoval?“ Rozhodujúci je teda prenos do praxe.

Nemožno zanedbať ani fakt, že zmena dosiahnutá v procese TSP nemusí byť akceptovateľná a zrozumiteľná pre prirodzené sociálne prostredie, v ktorom daný človek žije. Pokus o zmenu môže narážať na nepochopenie. Z tohto dôvodu považujeme za dôležité s touto skutočnosťou pracovať, zohľadniť ju a reflektovať situáciu a prežívanie. V duchu kritických prístupov je cieľom posun od závislosti k emancipácii, od zraniteľnosti k odolnosti, od bezmocnosti k dôstojnosti.

V TSP, podobne ako v ďalších pomáhajúcich profesiách, sa pozornosť odborníka zameriava na tri okruhy, ktoré sme nazvali podpora, rozvoj a zmena (Labáth, in Ambrózová et al., 2006).

Obr. 2: Tri faktory pomáhajúcej činnosti





Na obr. 2 sú zobrazené ako tri vzájomne spolupôsobiacie faktory. Podpora zobrazuje nevyhnutnosť pozitívneho zamerania pracovníka. Obsahuje prvky vzťahu, ako ich definoval Rogers (1998) – akceptáciu, empatiu a kongruenciu. Tie sú predpokladom vzniku produktívneho vzťahu. Kľúčové miesto podpory vyjadrujú veľké písmená a kľúčové postavenie na vrchole trojuholníka. Ďalšie okruhy tvorí rozvoj a zmena. Prístup, ktorý v tomto programe dominuje, vychádza zásadne z hodnôt pozitívne orientovanej sociálnej práce, ktorá podnecuje potenciál ľudí, stimuluje ich rozvoj. Dôsledkom takto komponovanej práce je zmena (správania, postojev, vnímania seba a možností, participácia a mobilizácia síl a pod.). Žiaden z uvedených troch pilierov nie je samostatne dostatočne efektívny. Predkladaný manuál predpokladá uplatňovať tento model kooperácie v dyadickej i skupinovej práci.

TSP s ľuďmi z vylúčených komunit a osobami bez domova pozostáva, rovnako ako akýkoľvek iný program, z prípravy, realizácie a hodnotenia programu. Príprava sa začína kladením otázok. Sinek (2018), síce v inom kontexte, odporúča začínať vždy otázkou prečo. Tento postup je efektívny aj pri tvorbe intervenčného programu. Program pomoci ľuďom v zložitej životnej situácii je cieleň a zámerná činnosť v prospech iných. Ak začneme úvahou o dôvodoch programu, zaoberáme sa zmyslom a zmysluplnosťou intervencie, zvažujeme dôsledky TSP, potom pracujeme na princípoch otázky prečo. Týmto postupom je možné vytvoriť metodický a individualizovaný rámec pomoci. „Prečo“ podnecuje myšlienky o dôvodoch intervencie. Ak sa naň podarí nájsť dostatočnú odpoveď, je jednoduchšie nájsť odpovede na otázky „čo“ a „ako“. Tie vyplývajú z otázky „prečo“. Nájsť odpoveď nemusí byť ľahké, ak sa to však podarí, je vysoko pravdepodobné, že vznikne unikátny program pripravený špecificky pre danú skupinu účastníkov. Otázka „prečo“ obsahuje hodnotový systém, priamo sa dotýka subjektívnych potrieb ľudí v núdzi a možno s ňou pracovať v rôznych fázach programu. V prípravnej fáze je považovaná za nevyhnutnú, v realizačnej môže slúžiť nielen na overovanie metodík, postupov a ich prípadných úprav, ale aj ako nástroj vysvetľovania zmyslu cvičenia, techniky, hry alebo simulácie. V empirickej praxi sa ukázalo, že ľudia často ocenia, keď im sociálny pracovník/lektor/tréner/poradca vysvetlí dôvod, prečo v tejto situácii aplikoval práve tento postup. Niekedy sa zdá, že „poslanie“ danej metodiky je zreteľné. No jednak to tak nemusí byť, jednak môže vysvetlenie odborníka prispieť k lepšiemu porozumeniu cvičenia v súvislostiach celého programu a/alebo reálnej situácie.

Predstavme si, že v skupinovej aktivite účastníci nacvičujú asertívne techniky. Trénuje sa modelová situácia, keď človek pricestuje na miestny úrad so žiadosťou, ktorú potrebuje overiť v podateľni. Vzhľadom na časovú stratu spôsobenú výpadkom medzimestskej dopravy prichádza na úrad tesne po začiatku obednej prestávky. Ak bude čakať do konca prestávky, zmešká autobus späť. Pracovníčka určená na príjem žiadosti je stále vo svojej pracovni. Nácvik sa realizuje vo viacerých podobách. Po ukončení cvičenia sa analyzuje jeho priebeh. Pokiaľ sa cvičenie spracováva na úrovni komunikačných zručností, hľadáme odpoveď, ako sa správať. Cieľ snaženia – doručiť žiadosť na správne miesto – znamená, čo chceme dosiahnuť. Ak sa počas rozboru situácie zamriame na to, prečo človek koná tak, a nie inak, môžeme preniknúť za prvoplánový rozmer nácviku komunikačných zručností.

Prvoradé je vysvetliť účastníkom, prečo sme použili túto metodiku. Okrem riešenia konkrétnej úlohy je postup uplatniteľný v mnohých ďalších situáciách. Nejde len o zvládnutie jednej situácie, ale o pripravenosť na náročné situácie aj v budúcnosti (transfer z modelovej skúsenosti do reálneho života). Odpoveď na „prečo“ môžeme nájsť aj v odlišovaní situácie nároku a láskavosti. V prípade, že máme odôvodnený nárok, budeme uplatňovať iné postupy – z repertoáru asertívnej komunikácie napr. metódu pokazenej gramoplatne. Pokazená gramoplatňa je však absolútne nevhodná, ak žiadame o láskavosť. V situácii na spomínanom úrade je typické požiadanie o láskavosť (je už obedná prestávka a občan nemá nárok na výkon pracovníka v tomto čase). Takéto rozlíšenie nám napovie, prečo uplatniť slušné

požiadanie o výnimku, a nie nekonečné opakovanie svojej požiadavky. Účastníkom môžeme ilustrovať asertívnu zručnosť a asertívny postoj. Asertívny prejav, ktorý nie je podložený asertívnym postojom, bude iste menej presvedčivý ako prejav asertívne nastaveného človeka. Zámer viesť ľudí k asertívnym postojom znamená ísť k jadrú „problému“, mať jasné, prečo sa chcem správať asertívne, a tak sa aj „naladiť“ (byť presvedčený o správnosti svojho postupu). Asertívne správanie nezaručuje naplnenie cieľa, ale poskytuje väčšiu šancu na úspech. Dôsledne asertívny prístup prináša pocit, že človek urobil pre vec všetko, čo je v jeho silách, a nemusí mať výčitky voči sebe samému.

Metódy TSP sú rozmanité a môžeme sa s nimi stretnúť v mnohých publikáciách (napr. Bednářová, Pelech, 1999; Ambrózová et al., 2006; Klenovský, 2006; Ondrušek, 2007; Klenovský, in Pružinská et al., 2011; Ondrušková, in Pružinská et al., 2011; Andrášiková et al., 2014; Simeon, Butterfield, Moxley, in Payne, Reith-Hall, 2019; a i.). V tomto texte nebudeme rozoberať rôzne metódy TSP, sústredíme sa na vybrané, resp. špecificky vytvorené postupy na prácu s ľuďmi z marginalizovaných skupín a osôb bez domova.

Cvičenia, hry, simulácie, techniky práce budeme súhrnne označovať ako metodiky. Rozdeľujeme ich na metodiky práce s jednotlivcom a so skupinou. Všetky zohľadňujú alebo zdôrazňujú kontext, v ktorom ľudia v núdzi žijú. Väčšina metodík predpokladá prepojenie na sociálne prostredie rodiny, neformálnych sociálnych skupín a/alebo komunity. Spôsoby práce s jednotlivcom a so skupinou možno nájsť v bežne dostupných zdrojoch. Osoby, ktorým je TSP určená, budeme v tomto texte nazývať ľuďmi, jednotlivci, skupina alebo účastníci (programu, kurzu, stretnutia, sedenia). Terénneho sociálneho pracovníka a terénneho pracovníka budeme označovať stručne TSP.

V nasledujúcom texte sú uvedené konkrétne metodiky práce. Pri každej z nich, bez ohľadu na to, či pôjde o individuálny, alebo skupinový prístup, budú uvedené:

- cieľ a pôvod – cieľ sa bude vzťahovať na zámer, prečo túto metodiku aplikovať, pôvod znamená, odkiaľ sme postup prevzali, prípadne prečo sme ho upravili alebo čo z neho vytvorili,
- postup – má poskytnúť informácie, čo v kontakte s ľuďmi realizovať, aké aktivity sa očakávajú a ako sa uskutočňujú; uvedený je aj odhad času, vyžadovaný postup a potrebný materiál,
- poznámky a odporúčania – slúžia na bližší popis, upozorňujú na niektoré riziká, ktoré sa môžu v priebehu spolupráce objaviť, a ak majú autori s daným postupom skúsenosť, bude v texte popísaná.

Jednotlivé metodiky majú ucelený charakter. Sú podávané v celkovom štýle práce, majú svoj začiatok, priebeh i koniec. Sú koncipované tak, ako ich rôzni autori vytvorili a aplikovali v praxi. Nie sú však nemenné, sme presvedčení, že väčšinu z nich možno dopĺňať a meniť podľa cieľov spolupráce, potrieb účastníkov, hypotéz sociálnych pracovníkov i celkového kontextu kooperácie. Možno z nich vybrať a použiť len niektoré prvky (časti, kroky, myšlienky), vzájomne ich prepájať alebo kombinovať s inými. Terénnych sociálnych a terénnych pracovníkov by sme v tomto smere radi podporili, aby sa pri ich úpravách cítili oprávnení a slobodní. Metodiky majú slúžiť primárne ľuďom z vylúčených komunít a ľuďom bez domova, ktorých radosti a strasti TSP nesporne dobre poznajú. V texte používaná skratka TSP má dva významy – terénna sociálna práca alebo terénny sociálny pracovník. V prípade, že pôjde o pracovníka, TSP zahŕňa oba varianty – terénneho sociálneho pracovníka i terénneho pracovníka. Pri jednotlivých cvičeniach, hrách, simuláciách používame aj pojem lektor (osoba, ktorá vedie program). V niektorých situáciách tak uvádzame oboje – TSP/lektor, čo znamená, že metodiku považujeme za vhodnú na tréning TSP (v zmysle pracovníkov) i aplikáciu v TSP (v zmysle práce). Osoby, s ktorými TSP pracujú, nazývame ľuďmi z marginalizovaných rómskych komunít (MRK), ľudia bez domova, ľudia v núdzi; v kontexte vzdelávania ich nazývame účastníci alebo členovia skupiny (pri skupinových formách práce).

Vybrané, prevzaté a vytvorené metodiky sme rozdelili podľa formy práce na individuálnu (dyadickú), skupinovú alebo univerzálnu. V tretej skupine je vždy uvedená vhodnejšia – individuálna alebo skupinová – aplikácia.

#### **4.1. Metódy a metodiky práce s jednotlivcom**

TSP s jednotlivcom stavia na dyadickej spolupráci založenej na kvalitnom pracovnom vzťahu, vzájomnej úcte a dobrovoľnosti. Nevyhnutná je istá miera recipročnej dôvery, tzv. psychologického bezpečia, minimálne na úrovni podpory, porozumenia, empatie.

Pri tréningu v humanistickom, nedirektívnom prístupe sa pozornosť sústreďuje na zručnosti, postoje a hodnoty terénneho sociálneho pracovníka. Prostredníctvom nich sprostredkováva človeku, s ktorým pracuje, skúsenosti v podobe zážitkov sebauvedomovania, ktoré mu umožňujú odkrývať súvislosti medzi tým, ako rozumie sám sebe, ako sa vníma, a problémom, ktoré mu jeho vnímanie sveta prináša. Táto práca sa uskutočňuje primárne cez vzťah, ktorý terénny sociálny pracovník vytvára s človekom bez domova alebo obyvateľom MRK či inej skupiny vylúčenej z majoritnej spoločnosti. Je to vzťah, kde človek, s ktorým terénny sociálny pracovník pracuje, rozpoznáva, že je skutočne rešpektovaný, porozumený a prijímaný s otvorenosťou a úprimnosťou. Pre mnohých to bude pravdepodobne prvýkrát v živote, keď k nim pomáhajúci odborník pristupuje ako partner, spoločník pri riešení problémov, s ktorými zápasia. Na odborníka, ktorý sa rozhodne ísť v práci s ľuďmi touto cestou, takýto vzťah kladie značné nároky. Súvisia s hlbokým seba porozumením, seba prijímaním a otvorenosťou voči všetkému, čo je v živote ľudské.

KSP prijíma človeka ako komplexnú ľudskú bytosť a odmieta redukcionizmus. V individuálnom kontakte sa hlási skôr k „neexpertným prístupom“, v ktorých ide viac o reálnu spoluprácu dvoch skutočných osôb ako o prácu experta s klientom. V tom sa nedirektívny a kritický prístup vzájomne dopĺňajú a obohacujú.

##### **4.1.1. Pohľad na prirodzenosť človeka**

###### **Pôvod a cieľ**

Terénny sociálny pracovník by mal poznať svoje presvedčenia o tom, čo znamená byť človekom, čo je ľudské. Naša vlastná teória osobnosti, ktorú si nemusíme plne uvedomovať, hoci s ňou narábame pri každej cielenej práci s človekom, nás ovplyvňuje v tom, ako mu rozumieme, čo považujeme za príčiny jeho problémov a ako mu budeme pomáhať. Takmer v každom prístupe v pomáhajúcich profesiách je za kritický faktor úspechu v práci s človekom považovaný vzťah. V nedirektívnom prístupe neponúkame vlastné predstavy o tom, ako by mal človek žiť, a o to dôležitejšie to je. Ak nám človek dovolí vstúpiť do svojho vnútorného sveta, nemali by sme ho v ňom vyrušovať našimi presvedčeniami o tom, čo je pre človeka prirodzené. Podrobnejšie o filozofii ľudskej prirodzenosti píše Merry (2004).

Čas: 90 minút.

## Postup

Pre každého člena skupiny pripravíme na samostatnom hárku papiera výroky o človeku. Pri každom výroku si účastník zaznačí, či s ním súhlasí. Súhlasiť môže tiež len s časťou výroku. Na samostatnú prácu si vyhradíme čas cca 30 minút. Potom si členovia skupiny (do 12 ľudí – ak je skupina väčšia, môže byť náročné navzájom sa počúvať a diskutovať) porovnajú svoje názory s ostatnými a diskutujú o nich. Cieľom nie je uhádnuť, čo je filozofia zameraná na človeka, ale identifikovať vlastné postoje a názory a podeliť sa o ne.

Inštrukcia:

„Napíšte, nakoľko súhlasíte s uvedenými tvrdeniami a nakoľko sa od nich odchyľujete.“

- Všetci sme spoločenský, každý z nás má potreby, ktoré sa nedajú uspokojiť v izolácii od iných ľudí.
- Spoločnosť potrebuje pevné pravidlá a zákony na kontrolu ľudí, ktorí by ináč mohli využívať druhých naokolo, pretože taká je ľudská prirodzenosť.
- Ľudia sú zameraní na seba a zaujímajú sa viac o svoj blahobyt ako o druhých.
- Psychicky narušení ľudia potrebujú tvrdú, ale láskavú pomoc a vedenie od kvalifikovane vycvičených expertov.
- Boh stvoril ľudstvo a dal mu privilegovanú pozíciu, nadradenú nad všetky ostatné bytosti.
- Vašu osobnosť určuje spoločnosť, v ktorej ste vyrastali.
- Všetko v ľuďoch je determinované materiálными podmienkami, v ktorých žijú.
- Každá duševná udalosť má príčinu. Nič nie je náhodné alebo nepredvídateľné.
- Naše vedomie ovládajú a formujú vnútorné sily, ktoré si nevedomujeme.
- Skúsenosti a udalosti z raného detstva formujú náš charakter, ktorý sa utvorí pomerne skoro a viac sa nemení.
- Ľudia neboli stворení na konkrétny účel. Jednoducho existujeme a musíme sa rozhodnúť, čo s tým.
- Osobná sloboda nemá hranice.
- Spôsob, ako sa človek správa, je determinovaný výhradne prostredím, v ktorom žije.
- Každú stránku nášho duševného života môžeme zámerne ovplyvňovať a sme za ňu zodpovední. Vyberáme si, kým sme a ako žijeme.
- Naše správanie podlieha rovnakým prírodným zákonitostiam ako správanie zvierat.
- Ľudia majú možnosť, aby sa sami rozhodovali, ako sa chcú meniť a rozvíjať.
- Ľudia sú konštruktívni a spoločenský. Deštruktívne správanie je naučené a vychádza z deštruktívnych skúseností z detstva.
- V dospelosti sa nemôžeme veľmi zmeniť. Najlepšie je naučiť sa s tým žiť.
- Psychická porucha je choroba, ktorá sa dá správne liečiť, ak poznáme príčinu.
- Ľudia sú dobrí. Zlé veci robia, pretože ich pokazila spoločnosť.
- Normálni ľudia nikdy nepotrebujú pomoc.

## Poznámky a odporúčania

Na základe skúsenosti môžeme odporučiť, aby na všetky výroky odpovedal aj lektor. Účastníci si niekedy potrebujú ujasniť, či výroku dobre porozumeli (lektor neodpovedá na otázku, ako majú výroku rozumieť). Prichádzať môže aj otázka, či si musia zaznačiť odpovede pri všetkých výrokoch. Je dobré povzbudiť ich, aby sa o to pokúsili (nad niektorými výroky sa potrebujú dlhšie zamyslieť, pretože takto o človeku

nikdy nepremýšľali). Pre niekoho môže byť ťažké dospieť pri konkrétnom výroku k vlastnému názoru. Ak sa to nedarí ani po krátkom predĺžení času, lektor povie, že daný výrok môže zostať bez vyznačenia súhlasu.

Po skončení samostatnej práce sa o jednotlivých výrokoch diskutuje. Lektor citlivo povzbudzuje, aby sa do diskusie zapájali všetci. Cieľom nie je získať jednotný názor na výroky. Dôležité je, aby účastníci hovorili a vyjasňovali si, prečo majú na človeka taký názor a ako to môže ovplyvňovať ich prácu s človekom.

Lektor môže v závere upozorniť na najdôležitejšie aspekty pohľadu na človeka v humanistickom prístupe:

- fenomenologický prístup k človeku;
- oceňovanie subjektívneho sveta tak, ako ho vníma sám človek (z vnútorného vzťahového rámca);
- existenciálny pohľad na život – potenciál individuálnej slobody a schopnosti prebrať osobnú zodpovednosť za uskutočnené rozhodnutia, slobodnú vôľu;
- vnímanie človeka v procese – nie je nemenný, stále sa vyvíja;
- aj v rámci humanistického pohľadu na človeka sú možné rozdiely medzi účastníkmi;
- spomenúť výrok Rogersa „človek je v podstate dobrý“, ktorý je vinou nepochopenia kritizovaný aj v radoch odborníkov; Rogers mal na mysli pozitívne zameranie prirodzenej vývinovej energie „aktualizačnej tendencie“, ktorá slúži na zachovanie organizmu a smeruje k rozvoju človeka ako ľudského druhu; Mearns a Thorne (2013) zvládajú túto kritiku tým, že do úvahy berú viac sociálne prostredie a jeho vplyvy a požiadavky v procese aktualizácie.

#### 4.1.2. Len počúvať

##### Pôvod a cieľ

S týmto cvičením sme získali skúsenosť v rámci dlhodobého výcviku v PCA, ktorý odborne garantoval Ch. Devonshire, blízky spolupracovník a nasledovateľ C. Rogersa. Cvičenie je jedným z krokov k rozvoju empatických zručností. Cieľom je uvedomiť si, aké náročné je pre nás počúvať druhého človeka bez toho, aby sme ho vyrušovali našimi reakciami, napr. otázkami, slovným pritakávaním, prikyvovaním alebo inými neverbálnymi prejavmi. Cvičenie je možné nájsť aj v publikácii Gabura, Pružinská, 1995.

Čas: 15 minút.

##### Postup

Účastníci vytvoria dvojice a dohodnú sa, kto bude „A“ a kto „B“.

Inštrukcia: „*Počas 3 minút sa budete rozprávať na ľubovoľnú tému. A hovorí a B počúva. B nemôže povedať nič, ani hm, mlčí ako stena a ani neverbálne neposilňuje výpovede A.*“

Po uplynutí času si účastníci vymenia pocity z cvičenia. Najprv rozpráva ten, kto hovoril, potom počúvajúci. Následne si vymenia roly. A počúva a B hovorí na ľubovoľnú tému. Opäť si vymenia pocity z cvičenia.

Je dobré, ak lektor položí tieto otázky:

*Aké boli vaše pocity?*

*Dokázali ste dodržať inštrukciu?*

*Nemali ste chuť klásť otázky?*

*Naozaj ste len počúvali?*

Je možné podeliť sa o skúsenosti s celou skupinou. Účastníci zvyčajne tvrdia, že:

- je ťažké len počúvať, nič nehovoriť a nereagovať,
- je náročné sústreďovať sa na to, čo hovorí druhý,
- ich zamestnávajú myšlienky na to, ako vydržať mlčať,
- sa cítili nepríjemne, pripadali si hlúpo.

### **Poznámky a odporúčania**

V diskusii sa ukáže, že účastníkom sa úloha zdala sprvoti príliš ľahká, no neskôr ich prekvapilo, aké je to náročné. Mnohým sa nepodarí dodržať inštrukciu a reagujú na hovoriaceho – najčastejšie prikyvujú hlavou aj slovíčkom hm.

V role hovoriaceho im zas chýbala reakcia počúvajúceho, ktorá by potvrdzovala, že ich počúva. Záver diskusie smeruje k tomu, že aj hovoriaci potrebujú od počúvajúceho spätnú väzbu (verbálnu alebo neverbálnu). Podporuje ho to v rozprávaní, inak prestane rozprávať alebo bude hovoriť len preto, aby hovoril.

Cvičenie nespĺňa zámer práce s mlčaním pri práci s človekom.

#### **4.1.3. Reagovať na počuté**

##### **Pôvod a cieľ**

Pôvod tejto techniky je podobný ako pri predošlom cvičení. Cvičenie je uvedené aj v publikácii Gabura, Pružinská, 1995. Jeho cieľom je ukázať hovoriacemu, že ho počúvame.

Čas: 20 minút.

##### **Postup**

Vytvoria sa dvojice, môžu zostať tie isté ako v predchádzajúcom cvičení. Téma rozhovoru je ľubovoľná. Úlohou je reagovať tak, aby počúvajúci dal najavo hovoriacemu, že rozumie, čo mu hovorí.

Hovoriť začína B, A počúva. Po uplynutí 3 minút povie najprv B, ako sa cítil, potom sa podelí o svoje pocity A. Následne si vymenia roly a zopakujú to isté.

Inštrukcia: „*Počas 3 minút sa budete rozprávať na ľubovoľnú tému. Teraz začína hovoriť B. A počúva a môže pritakať slovom hm alebo povedať: „Rozumiem, chápem ťa.“*

Po uplynutí času sa roly otočia – B počúva a A hovorí. Vymenia si skúsenosť z počúvania vo dvojici a následne sa o ňu podelia v skupine.

Lektor môže položiť otázky:

*Ako ste vnímali reakcie počúvajúceho?*

*Keď ste počúvali, mali ste chuť dodať niečo k tomu, čo hovoril váš partner?*

*Chceli ste sa od neho dozvedieť viac?*

*Chýbalo vášmu partnerovi niečo na vašich reakciách?*

## **Poznámky a odporúčania**

Pozorné načúvanie vedie k sústredenosti na výpovede jedinca, na jeho prežívanie v danom momente. Ak máme chuť niečo dodať, prípadne položiť otázku, nie sme ešte plne sústredení, zameraní na človeka, ale skôr na seba. Naša zvedavosť, potreba dozvedieť sa viac nás núti klásť otázky. Pochopenie príčin problému človeka nie je naším zámerom. Ak človek, s ktorým sme vstúpili do pomáhajúceho vzťahu, pokladá za dôležité, aby sme to vedeli, povie nám to sám. Naša otázka môže nasmerovať človeka od „seba“ k „nám“ a zamerať ho na „nás“.

V diskusii sa ukáže, že aktérom sa lepšie počúvalo, pretože mohli reagovať. Pravdepodobne sa tiež ukáže, že rozprávajúci sa rozrozprával a pridelený čas mu nestačil, pretože chcel pokračovať. Niekedy ľudia, najmä tí, ktorých dlho nikto nepočúval, začnú rozprávať celý príbeh a nevidia im, že im len pritakávajú alebo hovoríme, že rozumieme. O to pri empatickom načúvaní nejde. Je potrebné, aby sme reagovali na to, čo človek hovorí.

### **4.1.4. Počúvať, hovoriť a overovať si**

#### **Pôvod a cieľ**

S cvičením sme získali skúsenosť počas dlhodobého výcviku v PCA. Čitateľ sa s ním môže bližšie oboznámiť aj v publikácii Gabura, Pružinská, 1995. Ide o ďalší stupeň v rozvoji empatických zručností. Cieľom je overovať si, či sme počuté porozumeli správne.

Čas: 40 minút.

#### **Postup**

Vytvorí sa dvojica, aj naďalej môžu byť tie isté. Hovoriť začína A, B počúva a overuje si správnosť svojho porozumenia u hovoriaceho. Následne si vymenia roly.

Čas: 15 minút pre každého.

Lektor predtým vysvetlí, akými slovami je dobré začať, aby sme si mohli overiť, či hovoriacemu správne rozumieme.

Začať možno napr. takto:

*Ak ti dobre rozumiem...*

*Myslíš to tak, že...*

Na objasnenie zmyslu cvičenia je veľmi prospešné, ak lektor demonštruje krátku ukážku takéhoto rozhovoru úmyselne nesprávne.

A: *Aj by som chodila do práce, čo ste mi našli, ale oni ma tam asi nechcú. Takisto tam musím dlho cestovať, je to ďaleko a v zime je to zlé... Možno je to dobrá práca, ale ja neviem. Ani netuším, koľko mi za to dajú, či to bude stačiť na všetko.*

B: *Chceš mi povedať, že tam budeš chodiť až v lete?*

A: *Nie, nie až v lete. Nepôjdem tam už.*

Od človeka, s ktorým pracujeme, si niekedy vyžaduje značnú odvahu, aby dokázal povedať nie v prípade, že sme ho nesprávne pochopili. Hovoriaci v takom prípade v cvičení znova zopakuje to, čo povedal, a počúvajúci skúša reagovať tak, aby mu správne porozumel. To sa opakuje dovtedy, kým sa mu nepodarí pochopiť hovoriaceho správne.

## **Poznámky a odporúčania**

Po skončení tohto cvičenia si aktéri poskytnú spätnú väzbu. Môže byť náročné porozumieť hovoriacemu, ktorý má problém vyjadrovať sa. Počúvajúceho to môže zvádzať k tomu, že zaňho hľadá slová, dopĺňa ho, predbieha, pokúša sa hovoriť namiesto neho. Je vhodné, ak počúvajúci trpezlivo načúva, čaká a netlačí na hovoriaceho. Namiesto toho ho povzbudzuje, aby hovoril tak, ako vie, ako to cíti. Kľúčom k porozumeniu je neverbalita. Istým povzbudením pre hovoriaceho je aj nesprávne porozumenie počúvajúceho, ktoré ľahšie opraví, ako keď sa má vyjadriť sám.

### **4.1.5. Empatické laboratórium**

#### **Pôvod a cieľ**

Cieľom cvičenia je rozvinúť zručnosť v empatickom počúvaní. Empatia podľa Rogersa znamená „vstup do súkromného vnemového sveta druhého človeka a opatrné udomáčňovanie sa v ňom“. Zahŕňa to citlivosť na premenlivo pociťované významy, ktoré prúdia v človeku – strach alebo zúrivosť, nežnosť alebo zmätok, resp. čokoľvek, čo človek prežíva.

Je to schopnosť vidieť svet očami človeka, ktorému načúvame, bez straty kontaktu s vlastnou realitou a povedať mu, ako mu rozumieme. Často sa domnievame, že sme empatickí voči inému človeku, aj keď ho len pozorne a citlivo počúvame. Dôležité je však dať mu aj najavo, ako mu rozumieme. Teda, že mu dokážeme porozumieť z pohľadu, ktorý zaujíma pri vnímaní sveta a seba v ňom. Človek cíti, že sme mu rozumeli, keď mu komunikujeme, ako sme mu rozumeli. Empatia nie je prejavenie súcitu a ani identifikácia, ku ktorej dochádza, ak sa stotožníme s druhým človekom, pretože sme prežili niečo podobné. Keď človek rozpozná naše empatické porozumenie, prejaví sa uňho pocit úľavy a radosti z toho, že bol tak hlboko pochopený. Zážitok porozumenia inou osobou posúva človeka dopredu na ceste k vlastnému porozumeniu a akceptovaniu. Často si overujeme presnosť nášho cítenia a nechávame sa viesť odpoveďami, ktoré dostávame. Sme dôvernými spoločníkmi človeka v jeho vnútornom svete.

S cvičením máme osobnú skúsenosť, ktorú sme získali počas dlhodobého výcviku v PCA, a možno ho nájsť aj v publikáciách autorov Gabura, Pružinská, 1995; Mearns, 1999; Merry, 2004.

Čas: 2,5 hodiny.



## Postup

1. Vytvorte trojice – pokiaľ možno s ľuďmi, ktorých nepoznáte až tak dobre (empatia je náročnejšia s človekom, ktorého dobre poznáme) – a rozdeľte si nasledujúce roly:
  - A – hovoriaci,
  - B – počúvajúci,
  - C – pozorovateľ.
2. Nájdite si tiché miesto na rozhovor. Posadte sa tak, aby rozprávajúci a počúvajúci videli celú postavu. Pozorovateľ sedí bokom, aby ich nerušil, ale zároveň obidvoch videl a počul.
3. Hrajte postupne úlohu hovoriaceho, počúvajúceho a pozorovateľa.
4. Hovoriaci nerozpráva viac ako 20 minút. Počúvajúci sa snaží porozumieť mu a svoje porozumenie si overuje. Nediskutuje sa.
5. Poskytnite si spätné väzby. Čas: 20 minút. Začína hovoriaci a dáva spätnú väzbu počúvajúcejmu. Potom dostáva slovo počúvajúci a overuje si svoj úmysel reagovať konkrétnym spôsobom. Môže tiež zdôvodniť, prečo reagoval, ako reagoval. Nakoniec dáva spätnú väzbu pozorovateľ, a to rozprávajúcejmu aj počúvajúcejmu. Spätná väzba by sa mala zamerať nielen na obsah výpovedí počúvajúceho, ale aj na jeho neverbalitu, napr. pohyby rúk, výraz tváre, pohľad, telesnú pózu atď. Spätnú väzbu poskytuje pozorovateľ aj na neverbálne správanie hovoriaceho, napr. záchvevy hlasu, odmlky, pohľady, tempo reči, gestikuláciu a pod.
6. Vymeňte si úlohy – hovoriaci je teraz pozorovateľom, pozorovateľ počúvajúcim a počúvajúci hovoriacim. Opakujte predošlé dva kroky.
7. Poslednýkrát si vymeňte úlohy, aby si každý vyskúšal inú rolu.
8. Vráťte sa do veľkej skupiny v presne stanovenom čase a podelte sa o svoje zistenia a postrehy o empatii.

### Roly:

*Rozprávajúci* hovorí o niečom, čo má skutočný význam. Nemusí to byť problém. Dôležité je, aby si nevymýšľal, ale rozprával o skutočnom zážitku alebo pociť. Rozprávanie môže byť pozitívne alebo aj menej pozitívne – o niečom, čo zažil, na čo rád spomína, na čo by najradšej zabudol, čo sa mu nedávno udialo. Rozprávajúci nemusí byť za každú cenu osobný – môže sa identifikovať s niekým, koho stretol, a zahrať ho, ako rozpráva na tému „Niečo, čo je pre mňa dôležité“.

*Počúvajúci* sa snaží porozumieť tomu, čo hovoriaci hovorí a aké pocity pri tom prežíva, a overiť si a komunikovať toto porozumenie. Snaží sa pozorne počúvať, rozpoznávať a zachytávať emócie a pocity v hlase rozprávajúceho a v jeho neverbalite. Vo vhodnej chvíli mu ukazuje, že skutočne počúva a snaží sa mu porozumieť. Dáva najavo, že je pripravený a ochotný počúvať všetko, o čom chce rozprávajúci hovoriť, a hľadá vlastný prirodzený spôsob, ako mu bude porozumenie prejavovať. Ak nerozumie, čo rozprávajúci hovorí, môže ho požiadať, aby mu to zopakoval alebo povedal inými slovami. Po každej reakcii na rozprávajúceho je dobré dopriať mu trochu času a nechať doznieť slová počúvajúceho. Ticho pomáha reflektovať, čo bolo povedané.

*Pozorovateľ* pozorne sleduje priebeh rozhovoru, verbálne aj neverbálne prejavy rozprávajúceho aj počúvajúceho. Preto je dôležité, aby na oboch dobre videl. Zo svojich pozorovaní si robí záznamy – napr. čo urobil, ako reagoval počúvajúci, keď rozprávajúci učinil v príbehu zmenu, posun. Pozorovateľ zároveň sleduje čas určený na rozhovor a približne 5 minút pred jeho koncom obidvoch upozorní, že sa blíži záver. Je to dôležité pre rozprávajúceho, aby mohol dokončiť, o čom rozprával.

## Poznámky a odporúčenia

Mearns (1999) odporúča zodpovedať si po každom rozhovore otázky podporujúce reflexie o empatickom laboratóriu.

1. Ako sa cítil hovoriaci na začiatku? Zmenili sa tieto pocity? Ak áno, ako?
2. Ako sa cítil hovoriaci vo vzťahu k ľuďom, o ktorých hovoril?
3. Ako prejavil hovoriaci svoje pocity?
4. Ako ste sa cítili počas počúvania v role počúvajúceho a na čo ste mysleli? Ako sa podľa vás cítil počúvajúci, keď ste boli v role hovoriaceho či pozorovateľa?
5. Čo ste sa v tomto cvičení naučili alebo zažili v súvislosti s empatiou?

Keď sa všetci zídu vo veľkej skupine, lektor môže na záver položiť tieto otázky:

1. V ktorej z troch rolí ste sa cítili najlepšie?
2. Mali ste pocit, že ste porozumeli tomu, čo vám hovoril rozprávajúci?
3. Zhodoval sa váš pocit porozumenia s pocitom hovoriaceho?
4. Čo ste si uvedomili, keď ste boli v role počúvajúceho? Kde sú vaše rezervy?

Zo začiatku sa môže zdať nácvik empatie mechanický, pretože bežne v živote takým spôsobom nepočúvame. Dôležité je však pokračovať v nácviku, kým sa empatia nestane prirodzenou súčasťou komunikácie.

### 4.1.6. Podmienky ocenenia

#### Pôvod a cieľ

Cvičenie je zamerané na rozvoj kongruencie (Merry, 2004). Cieľom je zamyslieť sa nad procesom podmieňovaného prijímania ľuďmi, ktorí boli pre nás v detstve významnými, a pochopiť ho. Zistiť, či a do akej miery ovplyvňujú podmienky ocenenia naše pocity a správanie v dospelosti.

Čas: 90 minút.

#### Postup

V skupine je potrebné vytvoriť atmosféru psychologického bezpečia. Nikto by nemal byť tlačенý, aby hovoril o niečom, o čom hovoriť nechce.

Lektor krátko povie o význame rozpoznanie podmienok ocenenia u terénneho sociálneho pracovníka (možnosť byť sám sebou, lepšia adaptácia, vnútorná istota) pri práci s ľuďmi bez domova alebo s ľuďmi v núdzi. Pokračuje tým, že už ako deti si začíname osvojovať podmienky ocenenia. Z vlastnej skúsenosti sa učíme, že sme akceptovaní inými, len ak sa správame, myslíme a cítime v súlade so spôsobmi, ktoré sú nimi pozitívne hodnotené. Preto určité druhy skúseností vyhľadávame a iným sa vyhýbame podľa toho, do akej miery zodpovedajú zvnútorňovaným podmienkam ocenenia. Poznanie vlastných podmienok ocenenia je cestou k prijatiu každej našej skúsenosti a pocitov, ktoré sa v nás objavujú.

Inštrukcia: „*Pokúste sa identifikovať ‚správy‘ alebo ‚posolstvá, ktoré ste počúvali v detstve a ktoré stále tvoria základ vašich presvedčení a predpokladov o sebe. Zväčša si ich neuvedomujete. Skúste sa nad sebou zamyslieť.*“

V skupine postupne hovoria jednotlivci o tom, čo si pamätajú a ako to vnímajú teraz. Ak sa skupine darí, objavujú súvislosti medzi svojim správaním a týmito posolstvami. Vedúci skupiny venuje pozornosť každému, pozorne ho počúva a prejavuje oňho záujem.

Variáciou skupinovej práce môže byť, že lektor použije pripravený zoznam posolstiev a každý účastník si vyznačí tie, ktoré rozpoznáva. Do zoznamu si každý môže pridať aj iné posolstvá, ktoré v detstve počúval.

Správy z detstva:

- *Prejaviť emócie znamená prejaviť slabosť.*
- *Dievčatá nie sú také dôležité ako chlapci.*
- *Hnevať sa je zlé.*
- *Veľkí chlapci neplačú.*
- *Deti by sme mali vidieť, nie počuť.*
- *Prejavovať emócie, najmä v spoločnosti, sa nepatrí.*
- *V živote existujú pravidlá, a ty ich nerešpektuješ, lebo si zlý.*
- *Nechávaj si všetko pre seba. Iní ľudia nemajú o твоjich veciach vedieť.*
- *Iní ľudia vedia všetko lepšie než ty.*
- *Vždy existujú ľudia, ktorí sú na tom horšie ako ty. Buď vďačný za to, čo máš.*

## Poznámky a odporúčania

Vedúci skupiny neponúka interpretácie, nepredbieha v rozprávaní. Zaujíma postoj empatického porozumenia, nehodnotí a je sám sebou. Dôležité je, aby bol v skupine vnímaný ako podpora a istota. Pri tejto aktivite je potrebné zdôrazniť, aby sa materiál zo skupiny nevynášal von.

### 4.1.7. Sebaprijatie: 3+ a 3-

#### Pôvod a cieľ

Druhého človeka dokážeme prijímať do takej miery, do akej prijímame sami seba. Tolan (2006) pri rozvíjaní postoja bezpodmienečného pozitívneho prijímania upozorňuje na potrebu sebaprijímania ako predpoklad prijímania druhých ľudí. Neuvedomované podmienené sebaprijímanie môže brániť tomu, aby terénny sociálny pracovník dokázal prijímať človeka, s ktorým pracuje, bez hodnotenia. Cieľom tohto cvičenia je získať nový pohľad na vlastnosti, ktoré na sebe vnímame ako pozitívne a ktoré, naopak, menej priaznivo.

Čas: 45 minút.

#### Postup

1. Lektor/terénny sociálny pracovník vyzve účastníkov, aby si napísali na papier tri vlastnosti, ktoré si na sebe cenia, a tri, s ktorými nie sú spokojní.
2. Následne ich požiadajú, aby sa každý zamyslel nad svojimi vlastnosťami a posúdil ich silné aj slabé stránky. (Čas: 10 minút.)  
Účastníci by si mali uvedomiť, že žiadna z vlastností nie je v skutočnosti dobrá alebo zlá. Každá má potenciál byť tvorivou alebo deštruktívnou, kladnou alebo zápornou, má svetlejšiu aj tienistú

stránku. Napríklad asertívnosť. Asertívny človek môže dobre zvládať rôzne interpersonálne situácie, ubrániť sa pred zneužívaním svojej dobroty, pred rôznymi formami manipulácie. Istou nástrahou môže byť, že bude mať potrebu presadzovať sa aj tam, kde to preňho nie je dôležité, a bude to robiť „z princípu“. Ľudia v jeho okolí ho môžu vnímať ako „silného partnera“ a radšej sa mu vyhnú.

3. Lektor/TSP vyzve účastníkov, aby vytvorili menšie skupiny (3- až 4-členné). V nich spolu diskutujú o dobrých aj menej dobrých stránkach svojich vlastností. V skupinách by sa mali stretnúť tí, ktorí sa dobre nepoznajú (môžu byť voči sebe otvorenejší). Práca v malých skupinách môže jednotlivcom pomôcť rozpoznať vo vlastnostiach nástrahy, ktoré si na sebe cenia, a pozitívny potenciál tých, s ktorými nie sú spokojní. (Čas: 20 minút.)
4. Všetci sa vrátia do veľkej skupiny a hovoria o svojich postrehoch z debát o vlastnostiach a ich silných a slabých stránkach. (Čas: 15 minút.)

### Poznámky a odporúčania

Lektor môže vysloviť pár výrokov a spýtať sa skupiny, či niektorý na nich pôsobí hodnotiace. Napríklad:

- *Páči sa vám druhým prikazovať.*
- *Radi využívate svoju autoritu.*
- *Cítite sa spokojný, keď môžete mať nad druhými ľuďmi moc.*

To, či budú výroky pôsobiť hodnotiace, závisí na tom, či je prítomný úmysel kritizovať. Ak sa však na výroky pozrieme tak, že si cez ne len overujeme spôsob myslenia druhého človeka, nehodnotíme ho. Bezpodmienečné pozitívne prijímanie vychádza z presvedčenia, že každý má dôvod na všetko, čo cíti, čo si myslí a čo robí. Dôvod nemusí byť zjavný TSP ani človeku, s ktorým pracuje, a už vôbec nie ľuďom v jeho okolí. Vyjde na svetlo, keď bude treba a TSP bude otvorený počuť ho.

#### 4.1.8. Sebaúcta

##### Pôvod a cieľ

Cvičenie je zamerané na zvýšenie akceptácie vlastnej osoby aj s nedokonalosťami. Týmto spôsobom sa naučíme viac akceptovať druhých. Niekedy sa môžeme obviňovať za svoju nedokonalosť, ťažko si odpúšťať, ak sme urobili niečo, čo sa nám nepáči, alebo to ľutovať. Napriek tomu je potrebné nájsť na sebe aj to, čo si na sebe vážime. Cieľom cvičenia (podľa Merry, 2004) je naučiť sa rozpoznať a oceňovať svoje pozitívne stránky.

Čas: 40 minút.

##### Postup

1. Lektor/terénny sociálny pracovník povie inštrukciu: „*Napíšte desať vecí, ktoré si na sebe skutočne vážite.*“

Například:

- Vážim si na sebe, ako sa dokážem postarať o rodinu.
- Vážim si na sebe, ako otvorene viem hovoriť s ľuďmi.
- Vážim si na sebe silu svojej vôle.
- Vážim si na sebe, že vždy dodržím slovo.
- Vážim si na sebe, že dokážem úsperne nakupovať.

2. Následne vyzve účastníkov, aby sa v skupinách (3- až 4-členných) podelili o to, čo si na sebe vážia.
3. Na záver si každý vyberie vec, ktorú na sebe ocení pred celou skupinou.

## Poznámky a odporúčania

Ľudia s nízkou sebaúctou môžu na sebe ľahšie nachádzať veci, ktoré nemajú radi. Je dobré povzbudzovať ich, aby na sebe hľadali aj pozitívne vlastnosti.

Cvičenie sa dá použiť aj v práci s rodinou alebo so skupinou, kde by bolo dobré, aby sa každý mohol ukázať aj v pozitívnom svetle.

### 4.1.9. Kongruencia? Empatia? Alebo?

#### Pôvod a cieľ

Cvičenie inšpirované publikáciou Tolan, 2006. Jeho cieľom je naučiť sa rozlišovať medzi rôznymi reakciami počúvajúceho a rozpoznávať tie, ktoré sú vhodné pre PCA.

Čas: 40 minút.

#### Postup

Účastníkom pripravíme výroky terénneho sociálneho pracovníka, ktoré mohol použiť v konkrétnej situácii pri stretnutí s človekom. Úlohou je, aby ich účastníci posúdili a označili, či ide o empatickú, alebo kongruentnú reakciu, alebo má prvok obidvoch, príp. je z pohľadu PCA nevhodná. Dôležitou súčasťou cvičenia je diskusia zameraná na objasňovanie rôznych uhlov pohľadu na reakcie TSP.

Prečítajte si nasledujúce ukážky reakcií a posúďte ich vo vzťahu k uvedenej situácii:

*„Vyháňa ma z domu a aj ma bije, ale len keď je opitý. Hovorím si, že už od neho odídem, ale keď je triezvy, je dobrý, tichý a sedí doma, ba aj upratuje. Sľubuje, že sa to už nestane. Bije ma však stále častejšie.“*

1. *Chápem vás. Viem, čo prežívate, tiež som to zažívala. Je ťažké rozhodnúť sa, čo urobiť. Či to potom človek zvládne – deti a všetko okolo toho. Áno, zažila som si to.*
2. *Viem, že je ťažké priznať si to, ale nemyslíte si, že by vám aj deťom bolo lepšie bez neho?*
3. *Bije niekedy aj deti?*
4. *Podľa mňa je neprijateľné, aby muž bil ženu.*
5. *Aj pre mňa je to ťažké, pretože niečo podobné sa stalo aj mne. Nechcem spájať rozhodnutia, ktoré som vtedy urobila, s mojou snahou pomôcť vám zistiť, čo je najlepšie pre vás.*
6. *Teda stáva sa to čím ďalej častejšie?*
7. *Na základe toho, čo ste mi doteraz povedali, sa začínam obávať o vašu bezpečnosť.*
8. *Je pre mňa ťažké vôbec vás počúvať, šokujú ma modriny, čo máte na zápästí.*
9. *Zdá sa, že ho máte stále rada, no aj sa ho bojíte, lebo neviete, čo urobí.*

## Poznámky a odporúčania

Keď terénny sociálny pracovník nie je schopný komunikovať empatické porozumenie alebo prežívať nepodmienené prijatie, mal by si to uvedomovať, venovať tomu pozornosť a pripustiť zážitky do

vedomia. Nemal by sa snažiť skresľovať takéto prežívanie alebo sa brániť jeho uvedomeniu, pretože by to viedlo k narušeniu jeho integrity a vo vzťahu s klientom by sa stal inkongruentným.

#### 4.1.10. Nedirektívny rozhovor

##### Pôvod a cieľ

Cvičenie je zamerané na zručnosť viesť nedirektívny rozhovor s človekom bez domova alebo s človekom žijúcim v MRK tak, aby sme ho podporovali pri hľadaní riešenia životnej situácie a pritom rešpektovali jeho subjektívny svet, to, ako vníma svoju situáciu, ako jej rozumie, čo preňho znamená. Terénny sociálny pracovník nemá iný cieľ ako prospech človeka, s ktorým pracuje, a jeho zmocnenie cez získanie kompetencií na riadenie svojho života.

Čas: 2,5 hodiny.

##### Postup

1. Lektor požiada účastníkov, aby si každý pripravil príbeh konkrétneho človeka, s ktorým pracoval alebo aktuálne pracuje a ktorý bol/je preňho v niečom náročný, nerozumie mu, vďaka čomu nie je celkom spokojný s priebehom práce. Ak takého nenájde, uvedie prípad, keď sa mu v práci s druhým človekom darilo.
2. Úlohou účastníkov bude viesť rozhovor s takýmto človekom. Lektor ich vyzve, aby vytvorili trojice (najlepšie s tými, s ktorými sa dobre nepoznajú alebo nespolupracujú).
3. V skupine si dohodnú obsadenie každej roly: človek bez domova, človek žijúci v MRK (rozprávajúci); terénny sociálny pracovník (počúvajúci); pozorovateľ. Jeden z nich vždy popíše základnú situáciu človeka, ktorého majú stvárniť.
4. Lektor zadá inštrukciu: „Vašou úlohou bude viesť nedirektívny rozhovor s človekom počas 25 minút.“
5. Po skončení rozhovoru si účastníci poskytnú spätné väzby. Najprv dá spätnú väzbu hovoriaci počúvajúcejmu, potom hovorí počúvajúci (ako sa mu darilo viesť nedirektívny rozhovor, čo bolo preňho náročné) a posledný dáva spätnú väzbu pozorovateľ obidvom. (Čas: 20 minút.)
6. Každý v skupine si vyskúša každú z troch rolí.
7. Účastníci sa vrátia do veľkej skupiny a podelia sa o svoje skúsenosti a postrehy vo veci vedenia nedirektívneho rozhovoru.

Lektor zaznamenáva výpovede účastníkov o ich skúsenostiach z vedenia rozhovoru na tabuľu.

Zoradovať ich môže do kategórií „čo robiť“ a „čo radšej nerobiť“ pri vedení nedirektívneho rozhovoru.

##### Poznámky a odporúčania

Lektor môže vopred pripraviť základné charakteristiky nedirektívneho rozhovoru a pred začatím vedenia rozhovoru ich prebrať s účastníkmi:

- zameriavame sa na nositeľa problému, na človeka, nie na mapovanie problému,
- podporujeme človeka, aby prichádzal na riešenia sám, nehľadáme riešenia zaňho (v opačnom prípade sme za ne zodpovední),
- prostredníctvom vzťahu s ním vytvárame podmienky na podnecovanie zmeny alebo jej uskutočnenie,
- nemáme vopred stanovený cieľ stretnutia (kam by sa mal človek dostať),

- akceptujeme jeho pocity, myšlienky, čo neznamena, že súhlasíme s jeho správaním,
- necháme ho ísť v rozhovore smerom, ktorý si sám zvolí,
- počúvame ho a prejavujeme oňho úprimný záujem,
- viac počúvame, než hovoríme,
- neklademe mu otázky, ktoré sú dôležité pre nás alebo uspokojujú našu zvedavosť,
- vo vhodnej chvíli mu prejavujeme, ako mu rozumieme, a to nielen slovami, snažíme sa mu porozumieť aj prostredníctvom jeho neverbálnych prejavov,
- mlčíme spolu s ním, ak o niečom premýšľa, predstavuje si,
- ak mlčí dlhšie, overujeme si, či je to ešte produktívne mlčanie (človek vo vnútri pracuje), alebo prázdne ticho,
- zdržíme sa udeľovania rád (nehovoríme mu, čo a ako má robiť),
- nemanipulujeme s človekom.

Variáciou môže byť, že človek vytvorí tieto znaky spolu s celou skupinou.

Uvedený zoznam môže byť pomôckou pre pozorovateľa.

## 4.2. Metódy a metodiky práce so skupinou

Skupinová práca má svoje špecifiká, potenciál a výhody i riziká. Dostupný v tejto oblasti je rad kvalitných kníh. Podnetné texty dlhodobo vydáva organizácia PDCS (Bednařík et al., 1998; Ondrušek, 2007; Ondrušek, Potočková, Hipš, 2007; Bajžíková et al., 2016; Ondrušek, Zorád, Fialová, 2020; a i.).<sup>5</sup> Popri nich sa odvolávame na publikácie, s ktorými máme osobnú skúsenosť alebo sme sa na ich tvorbe podieľali (Kožnar, 1992; Ondrušek, Labáth, 2007; Labáth, Smik, Matula, 2011; Labáth, 2021). Popísané sú v nich štruktúry rôznych programov, vysvetľujú princípy práce so skupinovou dynamikou, ilustrujú rôzne roly pri vedení programu, analyzujú náročné situácie v práci so skupinou, niektoré ponúkajú ďalšie cvičenia, hry a simulácie. V tomto smere by sme radi čitateľa podnecovali do inovácií, skúmania nových prameňov, modifikácie programu pre ľudí z marginalizovaných skupín a bez domova.

Práca so skupinou predstavuje veľký priestor na využívanie nedirektívneho prístupu. Z minulosti sú známe encounterové skupiny, ktorými Rogers (1997) myslel skupiny, v ktorých sa kladie „dôraz na osobnostný rast a rozvoj a súčasne na zdokonalenie interpersonálnej komunikácie a vzťahov prostredníctvom zážitku“. Terénny sociálny pracovník bude v práci s rôznymi skupinami využívať zručnosti prístupu zameraného na človeka (PCA), ktoré budú zamerané najmä na budovanie porozumenia medzi rôznymi záujmovými skupinami prostredníctvom zlepšenia komunikácie a vytvárania funkčných vzťahov. Podobne ako v individuálnej práci TSP zaujíma voči členom skupiny postoj empatického porozumenia, kongruencie a bezpodmienečného pozitívneho prijímania.

Terénny sociálny pracovník preberá na seba rolu facilitátora skupinového procesu. Dôvody, pre ktoré sa skupina stretáva, môžu byť rôzne, no facilitátor neprichádza na skupinové stretnutie s konkrétnymi cieľmi. V skupine musí byť uspokojená potreba bezpečia a istoty, aby sa jej členovia cítili slobodní a mohli sa prejaviť. Postačujúce je vytvárať vzťah s členmi skupiny na behaviorálnej úrovni, čo znamená, že budú riešiť problémy a nemusia porozumieť, prečo majú problémy. Môže ísť o znižovanie napätia

---

5 Volne dostupné na [www.pdcs.sk](http://www.pdcs.sk).

medzi jednotlivcami a skupinami, medzi skupinami obyvateľov MRK, nedorozumení v rodine medzi rodičmi a deťmi a pod.

#### 4.2.1. Skupina PCA

##### Pôvod a cieľ

Cieľom cvičenia je naučiť sa stimulovať potenciál skupiny na vyriešenie problému, viesť skupinu nedirektívnym spôsobom a podporovať preberanie zodpovednosti za výsledok jej práce.

Čas: 90 minút.

##### Postup

Lektor/TSP vyzve účastníkov, aby vytvorili zoznam situácií, s ktorými sa v praxi stretávajú a ktoré sú vhodné na prácu so skupinou. Môže ísť o skupinu ľudí bez domova a obyvateľov istej lokality vo veci znečisťovania parku odpadkami; alebo o napäté až konfliktné spolunažívanie Rómov v MRK; alebo o rodinu, v ktorej sú nedorozumenia medzi rodičmi a deťmi; alebo o iné situácie. Účastníci sa dohodnú, akú skupinu budú reprezentovať, a vyberú si spomedzi seba jedného, ktorý bude facilitovať stretnutie skupiny. Dĺžka stretnutia: 60 minút.

Poskytovanie spätných väzieb facilitátorovi a členom skupiny: 30 minút.

Inštrukcia: „*Vašou úlohou je podporovať skupinu, aby hľadala riešenie problému, pre ktorý sa stretla/ste ju zvolali.*“

Lektor môže poskytnúť ešte dodatočné informácie, pozorne sledujúc, čo sa v skupine PCA deje:

- s každým jednotlivcom,
- medzi jednotlivcami na interpersonálnej úrovni,
- na úrovni skupiny ako celku,
- vo vzťahu k vonkajším okolnostiam, za ktorých sa skupina stretáva.

Po skončení stretnutia skupiny ako prvý hovorí facilitátor – ako sa mu pracovalo so skupinou, čo sa mu darilo a čo bolo preňho náročné. Následne dajú spätné väzby účastníci skupiny facilitátorovi a napokon si môžu poskytnúť spätné väzby aj členovia skupiny medzi sebou.

##### Poznámky a odporúčania

Je užitočné, ak lektor smeruje spätné väzby členov skupiny na facilitára a jeho zručnosti v PCA:

- ako sa cítili byť vypočutí a pochopení,
- ako sa cítili byť akceptovaní,
- či sa cítili nehodnotiaco prijímaní,
- či mohli pracovať na tom, čo bolo pre skupinu dôležité,
- či sa mohli rozhodovať.

Účastníci majú mať možnosť otvoreného vyjadrovania myšlienok a pocitov, pracovať v atmosfére bezpečia a dôvery, získať zážitok porozumenia.



## 4.2.2. Akceptácia odlišností v skupine

### Pôvod a cieľ

S cvičením sme sa zoznámili počas dlhodobého výcviku v PCA. Cieľom je:

- ukázať terénnym sociálnym pracovníkom, ako hlboko máme zakorenené niektoré názory,
- naučiť ich, aby chápali, prečo má človek odlišné názory,
- naučiť ich akceptovať ľudí s odlišnými názormi.

Čas: 90 minút.

### Postup

Skupina, 12-členná, sa rozdelí na dve rovnako veľké podskupiny. Jedna podskupina vytvorí vnútorný kruh a druhá sa posadí okolo nej a bude tvoriť vonkajší kruh.

Vnútorný kruh diskutuje na tému, v ktorej sa môžu objavovať rozdielne názory (napr. striedavá osobná starostlivosť, registrované partnerstvá, vakcinácia proti COVID-19, Sputnik V, online vzdelávanie žiakov, práca z domu, dovolenka v zahraničí v roku 2021). Diskusiu neodporúčame viesť na odbornú tému, pretože sa predpokladá väčšia zhoda názorov, a nemala by sa ani preukazovať úroveň odbornej zdatnosti diskutujúcich.

Vonkajší kruh počúva a pozoruje – vždy jeden z vonkajšieho kruhu pozoruje oproti sediaceho diskutéra vo vnútornom kruhu. Po uplynutí 30 minút podáva vonkajší kruh počas 15 minút spätnú väzbu vnútornému kruhu. Primárne dáva spätnú väzbu ten, kto bol konkrétnemu diskutérovi určený ako pozorovateľ. Následne môže podať spätnú väzbu ktokoľvek z vonkajšieho kruhu komukoľvek z vnútorného kruhu.

Spätná väzba je zameraná na to:

- ako silne potrebujeme udržať si alebo presadiť svoj názor,
- či dokážeme vypočuť názor,
- či dokážeme prijať človeka s iným názorom,
- či sa snažíme porozumieť, prečo tento názor má,
- ako vieme, že sme akceptovaní,
- aké sú neverbálne prejavy akceptácie a odmietania,
- čo bráni akceptácii – či názor, alebo jeho nositeľ...

Po skončení sa skupiny vymenia a zvolia si novú tému do diskusie.

### Poznámky a odporúčania

Skupina začne diskutovať, no po chvíli sa vytráca porozumenie, môžu sa objaviť aj hádky. Pri väčšej skupine je potrebné predĺžiť čas úmerne počtu jej členov.

### 4.2.3. Pomaranč

#### Pôvod a cieľ

Autori Riskin, Arnold, Keating, Jr. (1996) uvádzajú príklad dvoch sestier, ktoré sa hádajú o pomaranč (jediný v domácnosti). Matka problém vyriešila tým, že ho rozdelila na polovice, dcéry však zostali aj naďalej nespokojné. Príbeh je inšpiráciou na drobnú dramatickú etudu použiteľnú ako úvod pri téme vyjednávania, ale aj riešenia konfliktov, rozhodovania, náročných pracovných situácií a pod.<sup>6</sup>

#### Postup

Skupina účastníkov sa rozdelí na podskupiny s počtom 3 – 4 členov. Zo štvorčlennej podskupiny odchádzajú na pár minút mimo miestnosti dvaja účastníci, z trojčlennej vždy jeden. Po odchode tak v každej podskupine zostáva dvojica účastníkov. Každá dvojica dostane jeden pomaranč.

Čas: 10 – 15 minút.

Inštrukcia pre účastníkov (dvojice v miestnosti): „*Po príchode ostatných účastníkov budete hrať dvoch súrodencov, ktorí sa hádajú o pomaranč. Vo dvojici sa dohodnite, kto z vás bude chcieť piecť koláč a kto bude mať chuť na džús. Obaja však potrebujete celý pomaranč. Na koláč je nutné nastrúhať kôru z pomaranča, no polovica pomaranča vám nestačí, potrebujete ho celý a neošúpaný, aby ste kôru mohli lepšie strúhať. Druhý z dvojice si chce urobiť džús, na čo potrebuje celú dužinu pomaranča, z polovice nemá zmysel džús vôbec robiť. Pokúste sa zahrať scénu s plným nasadením, ako to býva, keď obaja súrodenci chcú to isté. Ide o hru – čím väčšie bude vaše nasadenie, tým bude hra zaujímavejšia. Po vzájomnej dohode, kto bude prezentovať aké potreby, zavoláme späť účastníkov, ktorí sú vonku. Ku každej dvojici príde jeden alebo dvaja ‚rodičia‘. Nebudú vedieť, o čo ide, kým na pokyn lektora nezačnete hrať svoje roly. Dôležité je v hádke nehovoriť, načo chcete pomaranč, sústreďte sa na presadzovanie sa voči súrodencovi, vytykanie, že on zjedol včera všetko ovocie a vy ste nemali nič, že si vždy robí, čo chce, vždy má výhody a pod. Ak sa vás ‚rodičia‘ opýtajú, načo vám je pomaranč, povedzte im to, ale ďalej to nerozvíjajte, vráťte sa k presadzovaniu na úkor súrodenca. Hra bude trvať krátko, približne tri až sedem minút.“*

Po dohode s účastníkmi, ktorí predstavujú súrodencov, a zodpovedaní prípadných otázok lektor rozdá pomaranče (každá dvojica dostane jeden). Následne pozve do miestnosti účastníkov, ktorí boli za dverami, a prideli ich do pôvodných podskupín.

Inštrukcia pre účastníkov, ktorí boli vonku: „*Ste rodičmi, vaši dvaja kolegovia hrajú vaše deti. Prichádzate domov, netušíte, čo sa deje, musíte však reagovať na správanie vašich detí. Môžeme začať.“*

Na tento pokyn účastníci hrajú zadané roly. Všetky podskupiny hrajú roly naraz. Hra sa končí, keď väčšina alebo všetci „rodičia“ situáciu doriešia alebo to vzdajú.

Následná analýza sa uberá v niekoľkých krokoch:

- aký bol vývoj správania v jednotlivých podskupinách, aké riešenia sa objavili a ktoré sa nakoniec uplatnilo,
- prezentácia pôvodného zadania a diskusia o optimálnom procese riešenia sporu – zdôrazňuje sa otázka, *načo* je dieťaťu pomaranč, resp. *prečo* chce celý pomaranč.

---

6 Metodika je uvedená aj v publikácii Labáth, Smik, Matula, 2011.

Nutné je pripraviť pomaranče. Ich počet sa vypočíta jednoducho – súčet počtu účastníkov delený tromi (pre každú trojicu, príp. štvoricu jeden pomaranč). Optimálny čas na rolovú hru je 5 – 10 minút, podľa vývoja v jednotlivých podskupinách.

### **Poznámky a odporúčania**

Táto metodika býva prijímaná veľmi pozitívne. Ak je hra podaná uvoľnene, sprevádza ju humor a podporuje dobrú atmosféru. Najčastejším riešením „rodičov“ je rozdeliť pomaranč na polovicu (subjektívna predstava „rodiča“ o spravodlivosti), často aj odňatie pomaranča „deťom“ (trest za neposlušnosť alebo neochotu prijať navrhované riešenie). Ak sa „rodičia“ začnú zaujímať o dôvody, načo „deti“ pomaranč chcú, riešenie prichádza takmer okamžite (pokiaľ si „rodič“ informáciu od „detí“ vôbec všimne – pri zahľtení záťažou zo situácie a svojou predstavou zásadnú informáciu často prehliadne). Uvedené poznatky sa dajú efektívne uplatniť predovšetkým v priamom tréningu vyjednávania, riešenia konfliktov a pod., ako aj v zastupovaní ľudí (advokácia poskytuje značné možnosti sociálneho učenia – pozorovaním, imitáciou i sociálnym experimentom).

Autori Fisher, Ury, Patton (1994) preferujú model vyjednávania zameraného na záujmy. Definovali štyri princípy kooperatívneho vyjednávania – oddeliť ľudí od problému, sústrediť sa na záujmy, a nie na pozície, vytvoriť vzájomne výhodné možnosti a využívať objektívne kritériá. Pri prvom princípe navrhujú nehľadieť na druhého aktéra ako príčinu sporu, ale ako na človeka, s ktorým máme spoločnú úlohu – vyriešiť problém. Pozitívne vyjednanie znamená držať sa stanoviska „chcem, chcem...“ (v prípade pomaranča opakovanie „chcem pomaranč“, čiže otázka, čo je mojím cieľom). Kooperatívne vyjednanie vyjadruje snahu nájsť odpoveď, prečo takto konám (načo je pomaranč). Zverejnený dôvod (záujem, potreba) oboch strán prirodzene ponúka nové alternatívy riešenia. Vzájomne výhodné možnosti v praxi znamenajú uvažovať nad tým, čo možno urobiť, aby boli uspokojené obidve strany (výsledok výhra – výhra). Objektívne kritériá sú jednoduchšie pri merateľnom predmete sporu (kúpa, predaj, dodacie lehoty a pod.). Vo vzťahovej rovine to vyžaduje vidieť problém v širších súvislostiach – ako sa podobné otázky riešia, ktoré riešenia nie sú realistické, či je navrhovaný čas dostačujúci a pod. Kvalitne vedené spolupracujúce vyjednanie TSP/lektora môže byť pre človeka v núdzi dobrým modelom sociálneho učenia.

#### **4.2.4. Vyjednanie s úradom/úradníkom**

##### **Pôvod a cieľ**

Cvičenie vzniklo pre potreby TSP v segmente advokácie a zmocňovania. Cieľom je prezentovať, skúmať, trénovať a aplikovať kooperatívne formy vyjednávania podľa princípov popísaných v predošlom cvičení Pomaranč.

##### **Postup**

V prvej fáze sa vyberie konkrétna situácia (problém), ktorú možno inscenovať a priamo zahrať.

V ideálnom prípade by to mohli byť reálne situácie. Príklady:

- vyjednanie s vakcinačným centrom (otec, starý otec vo veku 85 rokov s obmedzenou hybnosťou, syn, vnuk prichádza s požiadavkou o vakcináciu mobilnou vakcinačnou jednotkou),
- vybavovanie žiadosti o pomoc v hmotnej núdzi,

- návšteva probačného úradníka s cieľom zahľadiť trest (podmienka nástupu do práce),
  - vyjednávanie s človekom bez domova, aby bol ochotný navštíviť lekára,
  - neplatič elektriny sa snaží dohodnúť s dodávateľom (odpustenie platieb, splátkový kalendár),
  - spoločné návštevy TSP/lektora a človeka bez domova u majiteľov bytu a diskusia pri hľadaní podnájomu.
- Po spoločnom výbere sa jasne zdefinuje situácia. Účastníci sú vyzvaní, aby kládli otázky s cieľom jasne si situáciu predstaviť. Môžu sa zameriavať na správanie a povahy ľudí, na definovanie prostredia, kde sa situácia odohrávala, či sa účastníci už predtým stretli a pod.

Následne sa vytvoria tri podskupiny – účastníci, ktorí budú reprezentovať TSP/lektora, účastníci predstavujúci človeka v núdzi, účastníci pripravujúci hranie rol z pozície druhej strany (probačný úradník, majiteľ nehnuteľnosti a pod.). Každá podskupina pripravuje scenár pre zástupcu svojej strany. Po dostatočnom čase, cca 10 – 12 minút, každá podskupina navrhne na hranie rol svojho zástupcu. Nasleduje rolová hra podľa pripravených scenárov. Možno ju kedykoľvek prerušiť, protagonisti môžu svoj postup konzultovať so svojou skupinou, predstaviteľov jednotlivých rol možno meniť. Kľúčovým je správanie TSP/lektora a človeka v núdzi. V ideálnom prípade sa roly dotvárajú do reálnej podoby (z hľadiska efektívneho vyjednávania a cieľa).

V poslednej časti sa proces hrania rol analyzuje, skúmajú sa výkony hráčov, pracuje sa s rolovou spätnou väzbou (v čom bola sociálna rola obsadená a zahraná dobre, čo by účastníci navrhovali v danej role s určenými cieľmi a v špecifickom kontexte zmeniť/vylepšiť). V závere sa diskutuje o prenose do reálneho sociálneho prostredia – čo si z cvičenia odniesť, čo je podnetné, realistické, dosiahnuteľné, prípadne sa tvoria záväzky, čo z uvedeného budú účastníci skutočne aplikovať („domáca úloha“ vo forme záväzku). Ak k tejto forme aplikačného projektu dôjde, na ďalšom stretnutí je nevyhnutné vrátiť sa k tejto skúsenosti, oceniť ju a ďalej s ňou pracovať. Odhadovaný čas na hranie rol je 45 až 90 minút.

### Poznámky a odporúčania

Hranie rol má aj iné alternatívy, bližšie napr. v publikácii Ondrušek, Labáth (2007). Všeobecne je považované za veľmi efektívny nástroj sociálneho učenia. Vo vyjednávaní s predstaviteľom štátnej, verejnej alebo samosprávnej inštitúcie často dochádza k nerovnováhe moci (bližšie v cvičení *Moc a zmocnenie*). Z tohto pohľadu možno uplatniť princípy asertívnej komunikácie a zákonných práv (cvičenie *Nárok a láskavosť*), ale aj otázky zvládania hnevu (cvičenie *Hnev*).

Dobrou prípravou je výmena pozícií. Osoba, ktorá má vyjednávať s úradníkom, obsadí rolu daného úradníka a iný člen skupiny (alebo TSP/lektor) hrá druhú stranu (povedzme človeka so žiadosťou). Inšpiratívnym doplnkom k téme advokácie môže byť americký film *Erin Brockovich*. Čo si možno z tohto filmu vziať?

Osobitnou témou je vyjednávanie v náročnej životnej situácii. Poznatky/skúsenosť z cvičení *Potenciál človeka*, *Potenciál všedného dňa*, *Sociálna sieť* možno uplatniť napr. pri vyjednávaní s vedením školy, ktoré odmieta prijať rómske dieťa do základnej školy a odporúča špeciálnu školu. Rodič je presvedčený, že jeho dieťa má kapacitu na základnú školu. Vyjednávanie nemusí byť úspešné a nepodarí sa presadiť záujem rodiča. V skupinovej práci sa spoločne hľadajú ďalšie možnosti riešenia.

#### 4.2.5. Vichy Dercos

##### Pôvod a cieľ

Metodika má charakter tréningovej simulácie. Vznikla v súvislosti s prípravou pracovníkov rezidenčných zariadení pre mládež. Cieľom je skúmanie a tréning efektívneho vyjednávania a riešenia konfliktu v role sprostredkovateľa (mediátora).

##### Postup

Simulácia obsahuje opis situácie, charakteristiku rol a zadanie. Realizuje sa formou dramatizácie.

Základné možnosti práce so simuláciou sú:

- rozdeliť skupinu na tri časti, každá dostáva inštrukcie o situácii a k jednej role, podskupina potom pripravuje scenár, ktorý pred celou skupinou rozohrávajú jednotlivci za každú podskupinu – protagonisti (účastníci hrajúci scenár pripravený podskupinou); hru možno na žiadosť ktorejkoľvek podskupiny prerušiť, konzultovať ďalší postup v rámci podskupín, protagonistov možno striedať,
- skupinu možno rozdeliť na trojice, ktoré riešia problém paralelne (v prípade nepárneho počtu účastníkov môže byť k jednej dvojici priradený človek v úlohe pozorovateľa); v takomto prípade sa odporúča, aby TSP/lektor postupne, diskkrétne, ale otvorene pozoroval jednotlivé podskupiny,
- kľúčovou časťou simulácie je jej rozbor so zameraním na riešenie úlohy a predovšetkým správania protagonistov, zásadné je rozhodnutie, ktorú rolu formujeme (modelujeme, trénujeme); v simulácii Vichy Dercos je centrálnou rola TSP (v tomto prípade ako mediátora), na tú sa sústreďuje výstup – zásady fungovania autority v konflikte dvojice.

Na cvičenie je vhodné pripraviť text pre účastníkov podľa zadania nižšie. Časový rámeček môže byť dlhší, je vhodné počítať s minimálnou dotáciou cca 45 minút.

##### Zadanie – texty pre účastníkov

##### Situácia (text určený pre všetky tri roly)

*Dve osemnásťročné dievčatá, stredoškolačky Ester a Klaudia, bývajú už druhý rok v prenajatom byte na sídlisku. Ich rodičia pracujú vo Veľkej Británii a na Slovensko sa vracajú len niekoľkokrát ročne. Dievčatá sa dobre poznajú, dalo by sa povedať, že sú kamarátky, trávia spolu veľa času, ich vzťah však nie je veľmi dôverný, obe sú zdržanlivé a trochu nedôverčivé. Zdá sa, že pre obe je dôležité mať u druhej oporu a zázemie. Z času na čas sa dostanú do konfliktu, obyčajne ide o drobné nezrovnalosti a nedorozumenia. Väčší konflikt vyvolávajú situácie, keď sa jedna z nich začne viac „kamarátiť“ s iným dievčaťom. Potom ide o istú formu žiarlivosti.*

*Nedávno vznikol konflikt, ktorý sa zdá byť závažný. Trvá dlhšie, ako býva zvykom, správanie dievčat sa stáva čoraz drsnejšie, objavili sa už aj fyzické ataky. Problém spôsobila „krádež“ šampónu. Klaudia si jedného dňa vzala Esterin šampón Vichy Dercos bez jej súhlasu. Nastala hádka, vzájomné obviňovanie (v minulosti si mi ty ukradla..., ja som ťa potom kryla..., ty si ma bonzovala v škole, keď som potajme fajčila..., pričom si tam bola aj ty...), ktoré nevniesli do riešenia nič konštruktívne, naopak, spôsobili eskaláciu konfliktu.*

*Klaudia nedávno navrhla, aby vám s problémom pomohol TSP, ktorý pôsobí na vašom sídlisku. Obe ho poznajú len letmo, párkrát sa s ním stretli na podujatiach, ktoré na sídlisku organizoval. Obe s týmto postupom súhlasia.*

## Ester

Šampón si dostala od otca, ktorý prišiel za tebou po dvoch rokoch. Šampón je drahý, taký kvalitný si nikdy nemala, ale najmä máš ho od otca. Nikdy si od neho nedostala žiaden darček, až teraz. Klaudia ho neminula celý.

Je síce pravda, že ste si s Klaudiou bežne brali veci ako šampón, krémy, šminky, perá a pod., ale tentoraz je to niečo iné. Najviac ti vadí, že šampón nevzala na vlastné použitie, ale ponúkla ho Karin, ktorá ti maximálne lezie na nervy. Prišla do vašej školy pred mesiacom, odvtedy je Klaudia ako vymenená, stále sa jej snaží votrieť do pozornosti. Pritom je jasné, že Karin je lesba a ešte aj „vyžírka“. Využije každého, kto je ochotný vyjsť jej v ústrety. Každému je to jasné, len Klaudii nie.

Nikdy ste s Klaudiou o Karin nehovorili, vždy sa tomu vyhýbala. Máš však pocit, že ťa zradila. Nemáš už pre ňu hodnotu, keď ich vidíš, ako si spolu hrkútajú, privádza ťa to do zúrivosti.

### Inštrukcia pre Ester:

„Držte sa, prosím, vyššie uvedených faktov. No popritom príbeh dotvárajte. Cieľom hrania rol nie je dokázať, že dohoda nie je možná. Pokúste sa vžiť do roly Ester a podľa toho reagujte na TSP. Ak na vás jeho vstupy zapôsobia pozitívne, reagujte kooperatívne. Ak vás bude niečím iritovať Klaudia alebo TSP, reagujte spontánne.“

## Klaudia

Je pravda, že si si vzala šampón bez súhlasu Ester, ale doteraz to tak bolo vždy. Nikdy ste sa pre takéto veci nehádali. Chápeš, že Ester dostala šampón od otca. Sama Ester však hovorila, že šampón je na to, aby ste mali pekné vlasy. A nie aby bol dekoráciou na policičke. Nerozumieš, čo sa Ester stalo. Možno je chyba, že si šampón posunula aj Karin, ale veď Karin je vaša spoločná priateľka. Nakoniec vždy sa snažíš kamarátiť sa s nimi rovnakým dielom. Tvoja predstava je, že budete silná trojka a nik v škole na vás nebude mať. Fakt, že sa o Karin hovorí, že je lesba, ťa netrápi, je ti to jedno. Snažila si sa Ester situáciu vysvetliť, ale ona si nedá povedať.

Nedávno Vám TSP, ktorý pôsobí na sídlisku, hovoril, že chodí na kurz mediácie. To ťa zaujalo, a tak si navrhla, či by vám nepomohol konflikt vyriešiť.

### Inštrukcia pre Klaudiu:

„Držte sa, prosím, vyššie uvedených faktov. No popritom príbeh dotvárajte. Cieľom hrania rol nie je dokázať, že dohoda nie je možná. Pokúste sa vžiť do roly Klaudie a podľa toho reagujte na TSP. Ak na vás jeho vstupy zapôsobia pozitívne, reagujte kooperatívne. Ak vás bude niečím iritovať Ester alebo TSP, reagujte spontánne.“

## TSP – mediátor/mediátorka

Ste TSP, pôsobíte na sídlisku, kde bývajú obe dievčatá. Trochu sa s nimi a s ich rodinami poznáte. Nikdy ste však s nimi neprišli do bližšieho styku. Prednedávnom ste niekde spomenuli, že chodíte na kurz mediácie. Klaudia vás teraz oslovila, či by ste mohli pomôcť vyriešiť spor medzi ňou a Ester. Rozhodli ste sa túto výzvu prijať. Vašou úlohou bude viesť proces mediácie. Stretávate sa v priestoroch, kde vás nik nebude rušiť.

## Poznámky a odporúčania

Na zvýšenie efektivity vedenia simulácie možno najprv, alebo po absolvovaní simulácie, prejsť v celej skupine základné princípy a stručne aj proces mediácie. Čitateľa odvolávame na publikáciu A. Bednaříka, 2000<sup>7</sup>. Simuláciu možno uplatniť aj pri vyjednávaní, analýze konfliktov a vzťahových tém. Doterajšia skúsenosť naznačuje, že simulácia býva prijatá pozitívne a má očakávaný potenciál.

---

7 Dostupná na <https://www.pdcs.sk/publikacie/detail/riesenie-konfliktov>.

Rola mediátora v terénnej sociálnej práci zapadá do cieľov advokácie. TSP je sprostredkovateľom konfliktu dvoch strán. Na rozdiel od vyjednávacej roly, kde TSP zastupuje záujmy človeka z marginalizovanej skupiny alebo osobu bez domova, sa v role mediátora prejavuje nestranné. Takto je jeho úlohou pomôcť riešiť konflikt (medzi dvomi ľuďmi v podobnej situácii, medzi reprezentantom organizácie a človekom v núdzi, rodičom a učiteľom a pod.).<sup>8</sup>

#### 4.2.6. Tolerancia

##### Pôvod a cieľ

Cieľom tohto cvičenia/hry je vnímanie pojmu tolerancia, skúmanie spoločenských a individuálnych hraníc tolerancie/intolerancie, zámer zvyšovať citlivosť voči druhým, prekonávať predsudky a xenofóbne postoje. Možno ju uplatniť individuálne, skupinovo i kombinovane.

##### Postup

Drobnou úvodnou pomôckou môže byť hra na hádzanie loptičky. Má charakter tzv. rozhrievajúcej aktivity. Realizuje sa skupinovo. TSP/lektor sústredí celú skupinu do jednej časti miestnosti. Zadá úlohu – trafiť loptičkou do koša umiestneného cca 3 metre od skupiny. Každý účastník má dva-tri hody (podľa počtu účastníkov a uváženia TSP/lektora), počítajú sa úspešné body. Sám hodí loptičku na ukážku, následne nechá hádzať účastníkov a eviduje body (úspešné hody). Ak TSP/lektor nebude ďalej reagovať na otázky účastníkov, je veľmi pravdepodobné, že si sami stanovia hranicu, odkiaľ budú hádzať. TSP/lektor vyhodnotí hru, blahoželá víťazovi/víťazom. Cieľom hry je preukázať potrebu pravidiel i v takej nevýznamnej aktivite, ako je hádzanie loptičky (normou v tomto cvičení je bod, odkiaľ sa loptička hádže). Hrou možno ilustrovať normy rodiny, skupiny, komunity, spoločnosti.

V druhom kroku jednotlivec alebo skupina tvoria zoznam náročných, kritických, záťažových (interakčných, komunikačných, vzťahových) situácií. Zoznam sa napíše na papier na tabuli.

V ďalšej časti sa asociuje pojem tolerancia. Hľadá sa čo najviac názorov, akceptujú sa všetky myšlienky, príbehy, metafory či analógie. Cieľom je objasniť si pojem tolerancia. Záver možno korigovať tým, že TSP/lektor požiada spolupracujúceho/spolupracujúcich, aby vyhľadali pojem tolerancia prostredníctvom internetového prehliadača, a vznikne dohoda, ako tomuto pojmu rozumieť. Následne TSP/lektor rozdelí ďalší papier na tabuli na dve zvislé polovice a označí ich pojmi tolerancia a intolerancia. Spolupracujúci zaraďujú situácie uvedené na predchádzajúcom papieri do prvej skupiny na základe toho, čo sú účastníci ochotní tolerovať od iných, od systému a pod., a do druhej skupiny na základe toho, čo tolerovať nemožno. Vzniknú tak dva zoznamy. Súčasťou je diskusia a zdôvodnenie, prečo sa účastníci rozhodli práve takto.

---

8 Rola TSP v advokácii môže byť rôzna. V súvislosti s vyjednávaním a mediáciou je možné angažovať sa najprv ako vyjednávač (TSP vyjednáva v prospech človeka v núdzi), neskôr možno pomôcť vo vyjednávaní s inou stranou ako neutrálny mediátor (čo je náročnejšie, ale nie vylúčené).

Práca pokračuje individuálne. Každý účastník spracúva vyššie uvedené situácie (prípadne ďalšie) zo svojho vlastného pohľadu (aké správanie, prejavy by bol ochotný tolerovať od druhých voči sebe). U dobrovoľníkov sa potom spoločne porovnáva miera tolerancie voči iným a voči sebe samému. Výstupom je úvaha, ako môže rozpor v danej oblasti ovplyvniť každodenný kontakt s okolím. Úvahy smerujú k témam, čo spôsobuje daný stav, k čomu to vedie, čo by sa s tým mohlo robiť a či je konkrétna osoba nastavená niečo meniť.

Následne sa účastníci/účastník zaoberajú/zaoberá témou, čo je v pozadí tolerancie. Diskusia s najväčšou pravdepodobnosťou dospeje k hraniciam, hodnotám a normám rôznej úrovne. Zo záverov možno vyvodiť niekoľko úrovní hodnôt a noriem:

- individuálna úroveň (zvnútornené normy),
- rodinná úroveň pravidiel,
- etické normy,
- kultúrna úroveň,
- spoločenská úroveň,
- právna úroveň noriem.

Z každej z nich sa potom vyvodzuje, prečo vznikli a načo ľuďom slúžia. Vznikli ako istá forma spoločenskej zmluvy, ktorú vytvorili ľudia, je konštruktom vytvoreným ľuďmi. Diskusia pokračuje ďalej témou, či sa spoločenské normy (ako všeobecný pojem) menia alebo meniť dajú. Uvádzajú sa príklady, ako sa tolerancia mení v priebehu času a v rôznych podmienkach:

- v minulosti ženy nemali právo voliť (v Československu majú ženy právo voliť od roku 1918, vo Švajčiarsku od roku 1971),
- homosexualita bola v Československu do roku 1961 trestná, zo zoznamu chorôb Svetovej zdravotníckej organizácie bola vyčiarknutá roku 1990, v Holandsku je od roku 2001 možné manželstvo homosexuálov (prvá krajina na svete),
- na prvých novodobých olympijských hrách nesmeli súťažiť ženy (Atény 1896),
- niektorí súčasní seniori ako deti rodičom ešte vykali,
- tolerancia násilia v blízkych vzťahoch sa postupne a veľmi pozvoľna odkrýva a odstraňuje, podobne prestáva byť tabu násilie na ženách, deťoch a v cirkevných kruhoch, normy nedotknuteľnosti sa posúvajú a sú príkladmi opodstatnenej intolerancie,
- v minulosti existovala „vedecká“ norma – drapetománia, teda neprimeraná potreba slobody; keď otroci (černosi) utekali, belosi si vymysleli poruchu – túžba po slobode u černocho bola prejavom duševnej poruchy,
- paradox slovenskej spoločnosti – intolerancia marihuany a úplná tolerancia alkoholu; v Holandsku je rekreačné užívanie marihuany dekriminalizované od roku 1976, na Slovensku môže byť držiteľ minimálneho množstva marihuany trestne stíhaný s vysokou trestnou sadzbou,
- na Slovensku platí antidiskriminačný zákon č. 365/2004 Z. z., v ktorom (§2 čl. 1) sa uvádza: „Dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania spočíva v zákaze diskriminácie z dôvodu pohlavia, náboženského vyznania alebo viery, rasy, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, zdravotného postihnutia, veku, sexuálnej orientácie, manželského stavu a rodinného stavu, farby pleti, jazyka, politického alebo iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného postavenia alebo z dôvodu oznámenia kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti.“

Kto tvorí pravidlá? Kto ich mení? Ako ich vytvárame a spoluvytvárame? Prečo by sme niektoré chceli zmeniť? Ako sa podieľame na ich zmene alebo sa ich pokúšame meniť?



Záverom cvičenia je úvaha, ako primerane pracovať s toleranciou odlišností a iného, kde stanoviť jasné hranice intolerancie, prečo a ako ich obhajovať (napr. asertívne – pozri cvičenie *Nárok a láskavosť*).

Materiál: tabuľa (flipchart) a fixky. Čas závisí od miery spolupráce a intenzity diskusie.

### **Poznámky a odporúčania**

Metodika nemá mať primárne edukatívny charakter. Nie je preto rozhodujúce vymenovať všetky úrovne hodnôt a noriem, zväčša stačí zostať na úrovni, ku ktorej sa jednotlivec alebo skupina dopracujú. Zásadne je reflektovať potrebu tolerancie, prekonávať intoleranciu sociálneho prostredia a uplatňovať svoje práva s rešpektom voči právam iných. Podnetným zdrojom uvažovania o tolerancii môže byť americký film *Modlitby za Bobbyho* z roku 2009 alebo ďalšie filmy, videá či podcasty.

Tému tolerancie možno prepojiť s témou hodnôt (inštrumentálnych a cieľových), bohatým zdrojom ďalších podnetov je publikácia Ondrušek et al., 2015.

## **4.2.7. Moc skupiny a moc v skupine**

### **Pôvod a cieľ**

Simulácia sa spája s témou moci. Tá je významnou zložkou kritických prístupov. Jej rozbor môže v reálnej sociálnej situácii odkryť cely rad procesov tvoriacich fenomén skupinovej dynamiky. Zámerom je pomenovať fenomén moci a zvýšiť citlivosť na uplatňovanie moci v prosociálnom, asociálnom alebo antisociálnom zmysle.

### **Postup**

Simulácia je vytvorená na hranie rol v rôznych podobách moci. Simuláciu tvorí popis situácie a scenár pre päť protagonistov. Všetci účastníci dostanú text „Situácia“, jednotlivci dostanú len popis a východisko svojej roly (Peter, Jožo, Karol, Dušan, Jano). Po príprave nasleduje hranie rol a analýza. Na pozadí malej neformálnej sociálnej skupiny sa v simulácii pracuje s vplyvom jednotlivcov, väzbami členov skupiny, rolami, so statusmi, skupinovým tlakom a sociálnou konformitou (súhrnne distribúcia moci v skupine a moc skupiny). Cieľom rozboru je teda moc v skupine a moc skupiny.

Výstupom je diskusia a závery o rizikách skupinovej moci, odolnosti voči skupinovým nátlakom, ale aj o nevyhnutnosti skupinovej konformity na zmysluplné fungovanie sociálnych zoskupení.

### **Skupinová simulácia**

#### **Situácia**

*Predstavte si, že ste skupina kamarátov. Všetci ste stredoškóľci, dobre sa poznáte, pochádzate z jednej obce. Spoločne ste práve prežili výborný víkend na chate rodičov jedného z vás. Je pondelok ráno, cestujete vlakom do školy, všetci piati sedíte spolu v kupé. Nik iný tam nie je. Jeden z vás, Jožo, ktorého všetci akceptujú a majú radi, prichádza s bláznivým nápadom ísť dnes poza školu. Traja z vás navštevujú tri odlišné školy, dvaja chodia do rovnakej školy, ale sú v iných ročníkoch. Spočiatku sa nápad ukazoval ako bláznivý, ale viacerí sa k nemu vracajú.*

*Veľa závisí od Petra, jeho rozhodnutie sa často ukazuje ako zásadné. Všetci ho máte sklon rešpektovať, je najstarší, spoľahlivý, nikdy nesklame, vždy má dobré nápady a ide príkladom. Prvý vstupuje do rizikových akcií, ostatní ho radi nasledujú. Peter uznáva Joža, voči nemu si len tak nedovolí, obaja sa často dopĺňajú. Peter chvíľu váha a potom vystúpi so slovami: „Čo tak predĺžiť si víkend? Aj tak sme včera hovorili, že by sme mohli odbehnúť na Tichý vršok. Sedačka chodí od pol deviatej, mohla by tam byť aj trieda z lesného učilišťa, dievčatá tam chodia sadiť stromčeky. To by bola paráda – svieti slnko, môžeme mať pekný deň. V škole sa ľahko vyhovorme, Karol by určite zohnal od strýka potvrdenie, že sme boli u lekára. Karol, nie?“ Karol reaguje: „Hm, asi áno, doteraz mi vždy dal aj pre viacerých z vás, veď viete.“*

*Peter – ste najstarší, ste si vedomý, že máte vplyv, všetci vás rešpektujú; dnes máte v škole nepríjemnú písomku, cez víkend ste sa nič nenaučili. Doteraz máte minimum vymeškaných hodín, teda ak do školy neprídete, nevyvolá to žiadne vzrušenie, nik z vyučujúcich by tomu nemal venovať pozornosť. Po návrhu Joža ste trochu zaváhali, ale potom ste sa rozhodli – nebudete predsa pred partiou padavka, idete do toho naplno; veľmi vám záleží, aby sa akcie zúčastnili všetci. Budete robiť všetko preto, aby ste išli poza školu všetci.*

*Jožo – dobre si rozumiete s Petrom a vyhovuje vám, že máte trochu výnimočné postavenie. Ak sa niečo chystá alebo deje, ste jediný, s kým sa Peter radí (i keď to radšej robí v ústraní), viete, že na vaše slová dá. Teraz je výzva, s ktorou ste prišli a Peter sa jej chytil, záväzná, v takejto situácii nemôžete sklamať, jasne podporujete Petra a akciu poza školu. Musíte preukázať, že váš nápad prijala celá partia, inak to nemá zmysel.*

*Karol – ísť poza školu je pre vás v poriadku, už ste sa viackrát takto vyhli nepríjemným záležitostiam. Obyčajne bolo počas „blicovania“ veselo, nikdy vás neprichytili, nenarušilo to vaše pomerne dobré známky ani hodnotenie správania; máte trochu bohémskeho strýka, lekára, ktorý má pre takéto akcie pochopenie. Niežeby vás v tom podporoval, ale ak ste chceli ospravedlnenie aj pre kamarátov, nikdy nezaváhal a ani sa veľmi nevypytoval. Dôležité je, aby ste boli celá partia. Inak to nemá zmysel.*

*Dušan – ísť poza školu je pre vás vzrušujúce. Zatiaľ ste to skúsili len tak trochu – párkrát ste prišli neskôr alebo odišli zo školy skôr. Bola to skôr hra na testovanie seba, podstupovanie rizika, potvrdzovanie si vlastnej odvahy. Dnes sa vám veľmi nehodí nejsť do školy, ale keď idú poza školu ostatní, nemôžete predsa ostať bokom. Nakoniec, bude to iste iné, ak tam bude celá partia. Pôjdete, ale budete bojovať, aby išli všetci.*

*Jano – veľmi si ceníte, že ste členom tejto partie, mnohí vo vašej obci by sa s vami chceli kamarátiť, ale táto partia vezme málokoho. Ste jej trvalým a dlhodobým členom, dnes sa vám však ísť poza školu nehodí, pretože máte odpovedať z fyziky – dobre ste sa pripravili a chcete profesorovi dokázať, že máte na dobrú známku. Záleží vám nielen na tom, aby ste mali dobrú známku, veľmi vám záleží aj na tom, čo si o vás myslí váš profesor. Na druhej strane nechcete sklamať partiu. Je to pre vás vnútorný boj, ale oveľa radšej by ste išli do školy.*

Hranie rol vyžaduje v minimalistickom móde 45 minút, pri dôkladnej analýze a modelovaní rol do 90 minút. Materiál: text simulácie pre každého účastníka.

## **Poznámky a odporúčania**

Inšpiratívnym môže byť slovenský film *Nech je svetlo* (2019) alebo autentická svedčba bývalého neonacistu v publikácii *Romantické násilie* (Picciolini, 2017). V prípade záujmu o skupinovú dynamiku je možné uplatniť rad jednoduchých i zložitých (v skutočnosti však akýchkoľvek) skupinových úloh – písomných,

výtvarných, pohybových, športových, hudobných, pantomimických, dramatických atď. Každá skupinová aktivita spúšťa väčšinu prvkov, mechanizmov a procesov skupinovej dynamiky.

V súvislosti s mocou je obľúbená hra *Vláčiky* (autor nám nie je známy, hra je publikovaná v texte Labáth, Smik, Matula, 2011). Hra má nasledujúci príbeh:

Skupina sa rozdelí náhodným výberom na trojice. Každá z trojíc bude mať inú úlohu. Jej členovia sa postavia do zástupu a vytvoria „vláčik“, ktorý sa pohybuje po miestnosti tak, aby dodržiaval tempo, ktoré určuje TSP/lektor, a pritom sa vyhol kontaktu s inou trojicou. „Vláčiky“ sa nesmú pohybovať jeden za druhým. Hra sa realizuje bez slov.

Pravidlá pre jednotlivých členov trojčlenného tímu („vláčika“):

- prvý (ten, ktorý ide vpredu) má zatvorené oči, ruky má pred sebou a riadi sa neverbálnymi pokynmi od stredného člena trojice (smer a rýchlosť určuje pokyn),
- druhý v rade, teda stredný člen trojice, má otvorené oči, sám neurčuje smer a rýchlosť „vláčika“, ale prenáša inštrukciu od posledného v rade; jeho úlohou je prijať neverbálny pokyn a podľa možnosti bez skreslenia ho posunúť prvému členovi trojice,
- posledný v rade má otvorené oči a jeho úlohou je riadiť celý „vláčik“ tak, aby sa dodržali pravidlá hry (teda aby sa „vláčiky“ nezrazili a riadili sa udávaným tempom).

V trojici držia účastníci rukami človeka pred sebou za plecia alebo v páse (okrem prvého v rade). TSP/lektor udáva tempo tleskaním. Je vhodné, ak sa tempo zvyšuje. Po jednej, dvoch minútach sa hra preruší a prvý v trojici sa presúva na posledné miesto. Hra sa opäť na niekoľko minút zopakuje a znovu sa prvý posúva na posledné miesto. Pokračuje sa podľa rovnakého scenára. Hra sa končí diskusiou.

Prvá fáza diskusie:

V trojiciach sa preberie vzájomná spolupráca. Diskutuje sa naraz vo všetkých trojiciach, nie je dôležité, aby túto časť počúvali všetci v skupine/komunitě.

Od druhej fázy sa diskutuje už spoločne v celej skupine:

- Aké sú výhody a nevýhody prvej pozície?
- Aké sú výhody a nevýhody pozície v strede?
- Aké sú výhody a nevýhody pozície na konci „vláčika“?
- Ako táto hra súvisí s mocou?
- Ako táto hra súvisí so zodpovednosťou?

Tretia fáza diskusie:

- Ako vám sedeli jednotlivé pozície?
- Ktorá sa vám páčila najviac? Prečo?
- Ktorá pozícia vám najviac prekážala? Prečo?
- Ako to máte v živote? Kedy ste v akej pozícii? Ako sa pozície menia podľa životných situácií?

Popri analýze mocenských prejavov (vedenie iných, prispôsobenie, dôvera) z hry vyplýva aj téma sociálneho kontextu. Či správanie zodpovedná sociálnym normám a očakávaniam prostredia (kedy je ktoré z uvedených troch typov správania adaptívne).

Hra si vyžaduje 15 – 20 minút.

#### 4.2.8. Značkovanie

##### Pôvod a cieľ

Koncept značkovania (*labeling effect*) pochádza z výskumu delikvencie, ale aplikuje sa v širšom rámci vplyvu sociálnej skupiny (Geist, 1992). Skupina definuje pravidlá, na základe ktorých môže byť jednotlivec vnímaný ako odchýlka od normy. Ak človek získa túto nálepku a značka, prezývka a pod. sa opakovane potvrdzuje, môže dôjsť až k sekundárnej identifikácii (táto osoba sa sama začne vnímať v súlade s nálepkou, ktorú mu pripisuje referenčná skupina alebo významné osoby).

Cieľom cvičenia je definovať zákonitosti značkovania, odlíšiť ho od iných dispozícií, situačných a vývinových vplyvov a následne analyzovať proces značkovania, pokúsiť sa dekonštruovať ho a definovať kroky na zmenu sebaobrazu.

##### Postup

Lektor uvedie tému jednoduchou hrou, napr. aké sú a ako vznikli prezývky ľudí z okolia, ako funguje haló efekt, ako sa vytvára obraz nových obyvateľov obce, čo je v týchto procesoch rozhodujúce. V skupine sa spoločne analyzujú rôzne aspekty procesu.

V ďalšom kroku lektor predstaví príbeh Lenky R.

Text – Lenka R.

*Lenka sa narodila rodičom v mladšom veku – otec mal dvadsaťdva a matka dvadsať rokov. Bolo to ich prvé dieťa a v ranom detstve si vyžadovalo pozornosť, bolo aktívne, hravé a nepokojné. Nástup do školy bol primeraný, v druhom ročníku základnej školy sa však začali problémy. Rodičom sa narodili dvojčičky a nemali na Lenku veľa času. V škole často vyrušovala a nová učiteľka si s ňou nevedela rady. Poslala ju na psychologické vyšetrenie, kde sa preukázala priemerná úroveň inteligenčných schopností, mierna dekoncentrácia, ale vysoká miera impulzivity a hyperaktivity. Napriek uvedenému jej učiteľka opakovane dokazovala nedostatky a začala sa o nej vyjadrovať ako o decku, ktoré patrí do osobitnej školy, ako o rušivom elemente v škole, lenivcovi a klamárovi (Lenka sa nešikovne vyhovárala za neskorý príchod do školy). Vyhrážala sa jej, že skončí v polepšovni, ostatné deti pred ňou vystríhala a nakoniec im zakazovala hrať sa s ňou.*

*Rodičia Lenky sa spočiatku usilovali vysvetľovať učiteľke príčiny a Lenky sa zastávali. Lenka však postupne začala u rodičov strácať pochopenie, doma bola často podráždená a agresívna voči mladším súrodencom. Rodičia časom preberali rétoriku učiteľky. V priebehu troch rokov Lenka stratila oporu v rodičoch, v škole sa jej spolužiaci vyhýbali, párkrát sa dostala do styku so staršími deťmi z okolia, ktoré trávili voľný čas „na ulici“. Potom sa stalo, že ju prichytili fajčiť. Doma ju nechápali, v škole získala povesť problémovej, agresívnej a nevyspytateľnej žiačky. Po opakovaných intervenciách psychológa prišiel návrh na umiestnenie do diagnostického centra pre deti. Keď sa Lenka túto správu dozvedela, utiekla zo školy, neprišla celú noc domov a na druhý deň ju chytili pri krádeži v obchode. Policajtom povedala, že je zlodejka a že to nebola jej prvá akcia. Po prešetrení sa žiadna predchádzajúca krádež nepotvrdila.*

Lektor facilituje diskusiu na danú tému. Analyzujú sa všetky možné aspekty problému, podporujú sa asociácie, príklady z reálneho života, skúsenosti účastníkov. Lektor sa pokúsi dekonštruovať prípad na príklade. Následne sa hľadajú možnosti, ako s takýmto prípadom pokračovať, ako pracovať so sekundár-

nou identifikáciou, ako vytvárať nový sebaobraz. Nasleduje zovšeobecnenie – snaha definovať zásady a postup tohto typu.

Ďalšou časťou je výber a spracovanie reálneho príbehu na základe vymedzených krokov.

### **Poznámky a odporúčania**

Cvičenie je určené primárne na skupinovú prácu, ale možno ho aplikovať aj individuálne. V individuálnom rámci sa možno zamerať na biografiiu a osobnú skúsenosť osoby, s ktorou TSP pracuje. Z dlhodobého hľadiska sa ukázalo dobré zbierať reálne príbehy, s ktorými možno pracovať v budúcnosti.

### **4.2.9. LGBTI**

#### **Pôvod a cieľ**

Cieľom cvičenia je zvýšiť citlivosť na rodovú a sexuálnu problematiku. Tolerancia voči inakosti vo všeobecnosti môže pomôcť byť vnímavejším k problémom iných ľudí.

#### **Postup**

V prvom kroku TSP/lektor napíše na tabuľu skratku LGBT. Nasleduje spoločná diskusia, čo znamenajú tieto písmená.

Pomôcka:

L – lesbická/lesbický,

G – gay, homosexuálny,

B – bisexuálny,

T – transrodový (transsexuálny) – sexuálna identita nie je v súlade s pohlavím.

Vedie sa diskusia, čo to v skutočnosti znamená, ako sa to prejavuje, akú majú účastníci skúsenosť s ľuďmi z komunity LGBTI a pod. Ak v diskusii nezaznie, že skratka má aj inú podobu, TSP/lektor rozšíri skratku na LGBTIQ.

V diskusii má dôjsť k porozumeniu skratkám I – intersexuál (osoba s kombináciou mužských a ženských pohlavných orgánov); Q – queer (súborné označenie pre ľudí, ktorí nemajú heterosexuálnu orientáciu alebo ich identita nezodpovedá pohlavným orgánom).

Ďalšia otázka znie: „*Poznáte slovo berdache?*“

Po krátkom hádaní TSP/lektor slovo vysvetlí – na rôznych miestach sveta (napr. na Sibíri či v Severnej Amerike) sa u pôvodných obyvateľov vyskytovali osoby so zvláštnym správaním a z toho odvodeným postavením. Napr. americkí Navahovia ich vnímali viac ako ženu, ale nebránili im v homosexuálnych či heterosexuálnych aktivitách, u Vraních Indiánov boli tolerovaní, v niektorých ďalších kmeňoch boli nevyhranená sexuálna identita a správanie spájané so šamanizmom alebo s tretím rodom, inde ich považovali za ľudí s dvoma dušami (Fifková, in: Weiss, et al., 2010). Išlo o ľudí, ktorých sexuálna identita, orientácia a správanie neboli jednoznačne mužské alebo ženské podľa kritérií danej kultúry.

V prípade záujmu alebo potreby je možné uviesť rozdiel medzi rodom a pohlavím. Pohlavie je biologická charakteristika muža a ženy, rod je sociálna charakteristika mužskosti a ženskosti. Znamená to, že v rôznych kultúrach a v rôznom období vývoja spoločnosti je mužskosť a ženskosť chápaná inak.

V nasledujúcom cvičení sa rozdelia/vylosujú úlohy podľa počtu účastníkov (jednu úlohu môžu dostať aj dve-tri osoby) tak, aby sa obsadili minimálne 4 roly – homosexuálna ženská, homosexuálna mužská, bisexuálna a transrodová. Zadanie pre jednotlivcov/podskupiny znie:

„Predstavte si, že ste sa narodili ako... (podľa toho, aká úloha im bola pridelená – lesba, gay, bisexuál, transrodový stav). Pokúste sa predstaviť si, čo títo ľudia zažívajú na ceste životom. Predstavte si ich detstvo, keď nerozumejú, čo sa deje, ako prežívajú vstup do školy, pohľady a prejavy rovesníkov, učiteľov, rodičov. Čomu sú vystavení, keď sa dostávajú do puberty, ako môžu prežívať dospievanie. V čom je ich vývin zložitejší oproti štandardnému vývinu? Pokúste sa objaviť čo najviac špecifik. Následne vyberte jednu alebo viac situácií z ich života a predvedte ich pohybovo alebo v krátkej scéne. Pokojne preháňajte.“

Záverečná diskusia smeruje k aplikácii tejto skúsenosti a poznatkov do praxe s cieľom uvažovať o odpovedi na otázku, ako toto cvičenie ovplyvní naše konanie v budúcnosti.

### **Poznámky a odporúčania**

Cvičenie možno modifikovať a oživiť. Podnetná je publikácia o tragickom reálnom príbehu chlapca vychovávaného ako dievča (Colapinto, 2001). Odľahčene možno pracovať s dúhovou vlajkou (koho vlajka to je, prečo má dúhové farby a pod.). S uvedenou témou nesúvisia otázky feminizmu, ale je možné zamerať sa aj na tieto témy (kvalitnú inšpiráciu poskytuje Bosá, 2013). Užitočná môže byť téma inakosti – pre niekoho náročná, stigmatizujúca skúsenosť, pre iného túžba (nebyť nenápadný, nebyť prehliadaný a pod.). K téme možno priradiť cvičenie *Menšiny* (skupina sa v priestore rozdeľuje podľa rôznych kritérií tak, aby sa väčšina účastníkov dostala minimálne raz do menšiny, kritériá môžu byť vážnejšie i banálne – vek, pohlavie, výška, váha, náboženstvo, bydlisko, číslo topánok, farba očí, pôvod, bydlisko, počet súrodencov, vzdelanie, záujmy atď.). Cieľom je poukázať na fakt, že delenie na väčšinu a menšinu neprináša spoluprácu, ale napätie a nevýhodu pre menšinu (napr. potrebu brániť sa).

V cvičeniach tohto typu sa môžu prejaviť stereotypy a predsudky. Je rozhodujúce zásadne ich odmietieť a cvičenie realizovať na princípoch akceptácie a tolerance voči odlišnostiam.

#### **4.2.10. Ako nerobiť terénnu sociálnu prácu**

##### **Pôvod a cieľ**

Nižšie popísaný postup vznikol náhodne pri tréningu prezentácie a vystupovania na verejnosti. Vychádza z princípov paradoxných nácvikov. Jeho cieľom je vo vhodnej situácii a v skupine, ktorá je ochotná a schopná zveličenia, má zmysel pre humor a láskavú iróniu, uplatniť princípy negatívneho učenia.

##### **Postup**

Postup je veľmi jednoduchý. V diskusii sa preberá téma, ako vyzerá zle vedená terénnu sociálna práca, keď by sme terénneho sociálneho pracovníka radšej prepustili, ako mu zverili prácu s ľuďmi.

Skupina sa rozdelí na menšie podskupiny, ktoré si pripravia tému *Nevhodná terénna sociálna práca* alebo *Takého terénneho pracovníka nepotrebujeme*. Podskupiny zostavia zoznam nevhodných prejavov, (ne)schopností a postojov TSP. Po cca 15 minútach spoločnej práce každá podskupina prezentuje svoje názory (možno použiť tabuľu, fixky, powerpoint, kresby a pod.) alebo môže zahrať scénu zo života s rovnakým zadáním (nevhodné správanie TSP).

TSP/lektor, ktorý vedie tento program, zaznamenáva podnety prezentujúcich na papier na tabuli. Po prezentácii, primeranej zábave, otázkach pristupuje k sumarizácii. Na ľavú stranu papiera, vertikálne rozdeleného na dve polovice, napíše všetky významné podnety prezentované podskupinami. Po doplnení pokračuje diskusia hľadaním opozít. Vznikne tak zoznam požadovaných prejavov a postojov TSP. Zoznam možno následne deliť do rôznych kategórií, napr.: hodnoty (ktoré položky sa týkajú hodnotového pozadia práce), ciele (čo z uvedeného smeruje k naplneniu cieľov), štýl práce (v čom sa prejavujú schopnosti TSP), osobné postoje (v čom možno rozpoznávať osobnú zaangažovanosť alebo odstup). Kategórie môžu byť rôzne, optimálne je, ak ich tvoria spoločne všetci účastníci.

Výstupom z cvičenia je prenos do praxe, čo z uvedeného by sme v nej radi uplatnili a, naopak, čomu je lepšie sa vyhnúť (aplikačný projekt). Pokračovať možno aj k príčinám správania TSP v praxi.

Materiál: tabuľa, veľké papiere, fixky. Časovo je vhodné počítať s 30 – 45 minútami.

### **Poznámky a odporúčania**

Cvičenia tohto typu môžu odľahčiť celý proces, uvoľniť atmosféru a mať aj značný edukatívny či zážitkový potenciál. Scény tohto typu bývajú vtipné, veselé a stimulujúce. Humor považujeme za nosné „médiu“ práce s ľuďmi (pri dodržaní podmienky konštruktívneho, nedevastujúceho, nesexistického a nediskriminujúceho potenciálu vtipu alebo situačného humoru). Veľmi účinný je situačný humor. Uplatniť humor však možno, len ak je táto forma komunikácie všestranne akceptovaná a nezneisťuje účastníkov. Zvyčajne si vyžaduje vyššiu hladinu vzájomnej dôvery a súdržnosti. V tomto smere sú podnetné publikácie Kurasa (2011), Štúra (2014), Heretika (2019), ale aj mnohých ďalších autorov.

Cvičenie možno doplniť otázkami:

- Kto je tu pre koho? Človek z marginalizovaných skupín pre TSP alebo TSP pre človeka?
- Kto koho viac potrebuje?
- Načo nám je terénna sociálna práca?
- Čo by vás v terénnej sociálnej práci prekvapilo najviac?
- Ako skomplikovať život TSP?

Oceňujú sa tvorivé, originálne a predovšetkým vtipné odpovede.

### **4.3. Metódy a metodiky individuálnej a skupinovej práce**

Niektoré postupy možno uplatniť individuálne i skupinovo. TSP/lektorovi poskytujú možnosť zvoliť si jednu alebo druhú formu práce podľa jeho možností, resp. uplatniť časť z nich vo dvojici a časť v skupinovej práci. Pri každej z nich uvádzame alternatívy a potenciál jedného i druhého typu práce.

### 4.3.1. Dohoda

#### Pôvod a cieľ

Práca s kontraktom (dohodou) má v sociálnej práci dlhú tradíciu. Dohody majú v pomáhaní rôznu podobu – dyadický, skupinový, mediačný, rodinný, predmanželský kontrakt a pod. Dohoda medzi TSP a človekom v náročnej životnej situácii môže mať formálnejší (dve strany dohody sú organizácia, ktorú zastupujú TSP a človek v núdzi) alebo osobnejší charakter (dve osoby v rôznych rolách sa dobrovoľne zaväzujú spolupracovať). S dohodami možno pracovať cielene a systematicky (Corden, Preston-Shoot, 1987) vtedy, keď aktéri považujú dohodu za formu záväzku.

#### Postup

Cvičenie pozostáva z ôsmich častí. V každej TSP/lektor vyzve skupinu na tvorbu otázok, asociácií na podnetové výroky, sumarizujú a potvrdzujú sa závery. Uplatňujú sa princípy skupinovej tvorivosti (*brainstormingu*).

1. časť – Každé spolunažívanie si vyžaduje dohody  
TSP/lektor začína otázkami:

- Ako si vysvetľujeme slovo dohoda?
- Načo slúžia ľuďom dohody? Prečo ich vytvárajú?
- Ako fungujú medzi ľuďmi dohody?
- Čo sa musí diať, aby sa dohody dodržiavali?

Cieľom je vyprovokovať diskusiu, výmenu názorov a zamerať pozornosť na tému dohôd v živote.

2. časť – Špecifiká dohôd

Tréner otvára diskusiu zameranú na charakteristiky dohôd a ich osobitosti – v rodine, medzi súrodencami, v práci, medzi kamarátmi, medzi TSP a človekom v núdzi a i.

Nasleduje podnet: „Čo sa deje, keď sa dohody nedodržiavajú?“

Po výmene názorov sa podnety sumarizujú.

3. časť – Rôzne dohody

V nadväznosti na predchádzajúci krok TSP/lektor pokračuje otázkami na odlišovanie troch typov kontraktu:

- formálne, napísané dohody,
- vyslovené, ale nespísané dohody,
- nevyslovené, ale dodržiavané dohody.

Súhrn názorov sa prepája s funkciami dohôd, aký majú zmysel v živote ľudí.

4. časť – Dobré dohody

Táto časť je zameraná na jednoduchú tému: *Aká by mala byť dobrá dohoda?*

TSP/lektor po diskusii a sumarizácii zdôrazní podnety účastníkov, ktoré sú v súlade s princípmi kvalitných a efektívnych dohôd:

- zásada SMART – špecifická (S – *specific*), merateľná (M – *measurable*), dosiahnuteľná (A – *achievable*), realistická (R – *realistic*), časovo vymedzená (T – *timed*) dohoda,



- v pomáhajúcich profesiách sa pridávajú princípy recipročná (vzájomne vyvážená), dôstojná (moc je rozložená a otvorene sa o nej diskutuje), redefinovateľná (možno ju so súhlasom všetkých strán meniť a dotvárať),
- zásadne má byť dobrovoľná.

#### 5. časť – Nespokojnosť s dohodou

Diskusia sa zameriava na tému, ako vznikajú nedobrovoľné dohody, do akej situácie tlačia ľudí, ako je pri tvorbe dohody distribuovaná moc. V diskusii sa vyberie reálny prípad, keď človek nedobrovoľne alebo čiastočne nedobrovoľne pristúpil na dohodu. Skupinová analýza sa zameriava na identifikáciu faktorov a okolností, ktoré viedli k nedobrovoľnému kontraktu (dekonštrukcia), a následne sa hľadá cesta k zmene nedobrovoľnej dohody (rekonštrukcia).

#### 6. časť – Reálna dohoda

TSP/lektor nastolí tému, ako by mohla vyzeráť dohoda o spolupráci medzi TSP a jednotlivcom alebo skupinou ľudí z marginalizovaných skupín, resp. bez domova. Diskutuje sa o obsahu a forme (ústnej alebo písomnej), dôležitý je participatívny prístup.

#### 7. časť – Nedodržanie dohôd

Súčasťou predchádzajúcej témy je aj otázka, ako postupovať pri nedodržaní dohody medzi TSP a človekom v núdzi.

Výstupom môžu byť dve polarities – uznanie, empatia, asertivita, ale aj dôsledky, ktoré poniesie osoba narušujúca dohodu. Cieľom cvičenia nie je tvorivé hľadanie trestov, zámerom je uvažovať o produktívnej spolupráci, vnímať svoju pozíciu a rešpektovať záväzky plynúce z dohody. Optimálnou cestou je otvorene diskutovať o porušení dohody, skúmať motívy, spoločne posudzovať dôsledky a podľa možnosti vyriešiť situáciu súhlasne. Aj ukončenie spolupráce môže mať konštruktívny priebeh.

#### 8. časť – Transfer

Posledným krokom je úvaha, ako využiť v praxi závery získané v cvičení. Záver môže smerovať k záväzkom, kedy a kde začnú účastníci uplatňovať skúsenosť aj mimo rámca spolupráce s TSP. Otázka, ako by v danej oblasti mohol byť nápomocný TSP, je už otázkou reálnej dohody medzi TSP a jednotlivcami.

Časový rozsah cvičenia závisí od intenzity práce s jednotlivými okruhmi metodiky.

### **Poznámky a odporúčania**

Na spoločne vytvorených princípoch sa tvoria reálne individuálne dohody medzi TSP a jednotlivcami. Odporúča sa uplatniť princíp malých krokov – prax naznačuje značné riziko nadhodnotenia schopností, dôležitá je zásada dosiahnuteľnosti záväzku. Metóda kontraktu sa významne dotýka vzájomnej dôvery – pre mnohých ľudí je dôvera citlivou témou a neodporúča sa s ňou hazardovať.

Dohoda uľahčuje spoluprácu, ľahko sa v nej dajú identifikovať problematické body kooperácie, je prostriedkom na plánovanie spoločnej práce, definujú sa v nej priority a očakávania ľudí z marginalizovaných skupín bez domova. Epstein (in: Sheafor, Horejsi, Horejsi, 1991) uvádza zložky, ktoré dohoda môže obsahovať:

- pravidlá a záväzky oboch strán,
- ponuka, čo je TSP pripravený vykonať v prospech človeka v núdzi,

- požiadavky a potreby človeka v núdzi (odporúčajú sa maximálne tri),
- špecifické ciele a možnosti riešenia problémov,
- úlohy oboch strán,
- časový rámec a predpokladaný plán intervencií.

Dohoda má implicitnú a explicitnú formu. Implicitná nie je presne artikulovaná, je stranami predpokladaná. V TSP sa viac odporúča explicitná dohoda v písomnej podobe (je zaväzujúcejšia, skreslenie položiek je menej pravdepodobné).

V cvičení sa kombinuje skupinová forma (charakteristiky dohôd, ich význam v živote, typy dohôd, záväzky a pod.) a individuálna, keď sa vytvárajú reálne dohody o spolupráci v dyáde (TSP/lektor a jednotlivec).

#### 4.3.2. Sebaobraz

##### Pôvod a cieľ

Postup, ktorý je prezentovaný nižšie, pochádza z prostredia skupinovej psychoterapie a sociálnopsychologických výcvikov zo 70. a z 80. rokov minulého storočia (Bakalář, 1976). Vysokú úroveň kreativity autora potvrdzuje fakt, že postup je aktuálny dodnes. Cieľom metodiky je skúmať vlastný sebaobraz, jeho vznik, príp. zmenu. Metodiku možno aplikovať individuálne i skupinovo. Skupinová verzia má výhodu v možnosti porovnávať sa s inými, je však náročné využiť hlbší záber cvičenia. Kombináciu skupinovej a dyadickej formy možno zužitkovať, ak sa v prvom kroku uplatní ako skupinová hra a následne sa s výsledkami jednotlivca pracuje vo dvojici.

##### Postup

TSP/lektor si vopred pripraví pre každého jednotlivca sedem rovnakých lístkov (rozmer cca 8 x 8 cm). Cvičenie si vyžaduje pero alebo ceruzku, príp. podložku na písanie.

TSP/lektor sedemkrát položí rovnaké dve otázky: Kto som? Aký som? Po každej položke si účastník (účastníci) napíše na jeden lístok jednu odpoveď. Napr. v prvom kole si po týchto dvoch otázkach môže niekto na lístok napísať: Veselý človek. Lístok sa odloží nabok a nasleduje ten istý krok. TSP/lektor aj v druhom kole vyzve účastníkov, aby napísali na ďalší lístok odpoveď na jednu z tých istých dvoch otázok. Vyplnený lístok sa opäť odloží. Táto procedúra sa zopakuje sedemkrát, čím vznikne sedem odlišných charakteristík.

Cvičenie postupuje ďalej. Účastník (účastníci) si pred seba rozloží všetkých sedem lístkov. TSP/lektor navrhuje, aby si účastník vybral jednu charakteristiku, s ktorou by sa vedel najľahšie rozlúčiť. Mohol by to byť napr. „poslušný syn“. Tento lístok sa označí číslom sedem. Cvičenie pokračuje stereotypne ďalej – vyberie sa ďalší lístok, s ktorým by sa autor mohol najľahšie rozlúčiť zo zostávajúcich šiestich (nútená voľba). Lístok sa označí číslom šesť. Postupne sa takto vytvorí hierarchia siedmich charakteristík. Jednotkou bude označená najdôležitejšia a sedmičkou najmenej významná črta, rola, vlastnosť. Nasleduje diskusia zameraná na popis obrazu človeka, ktorý si takto zoradil svoje charakteristiky. Možno použiť otázky:

- Ako by ste vnímali človeka s týmito charakteristikami?
- Do akej miery táto hierarchia zodpovedá obrazu, ktorý o sebe máte?

- Mohli by ste popísať, ako ste sa pri jednotlivých voľbách rozhodovali? Kedy ste lístoček odložili rýchlo a kedy sa vám rozhodovalo ťažko? Aké máte na to vysvetlenie?
- Čo spôsobilo, že sa takto vnímate? Ako k tomu došlo?
- Čo týmto charakteristikám chýba?
- Čo by ste chceli zmeniť alebo doplniť? Prečo?

V cvičení sa postupuje od sebvýjadrenia v charakteristikách na lístočkoch k rozboru faktorov, ktoré toto poradie formovali, a hľadaniu novej predstavy o sebe. Ak sa predstava vytvorí alebo preformuluje, následne sa spoločne vo dvojici pripravuje plán postupných zmien malými krokmi.

### **Poznámky a odporúčania**

V skupinovom formáte práce sa môže použiť pomerne efektívny postup, kde sa lístočky po voľbe poradia, označení číslom a prečítaní textu neodkladajú, ale pokrčia a odhadzujú na zem. Napr. prečíta sa lístok s číslom sedem, autor ho pokrčí a hodí pred seba. Nasleduje ďalší účastník, ktorý vykoná to isté. Po vystriedaní všetkých členov skupiny sa postupuje k číslu šesť. Opäť sa postupne čítajú lístočky s č. 6, potom s č. 5. Posledný výrok (s č. 1) sa nedohadzuje, jednotlivci si ho uschovávajú.

Podobný efekt možno dosiahnuť kresbou vlastného portrétu, verbálnymi asociáciami pri pohľade na „človeka“ v zrkadle (menej vhodné na skupinovú prácu), prezentáciou vlastných fotografií, ktoré si účastníci prinesú, pantomimickým vyjadrením vlastnej osoby, zobrazením seba ako zvieräťa (výtvarne, pohybovo, hudobnou produkciou a pod.) v prepojení na asociácie o vlastnostiach daného zvieräťa atď.

Cvičenie aplikované v skupine s ôsmimi až desiatimi účastníkmi si vyžaduje čas okolo 45 minút, individuálna a kombinovaná forma je z časového hľadiska vysoko individuálna.

### **4.3.3. Hnev**

#### **Pôvod a cieľ**

Metodika s týmto zameraním má mnoho variantov. V kontexte predkladaného manuálu ide predovšetkým o (umelé) rozlíšenie vnútorného a vonkajšieho sveta človeka. Vnútorný svet predstavuje všetky intrapsychické procesy (myslenie, emócie, motivácia, túžby, sny, fantázie, aspirácie a pod.), vonkajší zahŕňa všetky sociálne aktivity. Cieľom je zdôrazniť význam emócií, neodňateľné právo na citové prežívanie s prepojením na obmedzené právo konať podľa ľubovôle.

#### **Postup**

V prvej časti cvičenia sa spoločne tvorí zoznam emócií. Snahou je rozpoznať široké spektrum citov (podnety poskytuje publikácia Labáth, Pružinská, 2021). Pozornosť sa sústreďuje na negatívne emócie a ich vyjadrenie. Osobitne sa pracuje s hnevom. Diskutujú a popisujú sa situácie, v ktorých vyvstáva hnev. Jednotlivec (v individuálnej práci) alebo členovia skupiny sa postaví a rukou vyjadria intenzitu hnevu. Preberajú sa jednotlivé situácie a ku každej sa dvíhajú ruky. Maximálne vztýčená ruka predstavuje maximálnu intenzitu hnevu, ruka spustená popri tele vyjadruje nulovú hodnotu hnevu – ide o akýsi teplomer tejto emócie.

TSP/lektor spolu s účastníkom/účastníkmi vyberie niekoľko situácií (ideálne emočne sýtené situácie) a vedie diskusiu so zameraním, aké sú príčiny hnevu, aký je jeho priebeh (od drobného napätia po zúrivosť) a ako sa prejavuje voči iným. Záver by mal smerovať k zásade: môžem sa hnevať, ale nesmiem ohrozovať, mám právo na hnev, ale nemám právo kričať alebo inak ubližovať iným. Odporúča sa uviesť minimalistickú intervenciu – vo väčšine situácií môžeme odísť. Vždy to je lepšie ako byť agresívnym. TSP/lektor sa odvoláva na ľudské a asertívne práva. Zásady asertivity sú jednoznačné – mám právo uplatňovať svoje potreby, nikdy však nie na úkor iných. Nasledovať môže nácviková časť – zvládať hnev v interakcii s inou osobou (hranie rol).

Požadovaný materiál – tabuľa, fixky. Z hľadiska času môže ísť o hru na rozohriatie (10 – 15 minút) alebo aj nosnú tému spojenú s nácvikom zvládania hnevu (v takom prípade 45 – 90 minút).

### **Poznámky a odporúčania**

Teplomer hnevu možno vyjadriť pohybovo (škála nakreslená na zemi), možno hľadať súvislosti s telesnými pocitmi (emócie sa vždy odrážajú v telesných pocitoch), resp. s myslením (od miernej dekoncentrácie až po emóciami kontaminované uvažovanie). Veľmi podnetný je teplomer hnevu podľa Kassina a Tafretho (Alberti, Emmons, 2011).

Niekedy sa v cvičení objaví téma hnevu voči vlastnej osobe. Jednu z alternatív ponúka asertivita vo svojich tézach – asertívna komunikácia nezaručuje, že dosiahneme cieľ, ak však urobíme všetko preto, aby sme ho dosiahli konštruktívne, môžeme byť so sebou spokojní (nebudeme sa na seba hnevať, čo zvyšuje sebaúctu); tento prístup môže pomôcť akceptovať nemenné skutočnosti.

Podnetná je aj hra *Koláž hnevu* (Labáth, Smik, Matula, 2011), efektívne je cvičenie nám neznámeho autora *Koláže*. Účastníci si na papier formátu A4 nakreslia čo najväčší kruh. Kruh rozdelia na výseky, ktoré zobrazujú zdroje hnevu. Následne si na ďalší papier a obdobný kruh nakreslia výseky strachov. Zvyčajne sa odкрýva prepojenie medzi hnevom a strachom (strach v pozadí hnevu). Možno pracovať aj s inými témami – koláč energie, dôvery, radosti a pod.

### **4.3.4. Moc – zmocnenie**

#### **Pôvod a cieľ**

Moc je v týchto súvislostiach chápaná neutrálne. Neutrálny však nie je spôsob, ako sa s mocou narába. Moc sa môže uplatniť prosociálne, asociálne alebo antisociálne. V tomto cvičení pracujeme s mocou vo dvoch rovinách. Vo vnútornej, motivačnej zložke moci ide o vnútornú silu osobnosti a ambície človeka. Vonkajšia rovina sa prejavuje v sociálnom správaní. Z hľadiska medzilidského styku sú rozhodujúce prejavy. Nezriedka sa stáva, že aj pozitívne motivované správanie je vnímané deštruktívne. Tu zohráva úlohu empatické vnímanie, citlivosť na potreby iných, hranice vzťahu, spoločenské normy, sociálny kontext.

Za prosociálnu formu moci sa považuje asertívne správanie, odmietajúce násilie a diskrimináciu, korigované zodpovednosťou, rešpektujúce odlišnosti a ochraňujúce dôstojnosť druhých s dôrazom na akceptáciu a spoluprácu. Asociálna moc sa prejavuje nezaujmom, ignorancia môže nadobúdať parametre antisociálneho správania. Antisociálnym je zneužívanie moci v priamej útočnej a nepriamej manipulatívnej podobe.

Dôsledky sú v oboch prípadoch rovnaké – nedôstojné zaobchádzanie, útlak, diskriminácia, degradácia, ponižovanie, trestanie, ovládanie, snaha vlastniť iných, násilie, bezmocnosť. Zjednodušene možno hovoriť o ceste k ľuďom, od ľudí alebo proti ľuďom.

Prvotným cieľom tohto cvičenia je zvyšovanie citlivosti na mocenské správanie a jeho dôsledky. V druhom slede ide o zmocňovanie, hľadanie alternatív vyrovnávania asymetrie, obranu proti útlaku a uplatnenie svojich práv (ľudských, občianskych, asertívnych). Cvičenie možno uplatniť individuálne i skupinovo.

## Postup

Účastníci sú vyzvaní pohybovo predviesť typické činnosti jednotlivých rol – rodič, súrodenec, učiteľ, kňaz, úradník, sociálny pracovník, lekár, policajt, vedúci pracovník, politik, advokát (právnik), starosta a i. Po ukončení uvoľňovacej fázy účastníci priradujú jednotlivé prejavy spoločne do jednej alebo druhej kolónky obr. 3 (*Druhy moci*), ktorý je na tabuli. Rozlišuje sa, či bola daná rola zobrazená skôr pomáhajúco (prosociálne), alebo utláčajúco (antisociálne). Jedna rola môže byť uvedená aj na oboch stranách. Diskusia smeruje k úvahe, do akej miery je rola ovplyvnená dispozíciami jednotlivca, očakávaniami iných, situačne alebo vplyvom sociálneho systému.

TSP/lektor uvedie tvorivú aktivitu (*brainstorming*, *brainwriting*, metóda 6-3-5, DITOR a pod.) so zameraním na rozpoznávanie moci v rôznych činnostiach človeka. Ak tvorivosť a nápady viaznu, TSP/lektor môže pomôcť návrhmi: moc a – proces učenia, súrodenecké vzťahy, voľný čas v partii kamarátov, rozhodovanie, správanie úradníkov, kontrola, vplyv na ľudí, násilie, sociálna asistancia, ochrana ľudí, ovládanie iných, trestanie, spolupráca, vymýšľanie nových nápadov atď. Aj tu sa príklady dopĺňujú na ľavú alebo pravú stranu tabuľky na tabuli alebo sa môžu vyskytovať aj na oboch stranách (obr. 3). Pracovať však možno aj menej štruktúrovane, napr. neformálnou diskusiou.

Obr. 3: Druhy moci

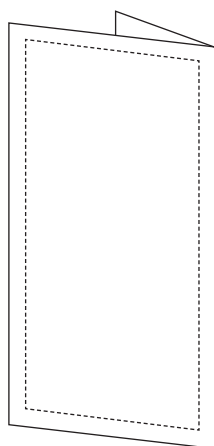
Prosociálna, pomáhajúca činnosť – prejavy	Antisociálna, zneužívajúca činnosť – prejavy

TSP/lektor presmeruje diskusiu do osobnej roviny. Voľne sa hovorí o vlastnej skúsenosti s mocou, resp. bezmocnosťou. Je možné rozlišovať konštruktívne a rizikové prejavy moci, uvažovať o miere bezmocnosti na škále od miernej až po stratu dôstojnosti. Podnetná je diskusia o tom, čo ľudia prežívajú, keď sa zvyšuje ich bezmocnosť (emócie, telesné príznaky, ako sa mení správanie a myslenie). V prípade, že jednotlivец/skupina spolupracuje (téma nie je príliš zraňujúca alebo ohrozujúca), možno pokračovať cvičením *Monitor moci* (obr. č. 4a – 4c).

Cvičenie sa zameriava na konkrétne vzťahy medzi ľuďmi v špecificky zvolenom prostredí (Keltner, 2016, doplnené). Každý účastník dostane dva preložené listy papiera formátu A4. Na ľavej polovici každého je prerušovanou čiarou zobrazený obdĺžnik (obr. 4a). Účastníci sú vyzvaní, aby sa sústredili len na preloženú polstranu pred nimi a do priestoru vymedzeného prerušovanou čiarou na prvom papieri napísali mená významných osôb neformálneho styku. Prvý papier sa odloží bokom, vezme sa druhý a účastníci vykonajú ten istý úkon, len na papier uvedú mená ľudí, s ktorými sú vo formálnom kontakte (uviesť môžu aj inštitúcie).

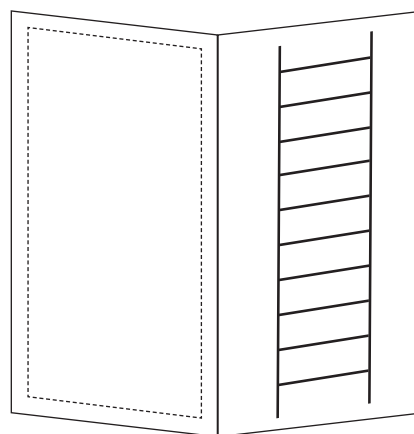
Potom sa pozornosť sústreďí na prvý vyplnený list papiera. Účastníci sú požiadaní, aby papier roztvorili (obr. 4b). Na ľavej strane je zoznam, na pravej vopred vytlačený rebrík. Cvičenie pokračuje tak, ako je naznačené na obr. 4c. Znamená to preniesť všetky mená na pravú stranu do „rebríka“ podľa toho, v akej hierarchii autor vníma uvedené osoby v súčasnosti. Môže sa stať, že niektoré osoby bude nutné uviesť na dvoch rôznych úrovniach alebo, naopak, viacerí ľudia sa objavia na rovnakom stupni moci. Posledným krokom je označiť pozíciu autora tak, aby vyjadrovala jeho vzťah voči ostatným uvedeným osobám (autor sa tak môže vyskytnúť na viacerých stupňoch rebríčka moci). Diskusia smeruje k úvahám o rešpektovaní asymetrie voči niektorým osobám (resp. v niektorých situáciách) alebo, naopak, k nespokojnosti s nerovnováhou vo vzťahu. Rozhodujúce sú pocity, ktoré dané vzťahy a procesy vyvolávajú, aká je skúsenosť s vyrovnávaním moci, aký by bol ideál a či je reálny a pod. Na vyrovnávanie vzťahovej asymetrie možno uplatniť asertívne zručnosti (cvičenie *Nárok a láskavosť*), schopnosti a potenciál človeka, ale aj akceptáciu asymetrických vzťahov. Rovnaký postup sa následne realizuje pre oblasť formálnych vzťahov. V tejto sfére sa možno oprieť o ľudské, občianske, pracovnoprávne a asertívne práva, uvažovať o mobilizácii sociálnej siete alebo zrelej akceptácii reality (napr. zmluvne zakotvená subordinácia v pracovnoprávnom vzťahu).

Obr. 4a: Monitor moci A



Polstrana A

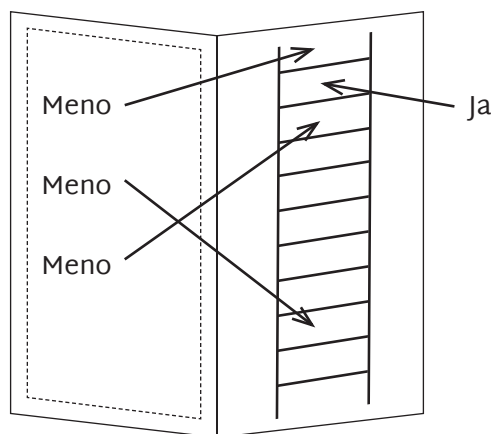
Obr. 4b: Monitor moci B



Polstrana A

Polstrana B

Obr. 4c: Monitor moci C



Polstrana A

Polstrana B

Do diskusie možno zakomponovať aj ideálny „rebrík“, uviesť, že od bezmocnosti je krátka cesta k agresii, poznamenať, že je dôležité nedať sa vyprovokovať a zvládať vlastné negatívne pocity (cvičenie *Hnev*). Zdroje sebaúcty možno hľadať v sebe (cvičenia na potenciál človeka) a v blízkom vzťahovom prostredí (kde bola identifikovaná dôvera a opora – cvičenie *Sociálna sieť*).

Materiál – pripravené hárky papiera, písacie potreby. Čas závisí od intenzity spracovania témy, záujmu skupiny, je rôzny v individuálnej i skupinovej činnosti.

### **Poznámky a odporúčania**

Téma moci je široká a poskytuje viaceré možnosti uchopenia. Môže sa skúmať z pohľadu jednotlivca, skupiny, inštitúcie, spoločenských štruktúr, má osobný, sociálny i nadosobný rozmer. Mnoho podnetov poskytuje publikácia Keltnera (2016), charakter manuálu má publikácia Diamondovej (2016), osobitý prístup poskytuje mentálny tréning (Ötsch, Horaczek, 2020), niekoľko podnetov na zmocňovanie ponúka teoretická časť tejto publikácie. Rizikám moci a schopnostiam brániť sa mocenským vplyvom sa dlhodobo venuje Zimbardo (2014). Hovorí o luciferovi v každom z nás a hrdinoch, ktorí odolávajú zlovôli moci. Za inšpiratívny považujeme aj česko-slovenský film *Učiteľka* (2016). Tému sme sa venovali aj v starších publikáciách (Labáth, 2019, 2020).

Moc sa spája so zásahmi do osobnej zóny, s hranicami telesnej, erotickej, sexuálnej a emočnej intimity. Je prítomná pri rodovej, vekovej, etnickej, náboženskej a každej inej forme diskriminácie. Jej efektívne spracovanie zodpovedá princípom antidiskriminačného, resp. antiopresívneho prístupu.

Problematiku možno spracovať rôznymi formami dramatizácie, pohybovými aktivitami (vertikálna a horizontálna vzdialenosť, resp. bariéra), výtvarným vyjadrením, sociometrickým skúmaním, písaním, čítaním a analýzou príbehov, rebrík možno nahradiť pyramídou alebo schodmi a pod. Reálne zmeny možno monitorovať v záznamových hárkoch, denníkovými zápismi, evidenciou úspechu a pod.

#### **4.3.5. Triáda moci**

##### **Pôvod a cieľ**

Cvičenie vychádza z modelu, ktorý bol pracovne nazvaný *Triáda moci* (Labáth, 2020). Je jedným z výstupov skúmania moci v ústavných podmienkach. Metodika je určená pre TSP a jej cieľom je uvedomovať si, reflektovať, permanentne zvažovať mieru moci TSP v práci s ľuďmi v núdzi. Primárne má teda reflektívny charakter.

##### **Postup**

TSP v krátkom úvodnom cvičení prezentuje rôzne prejavy moci. Možno ich spracovať v drobných dramatických či pantomimických etudách, zobraziť výtvarne alebo ilustrovať humornými zážitkami, alebo inak.

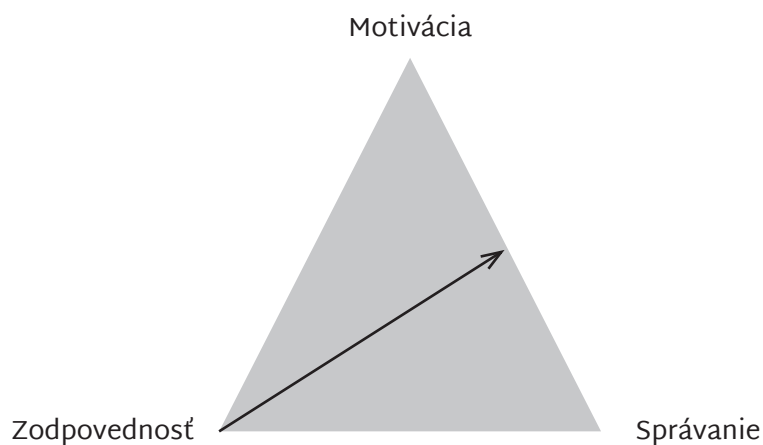
Spoločne sa vytvára zoznam situácií, kde má TSP rozhodovacie právomoci, má prostriedky donútiť ľudí z MRK alebo bez domova do istej akcie, resp. im môže obmedziť prístup k zdrojom (finančným, informačným, pracovným a pod.). Cieľom tejto fázy je zreteľne si uvedomiť vysokú hladinu moci, ktorou TSP disponujú.



Následne sa vytvára zoznam situácií, keď sú TSP v opačnej situácii – sú závislí, podriadení alebo bezmocní. Tieto dva zoznamy sa porovnávajú a hľadá sa spôsob, ako sa v týchto dimenziách zachovať zmysluplne, prosociálne a dôstojne. Diskutuje sa o analógiách medzi ľuďmi v núdzi a TSP.

V ďalšej časti, ktorá môže byť v individuálnej práci lektora a TSP omnoho významnejšia, sa pozornosť presúva na TSP. Lektor sa snaží získať odpovede na otázky, kedy bol TSP spokojný so svojim mocenským správaním a v ktorých situáciách nevyužil moc dostatočne alebo ju uplatnil nadmerne. V skupinovej/individuálnej práci sa vyberie jedna z uvedených situácií a na nej sa skúma motivácia TSP. Otázka znie: *Prečo sa TSP v danej situácii správal práve tak?* Po získaní viacerých zdôvodnení lektor prezentuje obr. č. 5 (*Mocenská triáda*). Popíše na ňom tri faktory, ktoré vplyvujú na aplikáciu moci – motivácia, praktizované správanie a zodpovednosť.

Obr. 5: *Mocenská triáda* (Labáth, 2019, upravené)



Lektor dosadí do obrázka údaje o neprimeranom správaní a motívoch, ktoré boli prezentované, a dokreslí šípku od motivácie k správaniu. Analýza spočíva v úvahách na základe otázok:

- Premietol sa pozitívny motív do správania? Alebo pôvodný úmysel vyznel deštruktívne?
- Aké motívy nás vedú k mocenskému správaniu (vlastné potreby – byť úspešný, dokázať niečo, presadiť sa, kompenzovať si nedostatky, pomôcť, ochrániť a pod.)?
- V čom bolo správanie vhodné?
- Z akého dôvodu nebolo správanie primerané? Aké bolo pole rozporného vnímania situácie?
- V čom sa odlišovali situácie, v ktorých uplatňovanie moci bolo a nebolo primerané?

Posledná otázka vedie k zodpovednosti. Šípka znázorňuje význam zodpovednosti, prostredníctvom ktorej možno kontrolovať motívy (napr. hnev a chuť na agresiu) a regulovať správanie (nedôjde k útoku). Medzi motív a správanie vstupuje zodpovednosť. V tomto smere sa následne diskutuje, na čo sa vzťahuje zodpovednosť. Na jednej strane sú to normy (zodpovednosť voči právnym, spoločenským, pracovným, profesijným pravidlám) a na druhej strane zvnútornené normy (neublížiť, chápať, ochraňovať). Diskutuje/analyzuje sa, kedy sú vnútorné normy v súlade s vonkajšími. Program sa tak dostáva k dileme sociálnej práce – byť reprezentantom systému (štátu, obce, verejného záujmu) a zároveň zástancom klienta (nerovný prístup k pracovnému trhu, skrytá diskriminácia, nepriamy útlak a pod.).

Cieľom cvičenia nie je nájsť a stanoviť všeobecne platné pravidlá práce. Naopak, cieľom je zvyšovať citlivosť TSP a hľadať optimálnu pozíciu medzi rolou konateľa štrukturálnej moci (štátnej, verejnej, obecnej) a rolou zástancu spravodlivosti, férovosti a pomoci slabším a bezmocným.

Záver sa následne konfrontujú s uplatňovaním moci, ako sa o tom diskutovalo v predchádzajúcej časti. Smerujú k otázke: Kedy TSP vystupoval ako predstaviteľ štruktúrálnej moci a kedy ako bojovník za práva znevýhodnených? Diskusia vyústi do otázok: V ktorej polohe sa TSP cíti lepšie? Kedy a prečo mu prekáža inklinácia k jednej strane? Ako sa s takýmito rozpormi vyrovnáva? Záverom možno očakávať ujasnenie si svojej pozície a perspektívy (z pohľadu účastníka).

## **Poznámky a odporúčania**

Metodika má potenciál pomôcť lepšie porozumieť vlastným motívom v procese pomoci, zvažovať aspirácie a vymedziť si hranice akceptovateľného rámca svojej práce. Môže podporovať sebauvedomenie a identitu profesijnej roly. V takto stimulovanom procese sa perspektívne odporúča kvalifikovaná supervízia TSP.

### **4.3.6. Potenciál človeka**

#### **Pôvod a cieľ**

Kľúčová schéma, s ktorou sa v cvičení pracuje, pochádza z koncepcie pozitívnych perspektív, koncepcie zameranej na silné stránky človeka (Saleebey, 1992). Cieľom metodiky je podnietiť účastníkov uvažovať o sebe, spoločne s TSP reflektovať svoje zdroje a na základe toho uvažovať o svojich krátkodobých a dlhodobých cieľoch.

#### **Postup**

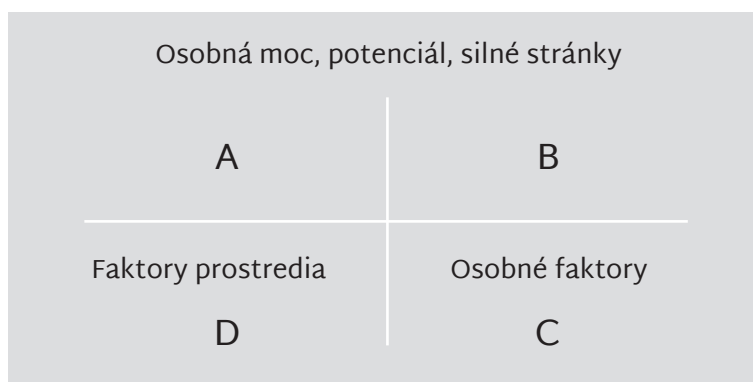
Po krátkom úvode TSP/lektor prezentuje účastníkom obr. 6 (*Sebahodnotenie*). Dimenzia zobrazená zvislo vyjadruje dve polarities. V hornej časti sú silné stránky človeka, v dolnej slabé miesta. Od stredu sa intenzita danej dimenzie zvyšuje, maximum predstavuje koniec linky. Rovnakú úlohu má aj vodorovná os, kde ľavú stranu charakterizujú vplyvy prostredia, ktoré formovali človeka a jeho súčasnú situáciu (rodina, komunita, významné osoby, lokalita, škola, spoločenský systém a pod.). Pravá polovica zobrazuje osobné a osobnostné faktory (danosti, dispozície, vlastnosti, ale aj schopnosti získané vlastným pričinením, fyzická sila, zručnosť, odolnosť). Spoločne s účastníkom sa preberie a analyzuje schéma tak, aby bolo zreteľné, že ju obe strany chápu rovnakým spôsobom.

V ďalšom kroku TSP/lektor požiada spolupracujúcu osobu, aby sa pokúsila vnieť do schémy isté body. Môže to byť súradnicami zobrazený minulý (časový rámec podľa rozhodnutia účastníka) a súčasný stav, môže ísť o vývinovú krivku, zobrazené môžu byť rôzne faktory (napr. významný prvok prostredia v súvislosti so vzdelaním a rovnako silné zastúpenie vzdelania ako osobný činiteľ – rodina nepodporovala vzdelávanie a rovnako jedinec neznášal školu a učiteľov a pod.). Odporúča sa skúmať prvky v každom kvadrante. Analyzujú sa súvislosti jednej i druhej dimenzie (napr. schopnosť mať vplyv medzi rovesníkmi môže byť chápaná ako prienik osobných faktorov a silných stránok). Diskusia smeruje k reálnemu životu. Napr. vplyv (osobná moc) na iných môže spôsobiť, že jedinec sa stáva vodcom rovesníckej skupiny. Naopak, nedostatok podpory v rodine a z toho vyplývajúca závislosť od iných (kvadrant faktory prostredia a nedostatky) môže viesť k submisívnej alebo okrajovej pozícii v skupine.

Metodikou možno použiť tromi spôsobmi (alebo postupne všetkými). Prvý smeruje k verbálnemu rozboru, ako sa daný aktér vyvíjal. Aké faktory pôsobili na jeho sebaobraz, ktoré míľniky jeho cesty životom boli kľúčové (najformatívnejšie), čo sa v týchto fázach vývinu odohralo? Ako osoba vníma vlastný potenciál, čo považuje za silné alebo slabé stránky, aké osoby a situácie sociálneho prostredia ovplyvnili skutočnosť, že sa cíti slabý, nedocenený, možno bezmocný alebo, naopak, silný, pociťujúci osobnú moc? Vytvára sa tak subjektívny obraz identity aktéra a formujúcich činiteľov. Nasleduje skúmanie dispozičných, situačných a štrukturálnych činiteľov (zloženie rodiny, bydlisko v marginalizovanej komunite, diskriminácia v školskom prostredí a pod.). Po fáze dekonštrukcie nasleduje pokus o prerámcovanie, prehodnotenie a vnímanie vlastnej osoby a okolností z inej perspektívy, snaha o vytvorenie iného obrazu seba. Zmena sa môže prelínať s inými aktivitami a životnými udalosťami, odporúča sa však pracovať s ňou – priamo či nepriamo, ale systematicky.

Druhou líniou metodiky je zameranie na ciele. Z analýzy sa formulujú ciele – ideálne, reálne, dlhodobé, krátkodobé. Úlohou TSP/lektora je spolupracovať s účastníkom, aby ciele boli dosiahnuteľné, realistické, časovo vymedzené a podľa možností aj merateľné. Z cieľov možno pripraviť akčný plán (zopakujeme, že vhodnejší je postup malých krokov). Na konkrétne čiastkové ciele možno konsenzuálne pripraviť „domáce úlohy“ (zásadne na dobrovoľnej báze) a následne sa k nim priebežne vracáť (nie kontrolovať ich; maximálne pracovať na princípe suportívnej kontroly postavenej na vzájomnej dohode – súhlas s dohodou a nerepresívnym, resp. nedisciplinárnym monitoringom). Podobne ako pri iných postupoch, aj tu sa odporúča hľadať možnosti podpory v sociálnej sieti človeka, s ktorým TSP aktuálne pracuje.

Obr. 6: Sebahodnotenie (Saleebey, 1992, 143)



Tretia alternatíva spočíva v mapovaní potenciálu v priesečníku troch faktorov označených ako P, C, R (obr. 7). Prístup orientovaný na silné stránky podľa ostatne uvedeného autora pozostáva z troch faktorov – PCR (skratka nemá nič spoločné s testami na COVID-19).

Jednotlivec (alebo v skupinovej verzii jednotlivci) si nakreslí rovnostranný trojuholník. TSP/lektor vysvetlí význam troch vrcholov trojuholníka a každý si individuálne, na samostatný papier napíše ku každému písmenu potenciál v každom z uvedených okruhov. Následne sa spoločne uvažuje, ako tento potenciál prepojiť, a tým znásobiť jeho silu. Celý proces sa realizuje v dialógu – akékoľvek asociácie sú vítané, mnohé môžu priniesť nový prvok zmeny. Nezabúda sa pritom ani na kontext procesov zmeny.

Obr. 7: Prístup orientovaný na pozitívne stránky

(<https://www.thepositiveencourager.global/dennis-saleebey-focusing-on-strengths-in-social-work/>)



V anglickom origináli P vyjadruje slová *promise, purpose, possibility, positive expectations*, písmeno C *competence, capacities, courage, character*, písmeno R *resilience, resource, relationships, reserve, resolve*. Zvýraznené písmená vyjadrujú kľúčové významy – ciele, kompetencie (schopnosti) a zdroje (vnútorné, vonkajšie). Tmavý trojuholník uprostred vyjadruje zameranie na silné stránky človeka, kde sa prelínajú všetky tri zložky: P, C i R. Do schémy možno písať, kresliť a pod.

Pomôckou pri zameraní na pozitívne stránky človeka môžu byť súbory otázok. Autori De Jong, Miller, Saleebey (podľa vyššie uvedeného internetového zdroja) navrhujú sedem okruhov, posledný typ pochádza od autora De Shazer (De Shazer, Dolan, et al., 2011), my sme doplnili dve ďalšie možnosti.

Ku každému okruhu čitateľ nájde príklady:

1. Otázky na prežitie: Ako ste dokázali prekonať/prežiť problémy, ktorým ste čelili v minulosti? Čo ste cez tieto problémy zistili o vás a vašom svete?
2. Podporné otázky: Na ktorých ľudí sa môžete spoľahnúť? U koho ste mali/máte pocit, že vám rozumie, podporuje vás a dodáva vám odvalu?
3. Otázky na výnimku: Čo je v živote iné, keď sa vám darí a ste spokojný? Čo bolo vo vašom živote výnimočné/čo sa z vášho bežného života vymyká v pozitívnom zmysle?
4. Otázky na možnosti: Čo chcete v živote dosiahnuť? Aké máte vy a vaša rodina plány a ciele?
5. Otázky na ideály: Po čom v živote túžite? Čo bráni naplneniu vašej túžby? Čo by ste mohli vykonať, aby ste sa k tejto túžbe priblížili? Môže vám v tom niekto pomôcť?
6. Hodnotiace otázky: Za čo ste na seba hrdý? Čo pozitívne o vás ľudia hovoria?
7. Otázky perspektívy: Čo si myslíte o súčasnej situácii? Čo vás v živote čaká?
8. Otázky na zmenu: Čo si myslíte, že je dôležité na dosiahnutie zmeny? Čo by ste mohli urobiť, aby k zmene došlo?
9. Otázky na krízu: Ako ste vyriešili situáciu, keď ste nemali kde spať a bola zima? Čo ste v tejto situácii museli urobiť vy a iní? Ako ste postupovali, keď vás prepustili z práce a nemali ste na základné potraviny?

10. Otázky na zázrak: Ako by to vyzeralo, keby sa stal zázrak a zajtra ráno by boli veci vyriešené podľa vašich predstáv? Ak by došlo k zmene, podľa čoho by to ľudia z vášho okolia videli na vás? Ponúkané otázky možno využiť v celom priebehu metodiky samostatne alebo ako (polo)štruktúrované interview. A možno ich dopĺňať.

Navrhované procesy si vyžadujú istú mieru dôvery a predovšetkým dostatok času, ktorý nemožno stanoviť vopred (individuálne podľa potrieb, schopností a tempa spolupracujúcej osoby).

## Poznámky a odporúčania

Koncept perspektívy postavenej na potenciáloch človeka možno aplikovať aj na riešenie problémov.

Saleebey (1992) odporúča nasledujúce kroky (mierne doplnené):

- definovanie problémovej situácie,
- posudzovanie situácie (nie diagnostika) – lokalizácia problému a pomoci na schéme štyroch kvadrantov z obr. č. 6 a vzájomné prepojenie možností, ktoré poskytujú,
- pomoc – primárne zameraná na osobné faktory a potenciál (kvadrant B), ktorý obsahuje kognitívne, emocionálne, motivačné, kopingové (zvládanie záťaže) a interpersonálne zložky; následne s využitím prvkov z kvadrantu A – opora a mobilizácia sociálnej siete.

Model sa primárne venuje rozvojovej zložke potenciálu osobnosti a sociálneho prostredia. Predpokladá, že ich stimuláciou sa kompenzujú a odstraňujú deficity a nedostatky. Rozvoj a zvýšená sebaúcta, dôstojnosť a zmocnenie vytvoria predpoklady na prekonávanie možných bariér. Štrukturálne a iné nemenné bariéry sa analyzujú, príp. sa hľadajú cesty, ako „s nimi žiť“, prijať fakt nemenných činiteľov.

Metodika môže mať aj miernejšiu, resp. implicitnejšiu podobu. TSP/lektor môže pracovať s uvedenými kategóriami, faktormi, delením v rámci neformálnej, resp. neštruktúrovanej diskusie. Môže predkladať podnety ako otázky alebo nápady alebo nimi stimulovať sebareflexiu a introspekciu účastníkov. V každom prípade platí zásada realitného prístupu (všetky aktivity prepájať s praktickou rovinou a prenosom do každodenného života).

### 4.3.7. Potenciál všedného dňa

#### Pôvod a cieľ

Cvičenie sa opiera o model perspektívy síl jednotlivca a kritického prístupu. Z prvého preberá pozitívne vnímanie vedomého a skrytého (neodhaleného a neuvedomeného) a vieru v potenciál každého človeka. Kritický rozmer sa nachádza v dimenzii, čo blokuje odkrývanie a uplatňovanie schopností, talentu a vlastností ľudí z marginalizovaného prostredia a ľudí bez domova. Metodika je inšpirovaná časťou cvičenia vytvoreného pôvodne pre *Výchovný program* (Labáth, Ondrušková, in: *Súbor programov výchovných opatrení*, 2016). Jej cieľom je zvyšovanie sebauvedomovania, rozvoj sebaaktualizácie a podpora zmysluplnej sebarealizácie.

#### Postup

V individuálnej verzii sa pracuje so sebaopisovaním, príp. so spätnou väzbou TSP. Skupinová aplikácia navyše ponúka porovnávanie spracovaných tém s ostatnými členmi skupiny, príp. so vzájomnými spätnými väzbami (zásadne pozitívnymi).

V prvom kroku si účastníci skryte na papier píše zoznam svojich silných stránok (bez zábran):

- o čom vedia, že im ide,
- o čom si myslia, že by im mohlo ísť,
- o čom hovoria iní, že im ide.

V skupinovej verzii sa papiere pozbierajú, TSP/lektor ich číta, členovia hádajú, o koho ide. Autor, ktorého zoznam sa číta, sa tvári neutrálne.

V druhej časti dostanú účastníci tab. 2 (*Rozvojový potenciál*). Po samostatnom prečítaní a prípadných otázkach každý účastník vpisuje do vhodných kolónok mená ostatných členov skupiny i svoje meno (ak treba, s poznámkami). Tabuľku možno použiť celú alebo jej časť, resp. doplniť do nej ďalšie položky. Nasleduje diskusia, jej intenzitu určuje TSP/lektor.

Tretia časť je zameraná na bariéry uplatnenia potenciálu jednotlivcov. Po ich vymenovaní sa diskutuje, ako vznikli a ako ich prekonať, obchádzať, zvládať, resp. ako s nimi žiť. Rozhodujúce je, ako s týmito poznatkami naložiť. Účastníci si vypracujú (na túto úlohu môže byť vytvorený jednoduchý formulár) aplikačný projekt – čo sa pokúsia z uvedeného zrealizovať v reálnom živote, dokedy tento záväzok zrealizujú, a prisľúbia, že na nasledujúcom stretnutí sa bude o ich pokusoch hovoriť.

Do záverečnej časti možno včleniť individuálne písomné spätné väzby – zamerané na korektúry niektorých prejavov iných v téme „vlastné silné stránky“. TSP/lektor ich prepíše v počítači, vytlačí a neskôr dôverne odovzdá účastníkom. Priame spätné väzby možno poskytnúť len v prípade, že skupina je značne súdržná a prevláda v nej pozitívna, spolupracujúca a podporná atmosféra. Vo dvojici možno s negatívnou spätnou väzbou pracovať, len ak je vybudovaná istá miera dôvery. Podmienkou, v oboch prípadoch, je atmosféra psychologického bezpečia.

V dyadickej verzii sa celý proces realizuje v dialógu človeka v núdzi a TSP.

Materiál: papiere A4 (pre všetkých rovnaké), perá, tabuľka pre každého účastníka. Čas je špecifický, odlišný v individuálnej a skupinovej práci, závislý od hĺbky diskusie.

Tab. 2: Rozvojový potenciál

Potenciál/oblasť	Viditeľné/uvedomené	Skrytý potenciál/ neuvedomené	Rozvoj – zdroje a možná pomoc
Kognitívne schopnosti			
Emočná sila			
Sociálne správanie			
Fyzická sila a manuálne zručnosti			
Tvorivosť			
Duchovná oblasť			
Etická a hodnotová oblasť			
Šport/pohybové schopnosti			
Povaha/ vlastnosti			
Celková zraniteľnosť a odolnosť			
Socioekonomický status			
Ďalšie			

Voľný popis jednotlivých oblastí potenciálu (zaradenie do kategórií sa môže prekrývať a môže byť diskutabilné):

- kognitívna oblasť – intelektové schopnosti, poznanie, vedomosti, verbálne schopnosti, spôsob uvažovania, schopnosť analýzy a syntézy, abstraktné, logické, kritické, kontextuálne, pragmatické myslenie, empatia, pamäť atď.,
- emočný potenciál – emočná stabilita, empatia, senzitivita, optimizmus a miera úzkostných stavov, intenzita a prejav emócií, zvládanie záťaže, autoregulácia, spokojnosť, nasadenie a kontajnerový efekt emócií atď.,
- sociálne správanie – spolupráca, súperenie a konflikty, sociálna percepcia a komunikácia, sociálna odvaha, mocenské správanie, vedenie iných, skupinové schopnosti – stmelovanie ľudí, vytváranie vzťahov, ochota pomôcť, interpersonálna dôvera, výrečnosť a verbálna zdatnosť, starostlivosť o iných, sociálny vplyv a moc, organizačné schopnosti atď.,
- fyzická oblasť – telesná sila a výdrž, odolnosť organizmu, vytrvalosť, manuálne zručnosti, technické spôsobilosti (aj vedenie a údržba vozidla), telesný výzor a výraz atď.,
- tvorivosť – nezatažené vnímanie, fantázia, umelecký talent (hudba, spev, pohyb, výtvarné nadanie), laterálne myslenie, funkčná sloboda, flexibilita, odvaha, ochota riskovať, stimulačná sloboda (Dacey,

Lennon, 2000), rôzne hoby, záujmy, práca s textilom, drevom, so sklom, domáce majstrovanie, zberateľstvo, ručné práce a i.,

- duchovná sféra – duchovný rozmer, transcendentálne vnímanie sveta, nádej, viera a zmyslupnosť konania, duchovné rituály a pod.,
- etická a hodnotová oblasť – zodpovednosť, autonómne myslenie, prosociálne postoje, sebaurčenie a práva druhých, antidiskriminácia, autoregulácia, rešpekt a tolerancia voči odlišnostiam, cieľové a inštrumentálne hodnoty (Bakalář, 1976), férovosť atď.,
- šport a pohyb – nadanie na športy, pohybové spôsobilosti (tanec, beh, pantomíma a pod.), podnecovanie do výkonu, prekonávanie vlastných limitov, výkonová orientácia a pod.,
- povaha a vlastnosti – koncentrácia na úlohu, napĺňanie cieľov a prekonávanie prekážok, odvaha a podstupovanie rizika, vytrvalosť, vitalita, otvorenosť novým podnetom, svedomitosť, ústretovosť atď.,
- celková zraniteľnosť a odolnosť – sebaúcta, sebadôvera, telesná, psychická a sociálna pevnosť, telesné a duševné zdravie, zvládanie záťaže a stresu, tolerancia zmeny a adaptácia na nové podmienky atď.,
- socioekonomický status – majetkové a finančné podmienky, prístup k zdrojom, životný štýl, spoločenská úroveň, dostupnosť vzdelania, sociálnej a zdravotnej starostlivosti, pracovné návyky (vrátane údržby domácnosti), zamestnanie, škola,
- ďalšie – možno doplniť podľa potreby, napr. kultúrne osobitosti, rodová skúsenosť, náboženstvo, celková životná skúsenosť, skúsenosť s minoritným zážitkom (LGBTIQ, imigranti, iná menšina).

### **Poznámky a odporúčania**

Cvičenie by malo mať akčnú stimuláciu. Zásadne by malo popierať štýl „postávať sa, poprflať si a nechať veci plynúť ďalej“. Skôr má poskytnúť tieto podnety: na čom stavať (byť si vedomý), čo odkrývať, čo posilňovať, ako a prečo realizovať „veci“ inak. Predpokladá sa, že uvedomenie si vlastného potenciálu, rozpoznávanie príčin, hraníc a limitov (individuálnych, mikrosociálnych, systémových), skúmanie možností zmeny a rozhodnutie pre akciu môže mať parametre dekonštrukcie, resp. viesť k mysleniu tohto typu.

V skupinovej verzii je vhodné zdôrazniť zásadu nespochybňovať názory iných (predovšetkým neprimeraného sebahodnotenia, čo sa niekedy stáva), vyhýbať sa zosmiešňovaniu, devalvácii a pod. Téma sa do značnej miery týka sebaúcty, na ktorú sme citliví všetci.

### **4.3.8. Nárok a láskavosť**

#### **Pôvod a cieľ**

Cvičenie vychádza z princípov asertívnej komunikácie a zo skúseností s tréningom tohto typu správania. Všeobecne je preukázané, že nácvik asertívnych postupov môže byť účinný, ich aplikácia však nikdy nebude presvedčivá, ak asertívne kompetencie nebudú vyplývať z asertívneho postoja. Myslíme tým, že len nácvik asertivity nestačí, rozhodujúce je podnietiť vnútorné presvedčenie o oprávnenosti asertívneho správania, veriť si.



Na túto tému sa viažu asertívne práva, ich autorom je Smith. Majú už takmer päťdesiat rokov, ale sú stále aktuálne. Capponi, Novák (1992, 32 – 38) uvádzajú asertívne práva v tomto znení:

1. Máte právo sám posudzovať svoje správanie.
2. Máte právo neposkytovať žiadne výhovorky ospravedlňujúce vaše správanie.
3. Máte právo sám posúdiť, či a nakoľko ste zodpovedný za problémy druhých ľudí.
4. Máte právo zmeniť názor.
5. Máte právo robiť chyby a byť za ne zodpovedný.
6. Máte právo povedať ‚ja neviem‘.
7. Máte právo byť nezávislý od dobrej vôle ostatných.
8. Máte právo robiť nelogické rozhodnutia.
9. Máte právo povedať ‚ja ti nerozumiem‘.
10. Máte právo povedať ‚je mi to jedno‘.

Asertívne práva majú svoje limity. Platia len pri striktnom dodržaní *základného princípu* asertivity, ktorým je právo presadzovať svoje potreby a záujmy len vtedy, ak sa tým neobmedzujú práva iných alebo sa nevyužívajú proti záujmom druhých.

Právo požadovať slobodu, rovnosť a toleranciu je prirodzené a všeobecne platné. Alberti, Emmons (2011, 29) v súvislosti s asertivitou vybrali šesť článkov Všeobecnej deklarácie ľudských práv:

„Článok 1

Všetky ľudské tvory sa rodia slobodné a rovnocenné v dôstojnosti a právach. Sú obdarené rozumom a svedomím a mali by sa správať k sebe navzájom v duchu bratstva.

Článok 2

Každý je oprávnený na všetky práva a slobody stanovené v tejto Deklarácii, bez rozdielu rasy, farby, pohlavia, jazyka, náboženstva, politického alebo iného názoru, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného statusu.

Článok 7

Všetci sú si pred zákonom rovní a majú právo na rovnakú zákonnú ochranu bez akejkoľvek diskriminácie.

Článok 12

Nikto nesmie byť vystavený svojvoľnému zasahovaniu do svojho súkromia, rodiny, domácnosti alebo korešpondencie ani útokom na svoju česť a povesť.

Článok 18

Každý má právo na slobodu myslenia, svedomia a náboženstva.

Článok 19

Každý má právo na slobodu názoru a prejavu...“

*Druhým princípom* asertivity je, že uvedené asertívne i ľudské práva platia pre všetkých aktérov medziľudskej interakcie bez výnimky (teda aj pre „tých druhých“).

*Tretím zásadným princípom* je kontext. Asertivita ponúka širší rámec metód, postupov a techník. Nie všetky majú všeobecné uplatnenie. Viaceré závisia od situácie, vzťahov, súvislostí, aktuálnych potrieb a pod. V tomto smere je v popredí otázka nároku. Na niektoré veci máme v živote nárok, o iných sa len domnievame, že na ne nárok máme, o ďalších vieme, že nie sú nárokovateľné, ale i tak sa o ne snažíme. Nárok možno z hľadiska asertivity vyžadovať, o láskavosť (ochotu, pomoc, činnosť navyše a pod.) môžeme len požiadať (poprosiť). V situácii nároku a žiadosti o láskavosť sa teda uplatňujú odlišné postupy.

Ciele cvičenia:

- v modelovej situácii rozlišovať nárok a láskavosť,
- primerane skutočnosti, či pôjde o nárok, alebo žiadosť o láskavosť, zvoliť asertívny postup,
- skúmať a trénovať asertívne zručnosti,
- podnecovať asertívne postoje, bez ktorých sú asertívne zručnosti významne menej účinné.

## Postup

TSP/lektor spolu s účastníkom stretnutia vyberie v ideálnom prípade konkrétnu situáciu, ktorá sa reálne stala alebo sa má odohrať. Vybraná situácia by mala byť nejednoznačná, možno v nej rozpoznať nárokové prvky i prvky láskavosti, je pre účastníka náročná i dôležitá. Cieľom je pripraviť účastníka na reálne uplatnenie asertívnych prvkov komunikácie.

V prípade, že výber situácie viazne, možno uviesť niekoľko podnetov (príp. ich doplniť):

- začatie správneho konania vo veci vyradenia z evidencie uchádzačov o zamestnanie,
- osobné podanie žiadosti o štipendium na strednú školu,
- odovzdanie žiadosti o podporu v hmotnej núdzi,
- kontakt so sociálnou pracovníčkou pri nezrovnalostiach v príspevkoch na kompenzáciu zdravotne ťažko postihnutej osoby,
- rokovanie so zástupcom elektrární po odpojení prípojky z mestskej siete,
- človek bez domova si ide po šiestich rokoch vybaviť občiansky preukaz.

Vo dvojici sa následne na vybranej situácii skúma:

- aká je miera nárokovateľnosti a v čom ide o žiadosť o láskavosť,
- hľadajú sa postupy, ktoré je vhodné uplatniť pri nároku, a primerané kroky pri žiadosti o láskavosť,
- prehrávanie situácie vo dvojici (TSP/lektor obsadzuje rolu „authority“, účastník hrá sám seba),
- uplatňujú sa viaceré alternatívy – výmena rol, tréning alternatívnych postupov, skúmajú a skúšajú sa tvorivé nápady,
- skúma sa, do akej miery je účastník presvedčený o spôsobe asertívneho správania, diskutuje sa, kedy sa daná osoba cíti byť plne oprávnená konať, čo možno zmeniť, aby jej prejavy boli presvedčivé, autentické a kongruentné,
- takáto forma hrania rol je sprevádzaná analýzou, reflexiou a spätnou väzbou.

Vybrané asertívne metódy: požiadať o láskavosť, pokazená gramoplatňa, sebaotvorenie, vedenie konverzácie, vyjadrovanie emócií, uznanie výrokov druhej strany, aktívne počúvanie, zdôvodnenie, otvorené dvere, asertívna perzistencia. Za zásadne nevhodnú pri požiadaní o láskavosť sa považuje pokazená gramoplatňa a asertívna perzistencia. Metodiku možno uplatniť aj skupinovo, resp. prepojením individuálnej a skupinovej práce.

Časový rámec závisí od rozsahu cvičení a formy uplatnenia metodiky.

## Poznámky a odporúčania

Cvičenie možno rozložiť na niekoľko fáz. Pracovať možno postupne s viacerými situáciami, príp. sa možno vracieť k jednej a s tou pracovať z rôznych aspektov. Skúsenosť napovedá, že efektívnejšie je pracovať postupne s viacerými situáciami. Zdá sa, že tento prístup je efektívnejší z hľadiska prenosu

poznatkov a zručností do konkrétneho sociálneho prostredia. Ako efektívne sa ukázali tzv. domáce úlohy (aplikačný projekt) a metóda malých krokov.

Interpersonálna komunikácia je základom procesu zmocňovania a posilňovania (*empowerment*) v dimenziách uvedených v teoretickej časti tejto knihy. V tomto smere sa možno ďalej inšpirovať mnohými publikáciami o asertivite (napr. Praško, Prašková, 1996; Novák, 2012). Cenné podnety možno nájsť v tretej časti publikácie autorov Alberti, Emmons (2011), predovšetkým pri téme *Myslite asertívne*. Konkrétne postupy nácviku asertivity poskytuje kapitola *Asertivita a autoregulácia správania* (Labáth, Smik, Matula, 2011). V súlade s cieľmi tohto cvičenia je v publikácii Rosenberga (2008) zrozumiteľne a uchopiteľne podané rozlíšenie prosby a rozkazu (napr. formulácie „chcel by som, aby si...“, „prial by som si, aby...“). Ako veľmi účinný sa v skupinovej práci potvrdil nácvik kompletného asertívneho výroku, známeho pod pojmom „ja výrok“. Spojenie sebaotvorenia a požiadavky o zmenu možno dosiahnuť slovným spojením „cítim sa... (vyjadrenie emócií – hnevá ma, som smutný, zraňuje ma...), keď ty (konkrétny, nehodnotiaci popis správania druhej osoby), pretože... (vysvetliť dôvod), a potrebujem/potreboval by som... (popis požadovanej zmeny v správaní druhej osoby alebo vo vzájomnej komunikácii)“. Pre účastníkov je často zaujímavé pracovať s dotazníkmi asertivity (Capponi, Novák, 1994; Alberti, Emmons, 2011).

Asertívna komunikácia je jednou z tradične definovaných foriem interpersonálneho styku. Širší kontext typov komunikácie, štandardne delený na asertívnu, agresívnu, pasívnu a manipulatívnu komunikáciu, je kvalitne spracovaný v publikácii Praško, Prašková, 1996. Podnetné cvičenie na rozlišovanie týchto typov správania (*Rodina na dovolenke*) je uvedené v texte Labátha, Smika a Matulu (1991), kde sú aj ďalšie cvičenia na tému komunikácie. Alternatívy komunikačnej spätnej väzby možno nájsť v texte *Výchovný program* (Labáth, Ondrušková, in: *Súbor programov výchovných opatrení*, 2016, 24 – 77).

#### 4.3.9. Sociálna sieť

##### Pôvod a cieľ

Cvičenie vychádza zo systémových modelov pomoci. Jeho jadrom je unikátny mikrosociálny svet jednotlivca, historický a situačný kontext, v ktorom žije. Cieľom prvej časti je skúmať a popísať situáciu človeka. V druhom kroku sa diskusia sústreďuje na potenciál a možnosti vychádzajúce z grafického zobrazenia. V popredí je mobilizácia síl sociálneho prostredia v prospech pozitívnych zmien a identifikácia oporných „pilierov“ danej osoby v náročných životných situáciách.

##### Postup

TSP/lektor prezentuje (tabuľa, projekcia) štyri sústredené kružnice z obr. 8 (*Moja sociálna sieť*), bez pojmov ja, dôvera, ambivalencia, neistota, ohrozenie. Vysvetlí sa význam kružníc vo všeobecnosti – tmavý stred predstavuje aktér (účastník), kružnice okolo vyjadrujú vzdialenosť osôb, skupín a/alebo inštitúcií od aktéra. Do sústredených kružníc jednotlivci následne vnášajú skratky alebo značky osôb, skupín, inštitúcií alebo iné (niektorí ľudia uvádzajú napr. domáce zvieratá).

Cvičenie pokračuje tým, že TSP/lektor uvedie rámcové rozdelenie na zóny dôvery, ambivalencie (zvyčajne vyžaduje vysvetlenie), neistoty a ohrozenia. Schéma nemusí zodpovedať reálnym vzťahom (a často ani nezodpovedá), jej cieľom je zamerať diskusiu na reflexiu a skúmanie sociálnej reality okolo seba. Ak sa

v kresbách neobjavujú inštitúcie, odporúča sa vyzvať účastníkov, aby ich tam zaradili. Môže nastať situácia, že inštitúcia bude v zóne ohrozovania, ale bude tam aj osoba, voči ktorej autor pociťuje dôveru (na grafe to možno označiť napr. hviezdikou alebo osobu umiestniť v inej zóne ako inštitúciu).

Obr. 8: Sociálna sieť



Diskusia smeruje k zdrojom opory, dôvery a zázemia v kontraste k ohrozeniam. Dve zóny medzi týmito dvoma polaritami (ambivalencia a neistota) možno chápať ako príležitosť a oblasť, ktorú by sa dalo ovplyvniť. Spoločne sa definuje, čo od ľudí, ktorí sú nám bližší, nám môže pomôcť zvládať náročné situácie života (podpora, opora, pochopenie, empatia, dôvera a pod.) a ako ich žiadať o pomoc.

Tým sa cvičenie dostáva do druhej časti, kde ide v prvom rade o zámer odkrývať tieto javy:

- moc,
- konformita,
- exklúzia,
- intolerancia,
- marginalizácia,
- diskriminácia,
- normalizácia,
- útlak,
- ďalšie.

V skupine sa diskutuje o uvedených pojmoch a objasňujú sa. Účastníci sú vyzvaní, aby v podskupinách podľa počtu zvolených pojmov (každá skupina skúma jeden pojem) vysvetlili ostatným význam pojmu, ktorý im bol pridelený. Použiť možno rôzne vyjadrovacie prostriedky – pohyb, pantomímu a iné neverbálne prejavy, výtvarné činnosti, verbálny opis prostredníctvom príbehu, odkaz na video, film, knihu, podcast alebo metaforu. Po krátkych ukážkach a dohode o obsahu pojmov sa pozornosť sústreďí na zážitky spájané s týmito javmi. Vyberie sa jeden zážitok, s ktorým sa následne pracuje vo dvojici alebo v skupine. Pomôckou môžu byť výstupy z prvej časti (*Sociálna sieť*). Cvičenie tak nadobudne mobilizačný potenciál, nemalo by však ísť o nátlakovú skupinovú akciu, skôr o postupnú a systematickú pomoc.

Podmienkou efektívneho uplatnenia metodiky je primerané vyhodnotenie situácie, adekvátne reflexia a sebareflexia.

Odhad času na toto cvičenie je diskutabilný, závisí od rozsahu aktivít a intenzity práce. Materiálne zabezpečenie spočíva v papieroch a písacích potrebách.

### **Poznámky a odporúčania**

Obr. 8 (*Sociálna sieť*) môže mať rôznu podobu, napr. niekto bude mať neprimerane veľkú zónu dôvery alebo, naopak, zónu ohrozenia. Pre niekoho nemusí existovať zóna ambivalencie alebo neistoty, alebo ani jedna, svet môže byť vnímaný „čierno-bielo“. TSP môže ľuďom, s ktorými pracuje, poskytnúť len jeden bod (ja) uprostred papiera a ponechať voľný priestor. Takto po zakreslení významných osôb možno individuálne vymedzovať jednotlivé zóny. Je však vhodné uvažovať o sociálnom kontexte tvorivo – popri dôvere, váhaní (ambivalencia), neistých väzbách a ohrození môže niekto navrhnúť aj (alebo len) zónu nebezpečenstva či násilia. V tomto smere je riešenie v rukách TSP.

Metodiku možno aplikovať skupinovo i individuálne – skupinovo môže byť pre niektorých ľudí náročná. Je vhodné zvážiť zverejňovanie schémy, predovšetkým ak účastníci žijú v rovnakom prostredí.

Cvičenie možno prepojiť aj s témami ľudské a asertívne práva (metodika *Nárok a láskavosť*) a petičné právo. Odkazujeme na široké spektrum mobilizačných cvičení a hier, napr. *Ľudské práva, Spoločenská zmluva, Petícia*, v metodickéj príručke (nielen) pre stredné školy *Občan a demokracia* (1999).

Z tohto cvičenia možno odbočiť aj k iným témam, napr. budovanie komunity, produktívne sieťovanie (*networking*), alebo uplatniť iný zámer (princíp renovácie vzťahu – ako koho dostať od ambivalencie k dôvere, zvládanie situácie neistoty, odolávanie a odstránenie ohrozenia a pod.).

### **4.3.10. Vnímanie odlišností**

#### **Pôvod a cieľ**

Cvičenie pochádza z oblasti medzikultúrnej komunikácie. Jeho cieľom je zvýšiť citlivosť voči iným kultúram, skupinám, ľuďom. Metodika je určená na skupinovú prácu.

#### **Postup**

V úvode TSP/lektor v spoločnej diskusii s účastníkmi preberie položky, s ktorými budú pracovať v škále sociálnej vzdialenosti ([https://sk.wikipedia.org/wiki/Bogardusova\\_škála\\_sociálnej\\_vzdialenosti](https://sk.wikipedia.org/wiki/Bogardusova_škála_sociálnej_vzdialenosti)).

Následne účastníci dostanú záznamový hárok Škála sociálnej vzdialenosti (tab. 3). V jednotlivých kolónkach sú okruhy prípadných návrhov. Optimálne je, ak sa zvolí jednoducho identifikovateľná skupina ľudí, napr. gay (a nie celá skupina LGBTI, príp. zvlášť transrodový typ) alebo moslim (iné náboženstvá sa neuvedú alebo sa uvedú v samostatnej položke). Záznam je jednoduchý – každý individuálne označí plus (+), ak by danú osobu prijal, alebo mínus (-), ak by ju neprijal napr. za suseda. Pri položke „mali by ho vyhostiť“ sa uplatňuje rovnaký princíp – plus znamená vyhostiť, mínus nevyhostiť.

Po individuálnej práci sa spoločne spracujú výsledky. TSP/lektor nakreslí rovnakú tabuľku a zapisuje počty podľa volieb účastníkov. Napr. v okienku „prijal by som za suseda Vietnamca“ budú mať siedmi zo skupiny plus a traja mínus. TSP/lektor do daného políčka zapíše hodnotu 7. Celkový sumár za skupinu vyjadruje stav predsudkov v danej skupine a jednotlivcom poslúži na porovnanie vlastného a skupinového hodnotenia.

Diskusia sa orientuje na dôvody volieb v škále, na predsudky, príp. stereotypy v komunikácii, čo napovedá, v akom prostredí tolerancie, resp. intolerancie účastníci žijú.

Tab. 3: Škála sociálnej vzdialenosti podľa Bogardusa

Prijal by som...	za spolu- pracovníka	za suseda	za spoluby- vajúceho	za príbuzného	za priateľa	za nevestu/ zaťa	Mali by ho vyhostiť	Spolu
žid/katolík/protestant/ moslim/budhista								
Slovák/Maďar/Nemec/Ukra- jinec/Rumun/Srb/Američan								
LGBTI								
podnikateľ/boháč/politik								
černochoch/Vietnamec/Róm								
tulák/bezdomovec								
alkoholik/feťák/gambler								
...								

### Poznámky a odporúčania

Cvičenie môže mať výbušný potenciál, ak by jeho výsledky mohli byť vnímané osobne. Z tohto dôvodu je vhodné zvážiť jeho aplikáciu a predovšetkým položky.

Tému možno rozvíjať ďalej, napr. autostereotypy a heterostereotypy podľa Lehtonena (in: Průcha, 2004), cvičením skúmajúcim individuálne práva na psychologické a fyzické hranice (telesné, emočné, erotické, sexuálne, rodové, hodnotové atď.). Podnetné sú aj úvahy o možnostiach koexistencie, menšiny a väčšiny, kultúr a odlišných skupín. Kvalitné podnety poskytuje publikácia Ondrušek, Potočková, Hipš (2004) dostupná na [www.pdcs.sk](http://www.pdcs.sk).

#### 4.3.11. Sebareflexia

##### Pôvod a cieľ

Sebareflexia má v pomáhajúcich profesiách zásadné miesto. Jej úlohou je viesť pomáhajúcich k skúmaniu vlastných prejavov. Nástrojom sociálnych pracovníkov v interakcii s ľuďmi je ich osobnosť, prejavy, postoje, vzťah a až v druhej línii formy a metódy. I profesionálne zdatný odborník vnáša do každej interakcie vlastný subjektívny prvok. Každá expertná intervencia môže byť subjektívne vnímaná veľmi rôznorodo. Sebareflexia je proces zvažovania prejavov voči iným osobám.

##### Postup

Metodika má diskusný charakter. Jednotlivec alebo skupina účastníkov má zadanie vybaviť si v práci s ľuďmi rôzne situácie (resp. akékoľvek interakcie s významnými osobami). Na ľavú stranu pripraveného hárka papiera si napíšu zoznam situácií, keď boli so svojim správaním, reakciami, prejavmi spokojní. Na pravú stranu zas uvedú konkrétne situácie, keď boli so sebou nespokojní (obava, že človek vystupoval necitlivo, zbytočne sa s niekým prel, prejavil sa agresívne, ale aj „drobnosti“, ako napr. nenechať druhých vyjadriť svoj názor, neuznať druhému evidentnú „pravdu“, odmietnuť ústretový krok a pod.).

V ďalšej fáze sa vyberie jedna situácia a analyzuje sa vo dvojici. V skupinovej verzii si môže každý účastník vybrať jednu interakciu alebo sa môže spoločne analyzovať vybraná situácia, alebo sa situácie spracujú v podskupinách. Uplatniť možno model SWAT (z angl. plesk, pľasnutie):

- *S = situation* – výber situácie z minulosti, jej popis, konkrétne reakcie a dôsledky,
- *W = will* – ochota, odhodlanie poučiť sa z analýzy, snaha porozumieť svojim reakciám,
- *A = awareness* – po skúmaní situácie individuálne, vo dvojici, v skupine by malo dôjsť k uvedomeniu si, resp. reálnejšiemu vnímaniu, posudzovaniu správania s odstupom,
- *T = try* – pokus, snaha zmeniť niečo na základe skúmania minulého (príp. opakujúceho sa správania v podobných situáciách alebo voči istému typu ľudí); jedinec sa v budúcnosti rozhodne reagovať „poučený“ sebareflexiou inak.

Diskusia môže vyústiť do predsavzatí, alebo do aplikačného projektu. Možná je i dramatizácia.

Sebareflexiu možno aplikovať u ľudí z marginalizovaných skupín a u ľudí bez domova, rovnako však aj u TSP. Pri TSP, ktorí uplatňujú metodiky tohto programu v praxi, možno uvažovať o sebareflexii v súvislosti s témami, ktoré sú obsahom tejto príručky:

- nekritické uplatňovanie svojich predstáv pri riešení problémov alebo konfliktov iných,
- sklon k súperiacemu vyjednávaniu,
- neutrálne a zaujaté správanie voči niektorým osobám,
- vlastná mocenská motivácia a správanie,
- vnímanie vlastnej osoby,
- prežívané emócie a spontánne emócie voči ľuďom, s ktorými sa pracuje,
- citlivosť a snaha vidieť potenciál druhých,
- asertívna komunikácia, rozlišovať vo svojom správaní nárok a láskavosť,
- vnímanie sily a potenciálu mobilizácie neformálnej sociálnej siete,
- premietanie svojich potrieb, emócií, krívd a predsudkov na iných,
- rozpoznávanie prežívania kongruencie a inkongruencie,

- skúmanie vlastných podmienok ocenenia,
- prijímanie seba ako nedokonalnej bytosti,
- empatické porozumenie,
- prijímanie druhých ľudí bez hodnotiaceho postoja,
- vedenie nedirektívneho rozhovoru.

K princípom humanistických a kritických prístupov patrí preferencia partnerského prístupu oproti paternalistickému modelu práce. Sebareflexia TSP by pri akceptácii tohto štýlu myslenia a práce mala smerovať predovšetkým k téme, do akej miery sa darí pracovať nedirektívne, sústrediť sa viac na pozitívne zdroje a stránky človeka, sprevádzať ľudí na ceste hľadania ich vlastných riešení a mobilizovať ich sily na udržanie alebo zvýšenie kvality života.

### **Poznámky a odporúčania**

Reflexia sa môže realizovať rôzne – samostatne (sebareflexia), neformálne (s kolegami, priateľmi, partnermi, vyžiadaná spätná väzba atď.), formálne (supervízia, konzultácie, koučing a pod.). Sebareflexia je podmienkou efektívnej práce s inými, môže však byť aj parciálnym cieľom pomáhajúcej intervencie.



## Záver

Príručka, ktorú máte v rukách, ponúka sériu rôznorodých postupov vychádzajúcich z dvoch teoretických zdrojov – z prístupu orientovaného na človeka a z kritickej sociálnej práce. Jednotlivé cvičenia, hry, simulácie nie sú rozlišované podľa tohto kľúča. Pri niektorých metodikách sa odvolávame na teoretické pramene, inde predpokladáme, že je pozadie čitateľné alebo nepodstatné. Rozhodujúce však je, či budú tieto postupy uchopiteľné, akceptovateľné a efektívne. Radi by sme verili, že budú.

Našou snahou bolo poskytnúť zmysluplný a zrozumiteľný súbor postupov. Všetky sa môžu aplikovať v predkladanej podobe, možno použiť len niektorú ich časť alebo ich vzájomne kombinovať, či prepojiť na iné postupy. Na druhej strane sme si vedomí, že každý odborník si vytvára svoj rámec postupov, s ktorými sa mu dobre pracuje, zodpovedajú jeho vnímaniu pomáhania a nachádza v nich zmysel. Veríme, že náš príspevok k repertoáru metodík TSP bude použiteľný a ponúkne aj niečo inovatívne.

V neposlednom rade chceme vysloviť vďaku za nezištnú ochotu kolegovi a kamarátovi Ladislavovi Vaskovi za spätné väzby pri recenzii textu.

Obidva zdroje, o ktoré sa príručka opiera, patria viac k tzv. neexpertným prístupom. Vo veľkej miere sa snažia o neformálne vzťahy, netradičné riešenia a dôraz na vnímanie a potenciál človeka, kvôli ktorému pomáhajúci vzťah vznikol. V tomto smere chápeme rolu TSP alebo lektora v paralele so športom – tréner je významný, rozhodujúci je však športovec. S malým rozdielom, že nejde o súťaž a rekordy, ale o kvalitu života a spokojnosť ľudí z marginalizovaných skupín alebo bez domova.

## Malý slovník klíčových pojmov

**Advokácia v sociálnej práci** – sociálny pracovník v role advokáta poskytuje pomoc pri kontakte ľudí v núdzi s rôznymi inštitúciami a pri rôznych úkonoch.

**Akceptácia človeka** – prijímanie človeka takého, aký je, čo však neznamená súhlas s tým, čo robí.

**Aktualizačná tendencia** – vrodená tendencia organizmu rásť, rozvíjať sa, uzdravovať sa a uvedomovať si svoje potenciálne možnosti; základná motivácia človeka, potenciál na rast.

**Bezpodmienečné pozitívne prijímanie človeka** – prijímanie človeka bez stanovenia podmienok, za ktorých bude prijímaný druhými.

**Dôverovať klientovi/človeku** – dôvera vo vnútorný potenciál klienta, v jeho schopnosť riešiť problémy, rešpektovanie jeho vnútornej múdrosti.

**Fenomenologický prístup k osobnosti** – práca s údajmi bezprostrednej vnemovej skúsenosti človeka, pre neho pravdivými.

**Humanizmus** – filozofický myšlienkový prúd zdôrazňujúci schopnosť ľudských bytostí racionálne myslieť, a tým usmerňovať svoj život a prostredie.

**Humanistický prístup v práci s človekom** – prístup postavený na hodnotách humanizmu.

**Inkongruencia** – vnútorný stav, prežívanie, keď jedinec vedome potláča vlastné bezprostredné telesné a zmyslové skúsenosti, pretože nezapadajú do jeho predstavy o sebe.

**Kongruencia** – vnútorný stav, prežívanie, keď sa obraz, ktorý si jedinec o sebe vytvoril, zhoduje s jeho zmyslovými a telesnými skúsenosťami.

**Kontext** – viacúrovňový súbor vzájomne prepojených javov, udalostí, prostredia, podmienok v čase, v ktorom daný človek žije.

**Kritický prístup v sociálnej práci** – problém jednotlivca (rodiny, komunity) chápe v súvislosti so štruktúrou a s mocenskou organizáciou spoločnosti.

**Moc a zmocnenie** – moc je považovaná za nevyhnutnú súčasť medziľudského styku vrátane procesu pomoci, pričom môže byť utláčajúca i produktívna.

**Model pozitívnych perspektív** – vychádza z tézy, že každý človek má špecifický potenciál (transformatívnu kapacitu na zmenu).

**Normalizácia** – spoločenský tlak ku konformite so stanovenými normami, podľa ktorých sa ľudia hodnotia, zaraďujú do kategórií, posudzuje sa ich zdravie alebo správanie (normalizačná moc).

**Radikálny prístup v sociálnej práci** – predstavuje mobilizáciu a kolektívnu činnosť zameranú na transformáciu spoločnosti, emancipáciu, rovnosť, dôstojnosť a spravodlivosť.

**Reflexia a sebareflexia** – reflexívna prax predpokladá skúmať, ako a prečo človek reagoval v daných súvislostiach, týka sa uvažovania a rozmyšľania vo vzťahu k procesu pomoci.

**Skúsenosť** – v prístupe zameranom na človeka pomenúva telesné pocity a zmyslové vnemy.

**Vnútorňý vzťahový rámec vnímania** – subjektívny zorný uhol, z ktorého človek vníma svet naokolo a vytvára si svoj zážitkový svet.

## Zoznam skratiek používaných v texte

**KSP** – kritická sociálna práca

**MRK** – marginalizovaná rómska komunita

**TSP** – terénna sociálna práca; terénny sociálny pracovník a terénny pracovník

**PCA** (*Person Centered Approach*) – prístup zameraný na človeka

## Zoznam bibliografických zdrojov

- ALBERTI, R., EMMONS, M. 2011. *Asertivita a rovnosť vo vašom živote a vzťahoch. Vaše plné právo!* Trenčín: Vydavateľstvo F.
- AMBRÓZOVÁ, A. et al. 2006. *Proces terénnej sociálnej práce v sociálne vylúčenej komunite*. Bratislava: PDCS.
- ANDRÁŠIKOVÁ, K. et al. 2014. *Preventívne programy v práci s mládežou. Metodická príručka*. Bratislava: OZ Mládež ulice.
- BAČOVÁ, V. 2009. *Súčasný smery v psychológii*. Bratislava: SAV.
- BAKALÁŘ, E. 1976. *I dospělí si mohou hrát*. Praha: Pressfoto.
- BALOGOVIČ, B., ŽIAKOVÁ, E. (eds.). 2017. *Vademecum sociálnej práce. Terminologický slovník*. Košice: Univerzita P. J. Šafárika.
- BEDNÁŘÍK, A. 1999. *Riešenie konfliktov*. Bratislava: PDCS.
- BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. 1999. *Sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk.
- BOSÁ, M. 2013. *Feminizmy*. Prešov: FF PU.
- BRNULA, P. et al. 2015. *Úvod do teórií sociálnej práce*. Bratislava: Iris.
- CAPPONI, V., NOVÁK, T. 1992. *Asertivně do života*. Praha: Svoboda.
- COHEN, J. 1994. *Empathy Toward Client Perception of Therapist Intent: Evaluating One's Person-Centeredness* [online]. Dostupné na internete: <http://world.std.com/~mbr2/cct.evaluating.html> [cit. 2021-05-10].
- COLAPINTO, J. 2001. *Jak jej příroda stvořila*. Praha: Triton.
- COOPER, M., O'HARA, M., SCHMID, P. F., BOHART, A. C. 2013. *The Handbook of Person-Centred Psychotherapy & Counselling*. Palgrave Macmillan.
- CORDEN, J., PRESTON-SHOOT, M. 1987. *Contracts in Social Work*. Aldershot: Gower Publishing Limited.
- DACEY, J. S., LENNON, K. H. 2000. *Kreativita*. Praha: Grada Publishing.
- DE SHAZER, S., DOLAN, Y. et al. 2011. *Zázračná otázka*. Praha: Portál.
- DIAMOND, J. 2016. *Power. A User's Guide*. Santa Fe: Belly Song Press.
- DRAPELA, V. 1997. *Přehled teorií osobnosti*. Praha: Portál.
- ERIKSSON, S., 2012. Supporting People. Towards a person-centred approach. In: *Scandinavian Journal of Disability Research*, 14(2), pp. 195 – 197. [online]. Dostupné na internete: <http://doi.org/10.1080/15017419.2011.635036> [cit. 2021-05-10].
- FISHER, R., URY, W., PATTON, B. 1994. *Dohoda jistá*. Praha: Management Press.
- FOOK, J. 1993. *Radical Casework. A Theory of Practice*. Singapore: Allen and Unwin.
- FOOK, J. 2002. *Social Work. Critical Theory and Practice*. London: Sage Publications Ltd.
- FOUCAULT, M. 2000. *Dozerat' a trestat'. Zrod väzenia*. Bratislava: Kalligram.
- FRANKL, V. 1997. *Vůle ke smyslu*. Brno: Cesta.
- FRANKL, V. 1999. *Teorie a terapie neuróz*. Praha: Grada.
- GABURA, J. 2013. *Teória a proces sociálneho poradenstva*. Bratislava: Iris.
- GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. 1995. *Poradenský proces*. Praha: SLON.
- GEIST, B. 1992. *Sociologický slovník*. Praha: Victoria Publishing.
- GRAY, M., WEBB, S. A. 2009. *Social Work Theories and Methods*. London: Sage Publications Ltd.
- HEALY, K. 2005. *Social Work Theories in Context*. New York: Palgrave Macmillan.
- HERETIK, A. 2019. *Humor. Psychológia a patopsychológia komiky*. Bratislava: IKAR.
- HOWE, D. 2009. *A Brief Introduction to Social Work Theory*. New York: Palgrave Macmillan. [online]. Dostupné na internete: <https://www.thepositiveencourager.global/dennis-saleebey-focusing-on-strengths-in-social-work/> [cit. 2021-05-10].

- JOHNSEN, C. G. 2015. *Who Are the Post-Bureaucrats?* Copenhagen: Copenhagen Business School.
- KELTNER, D. 2016. *Paradox moci. Jak získáváme a ztrácíme vliv.* Praha: Dobrovský, s. r. o.
- KLENOVSKÝ, L. 2006. *Terénna sociálna práca.* Bratislava: OZ Sociálna práca.
- KOŽNAR, J. 1992. *Skupinová dynamika. Teorie a výzkum.* Praha: Karolinum.
- KURAS, B. 2011. *Tao smíchu.* Zbuzany: Eminent.
- LABÁTH, V. 2020. *Pasce moci.* Bratislava: Wolters Kluwer.
- LABÁTH, V. 2021. *Cvičenia, hry, simulácie pre skupinovú prácu.* Bratislava: Wolters Kluwer.
- LABÁTH, V., ONDRUŠKOVÁ, E. 2016. *Výchovný program.* In: *Súbor programov výchovných opatrení.* Bratislava: ÚPSVaR, s. 24 – 77.
- LABÁTH, V., PRUŽINSKÁ, J. 2021. *Konflikt – ja, my, oni.* Bratislava: Wolters Kluwer.
- LABÁTH, V., SMIK, J., MATULA, Š. 2011. *Expoprogram. Intervenčný program pre skupinovú prácu s deťmi a mládežou.* Bratislava: UK.
- LUKÁČ, M. 2020. *Edukácia človeka – problémy a výzvy pre 21. storočie.* Prešov: PULIB.
- MATOUŠEK, O. et al. 2013. *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál.
- MEARNS, D. 1999. *Výcvik človekom centrovaného poradenstva.* Modra: Persona.
- MEARNS, D., THORNE, B. 2013. *Terapie zaměřená na člověka. Pro využití v praxi.* Praha: Grada.
- MEARNS, D., THORNE, B., MCLEOD, J. 2013. *Person-Centered Counselling in Action.* London: Sage.
- MERRY, T. 2004. *Naučte sa byť poradcom. Poradenstvo zamerané na človeka.* Bratislava: Ikar.
- MILLER, L. 2012. *A Person-Centred Approach to Using Counselling Skills in Social Work Practice.* [online]. Dostupné na internete: <https://scholar.google.com/>; <https://books.google.sk/book> [cit. 2021-05-10].
- MOTSCHNIG, R., NYKL, L. 2011. *Komunikace zaměřená na člověka: Rozumět sobě i druhým.* Praha: Grada.
- MYDLÍKOVÁ, E., GABURA, J., SCHAVEL, M. 2005. *Sociálne poradenstvo.* Bratislava: ASSP.
- NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce.* Brno: Marek Zeman.
- NOVÁK, T. 2012. *Jednej asertivně! Asertivně na duševní hygienu.* Praha: Grada Publishing.
- ONDREJKOVIČ, P. et al. 2000. *Sociálna patológia.* Bratislava: VEDA.
- ONDRUŠEK, D. 2007. *Efektívna komunikácia v terénnej sociálnej práci.* Bratislava: PDCS.
- ONDRUŠEK, D., LABÁTH, V. 2007. *Tréning? Tréning. Učenie zážitkom.* Bratislava: PDCS.
- ONDRUŠEK, D., POTOČKOVÁ, D., HIPŠ, J. 2007. *Výchova k tolerancii hrou.* Bratislava: PDCS.
- ONDRUŠEK, D. et al. 2015. *Hodnotové strety hrou.* Bratislava: PDCS.
- ONDRUŠEK, D., ZORÁD, L., FIALOVÁ, Z. 2020. *Polarizácia na školách.* Bratislava: PDCS.
- ONDRUŠKOVÁ, E., PRUŽINSKÁ, J. 2015. *Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených komunitách.* Bratislava: IA MPSVR SR.
- ÖTSCH, W., HORACZEK, N. 2020. *Populismus pro začátečníky.* Brno: Petrinum.
- PAYNE, M. 2005. *Modern Social Work Theory.* Chicago: Lyceum Books.
- PAYNE, M. 2011. *Humanistic Social Work. Core principles in practice.* Chicago: Lyceum Books.
- PAYNE, M. 2014. *Modern Social Work Theory.* Metfield, Suffolk: Palgrave Macmillan.
- PAYNE, M., REITH-HALL, E. 2019. *The Routledge Handbook of Social Work Theory.* New York: Routledge.
- PICCIOLINI, C. 2017. *Romantické násilie.* Banská Bystrica: Nadácia Petit Academy.
- PIKNA, J. 2018. *Úvod do problematiky kritickej sociálnej práce.* [online]. Dostupné na internete: <https://www.researchgate.net/publication/337022391> [cit. 2021-05-10].
- PÖRTNER, M. 2009. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči.* Praha: Portál.
- PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. 1996. *Asertivitou proti stresu.* Praha: Grada Publishing.
- PREKOP, J. 2004. *Empatie. Vcítění v každodenním životě.* Praha: Grada.

- PRUŽINSKÁ, J. 2011. Reflexia poradenských prístupov v priamej práci s klientom sociálneho pracovníka. In: *Realita a vízia sociálnej práce*. Bratislava: Univerzita Komenského.
- PRUŽINSKÁ et al., 2011. *Inšpirácie pre prax sociálnej práce*. Bratislava: IRIS.
- PRUŽINSKÁ, J. 2013. *Person-Centred Approach in Social Work*. Warsaw: Wydawnictwo naukowe PWN.
- RAPOŠ, I. et al. 1999. *Občan a demokracia. Metodická príručka*. Bratislava: Nadácia Občan a demokracia, MRG-S.
- RISKIN, L. L., ARNOLD, T., KEATING, J. M., Jr. 1996. *Mediace aneb jak řešit konflikty*. Praha: Facia.
- ROGERS, C. R. 1959. A Theory of Therapy, Personality, and Interpersonal Relationships as Developed in the Client-Centered Framework. In: Koch, S. (ed.): *Psychology: A Study of a Science. Study I. Conceptual and Systematic*. Vol. 3. New York: McGraw-Hill.
- ROGERS, C. R. 1997. *Spôsob bytia*. Modra: IRO.
- ROGERS, C. R. 1997. *Encountrové skupiny*. Modra: IRO.
- ROGERS, C. R. 1998. *Způsob bytí*. Praha: Portál.
- ROGERS, C. R. 1999. *O osobnej moci*. Modra: IRO.
- ROGERS, C. R. 2013. The basic conditions of the facilitative therapeutic relationship. In: Cooper, M., O'Hara, M., Schmid, P. F., Bohart, A. C.: *The Handbook of Person-Centred Psychotherapy & Counselling*. Palgrave Macmillan.
- ROSENBERG, M. B. 2008. *Nenásilná komunikace*. Praha: Portál.
- SALEEBEY, D. 1992. *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. New York: Longman.
- SHEAFOR, B. W., HOREJSI, C. R., HOREJSI, G. A. 1991. *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. Boston: Allyn and Bacon.
- SINEK, S. 2018. *Začni otázkou prečo*. Bratislava: Porta libri.
- SOUKUP, J. 2014. *Motivační rozhovory v praxi*. Praha: Portál.
- ŠIFFELOVÁ, D. 2010. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století. Vybraná témata z historie a současnosti*. Praha: Grada.
- ŠTÚR, I. 2014. *Kto chce žiť, nech sa kýve*. Bratislava: Premedia.
- TEW, J. 2006. Understanding Power and Powerlessness: Towards a Framework for Emancipatory Practice in Social Work. In: *Journal of Social Work*, 6, 1, 33, pp. 32 – 51.
- TOLAN, J. 2006. *Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál.
- ÚLEHLA, I. 2005. *Umění pomáhat*. Praha: SLON.
- VYBÍRAL, Z. 2006. *Psychologie jinak. Současná kritická psychologie*. Praha: Academia.
- WEIS, P. et al. 2010. *Sexuologie*. Praha: Grada Publishing.
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon). [online]. Dostupné na internete: <https://www.zakonypreludi.sk/zz/2004-365> [cit. 2021-05-10].
- ZIMBARDO, P. 2014. *Luciferův efekt. Jak se z dobrých lidí stávají lidé zlí*. Praha: Academia.

**PhDr. Jana Pružinská, PhD.**, vyštudovala psychológiu, pôsobila v univerzitnom prostredí vo výskume, neskôr v pedagogickom procese, v príprave sociálnych pracovníkov. Dlhodobo sa venuje prístupu zameranému na človeka a jeho aplikáciám v sociálnej práci, je dlhoročnou lektorkou sociálnopsychologických výcvikov, venuje sa mediácii a rozvoju sociálnych zručností.

**prof. PaedDr. Vladimír Labáth, PhD.**, študoval pedagogiku a liečebnú pedagogiku, absolvoval postgraduálne vzdelanie v pedagogickej psychológii. Pôvodne pracoval s mládežou s poruchami správania, venuje sa otázkam konfliktov, skupinovej dynamike, moci v procese pomoci, dlhodobo pôsobí ako lektor experienciálneho vzdelávania v skupinovej psychoterapii aplikovanej v sociálnej sfére a v školstve. Popri akademickej činnosti dlhodobo pracuje s jednotlivcami a so skupinami.

## Register metód a metodík

Akceptácia odlišností v skupine  
Ako nerobiť terénnu sociálnu prácu  
Dohoda  
Empatické laboratórium  
Hnev  
Kongruencia? Empatia? Alebo?  
Len počúvať  
LGBTI  
Moc – zmocnenie  
Moc skupiny a moc v skupine  
Nárok a láskavosť  
Nedirektívny rozhovor  
Počúvať, hovoriť a overiť si  
Podmienky učenia  
Pohľad na prirodzenosť človeka  
Pomaranč  
Potenciál človeka  
Potenciál všedného dňa  
Reagovať na počuté  
Sebaobraz  
Sebaprijatie: 3+ a 3-  
Sebareflexia  
Sebaúcta  
Skupina PCA  
Sociálna sieť  
Tolerancia  
Triáda moci  
Vichy Dercos  
Vnímanie odlišností  
Vyjednávanie s úradom/úradníkom  
Značkovanie



**Príručka terénnej sociálnej práce.  
Práca s ľuďmi z marginalizovaných skupín a s ľuďmi bez domova**

Autori: PhDr. Jana Pružinská, PhD., prof. PaedDr. Vladimír Labáth, PhD.

Copyright © Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

Recenzent: doc. PhDr. Ladislav Vaska, PhD.

Jazyková korektúra: Mgr. Tomáš Mikolaj

Rok vydania: 2021

ISBN: 978-80-89837-61-8

