

SOCIÁLNA PRÁCA AKO UMENIE

Branislav Malík

SOCIAL WORK AS ART

ABSTRAKT

Cieľom príspevku je hľadať možnosti posilnenia tvorivého charakteru sociálnej práce prostredníctvom dialogickej interakcie medzi klientom a sociálnym pracovníkom. Autor skúma okolnosti, za ktorých sa sociálna práca približuje umeniu, pričom ich prienik nachádza predovšetkým v tvorivom potenciáli sociálnej práce. Keďže inovácie sa rodia najmä v dialógu, pozornosť venuje aj podmienkam rozvíjania dialogickej komunikácie medzi klientom a sociálnym pracovníkom. Priestor na takúto komunikáciu poskytuje najmä prístup orientovaný na klienta, ktorého relevantné aspekty sú v príspevku podrobené podrobnejšej analýze. Za účinný nástroj prevencie a riešenia klientových problémov autor považuje obnovenie jeho dialogického vzťahu so svetom, ako aj vnútorného dialógu so sebou samým. Príspevok naznačuje jednu z ciest, ako mobilizovať vnútorný potenciál klienta a tvorivo ho zapojiť do riešenia jeho nepriaznivej životnej situácie. Zároveň vymedzuje možnosti a limity využitia tvorivých aspektov dialógu v prípadovej sociálnej práci.

Kľúčové slová

sociálna práca, umenie, tvorivosť, reflexia, na klienta orientovaný prístup, pravý dialóg, otvorenosť, moc

ABSTRACT

The aim of this paper is to explore ways to strengthen the creative nature of social work through dialogic interaction between client and social worker. The author examines the circumstances under which social work comes close to art, finding their common ground primarily in the creative potential of social work. Since innovations are born primarily from dialogue, the author also focuses on the conditions for developing dialogic communication between client and social worker. The space for such communication is provided primarily by a client-centered approach, the relevant aspects of which are subjected to a more detailed analysis in this paper. The author considers the restoration of the client's dialogical relationship with the world, as well as their inner dialogue with themselves, to be an effective tool for preventing and resolving their

problems. This article presents one approach to mobilizing the client's inner potential and creatively involving them in resolving their adverse life situation. At the same time, it defines the possibilities and limitations of utilizing the creative aspects of dialogue in case-based social work.

Keywords

social work, art, creativity, reflection, client-centered approach, true dialogue, openness, power

Sociálna práca sa s umením spája pomerne často. O umení sa však v uvedenom vzťahu najčastejšie uvažuje len ako o prostriedku dosahovania cieľov sociálnej práce (Huss, Boss, 2018; Huss, Sela-Amit, 2018; Chamberlayn, Smith, 2008). Hovorí sa tu najmä o využití rôznych foriem umenia a na ich báze osnovaných terapií v sociálnej práci s rôznymi cieľovými skupinami klientov a pri riešení špecifických kategórií ich problémov. Umenie má so sociálnou prácou spoločné aj to, že prepožičiava hlas ľuďom na okraji spoločnosti, zviditeľňuje marginalizované skupiny, poukazuje na rôznorodé formy útlaku a scitlivuje svojich recipientov voči problémom patriacim do portfólia sociálnej práce (sociálnym nerovnostiam, sociálnej nespravodlivosti či voči rôznorodým prejavom diskriminácie). Menej sa už hovorí o tom, že aj sociálna práca samotná môže za určitých okolností nadobudnúť charakter umenia.

O sociálnej práci ako umení sa hovorí napríklad vtedy, ak chceme vyzdvihnúť jej zvládnutie na vysokej profesionálnej úrovni, t. j. ak o nej uvažujeme v zmysle jej majstrovstva alebo fortieľu s akým je daným sociálnym pracovníkom vykonávaná. Jej dokonalé zvládnutie si totiž vyžaduje nielen odborné znalosti, dlhodobú skúsenosť, špecifické osobnostné dispozície, ale aj príslušný talent. Sociálny pracovník, takisto ako umelec, má totiž vždy do činenia s originálnym prípadom, v jeho prípade s jedinečnou osobnosťou klienta nachádzajúceho sa v neopakovateľnej životnej situácii. Jeho umenie následne spočíva v tom, že všeobecné odborné poznatky, metódy a nadobudnutú praktickú skúsenosť odkáže operacionalizovať na takéto jedinečné a neopakovateľné prípady či situácie. Každý z klientov, s ktorým sociálny pracovník prichádza do kontaktu, má jedinečné životné skúsenosti, potreby a záujmy i odlišnú kapacitu zvládania problémových situácií, a preto nemôže k ich riešeniu pristupovať štandardne. Aj sociálnu prácu môžeme preto posudzovať ako tvorivú činnosť, keďže aj sociálny pracovník, rovnako ako umelec, musí k výkonu svojej profesie pristupovať tvorivo. Ak budeme na sociálnu prácu nazerať komplexne, môžeme ju kvalifikovať ako profesiu, ktorá v sebe organicky spája vedu, remeslo a umenie. Veda poskytuje uvedenej profesii teoretické zázemie a relevantné metodologické nástroje, jej remeselnú stránku predstavujú praxou nadobudnuté

odborné zručnosti a techniky, zatiaľ čo umenie spočíva v schopnosti tieto poznatky a zručnosti tvorivo a citlivo uplatniť v práci s konkrétnym človekom (klientom). Úspech sociálneho pracovníka preto závisí nielen od jeho odborných vedomostí a skúsenosti, ale aj od jeho tvorivých schopností. V tomto zmysle sa sociálna práca dostáva do polohy umenia najmä vtedy, ak nadobudne tvorivý charakter. V nasledujúcom texte sa preto zameriame na identifikovanie tých polôh sociálnej práce, v ktorých sa manifestuje jej kreatívny aspekt.

V uvedenej polohe je sociálna práca menej známa. V inštitucionálne etablovanej sociálnej práci sa zvyčajne príliš neexperimentuje, neimprovizuje, ale opakujú sa osvedčené štandardizované postupy. Štandardnosť do uvedených procesov vnášajú legislatívne normy, ktorými je jej výkon reglementovaný, a tiež ciele, ku ktorým je sociálna práca s klientom smerovaná (obnovenie sociálneho fungovania klienta, jeho opätovné začlenenie do spoločnosti a sveta práce a pod.). K uvedenému treba podotknúť aj to, že tieto ciele primárne nesledujú ani tak individuálny záujem klienta, ako skôr záujem spoločnosti (napr. zefektívnenie spoločenskej prevádzky, zníženie jej nákladovosti, ventilovanie spoločenského napätia a pod.). Skutočným zmyslom sociálnej práce bolo skôr potvrdzovať a obnovovať dané status quo, a nie tvorba spoločenských inovácií. Nebola teda príliš proaktívna, ale zväčša len ex post reagovala na situácie, ktoré ohrozovali bezproblémový chod spoločnosti. Dnes sa však situácia mení aj v tomto ohľade. Ak sociálni pracovníci boli predtým zodpovední primárne úradom a svojim zamestnávateľským organizáciám, dnes sa musia zodpovedať najmä voči svojim klientom. Inak povedané – v minulosti boli v sociálnej práci viac zohľadňované štátne autority a nadriadení, dnes sa začínajú brať vážne aj privátne potreby klientov. Ak má mať sociálna práca aj tvorivý, a nielen konzervačný charakter, treba si postaviť otázku, akú úlohu v nej inovácie plnia, ako sa inovácie v sociálnej práci generujú a do jej výkonu implementujú.

Aby sme mohli uvedené otázky zodpovedať, musíme si aspoň rámcovo vymedziť, čo budeme tvorbou rozumieť. Najjednoduchší spôsob jej vymedzenia je definovať ju negatívne, teda vo vzťahu k procesom s opačnou intenciou, t. j. vo vzťahu k rozkladným, či deštruktívnym procesom. K uvedenému treba poznamenať aj to, že tvorba je v porovnaní s deštruktívnymi procesmi zriedkavejší, ba skôr raritný jav, teda skôr niečím neprirodzeným. Už bežnej skúsenosti je prístupné, že veci samovoľne podliehajú rozkladu, že čas veci skôr znehodnocuje, ako zhodnocuje. Rast ich zložitosti a komplexnosti je naopak, menej pravdepodobný jav. Podľa Viléma Flussera jedine človek dokáže programovo vzdorovať entropickým procesom. Jedine on je podľa neho schopný proti bezduchej tendencii prírody, smerujúcej k niečomu čoraz pravdepodobnejšiemu (k amorfnému), postaviť entelechickú tendenciu k tomu, čo je čoraz nepravdepodobnejšie. Za najúčinnnejšiu stratégiu proti entropii považuje dialogickú

komunikáciu. Podľa Flussera „neprirodzenosť“ človeka (jeho dištancovanosť voči prírode a jej prirodzeným sklonom) spočíva v protiprirodzenosti ľudskej komunikácie, presnejšie – dialogickej formy komunikácie. Príznačným pre dialóg však nie je len jeho negentropický aspekt – „*nepravdepodobné stupňovanie informácií, ale aj smerovanie k cieľu, ono „entelechické“*“ (2002, s. 174). Zjednodušene sa to dá povedať aj tak, že dialóg je v ľudskom svete najúčinnším generátorom inovácií. Pre chápanie sociálnej práce ako umenia bude preto kľúčovým hľadať možnosti uplatnenia dialogickej komunikácie v interakcii sociálneho pracovníka s klientom. Do profesijnej prípravy sociálnych pracovníkov býva v rámci ich školskej edukácie zaradená aj teória a tiež tréning tzv. komunikačných zručností, v rámci ktorých sa kladie dôraz najmä na presvedčovacie techniky a efektivitu komunikácie s klientom. Tie však majú od umenia vedenia dialógu pomerne ďaleko. Ich primárnym cieľom nie je konsenzuálne prijímanie krokov a rozhodnutí vedúcich k vyriešeniu klientovho problému, ale dosiahnutie pragmatických cieľov vo výlučnej réžii sociálnych pracovníkov. V tomto zmysle patrí tento typ komunikácie do kategórie tzv. soft power – k zručnosti presviedčaním či slovnými úskokmi vmanévrovať klienta (aj keď s odôvodnením: v mene jeho dobra...) do určitej pozície či k prijatiu sociálnym pracovníkom presadzovaného názoru alebo riešenia klientovho problému.

Iným styčným bodom medzi umením a sociálnou prácou je to, že v jednej i v druhej z uvedených oblastí, dochádza (aj keď pôsobením odlišných prostriedkov) k navodeniu stavu reflexie, ktorý je podmienkou odpútania sa človeka nielen od sveta, ale aj od jeho vlastnej životnej situácie, čo je jedným z bazálnych predpokladov vyriešenia problémov, v dôsledku ktorých sa ľudia stávajú klientmi sociálnej práce. Podstatou umenia je „robenie vecí zvláštnymi“, premena obyčajného v nezvyčajné. Tým, že umelec svojou činnosťou veci ozvláštni¹, tým ich súčasne vydelí z ich šedivého pozadia, s ktorým dovtedy splývali, čím ich sprístupní reflexii. Ten istý efekt má aj štylizácia a estetizácia bežných rutinných alebo inštinktom navodzovaných činností. Reflexia je súčasne aj jedným z benefitov pravého dialógu. Tým, že náš názor vystavíme externej oponentúre, že sa svojimi protiargumentmi programovo stavíme nad názor vyslovený našim dialogickým partnerom, že programovo a vždy nanovo revidujeme aktuálne dosiahnutú zhodu, sa zároveň od jeho predmetu neustále odpútavame. Kladenie otázok napomáha nevedomému stať sa vedomým, implicitnému explicitným. Bez dialogického partnera zostáva človek uväznený v hraniciach svojho vlastného názoru. Dialóg

¹ Niekedy stačí danú vec vybrať z jej pôvodného kontextu a zaradiť do iného, ako to urobil Marcel Duchamp s pisoárom, ktorý touto procedúrou povýšil na umelecký artefakt.

predpokladá chladný a priberčivý pomer k skutočnosti, resp. názorom, ktoré ju v tomto dialógu zastupujú a ktoré do neho vnášajú jeho rozliční aktéri.

Pokiaľ ide o odpoveď na otázku, či má expertná angažovanosť sociálnej práce v riešení klientovho problému nejakú optimálnu želateľnú koncovku, dnes prevláda názor, že tento výsledný stav je pre sociálnu prácu otvorenou záležitosťou. Neznamená to však, že by začala ignorovať spoločenskú objednávku a ňou tlmočený spoločenský záujem. Za uvedeným posunom sa skrýva len to, že začala zohľadňovať aj záujem a potreby klienta, a to nielen tie „existenčné“ (spojené s reprodukciou jeho holej biologickej existencie), ale aj „existenciálne“ (potvrdzujúce človeka v jeho intímnom ľudskom bytí). Aktívnym členom uvedeného vzťahu sa stáva aj klient samotný, ktorého hlas sa do výsledného riešenia jeho prípadu „započítava“. Sociálnu prácu v tejto jej polohe môžeme vnímať aj ako umenie, teda ako tvorivý proces, ktorého výsledný výtvor je plne v kompetencii oboch jeho aktérov – sociálneho pracovníka i jeho klienta. Z tohto pohľadu môžeme sociálneho pracovníka vnímať ako umelca, ako spolutvorcu novej životnej polohy, v ktorej sa klient s jeho pričinením ocitne a ktorá ho otvorí novým životným možnostiam. Tým druhým spolutvorcom je samotný klient, ktorého predstavy o výsledku tohto procesu musia byť taktiež rešpektované. Človek by nemal mať v slobodnej spoločnosti prisúdené pevné miesto v jej hierarchii a štruktúre a nemal by byť spoločenskými, ekonomickými a politickými tlakmi formovaný do určitej „ideálnej“ podoby, ale by mal mať aj možnosť, aby sa mohol spoluutvárať sám, podľa svojich vlastných predstáv a vízií. Z tohto pohľadu ide preto vždy o proces s otvoreným výsledkom. Svoju určenosť by mal klient nadobúdať primárne z vlastného autonómneho rozhodnutia a nemala by byť klientovi vnútená štátom organizovanou výchovou, inštitucionalizovanou sociálnou prácou či inou vonkajšou autoritou. Utváranie človeka by malo teda prebiehať aj v réžii samotného dotváraného subjektu (klienta), ktorý sa tak súčasne – v tej istej osobe, stáva subjektom i objektom sociálnej práce. Z tohto pohľadu ciele, ktoré chce sociálny pracovník vo vzťahu ku klientovi dosiahnuť, a teda aj výsledná predstava konečného stavu, ku ktorému bude sociálna práca s klientom smerovaná, nepodliehajú len vonkajšiemu usmerneniu, napríklad požiadavkám stabilizovania spoločnosti, tlmočených prostredníctvom jej inštitúcií, ale môžu byť aj vo výlučnej kompetencii jej bezprostredných aktérov. V sociálnej práci nemusí ísť preto vždy len o realizáciu vopred zadaného (určitou spoločenskou autoritou certifikovaného) cieľa, dosahovaného pod expertným vedením sociálnych pracovníkov, ale aj o realizáciu svojej vlastnej predstavy klienta o sebe samom a svojom vlastnom poslaní a smerovaní. Z tohto pohľadu úlohou pomáhajúceho profesionála je umožniť klientovi nastúpiť jeho vlastnú, pred uvedenou interakciou

neaktualizovanú cestu, a nie nasmerovať ho na určité, danou spoločnosťou predpísané ciele. Pre uvedený prístup ku klientovi sa zaužíval termín „nedirektívny“ (sústredený na jeho osobu). Takýto prístup v psychoterapii udomácnil Carl Rogers (2003), odkiaľ sa preniesol aj do iných variantov pomáhajúcich vzťahov. Naším cieľom však nebude vymedziť miesto a úlohu uvedeného prístupu v sociálnej práci, keďže tento zámer bol už mnohokrát realizovaný. Zaujímať nás tu bude predovšetkým ten aspekt uvedeného prístupu, ktorý súvisí s témou nášho príspevku. Pre nás je zaujímavý najmä preto, že len v rovine partnerského vzťahu, môže medzi jeho aktérmi prebiehať pravý dialóg, ktorý je charakteristický tým, že v jeho živle dochádza k emergencii niečoho skutočne nového, t. j. k tvorivému aktu. Samozrejme, že aj náhoda generuje inovácie, v dialógu sa tak však deje programovo, zámerne.

Aj v iných prístupoch, uplatňovaných v sociálnej práci, je komunikácia dôležitá, rozdiel je v tom, že v nich sa komunikácia obmedzuje na tzv. spoločenskú komunikáciu, kde je klient vnímaný len ako „objekt styku“, ale nie je jej skutočným subjektom. V komunikácii sociálneho pracovníka s klientom zvyčajne nejde o pravý dialóg, na ktorom by boli v rovnakej miere zaangažovaní jeho aktéri ako rovnocenné a rovnoprávne ľudské osoby brané v totalite všetkých svojich určení, ale o formu styku, v ktorom sociálny pracovník vystupuje a s klientom komunikuje len v špecifickej role, ktorú mu určila spoločnosť, v našom prípade v role experta, ktorá tiež predpokladá mocenskú asymetriu medzi jej aktérmi.² V spoločenskej komunikácii je preto spojenie medzi jej účastníkmi len vonkajškové a príliš odosobnené na to, aby v nej vystupovali ako jedinečné bytosti, ktorým prislúcha vlastná hodnota a vlastný hlas.

Uvedený prístup je primárne zameraný na človeka (klienta), ktorý sa ocitol v núdznej situácii, nie na problém, ktorému klient čelí. Vychádza sa tu z predpokladu, že ak sa daná záležitosť nevyrieši na úrovni osobnosti klienta, nie je vylúčené, že sa klient po vyriešení aktuálneho problému dostane do ďalších problémov. Uvedený prístup tiež človeka (klienta) neredukuje len na niektorú z jeho stránok, ale pristupuje k nemu holisticky. Rieši nie problémového človeka, ale človeka, ktorý má problém. Prístup centrováný na klienta sa najčastejšie kladie ako alternatíva k inštitucionálne realizovanej sociálnej práci, v ktorej sa ku klientovi pristupuje zväčša inštrumentálne a direktívne. Avšak ani uvedený prístup, i keď vzťah sociálneho pracovníka ku klientovi dehumanizuje, nie je ničím, čo by v sociálnej práci stratilo

² Samozrejme, že ani uvedený mocenský aspekt, ktorý profiluje profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a klienta, nehodnotíme len negatívne, ako niečo, čo musí byť z ich vzájomnej interakcie nutne vylúčené. Dominancia funduje autoritu sociálneho pracovníka a umožňuje efektívnejší transfer informácií, usmernení a rád smerovaných k vyriešeniu klientovho problému a korigovaniu jeho životnej situácie.

opodstatnenie. Inštitúcie a inštitucionálne prostredie do veľkej miery ovplyvňuje správanie a konanie aktérov, ktorí v ich rámci pôsobia. Inštitúcie totiž charakterizujú určité formálne pravidlá, praktiky a postupy, viazané na dodržiavanie vnútorných predpisov príslušnej organizácie, ktoré štruktúrujú vzťahy medzi jednotlivcami, ktorí v danej organizácii pracujú a taktiež aj vzťahy s ľuďmi mimo nej. Štandardizáciou týchto činností sa organizácia chráni pred možnými negatívnymi dôsledkami pochybení sociálnych pracovníkov v práci s klientami, v ktorej by sa riadili len svojim vlastným úsudkom a intuíciou. Má však aj ďalšie oceňované prínosy. Umožňuje napríklad kontrolu sociálnych pracovníkov zo strany nadriadených orgánov a v konečnom dôsledku chráni aj samotných sociálnych pracovníkov pred psychickým preťažením a vyhorením, keďže individuálny prístup nahrádza rutinou. Ak sociálny pracovník ku klientovi pristupuje ako k osobe s jej jedinečnou výbavou a osudom, vyžaduje si to aj osobnejší, a teda aj zainteresovanejší prístup ku klientovi, čo za určitých okolností môže viesť k stieraniu profesionálnych hraníc. Inštitucionalizované správanie chránilo aj klienta, keďže profesionálny prístup viazaný na formálne pravidlá, dával bokom aj možné predsudky sociálneho pracovníka a eliminoval tiež dosah jeho aktuálneho emocionálneho rozpoloženia na vzťah ku klientovi. Uvedený typ profesionálneho vzťahu vyhovuje aj určitému typu klientov. To, čo je z určitého pohľadu vnímané ako negatívum, a síce odosobnenosť uvedeného vzťahu, môže byť niektorými klientmi vnímané pozitívne. Takáto forma vzťahu umožňuje klientom zostať v určitej anonymite (skryť sa za „prípád“), nemusieť úplne odkryť svoje ľudské vnútro, umožňuje im zostať pasívnymi, čo im tiež môže poskytovať určitú úľavu, keďže životná situácia, v ktorej sa ocitli, ich oberá o sily a sú radi, ak iniciatívu prevezme niekto iný. V konečnom dôsledku musíme uvedenému prístupu priznať, že zeeffektívňuje výkon sociálnej práce a zlacňuje prevádzku organizácie, v gescii ktorej je táto pomoc realizovaná.

Nejde teda o to, aby sa z každého sociálneho pracovníka stal „umelec“ (tvorca), aby sa jeho vklad do riešenia klientovho problému obmedzil len na vyššie zmienený prístup (prístup zameraný na osobu klienta). V predkladanom texte nechceme argumentovať len v jeho prospech. Neprivilegujeme ho ako ten najlepší, najefektívnejší či najhumánnejší a nediskreditujeme tu iné prístupy. Zvolený prístup ku klientovi totiž spoluurčuje aj charakter problému, ktorý treba vyriešiť, konkrétna situácia, ktorá daný problém aktualizovala, špecifiká klienta, o pomoc ktorému tu ide, a tiež vnútorné nastavenie a osobné preferencie pomáhajúceho. To, že tento prístup nepodlieha štandardizovaným pravidlám, že nesmeruje k sformovaniu konkrétneho typu človeka (napríklad človeka harmonizovaného s daným spoločenským, mocenským či ekonomickým poriadkom), hovorí aj o tom, že tento vzťah bude založený na rešpekte k autenticite klienta. Na druhej strane, to, že nie je rutinným, kladie na

sociálnych pracovníkov zaangažovaných na uvedenom prístupe ku klientovi enormnú záťaž. Takýto vzťah je zaťažujúci aj pre klienta, keďže ten je jednak nútený konať sám za seba a vo svojom vlastnom mene, ako dôsledok toho, že si v rámci tohto pomáhajúceho vzťahu uvedomí svoje vlastné potreby a záujmy, jednak tým, že následne bude musieť za toto svoje konanie prebrať zodpovednosť.

V prístupe zameranom na osobnosť klienta ide o vzájomnú interakciu medzi klientom a sociálnym pracovníkom, jadrom ktorej je spolupráca na spoločnom diele. Uvedená spolupráca predpokladá otvorenosť oboch jej aktérov – tak klienta, ako aj sociálneho pracovníka. A to jednak otvorenosť ku všetkým možnostiam, ktoré umožňujú prekročiť aktuálny neželaný stav, v ktorom sa klient ocitol, voľbu tej z ponúkaných možností, ktorá vyšla z dialógu (v ktorom nebolo žiadnou z jeho strán zamlčaná žiadna z okolností problematizujúcich danú voľbu) ako tá najoptimálnejšia. Tvorivý aspekt vo vzťahu sociálny pracovník – klient sa teda prejaví aj tým, že klient sa s prispením sociálneho pracovníka otvorí novým životným ponukám, a to aj tým, ktoré ho môžu vyviesť zo slepých uličiek jeho života. Otvorenosť má však aj svoje ďalšie aspekty. Aj sociálny pracovník musí v tomto vzťahu vystupovať „uveriteľne“, nemal by svoj repertoár správania obmedzovať len na svoju profesijnú rolu, mal by v tomto vzťahu vystupovať ako plný človek, ktorý odhalí aj svoje ľudské vnútro (pocity, svoje postoje a zastávané hodnoty). Klient je totiž takéhto sociálneho pracovníka z viacerých dôvodov ochotný viac akceptovať. Skúsený sociálny pracovník vie, že ak chce v práci s klientom dosiahnuť požadovaný efekt, nesmie vo vzťahu k nemu vystupovať len ako „chladný“ profesionál, ktorý chce v interakcii s klientom dosiahnuť nejaký zamýšľaný cieľ a tomuto účelu podriadiť všetky prostriedky, vrátane svojho vystupovania pred klientom a komunikácie s ním. Zároveň tu musí vystupovať aj ako osoba, ktorá prezentuje aj svoje hodnotové a politické postoje i svoju ľudskú stránku, t. j. ako osoba, ktorá má určitý názor na svet a spoločnosť a svoj vlastný vnútorný svet. Klient totiž na sociálnom pracovníkovi neregistruje len to, aký je erudovaný odborník, t. j. aké múdre rady a poznatky mu sprostredkúva, ale aj to, čo zo seba prezrádza, napríklad aký je jeho vzťah k sociálnemu svetu a s týmto svetom spätému normatívnemu poriadku. Klient nie je ochotný alebo len veľmi ťažko akceptuje takého sociálneho pracovníka, ktorý je síce odborne zdatný, ale hovorí niečo iné, ako si myslí, ktorý odmieta prejavovať svoju ľudskú stránku a dôsledne lipne na rolovom správaní „experta“. Sociálny pracovník nie je tiež príliš presvedčivý, ak je nútený robiť a prezentovať niečo, s čím sa vnútorne nestotožňuje, poprípade ak pred klientom či pred svojou zamestnávateľskou organizáciou musí zakrývať svoje postoje a normatívne hľadiská. Na druhej

strane, táto podmienka autentického vzťahu sociálneho pracovníka a klienta robí sociálneho pracovníka (najmä voči určitým typom klientov), príliš zraniteľným, keďže táto jeho otvorenosť môže byť určitou kategóriou klientov ľahko zneužitá. Aj z uvedených dôvodov nemožno uvedený prístup aplikovať paušálne – vo vzťahu ku každému klientovi.

S otvorenosťou úzko súvisí aj ďalší fenomén – prijatie, ktorý vzájomnej interakcii medzi sociálnym pracovníkom a klientom takisto vtlača tvorivý charakter. Prijatie je silným gestom najmä v prípadoch, ak riešený problém klienta pramení v jeho vylúčení z niektorej či z niektorých foriem spoločenského života, napríklad ak sa tak udialo v dôsledku jeho zneuznania, neocenenia či nedocenenia, poníženia, jeho neprijatím, prípadne v dôsledku toho, že zažíval nesúhlas svojho bližšieho či vzdialenejšieho okolia. Časté sú však aj prípady, keď sa klient z danej spoločenskej sféry alebo ľudského spoločenstva vylúči sám – svojimi skutkami či postojmi. Práca sociálneho pracovníka by mala byť v tomto prípade smerovaná k odbúravaniu všetkého, čo klienta uzatvára v jeho vlastnom svete a k posilňovaniu faktorov, ktoré prispievajú k jeho väčšej otvorenosti. Sociálny pracovník k tomu prispieva napríklad tým, že klientovi poskytuje pocit prijatia a bezpečia. Sociálny pracovník sa musí tiež v styku s klientom vyvarovať všetkého, čo klienta uzatvára do jeho privátnej bubliny. Nesúdi, nekritizuje, neviní. Zmyslom vkladu sociálneho pracovníka do riešenia klientovej situácie je naopak, oslobodiť klienta od deštruktívnych pocitov viny za udalosti, ktoré nastali v minulosti (a nedajú sa vziať späť), ktorých dôsledky (za asistencie sociálneho pracovníka) aktuálne rieši a inšpirovať ho, aby zbral zodpovednosť za kroky a rozhodnutia, ktoré urobí následne, t. j. ktoré ho otvárajú smerom k budúcnosti. Klient sa neidealizuje, berie sa taký, akým je, so všetkými svojimi kladmi i zápornými. Neodsudzuje sa ani za to, ak je na začiatku vzťahu defenzívny, nedôverčivý či dokonca hostilný či neúprimný (Mearns, Thorne, McLeod, 2013). Sociálny pracovník na klienta nenazerá optikou určitej spoločenskej normy či ideálu, ktorá ho stavia do polohy nedokonalnej či deficientnej bytosti. Jeho úlohou nie je, aby rozdiel medzi tým, čím, resp. kým daný klient aktuálne je a čím by (z hľadiska danej normy) byť mal, prekonal, t. j. aby ho uviedol do súladu s postulovaným ideálom, resp. do súladu s požadovanými spoločenskými normami. Mal by sa vyvarovať aj toho, aby ho nepretváral ani na svoj vlastný obraz a vzťah s klientom ukončil až v momente, keď sa klient identifikuje s tým, čo si cení, uznáva a preferuje sociálny pracovník (Mearns, Thorne, McLeod, 2013).

Do úvahy treba zobrať aj to, že vzťah sociálneho pracovníka a klienta je nutne aj mocenským vzťahom. Každá tvorba, resp. tvorenie, je spojené s mocou. V mocenskom vákuu by uvedená interakcia nemohla prebiehať. To, čo treba eliminovať nie je teda moc samotná

(moc totiž nebýva len deštruktívna, ale aj konštruktívna a tvorivá), ale takú mocenskú asymetriu či nerovnováhu medzi klientom a sociálnym pracovníkom, ktorá prestáva byť v danom kontexte produktívna. V práci s klientom treba ustriechnuť, aby sa prípadné mocenské nerovnosti nestali trvalými, prípadne aby neprerástli do nadvlády niektorého člena tohto vzťahu nad inými jeho členmi. V manažovaní vzájomných vzťahov medzi klientom a sociálnym pracovníkom by malo ísť skôr o deľbu moci medzi nimi. Problémom teda nie je to, ako mocenské aspekty z ich vzájomného vzťahu vylúčiť, ale to, ako túto moc kanalizovať, limitovať a dizajnovať, aby dynamické interakcie medzi sociálnym pracovníkom a klientom neustrnuli v rigidnom hierarchickom systéme, aby sa natrvalo nezmenili v jednostranný vzťah nadvlády. Tradičný vzťah sociálneho pracovníka ku klientovi takúto mocenskú asymetriu (nerovnosť hlasov), vyjadrenú napríklad statusovými rozdielmi medzi expertom a laikom, kompetentným a nekompetentným, predpokladal. Prístup zameraný na osobu klienta uvedenú „zmrazenú“ asymetriu ruší, čím otvára cestu k „pravému“ dialógu.³ V dialogickom vzťahu sa moc neustále presúva medzi zainteresovanými aktérmi. Akceptovateľná je len intelektuálna prevaha, ktorá je legitimizovaná „silou“ vzneseného racionálneho argumentu. Keďže podmienkou dialógu je rovnosť jeho účastníkov, pokiaľ ide o možnosť vstupovať do jeho živlu a formulovať vlastné názory, námietky či argumenty, držiteľom moci nie je v jeho živle nikdy tá istá osoba.

V rámci uvedeného prístupu ku klientovi (zameranom na jeho osobu) nemožno klienta vnímať len ako trpný člen uvedeného vzťahu. V iných zaužívaných prístupoch ku klientovi formačný vplyv vychádzal zo sociálneho pracovníka a klient bol vnímaný len ako pasívny materiál určený k sformovaniu do určitej, danou spoločnosťou nastavenej, štandardizovanej podoby. Takéto stvárňovanie klienta sa však nesmie zamieňať s tvorbou. V tomto prípade ide len o produkciu, resp. reprodukciu, a teda potvrdzovanie určitej normy (a v konečnom dôsledku aj daného spoločenského poriadku). Problém spočíva aj v tom, že tento spoločenský poriadok zvyčajne býva v rozpore s požiadavkou rozvoja intímnej ľudskej osobnosti. To, že v nedirektívnom prístupe ku klientovi nemá sociálny pracovník uvedený proces pod svojou výhradnou kontrolou, však neznamená, že jeho rola v pomáhajúcom vzťahu je len pasívna či marginálna. Jeho úlohou je, (okrem iného) prelomiť, resp. prekonať obranu klienta. Robí to však nie preto, aby nad ním prevzal kontrolu, ale preto, aby sa dostal k jeho „vnútru“. Len tak sa dá dosiahnuť skutočná vnútorná, nie zvonka vynútená zmena klienta. Až tu možno iniciovať procesy, ktorých výslednicou je nielen vyriešenie aktuálneho klientovho problému, ale taká jeho životná zmena, ktorá jeho ďalším prípadným zlyhaniam zamedzí. Je vysoká pravdepodobnosť, že aktivovaním

³ V iných ohľadoch však vzťah medzi sociálnym pracovníkom a klientom nemusí byť, a ani spravidla nebýva, symetrickým. I v uvedenom prístupe je dôraz sústredený primárne na potreby klienta.

týchto vnútorných zdrojov klient nastúpi proces svojho prerodu, avšak nie preto, že tak chce niekto iný, ale preto, že tak chce on sám. Jedným zo žiaducich výstupov dialogického vzťahu medzi sociálnym pracovníkom a klientom je preto naštartovať u klienta vnútorný dialóg. Cieľom tiež nie je dosiahnutie nejakého ideálneho stavu, do ktorého by mala spolupráca sociálneho pracovníka a klienta vyústiť. Cieľom ich spolupráce nie je len to, aby klient dokázal udržiavať rovnováhu so životom a jeho neustále sa meniacimi požiadavkami a turbulenciami, ale aby aj on sám aktívne, v intencii svojich potrieb a záujmov, tento svet utváral. Vyžaduje si to teda aj kompetenciu vedieť viesť dialóg so svetom.

Aj v sociálnej práci sa v prístupe ku klientom bežne uplatňuje byrokratický prístup, podstatou ktorého je depersonalizácia klientov ich premenou v „objekt“ expertného zákroku sociálnych pracovníkov. Premena človeka v „objekt“ umožňuje totiž s ľuďmi zaobchádzať ako s vecami, s ktorými sa zaobchádza podľa kvantity a nie podľa kvality, čo v konečnom dôsledku uľahčuje kvantifikáciu a zlacňuje kontrolu. Tento mechanizmus a jeho dôsledky tematizoval vo svojom románe *Muž bez vlastností* aj spisovateľ Robert Musil. Pre ilustráciu uvádzame rozsiahlejší komentár Růženy Grebeníčkovéj k vstupnej epizóde románu: „*Román sa otvára scénou augustovej prázdninovej ulice (1913) moderného sídelného veľkomesta. Kráča po nej dvojica chodcov, podľa všetkého zo vznešenejších viedenských kruhov. Dáma a jej sprievodca sa stanú svedkami dopravného nešťastia. Pani je ľahko vzrušená, prežíva udalosť ako tragickú a neobyčajnú, má súcit s postihnutým. Pán ju usvedčuje z omylu. Podľa amerických štatistík zahynie ročne pri automobilových nehodách 190 000 ľudí a 450 000 je zranených. Situácia sa mení, bezprostredná účasť na príhode je nahradená matematickým údajom, jedinečné a neopakovateľné sa razom stáva len tisícinou zlomku pravidelne sa opakujúceho úkazu, zvláštne a neobyčajné sa rozpúšťa v štatistickej zákonitosti, prípad môže byť zaradený ako cifra k ďalším cifrá, všetko výnimočne sa z neho vytratilo.*“ (Grebeníčková, 1963, s. 178). V prístupe zameranom na osobnosť klienta sociálny pracovník sleduje iné ciele. Nesnaží sa klienta vtesnať do žiadneho hotového vzorca či vopred pripravenej typológie. Takýto prístup človeka nielen depersonalizuje, ale bol demaskovaný aj ako nástroj mocenskej manipulácie. Naopak, v prístupe centrovanom na klienta sa v plnej miere rešpektuje osobnosť, a teda aj osobitosť klienta. Vyžadovaný je preto individuálny prístup ku klientovi a k jeho jedinečnému osudu. Z uvedeného následne vyplýva aj to, že označenie človeka, ktorý sa dostáva do záujmovej sféry sociálnej práce, termínom klient, je v kontexte uvedeného prístupu nevhodné, keďže človeka

zpredmetňuje (reifikuje) a v konečnom dôsledku dehumanizuje.⁴ Prístup zameraný na klienta vylučuje aj štandardizáciu postupov pri (spolu) riešení klientovho problému, resp. používanie paušálnych metód v práci s klientom. Uvedený prístup neberie človeka (klienta) len ako reprezentanta všeobecna, t. j. neabstrahuje od jeho individuality a jedinečnosti, ale požaduje, aby sa plne rešpektovala jeho osobitosť, dôstojnosť, autonómia a sloboda. K uvedenému patrí aj rešpektovanie iných dimenzií vnútorného sveta klienta: „*vnútorných presvedčení, princípov, hodnôt a interpretácií súvislostí, ktoré sú často produktom jeho spirituality alebo religiozity*“ (Ralbovská, Argayová, Zaviš, 2021, s. 184). Dôraz je tu kladený aj na osobné angažovanie a iniciatívu klienta, u ktorého sa predpokladá, že je prirodzene nadaný tvorivou silou smerujúcou k jeho sebapotvrdzovaniu a vlastnému sebarozvoju. Sociálna práca sa v práci s klientom preto primárne sústreďuje na mobilizáciu jeho vnútorného potenciálu, lebo vie, že len človek, ktorý je vnútorne konsolidovaný a sebaistý, dokáže efektívne čeliť negatívnym situáciám a prekážkam, ktoré mu život stavia do cesty. Sociálny pracovník tu môže byť nápomocný v tom, že klientovi pomáha vyhľadávať v jeho okolí dostupné proaktívne faktory a mobilizovať jeho vnútorné aktíva. K hlavným cieľom expertného a ľudského vkladu sociálneho pracovníka do riešenia klientovho problému patrí aj to, že napomáha klientovi získať od jeho životnej situácie odstup, ktorý je nevyhnutným predpokladom riešenia jeho nepriaznivej situácie v jeho vlastnej réžii. V hodným kladením otázok mu pomáha pomenovať jeho problém (previesť ho z jeho implicitnej podoby do explicitnej). Z psychoterapeutickej praxe je totiž známe, že pomenovaný problém je už spoločne vyriešený problém, rovnako, ako položená otázka je už polovičnou odpoveďou.

Ak by sme v závere mali zosumarizovať, čo je hlavným zmyslom, resp. poslaním dialogickej komunikácie medzi sociálnym pracovníkom a jeho klientom, tak sú to predovšetkým dva nasledujúce benefity:

- Dialóg medzi klientom a sociálnym pracovníkom vnáša do riešenia klientovho problému inovatívne prvky. V praxi to znamená, že pred klientom sa v živle dialógu otvoria nové, predtým nevidené či neaktualizované možnosti. V dialógu sa tiež prekračujú hranice stavu vecí a emočného rozpoloženia, v ktorom sa klient nachádzal predtým, čo mu umožňuje dištancovať sa od jeho životnej situácie a zmeniť pohľad na problém, ktorému aktuálne čelí.

⁴ Z uvedeného dôvodu by malo byť preto slovo klient v texte príspevku uvádzané v úvodzovkách.

- Druhým z uvedených benefitov je to, že dôsledkom dialogickej interakcie medzi klientom a sociálnym pracovníkom je obnovenie dialógu medzi klientom a svetom a tiež jeho vnútorného dialógu, ktoré sú zárukou toho, že klient ani v budúcnosti do obdobných problémov neupadne, prípadne, že ich už bude vedieť riešiť vo svojej vlastnej réžii.

Zoznam bibliografických odkazov

FLUSSER, V. 2002. *Komunikológia*. Bratislava: Mediálny inštitút v Bratislave.

GREBENÍČKOVÁ, R. 1963. Musilův románový svět a XX. Století. In *Světová literatura* 1963, č. 1.

HUSS, E., BOS, E. eds. 2018. *Art in Social Work Practice Theory and Practice: International Perspectives*. London: Routledge.

HUSS, E., SELA-AMIT, M. 2019. Art in Social Work: Do We Really Need It? In *Research on Social Work Practice*. 29 (6), 721-726.

CHAMBERLAYN, P., SMITH, M. 2009. *Art creativity and imagination in social work practice*. London: Routledge.

MEARNS, D., THORNE, B., McLEOD, J. 2013. *Person-centred Counselling in Action*. London: Sage Publications, Fourth Edition.

RALBOVSKÁ, D. R., ARGAYOVÁ, I., ZAVIŠ, M. 2021. *Základy psychoterapeutického prístupu pre zdravotníckych záchranárov*. Prešov: Prešovská univerzita.

ROGERS, C. 2003. *Client-Centered Therapy*. London: Constable & Robinson.

KONTAKT

doc. PhDr. BRANISLAV MALÍK, CSc.

Pedagogická fakulta, Univerzita Komenského v Bratislave

Katedra etickej a občianskej výchovy

Račianska 59, 813 34 Bratislava

branislav.malik@fedu.uniba.sk