

Alena Novotná



**Teórie a konceptuálne východiská
sociálnej práce**

Teórie a konceptuálne východiská sociálnej práce

Publikácia vyšla s podporou Katolíckej univerzity v Ružomberku,
Pedagogickej fakulty, Katedry sociálnej práce

Alena Novotná

**Teórie a konceptuálne východiská
sociálnej práce**



VERBUM
Ružomberok 2021

© Doc. Alena Novotná, PhD.
© VERBUM – vydavateľstvo KU

Recenzenti

prof. zw. dr hab. Andrzej Gretkowski
prof. PhDr. Anna Žilová PhD.

Sadzba

Doc. Alena Novotná, PhD.

Za jazykovú úpravu zodpovedá autor

VERBUM – vydavateľstvo Katolíckej univerzity v Ružomberku
Hrabovská cesta 5512/1A, 034 01 Ružomberok
<http://ku.sk>, verbum@ku.sk

ISBN 978-80-561-0929-8 elektronická verzia

OBSAH

ÚVOD	6
1 SOCIÁLNA PRÁCA, SOCIÁLNY PRACOVNÍK A JEHO KOMPETENCIE	7
2 TEÓRIE, PRÍSTUPY, EKLEKTICIZMUS A TERAPIA V SOCIÁLNEJ PRÁCI.....	14
2.1 Teória	14
2.2 Eklekticismus v sociálnej práci.....	18
2.3 Terapia v sociálnej práci	20
3 TEÓRIE A PRÍSTUPY VYUŽÍVANÉ V PRAXI SOCIÁLNEJ PRÁCE	22
3.1 Humanistické prístupy	22
3.1.1 Prístup zameraný na človeka	25
3.2 Existencializmus v sociálnej práci	39
3.2.1 Existenciálna analýza a logoterapia.....	41
3.3 Behaviorálne a kognitívno-behaviorálne teórie	44
3.4 Systémové teórie	51
3.5 Fenomenológia a ekosociálne teórie	56
3.5.1 Ekosociálne teórie.....	57
3.6 Systemický prístup.....	60
3.7 Prístup orientovaný na úlohy	66
3.8 Sociálno – psychologické a komunikačné teórie	71
3.8.1 Teória rôl	71
3.8.2 Etiketizačná teória	72
3.8.3 Komunikačné teórie.....	73
ZÁVER	75
ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV	76

ÚVOD

Poznatky a vedomosti z oblasti teoretických a konceptuálnych východísk sociálnej práce tvoria nevyhnutnú súčasť prípravy sociálnych pracovníkov, ale tiež pedagógov pri vzdelávaní sociálnych pracovníkov a pri formovaní východísk a prístupov teoretickej a praktickej sociálnej práce. Tiež čiastočne ovplyvňujú prístupy k realizácii základného a aplikovaného výskumu v oblasti sociálnej práce a tiež sociálnej politiky. *„Diskutovať o sociálnej práci ako o vede, vednom odbore, nastoľuje základný problém tvorby vlastnej teórie. Nemôže existovať teória sociálnej práce, ak neexistuje koncepcia predmetu, ktorý determinuje spôsob tvorby teórie i charakter profesionálnej intervencie“* (Bernasconi, 2001, In: Strieženec, Š., 2005, s. 71). Problematiku teórií sociálnej práce ako teoretických, konceptuálnych východísk sociálnej práce považujeme za základnú súčasť teórie sociálnej práce ako vedného odboru. Témou publikácie je problematika konceptuálnych a teoretických východísk sociálnej práce. Snažíme sa v nej o teoretickú analýzu a komparáciu teoretických prístupov, teórií, konceptov a teoretických modelov využívaných, determinujúcich a ingerujúcich súčasnú sociálnu prácu.

Cieľom publikácie je spracovať problematiku vybraných teórií a prístupov v sociálnej práci, teoreticky ich analyzovať, kvalitatívne komparovať, definovať a zmapovať ich aplikáciu do teoretickej a praktickej sociálnej práce. Cieľom tejto publikácie nie je len analyzovať teórie používané v sociálnej práci a následne diskutovať o ich výhodách či nevýhodách, ale poukázať na možný vplyv teoretického kontextu na oblasť konkrétnej práce s klientom. Výber jednotlivých teórií zodpovedá skôr autorkinmu profesionálnemu záujmu a potrebám akademickej praxe, s prihliadnutím na využívanie teoretických prístupov v súčasnej praxi sociálnej práce na Slovensku.

V publikácii sú špecifikované vybrané prístupy, koncepty, teórie a teoretické modely. Ďalej ich analyzuje, triedi a čiastočne sa venuje ich využitiu, možnostiam a aplikácii v súčasnej sociálnej práci, a tiež ich vplyvu na teóriu a prax sociálnej práce. Konkrétne ide o humanistické teórie, existenciálne chápanie, behaviorálne prístupy, dynamické prístupy, systémové teórie, psychosociálne teórie, komunikačné teórie, systemický prístup a prístup orientovaný na úlohy. V publikácii sa autorka ďalej venovala rozpracovaniu triedenia teórií v sociálnej práci, čiastočne analyzovala význam a využitie teórií a teoretických prístupov v sociálnej práci. Ďalej sa v publikácii venuje tiež presahu teórie na individuálny prístup sociálneho pracovníka, zvlášť v kontexte teoretického purizmu a eklekticizmu.

1 SOCIÁLNA PRÁCA, SOCIÁLNY PRACOVNÍK A JEHO KOMPETENCIE

„Sociálna práca je špecifická odborná činnosť, ktorá smeruje k zlepšovaniu vzájomného prispôsobovania sa jednotlivcov, rodín, skupín a sociálneho prostredia, v ktorom žijú a k rozvíjaniu sebaúcty a vlastnej zodpovednosti jednotlivcov s využitím schopností osôb, medziľudských vzťahov a zdrojov poskytovaných spoločnosťou.“ (Rezolúcia č. 67...) Sociálna práca je činnosť v prospech klientov (jednotlivcov, rodín, skupín, komunit), ktorú je možné charakterizovať pojmami „pomoc“ a „podpora.“

A. Žilová (2000, s. 9, 24) chápe sociálnu prácu ako:

- *teoretickú činnosť*, ktorá skúma sociálne javy, proces ich vzniku a vývoja, možnosti ich riešenia a prevencie. Skúma a rozvíja metodiku sociálnej práce a vytvára jej modely.
- *praktickú činnosť*, teda profesionálnu aktivitu, ktorá umožňuje jednotlivcovi, skupinám a komunitám identifikovať, t. j. eliminovať a riešiť, alebo aspoň zmierniť osobné, skupinové (komunitné) sociálne problémy alebo negatívne vplyvy prostredia.

Pojem sociálny pracovník sa používa na označenie osôb pracujúcich v mnohých oblastiach sociálnej práce, v ktorých majú veľmi široké uplatnenie. Jedno však majú spoločné: pomoc človeku. I. Úlehla (1999, s. 9 – 13) napr. uvádza, že sociálny pracovník sám seba chápe a definuje ako toho, kto chce pomáhať.¹ To sociálneho pracovníka priviedlo k určitému vzdelaniu, profesionalizácii, v súlade so spoločensky uznávanými pravidlami a patričnými osvedčeniami.

Sociálny pracovník podľa A. Žilovej (2000, s. 63) je *„odborník (profesionál), ktorý sa zaoberá sociálnou pomocou jednotlivcom (na praktickej a vedeckej úrovni), skupine alebo komunite, keď sa dočasne alebo trvalo nachádza v problémovej sociálnej situácii, ktorá si vyžaduje spoločenskú intervenciu. Svojou činnosťou, na úrovni teórie aj praxe, pomáha zlepšovať, resp. saturovať životnú funkčnosť jednotlivca, skupiny alebo komunity tým, že prispieva k mobilizácii zdrojov, ktoré sú k takémuto riešeniu potrebné.“* Funkciou sociálneho pracovníka je teda pomáhať ľuďom pri riešení sociálnych problémov a porúch a pri vytváraní spoločensky primeraných podmienok života, aby boli schopní na spoločensky uznávanej úrovni, existovať a fungovať v interakcii so svojím sociálnym prostredím.

Sociálna práca je špecifická pracovná činnosť, ktorá si vyžaduje sociálnu a osobnostnú zrelosť jej realizátora, pracovné (aspoň v rámci praktickej prípravy študentov v procese vzdelávania v školskom systéme) a osobné skúsenosti, ktoré sa zároveň viažu na vek jednotlivca, dodržiavanie morálnych a etických zásad, ale hlavne primeranú odbornosť,

¹ Práve z tohto dôvodu budeme v ďalších častiach práce hovoriť o sociálnom pracovníkovi, ale niekedy aj pomáhajúcom pracovníkovi. Rozlíšenie je totiž veľmi úzke a zvlášť v momentoch, keď chceme zdôrazniť, že uvedené neplatí len pre sociálneho pracovníka, použijeme termín pomáhajúci pracovník.

ktorá je zabezpečovaná konkrétnym vzdelávaním v školskom systéme a formou ďalšieho vzdelávania sociálnych pracovníkov v školskom systéme a mimo tohoto systému.

Sociálny klient (Strieženec, Š., 1996, s. 92) je osoba, ktorá je v starostlivosti sociálneho pracovníka alebo do takej starostlivosti prichádza. Sú to jedinci, členovia skupiny, ktorí vyžadujú sociálnu starostlivosť, sociálnu pomoc preto, lebo sa ocitli v sociálne kolíznej situácii, majú určitý sociálny problém, ktorý je potrebné odstrániť, prekonať, alebo aspoň čiastočne zmierniť. O sociálnom klientovi hovoríme vtedy, keď jedinec nie je schopný prekonať takúto kolíznú situáciu vlastnými silami a prostriedkami. Tento termín v sociálnej práci nahradil v minulosti používaný termín stránka alebo žiadateľ. Termín žiadateľ sa však, ako bežný pojem v niektorých oblastiach sociálnej práce, používa ešte aj dnes. V niektorých zahraničných krajinách je zaužívaný aj pojem zákazník, ktorý sa používa z dôvodu obchodného vzťahu, medzi sociálnym pracovníkom a tým, komu je sociálna práca poskytovaná, ako princípu sociálnej práce v týchto krajinách (A. Žilová, 2000, s. 37). V našich podmienkach však, aj napriek istým výhradám, väčšina autorov prijala a používa pojem sociálny klient.

Pomáhajúci proces v sociálnej práci je proces spoločnosťou podmienený a spoločnosť podmieňujúci. Všetky faktory, ktoré do tohto procesu vstupujú majú sociálny kontext, pretože každý z nich existuje v jedinečných sociokultúrnych podmienkach, interpersonálnych vzťahoch, a spoločenských súvislostiach. Z tohto hľadiska chceme poukázať na názor A. Žilovej (2001), ktorým prezentuje inú dimenziu pohľadu na sociálnu prácu. Sociálnu prácu chápe v zmysle širšieho (sociologického) významu pojmu sociálny, ako „spoločenskú prácu“. Uvedená autorka týmto vysvetlením pojmu sociálna práca ukázala, že už v názve tejto vedy a praktickej činnosti je zvýraznená jej spoločenská determinácia.

Sociálny pracovník sprevádza klienta v sociálnom svete, odborne ho orientuje a pomáha mu riešiť nepriaznivé životné situácie. Toto si od neho vyžaduje kvalitné odborné vedomosti znalosti z oblasti sociálnej práce a iných oblastí poznania, adekvátne vzdelanie, aktívne zapojenie do života spoločnosti a niektoré osobné vlastnosti, ktoré mu umožnia dobrú a nekonfliktnú prácu s klientmi. V neposlednom rade sociálny pracovník potrebuje mať aj praktické skúsenosti a to nielen v odbore, ale aj vlastné životné skúsenosti, to znamená určitú sociálnu zrelosť, ktorú niektorí autori vymedzujú približne do 20 – 21 roku života jedinca. Sociálna zrelosť je považovaná za výsledok psychického vývoja jedinca, integráciu osobnosti s vlastným sebavedomím, sebaúctou, sebaistotou, jasným poznaním a vymedzením miesta v živote. Je charakterizovaná vyhranenými názormi, emočnou stabilitou, samostatnosťou v rozhodovaní. Sociálna zrelosť je stav, keď si jedinec osvojil hodnoty, normy, zvyklosti a ciele sociálneho útvaru, ktorého je členom, je vyjadrením jeho osobnej nezávislosti a zodpovednosti (Strieženec, Š., 1996, s. 252).

Predpoklady sociálneho pracovníka na výkon svojej profesie môžeme rozdeliť do týchto oblastí, ktoré ďalej bližšie charakterizujeme:

- ❖ vzdelanostné predpoklady a odborná kvalifikácia,
- ❖ osobnostné vlastnosti a predpoklady,
- ❖ sociálne kompetencie a zručnosti.

„Kvalifikácia je súhrn odborných vedomostí, schopností, návykov a skúseností potrebných na výkon určitej zložitej práce v povolani, stupeň odbornej spôsobilosti“ (Ivanová – Šalingová, M. – Maníková, Z., 1990, s. 503) Získava sa predovšetkým odborným a všeobecným vzdelaním.

Teoretické vedomosti sú podľa nášho názoru jedným z nosných pilierov úspešnosti sociálneho pracovníka pri realizácii fundovanej sociálnej práce. Podľa Asociácie sociálnych pracovníkov na Slovensku by teoretické poznatky sociálneho pracovníka mali zahŕňať najmä tieto dve oblasti:

- poznatky a názory na postavenie a úlohu sociálnej práce v spoločnosti,
- poznatky o ľudskom správaní zo sociálno – vedného hľadiska.

Poznatky z oblasti teórií a konceptuálnych východísk sa týkajú oboch týchto oblastí.

Do týchto dvoch oblastí patria nasledovné poznatky:

- ❖ teória osobnosti
- ❖ sociológia
- ❖ sociálna psychológia
- ❖ antropológia
- ❖ štruktúra a organizácia komunity
- ❖ psychopatológia
- ❖ filozofia
- ❖ etika
- ❖ ekonomická a sociálna štruktúra spoločnosti
- ❖ právne poznatky
- ❖ rôzne ideológie a kultúry
- ❖ jazyk a komunikácia
- ❖ teória konfliktov a spôsob ich riešenia
- ❖ teória a metódy sociálnej práce
- ❖ sociálne siete
- ❖ postavenie a problémy klientov
- ❖ výskum a spracovávanie správ a informačných podkladov
- ❖ signalizovanie problémov
- ❖ rôzne postupy a procesy.

Východiskom pre úspešné uplatňovanie vyššie uvedených poznatkov sociálneho pracovníka v praxi, je ochota v potrebnej miere prevziať na seba osobnú zodpovednosť za klienta. Zároveň je potrebné rešpektovať klienta ako rovnocennú ľudskú bytosť, ktorá má, napriek fyzickým, psychickým, mentálnym alebo sociálnym hendikepom, aj kvality, ktoré je potrebné rešpektovať, zachovať, podporiť, prípadne revitalizovať. Ďalšími východiskami sú schopnosti a ochota sociálneho pracovníka podnecovať klienta k svojpomoci, schopnosť identifikovať sa s problémami klienta a chápať jeho problémy. Potrebná je tiež schopnosť budovať vzťah dôvery medzi ním a klientom, schopnosť rozpoznať hranice svojej kompetencie a pod.

Všetky uvedené schopnosti, poznatky, spolu s osobnostnými vlastnosťami a charakteristikami, psychickými predpokladmi a životnými skúsenosťami, prispievajú

k upevneniu postavenia sociálneho pracovníka v očiach klientov, spoločnosti a zároveň formujú aktivity, ktoré smerujú k vysokej profesionálnej kvalite sociálneho pracovníka.

Široký všeobecný rozhľad tiež patrí do vzdelanostných predpokladov sociálneho pracovníka, pretože mu umožňuje spoznať morálku, kultúru, historické tradície, zvyky a hodnoty spoločnosti, v ktorej, a pre ktorú pracuje.

Ďalej by mal mať sociálny pracovník tieto spôsobilosti a schopnosti súvisiace so vzdelanostnými predpokladmi (Baláž, O., 1967, s. 308 – 309):

- určitú metodickú spôsobilosť, opretú o odborné teoretické vedomosti a späť s technickými zručnosťami,
- schopnosť samostatne myslieť a konať, sústavne sa vzdelávať a nadobudnuté poznatky začleniť do sústavy svojich odborných a metodických vedomostí,
- schopnosť improvizovať podľa potreby,
- schopnosť plánovať a organizovať svoju prácu.

Termín kompetencie je vysvetľovaný ako „*schopnosť, predpoklady jednotlivca alebo skupiny, inštitúcie či organizácie zvládnuť určitú činnosť, situáciu alebo posudzovať určité javy s vedomím širších súvislostí alebo z odborného hľadiska*“ (Ďurič, L. a kol., 2000, s. 204).“

Pod sociálnymi kompetenciami rozumieme kompetencie k sociálnemu správaniu a jednaniu a to na základe určitého stupňa rozvoja schopností, zručností a vedomostí konkrétneho jedinca.

Ako ekvivalent termínu kompetencie sociálneho pracovníka je používaný pojem kľúčové kompetencie, kľúčové kvalifikácie (Belz, H., Siegrist, M., 2007) alebo kľúčové spôsobilosti. Ďalšími názvami, ktorými autori nazývajú kompetencie sociálneho pracovníka sú psychosociálne kompetencie (Švec, V., 1997, s. 45), profesijné alebo profesionálne kompetencie. V rámci tejto publikácie uvedené terminologické rozdiely chápeme ako uhol pohľadu autorov pri popise kľúčových kompetencií.

Zručnosťou rozumieme spôsobilosť (Ďurič, L. a kol., 2000, s. 527) človeka vykonávať určitú činnosť. Do istej miery je táto spôsobilosť podmienená vrozenými predpokladmi. *Zručnosti* sa líšia od *schopností* v tom, že schopnosti vyjadrujú skôr možnosti, potenciál človeka, ktorý sa pod vplyvom podmienok môže, ale nemusí prejavíť. *Zručnosti* sa môžu dosiahnuť učením a cvičením. Podľa pedagogickej encyklopédie Slovenska sú zručnosti pohotovosťou správne, čo najrýchlejšie a s čo najmenšou námahou vykonávať určitú činnosť na základe osvojených vedomostí a predchádzajúcej praktickej skúsenosti. Túto pohotovosť musíme nadobudnúť. Raz nadobudnuté a upevnené zručnosti sa nestrácajú ani v zmenených životných podmienkach. Zručnosti môžeme tiež chápať (Řezáč, J., 1997, s. 12) ako súhrn relatívne rozvinutých a prípadne aj zautomatizovaných vnútorných predpokladov vzťahujúcich sa k určitej činnosti, aktivite. Samotné zručnosti sa vytvárajú v aktivitách konkrétnou činnosťou. Niektorí autori považujú zručnosti za „zvnútornené činnosti“ a chápú tým to, že vykonávanie určitej vonkajšej činnosti aktivizuje a a zreťazuje (zväzuje) tie vnútorné psychické a fyziologické deje, ktoré umožňujú jej realizáciu. Vplyvom ďalšieho

učenia potom dochádza k vytvoreniu relatívne stabilného vnútorného programu. Tento program sa aktivizuje vždy keď má jedinec vykonávať činnosť podobnú alebo veľmi blízku činnosti pôvodnej, tej v ktorej sa zručnosť vytvárala.

Sociálne zručnosti sú viazané predovšetkým na medziľudské vzťahy. Vo vzťahoch a ich situačnom kontexte sa tieto zručnosti rozvíjajú a stabilizujú. Vo svojom súhrne potom vytvárajú sociálne kompetencie alebo sociálne spôsobilosti osobnosti. Rozvoj a vytváranie sociálnych zručností závisí okrem iných determinantov aj od osobnostných dispozícií jedinca a od miery a zamerania jeho sociability. Sociálne zručnosti môžeme štrukturovať takto (tamže):

- interakčné zručnosti:
 - zručnosť iniciovať, nadviazať, prehlbovať a ovplyvňovať vzťahy medzi ľuďmi, pôsobiť na iných ľuďoch, uplatňovať svoj vplyv bez toho, aby bola narušená autonómia osobnosti a aktivít iných ľudí,
 - sociálna obratnosť, spôsobilosť viesť a rozvíjať určitú zmysluplnú interakciu,
 - zručnosť realizovať sociálne aktivity (iniciovať a riadiť ich),
- percepčné zručnosti:
 - zručnosť zodpovedajúcim spôsobom vnímať vnútornú a vonkajšiu realitu,
 - zručnosť interpretačná (apercepčná – atributívna):
 - zručnosť posudzovať a hodnotiť,
 - zručnosť interpretovať sociálny svet,
- komunikačné zručnosti:
 - zručnosť symbolicky vyjadrovať kognitívne a emotívne obsahy vedomia (svojho vnútorného stavu, pocitov, názorov a postojov a pod.),
 - zručnosť prijímať a spracovávať signály a prejavy zvonku,
- organizačné zručnosti:
 - zručnosť zámerne ovplyvňovať, riadiť činnosti, aktivity a sociálne kontakty (intrapersonálne, interskupinové a intraskupinové a. p.),
 - zručnosť vytvárať plány, taktiky a stratégie jednania,
- behaviorálne zručnosti:
 - zručnosť správať sa konguentne a autenticky, teda tak, aby neverbálna zložka komunikácie (mimika, pantomimika, posturologické a proxemické prejavy komunikácie) zodpovedala skutočnému prežívaniu sociálnej skutočnosti a aby sociálnemu okoliu signalizovala skutočné zámery, ktoré jedinec so svojím sociálnym okolím spája.

Sociálne kompetencie pomáhajú sociálnym pracovníkom pružne a primerane reagovať na zmenené pracovné alebo životné podmienky, s pozitívnym efektom pre seba, klientov a sociálne prostredie. Jedným z prostriedkov kultivácie sociálnych zručností u sociálnych pracovníkov je sebareflexia. Zároveň určitá úroveň rozvoja sociálnych zručností vytvára základ, na ktorom sa proces sebareflexie odohráva. Sociálne zručnosti tak vytvárajú kompetenciu sociálneho pracovníka k sociálnemu správaniu sa a jednaniu.

Kompetencie, ktoré v dnešnej dobe v kontexte so súčasnými spoločenskými premenami vystupujú v sociálnej práci do popredia, môžeme vymedziť takto. Pri vymedzení kompetencií sociálneho pracovníka vychádzame z členenia sociálnych kompetencií podľa V. Šveca (1997), ktorý kompetencie člení na:

- *adaptívne kompetencie* – zahrňujú zručnosti sociálneho pracovníka orientovať sa v spoločenských zmenách a vedieť pomôcť zorientovať sa v nich aj klientovi,
- *psychopedagogické kompetencie*, ktoré predstavujú určitý súbor pedagogických a psychických zručností pomáhajúcich sociálnemu pracovníkovi projektovať klientovi pomoc, osobnostný rozvoj a zmeny,
- *komunikačné kompetencie* spočívajú v zručnostiach účinnej a humanistickej orientovanej sociálnej komunikácii,
- *metodologické kompetencie* umožňujú sociálnemu pracovníkovi riešiť rôzne problémy a situácie v práci s klientom, plánovať a realizovať vlastnú profesionálnu činnosť, jej metódy a skvalitňovať ju. Metodologické kompetencie zahŕňajú poznatky a zručnosti z mnohých vied a oblastí poznania, napr. psychológie, pedagogiky, sociológie, psychoterapie, filozofie, politológie, práva, a p.,
- *kreatívne kompetencie* sociálnemu pracovníkovi umožňujú dynamické prispôsobovanie, postupov a metód v teoretickej aj praktickej sociálnej práci a tým jej efektívnejšiu realizáciu a väčší prínos pre klienta aj spoločnosť v praxi,
- *informačné kompetencie* spočívajú v zvládnutí moderných informačných technológií,
- *osobnostné kompetencie* sú významnou časťou psychosociálnych kompetencií sociálneho pracovníka, pretože sociálna práca je profesia veľmi náročná na osobnosť jej realizátora. Osobnostné kompetencie zahŕňajú okrem žiadúcich vlastností, hodnôt sociálneho pracovníka a etického prístupu a dodržiavania etických princípov a zásad, ktorým sa venujeme na inom mieste, aj vlastnú zodpovednosť za svoje rozhodnutia a za dôsledky ich praktickej realizácie.

V komunikácii s klientmi, inými sociálnymi pracovníkmi a organizáciami, rodinami a blízkymi klientov a pod. ešte zdôrazňujeme ako dôležité súčasti osobnostných kompetencií:

- empatiu,
- autentickosť,
- akceptáciu druhých a
- nezlomnosť pri prekonávaní záťažových situácií.

- sebarefektívne kompetencie spočívajú v zručnosti sociálneho pracovníka analyzovať a hodnotiť svoju profesionálnu činnosť a jej dôsledky na seba samého, klienta a spoločnosť. Ide v nich o kvalifikované vnímanie osobnostných vlastností a rysov, prejavujúcich sa v prežívaní a správaní, vo vzťahu k:
 - dôsledkom aktivít orientovaných na iných ľuďoch,
 - produktom spoločnej činnosti
 - dôsledkom vzájomných kontaktov s inými ľuďmi

za účelom optimalizácie a ďalšieho zdokonalenia týchto aktivít a vzťahov.

- *sebaregulatívne kompetencie* zahŕňajú zručnosť sociálneho pracovníka projektovať a realizovať zmeny vo svojej profesionálnej činnosti, hlavne v kontakte s klientom.

Vzhľadom na tému publikácie nás zaujíma v procese získavania kompetencií tiež rezultatívny efekt procesu sociálnych pracovníkov. Resultatívna oblasť uvedeného procesu je tvorená materiálnymi, duchovnými a organizačnými produktmi, ktoré sú využívané, odovzdávané a získavané. Patrí sem okrem materiálnych výsledkov ľudskej činnosti a poznania aj systém vied, úrovne vedeckého poznania a vedomia ako jeden zo základných determinantov vzdelávacieho procesu. Determinácia spoločensko kultúrnych podmienok a vzdelania je zrejmá a obojstranná. Uvedená vzájomná determinácia sa odohráva na úrovni: *celospoločenskej, regionálneho prostredia, a tiež na úrovni mikroprostredia*. Determinácia spoločensko kultúrnych podmienok a vzdelania sa týka rôznych oblastí fungovania spoločnosti. Samotný spoločenský systém dáva vzdelávaniu určitý ráz a spätne vzdelanosť istou mierou prispieva k stabilizácii daného spoločenského systému. Toto je zvlášť v oblasti existujúcich a spoločnosťou uznávaných metateórií veľmi výrazné.

2 TEÓRIE, PRÍSTUPY, EKLEKTICIZMUS A TERAPIA V SOCIÁLNEJ PRÁCI

Sociálna práca, ako veda aj praktická činnosť, je multiparadigmatická, čo znamená, že vychádza z rôznych koncepcií, môže byť vykonávaná na rôznom teoretickom, paradigmatickom, či konceptuálnom základe. Sociálna práca je postavená na viacerých paradigmach, teória a teórie sociálnej práce využívajú poznatky z viacerých vedných disciplín. Pre jednotlivé teórie, ktoré sa v sociálnej práci postupne objavujú je spoločným menovateľom snaha o predloženie akceptovateľného modelu sociálnej práce, ktorý by bol schopný praxi poskytnúť vysvetlenie vzniku niektorých sociálnych javov a tiež ponúknuť pre prax vhodné pracovné postupy. Payne (2005), hovorí že moderná teória sociálnej práce musí reagovať na moderné chápanie klienta i sociálneho pracovníka a tiež na súčasné, aktuálne chápanie sociálnej reality, s ktorou sa v sociálnej práci stretávame.

V týchto súvislostiach sa natíska otázka:

- prečo potrebujeme teóriu?
- aký význam majú teórie v rámci sociálnej práce?

2.1 Teória

Teória je zásobárňou dostupných teoretických poznatkov logicky usporiadaných do systému, ktorý ponúka odpovede na otázky praxe. M. Payne (2005) vníma teóriu ako súbor výrokov o tom, čo je sociálna práca, čo určuje ako požadované správanie sociálnych pracovníkov v rôznych sociálnych situáciách. Teória výrazne ovplyvňuje základný postoj sociálneho pracovníka ku klientovi. Teórie sociálnej práce tvorivo využívajú poznatky viacerých vedných disciplín, aby vytvorili vlastné teórie, umožňujúce využiť dostupné poznanie v procese pomáhania. Teóriu je podľa neho možné chápať aj ako sústavu alternatívnych predpisov pre prax.

Sociálna práca ako teoretická činnosť, podľa A. Žilovej (1999, s. 1-2), skúma a rozvíja metodiky sociálnej práce, vytvára jej modely. Vychádza pritom z poznania vlastných výskumov a teoretických zovšeobecnení a z poznatkov a z poznatkov sociológie, pedagogiky, psychológie, politológie, filozofie a iných vied. Využíva rozpracované a osvedčené metódy výskumnej a praktickej činnosti uvedených vied na podmienky vlastného vedného odboru. Ďalej uvádza, že sociálna práca je praktická činnosť a zároveň teoretická činnosť, ktorá skúma praktickú sociálnu prácu, analyzuje sociálnu problematiku, postupy a výsledky jej riešenia, koncipuje teoretické zovšeobecnenia a ich aplikáciu v praktickej práci. (Žilová, A., Práca a sociálna politika, 1999, č. 1 - 2)

F. N. Kerlinger (1972) definuje teóriu ako „súbor vzájomne súvisiacich konštruktov (pojmov), definícií a výrokov, ktorý predstavuje systematický pohľad na javy tým, že špecifikuje vzťahy medzi premennými s cieľom vysvetliť a predpovedať tieto javy.“

Metateória je deskriptívno - komparatívna a popisuje axiologické hľadiská pri porovnávaní jednotlivých teórií. Výstavbou metateórie je teória pojmov a jazyka, čo vytvára teóriu. Teória existuje v protiklade k faktu. Teória je empiricky neodôvodnená hypotéza, týkajúca

sa reality, o ktorej ešte nie je definitívne známe, či je taká ako sa javí. Keď sa teória potvrdí, stáva sa faktom. Teória sa stáva pravdivou alebo faktickou len keď sa nazhromaždí dostatok dôkazových údajov, ktoré teóriu potvrdzujú (Zelina, M., 2004). Podľa iných je metateória teória, ktorá skúma štruktúry a metódy nejakej inej teórie. Úlohou metateórie je určiť hranice skúmanej vedy, zistiť jej celosť a neprotirečivosť, preskúmať spôsoby zavádzania nových pojmov, dôkazy jej téz atď. Metateoretický výskum skúma základy nejakej teórie a možnosti jej ďalšieho vývoja. Kým teória vyjadruje svoje pojmy a výroky v objektovom jazyku, metateória je formulovaná v metajazyku.

Paradigma je základný model, vzor, základná štruktúra predstáv, hodnôt, základné chápanie.

Pod pojmom **prístup** budeme v rámci tejto práce chápať:

- teóriu, t.j. systematické vysvetlenie pozorovaných faktov a zákonov, súhrn pravidiel, ktoré sa vzťahujú k jednotlivých aspektom života a majú viesť ku konaniu,
- jednotlivé školy, terapie, modely, ktorých princípy, špecifiká, zásady, techniky a metódy práce využívame v rámci sociálnej práce. Napr. prístup orientovaný na klienta (C. Rogers), ktorý je pôvodne psychoterapiou).

Ďalej uvádzame stručnú charakteristiku pojmov koncept, metóda a technika, vzhľadom na vymedzenie pojmu teória.

Koncept chápeme ako prvý plán, určitú sumu vhodných intervenčných zásahov, ktoré sú používané pri riešení obdobných sociálnych problémov. J. Levická (2005) chápe koncept ako stabilný nárys profesionálneho konania sociálneho pracovníka, ktorý má základ v jeho orientácii na konkrétnu oblasť teórie sociálnej práce, z ktorej v praxi vychádza. Geissler, Hege (In: Levická, J., 2005) chápu koncept ako istý model konania, ktorého ciele, obsahy, metódy a samotné konanie sa udržiavajú v jednej myšlienkovvej rovine, pričom toto myslenie vychádza z určitých spoločných súvislostí, ktoré dávajú legitimitu nášmu konaniu a odôvodňujú ho.

Metóda je plánovaný postup na dosiahnutie cieľa, spôsob realizácie úloh riešenia cieľov a problémov. Z hľadiska konceptu je metóda čiastkový aspekt konceptu. Metóda je vopred premyslený plán, odvíjajúceho sa od vopred stanoveného cieľa. Modifikuje naše konanie od intuitívneho konania k premyslenému procesu pomoci. Do istej miery sa existencia špecifických metód resp. modifikácia metód iných vedných odborov stáva znakom profesie a vednej disciplíny.

Technika je určitá zručnosť profesionálneho konania, ktorá je nevyhnutná pre jeho výkon a zlepšovanie jeho účinnosti. Viaže sa na konkrétne profesionálne konanie, je čiastkovým aspektom zvolenej a realizovanej metódy. Za istých okolností môže byť technikou prispôbenie metódy existujúcim možnostiam, pričom zostávajú zachované základné atribúty metódy.

Funkcie a členenie teórií. Funkciou teórie je viesť k súhrnu alebo k pozorovaniu relevantných empirických vzťahov, doteraz ešte nezisťovaných či nepozorovaných.

Funkciou teórie je jej utilitarita. Utilitarita teórie podľa M. Zelinu (2004) má dva komponenty:

- a) **verifikovateľnosť** - je to kapacita teórie pre vytváranie predpovedí a ich empirické overenie,
- b) **obsažnosť** - poukazuje na rozsah kompletnosti derivácií (odvodenie).

Ideálne by bolo, keby teória viedla k presným, overiteľným predpovediam, ktoré sa týkajú širokej oblasti empirických údajov, ktoré teória zahrňuje.

Teória má aj funkciu heuristickú. Teórie sociálnej práce sú vymedzované určitými definíciami, cieľmi, predpokladmi, ktoré sa považujú za adekvátne pre rozvoj ľudskej osobnosti a spoločnosti. Ide o predpoklady, ktoré sa týkajú empiricky overiteľných skutočností.

Aby teória plnila svoju hlavnú funkciu, musí mať podľa V. Drapelu (1997, s. 15.) aspoň v minimálnej miere určité vlastnosti. Nemá ich vždy v optimálnej miere, ale bez ktorejkoľvek z týchto vlastností by teória nebola použiteľná. Ide o nasledujúce vlastnosti, ktoré sme modifikovali pre potreby teórií používaných v rámci sociálnej práce:

- a) **Jasnosť a pochopiteľnosť výkladu.** Keď vysvetlenie podstaty teórie stráca jasnosť, potom nenapomáha vysvetleniu javov a súvislostí, skôr ich zahmlieva. To potom odporuje hlavnému účelu, kvôli ktorému je teória vytvorená.
- b) **Logická stavba.** Vnútoraná rozpornosť teórie vedie k zmätku a môže zástancom a používateľom takejto teórie poškodiť, ak sa bude podľa nej dôsledne riadiť. Vo väčšine prípadov si však sociálni pracovníci nelogickú stavbu uvedomia, teóriu opustia a v odborných kruhoch takáto teória rýchlo zanikne. Čo je síce kompenzačný mechanizmus, ktorý overuje funkčnosť a použitie teórií. Pri ich tvorbe a modifikácii by sme sa však naň nemali spoliehať.
- c) **Vnútoraná jednota.** Ak nie je jasná súvislosť medzi časťami teórie, teória nemôže byť presvedčivá, či si uchovať svoju celistvosť. Prestáva slúžiť ako teoretický rámec a postupne sa rozpadne či sa neakceptovaná vytratí.
- d) **Jedinečnosť.** Aby bola teória užitočná, musí prinášať nový prístup k výkladu vysvetľovaných sociálnych javov a súvislostí. Kým tomu tak nie je, nejde o teóriu, aj keď používa napr. nový slovník. Je to potom modifikácia niektorých, už skôr vytvorených teórií.

Na hodnotenie výberu vhodnosti teórie alebo jej kvality je možné aplikovať kritéria teórie podľa M. Zelinu (2004), ktoré autor použil pri hodnotení teórií nadobudnutých vedeckým výskumom. Ide o tieto kritéria:

- validita - primeranosť výskumných metód vzhľadom na obsah teórie,
- jednoduchosť a hutnosť,
- všeobecnosť (potenciálna a aktuálna),
- empirická precizita (intervenujúce premenné, hypotetické konštrukty),
- dôslednosť odvodenia, problém explikácie a implikácie teórie, ktorý funguje v opozitách.

„Teória sociálnej práce je sústava usporiadania základných ideí poznania, ktoré podmieňujú nielen púhu existenciu ľudstva, ale výrazne sa zameriavajú na vyváženosť spoločenských rozvojových tendencií. Vnímame ju ako systematické vysvetľovanie pozorovaných faktov a zákonov. Rozmanitosť života vyvoláva aj sprievodné znaky, ako je

vylučovanie jednotlivca, rodín či celých tried. Preto obsahuje doterajšie poznanie praktických postupov, výskumu a interpretácie nových informácií. Jej cieľom je poukázať a zodpovedať na teoreticko-praktické otázky sociálneho života človeka. Zodpovedať otázky, testovať hypotézy a riešiť sociálne problémy týkajúce sa sociálneho života človeka ako celku“ (Strieženec, Š., 2005, s. 66). Prax sociálneho pracovníka nemôže byť oddelená od tvorby a uplatňovania teórie a metateórie. Rôzne teórie využívané v sociálnej práci sledujú rôzne vedecké ciele v rámci sociálnej práce, ale tiež v rámci východiskových vedných odborov. Preto následne ponúkajú rozdielne obsahy alebo formy teórií a konceptov a to od modelov, cez hodnotové súdy až po tzv. všetko vysvetľujúce teórie. Niektoré teórie sú viac konkrétne, niektoré sú všeobecnejšie.

Fooková J. (In: Navrátil, P., 2001, s. 193 - 194) člení teórie podľa šírky vysvetľovanej reality na:

- **Všeobecné teórie**, ktoré podávajú komplexný obraz spoločnosti, ich súčasťou sú hodnotové premisy. Napr. liberalizmus, konštruktivizmus, existenciálne a humanistické teórie.
- **Praktické teórie**, ktoré sú menej všeobecné než predchádzajúce, sú zamerané na vysvetlenie a aplikáciu metód práce s klientom, definujú podmienky, za ktorých sa môžu dané metódy použiť. Môžu obsahovať tiež čiastočné vysvetlenie charakteru problémov klienta. Napríklad transakčná analýza, teória sociálnych rôl.
- **Špecifické metódy**, ktoré sú návodmi na uplatnenie špecifických skúseností a znalostí v praxi, popisujú konkrétne spôsoby práce s klientom, sú to úzko vymedzené techniky, metódy, ktoré nie sú zasadené do širšieho poznatkového alebo hodnotového kontextu.

Iné členenie ponúka Sibeon (In: Navrátil, P., 2001, s. 193 - 194), ktorý člení teórie z aspektu formalizácie na teórie:

- Formálne – písané, rešpektované medzi členmi profesnej a akademickej komunity.
- Neformálne teórie – sú súborom znalostí, hodnôt a skúseností uplatňovaných v praxi.

A z hľadiska predmetu teórie člení teórie na:

- **Teórie o sociálnej práci**, sú to väčšinou teórie sociologické, ktoré charakterizujú sociálnu prácu a ciele sociálnej práce ako spoločenskej inštitúcie.
- **Teórie sociálnej práce**, ktoré poskytujú návody, postupy, sú základom pre sociálneho pracovníka na riešenie problémov klienta, napr. rodinná terapia, logoterapia, prístup orientovaný na úlohy a pod.
- **Teórie klientovho sveta**, čo sú zväčša psychologické, sociologické teórie, ktoré poskytujú sociálnemu pracovníkovi vysvetlenie sociálnych a psychologických javov.

V sociálnej práci, ktorá je čoraz náročnejšia nielen vzhľadom na kvantitu a kvalitu riešených javov, ale tiež vzhľadom na rýchly posun sociálnej, kultúrnej, economickej a politickej reality, potrebujeme teórie, ktoré predstavujú akúsi zásobárňu dostupných teoretických poznatkov logicky usporiadaných do systému, ktorý ponúka odpovede na mnohé otázky praxe. Je prirodzené, že ak jednotlivé teórie sledujú rôzne vedecké ciele, potom ponúkajú aj rozdielne obsahy či formy od modelov, cez hodnotové súdy až po „všetko vysvetľujúce“ teórie (Levická, J., 2005, s. 120. – 121).

2.2 Eklekticismus v sociálnej práci

Eklekticismus je spôsob vedeckej, umeleckej alebo inej práce čerpaním z cudzích vzorov, diel alebo starších období.

G. W. Allport (1968, s. 5-6, In: Drapela, V., I., 1997) navrhol eklektickú teóriu, ktorá sa často uplatnila ako katalyzátor rôznorodých alebo dokonca vzájomne rozporných myšlienok. Podľa neho je eklekticismus „systém, ktorý hľadá riešenie základných problémov tým, že si vyberá a zjednocuje to, čo pokladá za pravdivé, z viac odlišných prístupov k vede“.

Eklekticismus, resp. eklektický prístup v sociálnej práci teda chápeme ako teoretický prístup sociálneho pracovníka, ktorý nie je viazaný jednou teóriou, ale vyberá si z viacerých teórií, smerov, škôl, t. j. vychádza z viacerých teoretických konceptov súčasne. Kritériá výberu sú rôzne, napr. individualita a typ klienta, charakter problému, osobnostná inklinácia sociálneho pracovníka k istým teoretickým východiskám, jeho praktické skúsenosti, schopnosť uvažovať, analyzovať a selektovať v rámci teoretických východísk, koncipovať ich do cielených, zmysluplných a pre klienta užitočných celkov a iné.

V praxi sociálnej práce, zvlášť v rámci Slovenskej republiky sa bežne stretávame s eklektickým prístupom sociálnych pracovníkov. Významná v tomto kontexte, je otázka, aké schopnosti a predpoklady musí mať eklekticky uvažujúci a pracujúci sociálny pracovník a akým spôsobom kombinovať jednotlivé teoretické koncepty. Kombinácia môže prebiehať rôznymi spôsobmi. L. Epsteinová (In: Navrátil, P., 2001, s. 199) vytvorila túto klasifikáciu eklektických modelov:

- *model systematickej integrácie* – hovoríme o ňom vtedy, keď si sociálny pracovník vytvorí integrovaný teoretický model s jasnými kritériami pre výber teórií a poznatkov, ktoré môžu byť do modelu zahrnuté,
- *model pragmatický* – ktorý si sociálny pracovník vytvára na základe svojich praktických potrieb a skúseností,
- *model systematickej selekcie* – sociálny pracovník si volí jeden teoretický model ako hlavný a ten potom obohacuje ďalšími myšlienkami tak, že nenarúšajú konzistenciu hlavného modelu,
- *model náhodných aplikácií* – je, keď sociálny pracovník náhodne zbiera poznatky z rôznych zdrojov, ktoré vo vhodnej chvíli aplikuje.

Podľa M. Zelinu (2004) je možné rozlíšiť sociálnych pracovníkov na:

- naturalistov, ktorí sa opierajú o skúsenosti, o prirodzený úspech prístupov na dojme a zážitku,
- experimentátorov, ktorí svoj svet poznania opierajú o overené fakty, o štatistickú pravdepodobnosť.

Toto členenie môžeme tiež vnímať ako isté členenie eklekticizmu.

G. W. Allport (1968, s. 14 – 15, In: Drapela, V. I., 1997, s. 101) rozlišuje dva druhy eklekticizmu:

- a) „kavčí“ eklekticizmus, ktorý bez rozlišovania hromadí vzájomne nesúvisiace myšlienky,
- b) systematický eklekticizmus, ktorý sa pokúša z rôznych príspevkov druhých ľudí vytvoriť jednotnú, integrovanú štruktúru.

Z týchto členení a klasifikácií je zrejmé, že nie všetky spôsoby a modely eklekticizmu v sociálnej práci budú rovnako prínosné, teoreticky kompetentné a odborné. Vzhľadom na súčasnú prax sociálnej práce a možnosti vzdelávania v oblasti teórií sociálnej práce sa nechceme vyjadrovať k tomu, ktorý eklektický model, či prístup je efektívnejší. Výsledný efekt eklekticizmu sociálneho pracovníka bude teda závisieť od mnohých faktorov, ktoré radíme do kategórie: kvalifikačné, profesionálne a osobnostné. Ďalej uvádzame výhody a riziká eklektického prístupu sociálneho pracovníka, tak ako ich uvádza P. Navrátil (2001, In: Matoušek, O., 2001, 199). Výhody eklektického prístupu sú:

- „klient má možnosť ťažiť zo všetkých dostupných poznatkov,
- empirické skúsenosti získané v praxi sú validné a mali by teóriu modifikovať,
- teórie pokrývajú rôzne úrovne a oblasti, preto sa môžu vhodne dopĺňať,
- veľa aspektov rôznych teórií je zhodných alebo podobných (napr. nadviazanie prvého kontaktu s klientom, zakončenie práce s klientom),
- ľudské bytie je mnohostranné a preto môžeme predpokladať, že sa nedá vysvetliť jedinou teóriou“.

Nevýhody, resp. riziká eklektického prístupu sú (Navrátil, P., 2001, s. 199):

- výsledný efekt sociálnej práce zodpovedá miere praktických skúseností a teoretických poznatkov sociálneho pracovníka. Úspech eklektického prístupu sociálneho pracovníka závisí od jeho schopnosti teoreticky uvažovať a organizovať vlastnú prácu.
- neplánované, situačné prechádzanie od jednej teórie ku druhej môže byť rizikové, či dokonca škodlivé pre klienta.

Napriek tomu, že si uvedomujeme riziká neodborného, teoreticky nepripraveného, či nesprávneho eklekticizmu, vnímame jeho výrazné pozitíva pre klienta. Zo skúseností z praktickej sociálnej práce a zrejme tiež osobnostným ladením smerujeme osobne tiež k eklekticizmu.

2.3 Terapia v sociálnej práci

Pojem terapia sa najbežnejšie používa v zmysle liečba, liečebný program, ktorého cieľom je zmiernenie, či odstránenie nežiadúceho stavu jednotlivca alebo rodiny (skupiny). Pôvodný význam slova terapia je podpora. V pomáhajúcich profesiách má terapia väčšinou tieto tri znaky:

- terapeutický vzťah medzi klientom a pomáhajúcim,
- používanie psychologických alebo sociálno - terapeutických metód k ovplyvneniu klienta,
- zvláštne oprávnenie, ktoré musí mať ten, čo terapiu aplikuje, kto terapiu robí.

V oblasti pomáhajúcich profesií sa stretávame s viacerými postupmi, prístupmi, či metódami, ktorých spoločný základ je terapia. Základom terapií v sociálnej práci je podľa niektorých autorov socioterapia resp. sociálna terapia. Sociálnu terapiu Š. Strieženec definuje ako *“činnosť zameranú na obnovu, zlepšenie, ozdravenie alebo zmiernenie sociálneho stavu, v ktorom sa klient nachádza; ide o odstránenie porušenej rovnováhy medzi klientom a prostredím”*. Sociálnu terapiu ďalej popisuje ako spoločné ovplyvňovanie sociálneho správania klienta sociálnym pracovníkom a samotným klientom.

Využívanie terapeutických prístupov v sociálnej práci vychádza z jednej zo základných paradigiem v sociálnej práci, a to terapeutickému paradigmy. V sociálnej práci sa však stretávame s požiadavkou komplexnej intervencie, čo si myslíme a priori vylučuje terapiu, ktorá nie je v kontexte celkového teoretického rámca.

Terapeuticky orientovaný prístup napríklad do značnej miery postráda pochopenie štrukturálnych súvislostí problémov klienta. To je napríklad pozitívom a silnou stránkou v sociálnej práci vyvinutého prístupu orientovaného na úlohy. Tento prístup kladie dôraz nielen na individuálne potreby, ale aj na súvislosti klientovho problému a sociálneho prostredia. Na druhej strane nie je prítomná často potrebná hlbšia intervencia a analýza a tiež je tu jasný nezáujem o klientovu históriu /resp. históriu vzniku problému/. To je v súlade s teoretickými východiskami tohto prístupu, ale nie vždy je dostatočne komplexné.

Jednou z možností ako uplatniť požiadavku zároveň komplexnejších, ale tiež presne cielených a individualizovaných intervencií je eklektická práca s prístupmi a teóriami. Takéto prístupy vytvárajú priestor pre zohľadňovanie širších sociálnych podmienok klientových problémov a zaoberajú sa tiež riešením praktických problémov klienta. Pričom očakávame prácu s vnútornými faktormi (prežívanie, jedinečnosť osobnosti klienta, aktivita a motivácia, atď.) aj s vonkajšími faktormi (požiadavky sociálneho prostredia, prístup k informáciám, médiám, sociálnym službám a pod.)

Najrozšírenejšou, teoreticky najprepracovanejšou a zrejme aj najznámejšou formou terapie vo všeobecnosti je psychoterapia. Rieši rovnako ako sociálna práca problémy, prekážky a výzvy každodenného života, ktorých spoločným menovateľom je neschopnosť, nevedomosť alebo nedostatok síl na strane klienta zvládať a vyrovnávať sa s úlohami, ktoré pred ním predkladá každodenný život. Hoci spoločným priestorom psychoterapie aj sociálnej práce je každodenný život, netreba si zamieňať psychoterapiu a terapiu, či terapiu v sociálnej práci. Psychoterapia je:

- liečenie psychologickými prostriedkami, ktoré realizuje, vykonáva, prevádza špeciálne vyškolený psychoterapeut,
- odstraňovanie psychických porúch, psychopatologických symptómov.

Existovalo viacero psychoterapeutických škôl a smerov s rozličnými prístupmi a metódami liečby.

3 TEÓRIE A PRÍSTUPY VYUŽÍVANÉ V PRAXI SOCIÁLNEJ PRÁCE

3.1 Humanistické prístupy

Pre humanistické prístupy je charakteristické, že sa sústreďujú na človeka ako na autonómnu bytosť, ktorá má hodnotu za každých okolností. Humanistické prístupy sa zameriavajú skôr na vnútorný svet človeka, než na bezprostredné správanie. Humanistické teórie predpokladajú, že názory, postoje a interpretácie každého jednotlivca sú platné a cenné. Odmietajú možnosť objektívneho, neutrálneho pohľadu na správanie a sociálnu interakciu. V 60. rokoch 20. stor. stúpol počet psychológov, ktorí sa obávali, že psychológia neadekvátne oslovuje niektoré dôležité aspekty sociálneho správania alebo individuálnej skúsenosti. Na opisovanie psychológie, ktorá „...doplnila behavioristický a psychoanalytický prístup v štúdiu psychologických procesov“ (Wrightsmann, 1992, s. 17), sa začal používať pojem „tretia vlna“ alebo „tretia sila“. Prístup, ktorý sa neskôr nazýval „humanistická psychológia“, odrážal „...narastajúcu vieru, že predpoklady o ľudskej prirodzenosti získané prísnyim ‚vedeckým‘ prístupom k ľudskému správaniu predstavujú mechanický, pasívny a, čo je najdôležitejšie, neúplný obraz ľudstva“ (Merry, T., 2004, s. 17, 25).

Najdôležitejšie aspekty filozofie z aspektu humanistického prístupu môžeme zhrnúť nasledovne (Merry, T., 2004, s. 27):

- Humanistický prístup zastáva *fenomenologický* prístup k človeku. Naše správanie vo svete je reakciou na našu osobne prežívanú realitu. Spôsob, akým prežívame svet, a spôsob, akým naň potom reagujeme, vyplýva z pocitu a zmyslu odvodeného z našej jedinečnej zmesi potrieb, histórie a očakávaní. Každý teda žije vo svojom subjektívnom svete, ktorý nemôže byť naplno a úplne pochopený nikým iným, len ním samotným.
- Humanistický prístup k pochopeniu ľudskej prirodzenosti kladie veľký dôraz na ocenenie osobných svetov ľudí z ich vlastného vzťahového rámca, z ich vlastného subjektívneho zorného uhla.
- Humanistický prístup zastáva existenciálny pohľad na svet a proces života. Zdôrazňuje potenciál a princíp individuálnej slobody a súvisiace schopnosti prebrať osobnú zodpovednosť za svoje skúsenosti, správanie a rozhodovanie. Zdôrazňuje dôležitosť slobodnej vôle, a úsilia, ktoré potrebujeme na prekonanie existujúcich prekážok a obmedzení vlastnej slobody. Prístup odmieta koncept ľudských bytostí ako bytostí ovládaných vonkajšími silami, alebo nevedomými inštinktmí. Človek je zodpovedný za všetko, čím je, a čím sa môže stať, a vo významnej miere si môže vybrať, kým chce byť.
- Humanistický prístup vníma človeka vždy v procese, vždy sa rozvíjajúceho, nikdy nie statického alebo nemenného. Proces „stávania sa“ môže byť narušený alebo nepriaznivo prebiehajúci, potenciál pre rast a pokrok pozitívnym smerom, je však vždy prítomný. Tento prístup vníma potrebu pokroku, rastu a nepretržitého rozvoja

ako motiváciu človeka. Nevníma ako motiváciu len situácie, keď človek prežíva nejakú núdzu alebo nedostatok vo svojom prostredí.

Humanistické prístupy, napriek spoločným východiskám nemajú jednoznačné spoločné chápanie niektorých javov a súvislostí. Napr. humanistická psychológia nemá jednotnú definíciu alebo opis ľudskej prirodzenosti, s ktorou by súhlasili všetci humanistickí psychológovia. Dve významné postavy humanistickej psychológie R. May a C. Rogers (In: Merry, T., 2004, s. 27) sa líšia v názoroch na ľudskú prirodzenosť. R. May vníma ľudí ako „organizovaný zväzok potencialít“ a vytvoril pojem *daimonický*, ktorý sa vzťahuje na popud utvrdiť sa, presadiť a trvať každého jednotlivca (May, 1969, In: tamže). May verí, že cieľom poradenstva je integrácia tejto daimonickej túžby do osobnosti. *„Neúspech v integrácii tejto túžby môže viesť k daimonickému ovládnutiu celej osobnosti, ako sa to deje v časoch kolektívnej paranoje, vojny alebo pri represívnom správaní k jednotlivcom alebo skupinám“* (May, 1982, In: tamže). Tento názor uvádzame na doplnenie. Názor C. Rogersa na ľudskú prirodzenosť a osobnosť je uvedený v samostatnej kapitole venovanej prístupu orientovanému na človeka. Model ľudskej prirodzenosti sa v prístupe orientovanom na človeka pokladá za optimistický. Ľudské bytosti sú vnímané ako spoločenské, kreatívne a konštruktívne.

Podľa predstaviteľov humanistických teórií je osobnosť výsledkom pôsobenia spoločnosti a spoločenských situácií, v ktorých sa človek vyvíja a žije. Osobnosť je zložená z vrstiev, ktoré sa označujú ako:

- individualizované „ja“ - prezentuje to, čo je v človeku vrodené, pôvodné;
- socializované „ja“ - predstavuje to, čo človek získa napr. výchovou, sebvýchovou, sebvzdelávaním. Je výsledkom socializácie človeka.

Najvýznamnejší predstavitelia humanistických teórií sú A. H. Maslow a C. R. Rogers. Z nášho pohľadu osobnosť považujeme za živú štruktúru, ktorú tvoria dve neoddeliteľné stránky: individuum a spoločenský vzťah, pričom rozhodujúcu úlohu pripisujeme:

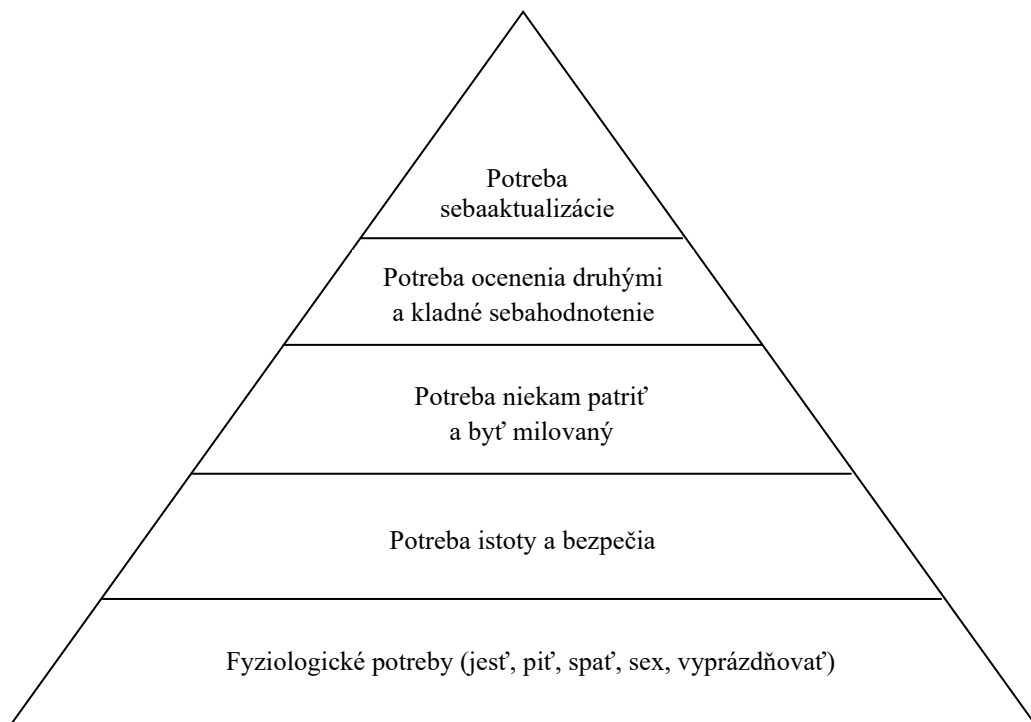
- vlastnej aktivite človeka,
- sociálnemu prostrediu,
- výchove človeka a jeho sebvýchove.

K humanistickým prístupom radíme množstvo teoretických a terapeutických systémov, ako napríklad:

- Rogersova terapia orientovaná na klienta.
- Perlsova tvarová terapia.
- Berneho transakčná analýza.
- a iné.

Tieto prístupy vychádzajú z humanistických terapií a humanistickej psychológie, ktorá je zameraná na človeka, má optimistický pohľad na človeka, pozornosť sústreďuje na vnútorný zážitok. Predstavitelia týchto prístupov sú C. Rogers, A. Maslow. A. Maslow uvádza nasledujúcu hierarchiu hodnôt:

O1: Hierarchia hodnôt podľa Maslowa:



Pre humanistické prístupy v sociálnej práci je charakteristické, že (Navrátil, P., 2001, s. 203 – 204):

- vnímajú človeka ako autonómnu bytosť, ktorá má hodnotu za všetkých okolností,
- sú zamerané skôr na vnútorný svet človeka, než na bezprostredné správanie,
- predpokladajú, že názory, postoje a interpretácie každého jednotlivca sú platné a cenné,
- odmietajú možnosť objektívneho, neutrálneho pohľadu na správanie a sociálnu interakciu človeka,
- postoje, ktoré klientom nie sú vnímané ako problém, svedčia o zdravom potenciáli klienta a o možnosti žiadúcej zmeny,
- sociálny a osobný potenciál človeka sú vnímané ako prostriedok riešenia problémovej situácie.

Humanisticky orientovaný sociálny pracovník (tamže):

- s klientom jedná partnersky, považuje ho za experta na vlastný život,
- pomáha ľuďom v reflexii seba samých, v odhaľovaní významov, ktoré pre nich prežívaná problematická situácia môže mať,
- pomáha ľuďom v pochopení ako táto ich interpretácia sveta a skúsenosti na nich spätne pôsobi,
- pomáha klientom odhaľovať prípadne konštruovať rôzne významy ich skúseností, identifikuje kontrasty a dvojznačnosti zážitkov.

Veľké množstvo metód využívaných v sociálnej práci má pôvod v humanistických teóriách a stali sa všeobecnou súčasťou slovníka a praxe sociálnych pracovníkov. Humanistické hodnoty a ideály sa stali tiež východiskom väčšiny etických kódexov asociácií sociálnych pracovníkov v Európe a Amerike.

3.1.1 Prístup zameraný na človeka

Prístup orientovaný na človeka, alebo tiež prístup zameraný na človeka patrí medzi najznámejšie humanistické prístupy. Nepriamo patrí medzi najvýraznejšie determinanty súčasnej sociálnej práce. Prístup zameraný na človeka spadá do skupiny psychologických teórií, ktoré sa stali známe ako „humanistická psychológia“. Carl Rogers súčasne s Abrahamom Maslowom a inými, ako jedni z prvých opísali filozofiu, ktorá stála v ostrom kontraste k psychoanalytickým a behavioristickým prístupom, dominujúcim v psychológii dvadsiateho storočia.

Za zakladateľa prístupu zameraného na človeka sa považuje Carl R. Rogers, americký psychológ a poradca. Patril k zakladateľom humanistickej psychológie a jeho vplyv a myšlienky sa rozšírili do celého sveta. C. R. Rogers sa narodil v roku 1902 v Oak Parku blízko Chicaga. Najskôr začal pracovať ako psychológ v New Yorku v Spoločnosti pre prevenciu násilia na deťoch (Society for the Prevention of Cruelty on Children). Čoskoro začal pociťovať rozčarovanie z hlavného prúdu psychológie, ktorý zdôrazňoval testovanie a liečbu. Nepáčilo sa mu, že psychológia v tom čase pristupovala k ľuďom ako k objektom skúmania. Chýbalo mu vnímanie ľudí ako jednotlivcov, ktorí si zaslúžia porozumenie a rešpekt. Následne začal rozvíjať vlastné teórie a spôsoby práce s klientmi. V 40. a 50. rokoch C. R. Rogers nahrával poradenské interview a pokúšal sa identifikovať rozhodujúce faktory prispievajúce k úspešným výsledkom terapie s klientom. Jeho kniha *Poradenstvo a psychoterapia: Novšie koncepty v praxi* (1942) obsahovala vôbec prvý záznam celého terapeutického sedenia. Z týchto pozorovaní rozpracoval teóriu poradenstva a osobnej zmeny. Po získaní doktorátu na Columbia University predstavil Rogers vlastný prístup a charakteristické nedirektívne poradenstvo v knihe *Poradenstvo a psychoterapia – Novšie koncepty v praxi (Counseling and Psychotherapy: Newer Concepts in Practice, Rogers, 1942)*. Začiatkom 50. rokov sa nedirektívne poradenstvo stalo známe ako „terapia zameraná na klienta“. Neskôr sa ukázalo, že teória a filozofia poradenstva sa môže adaptovať a transferovať aj na iné oblasti, kde je dôležitý rast a rozvoj osobnosti, napríklad na výchovu pomáhajúcej profesie (Rogers, 1983, Merry, 1995, Barrett-Lennard, 1998), a prijal sa termín „prístup zameraný na človeka“ („Person-Centered Approach“). Najznámejšie publikácie C. Rogersa sú: *Ako byť sám sebou (On Becoming a Person, 1961)* a *Spôsob bytia (A Way of Being, 1998)*. *Terapia zameraná na klienta (Client – Centered Therapy, 1951)* najsystematickejšie prezentuje Rogersovu teóriu a jej aplikácie. Od toho času sa prístup orientovaný na človeka ďalej rozvíja v teoretickej aj praktickej rovine (Merry, T., 2004, s. 11).

Cain (1990, In: tamže) uvádza sedem spôsobov, ktorými Rogers a jeho nasledovníci ovplyvnili rozvoj poradenstva a psychoterapie:

- „Zdôrazňujú centrálnu úlohu a dôležitosť samého poradenského vzťahu ako významného faktora v podporovaní zmeny.
- Opisujú človeka ako plného možností a smerujúceho k aktualizácii svojho potenciálu.
- Rozvíjajú a zdôrazňujú hlavnú úlohu počúvania a empatie v poradenstve a iných vzťahoch.
- Používajú pojem klient namiesto pacient, čím sa dáva najavo rešpekt voči osobe hľadajúcej pomoc a uznáva sa jej dôstojnosť.
- Prvý raz nahrávajú poradenské interview a záznamy a používajú na učenie sa o poradenskom procese.
- Zapájajú sa do vedeckého výskumu a podporujú v tom aj iných.
- Vytvárajú demokratickejší poradenský proces a povzbudzujú ne-psychológov a ne-lekárov, aby sa stali poradcami.“

Vo vývoji prístupu zameraného na človeka je možné identifikovať tri fázy (Merry, T., 2002, s. 22-23):

- Prvú fázu, asi od roku 1940 do začiatku 50. rokov, môžeme pomenovať ako „nedirektívnu“. Zdôrazňovala akceptáciu klienta a nastolenie nehodnotiacej atmosféry, kládol sa dôraz na zručnosti poradcu podporovať proces poradenstva.
- Druhú fázu, približne od roku 1950 do začiatku 60. rokov, môžeme považovať za fázu „zameranú na klienta“. Tu spočíval dôraz skôr na postojoch poradcu a na reflektovaní pocitov klienta, než na jeho zručnostiach. Včlenili sa teoretické názory o riešení rozporov medzi klientovým „reálnym“ a „ideálnym“ self a začalo nadobúdať tvar chápanie pomáhajúceho profesionála ako človeka subjektívne zainteresovaného do pomáhajúceho procesu.
- Tretia fáza, od 60. rokov po súčasnosť, je fáza „zameraná na človeka“. Zdôrazňuje postoje, hodnoty a kvality pomáhajúceho, ktoré sa týkajú vzťahu. Rola pomáhajúceho je vnímaná menej ako zručný výkon, a viac ako prejav poradcovho zodpovedného vzťahu s klientom.
- T. Merry (2004) predpokladá, že prístup „teraz môže vstúpiť do štvrtej fázy“. Pete Sanders (2002, In: tamže) ju označil ako „fázu na klienta zameraného a experienciálneho poradenstva/psychoterapie“. „Experienciálne prístupy“ rozvinuli vlastné nové myšlienky, ktoré v rozličných stupňoch odbočili od tradičného prístupu zameraného na človeka, ale stále zdieľajú mnoho z jeho filozofických koreňov.

Poradenstvo zamerané na človeka je takisto známe ako poradenstvo zamerané na klienta, terapia orientovaná na klienta, terapia zameraná na človeka, všeobecnejšie tiež „prístup zameraný na človeka“. To sú všetko názvy terapií, poradenských prístupov a filozofie práce vychádzajúce z teórie C. Rogersa. Pre potreby tejto publikácie budeme používať pojem prístup zameraný na človeka v zmysle definície konkrétnych postojov, hodnôt a filozofie vychádzajúcej z teórie a terapie C. Rogersa. „Prístup“ nebudeme v tomto kontexte chápať len ako formálnu teóriu alebo metódu, či hypotézu overenú výskumom. Prístup je v tomto prípade spôsob myslenia a fungovania v situáciách, ktorý je založený na určitých postojoch

a hodnotách. Aplikovanie hodnôt a postojov zameraných na človeka do sociálnej práce je známe ako „na klienta“ alebo „na človeka“ zameraný prístup. Rogers nerozlišoval medzi poradenstvom a terapiou. K jeho názoru sa prikláňa aj T. Merry (2004, s. 14), ktorý tvrdí, „že rozdiel medzi nimi, ak nejaký existuje, je veľmi ťažké stanoviť s reálnou presnosťou“. Istý čas bol rozdiel medzi nimi z hľadiska času, keď sa poradenstvo považovalo za krátkodobé a psychoterapia za dlhodobú, ale v súčasnosti neustále vzrastá záujem o krátkodobú terapiu a poradcovia často pracujú s klientmi 50 – 60 sedení alebo dlhšie, takže tento rozdiel je stále vo veľkej miere nejasný. Iný pohľad hovorí, že niektorí veria, že poradenstvo sa zaoberá identifikovateľnými problémami a psychoterapia hlbším psychologickým narušením. Ale čoraz viac poradcov zisťuje, že sa nemôžu obmedziť len na prácu s identifikovateľnými problémami, pretože môžu predstavovať len povrchovú vrstvu oveľa hlbšie situovaných problémov (Merry, T., 2004, s. 14. – 15). Určite je rozdiel medzi nimi z hľadiska prípravy, nakoľko poradcovia a psychoterapeuti majú rozličné výcvikové podmienky. Psychoterapeuti absolvujú dlhodobý intenzívny výcvik, ktorý zvyčajne zahŕňa ich vlastnú terapiu alebo analýzu. Na druhej strane poradcovia majú oveľa kratší výcvik a nie je nutné, aby podstúpili poradenstvo v pozícii klienta. Rozdiel hlavne v aplikovaných metódach práce a v celi (str. 30) V rámci sociálnej práce a jej metód je prístup orientovaný na človeka najviac využívaný v práve v poradenstve, ale môžeme povedať, že jeho vplyv na sociálnu prácu je oveľa širší. Konštatujeme prístup orientovaný na človeka v kontexte humanistických teórií sa stal akousi metateóriou z aspektu kontaktu, vnímania a postoja sociálneho pracovníka ku klientovi. Nakoľko sociálna práca, je hlavne práca s klientom, považujeme vzťah ku klientovi za primárnu súčasť sociálnej práce.

Prístup zameraný na človeka neponúka súbor zručností a techník, ani neponúka stratégie vhodné pre klientov z rôznych, na základe kritérií, či znakov identifikovaných skupín.

Prístup zameraný na človeka je čiastočne o pocitoch. Je zameraný na človeka, zaoberá sa klientom ako človekom, a to zahŕňa tiež pocity, ale aj myšlienky, prežívanie, fantázie a iné vnemy. Ide o demokratický, neautoritatívny a nedirektívny prístup k ľuďom, ktorý zdôrazňuje konštruktívne ľudské vzťahy ako kľúč k procesu zmeny. Prístup orientovaný na človeka vyžaduje od sociálneho pracovníka stretávať sa s klientmi priamo ako človek s človekom, bez súboru pravidiel alebo arzenálu techník a stratégií, ktorými by kontroloval pomáhajúci proces. Prístup je tiež založený na prítomnosti poradcu s určitými osobnostnými kvalitami, postojmi a hodnotami. Prístup zameraný na človeka je vnímanie ľudí založené na úcte k jednotlivcovi, na viere v jeho kapacitu pre rast, rozvoj a tvorivosť. Poradca sa venuje celej osobnosti svojho klienta, počúva a empaticky reaguje na klientov proces prežívania počas stretnutia. Nemá pre klienta žiadne ciele, len pre seba. Postupne sa oboznamuje s klientovým vnútorným rámcom, s jeho meniacim sa fluidným obsahom, procesom a nuansami. Poradca pristupuje ku klientovi ako človek a dovoľuje mu, aby ho ovplyvňoval – jeden ovplyvňuje druhého. Poradca ani neabsorbuje klientovo prežívanie, neprivlastňuje si ho, ani ho neusmerňuje. Skôr v ňom participuje, no nestráca sa v ňom, je samostatnou osobnosťou a zároveň niekto, s kým klient dočasne zdieľa ten moment, chvíľu (upravené podľa Merry, T., 2002).

Rogers opísal svoju vieru v ľudskú prirodzenosť takto: „...základnou prirodzenosťou ľudskej bytosti, slobodne žijúcej, je konštruktívnosť a dôveryhodnosť... Ak sme schopní oslobodiť jednotlivca, aby bol otvorený širokému spektru svojich potrieb aj širokému spektru prirodzených a spoločenských požiadaviek, môžeme veriť, že jeho reakcie budú pozitívne, posúvajúce dopredu, konštruktívne... jeho celkové správanie... pri smerovaní k otvorenosti k všetkým svojim zážitkom bude vyváženejšie a realistickejšie, primerané prežitiu a posilneniu vysoko spoločenského živočícha“ (Merry, T., 2002, s. 202). Rogers bol kritizovaný za takýto optimistický postoj k ľudskej prirodzenosti a v rôznych podobách považovaný za príliš idealistického a naivného. Rogers vnímal ľudské bytosti vždy v procese, smerom k aktualizácii potenciálu, pričom aktualizácia ľudskej prirodzenosti sa deje v sociálnom, organizovanom prostredí a je ním do určitej miery obmedzovaná.

Aktualizačná tendencia v teórii zameranej na človeka predstavuje tendenciu všetkých foriem organického života ku komplexnejšej organizácii celého človeka, a osobného „Ja“. Biologický organizmus, t. j. aj ľudská bytosť, má tendenciu rásť a vyvíjať sa ako jednotný celok smerujúci k väčšej zrelosti a vyššiemu stupňu funkčnosti, má tendenciu vyvíjať sa spôsobom, ktorý najlepšie využije všetok jej potenciál. Tento proces prebehne bez problémov, ak organizmus žije vo vhodnom prostredí. Nevhodné, alebo v nejakej podobe hostilné prostredie ovplyvní, nakoľko je organizmus schopný stať sa všetkým tým, čím sa môže stať. Tento proces nie je závislý od uvedomenia organizmu. Je podstatnou a univerzálnou vlastnosťou života. Rogersovými slovami, ľudská bytosť „má jednu základnú tendenciu a snahu – aktualizovať sa, udržiavať a posilniť prežívajúci organizmus“ (Rogers, 1951, s. 487, In: Merry, T., 2002).

Prístup orientovaný na človeka považuje aktualizáciu tendenciu za motiváciu ľudského rozvoja a správania, pričom obmedzenia aktualizacej tendencie vychádzajú z prostredia, v ktorom osobnosť žije. V ideálnom prostredí (u ľudských bytostí doň patria aj vzťahy s druhými) neexistuje dôvod, prečo by nejaký organizmus (vrátane ľudskej bytosti) nemohol dospieť do štádia, v ktorom aktualizuje všetok svoj tvorivý potenciál. V takom prostredí potenciál pre deštruktívne alebo násilné správanie nebude aktualizovaný. Problémom je, že prostredie nikdy nie je, alebo je len veľmi zriedka ideálne alebo dokonalé. Aktualizačná tendencia je stále prítomná, nezávisle od vhodnosti, či nevhodnosti prostredia. Rogers takto zosumarioval teóriu aktualizácie:

„Skrátka, máme do činenia s organizmom, ktorý je vždy motivovaný, neustále „po niečom“ ide a vždy hľadá. Takže opäť tvrdím, s odstupom desaťročia možno ešte dôraznejšie, že existuje jeden ústredný zdroj energie v ľudskom organizme, že je funkciou celého organizmu a nielen jeho časti, a že je asi najlepšie opísaný ako tendencia k naplneniu, k aktualizácii, k udržiavaniu a povzneseniu organizmu (Rogers, 1963, In: Merry, T., 2004, s. 29-31).

V súvislosti so sociálnou prácou nás zaujíma aktualizácia v kontexte sociálneho. Ľudské bytosti nežijú v izolácii od ostatných, a ďalšia existencia ľudstva závisí od našej schopnosti vytvárať komplexné a súdržné formy sociálnej organizácie. Kooperácia v malom a vo väčšom meradle prináša príležitosti, ale aj obmedzenia. Nemôžeme vyjadrovať každý popud aktualizacej tendencie náhodne alebo bez rizika, že ohrozíme seba alebo druhých, alebo

bez rizika sankcií. Aktualizácia ktoréhokoľvek jednotlivca sa deje v sociálnom kontexte, v ktorom sa určité činy a prostriedky vyjadrovania hodnotia pozitívne a iné negatívne. Aj keď sa tieto hodnoty môžu líšiť v jednotlivých spoločnostiach a v kontexte času, vždy budú existovať impulzy, ktoré sa nesmú vyjadriť a nie všetky impulzy budú pozitívne vnímané a hodnotené. Už samotný fakt, že existujeme ako spoločenské bytosti, si od nás vyžaduje citlivosť a zodpovednosť voči umožňujúcim a obmedzujúcim silám (Merry, T., 2002). Tendencia k aktualizácii v kontexte sociálnych vzťahov tiež znamená, že jednotlivec naplno využije prostredie, v ktorom sa v určitom čase nachádza, ale toto prostredie pravdepodobne bude vždy obmedzovať aktualizáciu nejakého potenciálu. Mearns a Thorne (2000, In: Merry, T., 2002, s. 182) tvrdia, že *„nastanú časy, keď tlak aktualizáčnej tendencie podnieti odpor. Takýto odpor úzko súvisí s aktualizácnou tendenciou človeka ako sociálnej bytosti. Efekt odporu slúži na udržanie rovnováhy, ktorá by umožnila do istej miery vyjadrenie aktualizáčnej tendencie, a zároveň ochránila variabilitu sociálneho kontextu v „životnom priestore“ jednotlivca“*.

V Rogersovej teórii sa vznik psychickej poruchy vníma ako proces, v ktorom je aktualizácia tendencia poškodená pôsobením sociálnych obmedzení, alebo iných enviromentálnych faktorov. V Mearnsom a Thornom chápaní porucha vzniká, keď nie je jednotlivec schopný dosiahnuť rovnováhu (alebo homeostázu) medzi konfliktnými požiadavkami aktualizácie a potrebou uchovať si životný priestor. Dôraz v teórii Mearnsa a Thornea je kladený na proces, ako túto rovnováhu dosiahneme, a na schopnosť jednotlivca odpovedať na zmeny v sociálnom prostredí. Mearns a Thorne vyjadrujú tento koncept formálnym jazykom:

„Porucha“ vzniká, keď sa človek chronicky zasekne vo svojom vlastnom procese, takže homeostatická rovnováha sa nemôže znova vytvoriť a reagovať na meniace sa okolnosti“ (Merry, T., 2002, s. 31-32).

V detstve naše prežívanie, pocity a vnemy tvoria jedinečnú realitu. Postupne sa časť nášho prežívania diferencuje do „self“ alebo „konceptu self“. Začínáme si uvedomovať, že niektoré z našich vnemov sa pridávajú k „Ja“ alebo „mne“. Toto prežívanie Rogers nazval prežívanie vlastného self. Z Rogersovho pohľadu je „self“ fluidné a meniace sa – nie je fixné, stanovité raz navždy, hoci má vždy určité stále vlastnosti. Self je teda špecifickou časťou celkového osobného prežívania (niekedy označované ako „organizmické prežívanie“). Proces rozvoja „self“ je manifestáciou všeobecnej aktualizáčnej tendencie. Inými slovami, pre organizmus ako celok je jedným aspektom rastu naplniť svoj potenciál a vyvinúť sa ako samostatný človek so špecifickou identitou. Proces sebaaktualizácie sa objavuje po diferenciacii štruktúry self, a práve proces sebaaktualizácie ju zachováva a rozvíja.

Rogers identifikoval „self“ ako dôležitý konštrukt. Podľa neho self obsahuje „všetky vnemy človeka o svojom organizme a prežívaní, aj spôsob, ako súvisia s ostatnými percepciami a objektmi v jeho prostredí a celom vonkajšom svete“ (Evans, 1975, s. 16, In: Merry, T., 2002, s. 40). Rogers používa pojmy „self“ a „koncept self“ zameniteľne, hoci pojem „koncept self“ najčastejšie opisuje pohľad človeka na seba samého. Rogers chápal self ako fluidnú štruktúru, podliehajúcu zmene a korekcii. To je v zhode s Rogersovým celkovým

postojom k človeku ako k bytosti, ktorá je celý život v procese vývoja. Self nie je entita, vnímame ho skôr ako konštelácia vnemov a prežívania, spolu s hodnotami, ktoré im pripisujeme. Pretože percepcie a hodnoty sa môžu meniť a my môžeme nanovo vnímať staré zážitky, a tým že neustále prežívame seba a svet okolo nás, Rogers prisudzuje self fluiditu, dynamickosť a otvorenosť reorganizácii. Zároveň je možné, aby si človek rozvinul viac ako jeden koncept self (Cooper, 1999, In: tamže). Mearns a Thorne (2000, In: tamže) takisto vyjadrujú názor že jednotlivec má v rôznom čase k dispozícii rôzne „konfigurácie“ self, ktoré zohľadňujú rozličné okolnosti v jeho živote.

Ďalej uvádzame devätnásť tvrdení C. R. Rogersa (1951, s. 483 - 522, In: Merry, T., 2004, s. 41 – 43), ktoré ukazujú chápanie človeka v neustálom procese v teórii osobnosti v rámci prístupu orientovaného na človeka. Teória osobnosti podľa, s úpravami a doplnkami, T. Merryho (2004, s. 41 – 43) je konzistentná s Rogersovou teóriou, ako a za akých okolností sa ľudia menia a prečo určité kvality vzťahu podporujú túto zmenu.

- I. „Každý jednotlivec žije v nepretržite sa meniacom svete prežívania, ktorého je centrom.
- II. Organizmus reaguje na pole tak, ako ho prežíva a vníma. Toto perceptuálne pole je pre jednotlivca „realitou“. *Vidíme seba ako centrum vlastnej „reality“, čiže nášho stále sa meniaceho sveta okolo nás. Prežívame seba ako centrum svojho sveta a môžeme „poznať“ len vlastné percepcie.*
- III. Organizmus reaguje na toto fenomenologické pole ako organizovaný celok. *Osobnosť funguje ako celok a nie ako samostatné časti.*
- IV. Organizmus má jednu základnú tendenciu a snahu – aktualizovať sa, udržiavať a zdokonaľovať prežívanie organizmu. *Ľudské bytosti majú základnú tendenciu naplňovať svoj potenciál, byť pozitívnymi, tešiť sa, rásť, zdokonaľovať sa a ochraňovať svoju existenciu.*
- V. Správanie je v podstate na cieľ zamerané úsilie organizmu uspokojiť svoje potreby, ako ich prežíva a ako ich vníma v poli. *To, čo robíme (naše každodenné správanie), robíme, aby sme uspokojili naše základné potreby. Ak akceptujeme výrok v bode IV, že všetky potreby spolu súvisia, potom všetky komplexné potreby súvisia so všetkými základnými potrebami. Potreby sú také „ako ich prežívame“ a svet je taký, „ako ho vnímame“.*
- VI. Emócie sprevádzajú a vo všeobecnosti facilitujú na cieľ zamerané správanie. Druh emócie súvisí s hľadaním, nie s konzumačným aspektom správania, a intenzita emócie súvisí s percipovaným významom správania na uchovanie a posilnenie organizmu. *Pocity sú spojené so spokojnosťou a naplnením, a pomáhajú nám získať ich. Vo všeobecnosti, príjemné pocity vzniknú, keď sme spokojní, nepríjemné pocity, keď sme nespokojní. Čím dôležitejšia je situácia, tým silnejšie sú pocity.*
- VII. Najvýhodnejší bod na pochopenie správania je vnútorný vzťahový rámec jednotlivca. *Aby sme pochopili správanie nejakej osoby, musíme sa pozrieť na svet jej očami.*
- VIII. Časť celkového percepčného poľa sa postupne diferencuje ako self. *Niečo z toho, čo rozoznávame ako „realitu“, začíname nazývať „Ja“ alebo „self“.*

- IX. Štruktúra self sa tvorí ako výsledok interakcie s prostredím, a najmä ako výsledok hodnotiacej interakcie s druhými – organizovaný, fluidný, ale konzistentný konceptuálny model vnímania vlastností a vzťahov „Ja“ alebo „mňa“, spolu s hodnotami pripisovanými konceptom.
- X. Hodnoty spájané s prežívaním a hodnoty, ktoré sú súčasťou štruktúry self, sú v niektorých prípadoch hodnotami prežívanými priamo organizmom, a v iných hodnotami introjikovanými alebo prevzatými od druhých ľudí, ale vnímanými skreslene, ako keby boli priamo prežívané. *V každodennom živote si na základe vzťahov a bytia s druhými a interakcie so svetom okolo nás budujeme o sebe obraz, nazývaný koncept self. Niekedy veríme verziám reality iných ľudí a včleňujeme ich do svojho konceptu self, ako keby boli naše vlastné.*
- XI. Zážitky v živote jednotlivca sú buď (a) symbolizované, vnímané a organizované do nejakého vzťahu k self, (b) ignorované, pretože neexistuje žiaden vnímaný vzťah k štruktúre self, (c) popierané symbolikou alebo skreslenou symbolikou, pretože prežívanie je nekonzistentné so štruktúrou self. *S našimi každodennými zážitkami môžeme robiť niekoľko vecí: môžeme posúdiť, či sú pre nás relevantné, môžeme ich ignorovať, pretože sú irelevantné, alebo, ak prežívame niečo, čo nezodpovedá nášmu obrazu o sebe, môžeme buď predstierať, že sa to nestalo, alebo zmeniť pohľad tak, aby mu zážitok zodpovedal.*
- XII. Väčšina spôsobov správania, ktoré organizmus prijíma, sú konzistentné s konceptom vlastného self. *Väčšinou konáme a žijeme svoj život v súlade s naším obrazom o sebe.*
- XIII. Správanie môže byť niekedy vyvolané organickými zážitkami a potrebami, ktoré nie sú symbolizované. Takéto správanie môže byť nekonzistentné so štruktúrou self, ale vtedy správanie „nevlastní“ jednotlivec. *Niekedy konáme v dôsledku zážitkov z nášho vnútra, ktoré sme popreli, alebo nepriznaných potrieb. Toto môže byť v rozpore s obrazom, ktorý máme o sebe, takže odmietame akceptovať, že sme to skutočne my, čo tie veci robíme.*
- XIV. Psychologická maladjustácia nastáva, keď organizmus popiera uvedomenie si dôležitých senzorických a viscerálnych zážitkov, ktoré následne nie sú symbolizované a organizované do geštaltu štruktúry self. V takejto situácii dochádza k základnej alebo potencionálnej psychologickej tenzii. *Ak prežívame niečo, čo nie je v súlade s naším obrazom o sebe a nemôžeme to s ním zosúladiť, cítime tenziu, sme úzkostní, vystrašení a zmätení.*
- XV. Psychologická adjustácia nastáva, keď koncept self je taký, že všetky zmyslové a viscerálne zážitky organizmu sú, alebo môžu byť, asimilované na symbolickej úrovni do konzistentného vzťahu s konceptom self. *Cítime uvoľnenie a kontrolu, keď naše konanie a zážitky sú v súlade s obrazom, ktorý máme o sebe.*
- XVI. Každé prežívanie, ktoré je nekonzistentné s organizáciou alebo štruktúrou self, môže byť vnímané ako hrozba, a čím viac je takýchto percepcií, tým rigidnejšie sa štruktúra self organizuje, aby sa zachovala. *Ak sa dejú veci, ktoré neladia s obrazom,*

ktorý o sebe máme, cítime úzkosť. Čím väčšími ju cítime, tým tvrdohlavejšie lipneme na obraze, ktorý považujeme za skutočný.

- XVII. Za určitých podmienok, predovšetkým pri úplnej absencii akéhokoľvek ohrozenia štruktúry self, prežívanie, ktoré je s ňou nekonzistentné, môže byť vnímané, overované a štruktúra self revidovaná, aby asimilovala a zahrnula takéto zážitky. *Ak sme vo vzťahu, v ktorom sa cítime bezpečne, pochopení a akceptovaní takí, akí sme, môžeme sa zaoberať aj vecami, ktoré nie sú v súlade s naším obrazom o sebe, a ak je to potrebné, zmeniť ten obraz tak, aby zodpovedal presnejšie nášmu prežívaniu. Alebo môžeme akceptovať prípadný rozdiel medzi naším obrazom o sebe a naším prežívaním bez úzkosti.*
- XVIII. Ak jednotlivec vníma a prijíma do jedného konzistentného a integrovaného systému všetky svoje zmyslové a viscerálne zážitky, potom nevyhnutne väčšími chápe druhých a väčšími ich akceptuje ako samostatných, oddelených jednotlivcov. *Ak sa vnímame jasnejšie a akceptujeme sa väčšími pre to, akí sme než peto, akými by nás chceli mať ostatní, chápeme druhých ako seberovných – zdieľajú s nami základné ľudské kvality, a zároveň sú rozdielni ako jednotlivci.*
- XIX. Ako jednotlivec vníma a prijíma do svojej štruktúry self viac zo svojho organického prežívania, zisťuje že nahrádza svoj súčasný hodnotový systém – založený tak veľmi na skreslene symbolizovanej introjekcii – za trvalý organizmický proces hodnotenia. *Prestávame aplikovať rigidné pravidlá na ovládanie našich hodnôt a používame flexibilnejší spôsob hodnotenia založený na našom vlastnom prežívaní, a nie na hodnotách, ktoré sme prevzali od iných.*

Tieto tvrdenia vyjadrujú Rogersov názor, že self je konceptualizované ako jednoduchý, pritom komplexný fenomén. Self môže obsahovať množstvo percepcií, hodnôt, pravidiel a konceptov, ale podľa Rogersových slov nie je v žiadnom zmysle rozdelené na „časti“. Okrem toho, v self sú obsiahnuté len fenomény vedomé alebo prijateľné pre vedomie. Rogers nespájal self s nevedomým materiálom, materiálom mimo vedomia jednotlivca alebo neprijateľným pre vedomie. Zážitky, ktoré boli z nejakého dôvodu popreté, nie sú prítomné v self. Mearns a Thorne (2000, In: Merry, T., 2002, s. 44 - 45) vytvorili pojem „konfigurácie self“. Chápu self ako pozostávajúce z ľubovoľného počtu konfigurácií. Nové konfigurácie sa môžu vynárať z existujúcich prvkov self ako odpovede na meniace sa potreby človeka alebo ako odpovede na pripustenie predtým popretého materiálu do vedomia. „Mearns a Thorne nekonceptualizujú konfigurácie ako oddelené disociované entity v self. Jasne identifikujú konfigurácie ako také, ktoré ich vlastník pozná ako rozličné dimenzie svojho self“ (Merry, T., 2002, s. 44 - 45). Self je podľa Mearnsa a Thornea (In: Merry, T., 2002, s. 44 - 45) najpresnejšie definované ako zložené z konceptu self a materiálu „na hranici uvedomenia“. To je v rozpore s Rogersovým názorom, že self sa môže skladať len z tých vecí, ktorých si je človek vedomý. Emocionálny materiál umiestnený na hranici uvedomenia si človek neuvedomuje, preto nie je ani funkčným komponentom self v Rogersovom ponímaní, ale z pohľadu Mearnsa a Thornea materiál na hranici uvedomenia prinajmenšom ovplyvňuje self a tak sa teoreticky stáva jeho súčasťou. Cooper (1999) súhlasí s Rogersom, že koncept self sa môže vyvinúť ako dôsledok potreby pozitívneho seba prijatia, no je

presvedčený, že existujú aj iné spôsoby, ktorými môže človek rozvinúť tento koncept. Cooper uznáva možnosť, že dôležití ľudia v živote človeka môžu ponúknuť pozitívne prijatie v rôznych zážitkoch. Jednotlivec si tak môže rozvinúť ako reakciu na špecifický sociálny kontext, viac konceptov self. Ďalej Cooper akceptuje východiskovú Rogersovu pozíciu, že jednotlivec si zachováva konzistenciu self popretím alebo skreslením určitých ohrozujúcich zážitkov vo vedomí. Tvrdí však, že človek si môže zachovať konzistenciu self aj identifikovaním sa s popretým alebo skresleným self, a tým si rozvíja alternatívny koncept self (Merry, T., 2004, s. 44. – 45).

Rogers (In: Merry, T., 2004) predpokladá, že človek smerujúci k integrovanejšiemu stavu, ktorý prežíva znižovanie potreby skresľovať alebo vytesňovať prežívanie z uvedomenia, bude prejavovať tieto vlastnosti. Bude:

- „Kongruentnejší, otvorenejší prežívaniu a menej defenzívny.
- Realistickejší a úspešnejší v prekonávaní osobných problémov.
- Viac psychicky prispôsobený a menej zraniteľný voči hrozbe.
- Realistickejší vo vnímaní svojho ideálneho self, pričom aktuálne aj ideálne self budú kongruentnejšie.
- Menej podliehať tenzii a úzkosti.
- Schopnejší prežívať pozitívne seba prijatie.
- Sebaistejší, sám sa riadi a dôveruje vlastným hodnotám.
- Realistickejší vo vnímaní druhých.
- Bude väčšmi akceptovať druhých.
- Bude väčšmi akceptovať seba.
- Socializovanejší a zrelší.
- Tvorivejší, prispôsobivejší a vyjadrujúci seba.“

Sebaaktualizácia neprinesie nevyhnutne optimálne fungovanie jednotlivca. Všetci sme sebaaktualizujúci, pretože si všetci udržujeme „self“, ktoré pravdepodobne nie je ideálne, pretože jeho vývin neprebíhal v ideálnom prostredí. Vývin self nastáva interakciou s prostredím, kde sú možno najdôležitejší významní iní ľudia, s ktorými potrebujeme formovať vzťahy. Avšak self by sa nemalo považovať za fixné. V Rogersovom systéme je self fluidné, skúšajúce a otvorené zmene prostredníctvom skúsenosti (Merry, T., 2004, s. 32. – 33). Self a štruktúru osobnosti nepovažujeme za fixné. Zmena je nielen možná, ale je aj nevyhnutná. Z pohľadu prístupu zameraného na človeka ide o kontinuálny proces. Človek je schopný prekonať spôsoby bytia obmedzeného podmienením smerom k plnšiemu vyjadreniu svojho potenciálu.

Počas vývinu nášho self prežívame potrebu lásky a akceptácie od dôležitých ľudí v našom okolí, máme potrebu pozitívneho prijatia. Takisto máme potrebu rozvinúť pocit dôvery v presnosť a spoľahlivosť nášho vnútorného prežívania. Naša potreba pozitívneho prijatia od ľudí, od ktorých závisí naše prežitie, je tak významná, že nás môžu ovplyvniť odopieraním, alebo aj len hrozbou odopretia, akceptácie a lásky. Pozitívne seba prijatie je preto výrazne ovplyvniteľné a ovplyvnené negatívnym hodnotením iných. Aby sme si udržali ich pozitívne prijatie, máme tendenciu ignorovať niektoré aspekty vlastného

vnútorného prežívania alebo ich neprejavíť, pretože tým riskujeme odmietnutie lásky a ochrany. Postupne sa učíme vnímať sa tak, ako nás vnímajú druhí, prehliadame vlastné zážitky, vždy keď cítime, že sa nezhodujú s hodnotami blízkych. Rogers to nazval lokalizácia hodnotenia (locus of evaluation). Poukázal na tendenciu niektorých ľudí spoliehať sa na hodnotenie ostatných, ak chcú získať pocit akceptácie a sebaúcty – vonkajšie hodnotenie (external locus of evaluation). U ľudí s vnútorným hodnotením (internal locus of evaluation) zmysel pre sebaúctu nezávisí od vonkajšieho hodnotenia, ale utvára sa vo vlastnom vnútri v súvislosti s hodnotovým systémom jednotlivca (Merry, T., 2004, s. 33. – 34).

S pozitívnym prijatím súvisia tiež podmienky prijatia, alebo ocenenia. Tieto podmienky ocenenia si začíname osvojovať už ako deti, zo skúseností sa učíme, že sme akceptovaní, len keď sa správame, myslíme a cítime v súlade so spôsobmi a požiadavkami, ktoré sú inými pozitívne hodnotené. V dôsledku toho určité druhy skúseností vyhľadávame a iným sa vyhýbame podľa toho, do akej miery zodpovedajú nadobudnutým podmienkam ocenenia. Zážitky a pocity súhlasiace s týmito podmienkami síce presne vnímame, ale tie, ktoré sa nezhodujú s požiadavkami iných skresľujeme alebo úplne potláčame. Tento proces podľa prístupu orientovaného na človeka môžeme považovať za začiatok psychickej maladjustácie, stavu *inkongruencie* medzi „self“ a skúsenosťou.

Človek je schopný, alebo potencionálne schopný oslobodiť sa od podmieňovania a vymaniť sa z jeho oslabujúcich následkov k integrovanejšiemu a plnšie fungujúcemu stavu. Rogers považoval negatívne účinky podmienok ocenenia raných vzťahov za z veľkej časti zodpovedné za vývin emocionálnych a psychických porúch (Merry, T., 2004, s. 44). Prístup orientovaný na človeka tvrdí, že keby jednotlivec zažil len nepodmienené pozitívne prijatie, podmienky ocenenia by sa nevytvorili a potreba pozitívneho prijatia druhými a pozitívne seba prijatie by nikdy neboli v konflikte. Jednotlivec by bol dokonale psychologicky prispôsobený a plne fungujúci človek. Bol by otvorený voči všetkým zážitkom, ktoré by nepotreboval vedome potláčať alebo deformovať. V termínoch sebaaktualizácie by jedinec aktualizoval „skutočné“ alebo nepodmienené self a všeobecná aktualizácia by ho ďalej podnecovala k plnej funkčnosti. Jeho aktualizácia a sebaaktualizačný proces by boli v harmónii (Merry, T., 2002).

Psychologicky prispôsobený alebo integrovaný človek (podľa Rogersa „plne fungujúci človek“) má vlastnosti, ktoré mu umožňujú formovať pozitívne vzťahy s inými. Rogers (1959, In: tamže) sa pokúsil identifikovať vlastnosti aktualizovaného človeka, ktoré sú naznačené v jeho teórii osobnosti a teórii zmeny. Tieto vlastnosti sú konceptualizované v pojmoch procesu, a nie v pojmoch konečného cieľového stavu. Plne fungujúci človek bude:

- Otvorený prežívaniu.
- Nebude v obrane.
- Schopný presne interpretovať prežívanie.
- Bude mať skôr flexibilný než statický koncept self, otvorený zmene prostredníctvom prežívania.
- Dôverovať vo svoj vlastný proces prežívania a v súlade s ním rozvíjať hodnoty.

- Nebude vystavený podmienkam ocenenia a bude prežívať nepodmienené seba prijatie.
- Schopný otvorene reagovať na nové prežívanie.
- Vedený svojím vlastným procesom hodnotenia a bude si plne vedomý všetkého prežívania, bez potreby ho potlačiť alebo skresliť.
- Otvorený spätnej väzbe zo svojho okolia a bude robiť realistické zmeny z nej vyplývajúce.
- Žiť v harmónii s druhými a prežívať odmeny zo vzájomného pozitívneho prijatia.

Seeman (1983, s. 234 -235, In: Merry, T., 2002) opisuje plne fungujúceho človeka takto: *Potvrdenie self, ochota veriť a používať svoj organizmus, z toho vyplývajúca dostupnosť údajov o prežívaní, to všetko svedčí o plne fungujúcom človeku... Na interpersonálnej úrovni akceptácia a viera v self dovoľuje vzťahy, ktoré sú obojstranne akceptujúce, skôr rovnocenné než založené na statuse, nenárokujú si veľa od druhej osoby a sú pozitívne oceňované. Keďže interpersonálne vzťahy nie sú naplnené hrozbou alebo nebezpečenstvom, intimita sa ľahšie udržiava a vzťahy sú trvalejšie. Integrovaný človek je z pohľadu iných ľahko viditeľný, obľúbený a vážený*. Barrett-Lennard (In: tamže) zdôrazňuje, že „zrelý“ človek je nepredvídateľný v tom zmysle, že nereaguje na prežívanie, ako by bol nejakým spôsobom naprogramovaný, ale je tiež konzistentný v zmysle „výsledkov jasného vnútorného smerovania, ale nie vo forme ‚direktívnej‘ kontroly nejakej časti (napríklad vedomým self) nad celkom. Naopak, smerovanie sa vynára z voľného spolupôsobenia všetkých procesov a úrovní aktivovaných v celom bytí jednotlivca“ (1962, s. 101, In: tamže). Neskôr Barret-Lennard (1998) rozlišuje sedem primárnych kvalít dobre alebo optimálne fungujúceho človeka z perspektívy prístupu zameraného na človeka. Patria sem napr. model človeka komplexného, otvoreného prežívaniu, akceptujúce seba, s dôverou v seba, aktívneho a spoločlivého, zvedavého, skúmajúceho, adaptabilného a tvorivého (s. 180-81, In: tamže). Koncept plne fungujúceho alebo plne aktualizovaného človeka by sme mali vnímať v súlade s inými aspektami prístupu zameraného na človeka ako cestu, nie ako konečný cieľ v rozvoji človeka. Intervencia v zmysle prístupu zameraného na človeka umožňuje aktualizáčnej tendencii vrátiť človeka k plnému fungovaniu.

Vlastnosti opísané v nasledujúcom texte sa vyskytujú u ľudí s vysokým stupňom osobnej kongruencie. Nie sú vyčerpávajúce, a nemusia platiť absolútne. Zmena je často plynulý proces, raz sa posúvame smerom k plnšie fungujúcemu bytiu, a inokedy sa od neho vzdiaľujeme. Väčšinou však platí, že ak sa spustí proces zmeny, smeruje k maximalizácii potenciálu, v súlade s teóriou sebaaktualizácie. Tu vidíme presah do praktickej sociálnej práce, keď pomáhajúci proces s klientom v rámci prístupu orientovaného na človeka býva tak isto vnímaný a prežívaný: ako dva kroky vpred a jeden vzad. Nakoniec však zmena celkovo smeruje k pozitívnym výsledkom. Kongruentný človek je podľa T. Merryho (2004, s. 48 – 50) schopný:

- **„Akceptovať seba samého**
 - Pohyb smerom k schopnosti zistiť introjikované hodnoty (prevzaté zvonka), podmienky ocenenia, schopnosť rozvinúť hodnoty konzistentnejšie so základným organizmickým systémom hodnotenia.

- **Žiť plnšie v prítomnosti**

- Pohyb smerom k oslobodeniu od ovládania minulými udalosťami a od strachu z budúcnosti. Viac energie a pozornosti pre prítomnú chvíľu a komplexnejšie zaangažovanie do súčasného diania.
- Nevyriešené problémy z minulosti môžu viesť k pochybnostiam o sebe, zmätku a potlačeniu pocitov. Pre ľudí je bežnou skúsenosťou byť ovládaní niečím z minulosti. Často vedia, že sa tým nejako treba zaoberať, ale buď sa príliš boja, alebo nevedia, ako na to.
- Niekedy ľudia považujú za nevyhnutné predstierať, že sú v poriadku. To znamená, že život, aspoň sčasti, má nejakú nereálnu kvalitu, ale pre mnohých ľudí je čoraz zložitejšie priznať si svoje pocity alebo otvorene ich vyjadriť pred druhými.
- Proces premeny k plnej funkčnosti zahŕňa čoraz lepší kontakt s pocitmi a čoraz väčšiu dôveru v pocity ako užitočné smerovky pre naše hodnoty a správanie. Keď sa tak nebudeme obávať pocitov, budeme mať menšiu potrebu potlačiť ich, a to znamená, že viac našej pozornosti použijeme pre život v prítomnosti.

- **Všetko na sebe oceňovať**

- Naša kultúra v nás podporuje predstavu, že sme rozdelení do rozličných aspektov, ktoré sú navzájom len neurčito prepojené. Napríklad považujeme svoje intelektuálne, fyzické, emocionálne a duchovné stránky za zreteľne odlišené, takmer od seba nezávislé aspekty.
- Stať sa plne fungujúcim znamená integráciu týchto častí do zjednoteného celku, tak aby boli všetky rovnako k dispozícii a vhodne vyjadrené podľa našich potrieb.
- Ľudia sú často nespokojní so svojou emocionálnou stránkou, osobitne s emóciami, ktoré sú hodnotené negatívne, ako napríklad strach a hnev. Môžu sa tiež obávať priznať si alebo vyjadriť pocity lásky a nežnosti. Cítia, že takéto emócie ich ovládajú, alebo ich môžu nejako zaskočiť, a chcú mať nad svojimi pocitmi kontrolu.
- Náš ideálny plne fungujúci človek si uvedomuje, že emócie sa objavujú z dobrých a spoľahlivých dôvodov a že zohrávajú dôležitú úlohu v živote. Emócie indikujú, že sa deje niečo pozitívne alebo negatívne (alebo niekedy zmes oboch). V prípade, že si ich človek prizná a váži, môžu mu pomôcť ísť ďalej, aj keď priznanie si niektorých pocitov môže byť bolestivým procesom.
- Priznať emóciám dôležitú úlohu v našom fungovaní vedie často k uvoľneniu v iných aspektoch prežívania a zvyšuje kvalitu života. Toto platí najmä pre tých z nás, ktorých učili potláčať svoje pocity alebo im nedôverovať.

- **Prežívať život ako proces**

- Pohyb smerom k otvorenosti v prežívaní a ochota akceptovať zodpovednosť za svoju rolu v ňom sú silnými charakteristikami tohto procesu. Zistilo sa, že dôvera v seba a správanie sa podľa nej prináša pozitívne výsledky.
- Plne fungujúci ľudia sú schopní cítiť zranenie a bolesť ako ktokoľvek iný, ale majú zdroje, ktoré im umožňujú vyrovnať sa s nimi oveľa efektívnejšie. Sú tiež schopní naplno prežívať, oceniť a mať pôžitok z pozitívnejších aspektov života.
- Nikto z nás nevie, čo prinesie budúcnosť, ale ak sme schopní správať sa podľa svojho vlastného presvedčenia, dôsledky nášho konania sa môžu integrovať do nášho vlastného vyvíjajúceho sa významového systému, z nášho prežívania sa môžeme naučiť niečo definitívne. Ak konáme podľa toho, čomu veríme, že sa od nás očakáva, pod nátlakom ostatných, potom je ťažké rozvinúť si vlastný uhol pohľadu alebo rásť, pretože je ťažšie integrovať vlastné prežívanie.
- Tento proces nezahŕňa presné ciele alebo konečné body pre človeka a pre jeho vzťahy, a často je skeptický ku konvenčným ukazovateľom úspechu. Základná dôvera v seba samého a silná túžba po zmysluplnom, cieľavedomom a autentickom živote je oveľa dôležitejšia.

- **Cieľ a zmysel života**

- Proces má tendenciu posúvať sa k prežívaniu vysokého stupňa sebaúcty, vidieť seba ako človeka s veľkou hodnotou, ale nie v kompetitívnom zmysle alebo na úkor ostatných. Ako spoločenské bytosti prispievame k dobru spoločnosti ako celku bez toho, aby sme záviseli od súhlasu druhých.

- **Zdravý skepticizmus voči spoločnosti**

- Existuje silná túžba po autenticite, u jednotlivca, ako aj v spoločnosti. Akýkoľvek náznak pokrytectva, podvodu, utajenia a dvojítych noriem odmietame. Máme tendenciu vyhýbať sa byrokratickým inštitúciám, ktoré depersonalizujú ľudské bytosti.

- **Vzťahy s druhými**

- Uvedomujeme si potrebu venovať pozornosť a nájsť vyjadrenie pre absolútnu „ľudskosť“. Autenticita vo vzťahoch sa vysoko cení.
- Hlboké, na dôvere založené vzťahy, v ktorých môžu byť ľudia bez komunikačných bariér sami sebou, sa stávajú veľmi dôležitými. V každom vzťahu sa zaoberáme jeho pestovaním a tešíme sa z dôvernej blízkosti.
- Rozvíjame otvorenú komunikáciu s druhými, s ktorými sa cítime blízko, dávame a prijímame nemajetnícku lásku a starostlivosť.

- **Tvorivosť**

- Vyvíja sa osobná tvorivosť. To však nevyhnutne neznamená rozvoj v konvenčnom zmysle umenia, hudby alebo literatúry, ale vo všetkých aspektoch ľudského života. Skôr ochota riskovať a hľadať nové a tvorivé

„spôsoby bytia“, ktoré môžeme vnieŤ do osobných a profesionálnych vzťahov.

- Smerovanie k inovatívne mu a experimentujúce mu bytiu, zmena sa vníma ako dôležitá aj žiadúca zároveň“.

Vzhľadom na odborné zameranie práce nás viac zaujíma názor C. Rogersa na sociálne vzťahy a problémy v ich fungovaní. Potreba nepodmieneného pozitívneho prijatia sa totiž najlepšie naplňa prostredníctvom vzťahov s druhými. Sociálne vzťahy však majú rôznu mieru intímnosti a rôznu mieru prežívania a uspokojenia. Rogers vnímal proces zhoršujúcich sa vzťahov ako dôsledok a súvislosť procesu naštartovaného osobnou inkongruenciou. Opačné podmienky a proces sa vyskytujú v zlepšujúcich sa vzťahoch. Ďalej uvádzame charakteristiky zlepšujúcich sa vzťahov podľa C. R. Rogersa (In: Merry, T., 2004):

- Existuje zhoda alebo kongruencia medzi prežívaním, uvedomovaním a komunikáciou.
- Táto kongruencia je prežívaná ako jasná komunikácia a reakcie tiež ukazujú kongruenciu medzi prežívaním a uvedomením.
- Reakcie sú vnímané presne, empatia sa prežíva z vnútorného vzťahového rámca.
- Byť empaticky pochopený vedie k určitému uspokojeniu potreby pozitívneho prijatia.
- Empatické pozorovanie vzťahového rámca druhého človeka vyúsťuje do prežívania pozitívnej zmeny voči druhému a narastá pocit nepodmieneného pozitívneho prijatia druhého človeka.
- Človek prežíva seba vo vzťahu s niekým, kto je v komunikácii kongruentný, empaticky rozumie jeho vnútornému vzťahovému rámcu a poskytuje mu nepodmienené pozitívne prijatie.
- Z toho vyplýva, že potreba obrany a potreba skresľovať vnímanie sa zmeňujú.
- Navyše, komunikácia je vnímaná presnejšie.
- Komunikácia v oboch smeroch je čoraz kongruentnejšia, vnímaná presnejšie a súčasne ponúka viac recipročného pozitívneho prijatia. Barret-Lennard (1998, s. 182 – 183, In: Merry, T., 2004) uvádza tieto vlastnosti, resp. kvality „dobre fungujúceho vzťahu“:
- Komunikácia je otvorená, expresívna a jasná.
- Panuje ovzdušie dôvery, v ktorej účastníci môžu bez strachu vzájomne vyjadriť akceptáciu.
- Existuje spoločný záujem a vzájomné pozitívne očakávania od druhých.
- Sebadôvera vedie k vzájomnej závislosti, pričom každý objavuje svoj vlastný význam tohto zážitku, zaujíma sa o druhého a oceňuje spoločný aj vlastný význam.
- Vzťah je otvorený, sebaregulujúci, vyvíja sa a víta spätnú väzbu v rámci vzťahu alebo z vonkajšieho prostredia.

- Prítomnosť dobre fungujúcich vzťahov v širšej komunite napomáha a ťaží zo zdravia tejto komunity.

Rogers vnímal poradenstvo ako osobitý príklad interpersonálneho vzťahu, v ktorom sa podporuje smerovanie k osobnej kongruencii. Samozrejme, že aj iné sociálne vzťahy môžu podporovať osobnostný rozvoj účastníkov.

3.2 Existencializmus v sociálnej práci

Existencializmus je jedným z významných prúdov novodobej filozofie. Vznikol v čase prvej svetovej vojny. "Existencializmom" býva označovaná francúzska vetva tohto prúdu (Sartre, Camus), pričom nemecká vetva (K. Jaspers, M Heidegger) sa nazýva aj "filozofiou existencie". Hlavným pojmom existencializmu je "existencia jednotlivca". Existencia je jedinečná. Jednotlivec poznáva svet na základe svojich pocitov a vedomia, svet je taký ako ho vnímame (cítíme, vidíme, počujeme). Vedy, by podľa existencialistov mali byť praktické a dávať človeku návod na to ako správne žiť a riešiť ťažké životné situácie. Najvýznamnejší predstavitelia existencializmu a ich vplyvu na vývoj tohto myšlienkového prúdu.

Karl Jaspers pôsobil ako psychológ a psychiater. Vážne ochorenie ho dostalo do istej izolácie od vonkajšieho sveta. Stránil sa spoločnosti, bol samotár. V časoch nacistického režimu zažil na vlastnej koži zverstvá nacistov, ktoré neváhal publikovať vo svojich dielach. Jeho žena bola židovského pôvodu a mal s ňou veľmi šťastné manželstvo. Jeho samotárskosť, skúsenosti zo svojho detstva a tiež z obdobia nacizmu mali výrazný vplyv na jeho koncepciu filozofie. Jaspers sa vo svojej filozofii sústreďoval na skúmanie vnútra človeka. Podľa Jaspersa, je človek slobodným tvorom, ktorý má možnosť sám sa rozhodnúť, čo bude konať a ako bude konať. Jedinec si môže zvoliť svoje konanie. Táto jeho voľba je prejavom slobody človeka. Celý život, celá skutočnosť je podľa Jaspersa ovplyvnená Bohom. Ďalej sa zaujímal o dôvod konania jednotlivca, skúmal, prečo jednotlivec v danom čase a priestore koná tak ako koná, aké sú jeho pohnútky či motívy. Podľa neho existenciu človeka môžeme spoznať na základe dvoch momentov, a to cez:

- Hraničnú situáciu – keď človek zažíva pri ťažko zvládnuteľnej situácii šok, tento odhalí jeho pravú existenciu, pretože vtedy je sám sebou, prejaví sa spontánne.
- Komunikáciu – keď je človek pripravený otvoriť sa druhým.

Jaspers bol presvedčený o tom, že kladenie otázok je podstatná časť ľudského konania, ktorá ho vývinom posunie ďalej. Avšak ani odpoveďami na tieto otázky, nedáva takú váhu ako otázkam samotným, pretože význam má otázka, keď sa človek pýta, chce vedieť a to ho posúva dopredu, k dokonalosti.

Najvýznamnejším filozofom francúzskej vetvy existencializmu je **Jean Paul Sartre**. Sartre bol filozof sklamaný existenciou. K jeho sklamaniu tiež prispeli skúsenosti z vojny. Podľa Sartra existencia predchádza esenciu, existencia predchádza bytie. Zmysel našej existencie spoznáme až v okamihu smrti. Sartre je presvedčený, že naším konaním a riešenými situáciami, resp. udalosťami spĺňame isté poslanie existencie. Toto poslanie má každý človek. Podľa Sartra život nevyhnutne smeruje k smrti, čo je paradox podstaty bytia.

Na rozdiel od Jaspersa, Sartre vnímal slobodu ako ťarchu, ktorá je nevhynutná. Pretože voľbou v rámci tejto slobody berieme na seba zodpovednosť, ktorá je súčasťou slobodného konania. Ďalej sa Sartre vo svojej filozofii venuje zmyslu ľudského života. Dochádza k presvedčeniu, že napriek tomu, že každý človek sa snaží po sebe na svete niečo zanechať, resp. niečo vytvoriť, približuje sa neustále smrti. To je podľa Sartra totálna nezmyselnosť bytia. V poslednej fáze svojej filozofickej tvorby sa Sartre zamýšľal nad absurditou života.

Martin Heidegger bol jeden z mysliteľov nemeckej vetvy existencializmu, t. j. radíme ho do filozofie existencie. Vo svojej filozofii sa venuje predovšetkým otázkam ontológie. Poukázal na fakt, že žiaden filozof a žiaden filozofický prúd sa reálne nevenoval otázkam bytia, a ak ho spomínali, tak nie v tom pravom zmysle. Podľa Heideggera človek samotný je existenciou. Veci existenciou nie sú, lebo si samé seba neuvedomujú. Jednoducho sú, ale nie sú existenciou. Človek si uvedomuje seba, ale aj veci navôkol, preto je konečným súcnom, existenciou. Človek si uvedomuje aj svoju konečnosť a vedie úvahy o smrti. Tento problém nazýva „bytie k smrti“. Tým, že človek vie o ohraničení svojej existencie snaží sa ho čo najlepšie využiť, získať z nej čo najviac. Podľa tohto prijíma aj rozhodnutia a nesie zodpovednosť za svoje činy. Takéto bytie považuje Heidegger za autentické bytie. Neautentické bytie je existencia človeka, ktorý nie je sám sebou, ktorý si neuvedomuje svoju existenciu, nekoná podľa svojho presvedčenia.

K existenciálnym teoretickým konceptom a terapiám radíme:

- Laingovu teóriu
- Perlsova tvarovú terapiu
- Franklovu logoterapiu a existenciálnu analýzu
- Thompsonove aplikácie existencializmu do sociálnej práce.

Existencializmus v sociálnej práci.

Existencializmus do sociálnej práce sa snažil aplikovať a zhrnúť Thompson (In: Navrátil, P., 2001, s. 208 – 211), ktorý vychádza najčastejšie zo Sartrovho existencializmu. Hlavným pojmom, ako už bolo spomínané vyššie, je bytie, existencia. Pritom rozlišuje:

- existenciu o sebe (prostá existencia – že existujem, že som)
- existenciu pre seba (existencia vedomá – prejavuje sa plánovaním, rozhodovaním, o tom, čo má byť dosiahnuté). Táto existencia v sebe zahŕňa intencionalitu.

Intencionalita je cieľavedomé zameranie, a je najvlastnejšou charakteristikou ľudského jednania. Dôraz, ktorý kladie na intencionalitu, odlišuje existencializmus od behaviorálnych teórií a psychodynamických teórií. Existencialisti tvrdia, že intencionalita je to najsilnejšie, čo nás poháňa v našom správaní, jednaní a konaní. Minulé skúsenosti a ich vplyv závisia len od ich interpretácie jednotlivcom. Charakter života je potom výsledkom interpretácie minulosti a intencionality. Ďalším významným pojmom existencializmu je pojem *sloboda*. Práve vďaka osobnej slobode sú ľudia schopní tvoriť a definovať seba samých. V súvislosti so slobodou jednotlivca kladie Sartrova teória na človeka veľkú zodpovednosť. Človek sa môže vytriahnuť z absurdity existencie a z ničoty len vlastným úsilím, a zato či to

úsilie vyvinie alebo nie, je zodpovedný sám sebe. Z toho vyplýva, že sme slobodní v jednaní, ale nie sme zbavení zodpovednosti voči sebe, voči druhým a nie sme zbavení ani tlaku, ktorý vychádza z vonkajšieho prostredia.

Bytie pre seba obsahuje ničotu, tzn. že výsledkom jednania môžu byť aj negatívne výstupy. V dôsledku toho prežívame strach z neznámych, neočakávaných udalostí, ktoré ovplyvňujú náš život. Pojmom *absurdita života* existencializmus vyjadruje, že život nemá žiadny konečný zmysel, preto je absurdný. Pojmom *falošná viera* Sartre označuje neúplné prijatie vlastnej slobody, utekanie pred skutočnosťou slobodného jednania a rozhodnutí. Takáto falošná viera vedie k akceptácii rigidných sociálnych hraníc a k falošnej stabilite. Toto je v rozpore so slobodou, pretože bytie pre seba implikuje trvalú zmenu a vývoj. Existencia stability nie je možná. Vo falošnej viere sa ľudia usilujú o nájdenie stabilnej identity, aby si boli istí, kým sú. Zároveň si Sartre uvedomuje, že práve snaha dosiahnuť stabilitu a istotu je významným motivačným faktorom ľudského konania.

Absencia istoty a možnosti ju dosiahnuť môže viesť k zúfalstvu a beznádeji. Práve pri hľadaní stability a istoty ľudia hľadajú spôsoby, akými sa môžu meniť a definovať. Tento proces hľadania môže preto vyústiť do posilnenia oslobodenia.

V súvislosti so sociálnou prácou je určite zaujímavé uvažovanie o sociálnych vzťahoch. Existencialisti totiž tvrdia, že bytie pre seba sa môže uskutočňovať len vo vzťahu k iným ľuďom. Napríklad aj preto, že množstvo pocitov môžeme zažívať len prostredníctvom reakcie iných ľudí. Existencialisti pripisujú veľký význam sociálnej skupine, pričom rozlišujú skupiny, ktoré sú spojené vlastnými záujmami, solidaritou, tieto skupiny prinášajú podľa existencialistov ľuďom väčšie uspokojenie. Druhý typ skupiny sú skupiny, ktoré majú isté spoločné záujmy, ale súdržnosť a spolupatričnosť u nich nemôžeme automaticky predpokladať. Prospešnejšie pre ľudí sú prvé skupiny a existencialisti rovnako ako sociálny pracovníci odporúčajú a snažia sa o rozvoj a podporu takýchto skupín. V sociálnej práci to je napríklad v rámci práce s komunitou, s rodinou, či v rámci sieťovania.

Veľký priestor pre existenciálne chápanie je aj v práci so staršími klientmi. Práve pri práci s touto klientelou sa stretávame s potrebou redefinície zmyslu života. Zmysel vlastnej existencie tak, ako ju človek prežíval a vnímal, môže byť starnutím narušený a môže vyžadovať redefiníciu, nájdenie nového zmyslu existencie, resp. zmena zmyslu existencie. V tejto súvislosti sa stretávame tiež s nadmernou akceptáciou obmedzenia životných možností. Starší ľudia (čo ale neplatí len pre túto klientelu) sa správajú tak, akoby ich možnosti boli menšie, než sú v skutočnosti. Sociálny pracovník sa snaží odstrániť pocit obmedzenia a rozšíriť priestor pre slobodu rozhodovania klienta.

3.2.1 Existenciálna analýza a logoterapia

Viktor Frankl bol rakúsky psychiater, ktorý prežil Osvienčim. Svoju existenciálnu analýzu a logoterapiu založil na pozorovaní, že smrti u väčšiny väzňov predchádzala strata zmyslu života, a tým strata dôvodu na prežitie. Na druhej strane všetci tí, ktorým sa podarilo prežiť, mali stále na pamäti konkrétny dôvod na prežitie: buď túžbu stretnúť sa znovu s milovanými, alebo pocit povinnosti prispieť k spravodlivému potrestaniu zločincov či aspoň podať

svedectvo o najväčšom zločine tej doby. U Frankla to bola túžba znovu napísať psychologickú štúdiu, ktorej rukopis zničili nacisti pri jeho zatýkaní (Frankl, 1998, s.1).

Franklova logoterapia „liečba významom“ vychádza z toho, že človek je bytosť hľadajúca zmysel svojho života. „Práve vedomie cieľa, pocit potreby stáť za nejakou úlohou, je to jediné, čo je schopné uviesť človeka do takého stavu, aby sa udržal vzpriamene aj v najťažších podmienkach a vonkajších situáciách, a tak vzdoroval mocnostiam svojej doby, ktoré sa len malomyselným javia také všemocné a osudové“ (Frankl, 1998, s. 1).

Existenciálnu analýzu a logoterapiu Frankl rozvinul v druhej polovici 20. storočia. Pôvodne to bol terapeutický smer. Základné charakteristiky existenciálnej analýzy a logoterapie (Navrátil, P., 2001, 212 – 214):

- Základnou potrebou ľudí je vôľa ku zmyslu života.
- V prípade, že táto vôľa ku zmyslu života zostáva nenaplnená, môžu vznikáť psychické, somatické a sociálne problémy.
- Predmetom záujmu logoterapeuta sú hlavne zážitky bez zmyslovosti, ktoré existenciálna analýza označuje ako existenciálne vákuum – zážitok bezzmyslovosti.
- Neschopnosť nájsť zmysel, t.j. existenciálna frustrácia môže byť príčinou problémového správania – napr. užívanie drog, kriminalita, agresivita a pod.
- K existenciálnemu vákuu dochádza z toho dôvodu, že sa človek vymanil z ríše inštinktov a opustil tiež tradície vlastnej kultúry. Vychádzame z toho, že zvieratám inštinkty hovoria, čo majú robiť. Tým, že sa človek vymanil zo sféry inštinktov, toto vodičko nemá. Nie sú preňho pomocou ani tradície vlastnej kultúry, pokiaľ ich opustil. Tieto takisto môžu pomôcť nájsť zmysel. Často sa stáva, že človek nielenže nevie čo chce, ale nevie, ani čo by mal chcieť.
- Dôsledkom toho je utiekanie sa ku konformite s masovou kultúrou alebo spútanie totalitarizmom.
- Obidvoje, utiekanie sa ku konformite aj podliehanie totalitarizmu Frankl vníma ako rezignácia na vlastnú slobodu a zodpovednosť.
- Sloboda je základnou charakteristikou ľudskej existencie, pričom Frankl rozlišuje slobodu „od“ a slobodu „k“
 - o Sloboda „od“ je snaha byť nezávislý na niečom, oslobodiť sa od niečoho.
 - o Sloboda „K“ je zodpovednosť k niečomu, človek sa dobrovoľne podriaďuje nejakému princípu – rodinným putám, zákonu a pod.
- Kľúčovou otázkou existenciálnej analýzy je otázka zmysluplnosti ľudského života alebo zmyslu života.
- Frankl tvrdí, že sa nemáme pýtať, aký má život zmysel, pretože túto otázku kladie život sám. My máme na ňu iba odpovedať svojim konaním a postojmi v životných situáciách.
- Otázky teda kladie život, sú to životné situácie, ktoré musíme riešiť.
- Odpovede na zmysel života, to sú naše reakcie, postoje, správanie.
- Zmysel každej situácie má

- subjektívnu zložku - neexistuje jediný zmysel situácie platný pre všetkých. Každý človek vníma zmysel určitej situácie inak a tiež premenlivo podľa situácie. Úlohou človeka v určitej situácii je zachytiť a pochopiť jej zmysel.
- objektívnu zložku – situácia je danosťou, napriek tomu, že ju vnímame subjektívne, situácia je objektívna, zmysel určitej životnej situácie môžeme prirovnať k hádanke (to, že je to hádanka, je objektívna zložka, je daná, v rovnakej podobe každému), ale jej riešenie je individuálne, t. j. pre každého jedinca existuje jediné správne riešenie.
- Zmysel existencie človek nachádza hlavne v uskutočňovaní hodnôt a hodnoty uplatňujeme všeobecne vo všetkých.
- Frankl rozlišuje 3 skupiny hodnôt:
 - tvorivé – najčastejšie sa realizujú prácou, dajú sa charakterizovať aktivitami, ktoré pretvárajú svet, pričom Frankl zdôrazňuje, že nie je dôležité, čo robíme, ale spôsob ako to robíme (s chuťou, nadšením, nechcou, poctivo, nepoctivo),
 - zážitkové – realizujú sa v prijímaní vonkajšieho sveta, sú to zážitky spojené s vnímaním prírody, umenia, vzťahu a pod.,
 - postojové – realizujú sa v osudových situáciách, ktoré nie sú ovplyvniteľné. Aj v týchto situáciách môže človek uskutočniť kvalitný výkon tým, že nájde zmysel danej situácie, že prijme svoje bremeno, tzn. zoberie na seba svoj kríž.
- Hovorí, že „neúspešnosť“ neznamená bezzmyselnosť života.
- Frankl venuje veľa pozornosti otázkam utrpenia, lebo ľudský život sa naplňuje, nielen v radosti ale aj v utrpení.
- Venoval sa tiež otázke smrti a postoja k smrti.

Logoterapia spočíva v nachádzaní zmyslu, alebo pomoci nájsť niekomu nový zmysel. Frankl na tento účel vypracoval rôzne techniky, ako napríklad:

- paradoxná intencia – humorná formulácia (kontraindikácia),
- dereflexia – šťastie sa nehľadá, prichádza samé (hyperintencia),
- hľadanie spoločného menovateľa – zisky a straty, pretože hodnoty sa vyberajú.

Logoterapia vníma človeka ako svojbytný subjekt, bytosť obdarenú slobodou a zodpovednosťou. Frankl hovorí, že pomáhajúci by sa mali od svojich klientov doslova učiť.

Ďalšie charakteristiky logoterapie:

- Logoterapia má byť cestou úcty ku klientovi a nie cestou poučovania.
- Základnou metódou logoterapie je sokratovský rozhovor. V rámci neho je klient formou otázok vedený k premýšľaniu a prijatiu vlastného života ako úlohy. Neskôr sa tento postup práce s klientom nazýva aj modulácia postojov - snaha nájsť zmysel prežívanej situácie a pomoc pri osvojení pozitívnych postojov k vlastnému životu.

Niektoré metódy, ktoré logoterapia používa sú :

- paradoxná intencia – založená na liečivom vplyve aktívneho prania obávannej udalosti. Ak dokáže sformulovať humorne, tak to má ešte väčší

liečivý efekt, pomáha ľuďom získať dištanciu od všetkého, aj od seba samého. Vede k sebaďistancii a následnému pozitívnemu prijatiu danej situácie.

- dereflexia – je snaha nezameriavať sa na niečo. Vychádza z toho, že čím viac sa na niečo zameriavame, tým viac nám to uniká.

3.3 Behaviorálne a kognitívno-behaviorálne teórie

Behaviorálne teórie, ktoré boli pôvodne chápané výhradne ako behaviorálne teórie osobnosti, alebo tiež exogénne teórie, vychádzali z domnienky, že osobnosť predstavuje správanie. Behaviorálne teórie osobnosti zdôrazňujú význam vonkajšieho správania ako prejavu osobnosti, popierajú možnosť existencie prvotných síl, ktoré utvárajú osobnosť. Je to v protiklade k introgénnyim teóriám (napr. psychoanalytické teórie), ktoré zdorazňujú determinantné vplyvy na osobnosť.

Medzi zakladateľov behaviorálnych teórií patrí E. L. Thorndike a J. B. Watson, ďalej behaviorálnu teóriu rozvíjal Skinner.

V terminológii behaviorálnych teórií rozumieme pod správaním súhrn všetkých vonkajších prejavov, ako sú:

- psychologické prejavy
- emocionálne reakcie
- kognitívne procesy
- motorické prejavy

Za najvýznamnejších predstaviteľov behaviorizmu môžeme považovať I. P. Pavlova, C. L. Hulla, B. F. Skinnera, ich základný prínos v rozvoji a poznaní behaviorizmu, podľa V. J. Drapelu (1997).

Ivan P. Pavlov (1849-1936) bol ruský fyziológ odmietajúci tradičný idealistický predpoklad existencie ducha (či duše). Všetky duševné javy treba podľa neho vysvetliť ako výsledky hmotných procesov. Jeho teória klasického podmienovania je založená na spojení dvoch podnetov. Jeden vyvoláva odozvu svojou vlastnou povahou a nazýva sa nepodmienený podnet (unconditioned stimulus) – Su. Napr. mleté mäso, ktoré Pavlov predložil hladnému psovi, vyvoláva slinenie. Druhý podnet je sám o sebe neutrálny. Ak je však podaný súčasne s nepodmieneným podnetom, spôsobí to, že získava podnetovú účinnosť prostredníctvom tesného spojenia so Su. „Nazýva sa potom podmienený podnet (conditioned stimulus) – Sc. V Pavlových pokusoch bol opakovane spájaný zvuk zvončeka (Sc)“ s podaním mäsa (Su). Nakoniec potom pes slinil v odozve na zvuk zvončeka, aj keď mu nebolo predložené žiadne mäso. Táto odozva už nebola nepodmienenou odozvou (unconditioned response – Ru) psieho organizmu, ale podmienenou odozvou (conditioned response – Rc). Aby si však podmienený podnet uchoval svoju účinnosť, musí byť primerane posilňovaný nepodmieneným podnetom.

Clark L. Hull (1884-1952) rozpracoval základy teórie učenia, ktoré potom využili a rozvili Dollard a Miller. Zaujali ho Pavlovove výskumy podmienených reflexov u zvierat. Zhodoval sa s ním vo vnímaní rozhodujúcej úlohy podnetov, ale oproti Pavlovovi uplatil

sled S-R (stimul-reakcia) aj na ľudské správanie. Rozdiel uňho je tiež vo vysvetlení, ako podnety pôsobia na organizmus. Účinnosť podnetov spočíva v tom, že sú spojené s procesmi redukcie (zníženie sily) pudových potrieb (drive) vrodenných organizmov. Hull teda chápal učenie ako výsledok spevnenia reakcií prostredníctvom redukcie pudových potrieb. T.j. učenie nastáva vtedy, keď organizmus získava odmenu prostredníctvom redukcie sily pudovej potreby (Hilgard, Marquis, 1961, Drapela, V. I., 1997, s. 74).

B. F. Skinner (1904-1990) je tvorcom teórie operatívneho podmieňovania, založenej na inštrumentálnom podmieňovaní podľa Thorndikea. Predpokladal, že organizmus produkuje spontánne správanie, ktoré je vyvolávané nerozlišiteľnými podnetmi. Takéto prvky správania nazýva operanty. Kľúčovým pojmom Skinnerovej teórie je spevnenie. Pozitívnym spevnením medzi podnetmi je odmena, negatívnym spevnením je odstránenie nepríjemného podnetu. Ak je operant spevnený, pravdepodobnosť ďalšieho výskytu následného správania narastá.

Skinner vytvoril množstvo rozvrhov spevňovania, spevňovanie v pevných a v premenlivých intervaloch, pomerové spevňovanie, postupnú aproximáciu (približovanie sa cieľovému správaniu). Správanie sa postupne tvaruje tým, že sa spevňujú pokroky, ktoré jedinec činí smerom k žiadanému konečnému správaniu (Skinner, 1953, In: Drapela, V. I., 1997, s. 75).

Základný rozdiel medzi Pavlovovou a Skinnerovou teóriou podmieňovania je možné vyjadriť takto (Drapela, V. I., 1997, s. 75.):

- a) K zamedzeniu vyhasnutia podmienenej odozvy sa v Pavlovovom klasickom podmieňovaní používa posilňovanie podnetu, t. j. opakované spojenie podmieneného podnetu s nepodmieneným podnetom.
- b) K zamedzeniu vyhasnutia podmienenej odozvy sa v Skinnerovom operatívnom podmieňovaní spevňuje odozva podľa niektorého z rozvrhov spevňovania.

Ďalej behaviorálne teórie rozvíjali napríklad Dollard a Miller, ktorí teóriu učenia vychádzajúcu z behaviorizmu, prerobili na psychoanalytický výevik. Ústrednou témou Dollarda a Millera je proces učenia založený na slede podnet – odozva, ktorý používajú k vysvetleniu hlavných otázok fungovania osobnosti: (1) intrapsychických pochodov, (2) charakteru a vývoja osobnosti, (3) nevedomia, (4) vzniku neuróz.

Sociálna práca determinovaná behaviorálnymi teóriami zaznamenala prudký rozvoj v 60.-70. rokoch 20. storočia. Je založená na teóriách učenia a na empirických výskumoch z oblasti ľudského správania. Takto orientovaná sociálna práca, vychádza zo základnej premisy behaviorizmu a síce, že k vysvetleniu správania sa jednotlivca nepotrebujeme znalosti o ľudskom vnútri, potrebujeme len poznať jeho konanie, podmienky, v ktorých k nemu prichádza a možnosti ako ho pozitívne ovplyvniť. Orientuje sa najmä na zmenu nežiadúceho správania. Nevhodné, nežiadúce správanie sa v rámci behaviorálneho prístupu chápe dvomi základnými spôsobmi, a to (Levická, J., 2005):

- ako výsledok absencie vhodných, pozitívnych vzorov sociálne prijateľného správania,

- ako dôsledok upevňovania poruchového správania priamo v rodinnom prostredí.

Predpokladom, z ktorého teória vychádza je, *„že vhodné a nevhodné správanie, žiadúce a nežiadúce formy vzťahov a komunikácie a pod. sú rovnako jasné všetkým členom spoločnosti a takisto je všetkými členmi akceptovaná dohodnutá forma posilňovania žiadúceho správania“* (Levická, J., 2005, s. 127).

Model zmeny správania v sociálnej práci vychádza z prác Pavlova a Skinnera, ďalej ho rozpracoval Edwin Thomas. Podobne, ako iní predstavitelia behaviorálnej sociálnej práce sa zaoberal otázkou tzv. nežiadúceho správania, pričom dospel k nasledovným zisteniam:

- a) Nežiadúce správanie podlieha tým istým pravidlám ako tzv. normálne správanie.
- b) Prejavy nežiadúceho správania sú tiež závislé na reakciách, ktoré vyvolávajú, alebo na operačných činnostiach, prostredníctvom ktorých je takéto správanie realizované.
- c) Nežiadúce správanie bolo utvrdené takisto v procese vytvárania vzruchov.
- d) Toto správanie môže byť meniteľné prostredníctvom toho, čo vieme o procese učenia sa (Levická, J., 2005, s. 122. – 123).

Na rozdiel, napr. od psychodynamických teórií, ktoré vysvetľujú aktuálne problémy klienta príčinami zakorenenými v jeho minulosti, sa behaviorálna sociálna práca orientuje na to, čo je v živote klienta meniteľné a tým je jeho správanie a tým aj budúcnosť.

Behaviorálne metódy sociálnej práce spočívajú v systematickej aplikácii princípov teórie učenia na účely terapeutickedy zmeny správania. Vychádzame z behaviorálneho predpokladu, že problematické prejavy správania sú naučené, respektíve osvojené rovnako ako akceptované správanie. Behaviorálne metódy a postupy sa tak orientujú na naučenie nového, vhodnejšieho správania a na odučenie klienta negatívnym a kontraproduktívnym vzorom správania. *„Tradične sa behaviorálny prístup orientoval len na pozorovateľné, vonkajšie formy správania. Neskôr sa rozšíril o afektívnu a kognitívnu dimenziu vonkajšieho správania, čím sa pozornosť rozšírila o také javy ako je napr. sebaobviňovacie a sebaopierajúce, či sebaopškozujúce myslenie a konanie“* (Levická, J., 2005, s. 127.-128).

S behaviorálne orientovanými metódami a technikami práce sa stretávame predovšetkým v oblasti terapie a poradenstva v sociálnej práci s rôznou klientelou. Cieľom behaviorálne orientovanej sociálnej práce je formovať človeka rôznymi konštantami správania a manipuláciou pomocou vonkajších stimulov, dosiahnuť zmeny správania závislého na patogénnych vzoroch správania a ich vytesnenie novým, spoločensky akceptovateľným typom správania, pričom sa vychádza z predpokladu, že správanie sa oslabuje alebo upevňuje dôsledkami, ktoré v spoločnosti vyvoláva. V tejto súvislosti behaviorálna sociálna práca rozpracúva otázky vnútorných komponentov správania, kognitívne formovanie správania, autoregulačné mechanizmy atď. Úlohou sociálnej práce je tak podieľať sa na hľadaní možnosti vedúcich k pozitívnej zmene v správaní klienta.

Behaviorálna sociálna práca sa realizuje prostredníctvom zadávania a riešenia úloh. Úlohou sociálneho pracovníka je v spolupráci s klientom zostaviť súbor úloh, prostredníctvom ktorých je možné dosiahnuť vytýčený cieľ, čiže očakávanú zmenu klientovho správania. Sociálny pracovník pomáha pri riešení a plnení zadaných úloh klientovi. „Pracovník i klient

majú dosiahnuť porozumenie konkrétného problému, vhodne ho zaradiť a v prípustnom čase ho vyriešiť (na jeho vyriešenie by malo stačiť 8-12 stretnutí, realizovaných v rozpätí od 2-4 mesiacov)“ (Skidmore, R. –Thackeray, M-G.: 1998, s. 75). Reid (In: Skidmore, R. – Thackeray, M-G.: 1998, s. 75) vo svojich prácach hovorí o behaviorálnej metóde prípadovej sociálnej práce, ktorú nasledovne charakterizuje: „Ide o krátkodobú, v čase ohraničenú metódu, ktorej cieľom je pomôcť jednotlivcom i rodinám so psycho-sociálnymi problémami“ (Levická, J., 2005, s. 123.)

Navrátil (In: Matoušek, O. kol.: 2001, s. 230), odvolávajúc sa na Kanfera a Scheffa, uvádza šesť zásad, ktoré charakterizujú prístup behaviorálne orientovaného sociálneho pracovníka ku klientovi:

a) orientácia na správanie

Sociálni pracovníci sa zameriavajú na klientove problémy, snažiac sa odhaliť ich príčiny.

b) orientácia na riešenie

Samotné úvahy o problémoch a ťažkostiach klientov, o príčinách ich vzniku, o dôsledkoch pre klienta a pod. si vyžadujú toľko času a energie, že v ich dôsledku sociálny pracovník – terapeut zabúda na to podstatné a tým je hľadanie riešenia.

Je preto potrebné, aby sa sociálny pracovník zameriaval nielen na podrobný opis aktuálnych klientových problémov, ale stanovili aj celkový plán a spôsoby jeho realizácie.

c) pozitívna orientácia

Predovšetkým pre terapeutický smer platí orientácia na pozitívne myslenie. Je potrebné sústrediť pozornosť na silné stránky klienta a oceniť každý, aj ten najmenší úspech.

d) krok za krokom

Dosiahnutie konečného cieľa je náročná úloha, ktorá predpokladá celý rad postupných krokov. Tieto „čiastkové“ ciele predstavujú ľahšie dosiahnuteľné úspechy, čím na jednej strane zvyšujú pozitívnu motiváciu klienta a na druhej strane odbúravajú nežiaduci strach. Plánovanú, konečnú zmenu môžeme chápať aj ako komplex malých postupných zmien.

e) flexibilita

Ide predovšetkým o flexibilitu samostatného sociálneho pracovníka, ktorá sa prejavuje v jeho schopnosti tvorivo prispôbovať svoje obvyklé pracovné postupy klientovým potrebám.

f) orientácia na budúcnosť

„Behaviorálna sociálna práca je charakteristická predovšetkým svojou orientáciou na zmenu správania, pričom využíva predovšetkým poznatky z teórie sociálneho učenia. V takto orientovanej sociálnej práci je v praxi sociálneho pracovníka pri vedení klienta evidentné manifestnejšie používanie tzv. modelových cieľov, alebo techniky vzorovania, čo výrazne odlišuje behaviorálne orientovanú sociálnu prácu napríklad od psychosociálnej pomoci realizovanej na pôde psychológie“ (Levická, J., 2005, s. 125.). Behaviorálne orientovaná sociálna práca ponúka modely žiadúceho, akceptovateľného správania pričom upozorňuje na skutočnosť, že teória môže predpokladať všeobecne platné vzory správania, ale neexistujú všeobecne platné pracovné postupy, ktoré by jednoznačne viedli priamo k očakávanej zmene. U jedného klienta zmenu navodí trest a u iného zmenu vyvoláva posilňovanie nedostatočne osvojeného sociálne orientovaného správania atď. (Levická, J.,

2005). Navrátil (In: Matoušek, O. a kol.: 2001) upozorňuje, že analýza problému a samotná práca s klientom majú byť podriadené dôslednému uplatňovaniu vedeckej metodológie. Cieľom behaviorálnej sociálnej práce sa v tomto kontexte stáva úsilie o objasnenie procesu zmeny správania. Prvým cieľom behaviorálnej terapie a poradenstva v sociálnej práci je podľa Prevendárovej (2001, s. 88, In: Levická, J., 2005, s. 127) „objasniť a zachytiť pravidlá interakcie, objasniť reťazenie vzájomných konfliktov a nájsť základnú maticu odmien a trestov.“ Toto sleduje edukatívny smer behaviorálnej sociálnej práce, ktorý si za hlavný cieľ vytyčuje dosiahnutie zmeny správania jednotlivcov, skupín i komunít prostredníctvom edukatívnych metodických postupov. V 60. rokoch 20. stor. sa v súvislosti s uvedeným cieľom začalo používať terminologické spojenie *terapia správania*, resp. *úprava správania*. Terapia správania je založená na učení sa vhodným spôsobom interakcie a vhodnému správaniu prostredníctvom plánovito navodených podmienok k učeniu (Levická, J., 2005).

K rozvoju behaviorálne orientovanej sociálnej práce prispeli podľa J. Levickej (2005, s. 125.) predovšetkým nasledovné skutočnosti:

- nevyhnutnosť pracovať s rôznorodými klientmi,
- rozvoj terapeuticky sa orientujúcej sociálnej práce, predovšetkým rozvoj rodinnej terapie,
- negácia potreby poznania „podvedomia“.

Pôvodne sa behaviorálna teória v sociálnej práci rozvíjala ako poradensko-terapeutický prístup so špecifickým zameraním na rodinu. „Sociálny pracovník zastáva pozíciu rodinného poradcu, ktorý pracuje súčasne so všetkými členmi rodiny, pričom poradca vystupuje ako učiteľ alebo tréner. Jeho úlohou je viesť členov rodiny prostredníctvom osobného kontaktu k dosiahnutiu žiadúceho modelu správania“ (Levická, J., 2005, s. 126 – 127).

„Východnou situáciou je klientove správanie, ktoré je treba modifikovať. Pozornosť sa neupriamuje na diagnostikovanie hlavného problému, ale hľadajú sa odpovede na otázky za akých podmienok prichádza k poruchám správania, ako často klient nezvláda svoje správanie, či a ako je zacielené. Terapeut, uprednostňujúci behaviorálny prístup, sa snaží zistiť aké vonkajšie a vnútorné faktory podporujú nežiadúce vonkajšie a vnútorné faktory podporujú nežiadúce správanie klienta. Súčasťou práce terapeuta s klientom je aj posúdenie osobných a environmentálnych zdrojov klienta, keďže tieto mohli prispieť k vzniku a upevneniu nežiadúceho správania. Pochopenie ich fungovania vo vzťahu ku klientovi môže byť významné pri prebudovávaní klientovho správania“ (Levická, J., 2005, s. 129).

Kognitívno-behaviorálna sociálna práca sa zameriava na nácvik požadovaného správania prostredníctvom tréningu špeciálne vybraných modelových situácií. Súčasťou tohto tréningu je podľa J. Levickej (2005, s. 137 – 138) aj snaha o vecnú analýzu problémovej situácie, prostredníctvom ktorej klient za pomoci sociálneho pracovníka postupne:

- získava opis problémov a to z rôznych hľadísk (čím viac pohľadov na jeho situáciu môžeme klientovi ponúknuť, tým viac podnetov pre svoje následné konanie klient získava).
- dostáva príklady možností a tiež informácie o tom, kto mu môže byť a akým spôsobom nápomocný,

- je upozornený tiež na zdroj možných problémov, na ich potencionálny vývoj aj na faktory spôsobujúce problémy,
- identifikuje jednotlivé časti problémov a odhaľuje ich vzájomné ovplyvňovanie sa,
- učí sa identifikovať spôsoby vlastného myslenia a cítenia pred a počas práce na očakávanej zmene, vrátane identifikovania správania a myslenia predchádzajúceho vznik problému a tiež po jeho odoznení.
- učí sa odhadnúť vlastné sily a tiež hľadať zdroje vo svojom okolí,
- pochopiť vlastnú motiváciu a jej význam pre dosiahnutie zmeny.

Ďalšie inšpirácie uplatnenia behaviorálnych teórií a postupov v sociálnej práci vidíme vo V. Drapelom navrhovaných behaviorálnych teóriách a stratégiách. Podľa V. Drapelu (1997, s. 80) behaviorálne teórie všeobecne a Dollardova a Millerova teória učenia zvlášť, ponúkajú rad operacionálnych pojmov a stratégií, ktoré je možné uplatniť v poradenskej praxi. Patria k nim:

- a) Skinnerova stratégia modifikácie správania, zvlášť postupná aproximácia.
- b) Sled udalostí pri učení podľa Dollarda a Millera, sú zostavené z pudovej potreby/signálu, odozvy a spevnenia redukcie potreby.
- c) Ich chápanie vývoja osobnosti prostredníctvom osvojovania sekundárnych potrieb učením.
- d) Ich poňatie nevedomia a význam reči pre obmedzenie sily pôsobenia nevedomia,
- e) Charakter a vznik neuróz.

Na prelome 70.- 80. rokov 20. stor. postupne dochádza k integrácii behaviorálneho a kognitívneho prístupu, z čoho vzniká kognitívno – behaviorálna terapia.

Kognitívna terapia vychádza z premisy, že ľudské správanie je ovplyvnené tým, čo si ľudia myslia o udalostiach či okolnostiach, alebo tým, čomu veria. Základom kognitívneho prístupu je odhaľovanie logických súvislostí prostredníctvom zneistenia bežne prijímanej pravdy a následne odhalenia tých pravd, ktoré jedinec nosí sám v sebe. Tento prístup, rozpracovali najmä A. Ellis (1962) a T. Beck (1995). Zamerali pozornosť na skúmanie poznávacích procesov, pričom záver bol, že organizmus nereaguje bezprostredne na podnety zo svojho prostredia, ale na mentálnu reprezentáciu týchto podnetov. „Problémy sú vo svojej podstate dôsledkom chybnej interpretácie podnetov z vonkajšieho i vnútorného prostredia“ (Levická, J., 2005, s. 129.-130). Kognitívna terapia je zameraná na odhalenie dysfunkčných schém, ktoré vznikajú v klientovej mysli. Epiketos (Možný – Praško, 1999, s. 21 – 22, In: Levická, J., 2005, s. 130) hovorí: „Nie sú to veci samotné, čo nás znepokojuje, ale naša mienka o týchto veciach.“

Albert Ellis (1962) vytvoril trojprvkový model emócií známy tiež ako ABC model emócií (A- aktivizujúca udalosť, B- presvedčenie, alebo myšlienka spájaná udalosťou, C- emócia prežívaná ako dôsledok udalosti), ktorým vysvetľuje skutočnosť, ako môžu dvaja ľudia reagovať odlišne na tú istú udalosť. *„Kognitívna terapia je postavená na snahe nahradiť iracionálne predstavy racionálnejšími, čo umožňuje klientovi aby si tak uvedomil vlastné*

iracionálne názory a presvedčenia a aby tieto nahradil myslením logickým, funkčným a adaptívnym“ (Možný – Praško, 1999, In: Levická, J., 2005, s. 130).

Kognitívno-behaviorálny model operuje s pojmami *mentálna reprezentácia* a *kognitívna reštruktúrácia*, ktorá je založená na predpoklade, že pri vzniku nežiadúceho správania zohrávajú významnú úlohu maladaptívne myšlienkové vzory. Cieľom kognitívno-behaviorálneho modelu je nahradenie týchto maladaptívnych myšlienkových vzorov silnejšími, adaptabilnejšími myšlienkovými modelmi. Predstavitelia kognitívno-behaviorálnej sociálnej práce zdôrazňujú, že hlavnou úlohou sociálneho pracovníka je umožniť klientovi získať požadované skúsenosti a vytvoriť podmienky, predovšetkým tzv. „bezpečné prostredie“, v ktorých si bude môcť klient nacvičovať potrebné zručnosti (Whittaker – Tracy, 1989, In: Levická, J., 2005, s. 130-131). Zároveň sa v súčasnej behaviorálnej sociálnej práci upúšťa od drilu a nácvikov správania bez objasnenia, či pochopenia jeho významu a potreby zmeny klientom. Súčasná kognitívno-behaviorálna sociálna práca prebieha v otvorenej diskusii klienta a sociálneho pracovníka. Diskusia je o všetkom, čo sa týka klientovho problému. Nácvik požadovaného správania sa v súčasnej behaviorálnej sociálnej práci realizuje, ale tréňovaním požadovaného správania a súbežne poskytovaním potrebných informácií o probléme a príčinách jeho vzniku. Je žiaduce aby klient získal potrebný nadhľad nad dôsledkami svojho správania a to v pozitívnom aj negatívnom smere. Preto sociálny pracovník poskytuje tiež spätnú väzbu na každé správanie klienta.

Podľa J. Levickej (2005, s. 131), kognitívno-behaviorálny koncept práce „tvorí základ pre celý rad individuálnych i skupinových metód ako sú napr. riadená skupinová intervencia, rolové hry, prístup orientovaný na úlohy, realitná terapia a pod.“

Kognitívno-behaviorálne prístupy v sociálnej práci bývajú kritizované z dôvodov konfliktov s etickými zásadami sociálnej práce. S uvedeným, sa dá do istej miery súhlasiť, v rámci uplatňovania behaviorálnych metód a postupov sa vedome a cielene manipuluje so správaním klienta. Tu sa však len výraznejšie prejavuje globálna dilema sociálnej práce. A to, nakoľko je v definovaní zákazky a problému dôležitá individuálna požiadavka klienta vyjadrujúca jeho potreby a nakoľko je táto požiadavka determinovaná potrebami, hodnotami a inými socio-kultúrnymi faktormi spoločnosti. J. Levická (2005, s. 137) zastáva názor, že „práca s klientom je založená na prevzatí kontroly nad správaním sa klienta sociálnym pracovníkom. Tento prístup podľa nej umožňuje, aby sociálny pracovník pracoval (a teda manipuloval) s klientom aj bez jeho súhlasu“. Argumentom zástancov behaviorálnej, alebo kognitívno-behaviorálnej sociálnej práce je, že ak klient vyhľadá pomoc a súhlasí so spôsobom práce, potom nie je možné hovoriť o nežiaducej manipulácii klienta. Sheldon (In: Payne: 1997) ďalej zdôrazňuje, že žiadne metódy sociálnej práce, teda ani tie, ktoré sa používajú v rámci behaviorálnej sociálnej práce, nie sú také silné, aby mohli prekonať odpor a naozajstný nesúhlas klienta. Súhlasíme však s J. Levickou (2005, s. 137), že zneužívanie a zneužitie akejkolvek metódy sociálnej práce je viac závislé od osobnosti profesionála a cieľov, ktoré si pre svoju prácu volí, než od teoretického kontextu, z ktorého vychádza v každodennej práci s klientom.

3.4 Systémové teórie

Systémové teórie tvoria viac prúdov v sociálnej práci, podobne ako aj v iných vedných disciplínach. Východiskom je pre ne všeobecná systémová teória von Bertalanffyho a postupne ju aplikujú na prax sociálnej práce. V tomto smere mimoriadnu úlohu zohrala ekologická alebo tiež ekosociálna systémová teória, ktorej sa venujeme v samostatnej kapitole. O rozvoj systémových teórií v sociálnej práci sa výrazne zaslúžili Goldstein (1973), Pincus a Minahanová (1973), Specht a Vickerey (1977), Germainová a Gittermanová (1980) či Elliot (1993) (Levická, J., 2005, s. 139).

Hollstein-Brinkmann (2001, s. 170, In: tamže, s. 142) poukázal na význam systémovej teórie pre oblasť sociálnej práce nasledovne: *„Systémová teória slúži ako nástroj integrácie jednotlivých teórií, ktorý dokáže navzájom spájať vysvetľujúce poznatky jednotlivých vied, ich definície predmetu a spôsoby práce. Rozličnými systémovo teoretickými prístupmi sa dajú zachytiť všetky roviny konania a popisy sociálnej práce. Systémová teória funguje ako teoretická spona, ktorá umožňuje spojenie rozličných sociálnych kontextov a dimenzií tvorby teórie čím môže jestvujúce poznanie znovu zaradiť z nových hľadísk.“*

Všeobecná systémová teória sa zaoberá komplexnosťou. Systémové teórie skúmajú princípy systémov a vytvárajú modely na ich popísanie. Systémová teória pomáha predvídať ľudské správanie v ľudských systémoch a pomáha nájsť riešenia pre vzťahové problémy. Všeobecná systémová teória je užitočná na pochopenie aj pre sociálnych pracovníkov, pretože popisuje sociálne systémy a komplexné vzťahové problémy.

Systém je skupina členov, v ktorej najmenej dvaja členovia sú vo fyzickom alebo logickom vzájomnou vzťahu, v ktorom dokážu spolu fungovať ako celok. Každý systém je vytvorený z jednotlivých súčastí, členov (elementov), ale celý systém je viac ako súčet jeho častí. Systém obsahuje správanie, ktoré jeho členom chýba. Systémom môže byť mechanická súprava, metodológia, filozofia alebo ľudské vzťahy.

Systémy majú dva typy komponentov:

- elementy a
- vzťahy.

Vzťahy medzi elementami sa nazývajú rozhranie (interface). Niektoré komponenty môžu byť zoskupené do podsystémov - skupín elementov so vzájomnými vzťahmi spojených cez rozhrania. Keď sú všetky podsystémy a elementy spojené, dokážu spolupracovať ako celok. Subsystémy môžeme vnímať nezávisle, ale tvoria aj súčasť celého systému. V rámci teórie systémov, resp. systémovej teórie, je každá osoba systémom a spojenie viacerých osôb vytvára tiež nový systém.

Systémové prostredie je čokoľvek mimo hraníc systému, čo môže ovplyvňovať správanie tohto systému. Hranica oddeľuje systém od jeho prostredia. Rozhranie dovoľuje systému reagovať s ostatnými zložkami prostredia. Rozlišujeme otvorené a uzatvorené systémy, ale pritom žiadny systém nemôže byť kompletne uzavretý alebo otvorený. **Otvorený** systém reaguje na vonkajšie podnety vo svojom prostredí. Tieto interakcie nie sú vždy plánované alebo želané. Napriek tomu otvorený systém dokáže lepšie prežiť vstupy vplyvov prostredia do systému. Ak je **systém uzatvorený**, alebo nemôže získať externé prostriedky na udržanie

vlastnej stability, tak bude postupne zničený. Uzatvorený systém je menej stabilný. Otvorené systémy, so zdrojmi energie, informáciami alebo materiálmi, môžu zabrániť alebo predĺžiť zánik uzatvorených systémov. Otvorené systémy sa môžu rozvinúť do lepšie organizovaných systémov, ak dokážu efektívne zúžitkovať prostriedky z prostredia. Otvorené systémy viac reagujú na podmienky prostredia, dokážu sa lepšie napojiť na vonkajšie prvky, ale sú zároveň stabilnejšie, než uzatvorené systémy.

Príkladmi ľudských systémov sú priatelia, tímy, páry, rodiny a komunity. Každý typ vzťahu ma svoje výzvy. Ľudské systémy, ktoré sa uzatvárajú, bránia alebo sabotujú výmenu informácií s prostredím, môžu uviaznuť v dogme, spoluzávislosti, poverách, zajatí a podobne.

Podľa J. Levickej (2005, s. 142) systémová teória je postavená na štyroch základných pilieroch, a to:

- a) subsystém sociálny, ktorý plní integratívnu funkciu,
- b) subsystém kultúry,
- c) subsystém osobnosti,
- d) subsystém správania sa organizmu.

Ľudské vzťahové systémy sú charakteristické tým, že (Belz, H., Siegrist, M., 2011):

- *majú elementy vo vzájomných vzťahoch.* Systém je sumárom vzťahov medzi jeho členmi.
- *majú ohraničenia.* Členovia ľudského systému vedia určiť, kto je v systéme a kto nie je.
- *môžu byť videné v spektre od otvorených po uzavreté.* Otvorené systémy dovoľujú externým ľuďom a situáciám, aby ich ovplyvňovali. Uzatvorené systémy sa pokúšajú izolovať svojich členov.
- *majú podsystémy.* Ľudské vzťahové systémy obsahujú malé skupiny. Každý subsystém má svoje vlastné pravidlá, ohraničenia a charakteristiky.
- *sú viac ako len súčtom svojich častí.* Vlastnosti jednotlivých členov reprezentujú, ale nepopisujú atribúty systému a naopak.
- *inter-reagujú vo vzorcoch.* Predvídateľné správanie (zvyky a rituály) pomáhajú udržiavať rovnováhu a vedú správanie členov.
- *vedú členov odkazmi a pravidlami.* Správanie je predpísané a obmedzené pravidlami, ktoré poskytujú poriadok, udeľujú moc, vzbudzujú poddajnosť a kontrolu správania. Pravidlá môžu byť istým spôsobom formalizované, alebo neformalizované v podobe nepísaných, vzťahových pravidiel.

„Ľudskí jedinci sú v rámci systémového prístupu chápaní ako schopné, samostatne sa vzdelávajúce biosystémy, charakteristické najmä potrebou uspokojovania biologických, psychických, sociálnych a kultúrnych potrieb. Ľudský mozog je špecifickým subsystémom, k funkciám ktorého patrí aj udržiavanie vzťahov s okolím, respektíve s prostredím systému. Tento špecifický subsystém plní vo vnútri systému viacero funkcií, pričom z hľadiska fungovania systému sú hodnotené predovšetkým také funkcie ako city, pamäť, pozornosť, učenie, komunikácia, hodnotenie, napĺňanie potrieb atď.“ (Levicová, J., 2005, s. 139-140) Človek ako systém disponuje základnou funkciou a to je

pohotovosť k uspokojovaniu vlastných potrieb. Množstvo a hierarchia potrieb sú dané vnútornou výbavou systému. Jedinci sa v stavoch svojho bytia usilujú prostredníctvom vnútorných regulačných mechanizmov o odstránenie akýchkoľvek odchýlok od svojich požiadaviek a očakávaní vo vzťahu k reálnej situácii, v ktorej sa nachádzajú. J. Levická (2005, s- 140 - 141) však konštatuje, že vo všeobecnosti k základným potrebám, ktoré je potrebné uspokojovať patria:

- *„fyzické potreby, realizované na báze látkovej výmeny – potrava, dýchanie a p.,*
- *senzorické potreby (gravitácia, zvuk, svetlo),*
- *potreba telesnej celistvosti a nedotknuteľnosti (sem patrí aj potreba ochrany pred zranením či násilím),*
- *potreby viazané na sexuálne aktivity,*
- *emocionálne potreby (najmä potreba lásky),*
- *potreba rôznosti,*
- *potreba orientácie v prostredí (vrátane potreby informácií),*
- *potreba jasných pravidiel a sociálnych noriem,*
- *potreba originalnosti,*
- *potreba slobody a autonómie,*
- *potreba sociálneho uznania,*
- *potreba sociálnej príslušnosti,*
- *potreba zmysluplných cieľov a motivácie,*
- *potreba rovnováhy medzi dávaním a bráním, t.j. potreba spravodlivej výmeny. “*

Je rozdiel v sile jednotlivých potrieb, ich individuálnom význame, vzájomného vplyvu a tiež individuálne vnímanie týchto faktorov u jednotlivých jednotlivcov.

Ľudský život z pohľadu systémovej teórie, je cyklom pozostávajúcim z realizácie uspokojovania vlastných potrieb a napĺňania vlastných želaní. Tento proces môže niekedy jednotlivca postaviť do konfliktu s inými ľuďmi, respektíve skupinami (Levická, J., 2005, s. 141).

Zvláštnou skupinou sú hodnoty, ktoré „môžeme v istom zmysle chápať ako ohodnotené potreby, ktoré nadobudli väčší význam, či už pre jednotlivca, alebo spoločnosť. Ľudia sú schopní urobiť ohodnotenie týchto potrieb ako aj vlastných želaní, z pohľadu spoločnosti ako celku, ale tiež opačne, čím vlastne dospievajú ku koncipovaniu sociálnych noriem, napomáhajúcich fungovaniu sociálneho systému. Individuálne aj sociálne hodnoty sú v systémovej teórii chápané ako determinujúce elementy“ (Levická, J., 2005, s. 141). Za základné hodnoty sú považované individuálna sloboda, spravodlivosť, vzájomná pomoc, sociálna výmena, ktoré napomáhajú udržaniu sociálnej rovnováhy.

Podľa J. Levickej (2005, s. 143 – 144) prináša teória systémov nové prvky, ktoré sa musia v teoretickej a praktickej rovine rešpektovať.:

- *„Vzťah časti a celku*
Systematická teória chápe časti na základe dynamiky celku. V centre pozornosti nie sú časti, ale organizačný model. Sociálny systém sám vytvára mechanizmy adaptácie, ktoré

mu slúžia na predchádzanie problémov vnútorných i vonkajších. Merton (de Robertis, C.: 1998, s. 49) tvrdí, že každý prvok systému je nevyhnutne potrebný na dosiahnutie konečnosti realizácie nevyhnutnej funkcie, tou je zásada nutnosti, ktorá nemôže byť chápaná ako umelá zásada, pretože bez nej by nebolo možné vysvetlenie zmien v systéme.

- *Systemické myslenie,*
pre ktoré je charakteristické, že každý objekt, každá jeho časť je chápaná ako vzor v nedeliteľnej sieti vzťahov. Dôležité vlastnosti objektu sa tvoria v jeho interakcii s inými objektmi. Fungujúci sociálny systém pri stanovovaní cieľov vychádza zo snahy uspokojiť potreby všetkých svojich článkov. Hlavný dôraz je kladený na rovnováhu alebo stabilitu sociálneho systému. Konflikty alebo zmeny predstavujú potenciálne ohrozenie pre celý systém. **Parson** rozpracoval typológiu analógií medzi štruktúrou a funkciou. Zdrojom zmien, ktoré prebiehajú graduálne je potreba prispôbenia sa extrasystematickej zmene ako dôsledku rastu štrukturálnych a funkčných diferenciácií v oblasti invencie a inovácie systému.
- *Vzťah štruktúry a procesu,*
ktorý rieši systematické myslenie nasledovne: každý proces postihuje štruktúru a každá štruktúra je prejavom procesu. Systematické myslenie môžeme označiť aj ako procesuálne myslenie.
- *Postupný prechod,*
od objektivity ku konštrukcii skutočnosti. Živý systém je na strane jednej konštituovaný vlastnými vzťahmi s okolím a na druhej strane pôsobí na tvorbu prostredia. “

Tendencia udržať určité veličiny v systéme v rovnováhe, sa označuje ako homeostáza. Tuggener (In: Hollstein – Brinkmann, H.: 2001, In: tamže, s. 146)) tvrdí, že sociálna práca bola vždy viazaná na myšlienku istej rovnováhy, ktorá obsahuje tri navzájom spojené oblasti.:

- a) *„Oblasť interpersonálnej rovnováhy. Potreby sa chápu ako poruchy rovnováhy, ako vnútorný stav napätia. Uspokojovanie potrieb je potom prostriedkom na znovu nastolenie rovnováhy.*
- b) *Oblasť sociálnej rovnováhy. Vzťah vlastných nárokov a očakávaní iných. Každá zmena v sociálnom systéme vzťahov sa môže chápať ako potencionálne narušenie rovnováhy v systéme.*
- c) *Oblasť vzťahov medzi skupinami, alebo sociálnymi systémami. Systémy sú charakteristické tým, že sa prispôbujú zmenám prostredia, reagujú na zmeny.*“

Hollstein-Brinkmann (2001, s. 46, In: tamže) spoločnosť chápe „ako sieť sociálnych systémov, ktoré sú vytvárané individuami. Tieto tvoria priesečníky, styčné body alebo uzle, pričom zároveň spoluvytvárajú v diferencovaných spoločnostiach viacero sociálnych systémov.“ Podobne aj Watzlawik (In: Schilling, J.: 1999, s. 176) tvrdí, že „Všetky živé systémy sa skladajú zo subsystémov a svojho okolia.“ Človek, ako sociálna bytosť patrí k množstvu sociálnych systémov napríklad k rodine, firme, triede a pod. Tieto „systémy“ musíme chápať ako celok, ktorý pozostáva z jednotlivých subsystémov. Celok však vo svojej podstate je viac ako len suma svojich častí. „Čiastkové“ systémy sú pri tom

ohrozené skutočnosťou, že ide o systémy stále podliehajúce zmene (Levická, J., 2005, s. 144-145).

Samostatným a z hľadiska sociálnej práce dôležitým systémom je rodina. Rodinný systém je skupinou poprepájaných ľudí. Väčšina rodinného správania je o radosti z blízkosti, akumulácii prostriedkov, raste detí k nezávislosti a interakcii s ostatnými ľudskými systémami.

Problémy vznikajúce a existujúce v ľudských systémoch môžu byť prejavované nutkaniami, nevhodným správaním a silnými emóciami, ako je smútok, hnev a úzkosť. Problémy sú subjektívne prežívané ako chronické nevhodné emócie, chronický konflikt a chronické odpojenie od jednotlivých členov skupiny, či celého systému.

Systémové teórie tvrdia, že v rodinnom systéme, je nezmysel obviňovať ktorúkoľvek osobu. Každý člen má odlišné skúsenosti a náhľady, a každý člen je náchylný prejavovať isté poruchy, čo je prirodzené, pretože každý člen systému reaguje na nerovnováhu celého systému a je jedno, ktorý člen, alebo aká iná je príčina tejto nerovnováhy. Systémová teória sociálnej práce usiluje okrem iného tiež o odhalenie príčin porušenia sociálnej homeostázy a možnosti jej opätovného nastolenia.

Systémové teórie a sociálna práca

K najdôležitejším faktom, na ktoré systémová sociálna práca vo vzťahu k otázke sociálnych problémov poukazuje, patrí (Levická, J., 2005, s. 147 – 148):

- a. *„Fakt, že pre naše individuálne prežitie, pre napĺňanie našich potrieb potrebujeme iných ľudí a naopak. Jediniec teda nie je schopný prežiť bez kooperácie s inými ľudskými bytosťami.*
- b. *Skutočnosť, že ľudské potreby sú rozdielne a pružné.*
- c. *Skutočnosť, že žijeme v sociálnych systémoch, v ktorých nemajú všetci členovia rovnaký prístup k uspokojovaniu individuálnych potrieb.*
- d. *Fakt, že človek je schopný rozoznať medzi zmysluplným, správnym a nesprávnym, pravdivým a nepravdivým konaním a na základe toho si voľiť pravdu alebo lož, konanie správne alebo nesprávne.*
- e. *Skutočnosť, že spolužitie s ostatnými zároveň znamená pochopenie, že naša sloboda nie je absolútna, ale má určité hranice. Nerešpektovanie týchto ohraničení môže byť príčinou poškodenia záujmov iných ľudí aj vlastných záujmov.*
- f. *Fakt, že jednotlivec má možnosť sa slobodne rozhodnúť, či jeho konanie bude zamerané na pomáhanie a spoluprácu, alebo bude príčinou utrpenia niekoho iného.“*

Sociálna práca sa preto usiluje o odhalenie prvkov v systéme, alebo mimo systému ktoré spôsobujú problémy medzi jednotlivcom a jeho prostredím. Predpokladá, že osobné problémy sú spôsobené všeobecnými príčinami nachádzajúcimi sa aj v okolí klienta aj v klientovi samotnom. Z tohto chápania vyplývajú pre sociálnu prácu nasledovné úlohy (Pincus Minahanová, In: Payne: 1997):

- pomáhať ľuďom používať a zdokonaľovať ich vlastnú schopnosť riešiť problémy,
- budovať nové vzťahy medzi jednotlivcami a ich okolím,
- prispieť k úprave vzájomného pôsobenia medzi ľuďmi a systémami,

- zlepšovať vzťahy medzi jednotlivcami nachádzajúcimi sa v tých istých systémových zdrojoch (napr. v rodine, na pracovisku, v komunite a p.),
- pomáhať vytvárať a meniť sociálnu politiku,
- dávať praktické rady,
- podieľať sa na sociálnej kontrole.

3.5 Fenomenológia a ekosociálne teórie

Fenomenológia bola založená nemeckým filozofom Edmundom Husserlom na prelome 19. a 20. storočia. Pojem fenomenológia vznikol z gréckeho slova „phainomenon“ čo znamená „jav“. Fenomenológia, ako filozofický smer, sa venuje otázkam gnozeológie (poznania). Snaží sa nahliadnuť na veci a javy v ich autenticite, poznať fenomény tak, akoby ich skúmala prvýkrát. Veci a javy, z hľadiska fenomenológie, treba poznať najprv ako niečo čisté, očistené od pojmov. Preto fenomenológia vyžaduje návrat k tzv. čistej skúsenosti. Je to v podstate znovu-poznanie základu veci alebo javu. Fenomenológia sa zaoberá otázkami:

- konštituovania ľudského prirodzeného sveta,
- intencionalitou,
- pohybmi ľudského života.

Fenomenológia vníma celý život ako pohyb, celý život je cestou, pričom rozlišuje tri druhy pohybov:

- zakotvenie, zakorenenie, (čo môžeme vnímať ako minulosť),
- sebaprodukcia, seba predĺženie, (čo môžeme vnímať ako prítomnosť),
- pohyb vlastnej existencie, seba pochopenie, (to, čo môžeme vnímať ako budúcnosť).

Zakladateľom fenomenológie bol **Edmund Husserl**. Ako filozof bol veľmi populárny práve vďaka učeniu o fenoménoch. Husserl definoval fenomény ako to, čo sa nám ukazuje, teda javy a veci. Pritom fenomény majú dve vrstvy:

- vonkajšia vrstva, to je vrstva, ktorá sa dá spoznať navonok. Človek túto vrstvu poznáva prostredníctvom svojich zmyslov.
- vnútorná vrstva, čiže podstata, je vrstvou, ktorú človek poznáva z vnútra. Ide o vnútornú skúsenosť človeka s danou vecou, resp. duchovný akt poznania.

Ak chceme fenomén poznať z hľadiska jeho autenticity, bez predošlého označovania pojmami (škatuľkovania), alebo predošlého poznania, tak musíme spoznať jeho vonkajšiu aj vnútornú vrstvu. Fenomén sa dá správne a objektívne poznať jedine v jeho čistej podstate. Podľa Husserla je nevyhnutné, aby sme poznávali fenomény v ich čistej podstate. Objektivita je to, čo definuje fenomenológiu. Keď máme fenomén poznať objektívne, musíme ho očistiť od všetkého subjektívneho (pocitov, pojmov, definícií, súvislostí a pod). Husserl definoval takzvanú „fenomenologickú metódu“, ktorá spočíva v „zátvorkovaní a škrtaní“. Keď z istého fenoménu vylúčime všetko, čo je subjektívne, tak v zátvorke zostane jedine čistá podstata a svetské vedomie. Toto svetské vedomie je tiež rušivý moment, ktorý pri poznávaní istého fenoménu vnímame, je to napr. okolie, pozadie a pod. Toto odstránime pomocou transcendentálnej redukcie. Potom sa nám odhalí absolútna pravda. Táto pravda

má podľa Husserla rovnakú platnosť ako matematické pravdy. Človek ju netvorí, len ju objavuje a opisuje.

Fenomenológia bola istého času veľmi populárna a ovplyvnila tiež ďalšie prúdy súčasnej filozofie. Ovplyvnila napr. existencialistov, ale tiež psychologické teórie. V našom prostredí fenomenológiu rozvíja napr. Ján Patočka, Erazim Kohák, ktorí aplikovali a rozvíjali klasickú husserlovskú fenomenológiu. V sociálnej práci vidíme jej vplyv okrem vedeckého výskumu tiež v oblasti ekosociálnych, ekosystémových a v sociálno - ekologických teóriách.

3.5.1 Ekosociálne teórie

Ekosociálne teórie nadväzujú na fenomenologickú tradíciu, ktorá je staršia. V 60. rokoch 20. stor. sa začalo reformovať chápanie sociálnej práce, spojené s úsilím znovu definovať predmet a metódy sociálnej práce.

Tieto snahy vyústili do tzv. ekologického prístupu v sociálnej práci, výsledkom ktorého bolo vzniknutie a rozvoj ekologických a ekosociálnych teórií sociálnej práce (Levická, J., 2005, s. 162.-163). V súčasnosti sú ekologické, ekosystémové a sociálno-ekologické perspektívy koncepty, bez ktorých si súčasnú sociálnu prácu nevieme predstaviť. S ekologickými a ekosociálnymi teóriami sa začal v oblasti teórie sociálnej práce výraznejšie presadzovať systémový prístup. Ich vplyv bol najvýraznejšie badateľný v 80. rokoch 20. stor., ale s ich vplyvom a chápaním sa stretávame v sociálnej práci doteraz. Výraznejšie sformovanie ekosociálnych teórií nastalo v 70. – 80. rokoch 20. stor. V 70. rokoch sa ekologický prístup v teórii sociálnej práce objavuje najmä v prácach Germainovej a Gittermanovej (In: Hollstein-Brinkmann, H.: 2001, In: tamže), podľa ktorých je *„potrebné, aby ekologické teórie sledovali ľudí v rámci evolučných, ekologických a sociálnych celkov. Jediniec je chápaný ako účastník nepretržitej vzájomnej výmeny so všetkými časťami v svojom okolí, neustále je teda uprostred adaptačného, evolučného procesu. V tomto procese prichádza k zmene vlastného fyzického i sociálneho prostredia ako aj k vplyvu kontinuálnych, recipročných prispôbovacích procesov a k zmene samotného jedinca.“* Germainová a Gittermannová (In: tamže) vypracovali na troch základných komponentoch tzv. life-model. Komponentmi sú:

- ľudský potenciál,
- prispôsobivosť,
- podmienky prostredia.

Ekologické teórie upozorňujú na potrebu venovať pozornosť rovnomerne vonkajším i vnútorným faktorom.

Všeobecne je pre ekosociálne teórie charakteristické, že:

- sa zaoberajú, makroproblémami spôsobenými sociálnymi, ekonomickými, politickými, a kultúrnymi štruktúrami, t.j. zaoberajú sa problémami v širšej perspektíve,
- návrhy na zmenu vychádzajú z globálneho pohľadu na vzťahy medzi jednotlivcom a spoločnosťou a prírodou,
- dôležitým pojmom je osoba v situácii, to je perspektíva, ktorú stále berieme do úvahy,

- zameriavajú sa na transakcie a kontakty jedincov a ich prostredia, pričom predpokladajú stav ich trvalej vzájomnosti, reciprocity, vzájomného ovplyvňovania a utvárania,
- keď sa zameriavame na osobu v situácii, nezameriavame sa len na problémy, konflikty a slabé stránky, ale tiež na silné stránky, zdroje kvality a pozitívne charakteristiky človeka,
- kľúčovým pojmom sa stáva sociálna rola,
- osoba v situácii, ako bola predtým chápaná, sa transformovala na osobu v prostredí (person in environment),
- všetky komunikácie a interakcie osoby v prostredí sú vnímané ako aktívne a dynamické akty, pri ktorých je prijímaná a investovaná určitá energia,
- v súčasnosti v kontexte prebiehajúcej industrializácie a technizácie spoločnosti musíme uskutočniť zásadné zmeny v myslení. Na globálnej úrovni života sa musí stať nutnosťou ekologické myslenie.
- v objavení nového pohľadu na svet, život, a vzájomné súvislosti, spočíva riešenie týchto problémov,
- tieto teórie majú tendenciu útočiť na spiatočnicku, konzervatívnu kultúru a tradicionalistov pokladajú za ľudí nevedomých a nevedomých.

Pri transakciách medzi jednotlivcom a prostredím môže dôjsť k poruchám spôsobeným najmä nedostatočným prispôbením sa jednotlivcov. Germainová a Gittermannová (tamže) rozdelili tieto príčiny do troch skupín:

- udalosti meniace život, vývinovo podmienené zmeny (napr. puberta, rodičovstvo, choroba, smrť),
- situácia s nezvyčajným tlakom prostredia (napr. chýbajúca ochrana pred životnými rizikami, zlé bytové podmienky, živelné katastrofy, zlyhávajúce organizácie),
- komunikačné a vzťahové problémy.

Ekosociálne teórie a sociálna práca

Zastrow (1989, In: Levická, J., 2005, s. 165) uvádza, že pre ekologicky orientovanú sociálnu prácu je charakteristická orientácia na tri problémové okruhy:

- „*ekologická sociálna práca sa sústreďuje na človeka, usiluje sa nájsť kapacity pre riešenie jeho sociálnych problémov a pôsobiť na ich rozvoj,*
- *orientuje sa na interakcie medzi človekom a systémami, ktoré ho obklopujú, zameriava sa pritom na tvorbu optimálnych vzťahov medzi ľuďmi a zdrojmi, ktoré im môžu prinášať pomoc a podporu,*
- *orientácia na systém s cieľom reformovať doterajšie úsilie a prispieť tak k efektívnejšiemu napĺňaniu individuálnych potrieb“.*

Často v rámci ekosociálnych teórií zaznieva požiadavka, aby sa prax aj teória sociálnej práce orientovala na životné prostredie. Predstaviteľmi ekologicky orientovanej sociálnej práce sú Wendt aj Thiersch. Oba pristupujú k budovaniu teórií systémovo, zdôrazňujú význam

činnostného charakteru sociálnej práce. Wendt (1990, In: Levická, J., 2005, s. 169 - 170) vo svojich prácach rozpracováva otázky tzv. „humánneho ekosystému“, selfmanagmentu či manažmentu sociálnej práce. *„Humánny ekosystém je podľa neho vytváraný na materiálnej báze komponentmi, ktorými sú jednotlivci a skupiny nachádzajúci sa v rôznych druhoch výmenných procesoch, v ktorých sú od seba v rôznej miere závislí. Súčasťou humánneho ekosystému je okrem ľudského faktora tiež hospodárstvo, politika a kultúra“* (tamže).

Základom pre teóriu sociálnej práce je podľa Thierscha (In: Engelke, E.: 1998, tamže) *„teória spoločnosti, ktorá tematizuje vznik aj definíciu sociálnych problémov života, rovnako ako špecifické formy intervencie do spoločenskej reakcie. V teórii aj v praxi podľa Thierscha (tamtiež) je potrebné vychádzať z takých otázok, ako sú:*

- *Ako žijú ľudia?*
- *Ako vyzerá ich všedný deň?“*

Tiersch, si kladol otázku, čo je úlohou sociálnej práce. Na základe úloh, ktoré spoločnosť kladie na sociálnu prácu, ako dominantné vystupujú podľa neho (tamže) nasledovné cieľové dimenzie:

- a. Životné okolie klientov.
Patria sem otázky životných vzťahov a životných deficitov klientov.
- b. Spoločenská funkcia sociálnej práce.
Je vo svojej podstate otázkou fungovania sociálnych inštitúcií a foriem intervencie. V tejto dimenzii sa pracuje so sociálnymi konfliktmi a ich psychosociálnymi dôsledkami.
- c. Vznik špeciálnych inštitúcií.
Kritická analýza fungovania stigmatizujúcich mechanizmov sociálno-pedagogických inštitúcií a ich špecifických služieb.
- d. Vznik profesionálneho konania.
Profesionalizácia znamená vytvorenie, prípadne akceptovanie vlastných modelov práce, komunikácie a konania.
- e. Vedecký charakter sociálnej práce.
Sociálna práca by mala byť orientovaná sociálno-vedne a k jej budovaniu je potrebné pristupovať ako ku kritickej vede o konaní.

Za najdôležitejšiu pokladá Tiersch prvú dimenziu orientovanú na životné okolie (prostredie) jednotlivcov, čo vnímame ako ekosociálne chápanie. Thierschovo delenie (In: Schilling, J.: 1999, tamže) životného okolia na dve oblasti:

- životné okolie ako samozrejmosť, to je svet, v ktorom žijeme. V tomto prostredí nám pomáhajú vlastné pravidlá, rutina, stereotypy.
- životné okolie ako úloha, to je časť ľudskej existencie, ktorá je obtiažna, provokujúca, tá, pri ktorej zvládání potrebujeme pomoc.

„Diskusie o životnom prostredí alebo okolí klientov by mali byť preto zamerané na otázky primeraného života, čiže v teoretickej i praktickej rovine by sme mali sledovať, či je konkrétny ľudský život akceptovaný, produktívny, zmysluplný a či jeho nositeľom je človek. V teórii sa potom sledujú tiež otázky možnosti nezávislého, samostatného života. Jednou z najdôležitejších otázok, ktoré problematika životného prostredia prináša sú aj otázky sociálnej zmeny a sociálnej výmeny, prevencie, integrácie, normality, participácie a podobne“ (Levická, J., 2005, s. 168).

Sociálna práca má dve základné možnosti ako pomáhať jednotlivcom i skupinám (tamže):

- a) Prostredníctvom „managmentu vplyvu“, t. j. orientáciou na získanie vplyvu prostredníctvom verejnej práce, kde ide o využitie sociálneho marketingu, na činnosť politického aparátu, orientáciou na presadzovanie záujmov klientov, prostredníctvom spolupráce s poslancami atď.
- b) Prostredníctvom managmentu podpory (case-managment), ktorý je metódou využívanou v priamej interakcii s individuálnymi klientmi a ich rodinami. Cieľom managmentu podpory je presadzovanie záujmov klienta.

3.6 Systemický prístup

Na všeobecnej úrovni systemický prístup vychádza z filozofie radikálneho konstruktivismu E. Glasersfelda a H. Foerster, z neurobiologickej teórie poznania H. Maturanu, z teórie sociálnych systémov N. Luhmanna a z klinickej teórie K. Ludewiga a tiež teórie komunikácie P. Watzlawika. Na počiatku osemdesiatych rokov 20. storočia sa vydellil z rodinnej terapie, ktorú ale nemôžeme považovať za základ systemického prístupu, pretože ten následne prijal odlišné teoretické východiská. K hlavným metateoretickým princípom systemického prístupu patrí presvedčenie o tom, že neexistuje poznanie „nezávislé na poznávajúcom subjekte“, ale iba poznanie „zúčastnených pozorovateľov“, nejestvuje jedno univerzum, ale iba mnohé „verzie sveta“ - multiverzum, ktoré je konštruované v ríši jazykových a rečových významov. Biologické systémy, vrátane človeka sú chápané ako autopoietické (samotvoriace sa) a zvonku lineárne neinštruovateľné. Základnou otázkou systemickej teórie je:

- Realita: Čo je skutočné?
- Kauzalita: Čo je príčinou?
- Jazyk a rekurzivita: Ako vytvárame sociálne skutočnosti?

Otázky systematického myslenia a klinickej teórie synteticky rozpracovali K. Ludewig, A. Schlippe a J. Schweitzer. V Čechách rozvíja systemický prístup pre oblasť sociálnej práce S. Pecháčková, I. Úlehla, V. Strnad. Na Slovensku J. Prevendárová zaraďuje systemický prístup medzi najvýznamnejšie súčasné smery rodinnej terapie a poradenstva. Ďalší predstavitelia systemického prístupu na Slovensku, skôr so zameraním na systemickú psychoterapiu sú E. Linhová, M. Linha a ďalší.

Systemický prístup umožňuje vďaka vyššie spomenutému konstruktivistickému chápaniu nový pohľad na tradičné postupy poradenstva, psychoterapie a sociálnej práce. Rozvíja profesionalitu, založenú na schopnosti viesť rozhovor s klientom tak, aby bol rešpektujúci, estetický a užitočný. Úžitok – rešpekt – krása to sú základné princípy systemického rozhovoru, ktoré definoval K. Ludewig (1994, 2002). Tvrdil, že pomáhajúci má „jednať užitočne, aj keď dopredu nevie, čo sa ukáže ako užitočné!“

Ďalšie charakteristiky systemického prístupu sú:

- Systemická terapia aktivizuje osobné a sociálne zdroje klienta.
- Zameriava pomáhajúce na prítomné možnosti, ako na analýzu životnej histórie.
- Sústreďuje sa na riešenie problémov, nenárokuje si vypátranie ich príčin.

- Vyzdvihuje klientove silné stránky viac, než jeho zlyhania, či neúspechy.
- Skracuje terapeutický proces, prináša pomoc spravidla už po 3-5 terapeutických stretnutiach.
- Šetrí klientov čas a peniaze.
- Vyhýba sa manipulatívne pôsobeniu, rozvíja spoluprácu.
- Zdôrazňuje etické hodnoty a krásu profesie.
- Umožňuje terapeutovi lepšie si uvedomiť vlastné predpoklady, i „predsudky“.
- Originálnym spôsobom redefinuje základné pojmy, ako sú „klient“, „problém“, „terapia“, „pomoc“ atď.

Sociálny pracovník nie je v rámci systemického vnímania expertom, ktorý priamo spôsobuje zmenu v klientovi, ale je organizátorom špecifického vedenia rozhovoru, v ktorom môže zmenu podnecovať (Macek, Z., 2001). Prístup systemicky orientovaného sociálneho pracovníka ku klientovi by sa dal zjednodušene charakterizovať takto:

- je zameraný na dohodnutý cieľ, ale súčasne i na profesionálne a ľudské potreby človeka, ktorý ho chce (alebo má) dosiahnuť,
- synergický, rešpektujúci, partnerský,
- podporujúci vlastné riešenia, tvorivý,
- hľadajúci a posilňujúci všetky dostupné zdroje daného človeka,
- reflektujúci širokú komplexnosť, aj jednotlivé detaily a vzťahy medzi nimi,
- dobre metodicky prepracovaný a systematický,
- etický, ľudsky príjemný a zároveň výkonovo náročný.

Systemický prístup v súčasnosti netvorí jeden homogénny smer. Skôr to môžeme vnímať tak, že spoločné metavýchodiská spájajú viaceré varianty systemických prístupov, resp. systemické školy. Historicky prvotná varianta systemického prístupu je spojená s menom S. Shazera (podľa Pecháčkovej, 1992) a je známa pod označením krátka terapia zameraná na riešenie (Linha, 2001). Pokiaľ hovoríme o systemických terapiách, popisujeme niekoľko modelov, ktoré sú vnútorne heterogénne v spôsobe práce s klientom, ako aj vo využití teoretických zdrojov. Pri širšom zovšeobecnení môžeme hovoriť o systemickom prístupe k terapii, ktorý sa koncom sedemdesiatich a v osemdesiatich rokoch dvadsiateho storočia vyvíjal zo systémových rodinných terapií. V súčasnosti existujú 3 hlavné smery systemických terapeutických prístupov:

- americká škola, tzv. SOLUTION FOCUSED BRIEF THERAPY – krátka terapia orientovaná na riešenie, ktorú založili S. Shazer a I. K. Berg
- nemecká škola, SYSTEMISCHE THERAPIE – systemická terapia, pri zrode ktorej stál K. Ludewig
- novozélandská a austrálska škola, NARRATIVE THERAPY – naratívna terapia, ktorú predstavujú M. White a D. Epston

Charakteristiky chápania a špecifiká jednotlivých smerov podľa Košického inštitútu pre systemickú skúsenosť (2005):

- a) **Krátka terapia orientovaná na riešenie**, je typická týmito východiskami:

- Medzi opisom problému a formuláciou riešenia nemusí byť žiaden zistiteľný vzťah.
- Problém je ako zámok, ku ktorému, treba nájsť kľúč – riešenie.
- Na to, aby sme našli správny kľúč, nemusíme ešte poznať celú zložitosť zámku.
- Pozornosť si zasluhujú riešenia, nie problémy.

Teória, z ktorej krátka terapia orientovaná na riešenie vychádza:

erisonovské techniky hypnoterapie, systémová komunikačná teória, postštrukturálne chápanie jazyka.

Používané metódy: pravidlá pre konštrukciu terapeutických cieľov, 6 užitočných otázok, zázračná otázka, meracie otázky, otázka na výnimky z problému, domáce úlohy, štandardná úloha po 1. konzultácii a iné.

Tento prístup je najvhodnejší pre klientov, ktorí hľadajú konkrétne riešenie, rozhodnutie, návod.

b) Systemická terapia, je typická týmito východiskami:

- Životné problémy klientov je niečo, čo nie je „vyriešiteľné“ v obvyklom slova zmysle.
- V rovnoprávnom terapeutickom dialógu sa spoločne s klientom konštruujú nové rozlíšenia a významy problému a súvisiacich skutočností, ktoré môžu podnecovať ku alternatívam a tým k rozpusteniu problémového systému.

Teória, z ktorej systémická terapia orientovaná na riešenie vychádza: „problémom-determinovaný“ systém, koncept komunikačného člena, systémy pomoci, terapeutický systém.

Používané metódy: 10+1 praktických vodítok, konštrukčné otázky, objednávka – ponuka – zákazka, reflektujúci team, záverečná intervencia a iné.

Tento prístup je najvhodnejší pre klientov, „ktorí sa trápia, niečo chcú, ale ešte nevedia presne, čo“.

c) Naratívna terapia je typická týmito východiskami:

- Naše životy, trápenia a problémy sú neustále v tesnom spojení s rozprávaním, s príbehmi, ktoré rozprávame a počúvame, ktoré snívame, alebo si predstavujeme, prípadne ktoré by sme radi rozprávali iným.
- Žijeme ponorení do rozprávania.
- Problémy, s ktorými za nami prichádzajú klienti, sú chápané ako príbehy, ktoré ľudom strpčujú život a spôsobujú jeho ustrnutie.

- Ľudia nie sú to, čo ich problémy. Ich ťažkosti sú sociálne a osobné konštrukcie. T. j. nie osoba je problémom/ová, ale problém je problém/ový.

Teória, z ktorej naratívna terapia orientovaná na riešenie vychádza: príbeh ako jazyková konštrukcia, narácie a metanarácie, dominantný problémový príbeh a alternatívne príbehy. Používané metódy: externalizácia, dekonštrukcia a iné.

Tento prístup je najvhodnejší pre klientov, ktorí sú zahŕnutí vlastným problémovým príbehom, z ktorého sa nedokážu vymaniť.

Podľa J. Levickej (2001) môžeme systemické terapeutické modely rozdeliť do dvoch základných línií, podľa ich teoretického pozadia: na prístupy vychádzajúce z *kybernetiky druhého radu*, opierajúce sa najmä o radikálny konštruktivizmus a na *naratívne prístupy*,

hľadajúce inšpiráciu vo filozofických konceptoch a myšlienkach postštrukturalizmu a sociálneho konštrukcionizmu. Tieto myšlienkové prúdy môžeme vnímať ako súčasť súčasnej postmodernej filozofie, ktorá poukazuje na pluralitu a heterogénnosť sveta, v ktorom môžu vedľa seba existovať rôzne kultúrne tradície, ktoré sami vytvárajú svoj vlastný meta-príbeh ² (Lyotard).

Systemický prístup a sociálna práca

Na úrovni praxe sociálnej práce a poradenstva je pre systemický prístup charakteristické najmä (Linha, M., 2001):

- a/ preferovanie tvorby riešenia pred analyzovaním problému,
- b/ spoločné „konštruovanie“ menších krokov na ceste ku postačujúcemu cieľu, bez úsilia o hlbšie „prerábanie“ osobnosti klienta,
- c/ snaha aktivizovať, súčasné osobné zdroje, ktoré klient má, no aktuálne si ich nevládze všimnúť, ako aj zdroje, ktoré sa mu osvedčili pri prekonávaní ťažkostí v minulosti, čo môžeme robiť za pomoci tzv. konštruktívnych otázok
- d/ podpora pri hľadaní pomáhajúcich zdrojov v budúcnosti,
- e/ krátkodobosť vedenia prípadu a výrazné umenšenie obvyklej expertnej pozície poradcu/terapeuta v prospech rovnocennejšej komunikácie s klientom.

Systemický prístup sa dá aplikovať najmä pri podpore klientov, ktorí majú rôzne vzťahové problémy, osobné problémy v oblasti sebahodnotenia a nadväznú sociálne problémy, študijné problémy, problémy profesného a sociálno – profesného charakteru, a iné. M. Beyebach a A.R. Morejón (1998, In: Linha, M., 2001), uvádzajú, že systemický prístup *„sa dá chápať ako metóda prvej voľby, tzn., že môže byť vhodné ponúknuť ho v zásade každému klientovi, pričom tých, ktorí z neho v dostatočnej miere neprofitujú je samozrejme potrebné pružne previesť na špecifickejšiu terapeutickú metódu“*.

Hlavným prostriedkom systemickej terapeutickkej sociálnej práce je otvárajúci dialóg. K ďalším metódam systemickej terapie patria:

- cirkulárne kladenie otázok,
- sebareflexia,
- terapeutický tím pozorovateľov a jeho reflexie,
- externalizácia problému,
- intervencie,
- rituály,
- metafóry,
- "prepísanie" životného príbehu,
- práca s rodinnými konšteláciami.

² „Meta-príbehmi rozumieme akési „rozprávania“, ktorými sa v čase konštituuje a konštituuje daná kultúra (napr. euro-americká civilizácia). Takýto meta-príbeh určuje ako daná spoločnosť vníma seba, svoju štruktúru, svoju históriu aj úlohu jednotlivca v nej. Ľudia si v procese socializácie takéto príbehy osvojujú a „vrastajú“ do danej kultúry reprezentovanej jej hlavným „rozprávaním“ (Levická, J., 2001).

Postupy a metódy práce s klientom používane v rámci systemického prístupu, ktoré považujeme za významné:

- a) *systemická metóda dojednávania a opakovaného potvrdzovania* spoločnej pracovnej témy s klientom na každom stretnutí a niekedy aj opakovane v priebehu toho istého stretnutia. Tento postup pomáha v úvodnej fáze poradenského procesu a pri budovaní nosného pracovného vzťahu s klientom. Vhodný je tiež v ďalších fázach, pretože umožňuje zistiť, či sa poradenské smerovanie neodkláňa od klientovej predstavy, alebo či pôvodne vytýčený cieľ nie je už do istej miery dosiahnutý. Zabráni to tiež zotrúvaniu klienta v poradenskom vzťahu takpovediac len „zo slušnosti, či zotrvačnosti“, aj keď už pomoc nepotrebuje, či návštevy mu veľmi nepomáhajú (Linha, M., 2001).
- b) *Externalizácia* je jednou z techník naratívneho prístupu v terapii, ktorý vznikol na prelome 80-tych a 90-tych rokov 20. storočia a je jedným z vyššie spomenutých smerov systemického prístupu.

V snahe dať svojmu životu zmysel, sú ľudia postavení tvárou v tvár úlohe usporiadať prežité udalosti do časových sekvencií tak, aby získali súvislý obraz seba a okolitého sveta. K získaniu takéhoto obrazu je nutné spojiť do lineárnej sekvencie jednotlivé udalosti z minulosti a z prítomnosti a tie, ktoré sú očakávané v budúcnosti. Taký obraz môže byť označovaný ako príbeh, narácia (z lat. narratió – rozprávanie, príbeh, poviedka), alebo sebarozprávanie (Gergen a Gergen in White, Epston, 1997, In: Linhová, E., 2000). Človek je však oveľa viac, než akýkoľvek príbeh, ktorý o sebe rozpráva. Jeho životná skúsenosť je omnoho bohatšia. Vždy existujú ešte pocity a prežité skúsenosti, ktoré nie sú zahrnuté v dominantnom príbehu. Pri naratívnej terapii ide o prerozprávanie príbehov klientov, ktorým sa dajú nové významy. Ich súkromné príbehy im prestanú predpisovať ako majú vnímať svoju identitu (White, 1997, In: tamže). Naratívny terapeut/poradca rozvíja spoluprácu s klientom v snahe nájsť v jeho živote/príbehu také argumenty, ktoré by umožnili klientovi vytvoriť si o sebe alternatívne, menej bolestivé príbehy a ktoré ho ukazujú ako dostatočne kompetentného vydržať, brániť sa či uniknúť z vplyvu alebo tyranizácie zo strany problému (Linhová, E., 2000).

Externalizácia, ako najznámejšia technika tohto prístupu, ponúka spôsob pohľadu na klientov ako na tých, ktorí sú pohltení a teda súčasťou symptómu. Externalizujúci rozhovor nie je bežným rozhovorom, pôsobí exoticky, pretože z dôverne známych vecí robí veci neobyčajné, zvláštne (White, 1997, In: tamže).³

Externalizujúci rozhovor podľa E. Linhovej (2000), v naratívnom prístupe prebieha v týchto krokoch:

- oddelenie problému od klienta, prijateľné pomenovanie problému, symptómu,
- problém sa personifikuje, odhalia sa jeho tyranizujúce úmysly voči klientovi (kde, kedy, ako),
- odhaľujú sa jeho „slabé miesta“ (symptómu, problému),

³ Podobne externalizovanie, ako súčasť iných techník, používa tiež napr. logoterapia. Snaží sa o externalizáciu tzn. sebaďistancovanie, ako prvý krok pri zmene postojov. Podobným spôsobom využíva externalizáciu tiež gestalt-terapia, klient sa napr. rozpráva so svojou úzkosťou.

- podporuje sa pohľad na klienta ako na kompetentného brániť sa a bojovať proti problému,
- rozvíjanie fantázií o tom, čo možno očakávať do budúcnosti od takého silného a kompetentného jedinca, akým sa klient na základe predchádzajúceho rozhovoru javí.

V systemickej terapeutickej a poradenskej praxe sociálnej práce sa orientujeme predovšetkým na požiadavky našich klientov, pokiaľ je to možné, upúšťame od normatívnych cieľov a patologizujúcich kategórií. Nie je cieľom pomoci problému klienta diagnosticky zaradiť, klasifikovať, ani ich kauzálne meniť. Ďalej vychádzame z predpokladu, že ľudia hľadajúci pomoc alebo radu, sú jedineční a zároveň najkompetentnejší experti na ich vlastné problémy.

Systemický sociálny pracovník:

- rešpektuje autonómiu svojho klienta,
- zaujíma sa o jeho doterajšiu životnú stratégiu a váži si ju,
- zachováva neutralitu pri práci s viacerými členmi rodiny alebo pri práci so skupinou,
- je ústretový, pozorný a trpezlivý pri počúvaní popisov ťažkostí,
- vytvára bezpečnú, dôvernú a príjemnú atmosféru, ktorá umožňuje klientom aktivizovať a podporiť ich osobné zdroje a potenciál na riešenie, liečbu a rozpustenie ich aktuálnych problémov, ťažkostí a starostí,
- je si vedomý svojho profesionálneho a profesného postavenia,
- neustále vyjasňuje svoju pozíciu v pomáhajúcom procese,
- preberá zodpovednosť len tam, kde je to nevyhnutné.

Kritika systemického prístupu sa týka prílišného subjektivismu, zvlášť z pozícií feminizmu a sociálneho konstruktivismu. Tým sa predpokladá zanedbanie sociálnej reality. Zástancovia systemického prístupu sa však obhajujú, že pomáhajúci pracovník, ktorý ku klientom pristupuje skutočne systemicky, si uvedomuje, že:

- „identita“ pozorujúceho má cirkulárnu (procesuálnu) povahu, prepája sa v čase s pozorovaným dianím;
- biologická sebaorganizácia jedinca sa nutne prepája a „štrukturálne združuje“ s ďalšími organizmami ktoré sú pre jeho sebaorganizáciu nevyhnutné;
- realita je primárne sociálneho charakteru, ale biologicko-kognitívny rozmer a perspektíva jedinca sa v sociálnych makroprocesoch nesmie stratiť.

Praktický úžitok systemického prístupu v pomáhajúcich profesiách môžeme vidieť aj v tom, že ochraňuje pred pokušením, s ktorým sa často stretávame v súčasnej atmosfére prehnanej a chvíľami neadekvátnej praktizácie sociálnej práce. Je to pokušenie veriť, že sa môžeme priblížiť k realite klienta tým, že dodržíme určité pravidlá, dané a stanovené na základe diagnózy, či iných hodnotiacich ukazovateľov, ktoré vznikli izolovaným, expertným procesom. Takéto „istoty“ vedú k jednaniu v domnelom presvedčení o úžitku klienta. Prínos systemického prístupu je v tom, že sa snaží odhaliť takéto „domnienkovo úžitkové“ konanie v prospech klienta, ktoré vo svojej podstate slúži skôr pomáhajúcemu, či organizácii, v snahe

naplniť ich potreby a nie potreby klienta. Týmto nadväzujeme na názor I. Úlehlu (1999), podľa ktorého je zmyslom a poslaním systemickej sociálnej práce viesť dialóg medzi tým, čo chce spoločnosť vo svojich normách a tým, čo si praje klient.

3.7 Prístup orientovaný na úlohy

Prístup orientovaný na úlohy vychádza z behavioristickej tradície, pričom táto tradícia nie je jediným determinantom tohto prístupu. Je ovplyvnený tiež teóriami sociálneho učenia, teóriou systémov. Ďalej ho veľmi výrazne ovplyvnili empirické výskumy, a to štúdie efektivity krátkodobých a dlhodobých intervencií. (Išlo o porovnanie, či dlhodobá intervencia je pre klienta lepšia ako krátkodobá, cielená intervencia.)

Prístup orientovaný na úlohy je jedným z mála prístupov, ktoré vznikli priamo v sociálnej práci. V súčasnosti sa prístup využíva v mnohých oblastiach sociálnej práce. Prístup poskytuje systematický rámec postupov a spôsobov vnímania klienta a jeho situácie, ktoré sú dostatočné na zvládnutie rôznych praktických problémov. Prístup je orientovaný viac prakticky. Nie je to komplexná teória vysvetľujúca charakter javov, faktov a ich súvislostí, a takisto sa nezameriava na vysvetlenie klientovho sveta a osobnosti. Vzhľadom na praktickú orientáciu prístupu orientovaného na úlohy a tiež jednoduchosť používaných prostriedkov, sa tento prístup nedá využiť vo všetkých situáciách pomoci. Problémové okruhy, pri ktorých sa tento prístup používa uvádzame ďalej, zároveň sú to najčastejšie problémové okruhy, s ktorými sa stretávame v rámci sociálnej práce (Navrátil. P., In: Matoušek, O., 2001, s. 233):

- interpersonálne konflikty,
- neuspokojenie sociálnych vzťahov,
- problémy s formálnymi organizáciami,
- ťažkosti s napĺňaním rôl,
- problémy súvisiace so sociálnymi zmenami,
- reaktívna emocionálna úzkosť,
- neadekvátne zdroje,
- behaviorálne problémy.

Východiskové predpoklady prístupu orientovaného na úlohy sú (Navrátil. P., In: Matoušek, O., 2001, s. 231 - 233):

- krátkodobá a jasne zacielená intervencia môže byť rovnako užitočná alebo dokonca užitočnejšia, než dlhodobá terapeutická práca,
- malý úspech rozvíja sebadôveru a sebaúctu,
- ľudia sa viac angažujú v úlohách, ktoré si sami zvolia,
- klientov problém je nahromadený komplex prepojených čiastkových problémov, ktoré je potrebné odoberať a riešiť postupne.

Úlohou sociálneho pracovníka je pomôcť klientovi rozhodnúť, aké úlohy bude plniť a čo chce robiť, pričom predpokladáme, že klient je schopný takúto voľbu urobiť a nikto iný by za neho nerozhodol lepšie.

Prístup orientovaný na úlohy využíva silné stránky klientovej osobnosti. Jeho základnými charakteristikami sú (Navrátil. P., In: Matoušek, O., 2001, s. 231 - 233):

- partnerstvo - vedúcou autoritou pri riešení problémov je sám klient,
- posilňovanie:
 - o stavíme na silných stránkach klienta,
 - o malým úspechom rozvíjame sebaúctu,
 - o viac sa sústreďíme na silné stránky, než na analýzu nedostatkov,
 - o viac sa snažíme pomáhať, než liečiť.
- transparentnosť,
- zrozumiteľnosť,
- ovplyvňovanie problémov na individuálnej úrovni.

Prístup orientovaný na úlohy je transparentný pre všetkých zúčastnených. Nestavia na tzv. tajomnej metodike, na rozdiel od prístupov, ktoré sú charakteristické tým, že procesu pomoci rozumie a môže ho robiť len špeciálne vyučený človek, ktorý je zasvätený do odboru a vie s metodikou a technikami daného prístupu pracovať. Prístup orientovaný na úlohy používa také postupy, metódy a techniky, ktoré sú dostupné, zrozumiteľné a transparentné. Sociálny pracovník sa v rámci tohto prístupu snaží získať klientovu ochotu pri spolupráci. Transparentnosť a zrozumiteľnosť sú posilňujúcim prvkom pomáhajúceho procesu. Úspech procesu závisí tiež od toho, ako klient rozumie pomáhajúcemu procesu, tomu, čo sa v ňom deje a ako prebieha.

Klienta v rámci prístupu orientovaného na úlohy vnímame ako subjekt, nie ako objekt, ktorý je potrebné opracovať. Pozícia klienta v pomáhajúcom procese je aktívna, klient sa podieľa na všetkom, čo sa medzi ním a sociálnym pracovníkom odohráva.

Prístup orientovaný na úlohy sa snaží o ovplyvňovanie problémov klienta na individuálnej úrovni. Problémy klienta a ich príčiny môžu byť v individuálnej rovine ale tiež v širšej, sociálnej rovine, tzn. že príčiny problémov vnímame na všetkých úrovniach, pričom riešenie môže byť determinované zdola, na individuálnej úrovni, ale tiež zhora z úrovne sociálnych štruktúr. Zmena na sociálnej úrovni je však náročná, vyžaduje viac prostriedkov, času, zúčastnených subjektov a preto je jej dosiahnutie pre klienta veľmi náročné, častokrát až nerealizovateľné. Preto prístup orientovaný na úlohy vníma a snaží sa o riešenie len na úrovni individuálnej. Vychádza z predpokladu, že je užitočnejšie urobiť vlastnú zmenu a rozhodnutie, hoci bude len čiastkové, než pasívne čakať na vývoj situácie v globálnejšom merítku. (Navrátil. P., In: Matoušek, O., 2001, s. 233) tento prístup vychádza aj z faktu, že síce existuje štrukturálna sociálna sieť ale v rámci nej každý jedná a koná individuálne. Preto sa na tejto individuálnej rovine treba zamerať aj na riešenie.

Ďalej uvádzame **kroky intervenčného procesu** prístupu orientovaného na úlohy, ako ich uvádza (Navrátil. P., In: Matoušek, O., 2001, s. 232)):

- a) Mapovanie problémovej oblasti – snažíme sa získať predstavu o celom spektre problémov, vytvoriť si obraz, zhromaždiť kompletný popis aktuálnych problémov.
- b) Voľba problému a kontrakt – v rámci toho sa snažíme dosiahnuť zhodu medzi klientom a sociálnym pracovníkom, ktorý problém alebo jeho časť bude predmetom spoločného úsilia o zmenu. Tým podporujeme klientovu ochotu zapojiť sa. Prebieha

to tak, že rozprávame s klientom o zozname problémov a vyjednávame výber – vyjednávateľ, ktorý je najzložitejší, ktorý ho bude stáť najmenej energie, priniesol mu najväčšiu spokojnosť, rozdelíme si, aké problémy sú a vyberáme tie, ktoré sú najdôležitejšie.

- c) Súhlas so spolupracou – získanie klientovho súhlasu, tým podporujeme klienta spolupracovať, vysvetlíme podmienky spolupráce, okolnosti spolupráce, žiadame si písomný súhlas – čítame dohodu, na ktorej sa dohadujeme.
- d) Špecifikácia cieľového správania – zameriavame sa na detaily vybraného problému a analyzujeme ho v súvislosti s alternatívami, zaoberáme sa tým, čo udržuje a posilňuje daný problém.
- e) Základná charakteristika cieľového správania – snažíme sa získať informácie o frekvencii a trvaní problému, čo je vlastne východiskom pre posúdenie zmeny.
- f) Identifikácia problému a kontrola okolností – snažíme sa tu zachytiť udalosti, pred, v priebehu, po výskyte problému, identifikovať určité stimuly v súvislosti s problémom, dôležité je identifikovať problém v súvislosti s okolnosťami.
- g) Vyhodnotenie zdrojov v klientovom okolí – snažíme sa identifikovať zdroje v klientovom okolí na základe rozhovoru s klientom, s jeho blízkymi. Cieľom je zaangažovať pomoc z okolia bez ktorého by dosiahnutie zmeny bolo ťažšie.
- h) Špecifikácia cieľov – na základe rozhovoru s klientom vyjasňujeme konečnú predstavu o žiadanej zmene.
- i) Formulácia plánu zmien – na základe rozhovoru sa snažíme naplánovať postupnosť krokov, vybrať vhodné prostriedky, techniky, pričom overujeme intervenčné možnosti.
- j) Realizácia – uskutočňovanie intervencie, koncentrácia síl práve na zmenu a realizáciu.
- k) Sledovanie výsledkov – získavanie informácii o efektívnosti intervencie, zber, vyhodnotenie, spätná väzba.
- l) Zachovanie dosiahnutej zmeny – v rámci spolupráce s klientom a jeho okolím sa snažíme dosiahnuť stabilitu, zabrániť recidívam.

V rámci tohto pomáhajúceho procesu sa využívajú viaceré techniky, ako napríklad explorácia, identifikácia problémov, formulácia cieľov, stanovenie úloh, ukončenie. Pri postupe k ďalšiemu kroku, treba v rámci transparentnosti pomáhajúceho procesu, klienta na posun a zmenu upozorniť. Ďalej uvádzame vybrané techniky využívané v jednotlivých fázach pomáhajúceho procesu, tak ako ich uvádza Navrátil, P. (In: Matoušek, O., 2001, s. 234-237).

Explorácia problému – týka sa 1. až 6. kroku – pri tejto technike sa zameriavame na otázky, v čom je problém a aké má klient starosti. Ide o vyjasnenie, stanovovanie, formuláciu, problému a zhrňanie informácií o probléme a okolnostiach, ktoré ho ovplyvňujú. Prvé, na čo sa zameriavame je povzbudzovanie, aby sa klient rozhovoril o svojich ťažkostiach. Pritom sa využíva aktívne počúvanie, povzbudzovanie, niekedy rôzne modifikácie brainstormingu. Výsledkom je súhrn tém, ktoré neskôr s klientom spracúvame.

V rámci explorácie sa môžeme stretnúť s nasledovnými ťažkosťami:

- *Klient sa príliš zaoberá detailami* a tým nedokážeme porozumieť situácii ako celku. V takomto prípade vyzveme klienta, aby sa zamerlal na ďalšiu oblasť, ale uistíme ho, že k detailom sa ešte vrátíme.
- *Klient preskakuje z jedného problému na druhý*. Keď sú klienti zavalení problémom, majú problém sústrediť sa len na jednu oblasť. V takomto prípade pomáha nechať klienta vyventilovať emócie, dať mu čas, nech vyjadrí to, čo potrebuje.
- *Sociálny pracovník identifikuje problém, ktorý klient nespomenul*. Klient sa o probléme nezmienil, ale sociálny pracovník ho identifikoval. V takomto prípade by mal sociálny pracovník problém spomenúť, ale nechať na klienta, ako sa k nemu postaví, aký postoj k problému zaujme.
- **Identifikácia problémov** – na základe explorácie sociálny pracovník v spolupráci s klientom vytvorí prehľad tém – identifikuje problémy, ktorými sa budú s klientom zaoberať. Pritom sa snažíme zistiť od klienta konkrétne a špecifické informácie o jednotlivých problémoch.

V rámci identifikácie problémov a po nej sa môžeme stretnúť s nasledovnými ťažkosťami:

- *Priveľa identifikovaných problémov*. V takomto prípade nie je možné sa venovať všetkým problémom do hĺbky. Riešením je, v spolupráci s klientom, zoznam problémov skrátiť na 6 položiek.
- *Problém v priebehu rozhovoru zmení podobu*. Napríklad veľkosť alebo závažnosť problému už nie je taká, aká bola predtým, alebo sa rozvetví do množstva viacerých problémov.
- *Klientovi sa ťažko hovorí konkrétne*. Vtedy mu treba pomôcť uvedením príkladov.
- *Veľké množstvo informácií*, ktoré zaznamenávame. Kvôli presnosti a zároveň prehľadnosti je často treba zapisovať doslovné formulácie toho, čo klient povedal. Niekedy je vhodné používať v rámci explorácie a klarifikácie tabuľku, na ktorú sa zaznamenávajú problémové témy. Potom spolu s klientom zoradíme témy podľa priority. Je to vhodnejší postup z dôvodu transparentnosti, ktorá nie je až taká v prípade, keď si robíme poznámky a klient nevidí, čo si zapisujeme.
- *Voľba prioritného problému*. Voľba problému, ktorému sa prioritne budeme venovať nie je náhodná. Sociálny pracovník spolu s klientom zvažuje:
 - o ktoré problémy klienta najviac zaťažujú,
 - o ktoré problémy by v prípade neriešenia mali najzávažnejšie dôsledky,
 - o ktoré problémy by v prípade vyriešenia mali najpriaznivejší dopad,
 - o ktoré problémy majú pre klienta najväčší význam,
 - o ktoré problémy sa dajú vyriešiť s najmenším nasadením energie a zdrojov,
 - o ktoré problémy sú v podstate neriešiteľné.

Na základe explorácie a klarifikácie by mal sociálny pracovník spolu s klientom dospieť k trom prioritným problémom, na ktoré sa bude sústreďovať pozornosť a potenciál sociálneho pracovníka a klienta. Pri voľbe prioritných problémov by mal sociálny pracovník rešpektovať klientovu voľbu.

Formulácia cieľov sa deje v rámci 4. až 7. kroku. V popredí je otázka, čo chce klient dosiahnuť. Zámerom je naformulovať cieľ, ktorý má byť dosiahnutý. Pritom máme na pamäti tri princípy:

- najlepší cieľ je taký, ktorý si klient zvolí sám, pretože to posilňuje a motivuje klienta,
- plánovaná zmena by mala byť reálna, v rámci formulácie cieľa by sme si mali overiť, aké prekážky klient musí prekonať, aby mohol ciele dosiahnuť,
- zvolený cieľ by nemal nikoho poškodzovať, z etického aspektu nesmieme prijať cieľ, ktorý by inému ubližoval alebo ho poškodzoval.

Súčasťou formulácie cieľa je aj načasovanie krokov, ktoré vedú k jeho dosiahnutiu. Časový harmonogram tvorí sociálny pracovník spolu s klientom. Spoločne odhadujú, koľko budú trvať jednotlivé fázy realizácie, takisto stanovujú frekvenciu a dĺžku vzájomných kontaktov. Častokrát má časový harmonogram podobu písanej zmluvy, dohody, v ktorej je stanovené: kto, čo urobí, za akých podmienok a dokedy. Tiež obsahuje definíciu plánovanej zmeny alebo žiadúceho výsledku a stanovenie podmienok, za akých môže byť dohoda zmenená.

Pri formulácii cieľov môžu nastať niektoré špecifické situácie, či ťažkosti:

- Cieľom pomáhajúceho procesu nie je zmena, ale *cieľom je zachovať pôvodnú situáciu*. Napríklad u staršieho klienta, ktorý má problém s postaraním sa o seba, by zmenou bolo zabezpečiť mu starostlivosť v zariadení sociálnych služieb. Cieľom však nie je zmena, ale zachovanie pôvodného stavu, t. j. udržať čo najdlhšie sebestačnosť klienta.
- *Cieľ zahŕňa iných ľudí*. Cieľ môže zahŕňať iných ľudí len vtedy, keď s tým súhlasia. Ak je cieľ formulovaný tak, že sa tá zmena týka iného človeka, ktorý so zmenou nesúhlasí, takto naformulovaný cieľ je nerealizovateľný, a tým nevhodný.

Stanovenie úlohy sa týka 7. až 10. kroku. V rámci úloh a ich stanovovania sa snažíme podporovať klientovu motiváciu k plneniu jednotlivých úloh. Úlohy musia byť realizovateľné, musí byť jasne vyjadrená súvislosť úlohy a konečného cieľa, čo je tiež súčasťou motivácie. Sociálny pracovník pri stanovovaní úloh neustále poukazuje na to, ako čiastková zmena vedie k cieľu. Na každom stretnutí s klientom robíme prehľad plnenia úloh. Zaujímame sa spolu s klientom o to, či boli úlohy splnené, ako boli splnené, či boli splnené úlohy, ktoré sa dohodli. Časť úloh plní sociálny pracovník, časť plní klient. Tento prístup pripúšťa aktívnu úlohu sociálneho pracovníka v pomáhajúcom procese. Ktokoľvek, kto je do procesu pomoci klientovi zaangažovaný, má byť do plánu úloh a dohody zahrnutý.

Ukončenie v prístupe orientovanom na úlohy prebieha v rámci 2. až 3. kontaktov. O termíne ukončenia pomáhajúceho procesu sa uvažuje už pri spísavaní kontraktu medzi sociálnym pracovníkom a klientom. Neznamená to, že kontakt sociálneho pracovníka a klienta musí skončiť presne týmto dňom. Niekedy ukončenie súvisí skôr s naplnením cieľa, ktorý je však presne zadefinovaný. Stretnutia, ktoré už sú prípravou ukončenia pomáhajúceho procesu sú zamerané na rozhovor o:

- efekte skončenia kontaktov,
- spôsoboch klientovho zvládania strachu,
- doterajšom pozitívnom vývoji,

- vyhliadkach klienta.

Rozširovať dohodnutý čas je možné vtedy, keď si to klient vyžiada, alebo pociťuje potrebu dodatočného času. Podmienkou je, aby spolupracoval na doterajších úlohách. Rozširovať čas kontaktu a spolupráce s klientom v prípade, že klient nespĺňa dohodnuté a stanovené úlohy, z dôvodu, že sa mu nechce, sa v tomto prístupe neodporúča. Keď sa klient vyhýba ukončeniu pomáhajúceho vzťahu, vtedy ukončenie evokujeme otázkami smerujúcimi k predstavám a úvahám klienta o jeho napredovaní, úspechoch a pocitoch v čase, keď sa už nebudeme stretávať. Ak klient pociťuje neistotu do budúcnosti, treba o tejto neistote hovoriť.

3.8 Sociálne – psychologické a komunikačné teórie

Do tejto skupiny teórií radíme teórie vychádzajúce z poznania a teórií sociálnej psychológie a komunikačné teórie. Tieto teórie sme zaradili podobne ako P. Navrátil (2001) do jednej skupiny. Dôvodom je ich charakter a využitie v sociálnej práci. Všetky tieto teórie využívame ako doplnujúce teórie, či teórie prepájajúce poznatky a praktické využitie iných teórií. Na uvedené teórie mali vplyv teória rôľ, etiketizačná teória, oblasti sociálnej psychológie.

V týchto teóriách sa kladie dôraz na to, ako sa medzi ľuďmi vytvárajú vzťahy a ako sú tieto vzťahy modifikované v rôznych situáciách. V popredí sú otázky identity, stigmatizácie, skupinového správania, teritoriality, a pod.

Sociálno-psychologické modely sociálnej práce majú blízko ku kognitívnym, fenomenologickým a existenciálnym prístupom. Majú styčné body s rogersovským prístupom, so zážitkovými technikami a s rôznymi behaviorálnymi výcvikmi sociálnych zručností.

3.8.1 Teória rôľ

Teória sociálnych rôľ sa spája so sociologickou paradigmou štrukturálneho funkcionalizmu. Okrem tohto východiska je ďalej rozpracovaná inými sociologickými a sociálno-psychologickými teóriami. Za zakladateľov sú považovaní Mead a Linton.

Teória rôľ, ako už bolo spomenuté vyššie, vychádza zo štrukturálneho funkcionalizmu, t. j. je postavená na predpoklade, že ľudia zaujímajú v sociálnej štruktúre spoločnosti rôzne pozície, roly.

Rola predstavuje súbor očakávaných jednaní od držiteľa roly, teda toho, kto rolu zastáva, či je mu pripísaná sociálnym prostredím. Roly sa môžu identifikovať len v sieti vzťahov, preto aj vnímať ich môžeme len v kontexte vzťahov.

Roly môžu byť (Navrátil, P., 2001, 217):

- pripísané, tieto sú výsledkom určitých okolností, ktoré nemôžeme ovplyvniť, ako napr. pohlavie, vek, rasa,
- získané sú roly, ktoré sme získali na základe výsledku nejakej činnosti, napr. na základe získaného vzdelania alebo na základe prestíže,
- vnútené roly získavame ako výsledok činnosti niekoho iného, napr. v minulosti povinná základná vojenská služba, nezamestnanosť a pod.

S každou rolou sa spája súbor rolových očakávaní (set). Tzn. správanie a konanie spájané s danou rolou. Človek zastáva väčšinou niekoľko rôl, ktoré môžu byť v rôznom vzájomnom vzťahu. Tieto roly môžu byť:

- komplementárne, navzájom sa dopĺňajúce,
- nekomplementárne, nedopĺňajúce sa, resp. odporujúce si.

V prípade nekomplementarity rôl hovoríme o rolovom konflikte. Poznáme nasledujúce rolové konflikty:

- Konflikt medzi rolami (inter – rola konflikt). Dochádza k nemu vtedy, keď človek zastáva viac rôl, ktoré sú navzájom nekompatibilné.
- Konflikt rolových očakávaní (intra – rola konflikt). Nastáva vtedy, keď majú rôzni ľudia voči určitej role nerovnaké očakávania.
- Dvojznačnosť roly je vtedy, keď nositeľ roly si nie je istý jej obsahom.
- Ja - rola konflikt, to je nesúlad medzi kompetenciami, možnosťami a schopnosťami nositeľa roly a kompetenciami potrebnými pre výkon roly.
- Rolový dištanc, čím chápeme oddeľovanie osobných postojov a hodnôt od hodnôt a správania, ktoré sa očakáva v súvislosti s výkonom danej roly.

Teória rôl poskytuje jedno z možných chápaní problémovej situácie klienta. Situáciu a problém klienta môžeme vnímať ako rolový konflikt. Toto vysvetlenie môže byť pre klienta prijateľnejšie, v tejto interpretácii nie je osobná kritika, nie je tam morálne odsúdenie. Zároveň takáto interpretácia dáva priestor na zmenu a intervenciu. Táto teória necháva pomerne výrazný priestor na prepojenie osobných problémov klienta a sociálnych súvislostí. Tieto možnosti teórie sú z iného uhla pohľadu aj jej obmedzeniami. Teória rôl býva kritizovaná, že sa nezaobera pocitmi, ktoré vznikajú v súvislosti so zmenou, ktorú sme vyvolali, alebo sme chceli vyvolať. V praxi preto treba teóriu doplniť o osobné interpretácie. Teória vníma roly ako danosť, štruktúru, ktorá sa nedá, resp. dá len ťažko zmeniť. Toto je jej vyčítané ako konzervatívny spôsob myslenia, ktorý podporuje rigidnosť sociálneho poriadku. Teória neponúka žiadne prostriedky, metódy, praktické postupy pri riešení konfliktov rôl, len teoretický rámec na vysvetlenie ich podstaty (Navrátil, P., 2001, s. 217 – 218).

3.8.2 Etiketizačná teória

Etiketizačná teória poukazuje na proces utvárania, pripisovania a prijatia rôl prostredníctvom sociálnych očakávaní a etiketizáciou. Vysvetľuje, že sociálne správanie človeka je produktom etiketizácie a tlaku sociálnej skupiny. Pričom etiketa, ktorou sociálne prostredie označí, onálepkuje správanie a konanie jednotlivca, môže viesť až k stotožneniu sa s touto etiketou. Pri cyklickom etiketovaní sa s týmto označovaním, etiketou zvnútorňujeme, a stotožňujeme.

Etiketizačná teória sa zaoberá aj tým, že toto stotožnenie sa môže byť aj v súvislosti s deviantným správaním. Táto teória vysvetľuje, že aj deviantné správanie môže byť produktom sociálneho prostredia, vplyvom hodnotenia sociálnej skupiny.

Táto teória si tiež všíma a poukazuje na intervencie v zmysle etiketizácie aj u autorít a inštitúcií (učitelia, lekári, polícia, sociálny pracovník, sociálne inštitúcie). Etiketizácia od autorít prispieva k utvrdzovaniu danej etikety, čo vedie nielen k prijatiu etikety a stotožneniu sa s danou rolou, ale až ku stigmatizácii jedinca. Častokrát práve sociálne inštitúcie utvrdzujú etiku sociálneho prostredia, či prispievajú ku konštrukcii problému. Toto je aj najvýznamnejší prínos tejto teórie pre sociálnu prácu. Sociálna práca svojou potrebou diagnózy častokrát prispieva k etiketizovaniu a stigmatizácii klientov. Táto teória býva kritizovaná z dôvodu, že neponúka spôsoby ako meniť postoje a charakteristiky správania, ktoré súvisia so vznikom problému, nezaoberá sa príčinami, ktoré viedli k problému.

3.8.3 Komunikačné teórie

Komunikačné teórie sa rozvíjali najviac v Californii, v Palo Alto. Najvýznamnejší predstavitelia sú Satirová, Hall, Watzlawick.

Komunikačné teórie považujeme za užitočný prostriedok prepojenia rôznych teórií v sociálnej práci. Vzhľadom na to, že komunikácia je základným nástrojom sociálneho pracovníka a tieto teórie sú rozpracované veľmi obsiahlo, spomenieme ich len v krátkosti. Komunikácia zahŕňa procesy, ktorými sa zaoberá napríklad egopsychológia, systémová teória, behaviorálne a kognitívne teórie.

Východiskovým bodom teórie je, že pokiaľ človek uskutočňuje nejakú komunikačnú akciu, je to vždy v súvislosti s informáciami, ktoré získal, pričom informáciami môžu byť fakty, emócie, spomienky. Najskôr informácie prijímame, potom ich vyhodnocujeme. Keď sa nám podarí informácie vyhodnotiť, vyšleme spätnú väzbu. Spätná väzba je reakcia na videné, počutie, zažitie, je to každá reakcia na podnet (Navrátil, P., 2001, s. 219 – 220).

Spätná väzba ako technika pri sociálnej práci, je o tom, aby klient dostal spätnú väzbu, prípadne pozitívnu spätnú väzbu. Spätná väzba nemá byť deštruktívna, má pomáhať klientovi alebo viesť k nejakej zmene. V sociálnej práci sa kladie veľký dôraz na spätnú väzbu, aby sa nerozhodovalo o klientovi, bez neho.

Spätná väzba je však súčasťou každej komunikácie. Na základe spätnej väzby sa komunikátor dozvie, ako sme komunikovanú informáciu prijali a vyhodnotili. Každý z nás má vlastné vnútorné pravidlá, ako vyhodnocuje informácie. Tieto pravidlá nám určujú, čo budeme považovať pri informáciách za dôležité, a čo za nepodstatné. Tento proces nazývame selektívna percepcia. Práve v súvislosti s týmto aspektom komunikácie vzniká najviac problémov v komunikácii. Poznáme nasledovné príčiny komunikačných blokov (tamže):

- Chybná interpretácia v súvislosti so spätnou väzbou.
- Nesprávane prijímanie informácií, vybranie inej podstaty.

Vyššie uvedení autori z Palo Alto popisujú tieto typy vzťahov v komunikácii (tamže, s. 220):

- „symetrický vzťah je vzťahom dvoch rovnocenných bytostí, na oboch stranách sa vyskytuje podobné správanie a komunikácia,
- komplementárny vzťah je nerovný vzťah, ale je to vzťah, pri ktorom sa roly navzájom dopĺňajú (napr. rodič – dieťa, zamestnanec – zamestnávateľ). Na jednej strane je dávanie, aktivita a na druhej strane je prijímanie a pasivita,

- *symetrická eskalácia sa odohráva, keď sa obe strany snažia druhú premôcť v úsilí o prevzatie, alebo odovzdanie kontroly vzťahov,*
- *metakomplementárny vzťah existuje tam, kde sa jedna osoba dobrovoľne vzdá svojej kontroly nad vzťahom (komunikáciou) a prenechá ju druhej. “*

Každá komunikácia má zložku obsahovú a vzťahovú:

- obsah je vyjadriteľný záznamom slov, vyjadrujeme ho hlavne verbálne a čiastočne neverbálne,
- vzťahová zložka je vyjadrená postojom účastníkov komunikácie a vyjadrujeme ju hlavne neverbálne a čiastočne verbálne.

Neverbálnu komunikáciu vnímame nevedome, verbálna komunikácia dopĺňa, rozdeľuje, upresňuje a mení neverbálne informácie.

ZÁVER

Zámerom publikácie bolo analyzovať teórie, teoretické východiská a koncepty z ktorých vychádza súčasná sociálna práca. V súlade s tým sme definovali základné teórie, modely a prístupy využívané a ovplyvňujúce súčasnú sociálnu prácu. Tieto prístupy sme sa snažili definovať, čiastočne komparovať a popísať ich využitie a aplikáciu v súčasnej praxi sociálnej práce. V priebehu práce sme práve túto snahu vnímali ako pomerne nevďačný, kontroverzný a náročný zámer, vzhľadom na množstvo teórií, ktoré v teoretickom rámci považujeme za východiská sociálnej práce. Otázka je, nakoľko sa venovať jednotlivým teóriám, prípadne ktoré vybrať? Pretože snaha spracovať všetky komplexne je nenaplniteľná. V rámci tejto práce sme napríklad úplne rezignovali na metateórie ako napríklad liberalizmus, konštruktivizmus, systémové teórie a ďalšie. Okrem toho sme sa ani nesnažili venovať sa náboženským teóriám. Považujeme ich za významné východisko súčasnej sociálnej práce, zároveň si však uvedomujeme, že túto problematiku by sme nikdy nedokázali spracovať a analyzovať na úrovni odborníkov, ktorí sa jej špeciálne venujú. Problematické je tiež aplikácia a použitie teórií v praxi. V praxi sociálnej práce vládne akási ambivalencia vo vnímaní teoretických východísk, ktorých je na jednej strane mnoho, množstvo sa ich využíva, žiaľ častokrát s veľmi malým teoretickým povedomím o potrebe teoretických východísk v sociálnej práci o ich skutočnej existencii a charaktere, a skutočnej miere ich využívania. Inak povedané, sociálni pracovníci v praxi z istých teoretických východísk vychádzajú, ale zároveň ich existenciu a potrebu popierajú. Toto je automaticky spojené s malým teoretickým povedomím sociálnych pracovníkov o teoretickom zázemí sociálnej práce. V praxi to potom má podobu využívania techník, metód, metodík z rôznych teoretických konceptov a prístupov, spojeného s chýbajúcou teoretickou podstatou. Toto vnímame ako pomerne veľký problém zvlášť pri snahe, a v rámci Slovenskej republiky aj väčšinovej tendencii sociálnych pracovníkov, pracovať eklekticky. Pri eklektickej sociálnej práci považujeme teoretický základ a prehľad v používaných prístupoch a teóriách a následne pracovných postupoch z nich vychádzajúcich, za nevyhnutné.

ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV

- BALÁŽ, O. 1967: Príspevok k stanoveniu profilu učiteľa. Jednotná škola, 1967, č. 4, s. 308 – 309, In: LÁSZLÓ, K.: Teória a prax vo vzdelávaní učiteľov. Banská Bystrica: 1996. ISBN 80-88825-41-5.
- BARKER, R. L. 2003. *The Social Work Dictionary*. Washington DC : NASW Press. 493 p. ISBN 08-710-1355-X .
- BAUMAN, Z.1965. *Sociologie*. Praha: Orbis, 1965, 331 s.
- BAUMANN, Z. 1997. *Úvahy o postmoderní době*. Praha: SLON. 165 s. ISBN 80-85850-12-5
- BAUMANN, Z. 2004. *Individualizovaná společnost*. Praha : Mladá Fronta. 291 s. ISBN 80-204-1195-X.
- BELZ, H., SIEGRIST, M. 2011. Klíčové competence a jejich rozvíjení. Praha, Portál, 2011, 375 s., ISBN 978-80-7367-930-9
- BERNE, E. 1997 *Co řeknete až pozdravíte. Transakční analýza životních scénářů*. Praha : Lidové noviny, 1997. ISBN 80-7106-231-6
- CAPRA, F. 2002. *Bod obratu, Věda, společnost a nová kultura*. Praha: DharmaGaia a Mat'a. ISBN 80-85905-42-6.
- ĐURIČ, L. a KOL. 2000: Výchova a vzdelávanie dospelých. Andragogika. Terminologický a výkladový slovník. Bratislava: SPN, 2000, 547s. ISBN 80-08-02814-9.
- ELLIS, A. 2010. *Tréning emocii. Práca s emociami na základe racionálnej emočnej terapie*. 2. vyd. Praha : Portál. 196 s. ISBN 978-80-7367-719-0.
- EPSTEIN, L. 1992. *Brief Treatment and a New Look at the Task-Centered Approach*. Macmillan. New York: MacMillan. 351 p. ISBN 0023339705.
- ERATH, P. 2006. *Sozialarbeitswissenschaft*. Stuttgart : Verlag W. Kohlhammer. 262 s. ISBN 978-3-17-019478-6.
- ERATH, P., KLUG, W., SING, H. 2000. Social Policy, Social Security and Social Work in Germany. In: Adams, A., Erath, P., Shradlow, S.: *Fundamentals of Social Work in Selected European Countries. Historical and Political Context, Present Theory, Practice, Perspectives*. Dorset: Russel.
- FOOK, J. 1993. *Radical Casework*. Sydney: Allen and Unwin Pty Ltd. DOCUPRO. 179 p. ISBN 1-86373-281-0.
- FRANKL, V. E. .1997. *Vůle ke smyslu*. Brno: Cesta.
- FRANKL, V. E. 1998. *Psychoterapie pro laiky*. Brno: Cesta. 158 s. ISBN80-85319-80-2.
- FROMM, E. 1996. *Umění milovat*. Praha :Nakladatelství Josefa Šimona. 125 s. ISBN 80-85637-26-X.
- GABURA, J. PRUŽINSKÁ, J. 1995. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha : Sociologické nakladatelství. ISBN 80-85850-10-9.
- GEIST, B. 1992. *Sociologický slovník*. Praha: Victoria Publishing, 1992, s. 647. ISBN 80-85605-28-7.
- GJURIČOVÁ, Š. KUBIČKA, J. 2009. *Rodinná terapie, systemická a narativní*. Praha: Grada. 288 s. ISBN 9788024723907.

- GOFFMAN, E. 2003. *Stigma. Poznámky o způsobech zvládnání narušené identity*. Praha: Slon, 2003, 169 s., ISBN 80-86429-21-0
- HARTL, P. 2000. *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2000, 573s. ISBN 80-7178-303-X
- HOLLSTEIN – BRINKMANN. 2001. Sociálna práca a systémové teórie. Trnava: Slovak Academic Press. 198 s. ISBN 80-88908-78-7.
- CHYTIL, O. 2007 Důsledky modernizace pro sociální práci. In: SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNÁ PRÁCA. sv. 4, s. 64-71. ISSN 1213-6204.
- Interné materiály Asociácie sociálnych pracovníkov na Slovensku.
- KAPPL, M. 2005. *Postmodernismus v sociální práci*. In: *Smutek, M. Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové. 2005. s. 53-68.
- KELLER, J. 2007. *Teorie modernizace*. 1. vyd. Praha: SLON. 194 s. ISBN 978-80-86429-66-3
- KOHÁK, E. 1993. *Jan Patočka. Edice Profily*. H & H, Jinočany.
- KOPŘIVA, K. 1997. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál. 156 s. 1997. ISBN 80-7178-150-9.
- Košický inštitút pre systemickú skúsenosť. 2005. dostupné na <http://www.isz.sk/skoly.htm>
- KRATOCHVÍLOVÁ, E. 2001. Voľný čas a pedagogika voľného času. In: *Vychovávateľ*. Bratislava: Educatio, roč. XLVI, č. 2, s. 2. ISSN 0139-6919.
- LAAN, G.1998. *Otázky legitimity sociální práce*. 1. vyd. Boskovice : Albert. ISBN 8085834-41-3.
- LANDGREBE, L. 1968. *Filosofie přítomnosti*. Praha: Academia. 1968.
- LÁSZLÓ, K. 1996. Teória a prax vo vzdelávaní učiteľov. Banská Bystrica: 1996. ISBN 80-88825-41-5.
- LEVICKÁ, J. 2002. *Teoretické aspekty sociálnej práce*. Trnava: ProSocio. 121 s. ISBN 80-89074-38-3.2002.
- LEVICKÁ, J. 2005. *Od konceptu k technike. TŠ pre Spoločnosť pre podporu vedy a vzdelávania na FZaSP TU* : Trnava, 2005. 222 s. ISBN 80-968952-6-5.
- LINHA, M. 2001. Systemický prístup v poradenstve adolescentom. In: *Psychológia a patopsychológia dieťaťa*. č. 4, s. 347-355. Dostupné na internete: [online] [citované 10. 12. 2004]
- LINHOVÁ, E. 2000. Použitie externalizácie v terapii fobie. In: *Psychológia a patopsychológia dieťaťa*, 35, 2000, č. 4, s. 354-362. Dostupné na internete: [online] [citované 10. 12. 2004]
- LUDEWIG, K. 1994. *Systemická terapie, základy klinické teórie a praxe*. Praha: Pallata. 1994. 154 s. ISBN 80-901710-0-1.
- LYOTARD, J. F. 1995. *Fenomenologie*. Praha: Victoria Publishing. s.22. ISBN 80-7187-031-5.
- MAŇÁK, J., ŠVEC, Š., ŠVEC, V., (ed.). 2005. *Slovník pedagogické metodologie. Pedagogický výzkum v teorii a praxi*. Brno : Masarykova Univerzita, 2005, 136s. ISBN 80-210-3802-0, ISBN 80-7315-102-2
- MATOUŠEK, O. 2001. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-

- MATOUŠEK, O. 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 290 s. ISBN 80-7178-549-0.
- MATULAY, S. – MATULAYOVÁ, T. 1998: Sociálna práca (Vybrané kapitoly). Nitra: 1998. ISBN 80-8050-210-2.
- MERRY, T. 2004. *Naučte sa byť poradcom*. Poradenstvo zamerané na človeka. Bratislava : Ikar, a. s., 2004. 216 s. ISBN 80-551-0768-8.
- MOŽNÝ, P., PRAŠKO, J. 1999. *Kognitívne – behaviorálné terapie. Úvod do teórie a praxe*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-038-6.
- NAVRÁTIL, P. 2005. Role sociální práce v pozdněmoderní společnosti. In: Smutek, M. Možnosti sociální práce na počátku 21. století. Hradec Králové: 2005. Univerzita hradec Králové. s. 37-52.
- NAVRÁTIL, P. 1998. Existenciální perspektivy v sociální práci. In: *Sociální práce*, Brno : NCR, 1998, 1s. 27-38. ISSN 1801-6790
- NAVRÁTIL, P. 1998. Sociální práce jako sociální konstrukce. *Sociologický časopis*, Praha : Sociologický ústav AVČR, 34, 1s. 37-50. ISSN 0038-0288.
- NAVRÁTIL, P. 1999. Moderní sociální práce a teorie. In: *Sociální práce*. Brno : NCR, 1999, 6s. 25-33. ISSN 1801-6790
- NAVRÁTIL, P. 2001. Vybrané teorie sociální práce. In: *Matoušek, O. Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2001. s. 183-260. ISBN 80-7178-473-7.
- NAVRÁTIL, P. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno : MZ, 2001. 162 s. ISBN 80-903070-0-0.
- NOVOTNÁ, A., ŽILOVÁ, A. 1999. Vzdelávacia potreba – determinant úspešnosti ďalšieho vzdelávania sociálnych pracovníkov. *Andragogika*. 1999, č. 3/99, s. 15. ISSN 1211-6378
- PATOČKA, J. 1967. Prirodzený svet a fenomenológia. In: *Existencialismus a fenomenologia*. ed. Bodnár, Obzor, Bratislava: 1967
- PAYNE, M. 2011. *New approaches to integrating theory and practice*. Comenius University in Bratislava, Bratislava: 2011, 27 s. ISBN 978-80-223-3064-0.
- PAYNE, M., CAMPLING, J. 2005. *Modern social work theory*. Lyceum Books: Chicago, 2005, 366 s. ISBN 978-0-9250-65-83-4.
- PETRUSEK, M. et al. 1996. *Sociologické školy, směry a paradigmata*. 4. vyd. Praha: SLON.
- PREVENDÁROVÁ, J. 1998. Rodinná terapia a poradenstvo. Základné pojmy a teoretické východiská. Bratislava, Pedagogická fakulta UK 1998.
- PRŮCHA, J. – WALTEROVÁ, E. – MAREŠ, J. 2001. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-579-2.
- Rezolúcia č. 67 (16) námesníkov ministrov krajín Rady Európy.
- ROGERS C. R. 1998. Způsob bytí: klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele. Praha: Portál, 1998. 296 s. ISBN 80-7178-233-5
- ROGERS, C.R. 1995. *Ako byť sám sebou*. Bratislava: Iris, 1995. 353 s. ISBN 80-88778-02-6

- ROGERS, C.R. 1997. Encountrové skupiny. Modra: IRO, 1997. 148 s. ISBN 80-967832-1-1
- ROGERS, C.R. 1998. Sloboda učiť sa. Modra: Persona, 1998. 431 s. ISBN 80-967980-0-6
- ŘEZÁČ, J. 1997. K problému rozvíjení seberefektivní kompetence v rámci interakčních cvičení. *Pedagogická orientace* 1997, 4. ISSN 1211-4669
- SCHERPNER, M., RICHTER-MARKERT, W., SITZENSTUHL, I. 1999, na slovenské podmienky prispôbil a prepracoval GABURA, J.: *Sprevádzanie v praxi (vedenie), poradenstvo a učenie: Princípy sociálnej práce*. Dolný Kubín: 1999.
- SCHLIPPE, A., SCHWEITZER, J. 2001. *Systemická terapie a poradenství*. Brno, Cesta 2001. 320 s. ISBN 80-7178-998-4.
- SIEGRIST, M. 1996. *Vzdelávacia práca s nezamestnanými ľuďmi*. Práca, Bratislava 1996, 358 s., ISBN neuvedené
- Sociologické školy, smery, paradigmata. 1 vyd. Praha : 1994. Sociologické nakladatelství.
- STRIEŽENEC, Š. 1996. *Slovník sociálneho pracovníka*. 1. vyd. Trnava: AD, 1996. 255 s. ISBN 80-225-1339-3
- STRIEŽENEC, Š. 2001. *Úvod do sociálnej práce*. 2. vyd. Trnava : TRIPSOFT, 2001. 197 s. ISBN 80-968294-6-7
- STRIEŽENEC, Š. 2001. v sociálnej práci na Slovensku. In: *Práca a sociálna politika*, Roč. 9, č. 1, s. 5-9. ISSN 1213-624
- STRIEŽENEC, Š. 2005. *Teória a metodológia sociálnej práce*. Ostrava : Reprocentrum, a. s., Blansko, 2005. 160 s. ISBN 80-7326-076-X.
- STRNAD, V. 2009. Systemický prístup, In: Baštecká a kol., *Aplikovaná psychologie*. Praha, Portál : 2009. ISBN 978-80-87035-25-2
- Systemický prístup ku psychoterapii a poradenstvu. [online] [citované 10. 12. 2004] Dostupné na internete: < <http://systemicka-terapia.webpark.sk> >
- ŠTEFANOVÁ, E. 2000. Systemický prístup a jeho uplatnenie v poradenskom rozhovore. In: Ihnancík J. a kol. (red.): *Psychologické poradenstvo na prelome tisícročia*. Košice, PPP pre SŠ 2000, s. 231-233.
- ŠVEC, Š. a kol. 1998. *Metodológia vied o výchove*. Kvantitatívno-scientické a kvalitatívno-humanitné prístupy v edukačnom výskume. Bratislava : IRIS, 1998, 304s. ISBN 80-88778-73-5
- ŠVEC, V. 1997. Seberefektivní deníky v seminářích z obecné didaktiky. *Pedagogická orientace*, č. 4, 1997, ISSN 1211-4669
- TAMÁŠOVÁ, V. 2006. *Teória a prax rodinnej edukácie*. Bratislava: Sapientia, s.r.o. 2006. ISBN 80-89229-01-8.
- TOKÁROVÁ, A. a i. 2003. *Sociálna práca*. Prešov : 2003. 573 s. ISBN 80-968367-5-7
- ÚLEHLA, I. 1999 *Umění pomáhat*. Praha : Portál, 1999. 157 s. ISBN 80-85850-69-9
- Velký sociologický slovník I, 2*. 1996. Praha: Karolinum, 1249 s. ISBN 80-7184-311-3
- VYMĚTAL, J. – REZKOVÁ, V. 2001. Rogerovský prístup k dospelým a deťom. Portál, Praha : 2001, ISBN: 80-7178-561-x.
- ZELINA, M. 2004. *Teórie výchovy alebo hľadanie dobra*. Bratislava: SPN, 2004. ISBN 80-10-00456-1.

- ŽILOVÁ, A. 2000. *Kapitoly z teórie sociálnej práce*. 1. vyd. Žilina: 2000. 119 s. ISBN 80-7100-738-8
- ŽILOVÁ, A. 1998. Ďalšie vzdelávanie na Slovensku (k jeho niektorým aspektom). Vzdelávanie dospelých, roč. III., 1998, č.4. ISSN 1335-2350
- ŽILOVÁ, A. 1999. Sociálna práca ako vedný odbor. Práca a sociálna politika, 1999, č. 1-2, s. 9 - 10. ISSN 1213-624.
- ŽILOVÁ, A. 2001. Súčinnosť sociológie a sociálnej práce pri vymedzovaní pojmu sociálny problém. Príspevok prednesený na konferencii SOCIALIA v Hradci Králové 24.10.2001.

Teórie a konceptuálne východiská sociálnej práce

Doc. Alena Novotná, PhD.

Recenzenti

prof. zw. dr hab. Andrzej Gredkowski

prof. PhDr. Anna Žilová PhD.

Vydanie: prvé

Rozsah: 81 s. (AH 5,68)

Rok vydania: 2021

VERBUM – vydavateľstvo Katolíckej univerzity v Ružomberku
Hrabovská cesta 5512/1A, 034 01 Ružomberok

ISBN 978-80-561-0929-8 elektronická verzia

ISBN 978-80-561-0929-8



9 788056 109298