

SEBEREFLEXIA A VYUŽÍVANIE VLASTNÉHO „JA“ V KAŽDODENNEJ PRAXI SOCIÁLNEHO PRACOVNÍKA – NAJÚČINNEJŠÍ NÁSTROJ SAMOVZDELÁVANIA

CEHELSKÁ DANIELA

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, Bratislava

Abstrakt

Príspevok napomáha k objasneniu dôležitosti sebareflexie v každodennej praxi sociálneho pracovníka, najmä k tomu, aby sa pracovník vedome zaoberal sebou samým a tým, čo ho ovplyvňuje pri vykonávaní pracovných činností. Uvedomuje si, čo v ňom klienti či jednotlivé situácie vyvolávajú, ako s tým sám naďalej pracuje a vyrovnáva sa, alebo čo potrebuje k tomu, aby mohol podávať kvalitnejší výkon. V takom prípade by sebareflexia mala mať prínos aj pre pracovníka, na jeho osobný i profesijný rozvoj – v oblasti sebazoznania, ako aj pri stanovovaní oblastí ďalšieho vzdelávania a rozvoja pracovníkových zručností.

Kľúčové slová

Sebareflexia. Vzdelávanie. Sociálny pracovník. Osobnosť sociálneho pracovníka. Seberealizácia.

Abstrakt

Contribution helps to clarify the importance of self-reflection in daily practice, social worker, especially to the worker consciously dealt with himself and what affects it in carrying out work activities. He realizes what it clients or raise individual situation, as it continues to work itself and flattens, or what needs to improved performance could be given. In this case, self-reflection should have benefits for a worker to his personal and professional development – the self-knowledge, as well as in determining the areas of training and development worker's skills.

Key words

Self-reflection. Education. Social worker. Personality a social worker. Self-realization.

Úvod

Na osobnosť sociálnych pracovníkov, ich schopnosti a zručnosti sú kladené nemalé nároky, avšak je otázkou, či sa pracovníci sami zamýšľajú, kde na pomyselných "cestách k ideálnemu stavu" práve sú, či zvažujú, čo ich v rozhodovaní a práci s klientmi ovplyvňuje, ako s tým môžu pracovať, či využívajú svoje silné stránky a snažia sa pracovať s tými slabšími a pod. Problémom je, že niektorí sociálni pracovníci nezohľadňujú svoju prax vôbec alebo len veľmi málo. Niektorí sociálni pracovníci si myslia, že k výkonu profesie stačí vzdelanie, ktoré v dnešnej dobe stanovuje zákon, a už sa nezamýšľajú nad tým, že do ďalšieho rozvoja, okrem štúdia, kurzov, seminárov atď. patrí aj individuálny odborný, no najmä osobný rast pracovníka – ako človeka. Rovnako tak v kontakte s klientom sa nezamýšľajú nad tým, čo do spolupráce vnášajú pracovníci sami za seba, zo svojich skúseností, stereotypov, očakávaní, a pod. Tento stav môže viesť k ďalším problémom v interakcii s klientom, ovplyvniť stanovovanie cieľov spolupráce, skresliť hodnotenie stanovených cieľov, hodnotenie intervencie ako takej, celkovo negatívne ovplyvniť pracovníkovo rozhodovanie. Pre sociálneho pracovníka neschopnosť sebareflexie prináša problém tak vo vzťahu s klientom, ako aj v oblasti možného vlastného rozvoja. Kvalitná sebareflexia by mala viesť k väčšiemu sebazoznaniu sociálneho pracovníka, ten potom môže byť psychicky stabilnejším a profesijne ukotvenejším. Nielen klienti, ale aj naši nadriadení, či podriadení nám umožňujú kvalitnejší priestor pre sebareflexiu, seberealizáciu, v konečnom dôsledku spojenú so samovzdelávaním.

1. Sebareflexia a jej význam v procese učenia sa

Pojem sebareflexia môže byť ponímaný v rôznych dimenziách a súvislostiach, tak v užšom ako aj v širšom poňatí. V užšom poňatí sa pojem sebareflexia vníma v súvislosti so psychickými charakteristikami zo psychologického hľadiska. Zo širšieho pohľadu sa sebareflexia chápe nielen zo psychologického hľadiska vo vzťahu k "ja", ale aj ako ďalší proces učenia či sebapoznania, teda ďalší pojem, v súvislosti s ktorým sa dá v spojitosti s termínom sebareflexia stretnúť.

Ottova encyklopédia všeobecných vedomostí (1997) uvádza, že pojem reflexia pochádza z latinského „*reflexite*“, čo okrem iného znamená uvažovanie, rozjímanie a potom pozorovanie predmetu z rozličných stránok. Slovník cudzích slov (1996) podrobnejšie vysvetľuje pojem reflexia ako zrkadlenie, odrazivosť, premýšľanie, úvaha, rozjímanie, sebaopoznanie, myslenie o myslení samom, zváženie, uvažovanie o okolnostiach, o súvislostiach. Oproti vyššie uvedenému slovníku potom veľmi všeobecne a stručne charakterizuje reflexiu Psychologický slovník (2000), ktorý ju opisuje z psychologického hľadiska vo vzťahu k sebe ako "druh sebaopozorovania, zamerania do vlastného vnútra a zážitkov". Zo psychologického hľadiska vo vzťahu k "ja" definovali sebareflexiu tí, ktorí schopnosť sebareflexie považujú za psychickú charakteristiku, ktorá dáva životu celkom nový rozmer. "Ja" je pritom objektom vlastnej reflexie (ak je "ja" subjekt poznania, je aktívnym pozorovateľom). Do schopnosti sebareflexie zahŕňa Výrost, Slameník (2008) vedomé sebaopoznávanie, sebahodnotenie a sebareguláciu. V súvislosti so sebareflexiou hovoria vyššie spomínaní autori o konštrukte sebasystému (tzv. self-system). Tento konštrukt má pritom tri zložky – kognitívnu, emocionálnu a konatívnu (toto rozlíšenie má opodstatnenie v rámci logického triedenia psychických procesov a ich prejavov – poznávanie, prežívanie a správanie). Zdroje systému sebareflexie ležia teda v sociálnom a kultúrnom kontexte a sú aktivované sociálnym prostredím (Blatný, Plháková, 2003). Bandura (1999, In: Blatný, Plháková, 2003) je navyše toho názoru, že väčšina vonkajších vplyvov pôsobí na ľudské fungovanie skôr prostredníctvom procesov učenia sa než priamo.

Do určitej miery je sebareflexia proces, pri ktorom sa človek pokúša "logicky" vysvetliť seba samého a dospieť k poznaniu pravého ja. V ďalšom slova zmysle možno sebareflexiu chápať ako: "reflexiu úmyslov, ktorá môže zabrániť realizácii nežiaducich tendencií, teda nielen reflexii vykonaného aktu, ale tiež zamýšľaného rokovania", tak ako ju definoval Nakonečný (1998, s. 278). Táto definícia už nepopisuje sebareflexiu len vo vzťahu k "ja", ale vo vzťahu k určitému rokovaniu a jeho možným dôsledkom. Reflexiu ako určitý proces opisuje aj Linenhan (1993, In: Schulze, Roberts, 2007), ktorý tvrdí, že ju možno rozložiť na niekoľko komponentov, vrátane zručností spojených s tým, "čo" sa deje (t.j. pozorovať veci, ako prichádzajú, popisovať ich a žiť naplno), a zručností spojených s tým, "ako" sa čo deje (t.j. zaujať neodsudzujúci postoj, sústrediť sa na to, čo človek robí, a robiť, čo funguje). Tomuto poňatiu sebareflexie je blízko poňatie reflexie ako súčasti učenia, ako ho chápal aj John Dewey (In: Havrdová, Hajný, 2008), ktorý hovorí o reflexívnom myslení. V tomto poňatí je reflexia reakciou na máťúce či problematické situácie. Prakticky sa tu opakujú jednotlivé zložky reflexie, a to: udalosť (situácia, zážitok) proces reflexie → reakcia. Havrdová, Hajný (2008) vymedzujú reflexiu na rozdiel od premýšľania a vyjadrovania názorov tým, že pri reflexii ide o vynárajúce sa postrehy, ktoré sa postupne "samy" skladajú do nových súvislostí alebo prehĺbeného pochopenia známych súvislostí, takže výsledným dojmom je radostné prekvapenie a pocit oživujúceho obdarovania. Reflektujúco tak človek objavuje nové perspektívy, uhly pohľadu na danú skutočnosť, čo vo výsledku vedie k rokovaniu, v ktorom už je tento "nový" pohľad obsiahnutý. Reflexiu je možné definovať aj ako metódu sebaopoznania, úvahy a rozbor vlastného konania a jeho príčin, popr. odhodlanie

k náprave. Reflexia môže byť chápaná aj ako súčasť procesu učenia, kde sa človek učí zo skúseností.

2. Váha sebareflexie v sociálnej práci

Nakonečný (1998, s. 54) na vysvetlenie toho, čo má význam, hovorí: „Vonkajšie vplyvy nepôsobia na osobnosť človeka mechanicky svojimi objektívnymi a vždy len fyzickými charakteristikami: svet človeka je svetom významov, t.j. objektov, ktoré majú vzťah k jeho psychike, predovšetkým k jeho motívu; význam má to, čo má funkčný vzťah k motíváciám, t.j. to, čo umožňuje stať sa prostriedkom na dosiahnutie nejakého cieľa a čo samo vystupuje ako cieľový objekt. V rôznych situáciách môže mať ten istý objekt rôzny význam, ako napr.: „osoba, ktorá mi bola doteraz ľahostajná, môže mať teraz pre mňa význam, keď som zistil, že sleduje ten istý záujem ako ja a že od nej môžem získať určité informácie.““

Všeobecne možno povedať, že reflexia v zásade pomáha človeku sledovať svoje osobné zážitky z nadhľadu a vnímať svoju okamžitú skúsenosť takú, aká je, a nie takú, ako ju vnímame prostredníctvom jazyka či tzv. silných emócií (Schulze, Roberts, 2007). A keďže má každý svoje vlastné nepríjemné zážitky alebo slepú škvrnu (Sheppard, 2000, In: Kam-Shing Yip, 2006), tak ani sociálni pracovníci nie sú výnimkou. Tvárou v tvár všetkým nepríjemným skúsenostiam môžu potrebovať podporu, pomoc zo strany kolegov, rodinných príslušníkov a blízkych priateľov, možnosť zdieľať, ventilovať a rozvíjať náhľad na vlastné nepríjemné zážitky a osobné frustrácie. To môže byť proces, ktorý trvá dlhší čas. Je dôležité, aby si bol každý pracovník vedomý vlastných hraníc tolerancie a zlomového bodu podstúpenia sebareflexie. Tiež by si mal byť vedomý toho, kedy hľadať vonkajšiu podporu a pomoc, kedy sa zastaviť a premýšľať, kedy relaxovať a kedy prijať vlastné nedostatky a slabosti (Kam-Shing Yip, 2006).

Za vhodných podmienok môže byť sebareflexia v praxi nástrojom pre vlastný rozvoj. Avšak v nevhodných podmienkach môže byť pre rozvoj pracovníka deštruktívna. Nevhodné podmienky zahŕňajú ťaživé sociálne prostredie, tzv. „sociálne ochladenie“, náročné pracovné prostredie, nespracovanú traumu, ktorou pracovník v minulosti prešiel, rovnako ako pracovníkov problém s fyzickým alebo duševným zdravím. Represívne psychosociálne prostredie vedie k nerovnováhe moci v profesionálnom pracovnom prostredí, ktoré je despotické k jednotlivým zamestnancom (Miehls, Moffatt, 2000, In: Kam-Shing Yip, 2006). To môže byť spôsobené veľmi kritickým nadriadeným alebo apatickými kolegami, ak je pracovný tím plný represívnej politiky a dynamiky, alebo ak sa tu objavuje neistota alebo neurčitosť sociálneho pracovníka v zamestnaní. V takomto ťaživom životnom prostredí môže byť zverejnenie vlastných slabín, nedostatkov či nepríjemných skúseností s orgánmi dohľadu v rámci agentúry použité proti pracovníkovi, ako zámienka na jeho zneužívanie, využívanie, podkopávanie, či dokonca prepustenie (Kam-Shing Yip, 2006).

Ďalej potom pozorovaním seba samého a vnútorného dialógu vyžaduje, aby sebareflexia vychádzala z vlastného podnetu a pripravenosti. Náročné pracovné prostredie z hľadiska veľkého počtu prípadov, rôznorodosti práce, obtiažnosti klientov či mimoriadnych udalostí môže spôsobovať únavu a dokonca syndróm vyhorenia. Na začiatku vlastnej praxe v akomkoľvek zamestnaní ale stojí rozhodnutie, či danú profesiu vôbec vykonávať (Pražáková, 2011). Niektorí autori (Schmidbauer, 2008; Géringová, 2011 a ďalšie) poukazujú na odvrátenú stranu motívov, ktoré vedú pracovníkov k vykonávaniu pomáhajúcich profesií.

Pracovník vstupuje ako človek do vzťahu s klientom a vnáša doňho svoje potreby, svoje prania a chce ich uspokojovať. Pre klienta však môže byť nebezpečné, ak pracovník nie je schopný sebareflexie. Úlehla (2009) je teda tiež toho názoru, že čím presnejšie je pracovník schopný odpovedať na otázky, prečo svoju prácu robí a prečo ju robí práve tak, ako ju robí, a

nie inak, tým otvorenejšie bude môcť rešpektovať svoje potreby pri práci s klientom a nekonať tak na jeho úkor. Profesionálne pomáhanie je veľmi špecifickou činnosťou. Rozhodnutím pomáhať, a teda prevzatými úlohami venovať pozornosť potrebám niekoho iného, vstupujeme do vzťahu, ktorý je iný ako všetko bežné a každodenné. Hawkins a Shohet (2004) popisujú okamihy, kedy sa zdá, že to sotva stojí za to, možno preto, že bojujeme proti všetkým, alebo tiež preto, že klient nie je vdáchný, tiež sa môžeme cítiť vyčerpaní a pripadá nám, že už nemáme z čoho dávať. V okamihoch stresu je niekedy jednoduchšie skloniť hlavu, "zniest' to" a venovať čas reflexii. Organizácie, tímy aj jednotlivci sa k takému postoju môžu prikloniť z rôznych dôvodov. Patria k nim vonkajšie tlaky a vnútorné obavy z odkrytia vlastných nedostatkov. Avšak práve v takýchto okamihoch je veľmi dôležitá pre sociálneho pracovníka supervízia, ktorá nám môže dať príležitosť pozrieť sa na veci s odstupom a uvažovať, ide o príležitosť vyvarovať sa ľahkej ceste obviňovania druhých – klientov, kolegov, organizácií, "spoločnosti", alebo dokonca seba; pustiť sa do hľadania nových možností, odhaliť poučenie, ktoré sa v tých najťažších situáciách často skrýva (Hawkins, Shohet, 2004).

"Práve potrebou reflektovať komplexné činnosti, ktoré nemajú iba technickú povahu, a najmä také, kde ide o človeka, jeho medziľudské vzťahy a naplnenie zmyslu práce, je jadrom potreby supervízie, ktorá nie je jednoduchou činnosťou." (Havrdová, Hajný, 2008; s. 20). Je možné rozlišovať, na čo je reflexia zameraná. Všeobecne je známe, že reflexia je zameraná na čisto osobné témy a vzťahy, kde ide o vlastný rozvoj alebo terapiu. Oproti tomu Havrdová a Hajný (2008; s. 21) uvádzajú, že: "Ak je predmetom reflexie pracovný kontext a pracovný proces, s cieľom spoznať a pochopiť, a tým sa dostať k lepšiemu prístupu ku klientom, kolegom či spôsobu práce, ide o supervíziu." Ak tu už hovorím o supervízii ako o organizovanom spôsobe reflexie, musím definovať ešte ďalší pojem s tým súvisiaci, a to autosupervíziu. Autosupervízia je formou supervízie, pri ktorej sa pracovník obracia sám na seba na svojho „vnútorného supervízora.“

Hawkins a Shohet (2004) ďalej uvádzajú, že tento spôsob supervízie je na mieste v prípade, keď funguje kvalitná supervízia, a ďalej potom, že nevyhnutnou stránkou autosupervízie je schopnosť reflektovať vlastnú prácu, rovnako ako ochota a schopnosť pochybovať o vlastných spôsoboch práce.

3. Skúmanie sociálneho pracovníka cez využívanie vlastného „ja“

Predtým ako sa začneme venovať osobnosti sociálneho pracovníka, je potrebné si v prvom rade ozrejmiť jeho vzťah s klientom. V sociálnej práci sa stretávame s tromi základnými činiteľmi vytvárajúcimi jeden systém a to: sociálny pracovník, klient a okolie. Sociálny pracovník je odborník, ktorý sa na profesionálnej úrovni zaoberá pomocou a pomáhaním. Svojou činnosťou pomáha zlepšovať sociálnu funkčnosť svojich klientov. Aby mohol plniť tieto náročné úlohy, je sociálny pracovník spoločnosťou zmocnený vykonávať činnosti, napr. vykonať návštevu v domácnosti klienta, napísať o ňom hodnotiacu správu, podať návrh na uloženie ochrannej výchovy, uložiť a kontrolovať výchovné opatrenia a pod.

Moc je sociálnemu pracovníkovi pridelená na základe jeho príslušnosti k inštitúcii prostredníctvom viacerých noriem, zákonov, organizačných poriadkov konkrétnej inštitúcie, zvykov a noriem profesionálnych združení. V takomto prípade hovoríme o inštitucionálne pridelennej moci. Sociálny pracovník môže vďaka svojej práci závažným spôsobom vstupovať do života svojich klientov. Tento vstup môže byť závislý od situácie, a teda pozitívny, resp. negatívny. Pozitívnym vstupom môže byť napr.: pridelenie dávky, poskytnutie služby, kedy ho klient chápe ako akt jemu prospešný. Negatívny vstup môže klient chápať ako prejav nepriateľstva zo strany sociálneho pracovníka. V rámci vzťahu pomáhania ide o vznik tzv.

moci, kedy je sociálny pracovník klientom vnímaný ako ten, kto je mocnejší, skúsenejší, profesionálne pripravený pomôcť mu zvládnuť problémové situácie. Túto moc prideluje sociálnemu pracovníkovi jeho klient, ktorý ho vníma ako autoritu. Pomoc poskytovaná v rámci sociálnej práce je vždy realizovaná osobne, kedy pri jej zabezpečovaní sa priamo stretáva sociálny pracovník a klient. Buduje sa tiež pozitívny profesionálny vzťah s klientom, kde máme na mysli takú interakciu medzi sociálnym pracovníkom a klientom, ktorá umožňuje klientovi, aby sociálnemu pracovníkovi dôveroval, a pritom si obaja udržali vlastné hranice. Sociálna práca sa teda odohráva v rámci profesionálneho vzťahu, ktorý budujú sociálny pracovník a klient (Strieženec, 2001, s. 79-82).

Váha vlastnej osobnosti je v prvom rade podmienená odbornou kvalifikáciou. Odborné vedomosti, schopnosti, zručnosti, návyky, hodnotová orientácia a skúsenosti sú potrebné na výkon tejto zložitej činnosti a ide o to, aby ich sociálny pracovník plne a s ľudskou prirodzenosťou využíval v prospech klienta (Strieženec, 2001, s. 90).

V slovenskom jazyku rozlišujeme kompetentné konanie a schopnosť byť kompetentným. Byť kompetentným v sociálnej práci znamená, že sociálny pracovník disponuje určitými právomocami pre konkrétny okruh vlastnej pôsobnosti. Kompetentne znamená konať na základe a v zmysle týchto právomocí, so znalosťou problematiky a so zodpovednosťou za vlastné konanie. Za kompetentného v tomto zmysle pokladáme toho, komu je kompetencia na jednej strane daná jeho miestom na trhu práce, a na strane druhej toho, kto disponuje nielen právomocami, vedomosťami, zručnosťami, ale aj schopnosťami pre výkon týchto kompetencií. Pod pojmom sociálna kompetencia sa rozumie funkcia všeobecných sociálnych schopností, zručností a techník danej skupiny, jednotlivca, ktorá sa formuje v priebehu vývinu jednotlivých subjektov a osobnosti človeka. Profesionálna kompetencia sociálneho pracovníka sa priamo viaže k výkonu jeho pracovných činností. Schopnosť seba-inštrumentalizácie, schopnosť využívať sám seba ako pracovný nástroj – inštrument predpokladá, že bude so svojimi schopnosťami, vedomosťami a zručnosťami narábať tak, aby ich všetky využil v prospech klienta. Osobné zaangažovanie sa do problémov klientov, flexibilita, otvorenosť pri vyjadrovaní citov, postojov, široké spektrum osobných skúseností, schopnosť udržať si nadhľad nad problémom. Správna sebareflexia mu napomáha dodržiavať nielen optimálnu mieru osobnej zaangažovanosti sa do problému, ale umožňuje mu dodržať potrebný profesionálny nadhľad nad klientovým problémom a následne voliť najefektívnejšie možnosti riešenia jeho problému. Sociálny pracovník musí kontrolovať a ovládať aj svoju emotívnu stránku, mal by disponovať schopnosťou emotívneho seba odstupu, schopnosťou správne analyzovať vlastné city, emócie, ako aj príčiny vzniku emócií, ktoré pociťuje v priamej interakcii s klientom, resp. emócie pri práci súvisiacej s riešením klientovho problému.

Počas komunikácie sociálneho pracovníka s klientom sa od sociálneho pracovníka očakáva, že bude disponovať (Levická, 2005):

- schopnosťou empatického prístupu,
- schopnosťou komunikovať v jazykovej rovine klienta, ktorá je daná vekom, vzdelaním, profesiou klienta,
- schopnosťou asertívneho správania,
- schopnosťou nezaújatého, objektívneho hodnotenia informácií,
- schopnosťou rozvíjať účinnú komunikáciu s predpokladom, že sociálny pracovník vie počúvať a dokáže vytvoriť podmienky potrebné pre vznik otvorenej komunikácie.

Sociálny pracovník musí pôsobiť na klienta vyrovnané, bez strachu, musí pôsobiť dojemom, že situáciu ovláda. Jeho konanie nesmie vyvolávať u klienta negatívne pocity. Schopnosť spolupracovať a kooperovať prostredníctvom komunikácie v práci sociálneho pracovníka je daný nepretržitou interakciou s klientmi, kolegami a inými odborníkmi (Strieženec, 2001, s. 90).

4. Uvedomovanie si a poznanie vlastného "ja" – najúčinnější nástroj vzdelávania a sebarealizácie sociálneho pracovníka

Nie je jednoduché zaistiť dôslednú analýzu sociálnych pracovníkov a zistiť, či sociálni pracovníci prinášajú do svojej profesie viac seba, svoju osobu, svoje vlastné „ja“. Elliott (2000, s. 174, 175) používa rámec, v ktorom popisuje sám seba ako sociálneho pracovníka v zmysle „identifikácie osoby“, jej zvláštnosti ako výška, vek, pohlavie, etnický pôvod, temperament, energia, predsudky a pod. Tieto jej vlastnosti predikujú výsledky práce buď k skvalitneniu alebo k zhoršeniu. Podobne niektorí odborníci popisujú vnútornú osobnosť sociálneho pracovníka ako najdôležitejšieho nástroja, pokiaľ ide o „nástroj riadenia“, rovnako ako umelci používajú k práci farby a tesári kladivá a rôznorodé nástroje. Bez týchto pracovných nástrojov by sa ich práca nemohla zrealizovať. Osobnosť sociálneho pracovníka, jeho vnútorné predispozície predstavujú nástroj samotného výkonu práce (Heydt, Sherman, 2005). Iní odborníci upozorňujú na procesy spojené s používaním vlastnej osobnosti ako nástroja práce. Naznačujú, že teória a vedomosti sociálnych pracovníkov významne prispievajú k formovaniu osobnosti pracovníkov, k informovaniu a pomoci klientov v samotnej praxi v sociálnej oblasti, kde ich uplatnenie, vedomosti v praxi majú v podstate intuitívny charakter. Možno to vysvetliť nasledujúcim spôsobom: voľba pracovníka a uplatnenia vedomosti v praxi bude závisieť od formálneho vzdelania a príslušných vedomostí, jeho ideológie a životnej filozofie, ale konkrétne postupy si stanoví on sám na základe znalostí a svojej vlastnej intuície. Podobne Cournoyer (2000, s. 35) popisuje pracovníka ako „filter“, prostredníctvom ktorého sú jeho vedomosti, postoje či zručnosti prepravované. Vzhľadom k tomu sociálna práca zahŕňa vedomé a úmyselné použitie seba samého, prostredníctvom vlastného „ja“, kde sú vedomosti, postoje a zručnosti dopravené k cieľu (ku klientovi). Zapojenie svojej osoby do samotného výkonu práce pôsobí pozitívne a je zamerané na uľahčenie funkčných zmien, skôr ako pre účely vlastného potešenia resp. zainteresovania vlastných nevyriešených problémov (Sheafor, Hořejší, 2003). Veľmi dôležité v praxi sociálneho pracovníka je vlastné sebauvedomenie, zahŕňajúce schopnosť presne vnímať svoje pocity, presvedčenie a motiváciu (Neuman, Friedman, 1997). Neuman a Friedman uvádzajú, že sociálna práca je otázka intuitívneho pochopenia, no podmienkou je, že musí byť intuitívna pri zachovaní plynulosti, prístupnosti a podlieha neobyčajnej starostlivosti. Heydt a Sherman (2005, s. 28) poukazujú na skutočnosť, že každý sociálny pracovník musí preskúmať svoje vlastné postoje, osobné návyky a interakčné vzorce tak, aby zvýšil vedomé využívanie samoregulácie a stal sa najúčinnjším nástrojom novej zmeny, získal tak a pochopil čo najväčší počet svojich klientov pri zachovaní princípu psychohygieny. Sociálny pracovník vo svojej pozícii ako osoba môže byť chápaný vo vzťahu k ostatným objektívne, skôr než cez skúmanie seba samého. Yan a Wong (2005) tvrdia, že vlastne sociálny pracovník môže byť chápaný len ako sprostredkovateľ cez jazyk, kedy medzikultúrna práca sa stane miestom, kde klient a sociálny pracovník vyjednáva, komunikuje a spoluvytvára nové významy a vzťahy. Skúsenosti ukazujú, že najdôležitejší faktor, liečebný prostriedok, ktorý si každý skúsený sociálny pracovník nesie na terapiu a ktorý ovplyvňuje proces terapie, je vlastná osoba, svoje „ja“. Kľúč k liečebným postupom predstavuje v podstate „poznanie seba samého“ (Jacobson, 2001, s. 55). Autor opisuje význam používania „ja“ najmä pri práci s ľudskými zdrojmi, najmä v prostredí, ako sú školy, z hľadiska zachovania vierohodnosti. Heydt a Sherman (2005) zdôrazňujú význam sociálneho pracovníka pri použití vlastnej mikro-, mezo-, a makro-úrovni. To znamená, že aplikovať do terapie (práce s klientom) svoju vlastnú osobu a brať „seba“ do úvahy nielen pri práci s jedným klientom, ale najmä pri práci, akou je napr. skupinová terapia (Heydt, Sherman,

2005). K dnešnému dňu však nemáme k dispozícii žiadne štúdie, kde by skupiny sociálnych pracovníkov popisovali svoje skúsenosti terapeuticky či neterapeuticky. Je dôležitejšie skôr zistiť skúsenosť sociálnych pracovníkov, s ktorou sa stretávajú denno-denne a ktorú im prináša samotná prax, ako ich názory na klientov, pracovné prostredie a pracoviská, v ktorých pôsobia (Reupert, 2006). Tieto informácie sú potencionálne užitočnejšie pre vývoj sociálnej práce, výskum, ako aj vlastné vzdelávanie. Ako sekundárny príklad možno uviesť Reupertov (2006) príklad z praxe, kde bol realizovaný pohovor so siedmimi sociálnymi pracovníkmi. Išlo o dvoch mužov a päť žien s rôznou dĺžkou praxe od jedného roka až po skúseného pracovníka s praxou vyše 20 rokov. Sociálni pracovníci pracovali v rôznych pracovných zaradeniach, pozíciách, vrátane vzdelávania, duševného zdravia, nemocníc, v detských domovoch, ako aj v domovoch sociálnych služieb. Pohovory sa stanovovali za účelom spätnej väzby, za účelom overovania skúseností účastníkov, zahŕňali teoretické otázky, nakoľko išlo o prieskumné štúdie, stanovisko sa hľadalo priamo od subjektov a údajov z oblasti filantropológie, rodín, terapií, psychoanalýzy a náboženstva. Pohovor bol štruktúrovaný, kde boli kladené vopred pripravené otázky napr.: Ako by ste opísali pozitíva ku svojej osobe? Osobný prínos, ktorý vám prináša vaša práca? Aké vnútorné obete, vlastnosti seba, svojej osoby najviac uplatňujete pri svojej práci. Teší vás vaša práca? Má vaša osobnosť vplyv na prácu? A pod. ... Pri odpovediach platilo pravidlo, že v prípade zdieľania rovnakých myšlienok, názorov viacerými odpoveďami, boli vyjadrenia zoskupené do jednej konkrétnej témy, kategórie, ktorej sa potom venovala najväčšia pozornosť. Kategórie odpovedí boli od seba v niektorých prípadoch navzájom výrazne odlišné, takže presah v odpovediach nenastal (Heydt, Sherman, 2005). Tu boli identifikované spoločné črty a rozdiely medzi účastníkmi. Niektorí respondenti, sociálni pracovníci zasa zastávali názor, že len zriedka mali možnosť prehovoriť o sebe, svojej osobe, ich pracovnom živote v spojitosti s vlastným „ja“ a samotným výkonom a vzťahom k svojej profesii, teda podnet k rozhovorom s radosťou privítali. Pozornosť sa vo väčšine prípadov upierala na život klientov, nie na poznanie sociálnych pracovníkov. Výsledky sú rozdelené do štyroch hlavných kategórií:

1. Nevyhnutná prítomnosť svojej osoby, úplná sebareflexia, kedy sociálny pracovník nikdy nekoná proti svojej vôli. Malá osobná zaangažovanosť vo svojej práci.
2. Rešpektovanie a vnímanie svojej osoby a seba pri výkone pracovných činností, sebareflexia do istej miery. Sociálny pracovník počúva svoje myšlienky, rešpektuje ich, no v konečnom dôsledku prevažujú nadobudnuté vedomosti a teórie počas štúdia.
3. Rôzne spôsoby a procesy pevne stanovené na základe literatúry, používanie presných metód pri terapiách, kedy sociálny pracovník zachováva tzv. „rovnováhu“ medzi svojou osobou a teóriou.
4. Striktné dodržiavanie predpisov bez presadzovania svojej osoby.

Zo záverov uskutočneného prieskumu možno konštatovať, že najdôležitejšie pri práci sociálneho pracovníka je pracovať na sebe osobitne, s individuálnym prístupom, nerobiť nič, čo sa protirečí našej osobe, byť orientovaný relačne a využívať osobné a profesionálne prvky zo skúseností. Pretože len to, čím, akými osobami sú, teda ich osobnosť, ich privádza k práci sociálneho pracovníka. Myslím si, že to, čím sme, náš charakter a osobnosť nás učí robiť veci a pracovať osobnejšie a vidieť ich očami pre našu osobu typickými. Znamená to, že naša práca pozostáva z našich myšlienok, hodnôt, emócií a presvedčení, ako aj nášho spôsobu vnímania vecí a okolia ako takého, resp. jedinečnej sebarealizácie. Sociálny pracovník môže chápať sociálny a kultúrny kontext rodiny a školy v zmysle ako prostredie, v ktorom pracoval, so svojimi skúsenosťami z praxe, a iný zasa hovorí, ako sa pracuje s deťmi vo vzdelávacom prostredí, pod vplyvom rodiny a školy. Veľmi dôležitý je spomínaný aspekt rodiny. Všetci sociálni pracovníci plnia svoje poslanie, úlohy a robia svoju prácu najlepšie, ako uznajú za vhodné, tak z hľadiska profesijného ako i osobného. K našej práci nás má priviesť naša

vlastná osoba, kde teoretickým základom sú vedomosti nadobudnuté v praxi a v priebehu štúdia. Prvky seba ako osoby sú funkčné a užitočné. Práca ich prinútila stať sa trpezlivejšími než ostatní ľudia, bez odcudzovania ostatných. Svoju prácu vykonávajú trpezlivo, citlivo a opatrne. Respektíve mali by. Dávajú svojim klientom to najlepšie zo seba, sú láskaví v starostlivosti o pacientov, no na druhej strane častokrát pracovne vyťaženi, robiac činnosti nad rámec svojej pracovnej doby, na úkor svojich detí a rodiny. Nevedia sa odosobniť od práce a nosia si ju so sebou „domov“. Sociálni pracovníci by mali kvôli svojmu zdraviu dodržiavať zásady psychohygieny, aby boli silnejší a celkovo odolnejší voči vysporiadaniu sa s bolesťou a žiaľom klientov. Ich tolerancia na bolesť, úzkosť a smútok pri práci napríklad s klientmi, ktorí prežili nejakú traumu, sa vyvinula v priebehu doby. Pri tejto práci, práci sociálneho pracovníka je nevyhnutné vlastné odosobnenie sa, no na druhej strane zachovanie seba ako pozitívneho nástroja v ich práci, pri používaní zdravej dávky humoru. Výpovednú hodnotu o nás majú aj naše osobné predmety, či prostredie, v akom pracujeme, vrátane materiálnych predmetov, ktoré okolo seba kumulujeme a akým spôsobom. Napríklad kresby na stenách, rôzne predmety, s ktorými pracujeme, ktoré nás obklopujú, napríklad náš „neporiadok“, neusporiadané veci, o nás čo to prezrádzajú. No bez našej osoby to nemá žiaden zmysel, žiadnu výpovednú hodnotu. Bez nás by ľuďom v našom okolí naše prostredie nehovorilo nič, chýbal by im základný prvok, a to „naša osoba“. V profesionálnom živote je nevyhnutné vytváranie a udržiavanie vzťahov s ostatnými, kontakt tzv. „face to face“ na základe priamych stretnutí s ľudskými bytosťami (Reupert, 2006). Pri terapiách je tiež dobré navodiť atmosféru vzájomnej dôvery, teda verbálneho zverejnenia niečoho o sebe, resp. o osobách, ktorých stihol podobný osud, prešli si podobnou situáciou. Vyhlásenie o zverejnení sa líši v intímite od veľmi intímneho vzťahu (odhalenie bezprostredného vzťahu) až po menej citlivé priznanie, napr. v kontexte: „Nieкто mi kedysi povedal“. Používať konkrétne príklady je dôležité pri transformácii z teórie do praxe. Je nevyhnutné používať asertívne techniky, správnu empatiu, akceptáciu a porozumenie. Je nevyhnuté zo strany sociálnych pracovníkov zúčastňovať sa pravidelne školení a kurzov psychohygieny. Každý človek je svojou podstatou iný, má svoj charakter, vlastnosti a temperament. Neznamená však, že ak je jeden sociálny pracovník odlišný od iného mňa alebo môjho kolegu, že jeho práca je o niečo menej účinnější a má iný efekt. Veľmi dôležitá pri práci sociálneho pracovníka je aj správna dávka už vyššie spomínaného humoru. Sociálni pracovníci používajú humor ako súčasť svojej každodennej medziľudskej interakcie s klientmi. Využívanie humoru, navodenie priateľskej atmosféry tzv. „pohody“ je úzko spojené s najosobnejším štýlom, zatiaľ čo na začiatku svojej kariéry mal každý sociálny pracovník pocit, že používanie humoru je neprofesionálne, s postupom času si uvedomil, že je to v podstate pohodlné odbúranie resp. zmiernenie napätia vlastného aj klientovho a navodenia atmosféry pohody, dôvery a bezpečia. Od závažnosti prípadu závisia aj mnohé iné faktory, napr. veľmi dôležité sú pravidelné prestávky (Reupert, 2006). Tieto aspekty sú dôležité najmä v prípade terapeutickú prácu, v odbornom poradenstve sa využívajú odborné zručnosti a schopnosti, aby sa zabránilo kontaminácií klienta, resp. zapájania osobných problémov do práce, vyvodzovania záverov na základe praxe a podobného prípadu, zovšeobecňovania a zľahčovania situácií.

Prečo je dobré oddeľovať prácu od súkromia?

1. Je dôležité poznať seba ako osobu, mať jasno vo veciach, vedieť sa o seba postarať. Nie je ani dokázané, že má zmysel používať a prenášať prácu na svoje súkromie. Vkladať profesionálnu energiu to áno, bez zbytočného seba presadzovania a používania seba ako nástroja z praxe na vyriešenie problémov klienta. Zachovať si „chladnú hlavu“, pomôcť ľuďom na základe nadobudnutých vedomostí z praxe sa môže niekomu javiť ako nečestný, dokonca falošný spôsob práce.

2. Ďalším dôvodom, prečo je dobré oddeľovať prácu a súkromný život, resp. svoju osobnosť, je pochopenie faktu, že podstatou dobrej sociálnej práce je dobré poradenstvo. Ide v podstate o boj a kontrolu seba samého, aby sa minimalizoval vplyv seba v práci a odstránili sa tak neviditeľné bariéry.

Uvedené situácie si možno predstaviť na príklade z chémie. Môžeme mať dve látky, ktoré nezávisle na sebe nereagujú, ale keď k nim pridáme katalyzátor, začnú reagovať bez toho, aby v samotnom procese reakcie bol on sám prítomný. Týmto katalyzátorom môže byť v našom prevedení sociálny pracovník. Bez jeho neprítomnosti nedochádza ku vyriešeniu problému, konklúzii, resp. samotnej reakcii. Ak sociálny pracovník nepracuje nežistne a rozmýšľa takým spôsobom, že bez neho by nedošlo k vyriešeniu problémov, nerobí svoju prácu dobre a v konečnom dôsledku aj oslabuje svoju osobnosť. Je dôležité mať istú tzv. zdravú dávku sebavedomia. Naše znalosti, vedomosti, skúsenosti sa zúčastňujú a ovplyvňujú životy ľudí (klientov). Ako je známe, sociálny pracovník podobne ako pedagóg nie je povolanie, ale poslanie, jeho úlohou je pomáhať druhým. Mal by sa starať o ostatných, bez uvedomenia si používania vlastného ja, automaticky. Určite existujú aj vlastnosti, ktoré sú považované za vhodné a dovolené v tejto profesii o niečo viac ako profesionálne zručnosti a znalosti, majú väčšiu váhu a efekt na výsledky práce. Používanie svojej osoby je najľudskejším spôsobom práce. Naša osobnosť sa má ukazovať našimi činmi, našimi profesionálnymi znalosťami z praxe, ktoré by mali byť možno nepatrné a zdanlivo spontánne, no úplne prirodzené.

Záver

Za vhodných podmienok môže byť sebareflexia obohacujúca pre prax, pretože vedie k vlastnému najmä profesionálnemu rozvoju. Sociálny pracovník ňou hodnotí svoje silné a slabé stránky, je si vedomý svojich skúseností (nielen profesijných, ale i ľudských), hodnôt a očakávaní a toho, aký vplyv môžu mať na jeho prácu. Takáto sebareflexia by bola zároveň prínosom pre klienta, ktorému by tak mohla byť poskytnutá kvalitnejšia intervencia (napr. v zmenách v spôsobe prístupu ku klientovi, kvalitnejšej komunikácii, stanovovaní a vyhodnocovaní cieľov individuálneho plánovania, rozsahu podpory klienta, doby intervencie, k optimálnemu rozhodovaniu, ...). Zároveň by tento pracovník mal mať dostatok priestoru na svoju vlastnú sebareflexiu, nemal by mať obavy z toho, že odкрытие slabých stránok bude vnímané ako jasné negatívum. Sebareflexia by mala byť vnímaná ako nástroj rozvoja pracovníka. V takom prípade by mala mať prínos aj pre pracovníka, na jeho osobný i profesijný rozvoj – v oblasti sebapoznania aj pri stanovovaní oblastí ďalšieho vzdelávania a rozvoja pracovníkových zručností. Každý sociálny pracovník by sa mal podieľať či už sám alebo sprostredkované cez svojho zamestnávateľa na organizovaní odborného seba-vývoja, samovzdelávania prostredníctvom organizovania a zúčastňovania sa programov podporujúcich jeho vzdelávanie, na supervízii. Žiaduci stav si potom môžeme predstaviť tak, že pracovník systematicky autosugestívne reflektuje svoju prácu s klientom, vyhodnocuje svoje výstupy a navrhuje odporúčania pre budúci stav. Najlepšie preto bude, keď si každý z nás, nielen sociálni pracovníci, stanovíme životné krédo a misiu života sami. Zatiaľ čo medziľudský aspekt seba môže byť dôležitý, ľudia si nemusia byť vedomí vplyvu ostatných vonkajších aspektov v mikro-, či v makro- meradle, v popise ich seba samého, ktoré prináša ich práca. Správna relaxácia, psychohygienu je kľúčom k úspechu a vhodnej sebarealizácii. Postupne sa tak pracovník učí, ako analyzovať, syntetizovať a akým spôsobom potom pracovať so slabými stránkami a rozvíjať vlastné silné stránky, schopnosti a potenciály v praxi.

Literatúra:

- [1] Blatný, P. – Plháková, A. (2003). *Temperament, inteligencia, sebezpojetí*. Tišnov: Sdružení Scan, 2003. ISBN: 9780195366556. s. 688.
- [2] Cournoyer, B. (2000). *The social work skills workbook* (3rd ed). Belmont: Thomson Brooks/Cole. [online]. 2011 [cit. 2012-01-12]. s. 9-17. Preznané z kolekcie Academic Search Complete. ISBN: 9780202361819. s. 345. Dostupné na WWW: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&an=9178941>
- [3] Elliott, C. (2000). *Tuning and practicing the therapeutic instrument: The therapist's life experience*. Clinical Social Work Journal, 28(3), s. 174-175. Clin Soc Work J. 2007. ISBN:107-116 115 123. s. 528
- [4] Géringová, J. (2011). *Pomáhající profese. Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. ISBN: 9788073873943, s. 200.
- [5] Havrdová, Z., Hajný, M. a kol. (2008). *Praktická supervize*. Praha: Galén, 2008. ISBN: 9788024731711, s. 128
- [6] Hawkins, P., Shohet, R. (2004). *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN: 9781444348187, s. 464.
- [7] Heydt, M. J., Sherman, N. E. (2005). *Conscious use of self: Tuning the instrument of social work practice with cultural competence*. The Journal of Baccalaureate Social Work, 10(2), s. 25-40. 2005.
- [8] Jacobson, W. B. (2001). *Beyond therapy: Bringing social work back to human services reform*. Social Work, 46(1), 51-62. 2001.
- [9] Kam-Shing Yip. (2011). *Self-reflection in Reflective Practice : A Note of Caution*. *British Journal of Social Work* [online]. 2011-03-19, [cit. 2012-01-12]. s. 777-788. Preznané z kolekcie Soc INDEX with Full Text. Dostupné na WWW: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=sih&an=22975861>>
- [10] Levická, J. : (2005). *Základy soc. práce*. Trnava : ProSocio, 2005. 170 s. ISBN:80-968952-8-1
- [11] Nakonečný, M. (1998). *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia, 1998. ISBN:80-200-0628-1
- [12] Ottova encyklopedie obecných vědomostí na CD-ROM I. 1997. [Vyhľadavanie v plných textoch.] : Uživatelská príručka. — 1. vyd. — Zlín: Aion CS, 1997.
- [13] Neuman, K. M., Friedman, B. D. (1997). *Process recordings: Find-tuning an old instrument*. Journal of Social Work Education, 33(2), s. 237-243. 1997.
- [14] Parker, O. Demiris, G. (2006). Social Work Informatics: A New Specialty, s. 127-34, In: Sociology, 2006. ISSN:00378046 [online]. 2009-05-23, [cit. 2012-01-12]. Dostupné na WWW:<http://search.proquest.com/docview/215270869?accountid=14716>
- [15] Pražáková, L (2011). *Sebereflexe v každodenní praxi sociálního pracovníka – diplomová práce*. Brno. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních štúdií. 2011.
- [16] Sheafor, B. W., Horejší, C. R. (2003). *Techniques and guidelines for social work practice (6th ed)*. Boston: Allyn & Bacon. 2003. ISBN: 9780205474820. s. 297.
- [17] Schmidbauer, W. (2008). *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, 2008. ISBN: 9788024731742
- [18] Schutze, R., Robersts, R. D. (2007). *Emoční inteligencia*. Praha: Portál, 2007.
- [19] Strieženec, Š. (1996). *Slovník sociálního pracovníka*. Trnava: AD, 1996. ISBN: 9788096758906.
- [20] Strieženec, Š. (2001). *Úvod do sociální práce. II. vyd.* Trnava : TRIPSOFT 2001. 197 s. ISBN 80-968294-6-7
- [21] Úlehla, I. (2009). *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2009. ISBN: 9788024736761
- [22] Výrost, Z., Slaměnik, I. (2008). *Sociální psychologie*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN: 9788024714288, s. 404.

Kontakt:

PhDr. Daniela Cehelská
Katedra sociálnej práce
Vysoká školy zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave
Palackého č. 1
810 00 Bratislava
Slovensko
Tel: +421949 400 710
E-mail: daniela.cehelska@gmail.com