



Pár slov na úvod

Milí čitatelia!

V októbrových news si môžete prečítať niečo o tom, čo vyvoláva naše pocity, keď sme s klientom a počujeme jeho život a možno zľahka načrtneme aj to, čo s nimi (našími pocitmi) môžeme robiť, aby to bolo nápomocné - toto sa volá protiprenos a práca s ním. Workshop o motivačných rozhovoroch je beznádejne preplnený. Ak chcete vedieť, o čo prídete, prečítajte si aspoň náš rozhovor a urobte si vedomostný kvíz. Už sme ako Slovenka, máme aj kvíz. Rozhovor o filozofii a zručnostiach motivačných rozhovorov bude možno inšpiráciou k tomu, aby ste v januári prišli na výberový workshop k nášmu dvojročnému výcviku „Integratívna práca s motiváciou a zmenou v komplexných

systemoch, rodinách a pároch“. Ak ste sa zľakli názvu, zdôrazním kľúčové slová - motivácia, zmena, systém. A čo ešte? V tradičných rubrikách si prečítate niečo o knihách, niečo o radikálne kritických webových stránkach a odporúčanie na zaujímavú knihu, ktorá udáva najnovšie trendy v obore koučovanie. No a samozrejme, pokračujeme v prehľade aktivít a metód, ktoré sa dajú využiť v jednotlivých častiach Kolbovho cyklu učenia - sme v jeho zážitkovej časti. Želáme krásne farebné dni plné reálnych skúseností a zaujímavého učenia a poznávania sveta okolo vás (aj) s našim newsletterom.

Konaj, ako najlepšie vieš. Ale ak chceš byť šťastný, neočakávaj výsledky svojich činov. Indické príslovie

Asociácie na tému protiprenos...

P: Nemôžem vám povedať, ako sa cítim (*pacient sa otvára*)

T: Zdá sa mi, že sa tu cítite úzkostný a neistý (*terapeut sa pokúša pacienta pochopiť*)

P: Nabudúce neprídem (pacient nereaguje na to, čo hovorí terapeut, prehladá to a ignoruje, pacient sa zároveň otvára a hovorí niečo o sebe)

T: (trochu podráždené) Viete, že vynechať sedenia môžete len vo vážnych dôvodoch (*terapeut navádza, zároveň pacienta nepriamo obviňuje a hovorí niečo o sebe*)

P: Naozaj nemôžem prísť. Som objednaný k lekárovi (*pacient sa otvára, ale zároveň sa bráni*)

Cítite to nepriateľstvo, alebo obvinenie v jazyku terapeuta? Ako by vám bolo, keby ste boli klient, respektíve pacient vy? Odkiaľ terapeutova emócia prichádza? Prečo je terapeut nahnevaný? Prečo bývame nahnevaní, sklamaní, smutní, prečo máme s klientmi výčitky svedomia, pocity zlyhania, pochybnosti...? Ešte to skomplikujem. Myslíte si, že ak by ste sa vyššie „prepísaného“ terapeuta opýtali, či vie o svojej hostilite voči pacientovi, povedal by vám áno, jasné, hnevá ma? Nie, ja si myslím, že by to poprel. Nevedel by o nej, pretože by bola nevedomá (v lepšom prípade predvedomá). Napriek tomu, že sme (terapeuti) sedem a viac rokov socializovaní v terapeutickej role, nevieme, nedokážeme, mať náhľad na to, čo sa deje v našich klientoch, ani úplné uvedomenie toho, čo sa deje v nás. Takže, ak idem písať o protiprenose v terapii, poradenstve, koučovaní... idem písať nie o niečom, čo je jasné, zrejmé a uvedomované. Idem písať o emóciách, ktoré nám nie sú hneď a zaraz dostupné. Napriek tomu nami a našimi klientmi tieto emócie hýbu a utvárajú celkovú interpersonálnu skúsenosť, ba čo viac, rozhodujúcou mierou sa podieľajú na tom, či to, čo budete s klientmi robiť, bude užitočné. V našom texte nájdete stručné odpovede na tieto komplikované otázky:

- Čo je to protiprenos?
- Kedy a na čom ho spoznáme?
- Čo sa s ním dá robiť, aby sme nepoškodili seba ani našich klientov?

Čo je to ten protiprenos?

V učebnici Wollera a Kruseho Hlbinná psychoterapia sa autori v zúfalstve z toho, že by sa mali prehrabávať literatúrou od roku 1910 po súčasnosť zhodli na širokej definícii pojmu protiprenos a rozumejú ním súhrn všetkých našich emočných reakcií, ktoré vznikajú v kontakte s pacientom bez ohľadu na to, či je ich pôvod v pacientovi, alebo v nás. Pre tých čitateľov, ktorým by sa zdala táto všetko riešiacia definícia príliš, mám dobrú správu. Čítajte iné texty ako tento. Zoznámte sa v literatúre (aj u nás dostupnej) postupne s:

- Pôvodným Freudovým chápaním pojmu protiprenos, pričom tatičko sa ho tak zľakol, že o ňom nechcel verejne nič publikovať, aby to neuškodilo psychoanalytickému hnutiu, alebo našej veci, ako hovorieval. Na tajnáša, v listoch, medzi nami učenými sa protiprenosu určite musíme venovať, ale verejne? Čas však letel. Dnes freudiáni pracujú s dvoma konceptmi - protiprenos je nezrelá a nevedomá reakcia na prenos klienta a/alebo protiprenos je prenos terapeuta na pacienta (čo by sa tiež nemalo stávať)
- Totalistickým poňatím protiprenosu u Pauly Heimannovej, ktorá to vidí nejako tak, že protiprenos sú všetky nevedomé aj uvedomované emocionálne reakcie terapeuta vo vzťahu k pacientovi, pričom protiprenos podľa autorky nie je niečo zlé, čo by malo byť tajné a analyzované iba pod palbou skúmajúcich očí a uší supervízora, ale niečo, čo sa dá v terapii efektívne využiť, minimálne ako zdroj informácií
- Rackerovými úvahami o komplementárnom a kondartnom protiprenose, ktoré sú doposiaľ veľ-



mi cenené. Komplementárny protiprenos sa deje v komplementárnej identifikácii, čo znamená, že na klienta reagujeme tak, ako na neho reagovali rané vzťahové osoby, alebo ako na neho reagujú súčasní vzťahoví partneri. Pri konkordantnej identifikácii na klienta reagujeme tak, ako on reagoval na rané vzťahové osoby alebo tak, ako on reaguje na súčasných vzťahových partnerov

- Kleiniánskym a postkleiniánskym konceptom projektívnej identifikácie, v ktorom je nejaký aspekt self klienta (zväčša reprezentácia self, alebo reprezentácia objektu spojená s afektom), ktorý je klientom projektívne („odhodí“ ho mimo seba) popretý a nevedomo vložený do terapeuta. Kleiniáni to potom vidia tak, že klient v procese projektívnej identifikácie následne vykonáva interpersonálny tlak na terapeuta, pričom ten tlak ho núti prežívať, alebo nevedome sa identifikovať s tým, čo je projikované. Tento psychický a nevedomý proces vrcholí tým, že klient sa utvrdí, že terapeut je naozaj taký, ako ho klient vníma, respektíve taký, ako ho projektívne identifikoval, akého si ho v tomto mechanizme vytvoril. Napríklad:
 - K: „Nenávidíš ma a ja to dobre viem.“ (klient projikuje svoj nenávidený vnútorný objekt na terapeuta)
 - T: (prekvapený) „Čo vás vedie k tomu, aby ste si to mysleli?“
 - K: (nahnevá sa a zazrie na terapeuta) „Nerobte sa, ako by ste nevedeli, o čom hovorím!“ (iritáciou vytvára interpersonálny tlak)
 - T: (protestuje) „Ale ja neviem!“
 - K: (kričí na terapeuta!) „Vy klamár! Veľmi dobre viete, o čom hovorím!“
 - T: (nahnevaný) „Nepáči sa mi, keď ma nazývate klamárom!“ (terapeut je donútený prežívať klientom želanú emóciu)
 - K: (triumfálne) „Vidíte? Mám pravdu! Naozaj ma nenávidíte. Máte červenú tvár a oči plné nenávisť!“ (klient si potvrdzuje, to čo chcel vidieť)
- Sandlerovým chápaním rolovej reaktivity (ktorú sme mimochodom spomenuli v predchádzajúcom texte o prenose a čo je vlastne freudiánske chápanie projektívnej identifikácie): na klientov reagujeme tak, ako keby sme boli isté aspekty ich otcov a matiek a bratov a...
- Konceptom protiprenosového stvárnenia (zrazu sme v kontakte s klientom napätí, meníme dych, postoj tela, preriekame sa v súlade s tým, ako to klient odniekiaľ dobre pozná...) inak povedané, opäť agujeme, čiže konáme tak, ako si to klient v prenose s nami „želá“
- Napokon, kto by mal strašnú chuť rýpať sa v protiprenose a jeho mini odbočkách, môže si prečítať niečo od vzťahových analytikov, ktorí vlastne tvrdia, že ani nevieme, kto je za čo zodpovedný, keďže aktuálne terapeutovo správanie modifikuje klientov prenos, ktorý utvára protiprenosové impulzy, emócie a reaktivitu. Je to potom ako

v manželskej hádke, jednak nikdy nevieme, kto „začal“, kedy sa to spustilo a už vôbec nie „prečo“ - reaktivita je simultánna reakcia na druhú osobu a interakcie. To, čo sa deje, je vzájomné, intersubjektívne vytvárané a potvrdzované.

Je toho veľa, s čím by sa vášniví študenti protiprenosu mohli zoznámiť. Už 100 rokov skúseností... Vlastne, aby bolo jasno, protiprenosové reakcie sú napokon zväčša zmesou reakcií, ktoré sú indukované klientom a reakcií, ktoré sú spôsobované našimi intrapsychickými konfliktami (a my terapeuti tieto konflikty napriek vlastnej cvičnej terapii máme a stále sú bolestné, iba o nich lepšie vieme).

Ešte jedna poznámka k tomu, čo je v protiprenose vedomé a čo nevedomé. Ako kedy. Ako pri kom. Protiprenosová reakcia môže byť vedomá a môže obsahovať aj nevedomé aspekty. Možno chápano a láskavo reagujete na klientovu agresivitu iba preto, že si nechcete (nemôžete) pripustiť svoju vlastnú agresivitu a hostilitu voči klientovi. Možno si uvedomujete iba niektoré emócie, ktoré s klientom prežívate a iné podliehajú všelijakým možným obranám. Kombinácií vedomého a skrytého je hŕba. To, že máte problém s protiprenosom je zrejme aj z vašich výrokov typu: „klient je v odpore“, „klient sa nechce otvoriť“, „klient je nemotivovaný“ apod. Odborne sa tomu, čo robíme, keď dávame takéto hlášky a nálepky, hovorí objektivizácia a v zásade ide o to, že ak si vyššie uvedené výroky vyslovíte a neuvažujete napríklad tým spôsobom, že „ešte sa mi nepodarilo pochopiť klientovu obavu, ktoré mu bránia v ceste, aby začal pracovať so svojimi emóciami (téma odporu), alebo „ešte sa mi nepodarilo vzbudiť u klienta motiváciu k zmene“ (téma nemotivovaného klienta), nie ste s klientom v pomáhajúcom, ale odsudzujúcom vzťahu.

Ako pracovať s uvedomením?

Uvedomovať si protiprenos nie je jednoduché. Bráni nám v tom protiprenosový odpor (podobne ako ten prenosový bráni klientovi v uvedomení si prenosu). Má veľa príčin, o ktorých by sa dala napísať celá kniha a súvisí s našim životom, ale aj našou odbornou identitou a tým, za koho nás pomáhajúcich druhí považujú (a s čím sme sa identifikovali). Aby sme mohli vnímať protiprenos, je nutné vytvoriť si priestor pre identifikáciu a reflexiu vlastných emócií, postojov, správania, či očakávaní vo vzťahu s klientmi. Reflexia by sa mala týkať aj našej „pohotovosti“ rýchlo reagovať, pretože impulzívne, nereflektované konanie, spontánne výroky, prerieknutia a chybné úkony..., to všetko nám prítomnosť protiprenosu môže signalizovať. Čo s tým? Čo robiť?

1. Vnímať to, čo prežívate „tu a teraz“ s klientom. Aké sú vaše telesné reakcie? Pocity? Myšlienky, fantázie, predpoklady, potreby a impulzy spojené s emóciou?
2. Odolajte impulzu, ktorý je sytený vašou emóciou. Odolajte tlaku, ktorý vás ženie reagovať bežne - tak, ako to klient očakáva (nech už ide o komplementárnu, alebo konkordantnú identifikáciu), ne nechajte sa zviest'.



3. Nereagujte hneď. Klient vôbec nemusí byť pripravený vašu reakciu počuť a prijať. Predčasné odhalenie by mohlo vyvolať hanbu, alebo úzkosť, ktoré by bránili pomáhaniu. Ste si istý, že bude pre klienta užitočné, ak bude o tom, čo prežívate vedieť? Nechcete mu najprv vy sám lepšie porozumieť? Pomôže vaše odhalenie toho, čo prežívate, cieľu vašej práce? Viete, prečo chcete klientovi rozprávať o tom, čo prežívate? Porozumeli ste, alebo preskúmali ste, v akej hre spolu s klientom ste? V akej scéne z jeho života? Využité protiprenos ako užitočnú informáciu o sebe, o klientovi, alebo o vašom vzťahu. Čo sa mu mohlo stať v minulosti a znovu sa objavuje? Ak cítite klientovu neprijatú časť (emócie spojené s objektmi, či selfobjektmi), je vašou úlohou ukázať klientovi, že tieto komplikované stavy dokážete uniesť, obsiahnuť (kontajnovat') a tým aj zvládať. V praxi to znamená, na príklade pocitov viny a výčitkami svedomia, ktoré ako pomáhajúci prežívate, položiť si napríklad niektoré z týchto otázok: Je pravda, že som na reálnej rovine niečo zanedbal, alebo vo mne klient vyvoláva výčitky svedomia, pretože sa identifikoval so svojou výčitkou matkou? Ak svoje správanie voči tomuto klientovi porovnám so svojím správaním k svojim ostatným klientom, nachádzam, alebo nenachádzam dôvod, aby boli klientove výčitky odôvodnené? Má klient niektoré vlastnosti, ktoré by mi mohli pripomínať niekoho blízkeho z mojej minulosti, na koho som reagoval rovnakými pocitmi viny a výčitkami svedomia? Je takáto reakcia pre mňa typická - v podobných situáciách a rozhovoroch?
4. Ak sa chcete nechať inšpirovať teóriou objektových vzťahov, môže vám pomôcť, ak sa pokúsíte konceptualizovať svoje pocity, myšlienky a impulzy vo forme emočne-objektivej-vzťahovej fantázie. Napríklad: Cítim impulz chrániť klientku tak, ako matka chráni svoje dieťa. Alebo: Klientkine vyčítavé a vnucujúce správanie ma znervózňuje rovnako ako manžela, ktorý nevie zniest' neustále výčitky svojej manželky a cítim impulz nebrať ju vážne.

A čo s tým ďalej?

Okrem prepracovania pocitov v supervízii, kde môžete lepšie porozumieť tomu, čo s klientmi prežívate a prečo je to tak, niekedy pomáha vyriešiť si v terapii vlastné nedoriešené záležitosti, ktoré protiprenos spúšťajú (teda, ak ho nespúšťa klient). Ak však ide o dynamický, interakčný fenomén (nie vašu psychopatológiu), ak ide o proces, ktorého tematizovanie má liečivý potenciál, môžete aspekty vašich reakcií a impulzov zmysluplne využiť pri práci. Opatrne, opatrne, opatrne. Literatúra (psychodynamická) hovorí, že verbalizovať vlastné emócie je možné iba selektívne a iba vo výnimočných prípadoch, s jasne premysleným terapeutickým cieľom. Napríklad, ak chcete klientovi sprostredkovať pochopenie, aké emócie jeho správanie v druhých ľuďoch vyvoláva a je pripravený takúto konfrontáciu prijať. Dobrou otázkou je, či to, že sa o svoju emóciu s klientom podelím, bude viesť iba k môjmu vlastnému odbremeniu, alebo mu to skutočne nejako pomôže. Gestaltisti, alebo niektoré iné humanistické prúdy sú pri zdieľaní protiprenosu otvorenejší a síce tiež opatrne, ale osobne o sebe s klientmi hovoria. Napríklad: „Všimol som si, že sa medzi nami deje niečo, čo by vám mohlo lepšie pochopiť váš vzťah s vašim kolegom (šéfom, ženou...). Všimol som si, že keď rozprávate, má to na mňa rovnaký účinok, ako na neho (na ňu...). Keď hovoríte o svojich problémoch, zisťujem, že sa necítim angažovaný. Cítim sa iba málo prítomný. A zaujímalo by ma, či by ste sa aj vy chceli na to, čo sa deje pozrieť a zistiť, či by sme tomu mohli lepšie porozumieť.“ Je to hodne risky, že? Ak však máte vzťah a dáva vám konfrontácia zmysel, možno stojí za to sa o ňu pokúsiť. Každopádne však, ak urobíte konfrontáciu bez terapeutického plánu a bezcieľne, bez toho, aby ste pred ňou preskúmali kroky 1 až 4 v tomto texte, žienete sa do rizika. Svet pomáhania v sebe riziká nesie. A zároveň je to jeden z krásnych svetov, kontextov, ktorý nesie potenciál k rastu. Je dobré to všetko poznať. Naučíme sa tak veľa o sebe.

To, čo vidíme, závisí najmä od toho, čo hľadáme.
Sir John Lubbock

Ako sa používajú motivačné rozhovory? Rozhovor s Mary Duganovou, PhD

V rozhovore s Mary Duganovou sa dozvieme viac o filozofii motivačných rozhovorov a ponúkne vám aj návod ako aplikovať motivačné rozhovory v praxi. K témam rozhovoru patrí stručný prehľad empatických poradenských zručností a úvod do direktívnych aspektov motivačných rozhovorov, zvládania odporu, uvedomovania a navodzovania jazyka zmeny. Mary Duganová, PhD, LCSW, je pocnou profesorkou pre výskum na Missourijskom inštitúte duševného zdravia a licencovaná klinická sociálna pracovníčka (hej, v Amerike je aj táto profesia). Sociálnu prácu vyštudovala na Saint Louis University a doktorát si spravila na University of Missouri-St. Louis. Medzi oblasti jej výskumu patrí kultúrna citlivosť, prevencia a využi-

tie motivačných rozhovorov najmä u etnických menšín. Spolupracovala s rozličnými organizáciami v oblasti sociálnej práce, napríklad centrom pre liečbu závislostí, zdravotníckymi organizáciami v rôznych mestách a má aj súkromnú prax. Jej prvé skúsenosti s motivačnými rozhovormi začali koncom deväťdesiatych rokov a nedávno participovala na výcviku supervízorov motivačných rozhovorov s Williamom Millerom a Theresou Moyersovou. Je členkou celosvetovej siete trénerov motivačných rozhovorov. Tu je prepis jej rozhovoru s Thomom Pancellom.

(THOM PANCELLA): **Zdravím vás a vítajte v tejto prezentácii tréningu s názvom „Ako sa použi-**



vajú motivačné rozhovory?” Ja som Thom Pancela z Missourijského inštitútu duševného zdravia. A som v spojení s kolegyňou Dr. Mary Duganovou, ktorá je pomocnou profesorkou tu, na Missourijskom inštitúte duševného zdravia, kde má na starosti výskum. Mary, vďaka, že si sa k nám pripojila.
MARY DUGAN: Ďakujem za pozvanie, Thom.

TP: Kým začneme, zopakujme si definíciu motivačných rozhovorov.

MD: Ok, to je dobrý nápad. No, za tie roky sa niečo zmenilo, moja súčasná definícia pochádza z roku 2002 z knihy Millera a Rollnicka: Motivačné rozhovory, teda z jej druhého vydania, a píše sa tam, že motivačné rozhovory sú na klienta zameraná metóda na zvyšovanie vnútornej motivácie zmeniť správanie – vyriešiť ambivalenciu a zmeniť správanie. Ešte nedávno som počula aj inú definíciu, s ktorou súhlasím - motivačné rozhovory sú direktívny, na človeka zameraný poradenský štýl, ktorý navodzuje zmenu správania tým, že pomáha klientom skúmať a riešiť svoju ambivalentnosť. A vidíte, že sa to vracia skôr k ‘zameranosti na človeka’ než ‘zameranosti na klienta’ pretože motivačné rozhovory sa používajú v rozličných zariadeniach a na rozličných miestach, a zaoberáme sa skutočnými ľuďmi a nie klientmi alebo pacientmi, či ešte menej osobnými pojmami v zmysle nálepiek.

TP: No, spomenuli ste pojem zariadenia. Ponorme sa do pojmu zariadenia. V akých zariadeniach sa pravdepodobne budú používať motivačné rozhovory?

MD: Nuž, to je tiež zaujímavé. Za posledné roky zaznamenávame rozmach využitia motivačných rozhovorov. Pôvodne sa vyvinuli a používali pri liečbe závislostí a potom to prešlo od alkoholu k tabaku – k ľuďom, ktorí chceli prestať fajčiť – a k ľuďom, ktorí užívajú drogy. Odtedy sa motivačné rozhovory využívali pri všetkom, na čo si spomeniete, kde ľudia chcú zmeniť svoje správanie. V zdravotníctve sa metóda používa u pacientov so srdcovo-cievnyimi chorobami, ktorí musia zmeniť stravu a životný štýl; úspech má u diabetikov alebo obéznych ľudí, ktorí musia zmeniť životný štýl, začať cvičiť a zmeniť stravu. Pomáhajú ľuďom, ktorí potrebujú pravidelne užívať lieky na určité choroby – s krvným tlakom alebo cholesterolom – aby viac súhlasili s užívaním liekov. Veľmi populárne sa stávajú aj v nápravnom systéme, čo je dosť zaujímavé, keď si uvážite, že tam sú ľudia, ktorí nemajú veľmi na výber. Ale je to veľmi úspešné a asi tretina práce, ktorá sa dnes robí, sa deje v nápravno-výchovných zariadeniach.

TP: Aké sú stratégie? Čo robíte, aby to boli motivačné rozhovory a nie niečo iné?

MD: Nuž, sú dve fázy tohto motivačného prístupu, pričom ide o veľmi krátku intervenciu; nie je to nič, čo by ste robili dlhodobo. Nie je to ani krátkodobá terapia. Prístup má dve fázy a jedna je vyriešiť ambivalenciu, ktorú človek má vo veci zmeny správania a cieľom druhej fázy je vybudovať motiváciu. Ja vždy rada dodávam, že niekedy musíte najprv ambivalen-

ciu vytvoriť, podporiť, aby ste ju mohli vyriešiť, pretože k nám niekedy prichádzajú ľudia povinne, alebo sú tu preto, že nemajú problém, ale niekto iný si myslí, že problém majú. Tak niekedy musíte najprv trochu pracovať na tom, aby boli trochu – aby videli diskrepanciu v tom, čo hovoria a čo sa skutočne deje v ich živote. Tak teda potom v druhej fáze posilňujete záväzok, keď už sú motivovaní k zmene a pomáhate klientom vypracovať si reálny plán, ktorý im pomôže vykonať zmeny, ktoré chcú urobiť. V týchto dvoch fázach motivačných rozhovorov používate niektoré špecifické stratégie a my ich nazývame OPRS. OPRS je skratka: otvorené otázky, potvrdenie, reflexie a súhrny. Tak toto používame v oboch fázach, ale použili by sme ich trochu odlišne. V prvej fáze používame OPRS na rozpracovanie a vyriešenie ambivalencie a vybudovanie motivácie, a v druhej fáze posilňujeme záväzok a potom pomáhame s vypracovaním plánu na zmenu. Čiže vždy používame OPRS v týchto dvoch fázach, ale v každej z nich trochu odlišne.

TP: Tak teda začneme s O – otvorenými otázkami. Čo máte na mysli pod otvorenými otázkami?

MD: No, rozdiel medzi otvorenou otázkou a zatvorenou otázkou je ten, že zatvorenou otázkou žiadame konkrétnu informáciu – áno/nie; vek; kde bývam – veľmi konkrétne veci, takže odpoveď môže byť krátka. Alebo „čo si robila včera?“ Alebo „čo si mala na obed?“ Viete, veľmi stručne. Kým otvorená otázka umožňuje človeku odpovedať podrobne na otázky alebo témy a má ľuďom pomôcť rozprávať – cieľom pre vás je, aby ten druhý človek rozprával viac ako ten prvý, čo intervenciu. Teda otvorené otázky facilitujú (uľahčujú) rozhovor.

TP: Je to proces, ktorý je ťažké sa naučiť?

MD: No, možno by ste boli prekvapení. Myslíte si, že to je jednoduché a ľudia vravia: „och, áno, chápem“ a každý dokáže rozoznať otvorenú otázku, ale skutočne ju povedať! Veľa razy povedia niečo, o čom si myslia, že je to otvorená otázka, ale v skutočnosti je to zatvorená otázka. Počkajte, spomeniem si na nejaký príklad. Ok, ak vám poviem: „Nie je to pre vás dôležité, aby mal váš život zmysel?“ Pravdepodobne by ste odpovedali – povedali by ste áno alebo nie.

TP: Povedal by som áno.

MD: Keď naozaj chcem – človek naozaj chce vedieť, aký je zmysel vášho života alebo čo je dôležité v živote, chce, aby ste o tom viac porozprávali. Ale spôsob, ako som sa opýtala, to je otázka na áno alebo nie, a rozhovor by tam zastal, a ja by som musela ďalej skúšať. Tak vidíme, že obzvlášť tam, kde ľudia najprv použijú toto a sústredia sa na to, že to naozaj chce trochu cviku, aby ste sa naučili preformulovať svoje otázky tak, aby boli otvorené.

TP: Potom P ako potvrdenie, alebo inak povedané aj ocenenie; prečo je potvrdenie dôležité?

MD: Potvrdenie, alebo ocenenie človeka je dôležité – to vedie naspäť k filozofii motivačných rozhovorov – v základe preto, že chceme potvrdiť človeka; že



veríme, že schopnosť nájsť v sebe, čo je preňho dobré, má v sebe, že vie, čo je pre neho najlepšie. My mu len musíme pomôcť prísť na to, čo to je; chceme to z neho evokovať, nie to do neho natlačiť, on vie, aké je správne správanie a čo je správne rozhodnutie. Tak preto potvrdenia, či ocenenia – nechceme zneužiť rozhovor a celý čas hovoriť: „Och, dobrá práca! Dobrá práca! To je cesta! To je cesta!“, ale chceme potvrdenia a ocenenia využiť strategicky, aby ten človek naozaj vedel, že si ho ceníte, že veríte, že robí to najlepšie, čo vie, alebo ste presvedčený, že robí dobrú vec a že to nie je len fráza.

TP: To tak trochu vedie k nasledujúcej otázke, je nejaké riziko zneužitia potvrdenia a ocenenia?

MD: Och, samozrejme. Bývajú neúprimné; človek počúvajúci ocenenie si kladie otázku, či to myslíte úprimne alebo nie, pretože mu ich ponúkate príliš veľa. A ak to nie je úprimné – ak to nie je úprimné – ľudia vám to vedia povedať; počujú to na hlase a vidia to na činoch. A veľa razy, keď to ľudia zneužívajú, je to preto, nie žeby boli naozaj neúprimní, len nevedia, čo iné povedať.

TP: Znie to tak, ako keby ste tak trochu poškodili terapeutický vzťah, však – s klientom – s človekom, s ktorým sa rozprávate?

MD: Áno, určite by ste mohli.

TP: A čo reflexie?

MD: Reflexie sa zakladajú na reflexnom počúvaní. A v zásade to znamená naozaj počúvať človeka. Mnohí sme absolvovali kurzy alebo tréningy komunikácie, kde sme sa rozprávali o schéme, kde bol hovoriaci a vy, pričom vy „viete“, čo má hovoriaci v hlave, a potom to vyjde hovoriacemu z úst a možno je tam filter; a potom z toho, čo vám poviem ako poslucháčovi, to vychádza z mojich úst a ide do vašich uší, a vy to možno nepočujete presne, ako som to povedala, a potom to váš mozog interpretuje. Takže sú tu vlastne štyri kroky a tri rozličné oblasti, kde sa môže komunikácia zmeniť alebo narušiť. Reflexie sú spôsob, ako hovoríme ľuďom, že ich naozaj počúvame a nerozmýšľame už o tom, čo odpovieme, skôr než vy vôbec dokončíte, čo chcete povedať. A je to tiež náš najlepší dohad toho, čo hovoríte; nemusia byť úplne presné alebo absolútne správne. Niekedy si myslím, že viem, čo hovoríte, tak vám dám reflexiu a vy poviete: „Nie, Mary, nie to som mal na mysli.“

TP: Povedzme si nejaké príklady, pretože ja si myslím, že reflexia môže znieť takmer ako ozvena toho, čo ten druhý hovorí, nie ako pridanie nejakej úrovne interpretácie.

MD: To je presne tak; a my to nazývame – sú také druhy reflexií, kde len opakujete povedané a my to nazývame jednoduchá reflexia. A potom parafrázujete; poviete to s malým – rozdielnym slovom – alebo zmeníte 'hovorí' na 'ok, hovoríte, že...' a skutočne im vrátite tie isté slová. A to je ok, a nie je to úplne zlé; veľa krát používate túto základnú formu na začiatku vzťahu s človekom, pretože neviete presne,

čo je za tým, čo hovorí. Reflexie, ktoré by ste použili neskôr, nazývame komplexné reflexie a tie trochu prehĺbia povedané; napríklad mohli by ste iným spôsobom povedať, čo povedal hovoriaci – prv než to prerámčujete. Ďalšou možnosťou je prerámčovanie. Ak hovoriaci povie napríklad niečo, čo – on považuje za – negatívne, vy to prerámčujete, aby ste ukázali aj niečo pozitívne na tej situácii, o ktorej rozpráva. Ďalšou možnosťou je, že by ste mohli interpretovať niečo trochu ináč – dať tomu trochu iný význam, ako tomu dal on. Mohli by ste tiež urobiť reflexiu, ktorú voláme dvojstranná – dve strany ambivalencie; on reflektoval jednu stranu, ale vy mu ukážete aj druhú: „Nuž, vy hovoríte, že chcete chodiť na vysokú, ale teraz vidím, že podľa vašej dochádzky ste blízko tomu, že vás vyhodí.“ Tak to by bola dvojstranná, viete, reflexia rozdielov, ktoré vidíte medzi tým, čo človek hovorí a čo robí; alebo možno hovorí protichodné veci. Veľa razy sa to stane, keď sa rozprávate s ľuďmi – viete, skáču hore dolu – chvíľu hovoria jednu vec a o päť minút neskôr úplne opačnú.

TP: Chceme sa vrátiť k terapeutickému vzťahu – môžete reflexie urobiť v nesprávnom čase v procese? Pretože začínate tým, že poukážete na protiklady v tom, čo hovoria. Je v tom nejaké riziko?

MD: Nuž, pekné na reflexii, čo sa mi páči a rada to hovorím najmä našim novým poradcom, je to, že to je váš najlepší odhad; je to hypotéza. Teda, ak urobíte chybu, ten človek vám to povie. A ak urobíte veľa chýb, frustruje ho to, samozrejme. A to je znak – ak to toho človeka frustruje, povie: „Nie. Nie. Nie.“ Alebo naznačí, že nemáte pravdu, že musíte ísť inou cestou. Myslím teda, že nebezpečné je to, keď nevidíte tie znaky toho človeka, že idete po nesprávnej ceste.

TP: Dobré; a súhrny?

MD: Súhrny. Súhrny sú dobrý nástroj na určitý prechod k ďalšej téme alebo na ďalšiu úroveň. Zhrnúť by ste mohli po tom, čo ste dali minimálne tri reflexie; môžete dať viac, ale vy chcete udržiavať rozhovor v chode, nie chodiť stále dookola. Ak budete dávať stále tú istú reflexiu odlišným spôsobom stále znovu, a ten človek stále niečo rozpráva, znovu ho budete frustrovať. Tak by ste mohli povedať niečo ako: „No, pozrime sa, či som to všetko pochopil správne.“ A potom dvomi alebo tromi vetami zosumarizujete, o čom ste sa rozprávali predošlých päť alebo desať minút.

TP: Takže súhrn nepríde až na konci sedenia, môže prísť aj pri jednotlivých krokoch po ceste?

MD: Prichádza po jednotlivých krokoch po ceste; a vtedy by to mohla byť príležitosť položiť otvorenú otázku po súhrne, ako napríklad: „Rozprávali sme sa o tomto, o tomto a tomto, čo ešte sa deje?“ Takže na konci dáte otvorenú otázku, aby ste získali viac informácií a môžete torobiť dovedy, kým vám ten človek neporozpráva všetko, a potom viete, že ste preskúmali konkrétnu niť rozhovoru; potom sa môžete posunúť k niečomu inému.

TP: Tak, kedy by mal klinický pracovník alebo po-



radca používať základné stratégie?

MD: No, vráťme sa k dvom štádiám, ktoré som spomínala predtým, stratégie by ste mohli použiť – na začiatku, keď sa snažíte rozpracovať a vyriešiť nejakú ambivalenciu a budovať motiváciu. A potom, keď sa posunieme do druhej fázy, stále používame otázky a reflexie a súhrny a potvrdenia, ale viac sa dostávame k jazyku zmeny. Tak by sme ich použili trochu ináč. Niektorí ľudia prídu a povedia: „No, to je jedno-ducho základný kurz poradenstva, viete; absolvoval som ho pred niekoľkými rokmi. To nie je nič nové.“ Áno aj nie; nie je to nič nové oproti základným poradenským zručnostiam, ktoré ste sa naučili predtým, ale je to – používa sa to ináč. A v poradenstve sa tieto základné zručnosti používali veľmi direktívne.

TP: Porozprávajte o tom trochu; trochu to, o čom rozmýšľame, spolu dôkladnejšie preskúmame.

MD: Motivačné rozhovory sú veľmi rogeriánsky prístup v tom, že sú zamerané na človeka, chcete zostať a byť s človekom, nie ho konfrontovať. Nie je to Gestalt, ten typ konfrontačnej práce tvárou v tvár. Ale súčasne, na rozdiel od Rogersa, sú direktívne v tom, že len tam nesedíte a netočíte sa v kruhu so svojimi OPRS, skutočne sa chcete niekam dostať. Teda, je v tom akýsi paradox, že je to zamerané na človeka a predsa súčasne direktívne. A posúvate to určitým smerom – alebo rozvíjate smer – strategickým používaním základných zručností.

TP: Tak, sú aj iné veci, ktoré by klinický pracovník mohol robiť a ktoré by boli – ja neviem – považované za motivačné rozhovory?

MD: Sú aj iné veci, ktoré sú súčasťou motivačných rozhovorov, iste. Jedna z nich – spomenula som pred chvíľou jazyk zmeny – je to jedna z vecí, ktoré musí klinický pracovník vedieť robiť – alebo ten, kto sa rozpráva, či už je to učiteľ, alebo ktokoľvek, kto používa motivačné rozhovory – musíte najprv rozoznať jazyk zmeny; a to sú veci, ktoré človek hovorí, ktoré naznačujú, hej, on rozmýšľa o zmene a on – to by mohla byť ozajstná možnosť. Tak najprv sa musíte naučiť, ako ho rozoznávať a potom, keď už ho rozoznate, budete posilňovať, čo ten človek hovorí. A potom, zručnejší kolegovia môžu vlastne u človeka vyvolať jazyk zmeny; môžu priamo nasmerovať rozhovor tak, aby ten človek skutočne rozprával radšej o zmene, než aby poradca alebo interviewujúci hovoril: „Toto musíte urobiť.“

TP: Ako by ste – aké sú príklady jazyka zmeny, ktorý by ľudia mohli rozoznať, čo myslíte?

MD: Nuž, máme ďalšiu skratku – je to TSDP – T.S.D.P. – a to je, keď ten človek rozpráva o túžbe zmeniť sa. „Niečo chcem.“ Alebo „Chcem chodiť do školy.“ Alebo „Nechcem ísť do väzenia.“ Niečo pozitívnym smerom. S by bolo, keby veril, že má – keby hovoril, že má schopnosť sa zmeniť. „Och, ja dokážem urobiť všetko, čo chcem.“ Klasické video so šoférom starodávneho kamiónu a Terry Moyersová sa ho pýta, či si myslí, že by mohol prestať piť a on vraví: „Och, ja dokážem urobiť všetko, čo chcem.“ To je začiatok jeho jazyka zmeny. Neskôr hovorí: „No, nikdy som

to neskúsil; neviem, ako to bude fungovať.“ Ale je to začiatok jazyka zmeny, viete: „Ja dokážem urobiť všetko.“ Alebo „Môžem to urobiť.“ Alebo „Och, iste, to nie je problém“, že má schopnosť, takže môžete začať hovoriť: „Aha, tak vy máte schopnosť; to neznamená, že to urobíte, ale máte tú schopnosť.“ Takže začnete budovať to na tom presvedčení s človekom, že má schopnosť. D je to ďalšie – dôvod na zmenu. „Ak neprestanem, pôjdem do väzenia.“ „Ak neostanem v tejto liečebni, moja žena sa so mnou rozvedie.“ To nemusí byť vnútorná príčina, ale je to príčina – máte dôvod na zmenu, aj keď možno nechcete. Tak to je ďalší spôsob, ako začína jazyk zmeny. Pozrime sa ešte na to P – P je potreba. „Potrebujem zmenu. Ak nebudem brať lieky, krvný tlak mi vyskočí až po strop.“ „Ak nebudem cvičiť, doktor hovorí, že už nebudem môcť chodiť.“ Nech je to už čokoľvek, je to potreba – že tu naozaj je dôvod a hovorí o ňom skôr ten človek než poradca.

TP: Tak to je jazyk zmeny. Sú ešte iné aspekty motivačných rozhovorov?

MD: Plán zmeny, myslím, by bol ďalší aspekt a potom naučiť sa zaobchádzať s odporom.

TP: Nuž, tak si pohovoríme o každom z nich. Plán zmeny, ako by ste –

MD: Ok, plán zmeny nastupuje potom, čo sa objaví jazyk zmeny – čokoľvek z toho TSDP a nepreskočíte na plán zmeny príliš skoro, potrebujete zručnosť na to, aby ste odhadli, kedy je správny čas, ale začnete to posilňovať a potom budovať motiváciu. A potom sa dostaneme k jazyku záväzku – je rozdiel medzi „chcem“ a „urobím to.“ Malé klasické cvičenie je, že máte rôznych ľudí, ktorí hovoria – reagujú – no, ja vám poviem: dám vám otázku a najprv budete odpovedať „chcem“. Teda, stojíte pred oltárom a kňaz vám hovorí: „Beriete si tu prítomnú za manželku?“

TP: Tak, „chcem.“

MD: „Ja chcem.“ To je teda veľmi odlišné od „áno, beriem“. Alebo keď ste na súde a sudca povie: „položte ruku na Bibliu“ a „prisaháte, že budete hovoriť pravdu, nič len pravdu a čistú pravdu?“ A vy na to povie: „ja chcem.“ To je veľmi odlišné od „prisahám.“ Tak aj pomáhajúci sa musia naučiť rozoznávať rozdiel medzi jazykom zmeny – čo je rozprávanie o chcení zmeny a potrebovaní zmeny – a jazykom záväzku, ktorý nasleduje a hovorí: „skutočne to urobím“. Akonáhle sa dostanete k jazyku záväzku, tak sa začnete s človekom rozprávať o „No, čo myslíte, ako sa to stane? Pretože prestať piť je veľký cieľ, ale ako ho uskutočnite?“ A možno „Nemyslím, že dokážem prestať úplne, ale myslím, že to dokážem obmedziť.“ Ja by som povedala: „No, prvá vec je, že by som mohla nejako sledovať, koľko toho vlastne vypijem.“ A to by bol prvý krok v mojom pláne zmeny. Ok, tento týždeň budete sledovať, koľko krát ste pili a koľko ste vypili každý deň. A to by bol môj cieľ. Ďalšia vec o plánoch zmeny, ktorú považujem za dôležitú pre klinických pracovníkov je rozprávať o „Toto je plán; nie je konkrétne stanovený; nie je to ako Božie prikázanie. Ak to nebude fungovať, skúsime niečo



iné. Stále chcem, aby ste chodili ku mne a rozprávali mi o tom, ako plán funguje; to neznamená, že ste to zbabrali, znamená to iba, že plán bol chybný a musíme ho trochu opraviť." To je dôležitá vec pri plánoch zmeny, čo si myslím, že veľa ľudí buď nepochopí, alebo nemá taký prístup, ak nepracuje v kontexte motivačných rozhovorov.

TP: Dotkli ste sa aj jednej veľkej veci, čo je odpor.

MD: Och, to je dobrá vec. A myslím, že dobré príklady alebo príklady, na ktoré ľudia myslia, sú pri látkovej závislosti, pretože máte ľudí, ktorí nechcú byť v poradenstve, či terapii, a ak by mali vôbec na výber, neprišli by. Alebo napríklad poradenská práca vo väzení, sme s klientmi, pretože ich nejaká vonkajšia sila donútila, a hnevajú sa a sú nepriateľskí a útoční a všetko možné – alebo pasívne agresívni niekedy – sú veľmi tichí a nekričia, ale veľmi pasívni vo svojom odpore. Model starej školy, teda, konfrontoval odpor a nazýval ho 'potlačenie' a že sú tí ľudia zlí a musíte ich zlomiť a nanovo postaviť na nohy. V motivačných rozhovoroch potvrdzujeme to, že odpor má príčinu. Súvisí to s tým, o čom sú ľudia presvedčení, čo chcú; môžu sa báť; môžu to byť obranné mechanizmy. Tak, ak to vezmeme osobne a začneme sa brániť a začneme s nimi jednáť ako s agresormi – alebo agresívnym spôsobom – skončíme tak, že narazíme hlavou do múru. Ak to dokážeme – metafora, plávajte s odporom – nejako akceptovať a akceptovať toho človeka za to, čo hovorí a pokúsime sa to pochopiť, akosi mu to vezme vietor z plachiet.

TP: Mohli by ste bližšie vysvetliť rozdiely medzi direktívnymi a na človeka zameranými aspektmi vo svetle odporu?

MD: Hej, myslím, že to je dobrý nápad. Zameranie na človeka vychádza z vášho presvedčenia, že človek musí urobiť zmenu sám; človek má na to schopnosť a nie je vašou úlohou meniť ho, to je jeho úloha. Nemôžete do neho niečo natlačiť. Direktívnosť vychádza z toho, že v ňom podporíte reč o tom, čo sa deje a aké má dôvody na jeden alebo druhý smer. A používate nejaké nástroje – rozhodovacia súvaha je jedna vec, ktorá mi prichádza na um a ktorá sa používa v mnohých zariadeniach, kde sa rozprávate s človekom o dôvodoch pre a proti tomu, v čom uvažujú, že sa zmenia – viete, „čo máte rád na fajčení?“ verzus „ok, čo je zlé na fajčení?“ tak, to je spôsob, ako zaobchádzať s odporom, pretože uznávate, že, hej, lebo sú veci, čo sa ľudom na fajčení páčia a poďme si spraviť ich zoznam; a ja nehovorím: „ste zlý, pretože sa vám to páči“ alebo „ste zlý, pretože to vás udržuje v bdelosti“ alebo čokoľvek to je – akékoľvek dôvody fajčenia. Ale súčasne neutrálne smerujem váš rozhovor aj na druhú stranu, lebo „ok, keď sme to už prebrali, tak ako je to s nedobrymi vecami?“

TP: No, povedzme, že teraz sa niekto rozhodne zahrnúť motivačné rozhovory do svojej praxe. Vedeli by ste ľuďom pomôcť začať? Ako si ľudia udržia a prehĺbia zručnosti motivačných rozhovorov, keď už s nimi raz začnú?

MD: Och, hej, je veľa spôsobov a veľa zdrojov, ktoré sú zaujímavé, pretože volakedy v '90. rokoch, keď som ja začínala, viete, niekoľko razy ste o tom počuli a potom už nikdy viac – aspoň nie tu na stredoškole – a nikto nerobil výcvik a ak ste chceli výcvik, museli ste ísť na východné alebo na západné pobrežie alebo niekde inde. Ale potom nastala, ako som povedala, explózia – literatúra sa objavila, už je vyše 160 klinických štúdií a vyše 700 článkov v časopisoch, takže o motivačných rozhovoroch sa dá veľa čítať. Sú aj dobré webstránky s dobrými zdrojmi, ktoré si môžete vyhľadať; existuje niekoľko kníh – kniha motivačných rozhovorov, ktorú som spomínala, kde sa objavila definícia v roku 2002 a to bolo už druhé vydanie. Sú aj dve nové knihy, ktoré vyšli: Motivačné rozhovory v zdravotníckych zariadeniach a druhá je o motivačných rozhovoroch pri psychologických problémoch. Obidve sú vynikajúce; a myslím, že preberajú všetky oblasti alebo miesta, kde by ste chceli túto metódu využiť. Sú tu workshopy, výcviky, online kurzy; samozrejme, ľudia ma môžu kontaktovať a ja budem rada s nimi spolupracovať a pomáhať im. Ak náhle absolvujete nejaký výcvik, myslím, že je dôležité byť s tým v kontakte, buď neustále čítať, chodiť na supervíziu, niekde sú podporné skupiny, kde sa stretávajú ľudia, čo majú výcvik v motivačných rozhovoroch a raz za dva týždne alebo za mesiac alebo každý týždeň – čo im vyhovuje – a len sa rozprávajú o niektorých veciach a výzvach, a „no, čo by ste robili v takejto situácii?“ Niekedy, keď robíme výcvik alebo workshop, tak sa veľa našich praktických sedení na takéto niečo, pretože niečo predvedieme a niečo nacvičujeme a potom ľudia povedia: „no, mal som takého klienta a toto sa stalo; ako by ste to urobili vy?“ Takže stále to praktizujte. Niektorí tréneri teraz preberajú model dvojdňových tréningov bez záväzku na ďalšie pokračovanie; takže, ak to nejakí ľudia skúšajú a učia sa jeden alebo dva dni, a odídu sami, tak niektorí tréneri majú pocit, že je tu nebezpečenstvo, že oni to budú zneužívať alebo, že to nebudú používať správne, keď nebudú mať ďalšiu podporu. Tak si myslím, že o tom treba pouvažovať. Potom sú aj iné druhy výcviku – výcvik v supervízii, výcvik v kódovaní, niektorí ľudia si nahrávajú svoje sedenia, potom to dajú niekomu vypočítať, čo môže byť dosť bolestné.

TP: Aké poslanstvo by ste odkázali klinickým pracovníkom, ktorí premýšľajú o tom, že by začali?

MD: Spravte to. Zavolajte mi; zavolajte niekomu. Prečítajte si knihu.

TP: No, ďakujem, Mary; som rád, že ste k nám prišli.

MD: Aj ja som rada. Ďakujem, že ste ma pozvali.

Ešte ti, milý čitateľ, ponúkame malý test ☺ (zakrúžkuj správnu odpoveď)

1. Čo sú dve fázy motivačných rozhovorov?:

- Otvorené otázky & súhrny
- Riešenie ambivalencie / budovanie motivácie & posilnenie záväzku / vypracovanie reálneho plánu
- Zameranie na klienta & direktívnosť
- Prevenia & Intervencia



2. Pravda alebo nepravda: Pomáhajúci pracovník môže používať reflexie len vtedy, keď si je absolútne istý tým, čo sa klient snaží povedať.

- A. Pravda
- B. Nepravda

3. V jazyku zmeny znamená skratka TSDP:

- A. Typ, subjekt, dynamika, porozumenie
- B. Tvarovať, spájať, debatovať, posilňovať
- C. Trest, situácia, diskusia, postoj
- D. Túžba, schopnosť, dôvod, potreba

4. V akom zariadení je možné používať motivačné rozhovory?:

- A. Poradňa, škola
- B. Nápravné zariadenie, nemocnica
- C. Ambulancia lekára, zdravotnícke zariadenie
- D. Všetky vyššie uvedené

5. Výrok „Povedali ste mi, že sa chcete stať šoferom kamiónu, ale predtým ste spomínali, že už rok nemáte platný vodičský preukaz“ by bol príkladom:

- A. Dvojstrannej reflexie
- B. Jazyka zmeny
- C. Súhrnu
- D. Zvládania odporu

No čo, uspeli ste v teste? Alebo si chcete rozhovor prečítať opäť? Úprimne, viac o tomto všetkom a najmä prakticky sa dozviete aj na našom dvojročnom výcviku „Práca s motiváciou a zmenou v komplexných systémoch, rodinách a pároch.“

Každá pozitívna zmena v živote začína s rozhodnutím, že niečo začnete robiť alebo niečo prestanete robiť. Brian Tracy

Čo sme (pre)čítali za posledné obdobie...

Myšlienky bez mysliteľa / Mark Epstein / MAITREA, 2013

Téma prelínania psychoterapie a rôznych duchovných tradícií, zdá sa, stále láka mnohých autorov, aj ich čitateľov a zaujíma odbornú i laickú verejnosť. Kedysi v Tritone vyšla kniha Victora L. Schernerera *Duch a duše* o spirituálnych interpretáciách myslenia (nielen) psychoanalytických autorov. Myšlienky bez mysliteľa sú na rozdiel od Schernererovej knihy iba o jednej duchovnej tradícii, o budhizme. Odkazy na autorov z okruhu psychoterapie sú však rovnaké ako u Schernerera: Bion, Winnicot, ... Ako autor vtipne ukazuje v príbehu z prvej kapitoly, ani budhisti si niekedy nevedia porozumieť a ich školy súperia, podobne ako tie v našom fachu. Napriek tejto rôznorodosti Epstein vyberá kľúčové prvky budhizmu a snaží sa ukázať ako, kedy a kde sa tieto koncepty vyskytujú, alebo prelínajú s psychoterapeutickým procesom. Tu nejde iba o populárny koncept mindfulness - všímanosť a jeho lacnú aplikáciu pri úzkosti a depresii. Nejde iba o vedomé bytie. Myšlienky bez mysliteľa pomáhajú nájsť odpovede na otázky, ako sa praktikovanie budhizmu zlučuje a vylučuje s bytím v psychoterapii. Niežeby som so všetkým súhlasil, ale knihu som mal v rukách viackrát.

Profesná psychohygiena terapeuta / Kottler, Jeffrey / Portál, 2013

Kúsok textu, cvičenie. Ďalší kúsok, ďalšie cvičenie. A tak ďalej. A tak ďalej. Myslím, že originálny názov knihy v angličtine je cvičebnica (workbook). Občas ma fascinuje, ako vydavateľstvo knihy preloží. Ale dobre. Pravdepodobne je pre vás dôležité, aby ste nevyhoreli. Aby ste mali energiu pracovať. Aby ste prepájali svoju prax s vlastnými hodnotami. Možno

vám záleží na tom, aby ste vedeli pracovať pred konzultáciou, počas nej aj po konzultácii s vlastným prežívaním a silnými emóciami. Nieкто zapaľuje sviečky, nieкто si umýva ruky, nieкто na čas pre seba kašle. Nieкто si kúpi túto knihu a bude si robiť aktivity a cvičenia, ktoré Kottler odporúča. Kniha je vhodná nielen pre psychoterapeutov, ale pre všetky pomáhajúce profesie. Takže supervízori, hor sa do knihkupectva a kúpte si sadu techník, iste sa vám to oplatí. Môžu byť podnetom k zaujímavej reflexii.

Lektorské zručnosti. Sprievodca pre začínajúcich lektorov / Ivana Miklovič / GtoG, 2013

Keď som sa koncom deväťdesiatych rokov učil byť trénerom manažmentu, moji učitelia mi dali tréningový manuál, vlastne päť tréningových manuálov - všeobecne k tréningu, k analýze vzdelávacích potrieb, dizajnu, vedeniu tréningu a jeho hodnoteniu. Myslím, že ak chcete čítať tieto know how manuály v jednej knihe, plus, mínus, autobus, kúpte si lektorské zručnosti Ivany Miklovič. Čo som práve napísal môže viesť k úsudku, že ide o nič moc knihu. Práve naopak. Napriek tomu, že manuály z môjho tretieho najkvalitnejšieho výcviku mám stále doma, v týchto riadkoch odporúčanú knihu som si kúpil. A naozaj. Podtitul sprievodca pre začínajúcich lektorov je trefný. Kniha je hodnotná a miestami a poučná (občas vtipná). Ale ak sa mi zložíte a pošlete veľa peniažkov, ja vám cez prázdniny napíšem jej voľné pokračovanie Lektorské zručnosti II s podtitulom sprievodca pre pokročilých lektorov.

Knihy nie sú vyrábané ako nábytok, napriek tomu neexistuje nič, čo by zariadilo dom krajšie. Henry Ward Beecher



Weby, blogy a iné odporúčané kliky...

www.radpsynet.org/journal

Zaujímate sa o psychológiu, ktorá sa kriticky pozerá na psychológiu? Čo to trepem? Aj autorom tohto webu ide o osobnosť, intelekt, emócie, motívy atď., ide im o poradenstvo, klinickú prácu, výskum, o to všetko psychologické, spojené s osobným a medziludským. Ale na to všetko, čo skúma psychológia, sa pozerajú radikálne kritickým uhlom pohľadu. Siet' akademikov, ktorá publikuje v kontexte radical psychology network sa pokúša pozývať nás vidieť neviditeľné a rozprávať o tom, o čom sa bežne nerozpráva. Čo to znamená? Tak za prvé, psychológia nežije vo vákuu. Texty tu uverejnené skúmajú sociálne a politické kontexty aplikovanej aj teoretickej psychológie. Dočítate sa tu aj veľa o antipsychiatrii, antirasizme v psychológii, feminizme, multikulturalizme, či o tom ako história a politika vplývajú a obmedzujú možnosti psychológii. Nie jednej, ale mnohých. Ako by povedali v jednom konzervatívnom týždenníku, ide o ľavicovo-liberálnu kritiku, ktorá je nebezpečná, pretože podkopáva tradičné hodnoty. Naozaj?

www.radicalpedagogy.org/radicalpedagogy94/About_this_Journal.html

„Koncept ne-poznania ako pedagogická stratégia pri výučbe prírodovedných predmetov.“ „Viera v učiteľov ako motivačný element učenia.“ „Politické ciele a skupinová dynamika v triede.“ „Využitie sociodrámy ako metodológie učenia sa zmeny.“ „Zdieľanie moci so študentmi - kritický jazyk v triede.“ „Intelekt, alebo afekt?“ „Sebahodnotenie v kolektíve.“ „Učíte spôsobom, ktorým sa študenti učia?“ Dobré názvy článkov, nie? A to je iba slabý výber. Ak si však pod názvami neviete nič predstaviť, začal by som na vašom mieste textom „Radikálna pedagogika ako

prax“, ktorý vám podľa mňa zaujímavým spôsobom ukáže rozdiely medzi tradičnou výučbou, či tradičným pedagogickým myslením a tými spôsobmi myslenia a práce, o ktorých je tento web. A opäť, ako v predchádzajúcom odkaze, je tu veľa multikulturalizmu a politiky a kritiky útlaku atď.

www.radicalsociwork.wordpress.com

Skúsenosti radikálneho sociálneho pracovníka, alebo pracovníčky je trefný podtitul tohto blogu. Sociálna spravodlivosť je osou všetkého praktického konania v radikálnej sociálnej práci, nech už ide o jej prípadovú, skupinovú, alebo komunitnú verziu. Radikálne je politické, kriticky hľadajúce na establišment, ktorý určuje, čo a ako sa má robiť s klientskymi skupinami sociálnej práce, čo si máme o nich myslieť atď. Sme zameraní a sústredení, aby sme urobili svet niečím viac, než len svetom na prežitie pre marginalizovaných. Toto všetko a ešte mnohé iné hlasné, revolučné prehlásenia nájdete na tomto blogu. Keď to čítam, začínam mať trochu strach, je to ako z maoistickej brožúrky. Perманentá revolúcia. Egon Bondy ešte rok pred svojou smrťou nazýval svoj svet vlastným jazykom, napríklad sa nevzdal spojenia buržoazní sociologie... Čo by sociálny pracovník, ktorý píše tento blog dokázal, ak by sa moc dostala do jeho rúk? Máme svoje skúsenosti. Ale predsa. Na rozdiel od diktatúry proletariátu, táto revolúcia je o humanizme. O spoločenstve. O slobode. O blízkosti. O solidarite. V praxi. V konkrétnej činnosti sociálnych pracovníkov. V konkrétnych rozhovoroch. Alebo žeby nie? Urobte si názor sami.

Počujeme iba tie otázky, na ktoré vieme dať odpoveď. Friedrich Nietzsche

Čo je nové v obore?

Coaching Understood. A pragmatic inquiry into the coaching process / Ellian Cox / Sage, 2012

Pre mňa ide asi o knihu roka v oblasti koučovania. Vôbec žiadna revolúcia, ale poctivý výskum a z neho zovšeobecnená teória o tom, čo a ako kouči robíme a prečo. Coxová, presne ako minulý mesiac Bachkírová, hodne publikuje v časáku International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring. A mne sa zdá jej kniha ešte o trochu praktickejšia ako tá od jej kolegyne. Fascinuje ma jej kapitola o počúvaní. Napríklad rozlišuje empatické a autentické počúvanie. Kniha prepája jej živé skúsenosti, výskum a zmysluplnú teóriu, ktorá nie je postavená na jednom modeli, je eklektická, ale má integrujúci rámec. Ja viem, veta pred touto je výzva pre imagináciu. Konkrétnejšie, Coxová (ty kokso) vytvorila model koučovania, ktorý sa opiera o Kolbov cyklus učenia. Píše o predreflexívnom štádiu skúsenosti, reflexii zo skúsenosti a o štádiu premýšľania, ktoré prichádza po reflexii. Medzi každým štádiom sú prechody - prvým

prechodom je samotná skúsenosť, ktorej sa klient potrebuje dotknúť, druhým prechodom je klientova schopnosť byť kritickým, tretím prechodom je jeho schopnosť integrovať to, čo vypadne z myslenia, čo priniesli kritické úvahy klienta po reflexii skúsenosti. Chcem vám, kouči, na záver položiť otázky o vašich klientoch. V ktorom štádiu procesu sú:

- Dotýkajú sa s vami vlastných skúseností, alebo to, čo sa im deje, ešte nevnímajú - žijú to bez reflexie, iba v konaní?
- Zdieľajú s vami svoje emocionálne skúsenosti, svoje zážitky?
- Vedia o nich kriticky premýšľať? Vedia sa na ne (a svoje emócie) pozrieť s nadhľadom, alebo sú v nich zahľtení?
- Nachádzajú ich kritické myšlienky a hodnotné postrehy (ak sú už tam, u nich doma, v jazyku) uplatnenie v ich živote? Rozmýšľajú ako nové skúsenosti a nové myslenie uplatniť v živote? Vo svojom konaní?



- Integrovali ich? Stalo sa nové poznanie súčasťou ich každodennosti? Ich konania a praxe?

Amazon, návšteva Londýna, zahraničná kniha, alebo

Oxford books tot' v Blave?

Tam, kde sa končí láska, začína sa nenávisť.

Lev Nikolajevič Tolstoj

Pohľady z praxe, alebo poznámky a skúsenosti nás a našich kolegov

O MEDIÁCII

Pravdou je, že o mediácii nepíšeme v našich news často. Chyba. Ide naozaj o účinný nástroj, či pomáhajúcu metódu, ktorého prvky sa dajú využiť aj v iných disciplínach - poradenstve, sociálnej práci, pri práci s konfliktom v tímoch a organizáciách. Takže sme sa rozhodli, že v tomto čísle sa necháme mediácii priestor. Pozrieme na výhody a nevýhody jednotlivých štýlov mediácie a na možnosti, ktoré ponúkajú. Veríme, že vám to bude užitočné.

Čo to je tá mediácia? Či mediácia? Či čo?

Mediácia je prístup k riešeniu konfliktov, kde neutrálna tretia strana pomáha stranám sporu dosiahnuť dohodu, ktorú obe strany považujú za spravodlivú. Popularita mediácie ako metódy riešenia konfliktov za posledných tridsať rokov rastie, často býva alternatívou súdneho sporu. Na rozdiel od sudcu mediátor pomáha obom stranám, aby dosiahli sami dohodu. Mediátor nerozhoduje za strany a neovplyvňuje to, ako sa konflikt vyvinie. Mediácia môže byť neformálna alebo formálna, podľa toho, akej povahy je konflikt, mediátor, jeho štýl, jeho rola v konflikte a v zariadení. Neformálni mediátori môžu byť napríklad kňazi alebo funkcionári obce. Formálnejších mediátorov možno nájsť v súdnom systéme. Každý, kto niekedy pomáhal dvom členom rodiny prekonať nezhodu, konal ako mediátor. Mediátori boli súčasťou azda každej spoločnosti, hoci len nedávno sa „títo ľudia a inštitúcie formalizovali, neutralizovali a sústredili sa na proces...“ Keď sa mediátor stane súčasťou konfliktu, bezpochyby zmení jeho dynamiku. Mediátor mení dynamiku konfliktu štyrmi spôsobmi. Po prvé, mediátor vnáša odlišnú štruktúru konfliktu. Ľudia budú prezentovať svoj prípad pred tretou stranou ináč, ako keby sa hádali a mediátor obvyčajne stanovuje štruktúru komunikácie, keď dáva slovo jednotlivým stranám. Po druhé, mediátor vnáša do situácie svoj záväzok, víziu a ľudskosť. Mediátori veria v mediáciu, ako formu riešenia konfliktu a ich optimizmus, že sa možno dohodnúť, ovplyvňuje proces. Po tretie, mediátor prináša svoje zručnosti. Keďže mediátori sa stretávajú s konfliktami každý deň, ovládajú také zručnosti, ako je prerámcovanie a analýza, pomocou ktorých identifikujú problém a možnosti jeho riešenia. To má často upokojujúci účinok na zúčastnené strany. Po štvrté, mediátor prináša svoje hodnoty a etiku. To pomáha položiť základ budúcej nádeje, úcty a útechy obom stranám v procese.

V mediačnom prístupe k riešeniu konfliktov je však niekoľko štýlov. Jedni hovoria tri, iní štyri, iní zase deväť, záleží na forme klasifikácie. Rozličné

štýly existujú z niekoľkých dôvodov, pretože prípady, kde sa využíva mediácia, sú rôzne a mediátori sú tiež rôzni. Mne sa zdá, že existujú tri primárne štýly, ktoré dnes mediátori používajú: facilitačný, evaluačný, transformačný. Potom sa môžeme ešte zamýšľať nad tým, že klasifikácia sa dá robiť aj podľa prístupu - humanistický, na riešenie zameraný, naratívny atď. Niekedy, niektorí autori nazývajú to isté, ten istý prístup, inými názvami. Napríklad konkrétne (podobný, rovnaký) obsah toho, čo voláme facilitačná mediácia, ktorá je akýmsi prvým mediačným modelom vôbec, nájdeme aj pod pojmmami všeobecný model mediácie, alebo transakčný model, alebo obsah toho, čo sa deje v humanistickej mediácii je takmer rovnaký ako to, čo sa deje v transformačnej mediácii. Keďže však existujú aj rozdiely, pozrime sa na základné prístupy bližšie.

Aké sú mediačné prístupy?

Facilitačná mediácia

V 1960. a 1970. rokoch sa učil len jeden typ mediácie, ten sa dnes nazýva „facilitačná mediácia“. Pri facilitačnej mediácii mediátor štruktúruje proces, aby pomohol stranám dosiahnuť obojstranne prijateľné riešenie. Mediátor kladie otázky; potvrdzuje a normalizuje stanoviská jednotlivých strán; hľadá hlbšie záujmy a potreby za pozíciami strán; a pomáha stranám nachádzať a analyzovať možnosti riešenia. Facilitačný mediátor nedáva stranám odporúčania, rady, ani nehovorí svoj názor na výsledok prípadu, ani nepredpovedá, čo by urobil súd v tomto prípade. Mediátor je zodpovedný za proces, kým strany sú zodpovedné za výsledok. Facilitační mediátori zabezpečujú, aby strany dospeli k dohode založenej na informovanosti a porozumení. Sedenia sú väčšinou spoločné, za účasti oboch strán, aby strany počuli stanovisko tej druhej strany, ale dodržiavali režim. Facilitační mediátori, aby na rozhodnutie mali najväčší vplyv strany, a nie ich advokáti. Facilitačný štýl je najštruktúrovanejší štýl mediácie a najviac sa používa. Mediátor, ktorý používa tento štýl, je úplne neutrálny. Nedáva rady, odporúčania ani nehovorí svoj názor.

Evaluačná mediácia

Evaluačná mediácia je proces, ktorý má svoj vzor v zmierovacom konaní na súde. Prístup sa rozvinul v 1980-tych rokoch ako reakcia na čoraz väčší počet súdom nariadených a odporúčaných mediácií. Evaluačný mediátor intervnuje v mediácii viac a mocnejšie než striktné facilitačný mediátor, ktorý neprezentuje svoje názory tým, že niečo odporúča alebo



hovorí svoj názor na to, ako by asi prebiehalo súdne pojednávanie, keby sa prípad vrátil na súd. Evaluačný mediátor pomáha stranám dosiahnuť riešenie aj tým, že poukazuje na slabiny ich prípadu a predpovedá, čo súd pravdepodobne urobí. Evaluačný mediátor obvykle pozná ako odborník oblasť „spor a aplikuje svoje znalosti, aby ponúkol názor v prospech vecí. Toto hodnotenie (evalúcia) sa môže využiť buď v právnických záležitostiach alebo faktických sporoch, či už sú finančné, technické alebo iné. Mediátor, ktorý využíva tento štýl, môže tiež poukazať na klady a zápory navrhovaných pozícií u oboch strán sporu. Mediátori sa tak zaoberajú viac zákonnými právami strán než ich potrebami a záujmami a hodnotia na základe právnej koncepcie spravodlivosti. Evaluační mediátori sa so stranami a ich advokátmi stretávajú najčastejšie oddelene, pričom robia tzv. „kyvadlovú diplomáciu“. Pomáhajú stranám a advokátom hodnotiť ich právnu pozíciu a náklady verus výhody dosiahnutia právneho riešenia. Ako bolo uvedené vyššie, evaluačný mediátor poskytuje štruktúru mediácie, ako aj názory, odporúčania a rady. Evaluační mediátori v mediácii sa môžu pokúsiť predpovedať, ako by asi sudca mohol reagovať na dané klady alebo slabiny jednotlivých strán v prípade. Keďže to môžu robiť, mávajú evaluační mediátori značné právnické vedomosti. Môžu to byť advokáti alebo sudcovia. Preferovanie evaluačnej mediácie pochádza z faktu, že „klienti chcú odpoveď, či dosiahnu dohodu a či táto bude spravodlivá.“ Nevýhodou tejto mediácie očividne je to, že predpoveď mediátora niekedy nemusí byť správna.

Príklad: John Hall je dobrovoľný mediátor, ktorý používa evaluačnú mediáciu. Za roky svojej praxe uskutočnil mnoho mediácií a viedol pracovné jednanie. Vyštudoval psychológiu, čo malo vplyv na jeho prístup k mediácii. Hovorí, že podľa jeho skúseností je evaluačná mediácia potrebná vtedy, keď ide v konflikte o peniaze, pretože to už ku konfliktu patrí. Hall tvrdí, že jeho mediácie „zriedkavo trvajú viac ako dve hodiny.“ Je to tak možno kvôli zameraniu na financie. V rozhovore pre výskum o mediácii Hall povedal aj to, že „tlačí na strany, aby dospeli k riešeniu inými spôsobmi ako súdom, či arbitrážou.“ Hlavne využíva ticho, pretože to sporiace sa strany znervózňuje, takže začnú rozprávať buď o konflikte, alebo o riešení, ktorému by dali prednosť. Uviedol tiež, že dovoľuje stranám rozprávať sa medzi sebou, pretože konflikt je medzi nimi. Zasiahne vtedy, keď sa rozhovor stáva nepriateľským alebo keď strany neustále opakujú svoje stanovisko, čo brzdí pokrok mediácie. Ďalší dôvod, prečo to robí, je, že to pomáha vyjasniť nedorozumenia v komunikácii medzi stranami, pretože niekedy sporiace sa strany nekomunikujú skutočne medzi sebou o tom, čo považujú za problém.

Transformačná mediácia

Pojem transformačná mediácia priniesli do sveta alternatívneho riešenia konfliktov Folger a Bush vo svojej knihe *The Promise of Mediation* (Prísľub mediácie) z roku 1994. Transformačná mediácia je založená na

hodnote čo najväčšieho „posilnenia“ (empowerment) a podpory oboch strán, a na vzájomnom „potvrdení“ (recognition) potrieb, záujmov, hodnôt a hľadísk oboch strán vo vzájomnom dialógu. Potenciál transformačnej mediácie je v tom, že hociktorá strana alebo ich vzťah sa môže počas mediácie transformovať. Transformační mediátori sa stretávajú so stranami predovšetkým spoločne, pretože len ony si môžu poskytnúť navzájom „potvrdenie“, pričom v mediácii je prítomné aj množstvo individuálnych, najmä prípravných stretnutí. Cieľom nie je iba vyriešenie konfliktu a dohoda, ale transformácia, zmena vzťahu. Transformačný štýl zachováva štruktúru facilitačného štýlu, snaží sa aj povzbudiť každú stranu, aby spoznala stanovisko druhej strany. Tento štýl sa sústreďuje na interakciu a komunikáciu medzi sporiacimi sa stranami. Zástancovia transformačnej mediácie hovoria, že facilitační a evaluační mediátori príliš tlačia na klientov, aby dospeli k riešeniu. Sú presvedčení, že nie mediátor, ale klienti by sa mali rozhodnúť, či naozaj chcú riešenie. V protiklade k evaluačnej mediácii transformačná mediácia dúfa, že jej riešenie vyústi do dlhodobej zmeny sporiacich sa strán v prístupe ku konfliktom. Bush a Folger píše, že „osvojenie si transformačného prístupu produkuje vyššiu pravdepodobnosť, že dosiahnutá dohoda bude dohoda, ktorá slúži skôr záujmom oboch strán než mediátora.“ V transformačnej mediácii skúma mediátor niektoré aspekty konfliktu a potom sa snaží umiestniť konflikt do nového kontextu tým, že ho prerámčováva pomocou jazyka. „Rámčovanie označuje spôsob, ako je konflikt opísaný alebo návrh naformulovaný; prerámčovanie je proces zmeny prezentácie myšlienky tak, aby si podržala základný význam, ale lepšie podporila snahu o riešenie“. Prerámčovanie predpokladá, že jazyk hrá v konflikte kľúčovú rolu a teda, keď zmeníme jazyk používaný v konflikte, umiestnime konflikt do nového kontextu – v ktorom bude ľahšie vyriešiť hlavné otázky. Prerámčovanie možno uskutočniť štyrmi spôsobmi: 1) detoxifikáciou jazyka, ktorý sa používa v konflikte, 2) definovaním konfliktu novými spôsobmi, 3) používaním metafor, ktoré zmenia pohľad na konflikt alebo 4) posunom paradigmy konfliktu. Detoxifikácia jazyka pomáha obmedzovať neproduktívne alebo útočný jazyk, ktorý je emocionálne nabitý. Prerámčovanie pomocou definovaním konfliktu sa často robí predstavením konfliktu ako vzájomnej záležitosti, ktorú je potrebné vyriešiť. Definovanie konfliktu ako problému, ktorý musia vyriešiť všetci, podporuje jazyk spolupráce. Metaforické prerámčovanie môže jednoducho spočívať v tom, že sa z konfliktu odstránia konkurenčné metafory. Napríklad namiesto chápania konfliktu ako hry, kde sa používajú slová ako „blafovanie“ a „útok“ možno poňať konflikt ako horu, ktorú obe strany prelezú a potom budú silnejšie a skúsenejšie. Posledný typ prerámčovania možno uskutočniť posunom paradigmy. Táto sa snaží preniesť celý „príbeh“ konfliktu. Napríklad zmenou „beznádejnej situácie“ alebo „situácie obeť“ na „nádejnú situáciu“ a „proces učenia sa.“ Toto často býva ten najťažší typ prerámčovania, pretože si vyžaduje posun nazerania na konflikt. Prerám-



covanie ponúka mediátorovi možnosti posilniť sporiace sa strany. Individuálne stretnutie s jednou stranou je v transformačnej mediácii populárne z viacerých dôvodov. Možno ho využiť na „zistenie toho, čo strany nehovoria na spoločnom sedení a 'skúšanie ľadu' – zistenie toho, s čím by strany súhlasili, aby dosiahli dohodu". Individuálne stretnutie sa však musí používať opatrne. Mediátor musí stranám umožniť, aby vyjadrili to, čo je dôležité, aj na spoločnom sedení, aby mediácia zabezpečila stranám informovanosť. Keď jedna strana dokáže na individuálnom stretnutí povedať, že sa identifikuje s hodnotami, ktoré vyznáva druhá strana a ktoré ju vedú k tomu, aby konala tak, ako koná, mediátor môže ukázať tejto strane, že keď povie túto informáciu aj druhej strane, môže to byť dôležité pri riešení konfliktu. Transformačný mediátor si vždy musí strážiť svoju neutralitu a dovoliť stranám, aby dosiahli dohodu sami, lebo to im dodá silu a zručnosti, ktoré môžu využiť pri riešení konfliktov v budúcnosti. Transformačná mediácia má teda viac spoločného s facilitačnou než evaluačnou mediáciou.

Rozdiely ešte inak

Bill Walters konceptualizoval rozdiely v tom, čo ako ktorý mediátor robí inak. Pri hľadaní odpovedí na otázku kedy, ako, čo mediovat' a kedy aký prístup využiť, rozlíšil niekoľko dichotómií, alebo krajných pólov.

- Evaluatívne prístupy vs. Facilitatívne, kde ide o to, či ste strikne zameraní na proces (facilitatívne prístupy), alebo intervenujete aj k téme, respektíve obsahu mediácie (ako evaluatívni kolegovia). Walters sa zaoberá aj tým, kedy a prečo tak robíte.
- Na riešenie problému zamerané vs. Transformačné prístupy, pričom aj transformačné prístupy riešia problém a konflikt (inak by to nebola mediácia, že), no ich heslom je najprv podpora a vzájomné porozumenie (transformácia) oboch strán, pretože až potom bude mediačný záväzok pevný a výsledky mediácie skutočne osobne prijateľné.
- Vyjednávacie prístupy vs. Terapeutické prístupy. Vyjednávacie prístupy pri mediácii uprednostňujú dojednanú záväznú dohodu. Proces mediácie berú ako čas, ktorý má byť venovaný porozumeniu tomu, čo, kto a prečo chce a tvorbe dohody, ktorá sa má medzi stranami vyjednať. Pri tvorbe dohody dbá mediátor na to, aby vyvažovala zisky oboch strán. Cieľom terapeutických prístupov je vytvoriť priestor pre podporu vzťahu, ktorý je pre strany sporu dôležitý a porozumenie jadrú konfliktu. Mediátor pomáha vyjasniť a odstrániť

komunikačné bloky a nedorozumenia, ktoré konflikt eskalujú.

Kritické hlasy

Zdá sa, že existuje viac obáv týkajúcich sa evaluačnej a transformačnej mediácie než facilitačnej mediácie. Facilitačná mediácia sa zdá byť prijateľná takmer pre každého, hoci niektorí ju považujú za menej užitočnú alebo časovo náročnejšiu. Veľa kritiky bolo vznesenej voči evaluačnej mediácii za to, že je násilná, hierarchická, ťažkopádna a nie je nestranná. Transformačnú mediáciu kritizujú za to, že je príliš idealistická, nedostatočne sústredená na cieľ a nepoužiteľná v oblasti podnikania alebo v súdnych veciach. Evaluační a transformační mediátori by tieto charakteristiky samozrejme spochybnili. Zdá sa, že väčšina mediátorov používa niektoré facilitačné a niektoré evaluačné techniky, podľa individuálnych zručností a predispozícií a potrieb konkrétneho prípadu. Niektorí sofistikovaní mediátori radia klientom a advokátom, aký štýl by im podľa ich názoru v danom prípade najviac vyhovoval. Niektoré strany a advokáti sú dostatočne zbehlí vo veci na to, aby vedeli, aký je rozdiel medzi typmi mediácie a požiadali o konkrétneho mediátora v konkrétnom prípade. Zdá sa, že by pre mediátorov bolo užitočné pred stranami a advokátom aspoň vysloviť, aký štýl obvyčajne používajú a na akých hodnotách sa tieto štýly zakladajú. Toto si myslím, že nepatí iba o mediácii, ale aj o koučovaní, terapii apod.

Každý štýl má svoje výhody a nevýhody. Evaluačný štýl sa nesnaží zaoberať hlbšími problémami, alebo jadrom konfliktu, ktoré ovplyvňuje samotný konflikt a jeho riešenie. V niektorých prípadoch však nemusia existovať žiadne hlbšie problémy medzi stranami sporu a nie je ani potrebné zvažovať ich vzťah po mediácii. Transformačná mediácia celkom dobre odhaľuje hlbšie problémy, ale proces trvá omnoho dlhšie a obsahuje aj predbežné individuálne stretnutia. Mediácia tak hraničí s terapiou, lebo pri práci zohľadňuje a využíva pocity. Transformačný štýl sa zdá byť efektívny vtedy, keď strany dávajú najavo záujem o vzťah po mediácii. Evaluačná metóda má tiež svoje výhody, keď je v konflikte obsiahnutá aj finančná stránka. Nie je dobré preberať pocity a posilnenie, keď len od niekoho chcete naspäť požičané peniaze. Tak, ako je každý človek odlišný, odlišný je aj každý konflikt. Žiadny „puritánsky“ prístup by nebol efektívny vždy, každý je niekedy menej efektívny. Konflikt nie je matematika; nemožno teda použiť jeden vzorec na všetky situácie.

Brány svojej väznice si nesie každý v sebe.

Jean-Paul Sartre



Hry a aktivity...

Použili ste pri výučbe alebo na svojom workshope prípadovú štúdiu? Alebo metódu kritického incidentu? Osvedčili sa? Sedia vám? Ako si pozorní čitatelia všimli, v tejto rubrike sme sa rozhodli pre nasledujúce obdobie popisovať konkrétne aktivity, ich výhody a nevýhody, ktoré môžu byť využité pri vedení workshopov, učení sa, facilitovaní, alebo tréningoch. Ak vám nedsadli dve minulé, v tomto čísle skúsime opísať dve ďalšie. Ešte stále sa pohybujeme v Kolbovom cykle učenia, ešte stále sme v jeho zážitkovej (a nie reflexívnej) časti. Na október padlo hranie rol a simulácia.

HRANIE ROL

Popis

- Účastníkom opíšete 'reálnu situáciu' a kontext.
- Rozdelíte skupinu na menšie skupinky (v každej taký počet účastníkov, koľko je rol).
- Každý účastník zahrá 'inú rolu' a počas hrania bude túto rolu hrať spolu s predstaviteľmi ostatných rol (účastníkmi).
- Každý hráč dostane 'rolovú kartu', na ktorej popis konkrétnej roly a obsahuje informácie, ktoré môže mať len on (skoršie skúsenosti, pocity, osobné záležitosti atď.) Tieto karty môžu obsahovať aj konkrétny 'cieľ', ktorý má tento hráč v aktivite dosiahnuť.
- Popis roly môže byť veľmi podrobný, ale môžete ponechať aj veľa 'slobody' a požiadať predstaviteľa roly, aby pri hraní roly využil svoje vlastné pocity, predstavy atď.
- Herci dostanú čas na to, aby si prečítali materiál a pripravili si svoju rolu a postoj.
- Počas samotnej 'rolovej hry' ľudia 'hrajú' svoju rolu a 'interagujú' medzi sebou ako keby situácia bola reálna. (Teda nerozprávajú o tom, čo by robili, keby boli obchodníkom, ale správajú sa ako 'obchodník'.)
- Hranie rol sa neprerušuje.
- Hranie rol možno nahrávať na video alebo ho pozorujú ozajstní pozorovatelia. Zaistite, aby to nerušilo hranie rol (požiadajte pozorovateľov, aby nereagovali, nesmiali sa, nezasahovali, nerozprávali sa medzi sebou).
- Pozorovatelia môžu dostať konkrétne zadanie alebo vzorové otázky, aby 'zamerali' svoje pozorovanie na určité veci. (Môžu byť založené na Belbinovom alebo Balesovom modeli alebo... alebo...)
- Debriefujte (s videom či bez neho), aby ste poskytli spätnú väzbu hercom, ale aj objasnili skupinovú dynamiku alebo v čom sa líšia roly v tíme atď. (ako robiť debriefing sa dočítate inokedy, keď budeme v reflexívnej fáze cyklu učenia.)

Inštrukcie a obmedzenia

- Cieľom je dostať sa do kože tých „druhých“, aby ste lepšie pochopili ich uhol pohľadu a prečo robia to, čo robia alebo ako sa cítia v takej situácii (empatia).

- Cieľom môže byť aj 'vyskúšať si' v bezpečnom prostredí niečo, čo budú účastníci čoskoro robiť v reálnom živote (získať spätnú väzbu, zažiť si, ako by reagovali v danej situácii, skúsiť si to znovu a lepšie). V tomto prípade sa z toho stáva naozaj simulácia.
- Hranie rol je obzvlášť dôležité pri tréningu komunikácie a všetkého, kde sa budujú vzťahy, napríklad pri vyjednávaní, predaji, rôznych rozhovoroch, diskusiách, pri modeloch riešenia problémov a pri tréningu zvládania vypätia v emocionálnych situáciách ako napríklad pri výpovedi z práce, dávaní ťažkej spätnej väzby, zvládnutie hnevu...
- Je to spôsob, ako 'konfrontovať' ľudí so 'situáciou', s ktorou sa ešte v reálnom živote nestretli, ale mohli by sa a toto ich na takú situáciu pripraví.
- Hranie rol je aktívne, interaktívne a kreatívne a často poskytuje veľa energie...
- Je to 'umelá situácia' a tak si vyžaduje určitú schopnosť zahrat' a stať sa tou rolu, ktorú hrajete.
- Umelý charakter situácie dáva ľuďom niekedy dôvod nepremýšľať o tom, čo práve urobili: „V skutočnom živote by som to nerobil takto..." (poukazuje to na odpor a popretie)
- Výhody metódy sú rôzne:
 - pomáha skonkrétniť abstraktné problémy
 - poskytuje okamžitú spätnú väzbu
 - obsahuje porovnávanie pozícií, záujmov a potrieb rôznych strán v praktickej perspektíve
 - facilituje prejavenie postojov a pocitov
 - oposkytuje príležitosť premýšľať nad neistotami
 - rozvíja empatické, súcitné porozumenie rôznym stranám
 - obsahuje priame zážitkové učenie, reálnu skúsenosť v konaní
 - obsahuje možnosť aplikácie poznatkov pri riešení problémov
 - demonštruje praktickú integráciu poznatkov, zručností a schopností, ktoré sa učia
 - je možná aplikácia využitia konkrétneho poznania, či znalostí

SIMULÁCIA

Popis

Simulácia môže mať 'formát' hrania rol alebo hry, ale pre simuláciu je typické, že čo najviac „napodobňuje“ skutočnú situáciu. SIMULUJE realitu. Preto je užitočná v situáciách, kde si:

- Ľudia potrebujú 'vyskúšať', ako zvládnu situáciu v reálnom živote, s ktorou sa ešte nestretli
- Ľudia potrebujú byť konfrontovaní s následkami svojho správania
- Ľudia si potrebujú uvedomiť, s akými rôznymi prvkami a ťažkosťami budú raz konfrontovaní v takej situácii



Inštrukcie a obmedzenia

- Je to pracovný model reality a približuje sa 'učeniu priamo na pracovisku' s výhodou, že pritom nie je riziko, stres atď. obsiahnuté v skutočnej práci
- Výhodou je, že je predpovedateľná a že reakcie ľudí v simulovanej situácii sa budú veľmi približovať ich skutočným reakciám (čo je ľahké preniesť, vytvára to energiu, účastníci vedia, že je to užitočné...)
- Vytvára to príležitosť konfrontovať účastníkov so situáciou, ktorá je príliš nebezpečná, nákladná, ohrozujúca, časovo náročná alebo zahlcujúca
- Nevýhodou je to, že čím je bližšie k realite, tým je pre účastníkov zložitejšia. Takže ak majú účastníci zvládnuť najprv len určité aspekty situ-

ácie, môže byť lepšie 'stavat' najprv na „zjednodušenej situácii“ a postupne prechádzať k 'reálnym situáciám'.

- Môže byť dobrým spôsobom, ako účastníkov „uviesť“ do situácie a jej zložitosti. Cieľom vtedy nie je, aby účastníci 'nadobudli nové zručnosti' na zvládnutie situácie, ale aby si boli vedomí ťažkostí, ktoré budú potom analyzovať a postupne ich zvládať. V takom prípade je zložitost' 'inštruktčnou výhodou'.
- Je veľmi 'zážitková' v tom zmysle, že sa pri nej 'plne prežíva'. Ľudia to skutočne robia (nerozprávajú o tom len).

• *Premôcť zlé návyky môžeme len dnes, nikdy nie zajtra.* Konfucius

Pár slov na záver

4X RÓŠI SUZUKI

Jedného horúceho dňa v Tassajare si róši Suzuki a skupina žiakov zobrali nejaké náradie a vydali sa prašnou cestou do hôr, aby tam začali uskutočňovať svoj projekt. Keď sa vyškriabali na vrchol, zistili, že dole si zabudli lopatu. Začalo sa dohadovanie, kto by sa pre ňu mal vrátiť. Keď už bola debata na konci, žiaci si uvedomili, že róši medzitým zmizol. Bol už v polovici cesty a vracal sa po lopatu.

Raz sa róši Suzuki priblížil k istému žiakovi, ktorý bol práve v meditačnej hale, a povedal mu: „stačí byť jednoducho živý,“ a na to sa otočil a odišiel.

Po jednej večernej prednáške sa jeden z poslucháčov opýtal: „hovoriš, že zen je všade. Prečo potom máme chodiť do zenového centra?“ „Zen je všade,“ súhlasil róši. „Ale pre vás je zen práve tu.“

Jedného rána počas zazenu prerušil róši Suzuki ticho povediac: „Ste ako bochníky chleba. Bochníky chleba pečúce sa v peci.“

Akcie a podujatia...

18.- 20. októbra 2013 - *Motivačné rozhovory*. Toto je novinka v našej ponuke vzdelávacích podujatí! Pozvali sme lektorku (Marta Špaleková), ktorá je odborníčkou na motivačné rozhovory, teda špecifickú metódu dvoch autorov (Miller, Rollnick) inšpirovanú prístupom zameraným na človeka (Rogers).

24.-25. októbra 2013 - *Prenos a protiprenos*. Ďalšia novinka v paletе workshopov Coachingplus. Zameriame sa na základy pôvodného prístupu k psychoterapii, ktorý sa dnes označuje ako psychodynamický a ktorý sa vyvinul z učenia praotca psychoterapie (Freud).

15.- 16. novembra 2013 - *Intervenčné stratégie v kontexte poradenského procesu v práci s deťmi, rodinou a skupinou*. 1. modul: *Práca s deťmi a adolescentmi*. Na jeseň otvoríme aj druhý cyklus potrebného vzdelávania akreditovaného komorou psychológov i ministerstvom školstva, toto je prvý workshop.

17.- 18. decembra 2013 - *Intervenčné stratégie v kontexte poradenského procesu v práci s deťmi, rodinou a skupinou*. 2. modul: *Práca s párom a rodinou*. A toto druhý.

22.- 23. januára 2014 - *Intervenčné stratégie v kontexte poradenského procesu v práci s deťmi, rodinou a skupinou*. 3. modul: *Skupinová dynamika*. A po novom roku tento cyklus uzavrieme tretím workshopom do série.

10. januára 2014 - *Integratívna práca s motiváciou a zmenou v komplexných systémoch, rodinách a pároch*. Dvojročný výcvik zameraný na komplexné uchopenie motivačných rozhovorov nielen s jednotlivcom ako samostatnou jednotkou, pretože taký vlastne neexistuje, ale vo vzťahu, či už párovom, alebo v rodine, v škole, na pracovisku... Tento deň bude len pilotným, výberovým stretnutím.

Coachingplus
Cabanova 42
841 02 Bratislava

Vladimír Hambálek Mgr.
hambalek@coachingplus.org
Mobil: 0905 323 201

Ivan Valkovič PhDr.
valkovic@coachingplus.org
Mobil: 0903 722 874