

Core Correctinnal Skills – The Training Kit

Ioan Durnescu

Základné nápravnovýchovné zručnosti Manuál pre výcvik

Preklad tejto publikácie je určený na zvýšenie profesionálnych a efektívnych zručností v oblasti trestnej probácie v podmienkach SR vo vzťahu k manažmentu rizika/rizika recidívy, probačnému plánu a programu.



Žilina, december 2020
in Bucuresti: Ars Docendi 2020

Descrierea CIP a Bibliotecii Nationale a Romaniei

DURNESCU, IOAN

Core Correctional Skills: the training kit/Ioan Durnescu

Bucuresti: Ars Docendi, 2020

Contine bibliografie

ISBN 978-606-998-093-4

Core Correctinnal Skills – The Training Kit

Ioan Durnescu

Základné nápravnovýchovné zručnosti

Manuál pre výcvik

Preklad tejto publikácie je určený na zvýšenie profesionálnych a efektívnych zručností v oblasti trestnej probácie v podmienkach SR vo vzťahu k manažmntu rizika/rizika recidívy, probačnému plánu a programu.

(PhDr. Vladimír Cehlár, PhD.)

Editor: PhDr. Vladimír Cehlár, PhD., december 2020

Preklad textov: Michal Čipka

Jazyková úprava: Mgr. Iveta Fedorová

Vydalo: Konzultačné a informačné centrum EDUKOS

Prvé vydanie: 2020

Tlač: Tlačiareň Vrábel, Aleja Slobody 1900, Dolný Kubín

Náklad: 250

ISBN: 978-80-973203-3-1

EAN: 9788097320331



Milí čitatelia/kolegovia,

táto odborná publikácia/manuál pre výcvik tvorí súhrn odborných poznatkov, ktoré je možné vhodnou formou aplikovať v probačnej praxi. Som spoluautorom rôznych vedeckých štúdií a programov, ktoré riešia oblasť manažmentu rizika, manažmentu rizika recidívy, sociálneho výcviku atď., a taktiež som autorom programov, ktoré posilňujú inštitút probácie. Práve tieto skúsenosti a poznatky z praxe ma viedli k tomu, aby som vám predstavil túto odbornú publikáciu. Jej prínos vidím vo viacerých aspektoch. Prvým je fakt, že vychádza z poznatkov, ktorým sa hovorí „výskumom riadená prax“ alebo „prax posilnená výskumom“. Odborné stanoviská, skúsenosti, poznatky, návrhy je vhodné vnímať pozitívne aj z pohľadu validity a reliability, nakoľko pochádzajú z viacerých štátov/probačných úradov/rôznych jurisdikcií, čiže sú postavené na základe reevaluácií a rôznych metaanalýz. V každom prípade ide o to, aby intenzita poskytovaných služieb, činností, ktoré v praxi aplikuje probačný úradník, korešpondovala s mierou rizika každého prípadu, aby nešlo len o „intuitívne konanie“. Toto je možné dosiahnuť len za predpokladu, že oblasť trestnej probácie sa bude naďalej profesionalizovať. Uvedené kvalitatívne poznatky sú o. i. determinované počtom pridelených prípadov na jedného probačného úradníka, ktoré podľa môjho názoru by mali byť v priemere od 80 do 130 probačných prípadov. Požadovaný stav sa dá dosiahnuť za predpokladu, že štát, ministerstvo spravodlivosti a spoločnosť začne vo väčšej miere podporovať a rozvíjať základné princípy restoratívnej justície. Túto publikáciu „manuál pre výcvik“ v podmienkach SR je vhodné využívať ako kontinuálnu a exaktnú súčasť posilňovania už existujúcich probačných programov vo vzťahu k zručnostiam, schopnostiam, ktorými by mal disponovať probačný úradník.

Preklad knihy sa realizoval na základe predchádzajúceho písomného súhlasu jej autora, profesora Ionana Durnescu, ktorý mi dal mandát aj na publikáciu. Za jeho ochotu a prístup k mojej požiadavke a šíreniu odborných poznatkov v oblasti probácie mu ešte raz veľmi pekne ďakujem. Taktiež sa chcem poďakovať Ing. Eve Vajzerovej, ktorú som požiadal o pomoc s cieľom financovania celého projektu. Toto všetko by sa nedalo zabezpečiť bez kvalitného prekladu, kde sa stretávame s početne širokým spektrom odbornej terminológie, s ktorou si veľmi dobre poradil Michal Čipka ako prekladateľ.

Publikácia je určená všetkým, ktorí sa zaoberajú problematikou probácie z profesionálnych dôvodov, a majú záujem svoje vedomosti rozširovať aj o oblasť z pohľadu „efektívnych zručností“.

Vladimír CEHLÁR

Žilina, december 2020

OBSAH

1. Čo rozumieme pod pojmom „efektívne zručnosti“?	12
1.1. Model riziko-potreba-responzivita	13
1.2. Paradigma desistencie	15
2. Terapeutická aliancia	22
2.1. Kto je nedobrovoľný klient?	22
2.2. Prečo je pracovná aliancia dôležitá?	23
2.3. Čo je terapeutická aliancia?	24
2.4. Prečo sú niektorí páchatelia „klientmi v odpore“?	26
2.5. Ako sa vytvára pracovná aliancia?	30
2.6. Prvý/vstupný pohovor	44
2.7. Riešenie krízy: rozkol a vyriešenie	45
2.8. Schopnosť povedať „nie“ a stanovovanie hraníc	50
2.9. Jednanie s nadmerne verbálnymi klientmi	51
2.10. Jednanie s agresívnymi klientmi	52
2.11. Ako zmerať alianciu?	53
3. Prosociálne modelovanie. Teória a prax	70
3.1. Čo je prosociálne modelovanie?	70
3.2. Prečo je prosociálne modelovanie dôležité v nápravno-výchovnej praxi?	71
3.3. Ako je prosociálne modelovanie aplikované v praxi?	72
3.4. Limity a etika prosociálneho modelovania	78
4. Motivačný pohovor/rozhovor	83
4.1. Čo je motivačný pohovor (MP)?	83
4.2. Je motivačný pohovor efektívny?	85
4.3. Pár slov o procese zmeny	86
4.4. Ako sa MP praktikuje?	89
4.5. Využitie „change-talk“	90
4.6. Úloha nápravno-výchovného personálu	94
5. Riešenie problémov	101
5.1. Úvod	101
5.2. Prečo je riešenie problémov dôležité v práci s nedobrovoľnými klientmi	102
5.3. Čo je riešenie problémov?	103
5.4. Štádiá riešenia problémov	108
6. Kognitívno-behaviorálna intervencia	117
6.1. Čo sú kognitívno-behaviorálne intervencie?	117
6.2. Sú efektívne pri znižovaní miery recidívy?	119
6.3. Kognitívna reštrukturalizácia	120
6.4. Zaujímanie perspektívy	128
6.5. Aké sú limity tohto prístupu?	129



Skratky

CBT – kognitívno-behaviorálne teórie

ZNVZ – základné nápravnovýchovné zručnosti

NVP – nápravnovýchovný pracovník

PP – probačný pracovník

RPR – paradigma rizík potrieb responzivity

ŠES – škála evaluácie sedenia

IPA – inventár pracovnej aliancie

Predhovor

V priebehu minulých rokov som sa zaoberal poskytovaním výcvikov na získanie supervíznych zručností na mnohých miestach od Jordánska až po Moldavsko a od Ukrajiny až po Španielsko. Niekedy študenti práve začínali s prácou v nápravno-výchovnej oblasti. V iných prípadoch sa už jednalo o skúsených ľudí z praxe. Bez ohľadu na to, kto boli účastníci výcviku alebo aký bol rozsah ich praxe, vždy ma fascinovalo, aký zásadný význam mal výcvik základných zručností. Pre tých, ktorí boli na začiatku svojej kariéry, bol výcvik užitočný na to, aby bola prax, ktorú mali rozvíjať, založená na dôkazoch a v súlade s ľudskými právami. Tým skúsenejším pomohol výcvik pripomenúť, čo si mysleli, že už vedia, ako povedal jeden účastník z Moldavska. Osviežovanie ich vedomostí a zručností, ich aktualizovanie a testovanie v chránenom prostredí robilo účastníkov ochotnejších učiť sa a napredovať v ich profesionálnom výkone.

Tento výcvikový manuál je preto založený hlavne na týchto skúsenostiach realizátora výcviku. Okrem toho kniha stavia na mnohých knihách a článkoch. Diskusie s inými školiteľmi, výskumníkmi a senior manažérmi ako Chris Trotter, Rob Canton, Fergus McNeill, Peter Raynor, Annie Devos alebo Ronald Rooney mi pomohli vytvárať obsah a formu tejto knihy. Predošlé výcvikové aktivity s inými školiteľmi mi taktiež ukázali význam praxe a skúseností z reálneho života s nedobrovoľnými klientmi. Som nesmierne vďačný im všetkým a iným, ktorí prispeli priamo alebo nepriamo do tohto projektu.

Hlavnými užívateľmi tohto manuálu sú probační pracovníci a väzenský personál v ÚVTOS. Kniha môže byť použitá ako pomôcka pre úvod do rehabilitačnej práce alebo ako podpora pre kontinuálny výcvik. Manuál môžu taktiež používať študenti a ich učitelia pri rozvíjaní vedomostí a zručností v oblasti prístupu k rehabilitáciám. Môžu ju taktiež používať výskumníci pri koncipovaní štúdií o zručnostiach alebo pracovných kultúrach. Všetky skupiny zručností majú tiež príkladové škály alebo dotazníky, ktoré je možné využiť pri ich meraní. Zároveň je ich možné použiť ako výskumné nástroje, keďže môžu pomôcť pri porovnávaní a kontrastovaní rôznych úrovní zručností. Dobrovoľníci a mentori môžu taktiež profitovať z tohto manuálu, ak je ich zámerom rozvíjať odborné zručnosti pre prácu s odsúdenými.

Kompetencie zahrnuté v tomto manuáli sú považované za najdôležitejšie vo vzťahu k rehabilitácii odsúdených. Ako uvidíme neskôr, pojem rehabilitácie má množstvo aspektov a nuáns. Avšak v tomto manuáli je pojem rehabilitácie pochopený z behaviorálneho hľadiska – prosociálnej zmeny v správaní osoby. Inak povedané, tento výcvikový manuál má viac využití v klinickom zmysle v procese zaobchádzania s odsúdenými, ktorý je zameraný na zmenu. Tento výber je viac pedagogický ako realistický. Proces zmeny a sociálnej reintegrácie je oveľa zložitejší a nezahŕňa iba individuálneho páchatela, ale aj jeho/jej sociálny a kultúrny kontext. Avšak o práci so sociálnymi štruktúrami (napr. ubytovanie, zamestnanie atď.) a životnými situáciami bude pojednávané na iných miestach.

Ako by mal byť manuál používaný? Na túto otázku je veľa odpovedí. V závislosti od konkrétnej situácie manuál môže byť používaný ako podpora pri výcviku: ako zdroj cvičení alebo hrania rolí; ako zdroj pre evaluáciu formulárov atď. Praktikanti/študenti

alebo školitelia ho môžu používať spôsobom, ktorý najlepšie ladí s ich individuálnymi prioritami a dostupným časom. Avšak rád by som navrhol, aby bol manuál používaný v úzkom dialógu s praxou. So zreteľom na efektívny technologický transfer by bolo ideálne, keby sa zručnosti rozvíjali vo výcviku a testovali v reálnych životných situáciách. Pri zlepšovaní praxe a prenosi novonaučených zručností do každodennej rutiny je totiž návrat do študovne a prediskutovanie toho, čo sa podarilo a čo sa ukázalo ako náročné, esenciálne.

Z praktických dôvodov budú niekedy „probační pracovníci“ a „väzenskí zamestnanci“ nahradení pojmom „nápravno-výchovný pracovník“, „praktikant“, alebo „pracovník“. Pod pojmom „nápravno-výchovný pracovník“ rozumiem úradníka, zmocnenca, poradcu atď., ktorý pracuje na rehabilitácii odsúdených v rôznych otvorených alebo uzavretých režimoch (napr. väzenia, reedukačné centrá, probačné služby, rehabilitačné centrá atď.). Z toho istého dôvodu budeme o prijímateľovi nápravno-výchovných intervencií hovoriť ako o „páchatelovi“, „klientovi“, „užívateľovi“ atď. Budeme používať zámeno „on“ namiesto podstatného mena s cieľom urobiť text ľahšie čitateľným. Plne si uvedomujeme, že určitý podiel väzenskej a probačnej klientely tvoria ženy. Z tohto dôvodu v každom prípade, kedy bude nutné uplatňovať určitú zručnosť v špecifickom prístupe k ženám, toto uvediem v komentári. Spôsob, akým budeme o zručnostiach v tomto manuáli pojednávať, je spôsob, akým majú byť uplatňované v práci s dospelými. Avšak väčšinu z nich je možné adaptovať pre prácu s maloletými a mladistvými odsúdenými.

Na záver tejto časti by som chcel zdôrazniť, že väčšina týchto techník/zručností bola vyvinutá v západnom svete. Dôkazy podložené výskumom, ktoré tieto techniky podporujú, taktiež pochádzajú z tejto časti sveta. Tieto techniky značne cestovali po celom svete a zdá sa, že rovnako dobré účinkujú na východnej pologuli (pozri napr. Sorsby et al., 2018). Avšak sám som bol svedkom situácií, kde nebola možná ich priamočiara aplikácia. Metódy musia byť adaptované na lokálne komunikačné kultúry, organizačné a právne kontexty a iné miestne črty, ktoré môžu mať dopad na štýl komunikácie. Keď som pracoval v Moldavsku a poskytoval výcvik pre probačných úradníkov, všimol som si u účastníkov výcviku odpor vo vzťahu k uplatňovaniu empatie. Spätná väzba ukázala, že emocionálny rozmer empatie moldavský probačný personál vnímal ako náročný. Zdá sa, že rozprávanie o emóciách a pocitoch je v Moldavsku veľmi intímny proces. Vskutku pri pozorovaní praxe po výcviku som si všimol, že klienti boli dosť skeptickí voči autenticite pracovníkov pri riešení ich emócií. Pri ďalšom výcviku sme museli znova premyslieť spôsob, akým by mala byť vyjadrovaná empatia, aby sme vyvinuli prijateľnejší štýl. Čo bolo pre pracovníka skutočne dôležité, bolo preukázať pochopenie pre klienta a vyhnúť sa akémukoľvek správaniu, ktoré by klienta naplnilo nedôverou voči dobrým úmyslom na strane pracovníka. Podobný postoj voči emocionálnej komunikácii bol zaznamenaný taktiež vo vzťahu k ázijským Američanom a domorodým Američanom (pozri Helpworth et al., 2017).

Dobrá prax

Je nevyhnutné, aby boli všetky tieto techniky/zručnosti adaptované na špecifický kultúrny a inštitučný kontext. Je nevyhnutné, aby v praxi pracovníci aplikovali princípy, a nie preddefinovaný spôsob ich vyjadrenia.

Väčšinu času je výcvik v izolácii od ostatnej vnútornej dynamiky danej organizácie. Verím, že toto je nesprávne: výcvik a budovanie kompetencií musia byť integrované do organizačnej kultúry. Výcvik, ktorý je efektívny, je výcvik, ktorý je realizovaný v organizácii, ktorá si váži výkon a pokrok. Ako zdôrazňuje Ronald Roomey, „výcvik je tak efektívny, ako supervízna a manažérska podpora“¹. Preto pri realizácii výcviku je nutné venovať náležitú pozornosť organizačnému kontextu, ktorý môže zvýšiť alebo znížiť hodnotu výcviku podľa jeho noriem, hodnôt a iných organizačným kultúrnych prvkov.

Každá kapitola tejto knihy je viac-menej rovnako štruktúrovaná. V prvej časti budú definované a popísané zručnosti. Nasledujúca časť predstavuje dôkazy založené na výskume, ktoré podporujú dané zručnosti. Tretia časť je venovaná spôsobu aplikácie danej zručnosti. V tejto časti nájdú školitelia alebo študenti veľa praktických návrhov, odporúčaní, príkladov atď. s cieľom ponúknuť zdroje, ktoré môžu byť využité pre výcvik alebo kontexty, ktoré môžu pomôcť rozvíjať lepšie pochopenie danej zručnosti. Spolu s ich silnými stránkami takmer všetky zručnosti majú aj svoje limity. Tieto sú zväčša uvedené v jednej z posledných častí danej kapitoly. Limity sú uvedené s cieľom podnietiť justičných úradníkov alebo študentov uplatňovať ich s opatrnosťou a ohľadom na klientovo blaho a verejné bezpečie.

Na záver každej kapitoly školiteľ nájde evaluačné otázky, kľúčové študijné body a budúce zdroje, ktoré môžu byť využité buď počas, alebo po výcviku. Dôležitou súčasťou tohto výcvikového manuálu sú aj prílohy, ktoré sa skladajú zo škál, dotazníkov, testov atď., a ktoré môžu byť využité pre lepšie precvičenie. Aplikácia väčšiny z nich je priamočiara. Avšak v niektorých prípadoch je pre lepšie precvičenie nutný ďalší výcvik. Vo väčšine prípadov hodnota týchto nástrojov nie je v štatistikách, ktoré uvádzajú, ale v diskusii, ktorú môžu medzi účastníkmi alebo klientmi vyvolať.

Referencie

Helpworth, D.H.; Rooney, R.H.; Rooney, G.D. a Strom-Gottfried, K. (2013). Priama prax sociálnej práce. Teória a zručnosti (desiate vydanie). Cengagelearning.

Sorsby, A., Shapland, J. and Durnescu, I. (2018). „Podpora kvality v probačnej supervízii a prenose postupov: evaluácia programu SEED v Rumunsku“ v Ugwudike, P., Raynor, P. a Annison, J. (eds). Zručnosti v trestnej justícii založené na dôkazoch. Medzinárodný výskum podpory rehabilitácie a dezistencie. Policy Press. 193-216.

¹ Rád by som Ronaldovi Roomeymu vyjadril moju vďačnosť za to, že ma upozornil na tieto dôležité aspekty vzdelávania a výcviku.

1. Čo rozumieme pod pojmom „efektívne zručnosti“?

Pod zručnosťami rozumieme „zručnosti, schopnosti a iné atribúty, ktoré prispievajú k pozitívnemu výsledku, ako je napríklad aktívne zapojenie užívateľa služby so supervíznymi cieľmi, rehabilitácia a dezistencia“ (Ugwuldike, Raynor, Annison, 2018:3).

Diskusia o efektívnych zručnostiach a charakteristických črtách justičného personálu je dlhodobá a komplexná (pozri taktiež Salleilles, 1911; Grinell, 1941; Jarvis, 1972; Bottoms a McWilliams, 1979). Koncept „zručnosti“ je multidimenzionálny.

Jednou z najväčších ťažkostí pri definovaní efektívnej zručnosti je, že definícia efektívnosti samotnej je kontextovo senzitívna. Napriek tomu, že definícia efektívnosti môže vyzeráť jednoducho, jej aplikovateľnosť nie je úplne priamočiara. Keďže sledované výsledky probačnej a väzenskej služby sú rôzne v rôznych jurisdikciách, zacielené výsledky sú primerane odlišné tiež. Napríklad v niektorých jurisdikciách je primárnym cieľom probačnej služby poskytnúť diverziu pre páchatel'ov s nízkou mierou rizika (napr. Česká republika). V tomto prípade je efektívnosť meraná ako proporcia prípadov, ktoré boli odklonené od trestnej justície.

Podľa Underdowna (2007) je efektívna prax v probácii prax, ktorá produkuje ciele výsledok.

Pre účely tohto výcvikového manuálu pod pojmom „efektívny“ chápeme tie praktiky, ktoré podporujú rehabilitáciu a dezistenciu u páchatel'ov. Je ťažké zdefinovať obidva pojmy pre ich rôzne dimenzie a nuansy. Rehabilitácia napríklad zahŕňa minimálne dve dimenzie: jednu behaviorálnu a jednu symbolickú. Symbolická dimenzia naznačuje návrat osoby k jej predošlému statusu alebo stavu občana, ktorý koná v súlade so zákonom, akceptovaného komunitou a požívajúceho tie isté práva, ako ktokoľvek iný (Robinson a Crow, 2009). Ako bolo naznačené v úvode, tento výcvikový manuál sa zaoberá predovšetkým behaviorálnou dimenziou nápravno-výchovnej práce. To však neznamená, že štrukturálne a situačné kontexty nie sú dôležité.

Z behaviorálneho hľadiska rehabilitácia znamená „zmenu v správaní osoby“ (Robinson, Crow, 2009:2). Inými slovami, rehabilitácia znamená návrat ku správaniu v súlade so zákonom.

Ako bolo hore zdôraznené, rehabilitácia a zdržanlivosť boli pochopené rôzne v rôznych momentoch a na rôznych miestach. V ranom období probácie znamenala efektívna prax „záchrana duše“ tých „pijanov, ktorých noha sa raz pošmykla“ (Jarvis, 1972:2). Neskôr, v tridsiatych rokoch, sa efektívnou praxou stalo „vyslobodenie pravej osobnosti danej osoby, ktorej sa snažíme pomôcť – vyslobodiť ho z demotivácie, deprivácie...“ (LeMesurier, 1935:60). V šesťdesiatych rokoch začala v probačnej a väzenskej praxi dominovať sociálna prípadová práca s esenciálnym silným vzťahom medzi páchatel'om a praktikantom. Okrem tohto bola praktická práca a záujem o materiálne blaho páchatel'a stále relevantná pre prax, ale iba spolu s inými direktívnymi alebo nedirektívnymi formami poradenstva.

„Nekomplikovaná pomoc“ už nestačila (Raynor a Vanstone, 1994). Druhá polovica šesťdesiatych rokov a prvá polovica sedemdesiatych rokov boli charakterizované rôznymi evaluačnými štúdiami, ktoré konštatovali, že „je momentálne nedostatok dôkazov efektívnosti profesionálnej prípadovej práce skôr pravidlom ako výnimkou“ (Fischer, 1973:19). Ďalšou vplyvnou štúdiou v USA bola Martinsonova štúdia (1974), ktorej autor skonštatoval, že až na niekoľko málo výnimiek, úsilie v oblasti rehabilitácie malo len málo účinku na recidívu. Preto jediné, čo nápravno-výchovné inštitúcie mohli urobiť, bolo „odstaviť“ nebezpečných páchatel'ov a dozerať nad páchatel'mi s nízkou mierou rizika v komunite s nižšími nákladmi.

Táto všeobecne platná múdrosť v nápravno-výchovnej oblasti sa stala známa ako tvrdenie „nič nefunguje“.

Tieto závery však boli neskôr spochybnené Shiremanom a Reamerom (1986), McIvorom (1990), Raynorom (1988), Robersonom (1989) a Rossom et al. (1988).

V nasledujúcich dvoch častiach tejto kapitoly budeme popisovať dva najvplyvnejšie rehabilitačné modely aplikované v nápravno-výchovných zariadeniach vo svete: RPR a dezistencia.

1.1 Model riziko-potreba-responzivita

Na základe reevaluácií a rôznych metaanalýz (Antonowitz a Ross, 1994; Lipsey, 1995; Losel, 1995) Andrews a Bonta vyvinuli model *riziko–potreba–responzivita* efektívneho nápravno-výchovného posudku a prevencie zločinu (v skratke RPR model).

Princíp rizika vyžaduje, aby intenzita služieb korešpondovala s mierou rizika prípadu. Z tohto hľadiska Andrews a Bonta (1994) navrhujú, aby boli intervencie zacielené na prípady so strednou a vyššou mierou rizika.

RPR model navrhuje, že najefektívnejšie intervencie pre znižovanie miery recidívy sú intervencie založené na princípoch rizika, potreby a responzivity.

Princíp potreby² navrhuje, aby boli zacielené hlavne kriminogénne potreby. Pri ich popise Andrews a Bonta (2010) používajú výraz centrálnej osmičky. Štyri z týchto potrieb sú najdôležitejšie – **veľká štvorka** – potom nasleduje **stredná štvorka**.

Veľká štvorka

Anamnéza antisociálneho správania – vrátane raného prejavovania kriminálneho správania, raného veku nástupu, anamnézy porušenia probačného dozoru alebo podmieneného trestu, atď.

Antisociálne osobnostné črty – vrátane postojov, impulzívnosti, zbrkllosti,

²Z týchto princípov má princíp potreby menej empirických dôkazov. Je nutné zrealizovať viac výskumu, aby bolo možné zistiť, čo sú kriminogénne potreby a aký je vzťah medzi nimi a recidívou.

	<p>pôžitkárstva, nepokojnosti, agresivity, bezohľadnosť voči ostatným, atď.</p> <hr/> <p>Antisociálna kognícia – vrátane postojov, hodnôt, presvedčení, racionalizácii a osobnej identity, ktoré vedú k spáchaniu zločinu. Kognitívno-emocionálne stavy asociované so zločinom sú: hnev, nenávisť a vzdor.</p> <hr/> <p>Antisociálne spoločenské kontakty – ak je osoba obklopená tzv. „spoločenskou podporou pre zločin“.</p>
<p>Stredná štvorka</p>	<p>Rodinné/partnerské okolnosti – dôležitosť posúdenia kľúčových rodičovských premenných v prípade mladistvého (starostlivosť, monitorovanie, dozor, disciplinárne praktiky, dôležitosť rodičovského názoru); alebo kvalita partnerského vzťahu v prípade dospelého (vzájomná starostlivosť, rešpekt a záujem).</p> <hr/> <p>Škola/práca – dôraz na kvalitu vzťahu voči škole alebo práci. Riziko je v prípade nízkeho prospechu a angažovanosti alebo nízkej miery spokojnosti a odmeny.</p> <hr/> <p>Voľný čas/rekreácia – dôraz na riziko malej angažovanosti v alternatívnych spôsoboch trávenia voľného času s cieľom predchádzať páchaniu zločinu.</p> <hr/> <p>Látkový abúzus – problémy s alkoholom a inými drogami.</p>

Tabuľka 1 Faktory rizík a potrieb centrálnej osmičky

Pri práci s páchatelmi by mali byť všetky tieto potreby posúdené a riešené s využitím individuálnych, skupinových alebo rodinných intervencií. Intervencie by mali byť zacielené na viaceré kriminogénne potreby, a nie len na jednu. Tento princíp Andrews a Bonta (2010) nazývali v ich neskorších edíciách Psychológie kriminálneho správania ako multimodálny princíp.

Princíp responzivity postuluje, že intervencie voči páchatelom by mali zahŕňať behaviorálne stratégie, kognitívno-behaviorálne stratégie a stratégie sociálneho učenia spôsobom, ktorý berie do úvahy rôzne charakteristiky a identity klientov. No v edícii ich knihy z roku 2020 Andrews a Bonta pridávajú princíp špeciálnej responzivity a navrhujú, aby bol štýl a mód

intervencie adaptovaný na prostredie služby, ako aj na relevantné charakteristiky páchatela, ako napr. jeho silné stránky, motivácie, preferencie, osobnosť, vek, pohlavie, etnicitu atď.

Dobrá prax

Na základe princípu špecifickej responzivity Andrews a Bonta (2010) radia pri práci so slabo motivovaným páchatelom, aby praktikant: staval na jeho silných stránkach; redukoval osobné a situačné bariéry pre plnú spoluúčasť na intervencii; vytváral kvalitný medziludský vzťah; včasne a často rozvíjal témy osobného záujmu a začal tam, kde sa daná osoba aktuálne nachádza.

V tej istej edícii autori taktiež predstavujú princíp ľudskej služby a navrhujú, aby sa praktikant nespoliehal na sankcie na znižovanie recidívy. Neexistuje žiaden dôkaz, že zastrášovanie funguje pri znižovaní recidívy alebo podporovaní dezistencie.

Využitie silných stránok, štruktúrovaného posudku a profesionálneho úsudku sú ďalšie princípy, ktoré zdôrazňujú v neskorších edíciách ich slávnej knihy. Pre efektívne implementovanie týchto princípov Andrews a Bonta (2010) odporúčajú:

„Efektívna intervencia je umocnená, keď je realizovaná terapeutmi a personálom so zručnosťami kvalitného medziludského vzťahu v kombinácii s kvalitnými štruktúrujúcimi zručnosťami. Kvalitné vzťahy sú charakterizované rešpektom, starostlivosťou, nadšením, spoluprácou a rešpektovaním osobnej autonómie. Štruktúrujúce praktiky zahŕňajú prosociálne modelovanie, efektívne posilňovanie a nesúhlas, obhajovanie/sprostredkovanie, kognitívne štruktúrovanie a motivačný pohovor“ (1354).

1.2 Paradigma desistencie

Ak sa RPR model začína otázkou *Čo sú rizikové faktory, ktoré vedú k recidíve?*, paradigma desistencie je viac zameraná na otázku *Prečo niektorí páchatelia prestanú páchať trestné činy?* Tento posun v dôraze vytvoril odlišný pohľad na to, prečo niektorí páchatelia prestávajú páchať trestné činy a čo by mal nápravnovýchovný personál robiť, aby tento proces podporil.

„Desistencia je proces, prostredníctvom ktorého ľudia prestanú páchať a udržiavajú nepáchanie trestného činu s alebo bez intervencií od aktérov trestnej justície“ (Weaver a McNeill, 2007:90).

Čerpajúc z rôznych empirických štúdií McNeill (2006) artikuloval teoretický rámec paradigmy desistencie. Niektoré z najdôležitejších myšlienok jeho teoretického modelu sú:

- Desistencia je proces, a nie udalosť.
- Desistencia je často kľukatý proces s obdobiami úspechu a neúspechu.
- Proces je riadený páchatelom, a nie nápravnovýchovným personálom.
- Desistencia je situovaná na medzníku medzi konaním, štruktúrou a reflexiou.
- Prístup k sociálnemu kapitálu a legítimným príležitostiam je rovnako dôležitý ako motivácia a túžba pre zmenu.

Neexistuje výlučne jedna jediná teória dezistencie. Naopak, existujú mnohé teórie, ktoré zdieľajú základné predpoklady a hodnoty. Môžu byť rozdelené na tri kategórie teórií: maturačné teórie, štrukturálne teórie a teórie transformácie identity.

Maturačné teórie zdôrazňujú koreláciu medzi vekom/dozrievaním a desistenciou. Zdá sa, že počty zatknutí sa zvyšujú v ranom adolescentom veku a klesajú v nasledujúcich obdobiach. Táto korelácia by nemala byť interpretovaná ako bežný vzťah. Ako naznačuje Bushway et al. (2001), vek prichádza spoločne s inými premennými, ktoré môžu ovplyvňovať motiváciu alebo túžbu po zmene. Tieto premenné by mohli byť: biologické zmeny, sociálne a normatívne prechody, noví kamaráti a priority atď.

Štrukturálne teórie stavajú na teóriách sociálnych väzieb, ktoré zdôrazňujú asociáciu medzi dezistenciou a vonkajšími okolnosťami jednotlivca a zároveň zahŕňajú osobné reakcie na tieto okolnosti. Ako je to u Sampsona a Lauba (1993) alebo Grahama a Bowlinga (1995), životné udalosti, ako napr. uzavretie manželského zväzku, nástup do zamestnania alebo vstup do armády, môžu mať vzťah ku zdržanlivosti pod podmienkou, že tieto udalosti majú význam pre páchatel'a.

Teórie transformácie identity postulujú, že obidva faktory – individuálne a štrukturálne – sú dôležité, ale iba pod podmienkou, že podporujú proces osobnostnej zmeny. Štrukturálne faktory alebo životné udalosti môžu vytvoriť podmienky pre „body zvratu“, ale k zdržanlivosti môžu prispievať, iba ak ich páchatel' subjektívne interpretuje ako podporujúce novú nekriminálnu identitu. Rozvoj „koherentnej prosociálnej identity“ (Maruna, 2001:7) a zapájanie sa do generatívnych aktivít, ktoré pomáhajú iným, sú rozhodujúce v procese desistencie. Dôležitosť transformácie identity bola zdôraznená v rozdiel medzi primárnou desistenciou – kedy osoba prestala páchať trestné činy na určitú dobu – a sekundárnou desistenciou – kedy osoba rozvinula novú identitu ako „nepáchatel'a“ trestných činov alebo zmenenej osoby. Niektorí autori idú ešte ďalej a rozprávajú o fáze terciárnej desistencie, kedy ostatní už nevnímajú daného jednotlivca ako „páchatel'a“ (pozri McNeill, 2016).

Dôsledky pre prax sú významné. Po prvé by mali praktikanti uznať, že dezistencia je náročný a výsostne individuálny proces. Akceptovanie diverzity v ľuďoch je esenciálne. Tie isté udalosti môžu znamenať rôzne veci pre rôznych ľudí, a preto ich reakcie môžu byť odlišné. Miesto a rola nápravno-výchovného úradníka je radikálne zmenená. Nápravno-výchovný úradník nie je „expert“, „expertom“ je páchatel'. On je expertom na zmenu seba samého. Páchatel' je pri kormidle celého procesu. Úlohou nápravno-výchovného pracovníka je preto podporovať desistenciu: poskytovať informácie, povzbudzovať, viesť a ponúkať praktickú pomoc. Podľa Farralla (2002) je partnerský prístup esenciálny pri identifikácii, vyjednávaní a riešení prekážok pri dezistencii.

Vo svojej štúdii Rex (1999) zistila, že záväzok nepáchať trestný čin bol vytvorený probačným pracovníkom, ktorý vyjadroval empatiu, mal schopnosť načúvať a vyjadroval záujem a pochopenie. Probační pracovníci, ktorí sú vnímaní ako rozumní, vzdelaní a féroví, boli klientmi považovaní za nápomocných.

Kvalitný vzťah a optimizmus praktikanta môžu podporiť túžbu klienta vybudovať novú nekriminálnu identitu.

Obidva tieto teoretické modely a rozsiahle metaanalýzy (pozri napríklad Dowden a Andrews, 2004) naznačujú, že najdôležitejšie zručnosti pre nápravno-výchovných pracovníkov sú:

- interpersonálne zručnosti – ako tvoriť funkčnú alianciu s nedobrovoľným klientom,
- prosociálne modelovanie,
- riešenie problémov,
- motivačné pohovory,
- kognitívno-behaviorálne intervencie.

Tieto zručnosti môžu byť tiež definované ako metódy alebo techniky práce s páchatelmi. V tomto výcvikovom manuáli však o nich bude pojednávané ako o zručnostiach alebo kompetenciách, keďže dôraz sa tu kladie na rozvíjanie a zlepšovanie ich použitia v každodennej praxi. Inými slovami, zameriame sa na to, ako môžu byť tieto techniky aplikované úspešne v rôznych praktických situáciách.

Napriek tomu, že tieto zručnosti založené hlavne na RPR a dezistencii sú považované za efektívne taktiež inými novými teoretickými modelmi, ako napríklad model dobrého života (Ward a Maruna, 2007; Ward a Stewart, 2003), prístup sociálneho uznania (Barry, 2006), paradigma restoratívnej justície (Cunneen a White, 2007) atď., literatúra stále viac a viac signalizuje spojitosť medzi širokou škálou zručností a úspešnými intervenciami. Práca s emóciami (Fowler et al., 2019) je takýmto príkladom. No niektoré z nich ešte stále čakajú na viac empirických dôkazov. Iné sú zase dosť komplexné a vyžadujú knihu samy osebe.

Okrem toho bolo týchto päť nápravno-výchovných zručností literatúrou potvrdených ako esenciálnych v nápravno-výchovnej práci - tzn. „čo funguje“. Štúdie zručností realizované v Kanade (Bougon et al., 2014; Ugwudike et al., 2018) preukázali, že nápravno-výchovní pracovníci so širšou škálou zručností majú klientov s nižšou mierou recidívy. Toto isté platí pre pracovníkov, ktorí využívajú rozsiahle interpersonálne a štrukturálne zručnosti. K dôkazom z výskumu sa vrátim, keď budeme rozoberať jednotlivé zručnosti.

Kľúčové učebné body:

- Existuje dôkaz, že nápravno-výchovní pracovníci so širšou škálou relevantných zručností majú klientov s nižšou mierou recidívy.
- Efektívne nápravno-výchovné zručnosti boli definované a redefinované rôzne v rôznych obdobiach v závislosti na dominantnom modeli rehabilitácie.
- RPR a desistencia sú najvplyvnejšie a najrozšírenejšie modely rehabilitácie v nápravno-výchovnej oblasti na konci 20. a na začiatku 21. storočia.
- Základné nápravno-výchovné zručnosti, ktoré súvisia s týmito dvoma paradigmami, sú: interpersonálne zručnosti, prosociálne modelovanie, riešenie problémov, motivačný pohovor a kognitívno-behaviorálne zručnosti.
- Viac zručností môže byť považovaných za efektívne, ale buď stále čakajú na viac dôkazov z empirického výskumu, alebo sú príliš komplexné na to, aby o nich bolo pojednávané v tomto výcvikovom manuáli.

Evalučné otázky:

1. Ako boli nápravno-výchovné zručnosti definované v rôznych obdobiach?

2. Aké zručnosti sa javia byť najdôležitejšie v RPR teoretickom modeli?
3. A čo zručnosti v modeli dezistencie?

Prípadová štúdia 1

Jennifer má 21 rokov. Pochádza z rodiny, ktorú vedie slobodná matka a má štyroch bratov, všetci sú od nej mladší. Jej mama pracuje vo Walmarte, kde zarába cca 1 800 \$ mesačne. Momentálne prenajímajú dom s tromi spálňami v slušnej štvrti. Jennifer začala mať problémy so školskou dochádzkou vo veku 12 rokov a začala sa ponevierať s inými mladistvými z tej istej štvrte. Je bystrá mladá žena a želá si urobiť niečo so svojím životom.

Vo veku 14 rokov začala brať heroín. V tom istom veku začala mať taktiež opletačky s políciou. Bola viackrát obvinená z drobných krádeží a vreckárstva. Až doteraz bola odsúdená iba na krátke tresty. Aktuálne bola odsúdená za vlámanie a dostala trest odňatia slobody na 5 rokov.

Ste jej nápravno-výchovný pracovník. Popremýšľajte o nasledujúcich otázkach:

Ako by ste k Jennifer pristupovali s využitím týchto dvoch teoretických modelov? Čo by bolo od týchto dvoch prístupov odlišné?

Aký teoretický model je vám najbližší?

Aké sú vaše osobné hodnoty, na základe ktorých sa takto cítite?

Ďalšie čítanie, poznatky, informácie o histórii rehabilitačných prístupov:

Durnescu, I. (2012). Na čom najviac záleží v probačnej supervízii. Charakteristiky personálu, zručnosti personálu alebo programy? *Kriminológia a trestná justícia*. 12(2): 196-216

Phelps, M.S. (2011). Rehabilitácia v punitívnej oblasti: medzera medzi rétorikou a realitou v USA väzenských programoch. *Law & society recenzia*. 45(1): 33-68.

Vanstone, M. (2008). Medzinárodný pôvod a prvotný vývoj probácie: raný príklad prenosu postupov. *Britský kriminologický časopis* 48(6), 735-755.

Vanstone, M. (2009). Sto rokov probácie. *Justičné reflexie* 20, 1-7.

O modeli RPR:

Bonta, J., Bougon, G., Rugge, T., Gress, C. a Gutierrez, L. (2013). Debata o skoku: od pilotných projektov k iniciatíve široko plošnej implementácie strategického výcviku v komunitnej supervízii. *Justičný výskum a postupy* 15(1):1-18.

Bonta, J., Bourgon, G., Rugge, T., Scott, T.L., Yessine, A., Gutierrez, L., a Li, J. (2011). Experimentálna demonštrácia výcviku probačných pracovníkov v komunitnej supervízii založenej na dôkazoch. *Trestná justícia a správanie*, 38, 1127-1148, doi: 10.1177/009385381132067

Ward, T., Mesler, J. a Yates, P.M. (2007). Rekonštrukcia modelu *riziko-potreba-responzivita*: teoretická rozprava a evaluácia. *Agresia a násilné správanie*. 12(2): 208-228.

O desistencii:

Farrall, S. a Calverly, A. (2005). Chápanie desistencie od zločinu. Nové teoretické smery v presídľovaní a rehabilitácii. Nakladateľstvo Otvorenej univerzity.

Maruna, S. (2007). Robenie dobra. Ako bývalí páchatelia menia seba a svoje životy. Americká psychologická asociácia. Washington D.C.

Ward, T. a Maruna, S. (2007). Rehabilitácia. Za hranicou paradigmy rizika. Routledge.

Shapland, J., Farrall, S. a Bottoms, A. (2016). Globálne perspektívy o dezistencii. Routledge.

O zručnostiach z nápravno-výchovnej oblasti založených na dôkaze:

McNeill, F.; Raynor, P. a Trotter, C. (2010). Dozor nad páchatelmi. Nové smery v teórii, výskume a praxi. Willan vydavateľstvo.

Durnescu, I. a McNeill, F. (2014). Chápanie trestnej praxe. Routledge.

Ugwudike, P.; Raynor, P. a Annison, J. (2018). Zručnosti v trestnej justícii založené na dôkazoch. Medzinárodný výskum o podpore rehabilitácie a zdržanlivosti. Nakladateľstvo Press.

Referencie:

Andrew, D., A a Bonta J. (1994). *Psychológia trestného správania*. 2. Cincinnati, OH: Anderson.

Andrews, D., A. a Bonta, J. (2010). *Psychológia trestného správania*. 5. edícia. Matthew Bender & Company Inc.

Antonowitz, D., H. a Ross, R., R. (1994). Esenciálne komponenty úspešných rehabilitačných programov pre odsúdených, *Medzinárodný časopis terapie pre odsúdených a komparatívnej kriminológie*, 38(2): 97-104.

Barry, M. (2013) Zámerná desistencia: úvahy páchatel'ov o teórii trestnej justície, postupoch a praxi. *Európsky časopis pre probáciu*, 5 (2): 47-68.

Bonta, J; Bourgon, G. a Rugge, T. (2019). „Od informovaného dôkazom po založeného na dôkaze: Strategická výcviková iniciatíva v komunitnej supervízii“ in Pamela Ugwudike, Peter Raynor a Jill Annison (eds.). *Zručnosti založené na dôkazoch v trestnej justícii*. Medzinárodný výskum podpory rehabilitácie a dezistencie. Nakladateľstvo Policy.

Bottoms, A. a McWilliams, W. (1979) Paradigma nezasahovania v probačnej praxi. *Britský časopis sociálnej práce* 9(2): 160-201.

Bougon, G; Gutierrez, L. a Rugge, T. (2014) „Podporovanie probačných pracovníkov“ profesionálny vývoj založený na dôkazoch v iniciatíve strategického výcviku v komunitnej

supervízii (ISVKS): kontinuálne klinické podporné aktivity a jednotlivci, ktorí sú nositeľmi zmien“ in Ioan Durnescu a Fergus McNeill (eds.) Chápanie trestnej praxe. Routledge.

Bushway, S., Piquero, A., L. Briody, L., Cauffman, E. a Mazerolle, P. (2001) Empirický rámec pre štúdium desistencie ako procesu. *Kriminológia* 39(2).

Cunneen, c. a White, R. (2007) *Juvenilná justícia: mladiství a zločin v Austrálii*, 3. ed. South Melbourne: Nakladateľstvo OxfordUniversity.

Dowden, c. a Andrews, D.A. (2004) Dôležitosť personálnej praxe pri poskytovaní efektívnej nápravno-výchovnej intervencii: a metaanalytická recenzia Základných nápravno-výchovných zručností. *Medzinárodný časopis terapie páchatel'ov a komparatívnej kriminológie*. 48(2): 203-214.

Farrall, S. (2002) Prehodnotenie toho, čo funguje u páchatel'ov: probácia, sociálny kontext a dezistencia voči zločinu, Cullompton: Willan.

Fishcer J. (1973) Je prípadová práca efektívna? – recenzia. *Sociálna práca*, str. 199 – 207.

Fowler, A.; Philip, J. a Westaby, C. (2019). „Chápanie emócií ako efektívnej praxe v anglickej probácii: realizácia emocionálnej práce pri budovaní vzťahov“ v Pamela Ududike, Peter Raynor a Jill Annison (eds.). *Zručnosti založené na dôkazoch v trestnej justícii*. Medzinárodný výskum podpory rehabilitácie a desistencie. Nakladateľstvo Policy.

Graham, J. a Bowling, B. (1995) *Mladí ľudia a zločin*. Výskumná štúdia 145. Londýn: Home Office.

Grinnell, F.W. (1941) História probácie z hľadiska konvenčného zákona. Ilustrácia „spravodlivého“ vývoja trestného zákona. *Časopis trestného zákona a kriminológie* XXXII (1): 70-91.

Jarvis, F., V. (1972) Radiť, asistovať a priateľiť sa: história probácie a postpenitenciárnej starostlivosti. Londýn: Národná asociácia probačných pracovníkov.

LeMesurier, L. (1935) *Príručka probácie a sociálnej práce pre súdy*. Londýn: NAPO.

Lipsey, M., W. (1995) Čo sme sa naučili zo 400 výskumných štúdií o efektívnosti intervencií u mladistvých páchatel'ov? In McGuire (eds.) *Čo funguje? Znižovanie miery recidívy*. New York, NY: John Wiley.

Losel, F. (1995) „Efektívnosť nápravno-výchovných intervencií: recenzia a syntéza metaevaluácií“, in: J. McGuire (ed.), *Čo funguje: znižovanie miery recidívy*, Chichester: Wiley.

Martinson, R. (1974) *Čo funguje? Otázky a odpovede o väzenskej reforme*. The Public Interest Spring: 22-54.

Maruna, S. (2001) *Robenie dobra: ako bývalí odsúdení menia seba a svoje životy*. Washington DC: Americká psychologická asociácia.

McIvor, G. (1990) *Sankcie pre vážnych a chronických páchatel'ov*. Stirling: Výskumné centrum sociálnej práce.

- McNeill, F. a Weaver, B. (2007) Zanechávanie zločinu: smernice pre postupy. Pracovný dokument. Škótske konzorcium o zločine a trestnej justícii.
- McNeill, F. (2016) „Desistencia a trestná justícia v Škótsku“. In: Croall, H, Mooney, G. a Munro, R. (eds.) Zločin, justícia a spoločnosť v Škótsku. Londýn: Routledge, 200-216.
- Raynor, P. (1988) Probácia ako alternatívna k väzbe. Aldershot: Avebury.
- Raynor, P. a Vanstone, M. (1994) Probačná prax, efektívnosť a paradigma nezasahovania. Bristký časopis sociálnej práce 24(4): 387-404.
- Raynor, P., Ugwudike, P., Vanstone, M. (2014) Dopad zručností v probačnej práci: štúdia opätovného odsúdenia. Kriminológia a trestná justícia 14(2): 235-49.
- Rex, S. (1999) Desistencia voči páchaniu trestného činu: skúsenosti probácie, Časopis Howard, 38, 366-383.
- Roberts, C. (1989) Hereford a Worcester projekt probačnej služby mladistvých páchatel'ov : prvá evaluačná správa, Oxford: Oddelenie sociálnych a administratívnych štúdií.
- Robinson, G. a Crow, I. (2009) Rehabilitácia páchatel'ov: teória, výskum a prax. Sage vydavateľstvá s. r. o.
- Ross, R., R., Fabiano, E. A., a Ewles, C. D. (1988). Argumentácia a rehabilitácia. Medzinárodný časopis terapie pre páchatel'ov a komparatívnej kriminológie, 32: 29-35.
- Saleilles, R. (1911) Individualizácia trestu. Kessinger nakladateľstvo, Whitefish MT, Spojené štáty americké.
- Sampson, R. J. a Laub, J. (1993) Vznikajúci zločin: cesty a body zvratu v živote, Cambridge, MA: Nakladateľstvo Harvardskej univerzity.
- Shireman, C., H. a Reamer, F., G. (1986) Rehabilitácia juvenilnej justície, Sociálna práca 32(6):550.
- Trotter, C. (1996) Dopad rôznych supervíznych praktík v komunitnej nápravno-výchovnej praxi. Austrálsky a novozélandský časopis kriminológie 29(1): 29-46.
- Trotter, C. (2013) Efektívna supervízia mladistvých páchatel'ov, In Ugwudike a P. Raynor (Eds.) Čo funguje z hľadiska spolupráce páchatel'ov Medzinárodné perspektívy a prax založená na dôkazoch, 227-241 Palgrave Macmillan, Londýn.
- Ugwudike, P., Raynor, P., a Annison, J. (eds.). (2018). Zručnosti založené na dôkazoch v trestnej justícii: medzinárodný výskum podpory rehabilitácie a desistencie. Bristol, VB; Chicago, IL, USA: Nakladateľstvo Policy pri Bristolskej univerzite.
- Underdown, A. (2007) Deti a rodiny v komunitách: teórie, výskum, postupy a prax. Deti a spoločnosť, 21(5).
- Ward, T., Maruna, S. (2007) Rehabilitácia: za hranicami paradigmy rizika, Londýn: Routledge.
- Ward, T., & Stewart, C.A. (2003). Intervencie pre sexuálnych páchatel'ov: manažment rizika a dobré životy. Profesionálna psychológia. Výskum a prax. 34, 353-360.

2. Terapeutická aliancia

2.1 Kto je nedobrovoľný klient?

Keď páchateľ prichádza na probačný úrad prvýkrát, prichádza spolu so svojimi minulými skúsenosťami s justíciou, jeho očakávaniami, jeho obavami atď. Neprichádza preto, že hľadá pomoc alebo radu. Naopak, väčšinou prichádza, pretože mu to tak ukladá súdne rozhodnutie, ktoré konštatuje, že ak tak neurobí, bude musieť nastúpiť do výkonu trestu odňatia slobody. To isté platí v ÚVTOS. Väzni zvyčajne neprichádzajú k nápravno-výchovnému pracovníkovi s nádejou, že nájdu pomoc. Vo väčšine prípadov prichádzajú s očakávaním, že ich vystupovanie pred nápravno-výchovnými pracovníkmi im prinesie lepšie podmienky vo väzení (začlenenie do otvoreného režimu) alebo podmiennečné prepustenie. Je na schopnostiach pracovníka, ako túto reziduálnu motiváciu využije na budovanie medziľudského vzťahu.

Niektoré formy odporu sú v správaní páchateľa prirodzené. Nápravno-výchovný pracovník by mal odpor interpretovať ako normálny jav v procese budovania vzťahu.

Keďže sa sami nerozhodli prísť k nápravno-výchovnému pracovníkovi, páchatelia sú považovaní za nedobrovoľných klientov. Ak im bola udelená právna sankcia, potom sú niekedy nazývaní ako klienti s rozkazom (Rooney, 1992). V praxi v závislosti od ich motivácie participovať/spolupracovať môžu byť klienti situovaní na škále od nedobrovoľných cez čiastočne dobrovoľných až po dobrovoľných (Trotter, 2006).

„Nedobrovoľný užívateľ služby“ alebo „nedobrovoľný klient“ je „osoba, ktorá prijíma kontakt s nápomocným odborníkom pod nátlakom“ (Rooney a Mirick, 2018:4).

Užitočné rozlíšenie medzi aktívnou/pasívnou a pozitívnou/negatívnou participáciou bolo vypracované Mirickom (2018). Na základe tohto rozlíšenia môžu klienti aktívne participovať pozitívnym alebo negatívnym spôsobom. Klasický príklad aktívnej/negatívnej participácie je nepriateľský klient.

Úroveň spolupráce		
Postoj voči interakcii	aktívny	pasívny
Pozitívny	poddajný a kooperatívny	nepoddajný a kooperatívny
Negatívny	nepriateľský a poddajný	pasívny a nepoddajný

Tabuľka 2 Škála participácie

Na druhej strane môžu byť klienti nezúčastnení, ale aj nepoddajní.

Nedobrovoľní alebo dobrovoľní klienti môžu existovať aj mimo trestného justičného systému. Môže sa jednať o adoptívnych rodičov, psychiatrických pacientov, ženy, ktoré sú obeťami domáceho násillia a hľadajú útočisko atď. V mnohých prípadoch, ak potrebujú iba jednu službu, sú nútení akceptovať aj iné služby ako súčasť celého balíčka. Za takýchto podmienok sa prinajmenej občas jedná o nedobrovoľných klientov.

2.2 Prečo je pracovná aliancia dôležitá?

Väčšina empirických dôkazov o relevancii pracovnej aliancie pochádza zo psychoterapie. Terapeutická aliancia alebo pracovná aliancia bola v psychoterapeutickom výskume vskutku identifikovaná ako najdôležitejší prognostický faktor výsledku terapie (Horvath a Bedi, 2002; Horvath et al., 2011). V jednej z najnovších metaanalýz Horvath et al. (2011) demonštroval, že terapeutická aliancia bola zásadným prognostickým faktorom výsledku zodpovedným za 8 % variability výsledku.

Na základe výskumu bolo taktiež zdokumentované, že navzdory tomu, že pacienti s anamnézou dobrého vzťahu a dobre vyvinutých sociálnych zručností môžu prispieť ku kvalite aliancie, sú to ich terapeuti, ktorí sú v prvom rade zodpovední za vytvorenie dobrých aliancií. Predmetom viacerých štúdií bol dopad variability *terapeut verzus pacient* na utváranie aliancie a výsledkom bolo, že príspevok terapeuta do korelácie *aliancia - výsledok* je oveľa kritickejší ako príspevok pacienta (Baldwin et al., 2007; DelReetal, 2012 atď.). Inými slovami, terapeuti, ktorí vytvárajú lepšie aliancie s ich pacientmi, dosahujú lepšie výsledky liečby.

Zapamätajte si!

Preto je rola terapeuta oveľa dôležitejšia pri rozvoji pracovnej aliancie ako príspevok pacienta!!!

V nápravno-výchovnej oblasti mal faktor vzťahu dosť komplikovanú kariéru. Utváranie otvoreného a silného vzťahu medzi nápravno-výchovným pracovníkom a klientom bolo vnímané ako rozhodujúce počas rokov sociálnej prípadovej práce (medzi 50. a 70. rokmi). Odborníci, ako napr. King (1958), Monger (1964), Heywood (1964) atď., venovali nadmernú pozornosť nápravno-výchovnému pracovníkovi ako „ľudsky hrejivej a priateľskej osobe“ (Heywood, 1964:45) a tiež jeho schopnostiam prejavovať starostlivosť, chápať a znášať bremeno. Samozrejme, tieto charakteristiky boli popísané vo vzťahu k schopnostiam pracovníkov utvárať vzťah.

Počas pesimistických rokov bol v nápravno-výchovnom diškurze vzťah menej prítomný. Keďže bola rehabilitácia v rámci nápravno-výchovných intervencií menšou prioritou, faktor vzťahu už nebol zdôrazňovaný, teda aspoň nie v literatúre.

Reevaluácie literatúry pojednávajúcej o postoji „nič nefunguje“ však uspeli v znovunastolení dôležitosti vzťahu ako jednej z hlavných premenných schopnej prispieť k zníženiu recidívy. Dowdenova a Andrewsova metaanalýza (2004) napríklad identifikovala kvalitu interpersonálnych zručností medzi personálom a klientmi ako jednu z piatich hlavných zručností, ktoré môžu byť asociované so znižovaním recidívy. Neskôr Andrews a Bonta (2010) preukázali, že tí probační pracovníci, ktorí využívajú princípy *rizika, potreby a responzivity*, majú lepšie vzťahy s ich klientmi a znížené miery recidívy až do 15 % v porovnaní s tými, ktorí tieto princípy nevyužívajú. Raynor a kolegovia (2010) v Jersey, Trotter a Evans (2010) v Austrálii atď. opakovane preukázali, že kvalita medziľudských vzťahov hrá dôležitú rolu v znižovaní recidívy. „Legitímny a úctivý vzťah“ bol rovnako identifikovaný v literatúre o

desistencii ako jedna z najdôležitejších premenných, ktorá podporuje desistenciu (McNeill, 2006:55).

2.3 Čo je terapeutická aliancia?

V kontexte tejto kapitoly bude výraz terapeutická aliancia použitý s tým istým významom ako pracovná aliancia. V obidvoch prípadoch je zmyslom vzťahu zmeniť život páchatel'a k lepšiemu.

Výskum pracovnej aliancie má dlhú históriu. Vedci, ako napr. Freud (1937/1964), Sterba (1934) a Greenson (1965), dôležitým spôsobom prispeli k rozvoju myslenia a teórie aliancie.

Terapeutická aliancia ponúka kolaboratívny vzťah medzi pacientom a terapeutom, ktorý sa vyvinul v rámci interakcií na spoločných sedeniach (DelRe et al., 2012).

Bordin (1979, 1980, 1994) ako prvý vyvinul všeobecnú teóriu pracovnej aliancie. Skrátka si všimol, že každá forma terapie obsahuje na strane terapeuta ako aj pacienta sadu očakávaní o tom, ako budú spolupracovať. Vyjednávania o aliancii začínajú na začiatku terapie a pokračujú až do konca procesu. Vo vyjednávaní existujú tri esenciálne prvky – zhoda na cieľoch, spolupráca na úlohách a vytvorenie puta. Inými slovami, terapia je aktivita, ktorá má cieľ. Terapeut a pacient musia spolupracovať kolaboratívnym spôsobom, aby dosiahli cieľ a aktivita musí byť podporovaná vhodným putom.

Puto je emocionálnou väzbou medzi terapeutom a pacientom.

Bordin (1979) osobitne zdôraznil rolu terapeuta pri vytváraní konsenzu a spolupráce. Následná práca Sefrana a Murana (2000) zdôraznila úlohu pacienta pri vyjednávaní aliancie. Ako postulovali, pacienti sami majú predstavy o tom, ako by terapia mala fungovať a toto hrá dôležitú úlohu vo vyjednávaní. Príspevok terapeuta je zvlášť dôležitý pri otvorenom a efektívnom rozptyľovaní pacientových pochybností a nesúhlasu voči terapii.

Dobrá prax

Aj keď sa rola terapeuta javí ako najdôležitejšia pri vytváraní určitého výsledku, klientove očakávania, úzkosti a myšlienky by mali byť prediskutované, kedykoľvek sa bude zdať, že vzťah dobre nefunguje.

Ak sú súhlas s cieľmi a spolupráca dosť priamočiare, to isté nemusí platiť o pute. Ako lepidlo, ktoré drží alianciu pokope, puto predpokladá vzájomné sympatie, rešpekt a starosť. Toto sú dosť všeobecné aspekty puta. V terapii niektorí autori predstavili novú formu puta, ktorá viac „podporuje prácu“ – tzv. „oceňujúce puto“, ktoré pridáva k predchádzajúcim prvkom autentický záujem, oceňovanie, empatiu a túžbu pochopiť prežívanie pacienta (Hatcher a Barends, 2006).

Orlinskyetal (1994) poskytol zoznam techník, ktorých cieľom je posilňovanie puta:

1. **Zapojenie osobnej roly** – terapeut najprv vyhodnotí klientovu motiváciu pre zmenu a potom s využitím motivačných dialógových techník posilní klientovu motiváciu pre zmenu.
2. **Interaktívna koordinácia** – je dosiahnutá prostredníctvom využitia empatie a slova „my“. K empatii sa vrátíme neskôr, keďže vyžaduje samostatnú časť. Slovo „my“ vytvára kolaboratívneho klienta (puto „my“), kde obidvaja - klient a terapeut - pracujú spoločne na vyriešení problémov (napr. „Vynasnažme sa spoločne zistiť, čo vás viedlo k tomuto rozhodnutiu.“).
3. **Komunikatívny kontakt** – terapeuti by sa mali snažiť udržiavať konverzačný štýl s využitím diskusie a často využívať objasnenia prostredníctvom zrkadlenia. Tieto diskusie by sa však nemali premeniť na „utárané“ alebo bezcieľne konverzácie.
4. **Vzájomná afirmácia** – je definovaná ako zmysel pre starostlivosť, rešpekt, prijatie, ľudské teplo a pozitívny ohľad. Tieto prvky sú vyjadrené v neverbálnych gestách, ako napr. úsmev, naklonenie vpred, tvár vyjadrujúca záujem a rešpekt, vhodný tón hlasu vyjadrujúci pokoj, akceptáciu a rešpekt (Crits-Christoph et al., 2010). Tieto zručnosti boli identifikované ako nesmierne dôležité v procese pomoci (Carkhuff, 2008).

Dobrá prax

Nápravno-výchovní pracovníci sú podnecovaní k tomu, aby používali slová ako „my“, „podme“ a „nás“ tak často ako to bude možné počas sedení (Crits-Christophetal, 2010).

Tieto postrehy sú v súlade s výskumom z nápravno-výchovnej oblasti, kde páchatelia najviac oceňovali tých probačných pracovníkov, ktorí disponovali expertnými zručnosťami, boli rozumní a vyjadrovali pochopenie a empatiu (Rex, 1999). Preto väčšina týchto postrehov platných v psychoterapii je nesmierne relevantná aj v nápravno-výchovnej oblasti.

Ako poznamenal Bordin (1979), rozdielne liečby vyžadujú rôzne typy aliancií. Psychoanalýza napríklad vyžaduje rôznu úroveň dôvery a puta v porovnaní s krátkou terapiou orientovanou na symptómy (254).

V nápravno-výchovnej oblasti vykazuje puto ešte komplexnejšiu náročnosť. Pracovná aliancia s páchatelmi je založená minimálne na začiatku nápravno-výchovného procesu na súdnom nariadení. Sympatizovanie s alebo dôvera voči probačnému alebo väzenskému pracovníkovi sú dosť nepravdepodobné na začiatku procesu. No otvorený a empatický pracovník, ktorý dôkladne skúma očakávania a obavy páchatel'a, to môže zmeniť.

V kontexte s uvedeným je na nápravno-výchovnom pracovníkovi, aby vytvoril optimálnu úroveň priateľstva a dôvery v závislosti na stupni vzťahu, charakteristikách páchatel'a a konkrétnej situácii.

Dobrá prax

Prostredníctvom posilnenia spolupráce pri plnení úlohy by mal nápravno-výchovný pracovník rozvinúť u páchatel'a dôveru v potenciál programu/intervencie dosiahnuť

vytúžený výsledok. Niekedy toto môže byť uskutočnené prostredníctvom informácií založených na dôkazoch týkajúcich sa efektívnosti programu (Bordin, 1979: 254).

Príliš málo priateľstva a dôvery môže viesť k zablokovaniu angažovania, zatiaľ čo príliš veľa priateľstva a dôvery môže viesť k tomu istému (Hatcher a Bareds, 2006).

2.4 Prečo sú niektorí páchatelia „klientmi v odpore“?

Pojem „klient v odpore“ má dlhú históriu. Zdá sa, že ako prvý použil tento pojem v roku 1937 Freud, ktorý si všimol, že niektorí klienti odporujú jeho snahám zhypnotizovať ich alebo odmietajú zapojiť sa do cvičení vo voľných asociáciách (Hatcher, 2010).

Existuje veľa dôvodov, prečo sú niektorí páchatelia nedobrovoľní klienti v odpore prinajmenej na začiatku vzťahu. Po prvé sú v odpore, pretože sa musia podrobiť reštrikciám a povinnostiam, ktoré im nariadil súd. Taktiež sú nútení akceptovať autoritu niekoho iného – v našom prípade nápravno výchovného pracovníka. Ich sebaurčenie je v mnohých ohľadoch negované.

Prípadová štúdia 2

Nápravno výchovný pracovník: Dobrý deň, čo vás sem privádza?

Páchatel: Neviem. Dostal som tento doklad zo súdu a v ňom stojí, že sem mám prísť a navštíviť vás.

Nápravno výchovný pracovník: A prečo vám to súd nariadil?

Páchatel: Nuž... je to pre niečo, čo som urobil pred niekoľkými rokmi. Ale aj tak nerozumiem, prečo sem mám chodiť. Ako mi môžete pomôcť?

Nápravno výchovný pracovník: Neprišli ste sem, aby ste dostali pomoc. Ste tu preto, lebo vám bol udelený trest a vy sa mu musíte podrobiť.

Páchatel: A čo ak sa nepodrobím?

Nápravno výchovný pracovník: Ak sa nepodrobíte trestu a tomu, čo budem od vás žiadať ja, pôjdete do väzenia.

Páchatel: Čo tým myslíte? Prečo by som mal poslúchať vaše príkazy?

Nápravno výchovný pracovník: Pretože ja som váš nápravno výchovný pracovník, preto!

Komentár:

Napriek tomu, že väčšina poskytnutých informácií bola pravdivá, spôsob, akým boli oznámené, zatlačil páchatela do defenzívnej pozície. Bol zatlačený do ešte väčšieho odporu, v akom bol pred príchodom na úrad. Je jasné, že nápravno výchovný pracovník je tu v pozícii

sily. Avšak táto úradná pozícia by nemala byť použitá, pokiaľ to nie je absolútne nutné. Namiesto toho by mala byť podnecovaná klientova spolupráca s využitím aktívneho načúvania, preskúmaním úzkostí, zdôraznením výhod spolupráce atď. K týmto taktikám sa vrátíme v časti „Prvý pohovor“.

Dobrá prax

Nápravno-výchovní pracovníci by sa mali vyhnúť svojej zákonnej autorite ako prostriedku na dosiahnutie spolupráce. Výrokom typu „Vy toto musíte urobiť, pretože ja som váš probačný pracovník a ja vám tak nariaďujem!“ by sa mali za každú cenu vyhnúť.

Druhá príčina, pre ktorú nedobrovoľní klienti môžu byť v odpore, je, že cítia stratu kontroly nad vlastnými životmi. Z dôvodu súdneho nariadenia im niekto iný povie, čo majú robiť, kedy to majú robiť a ako to majú robiť. Táto interpretácia v nich môže vzbudzovať dojem vlastnej bezmocnosti pred autoritou. Vzhľadom na skutočnosť, že väčšina klientov väzenstva a probácie pochádza z marginalizovaných spoločenských skupín, nie je prekvapením, že sa cítia štátnou autoritou utláčaní. Väčšina z nich vo svojich životoch zažila útlak. Často vnímajú väzenie a probáciu ako útlak prezelečený za pomoc. Všetky tieto predstavy z nich robia nedôverčivých, hypersenzitívnych a podozrievavých jedincov.

Pri vysvetľovaní odporu u nedobrovoľných klientov sa zdajú byť nesmierne dôležité tri koncepty: odpor, motivačný súlad a sociálny odstup.

a. Odpor

Osobná reflexia: pomyslite na situáciu, kedy ste museli niečo urobiť proti svojej vôli. Zapište svoje pocity, myšlienky a jednanie (podľa Rooneyho, 2009).

Podľa Brehmaetala (1966) má každý jeden z nás formy správania, ktoré slobodne realizuje. Vždy, keď niekto alebo niečo ohrozuje alebo eliminuje jednu alebo viac z týchto foriem, zažívame odpor.

Odpor je emocionálny pocit spustený klientovým vnímaním toho, že je kontrolovaný.

Existuje päť rôznych spôsobov ako znovu získať slobodu (Brehm, 1976):

1. Rôzne formy úsilia znovu získať slobodu bez ohľadu na dôsledky.
2. Nepriame úsilie znovu získať kontrolu prostredníctvom prekročenia inej normy, ktorá nepredstavuje porušenie zákona (napr. zúčastnenie sa na stretnutí, ale odmietanie pozornosti alebo participácie).
3. Nabádanie iných na porušovanie pravidiel.
4. Ak sú všetky spôsoby prejavu odporu blokované, potom je klient nútený svoj odpor v sebe dusiť, a tak vzrastá napätie.
5. V prípade zablokovania prejavu odporu môže odpor získať podobu agresie a nepriateľstva voči zdroju ohrozenia.

Keď človek stratí slobodu, jeho prvou reakciou je znovu ju získať. Ako Brehm (1976) konštatuje, sú spôsoby ako znížiť odpor: klientovi je možné napomôcť znovu získať kontrolu

prostredníctvom toho, že sa vyhneme nariadeniam, objasníme dostupné možnosti, zdôrazníme, ktoré formy slobody si klient stále zachoval, precízne zadefinujeme formy správania, ktoré sú obmedzené, ponúkneme alternatívy atď. K týmto taktikám sa vrátíme neskôr, keď budeme diskutovať o rôznych spôsoboch, ako je možné klienta socializovať do tejto roly prostredníctvom podpory žiaducich foriem sociálneho správania.

Dobrá prax

Praktikanti by si mali uvedomovať tzv. ironické procesy (Rooney, 2009). Ironické procesy sú tie ďalej pretrvávajúce úsilia, ktoré pokračujú aj navzdory ich neúspechu. Od praktikantov v trestnej justícii sa očakáva, že budú chrániť verejné bezpečie a monitorovať klientovo správanie. Avšak monitorovanie problematických foriem správania (napr. pitie alkoholu) môže, ironicky, spôsobiť ich zosilnenie. Praktikanti by sa mali sústrediť viac na riešenia a silné stránky, a nie na problémy alebo riziká.

b. Motivačný súlad

Ďalší proces, ktorý z nedobrovoľných klientov robí buď klientov v odpore, alebo prinajmenej pasívnych klientov, je motivačný súlad. Konkrétnejšie, nedostatok motivačného súladu navodzuje u klientov pocit, že nápravno-výchovná intervencia je pre ich život irelevantná. V niektorých prípadoch sa probační a väzenskí pracovníci naozaj viac zaujímajú o poslušnosť zo strany klientov ako o pomoc klientom vybudovať nový život bez páchania trestných činov podľa ich vlastných predstáv. Poslušnosť je cieľom skôr pre pracovníka, a nie pre klienta. Klient sa môže rozhodnúť poslúchať z rôznych dôvodov, ale poslušnosť nie je v ich živote najvyššou prioritou. Štúdie v iných príbuzných oblastiach preukázali, že nedostatok súladu medzi cieľmi klienta a praktikanta viedol k zlyhaniu alebo prerušeniu procesu (Mayer a Timms, 1969).

Zhoda medzi motiváciou klienta a toho, čo sa praktikant snaží poskytnúť, sa nazýva motivačný súlad (Raid a Hanrahan, 1982).

Podľa Rooneyho (2018) existujú štyri spôsoby, ako zlepšiť motivačný súlad a podporiť tak klientovu participáciu: zdôraznenie možností výberu a zmyslu pre sebakontrolu; socializovanie klienta do očakávaní roly; uzatvorenie zmluvy o správaní a podporovanie dodržiavania intervencií prostredníctvom uľahčovania spoluúčasti na tvorbe úloh a výbere.

- 1. Podpora možností výberu a sebakontroly** – existuje veľa štúdií, ktoré preukazujú, že vnímaný osobný výber má pozitívny efekt na výsledok intervencií. Mendonca a Brehm (1983) realizovali slávnu štúdiu o deťoch, ktoré sa zúčastnili programu na chudnutie. Deti boli náhodne rozdelené buď do skupiny, v ktorej mali kontrolu nad možnosťou výberu ohľadom obsahu a spôsobu realizácie programu, alebo do kontrolnej skupiny, v ktorej túto možnosť nemali. Aj keď obidve skupiny boli v zásade podrobené tým istým intervenciám, deti, ktoré boli pridelené do skupiny s možnosťou uplatňovania určitej miery kontroly, viac schudli ako deti z druhej skupiny. Záverom bolo, že dokonca aj ilúzia kontroly môže zvýšiť výsledok intervencií.

Dobrá prax

Vo výskume a praxi bolo preukázané, že klienti nemusia mať kontrolu, aby kontrolu vnímali. Rola praktikanta spočíva niekedy aspoň vo vytváraní ilúzie kontroly, zatiaľ čo udržiava kontrolu nad výsledkami a procesmi. Samozrejme, reálna osobná kontrola je ešte lepšia. Súdne nariadenia by nemali byť v rozpore s osobným výberom. Napríklad klient odsúdený na verejnoprospešnú prácu si môže vybrať miesto, kde môže byť sankcia realizovaná. To isté platí pre páchatel'a s povinnosťou podriadiť sa abstinencnému programu. Môže si vybrať program alebo poskytovateľa na voľnom trhu alebo z vopred pripraveného zoznamu možností. S cieľom zvýšiť motivačný súlad praktikant môže maximalizovať dostupný výber pre klienta a jeho pocit osobnej zodpovednosti.

- 2. Socializovanie klienta do roly** – dôkazy z psychoterapie preukazujú, že predterapeutický výcvik s cieľom vysvetliť očakávané správanie znižuje riziko včasného ukončenia intervenčného programu (Heitler, 1976). Rôzne metaanalýzy taktiež zdôraznili, že vecné objasnenie roly zvýšilo participáciu páchatel'a, zlepšilo kvalitu pracovnej aliancie a vytvorilo menej recidívy (Dowden a Andrews, 2004). K objasneniu roly sa vrátíme v ďalšej časti tejto kapitoly.
- 3. Uzatváranie zmluvy o správaní** – uzatváranie zmluvy o správaní je ďalšou taktikou, ako znížiť riziko prerušenia alebo zníženia klientovej participácie. Pod uzatváraním zmluvy sa myslí dohoda medzi pracovníkom a klientom týkajúca sa cieľov a procesov interakcie. Aj keď je uzatváranie zmlúv s nedobrovoľným klientom dosť náročné, praktikanti sú podnecovaní k tomu, aby konkrétne objasňovali, čo od klienta očakávajú a taktiež vyjednali to, čo je možné vyjednať. Jasnosť v očakávaniach a flexibilita v tom, čo môže byť predmetom vyjednávania, môže zlepšiť klientov postoj a participáciu.

Komentár:

Niektoré staré texty rozlišujú medzi primárnou a sekundárnou zmluvou. Primárna zmluva bola medzi klientom a súdom. O týchto základných podmienkach sa nedalo vyjednávať a bolo povinnosťou probačného pracovníka ich presadzovať. Sekundárna zmluva však bola oveľa viac pod kontrolou klienta a v podstate sa jednalo o pokus jasne zdefinovať vzájomné povinnosti pracovníka a klienta. Toto vyjasnilo dôležitý rozdiel medzi tým, čo klient musel urobiť (pod hrozbou návratu pred súd) a tým, k čomu bol len nabádaný, aby to urobil. Taktiež to klientovi dalo príležitosť brať probačného pracovníka na zodpovednosť a tak trochu vyrovnávať nerovnováhu síl.

- 4. Klientova participácia na výbere cieľa a úloh** – Weiss (2003) a Meichenbaum a Turk (2012) robia dôležité rozlíšenie medzi poslušnosťou a dodržiavaním (adherenciou). Poslušnosť naznačuje, že klient by mal nasledovať pracovníkove inštrukcie, zatiaľ čo dodržiavanie (adherencia) – lekársky termín – zdôrazňuje do väčšej miery rozsah, v rámci ktorého správanie korešponduje s lekárskou radou. Poslušnosť zahŕňa pasívnu submisívnosť osoby voči inštrukciám pracovníka, zatiaľ čo dodržiavanie (adherencia) predpokladá aktívnejšie zapájanie sa do intervenčného programu. Ako Weiss (2003) uviedol pre prípad liečebnej procedúry, dodržiavanie (adherencia) sa zvyšuje, ak je medikácia vysvetlená a vedľajšie účinky prediskutované. To isté platí aj

v prípade páchatel'ov: ak vedia presne, čo sa od nich očakáva, ak sú vycvičení v realizácii tejto úlohy a sú zapojení do koncipovania úlohy, potom majú tendenciu viac dodržiavať nápravno-výchovný program. Na záver - spolupráca a zapájanie sa do tvorby nápravno-výchovnej koncepcie a procesu sú dôležité prvky prevencie predčasného ukončenia pracovnej aliancie a preto aj predchádzania recidívy.

Dobrá prax

Ako bolo preukázané v psychoterapeutickom výskume (pozri Vanderbiltove štúdie, Binder a Henry, 2010), dokonca aj profesionálni terapeuti majú tendenciu reagovať na pacientovu nepriateľskosť a požadovačnosť opätovanou nepriateľskosťou a emocionálnym odosobnením. Nápravno-výchovní pracovníci by si túto reakciu mali uvedomovať a pokúšať sa ju kontrolovať prostredníctvom jej reflexie a preskúmania príčin odporu klienta, ako vytváraním opozície voči nemu. Pamätajte, že niektoré formy odporu sú u nedobrovoľných klientov prirodzené! Neberte to osobne!

c. Rozdiel v sociálnom statuse

Z Weberovej perspektívy väčšina nápravno-výchovných pracovníkov patrí do strednej triedy – so stabilným príjmom, s terciárnym vzdelaním, rovnakými hodnotami ako oddialené uspokojenie, súkromným vlastníctvom atď., zatiaľ čo väčšina väzňov a probačných klientov patrí do pracujúcej triedy – väčšinou nekvalifikovaní, bez vysokoškolského vzdelania atď. Táto sociálna dištancia môže vytvárať určité napätie a nedorozumenia. Preto môžu byť niektorí klienti skeptickí voči schopnosti nápravno-výchovného pracovníka pochopiť ich (napr. „Naozaj viete, aké to je skončiť na ulici?). Keďže väčšina páchatel'ov pochádza z najnižších vrstiev našej spoločnosti, zažili útlak a iné formy sociálnej exklúzie. Je pravdepodobné, že tieto skúsenosti ich urobili nedôverčivými a podozrievavými voči predstaviteľom štátu.

Sebaotvorenie môže hrať dôležitú úlohu v znižovaní sociálnej dištancie medzi nápravno-výchovným pracovníkom a páchatel'om. Túto tému budeme ďalej rozvíjať v nasledujúcich častiach.

2.5 Ako vzniká pracovná aliancia

Keďže je pracovná aliancia taká dôležitá pre dosiahnutie cieľa intervencie, výskumníci a klinici sa intenzívne zaujímali o rozvoj stratégií pre vybudovanie silných aliancií.

V tomto manuáli Newman (1997:183) odporúča nasledujúce stratégie pre vytváranie aliancie na začiatku vzťahu:

1. Rozprávajte priamo, jednoducho, každodenným jazykom a úprimne.
2. Rozprávajte o pacientových myšlienkach a pocitoch, ktoré v ňom vyvoláva terapia.
3. Zamerajte sa na pacientovu úzkosť.
4. Vyjadrite uznanie pre pacientovu ambivalenciu.
5. Preskúmajte zmysel a ciele liečby.

6. Prediskutujte otázku dôvernosti.
7. Vyhnite sa posudzovačným komentárom.
8. Sústreďte sa na pacientov pocit pozitívneho sebavedomia.
9. Uznajte, že terapia je náročná.
10. Kladte otvorené otázky a potom buďte dobrým poslucháčom.

Aj keď tieto odporúčania boli založené na pozorovaniach práce s pacientmi trpiacimi závislosťou, sú veľmi blízko odporúčaniam, ktoré boli vyvinuté pre nápravnovýchovnú oblasť.

Trotter (2006) napríklad naznačuje, že pre vytvorenie silnej pracovnej aliancie s páchatelmi sú kľúčové nasledujúce stratégie: objasnenie roly, empatia, optimizmus, humor a sebaotvorenie.

a. Objasnenie roly

Objasnenie roly je jedna z najdôležitejších zručností, ktoré je nutné uplatniť na začiatku vzťahu s páchatelom (Trotter, 2006: 65-85). Inde je objasnenie roly definované ako socializovanie klienta do roly (Rooney, 2018). V rámci tohto procesu sú zodpovedané otázky, ako napríklad: „Prečo sme tu?“, „Čo dúfame, že dosiahneme?“ atď. Objasnenie roly je prostriedok na preskúmanie spoločne s klientom, aké sú ciele, aktivity a vzájomné očakávania medzi klientom a nápravnovýchovným pracovníkom. Aj keď sa objasňovanie roly odohráva hlavne na začiatku interakcie, jedná sa o kontinuálny proces. Začína s objasňovaním najdôležitejších detailov vzťahu, ale pokračuje, ako sa vzťah vyvíja. Objasňovanie roly sa odohráva súčasne s inými intervenciami. Nápravnovýchovný pracovník môže objasňovať rolu súbežne s prosociálnym modelovaním alebo implementovaním kongnitívno-behaviorálnej intervencie. Vo svojej slávnej knihe **Práca s nedobrovoľnými klientmi** Trotter (2006) navrhuje, aby boli nasledujúce témy súčasťou objasňovania roly:

- 1. Duálna rola nápravnovýchovného pracovníka** – probačný pracovník napíňa v skutočnosti dve roly: starostlivosť a kontrolu. Probačný pracovník sa stará o verejné bezpečie a súbežne asistuje klientovi pri zlepšovaní jeho života. To isté platí pre väzenského pracovníka: stará sa o poriadok, ale zároveň sa zaujíma o presadzovanie udržateľnej zmeny v živote väzňa. Ako majú byť tieto dve funkcie implementované, musí byť preskúmané s klientom (napr. „Aj keď sa starám o implementáciu trestu, som tu tiež preto, aby som Vám poskytol pomoc a rady. Môžete ku mne prísť a prediskutovať akékoľvek problémy, ktoré sa týkajú Vášho správania. Môžeme sa baviť o zamestnaní, vzdelávaní, ubytovaní, vzťahoch atď.“). Klient potrebuje vedieť, aké sú limity tejto pomoci, aby v ňom nevznikali nerealistické očakávania (napr. „Samozrejme, budeme sa snažiť pomôcť v rámci našich možností. Nemáme tu voľné pracovné miesta, ale môžeme sa spolu porozprávať o taktikách, ako prácu hľadať, ako sa predstaviť na pracovnom pohovore. Mohli by sme vás odporučiť na úrad práce alebo Vám môžeme sprostredkovať kontakt s priateľskými zamestnávateľmi, s ktorými občas spolupracujeme.“).

Dobrá prax

Vzbudzovanie nerealistických očakávaní je veľké riziko obzvlášť v ÚVTOS. V ÚVTOS môže aj (pre nás) malým a nevýznamným veciam väzeň pripisovať veľký význam. V rámci mojej skúsenosti som sa stretol s mladými väzňami, ktorí podpálili svoje izby za to, že nedostali športové topánky, ktoré im boli sľúbené. Preto sa vyhnite sľubom, o ktorých si nie ste istí, že ich splníte!!!

Výskum naznačuje, že najefektívnejší nápravno- výchovní pracovníci sú tí, ktorí vedia udržiavať správnu rovnováhu medzi sociálnou kontrolou a sociálnou podporou (Trotter, 2004; Shulman, 1991). Klockars (1972) a taktiež nedávno Skeem a Manchak (2008) preukázali, že „syntetickí“ pracovníci, ktorí vedia harmonicky zlúčiť tieto protichodné roly, dosahujú lepšie výsledky u svojich klientov ako „nápravno- výchovný“ pracovník „terapeutického charakteru“.

Dobrá prax

S cieľom zdôrazniť obidve roly nápravno- výchovní pracovníci môžu vo svojom príhovore spomenúť, že obidve roly sú pre nich „rovnako“ dôležité (napr. „Mojou úlohou je postarať sa o to, aby ste dodržiavali súdne príkazy, ale je pre mňa rovnako dôležité, aby som vám poskytol pomoc, ktorú potrebujete, aby ste sa znova nedostali do starých koľají.“).

- 2. Čo je a čo nie je predmetom vyjednávania?** V predošlej časti sme videli, prečo sa niektorí klienti dostávajú do odporu, keď sa musia podrobiť niečej autorite. Taktiež sme videli, že jedným zo spôsobov, ako sa dá prekonať odpor, je maximalizácia výberu, aby si klient uvedomil, že nestráca sebaurčenie plne, ale iba čiastočne. V probácii alebo väzenstve existujú prvky, o ktorých nie je možné vyjednávať, pretože sú súčasťou súdneho rozhodnutia alebo väzenských smerníc. Jedná sa o podmienky, povinnosti, rôzne väzenské rutiny (napr. ranné vstávanie, večerná kontrola) atď. O týchto aspektoch nie je možné vyjednávať. Sú pevne dané a musia byť klientovi konkrétne objasnené.

Dobrá prax

Je lepšie začať objasňovať podmienky a povinnosti probačného trestu z perspektívy páchatela, napr. „Prosím, povedzte mi, ako vnímate podmienky a povinnosti, ktoré vám nariadil súd.“ Týmto spôsobom nápravno- výchovný pracovník prekontroluje, ako klient chápe svoj trest a taktiež podnieti klienta vysporiadať sa s obsahom svojho trestu. Je to klient sám, kto vysvetlí obsah trestu a nie nápravno- výchovný pracovník. Samozrejme, ak to bude nutné, nápravno- výchovný pracovník objasní, uvedie detaily alebo príklady tak, aby klient tieto podmienky a povinnosti dobre pochopil.

Ak aj sú v súdnom rozhodnutí podmienky a povinnosti jasne sformulované, pre ich implementáciu niekedy platí zo strany nápravno- výchovného pracovníka určitá flexibilita. Napríklad frekvencia návštev s probačným pracovníkom je často stanovená probačným pracovníkom na základe rôznych analýz (napr. miery rizika). Klient by mal vedieť, ako sa musí správať, aby ovplyvnil rozhodnutia praktikanta. Kedy sa zníži frekvencia návštev? Čo klient môže urobiť, aby toto rozhodnutie urýchlil? Pri vysvetľovaní týchto záležitostí by sa mal praktikant vyjadrovať čo najkonkrétnejšie a používať príklady z jeho vlastnej praxe.

- 3. Dôvernosc** – práca s páchatelmi často zahŕňa aj prácu s inými organizáciami, ako sú napr.: úrady práce, psychologické poradne, mimovládne organizácie atď. Dôležitou otázkou je, aké informácie môžu byť s týmito inštitúciami zdieľané a čo je dôverná informácia. Zvyčajne sú tieto rozhodnutia determinované rôznymi vnútorným alebo právnymi predpismi. V nápravno-výchovnej oblasti sú praktikanti povinní poskytovať súdu alebo v niektorých prípadoch prokuratúre rôzne informácie. V niektorých jurisdikciách ktorýkoľvek občan, ktorý má informácie o minulých alebo budúcich zločinoch, má zákonnú povinnosť o tomto informovať úrady. Všetky tieto situácie by mali byť otvorene prediskutované s páchatelom v procese socializácie do roly. Musí zreteľne chápať, aké informácie budú zdieľané, s kým, za akých okolností a, čo je najdôležitejšie, kto má prístup k jeho spisu, či on sám má prístup k vlastnému spisu a čo je utajované.

Dôvernosc je profesionálna povinnosť nezdieľať informácie o klientovi s ostatnými.

Dobrá prax

Často sa zabúda klientovi spomenúť, že praktikanti pracujú pod dozorom manažmentu a v spolupráci s inými kolegami. Táto informácia je dôležitá, keďže niekedy je klient prekvapený, keď zistí, že kolega jeho prípadového manažéra rozpráva o jeho prípade. Sú situácie, ako napr. dočasná práceneschopnosť alebo dovolenka, kedy sedenia s klientom môže prevziať kolega. Klient by si mal byť vedomý tejto možnosti od začiatku, aby sa tak predišlo nedorozumeniam.

V prípade, že si praktikant robí poznámky, musí toto klientovi vysvetliť: prečo si robí poznámky, za akým účelom, kde sa tieto informácie uchovávajú atď. (napr. „Urobím si nejaké poznámky, ak vám to nevedí, pretože nechcem, aby mi unikli nejaké dôležité informácie, ktoré mi uvádzate. Tieto poznámky zostanú u mňa a nepôjdu do vášho spisu.“).

- 4. Prípadový pracovník alebo prípadový manažér** – ako už bolo spomenuté, v niektorých inštitúciách je nápravno-výchovný pracovník poskytovateľom priamych služieb, ako sú napr. pravidelné stretnutia alebo určité intervenčné programy. Avšak klienti (obzvlášť tí, ktorí boli podmienene prepustení) zažívajú rôzne a komplexné potreby, ktoré si vyžadujú spoluprácu medzi organizáciami. Môžu potrebovať zamestnanie, zdravotnú starostlivosť, liečebný programy látkových závislostí atď. V tomto prípade môže nápravno-výchovný pracovník klienta odoslať ku poskytovateľovi tejto služby. Zároveň bude informovaný o napredovaní klienta u týchto poskytovateľov služieb. Klienti by mali jasne chápať, prečo boli odoslaní, ku komu a čo je očakávaným výsledkom. Ideálne by mali spolupracovať na tomto rozhodnutí, aby tak získali prístup k iným zdrojom mimo väzenského a probačného systému.
- 5. Klientove očakávania** – často prehliadané, ale veľmi dôležité. Klientove očakávania by mali byť prediskutované na začiatku procesu a v akomkoľvek nutnom čase. Veľmi často klienti už mali s probáciou alebo s väzenským systémom skúsenosť. Už mali kontakt s políciou, prokuratúrou, sudcami a inými justičnými pracovníkmi. Všetky tieto skúsenosti vyformovali klientovu predstavu o justičnom systéme. Táto predstava alebo predošlé skúsenosti s nápravno-výchovným sektorom prispievajú k jeho očakávaniam

a úzkostiam. Nápravovýchovný pracovník by ich mal dôkladne preskúmať, pretože niektoré z nich sa môžu preukázať ako kontraproduktívne pre alianciu. Taktiež by mali byť hneď, ako to bude možné, preskúmané a nedorozumenia skorigované. V niektorých prípadoch môže modifikácia pracovného štýlu napomôcť k dosiahnutiu týchto objasnení. Je možné, že klient zažil spoluprácu s iným nápravovýchovným pracovníkom v inom ÚVTOS a môže očakávať, že sa nový nápravovýchovný pracovník bude správať rovnako.

Príklad:

Klient: *Ten druhý nápravovýchovný pracovník sa nezaujímal o moje problémy. Zaujímal ho iba to, aby som rešpektoval plán môjho trestu a to bolo všetko.*

Nápravovýchovný pracovník: *Ja si tiež myslím, že je dôležité, aby ste naplňovali plán vášho trestu. No taktiež by som chcel pracovať aj na iných problémoch, ak sa objavia. Ako som vám vysvetlil minule, som tu, aby sme s vami pracovali na týchto problémoch, ktoré vám sťažujú budovanie nového života.*

6. Objasnenie limitov vzťahu - na jednom výcvikovom stretnutí, ktoré som realizoval v Albánsku, mi probační pracovníci položili otázku, čo by mali urobiť, aby sa vyhli pozvaniu na kávu od ich klientov. Ja som im odpovedal otázkou, ako objasnili povahu probačného vzťahu so svojimi klientmi. Ukázalo sa, že objasneniu skutočnosti, že ako probační pracovníci nie sú kamaráti svojich klientov, nevenovali dosť času. Pre klientov je to vždy mäťúce, pretože o naše problémy sa zaujímajú iba naši kamaráti. Preto nápravovýchovný pracovník, ktorý prejavuje záujem o naše problémy, je naším kamarátom. Tento potenciálny zmätok by mal byť preskúmaný od začiatku, aby sme sa tak vyhli neskorším trápnyim konverzáciám, ktoré by mohli poškodiť alianciu (vzťah?). Pri ilustrácii povahy pracovnej aliance mi výraz „profesionálny priateľ“ vždy pripadal veľmi nápomocný.

Dobrá prax

Praktikant by mal jasne stanoviť, kedy a kde môže byť navštívený. To isté platí aj o jeho telefónnom čísle. Väčšina organizácii nedovolí probačnému pracovníkovi zdieľať jeho súkromné telefónne číslo s klientom. Okrem dodržiavania bezpečnostných opatrení toto správanie vysiela klientovi signál o hraniciach vzťahu.

Objasnenie povahy vzťahu má vážne dôsledky, a to nie iba na pracovnú dynamiku, ale taktiež na potenciálnu závislosť, ktorá sa môže vyvinúť medzi klientom a praktikantom. Pracovník s podporným a neštruktúrovaným pracovným štýlom často vypestuje u klienta závislosť (Trotter, 2006).

7. Organizačné očakávania – je nesmierne dôležité, aby boli klientovi od začiatku objasnené organizačné očakávania alebo tzv. „domáce pravidlá“, aby nevznikali nedorozumenia. V niektorých organizáciách sú tieto očakávania jasné, v iných sú viac nepriame a ambivalentné.

Rada manažmentu

Lawrence Shuman (1991) a Trotter (2004) preukázali, že keď manažéri v nejakej organizácii hovoria o svojej role s pracovníkmi, títo pracovníci majú vzápätí väčší sklon o svojej role komunikovať s ich klientmi (Trotter, 2009). Preto ak má byť táto prax skonsolidovaná vo vnútri organizácie, manažéri by mali venovať čas diskusii o ich rolách s kolegami.

Zvyčajne tieto pravidlá regulujú mikrosprávanie, ako napr. aké dlhé meškanie je akceptované, čo sa stane, ak bude klient pod vplyvom drog alebo alkoholu, ako sa bude postupovať, ak sa klient alebo pracovník nebudú môcť dostaviť na stretnutie atď.

Dobrá prax

Je nevyhnutné, aby boli tieto pravidlá prediskutované, a nie iba odovzdané na kuse papiera. Ich prediskutovanie zaistí jasné pochopenie a taktiež ukáže, že tieto pravidlá sú dôležité pre každého. Po tom, ako budú prediskutované a objasnené s klientom, môžu byť tieto pravidlá odovzdané na kuse papiera pre budúcu konzultáciu.

b. Empatia

Empatia, ľudské teplo a nepodmienečná akceptácia patria medzi najdôležitejšie prvky konzultačného procesu (Rogers, 1961).

V praxi sa empatické odpovede skladajú z úvah o pocitoch, myslení alebo správaní, ktoré charakterizujú klienta v konkrétnom momente.

Empatia je mnohostranný fenomén, pri ktorom vstupujeme do sveta klienta ako spoločníci bez posudzovania (Rogers, 1975).

Výhody využitia empatických odpovedí sú mnohopočetné:

- Pomáhajú klientom a terapeutom získať zdieľanú perspektívu na klientove problémy.
- Pomáhajú klientom objasniť ich vnútorný stav vrátane ich pocitov a postojov vo vzťahu k ich životným udalostiam, a tak udržiavajú terapeuta a klienta na tej istej vlnovej dĺžke.
- Odobrujú klientove pocity a zdôrazňujú, že jeho osobná skúsenosť je dôležitým zdrojom informácií pre riešenie jeho problémov.
- Posilňujú klientov a uvádzajú ich do roly aktívnych účastníkov v procese zmeny prostredníctvom odobrovania ich pocitov a skúseností (Watson a Kalogerakos, 2010).
- Podporujú a pomáhajú klientom v procese zmeny. Prostredníctvom zrkadlenia klientových pocitov a myšlienok je terapeut presvedčenejší, že skutočne chápe klientov svet, a preto je schopný podporovať klienta a pomáhať mu v procese zmeny. Inými slovami, prostredníctvom empatickej komunikácie sa nápravovýchovný pracovník stáva emocionálne významným a vplyvným v živote klienta.
- Znižovanie miery hrozby, ktorú páchatel' cíti a znižovanie jeho defenzívnosti prostredníctvom empatickej komunikácie.
- Robia konfrontáciu znesiteľnejšou.

- Pomáhajú klientom zvládať hnev a násilné impulzy.
- Uľahčujú pracovnú alianciu prostredníctvom chápania toho, čo podnecuje komunikáciu a sebaotvorenie (Hepworth et al., 2013).

Počas môjho výskumu a mojej praxe s výcvikmi som si všimol, že praktikanti majú tendenciu nadhodnocovať svoju empatickú prax. V mnohých prípadoch veria, že ich mnohé roky skúseností urobili majstrami v tejto zručnosti. Nanešťastie, prostredníctvom praxe, priameho pozorovania alebo hrania rolí sa ukázalo, že sa jedná o profesionálny mýtus. Empatia je jedna z najkomplexnejších zručností, ktorá vyžaduje viacnásobný výcvik, aby sa stala efektívnou. V tomto prípade by mala byť skúsenosť doplnená výcvikom, reflektívnym učením a supervíziou.

Ako bolo skonštatované v Hepworth et al. (2013), empatia má dva rozmary: empatická rekognícia (rozpoznanie) a demonštrácia prostredníctvom zrkadlenia pocitov a myšlienok.

1. Empatická rekognícia

Pri rozvíjaní schopnosti pre empatické rozpoznanie by praktikanti mali pochopiť rôznorodosť ľudských pocitov a mali by rozvinúť širokú a bohatú slovnú zásobu a výrazy, ktoré im pomôžu identifikovať vhodné pocity v správnej intenzite. Školitelia z rôznych krajín vypracovali kompletne zoznamy afektívnych slov a fráz, ktoré môžu rozvinúť praktikantovu slovnú zásobu (pozri Helworth et al., 2013: 97-98; Carkhuff, 2008: 245-246).

Napríklad pri zrkadlení pocitov smútku Carkhuff (2008) navrhol 31 slov: príšerný, zlý, smutný, sklúčený, zdrvený, zdeprimovaný, zúfalý, zdevastovaný, sklamaný, nespokojný, utrápený, znepokojený, zvädnutý, v rozpakoch, pochmúrny, melancholický, nenávistný, beznádejný, zranený, osamelý, stratený, depresívny, mizerný, ubolený, úbohý, príšerný, skleslý, stiesnený, nešťastný, nemilovaný a rozháraný.

Tip pre výcvik

Spoločne s vašimi kolegami vytvorte kompletný zoznam slov a výrazov, ktoré zrkadlia pocity vo vašom vlastnom jazyku. Slová môžu mať rôzne významy v rôznych kultúrach. Môžete začať s hlavnými kategóriami pocitov: šťastný, smutný, sklamaný, frustrovaný, vydesený a zúrivý.

Pri „odčítavaní“ klientových pocitov by mal mať praktikant na zreteli fakt, že vyjadrenia môžu obsahovať viaceré pocity. Všetky musia byť rozpoznané a zrkadlené:

Klientka: *Neviem, čo mám ďalej robiť. Mám všetky tieto problémy s mojím manželom a nedokážem sa postarať o svoje deti. Všetci majú nejaké potreby a ja jednoducho neviem, ako nájsť pre všetkých peniaze a ešte k tomu ma nikto nechce zamestnať, keďže som sedela v base.*

Dôkladná odpoveď by pokryla všetky tieto pocity bezmocnosti, ustarostenosti, odmietnutia a zmätku.

Nápravno výchovný pracovník: *Vidím, že ste bezradná a neviete, ako máte udržať vašu rodinu na uzde. Zdá sa, že ste ustarostená kvôli svojmu manželovi a deťom a navyše sa cítite odmietaná na trhu práce.*

Avšak takáto odpoveď by mohla byť na klienta priveľa a pôsobiť pohlcujúco. Dobrá odpoveď by sa mala dotknúť aspoň dvoch zreteľných pocitov, ako napr. starosť a zmätok:

Nápravno výchovný pracovník: *Vidím, že si o vašu rodinu robíte značné starosti a nie ste si istá svojou budúcnosťou.*

Všetky tieto odpovede by mal sprevádzať adekvátny tón hlasu a neverbálne gestá. Nápravno výchovný pracovník by mal používať vhodné príslovky spôsobu, ako napr. *dost, veľmi, nesmierne*, a tak zrkadliť intenzitu pocitov, napr. *Vidím, že sa cítite nesmierne ustarostene kvôli svojej rodine a ste zneistená vašou budúcnosťou.*

Ako bolo poznamenané v predošlom konverzačnom úryvku, niektoré pocity klient formuluje explicitne, ale ostatné ostávajú viac nepriame. Niektoré pocity, ktoré klient zažíva, si nemusí uvedomovať. Toto je dôvod, prečo je užitočné rozlíšenie medzi zreteľnými a skrytými pocitmi. Prostredníctvom pozorovania verbálnych a neverbálnych signálov klienta mu môže nápravno výchovný pracovník pomôcť uvedomiť si svoje hlbšie pocity. No táto konverzácia o hlbších pocitoch by nemala nastať na začiatku vzťahu.

Dobrá prax

Ivanoff, Blythe a Tripodi (1994) konštatujú, že príliš veľa dôrazu na empatiu môžu nedobrovoľní klienti vnímať ako manipuláciu. Taktiež uprednostnenie hlbokých pocitov pred pevným sformovaním vzťahu môže u klienta vyprovokovať opozíciu, a viesť tak k ukončeniu vzťahu.

Ako bolo uvedené vyššie, empatia je zručnosť, ktorá sa dá tréningom zdokonaľovať. Na svete je len niekoľko ľudí, ktorí vedú konať empaticky na jednoduchej intuitívnej úrovni. Profesionáli pomocných profesií sú systematicky tréningovaní s cieľom rozvinúť túto zručnosť.

Dobrý spôsob, ako rozvinúť empatické rozpoznávanie, je realizácia cvičení zameraných na identifikáciu povrchových a hlbokých pocitov.

Cvičenie:

Prečítajte si nasledujúce výroky a snažte sa identifikovať povrchové a hlboké pocity. Urobte ich zoznam a porovnajte ho so svojimi kolegami. Sú podobné? Sú rôzne? Ktoré sú najpresnejšie? Dávajte tiež pozor na intenzitu pocitov:

- 1. „Neviem, prečo som tu. Ľudia stále hovoria, čo mám robiť. Mám toho už dost!“*
- 2. „Na toto nemám čas. Prečo sem mám chodiť a stretávať sa s vami každý mesiac? Mám deti, ktoré musím živiť, dom, o ktorý sa treba starať a prácu, do ktorej musím chodiť. Ako mi môžete pomôcť?“*
- 3. „Chcem ísť domov, hneď, ako to bude možné. Chodím na programy, ktoré mi navrhujete, ale nemám pocit, že robím pokroky. Koľko programov ešte musím odbaviť, aby som mohol ísť domov? Môžete mi na toto odpovedať? Skrátka chcem ísť domov.“*

Emocionálna gramotnosť

Emocionálna gramotnosť je tiež známa ako emocionálna inteligencia (Goleman, 1995) a zahŕňa ako minimum sebauvedomenie a sebaovládanie (Killick, 2006). Sebauvedomenie

začína od základného pozorovania, že nemôžeme rozpoznať a reagovať na pocity iných, pokiaľ nepochopíme naše vlastné emócie. Uvedomelá osoba vo všeobecnosti dobre chápe, čo ju motivuje, odkiaľ pochádzajú jej emócie, čo je zdrojom týchto emócií, ako sú tieto pocity vyjadrené a verbalizované atď.

Je vhodné očakávať, že uvedomelá osoba je schopnejšia rozpoznať pocity iných.

Sebaovládanie znamená schopnosť osoby kontrolovať, presmerovať alebo potlačiť pocity v pracovnom kontexte.

Nápravno-výchovní pracovníci potrebujú rozvinúť tzv. emocionálnu slovnú zásobu s cieľom byť uvedomelí a taktiež rozpoznať pocity iných. Aj keď je základných emócií iba šesť (radosť, zármutok, hnev, strach, prekvapenie a zhnusenie – Ekman a Wallace, 2002), počet emocionálnych nuáns je neobmedzený. Je dôležité, aby nápravno-výchovní pracovníci rozvinuli schopnosť tieto nuansy precízne identifikovať a definovať.

Napríklad pri zrkadlení pocitov klienta musí nápravno-výchovný pracovník venovať pozornosť nielen hlavnému pocitu, ale aj intenzite tohto pocitu.

Príklad:

„Rozumiem, že sa cítite podráždený, pretože...“. *„Rozumiem, že sa cítite nahnevaný, pretože...“.* *„Rozumiem, že ste rozhodný, pretože...“.*

Aj keď patria do tej istej oblasti pocitov (hnev), ich intenzita sa značne odlišuje, a to musí pracovník rozpoznať.

Pozor!!!

Zdá sa, že emočná slovná zásoba a výrazy sú u žien omnoho širšie ako u mužov (Oakley, 2005). Pre ďalšie údaje o emočnej gramotnosti v systéme trestnej justície (pozri Knight, 2014).

2. Precízne vyjadrenie empatie

Ako bolo uvedené predtým, empatia má dva konštitučné prvky: identifikovanie pocitov a myšlienok a precízne zrkadlenie klientovho rozpoloženia. Prostredníctvom toho praktikant klientovi demonštruje, že pochopil, a taktiež podnecuje klienta k tomu, aby išiel hlbšie pri skúmaní jeho problémov a úzkostí.

Ako školiteľ som často videl praktikantov, ktorí plne verili svojim empatickým schopnostiam, a ktorí potom zlyhali pri empatickom reagovaní. Odpovede ako „Áno, ja vám rozumiem“ sú nielenže nesprávne, ale aj kontraproduktívne. V klientovi vzbudzujú dojem, že je vybavovaný „chvatne za pochodu“ a že je hlboko nepochopený. Táto všeobecná a stereotypná odpoveď vyprovokuje u klienta reakciu typu „Áno? Ako mi môžete rozumieť? Nikdy ste neboli vo väzení ako ja.“ Ak praktikant presne vyjadrí, čo pochopil, potom je presvedčivejší a autentickjší pri svojich reakciách.

Ľudia sa líšia vo svojich schopnostiach empaticky identifikovať rozpoloženie iných a reagovať. Na zachytenie úrovne empatie daného človeka boli vyvinuté rôzne škály. Carkhuff (1969) bol

jedným z prvých výskumníkov, ktorý takúto škálu vyvinul. V jeho prípade mala škála deväť bodov. Aj keď sa táto škála hodne využíva vo výskume a výcvikoch, Hammond, Hepworth a Smith (1977) ju zjednodušili na päť úrovní, ktorá je šikovnejšia a ľahšie sa používa (pozri prílohu 1).

Táto škála môže byť používaná vo výcviku na štruktúrovanosť spätnej väzby pre účastníkov výcviku. Taktiež môže byť užitočné natočiť hranie rolí pri nacvičovaní empatických reakcií tak, aby účastníci výcviku sami mohli pozorovať úroveň svojej empatie.

Ďalšou výcvikovou metódou, ktorá je vhodná pre zvyšovanie úrovne empatie, je poskytnúť účastníkom výcviku výrok klienta, a potom ich vyzvať, aby naň odpovedali na rôznych úrovniach empatie.

Príklad:

Klient: *Skrátka tu nechcem byť. Odpykal som si svoj trest, a teraz by som mal byť slobodný. Prečo sem musím chodiť každý mesiac? Zdá sa, že sa to nikdy neskončí!*

Reagujete na výrok klienta na každej z piatich úrovní empatie. Odpovedanie s recipročnou empatiou je jednou z kľúčových zručností nápravno-výchovného pracovníka. Zahŕňa to uznanie klientovho vyjadrenia a podnetenie k preskúmaniu problémov.

Recipročná empatia je úroveň empatie, ktorá sa využíva obzvlášť na začiatku vzťahu. Dodatočné úrovne empatie – úroveň 4 a 5 – môžu byť použité raz alebo dvakrát na začiatku, ale nie častejšie. Ako sme videli predtým, vyššie úrovne empatie môžu vyprovokovať u nedobrovoľných klientov podozrievavosť a nedôveru. Preto rozvíjanie úrovne 3 by malo byť prvým cieľom akéhokoľvek výcviku empatie.

„Vy cítite..., máte pocity z..., pretože...“

Príklad:

Klient: *Myslím si, že môj život sa rozpadá. Mám príliš veľa problémov a jednoducho neviem ako ich mám zvládnuť.*

NVP: *Znie to akoby ste boli zmätený a vystrašený, pretože máte veľa problémov, ktoré zatiaľ neviete riešiť.*

Toto je príklad úrovne 3 empatického odpovedania a zároveň aj dobrý príklad zrkadlenia s figlóm, ktoré zrkadlí povrchové pocity, ale súčasne naznačuje, že sa to môže v budúcnosti zmeniť.

Je dôležité, aby pri zrkadlení klientových vyjadrení nápravno-výchovný pracovník používal slovnú zásobu, ktorá je ľahko pochopiteľná. Pozor by si mal dávať aj na odpovede, ktoré začínajú stereotypným alebo repetičným spôsobom. Väčšina z nás má tendenciu používať tie isté komunikačné zvraty pri začínaní empatickej odpovede. Helworth et al. (2013) navrhli zoznam nasledujúcich zvrátov (jedná sa iba o niekoľko z príkladov):

„Hovoríte teda, že...“

„Opravte ma, ak sa mýlim, ale mám pocit, že...“

„Možno cítite, že...“

„Nie som si istý, že vám úplne rozumiem, ale...“

„Zdá sa mi, že...“

„Javí sa mi to tak, že vy...“

„Usudzujem z toho, že vy...“

Niektoré z týchto odpovedí sa začínajú pochybnosťou (napr. „Opravte ma, ak sa mýlim...“). Tieto zvraty sú veľmi užitočné, keď si pracovník kontroluje situáciu. Jedná sa o vhodnú taktiku, pretože takto môže pracovník sprostredkovať klientovi svoju túžbu pochopiť a napraviť potenciálne skreslené vnímanie.

Empatická komunikácia zahŕňa stav „byť s klientom“ a „byť v jeho koži“. To by však nemalo znamenať, že pracovník cíti všetky klientove pocity alebo stráca perspektívu. Keď nejaká osoba cíti to, čo cíti iná osoba, potom sa jedná skôr o súciti ako o empatiu. Zažiť tie isté pocity ako klient (napr. „Cítil by som to isté, čo vy“) znamená postaviť sa na stranu klienta a toto nepodnecuje klienta k ďalšiemu preskúmaniu hlbších pocitov, myšlienok alebo správania. Preto udržiavanie odstupu a objektivity je kľúčové v procese pomoci.

Záver tejto časti možno ukončiť konštatovaním, že reagovanie v rovine recipročnej empatie je kľúčovou zručnosťou, ktorá pomáha pracovníkovi „zostať v kontakte s klientom“. Aj keď nápravno-výchovný pracovník používa mnohé iné techniky a intervencie, empatická odpoveď je tá, ktorú permanentne vyžíva, aby zostal v kontakte s klientom. Gendlin (1974) používa analógiu so šoférom autom, aby tak ilustroval životne dôležitú rolu empatie. Šoférovanie auta zahŕňa oveľa viac ako len pozorovanie cesty (napr. riadenie, signalizovanie, brzdenie atď.). Pozorovanie cesty je však najvyššia priorita. Keď je viditeľnosť zlá alebo sa niečo stane mimo auta, všetky ostatné aktivity by sa mali zastaviť a šofér by si mal prezrieť cestu. Presne toto isté sa stane s klientom. Empatické reagovanie by malo byť vždy pre pracovníka prioritou. Obzvlášť, ak sa zdá, že sa niečo kazí.

3. Optimizmus

Bez optimizmu pre schopnosť zmeniť sa nemôže nastať žiadna zmena. Ľudia s nízkou sebaúctou sa zriedkakedy pokúšajú zmeniť svoje správanie. V kapitole zameranej na motivačný pohovor budeme vidieť, že zmena je zložitý proces a vyžaduje veľa času, ako aj úsilia. Preto niekto, kto sa podujme na niečo takéto, musí mať v sebe optimizmus, že sa mu tá zmena podarí.

Heywood (1964) naznačuje, že jednou z kľúčových zručností nápravno-výchovného pracovníka je dať klientovi nádej, aby sa on sám sebedovodne pustil do riešenia svojich problémov.

Nedávny výskum dezistencie taktiež naznačuje, že „nádej“ je kľúčový prvok pre zmenu a zlepšenie. Väzni s optimistickejším „scenárom“ alebo vierou vo svoju úspešnú reintegráciu boli v dosahovaní dezistencie úspešnejší ako ostatní (Maruna, 2004). V tomto ohľade je úloha nápravno-výchovného pracovníka vytvárať a podporovať vieru klienta v možnosť zmeny (Farral a Calverley, 2006).

Dobrá prax

Jedným zo spôsobov, ako je toto možné dosiahnuť, je zdôrazniť klientovi, že druh intervencie, ktorý sa práve chystá podstúpiť, sa už u iných klientov preukázal ako efektívny. Vyjadrenie reálnej dôvery k efektívnosti intervencie môže klienta inšpirovať a motivovať.

Pracovník by mal schopnosť ľudí zmeniť sa vnímať optimisticky, ak chce klienta v procese rozvíjania a udržiavania optimizmu podporovať. V reálnom živote mnohí pracovníci spoznali negatívne príbehy ľudí, ktorí boli „lapaní“ v začarovanom kruhu recidívy v justičnom systéme. Tieto druhy skúseností niektorým z nich vnukli pesimizmus, ktorý však pri snahe niekoho inšpirovať k zmene nie je užitočný. Namiesto zameriavania sa na tieto negatívne príbehy by si pracovníci tiež mohli všimnúť, že niektorým páchatelom sa podarilo ich životy zmeniť a viesť bezúhonný život.

Toto je iba jeden príbeh muža, ktorý zmenil svoj život v neskorom štádiu. Knihy, časopisy, noviny a internet sú plné takýchto príbehov. Človek by musel byť doslova slepý, aby o nich nevedel.

„Keď som sa dostal z väzenia, nevedel som sa zaradiť do spoločnosti. Bolo to desivé,“ povedal. Keď som bol na slobode, nevedel som, ako žiť, pretože som si už veľmi zvykol na ten životný štýl.“

Cachene sa zúčastnil programu restoratívnej justície Kruh podpory a zodpovednosti (KPaZ) prostredníctvom Misie Micah, náboženskej siete dobrovoľníkov v Saskatoone. Dobrovoľníci pomáhajú páchatelom s vysokou mierou rizika, ktorí sa snažia adaptovať sa na život na slobode, začleniť sa do spoločnosti.

„A pomohlo to,“ povedal Cachene. Viedol bezúhonný život 3 roky po prepustení z väzenia v roku 2012. Býval v domove na polceste predtým, ako získal vlastný apartmán v bytovke pre seniorov, ktorý volá „dom múdrosti“.

Teraz sa Cachene revanšuje komunite, ktorá ho potrestala pozitívnym spôsobom. Vracia sa do domova na polceste a zdieľa svoj príbeh s ľuďmi, ktorí sú nasmerovaní na tú istú zločineckú dráhu ako on. Povedal, že ho mnohí mladí ľudia vnímajú ako otcovský vzor.

„Hovorím im, že sa musia uchýliť na miesto, kde majú podporu. Musíte tam ísť, nikto vám nevie prečítať myšlienky. Ak sa nechcete učiť, potom jednoducho zostarnete ako ja. Neuvidíte to svetlo,“ povedal Cachene.

Verí, že účasť na KPaZ a na rehabilitačných programoch v domove na polceste, mu pomohlo „vytrvať“. Vďaka nim si uvedomil, že potreboval vedieť, odkiaľ prichádza predtým, ako sa od minulosti oslobodil.

„Musel som si prejsť peklom, aby som sa dostal tam, kde som teraz. Teraz som veľmi šťastný, ale mal som si to uvedomovať, keď som mal 20, no vtedy som nemal žiadnu podporu a rady.“

Zdroj:

<http://restorativejustice.org/about-us/stories/restorative-justice-helped-me-hang-on/9/#sthash.CmllZrMT.dpbs>

Pesimistický pracovník potrebuje dobrého supervízora, dovolenku a zmenu v kariére. To, že nevnímate klientove vyhliadky na zmenu optimisticky, pred klientom neskrýjete. Je to badateľné na tom, čo pracovník hovorí, ale aj na spôsobe, akým to hovorí, na neverbálnej komunikácii atď.

Existuje veľa spôsobov, ako podporovať klientov optimizmus. Jedným zo spôsobov je demonštrovať efektívnosť intervencie. Ďalším možným spôsobom je zdôrazniť klientove silné stránky:

Príklad:

Klient: *Prišiel som na tieto stretnutia zakaždým načas. Nasledoval som vaše inštrukcie a stále sa mi nezdá, že by som urobil nejaké pokroky vo svojom správaní.*

NVP: *Chápem, že ste sklamaný z miery vášho pokroku, ktorý ste zatiaľ urobili. Rád by som to s vami prediskutoval. Z môjho uhla pohľadu je skutočnosť, že ste nevynechal ani jeden termín, že ste dochvilný a že ste tejto práci oddaný, príkladom veľkého pokroku.*

Prostredníctvom zdôraznenia pozitív (ako v prípade prosociálneho modelovania) pracovník dáva klientovi viac dôvodov, aby sa cítil sebavedomý a optimistickejší.

Odmeňovanie malých pokrokov môže takisto zvýšiť motiváciu a optimizmus.

Je však dôležité zdôrazniť, že nadmerný optimizmus je tiež kontraproduktívny. Ako poznamenal Rounds (1995), klienti potrebujú pracovať s pracovníkmi, ktorí sú dôveryhodní, a ktorí rozumejú charakteru a zložitosti ich problémov atď. Inými slovami, „*Presvedčivejší je optimizmus, ktorý uznáva zložitosti, ako ten, ktorý ich trivializuje*“ (Trotter, 2006:149).

4. Humor

Ako zhrňuje Trotter (2006), humor môže zohrávať množstvo rolí pri rozvíjaní pracovnej aliancie s nedobrovoľným klientom. Humor môže:

- humanizovať interakciu,
- rozptýliť napätie medzi pracovníkom a klientom,
- napomôcť pri „prerámovaní“ kontextu,
- napomôcť prekonať napätý a silne emocionálny moment,
- zanechať v klientovi dojem, že je s ním jedná ako s človekom a nie ako s klientom atď.

Aj keď je možné humor do určitej miery odporúčať, stále ešte neexistujú empirické dôkazy o jeho efektívnosti.

Prvé a najdôležitejšie odporúčanie je, že humor má byť používaný prirodzene v kontexte, a nie forsírovane. Ak nastane takáto situácia, humor môže napomôcť komunikácii medzi pracovníkom a klientom. Ak takáto situácia nenastane, potom by pracovník nemal pod tlakom o danej záležitosti vtipkovať za každú cenu. Humor by mal byť konštruktívny, a nie hrozivý pre pracovníka alebo klienta.

Dobrá prax

Humor by mal byť situačný, a nie založený na vtipoch a anekdotách.

Humor by nemal klienta bagatelizovať alebo ponižovať. Preto v praxi irónia a sarkazmus nie sú odporúčané.

Príklad:

NVP: Dobrý deň, vitajte v našej kancelárii. Ako ste sa sem dostali? Keď som sem prvýkrát prišiel ja, úplne som sa stratil. Trvalo mi celú hodinu, kým som našiel túto kanceláriu. Keďže ste tu prišli načas, už teraz ste na tom lepšie ako ja.“

5. Sebaotvorenie

Spolu s humorom môže sebaotvorenie u klienta navodiť dojem, že sa s ním jedná ako s človekom, a nie ako s klientom.

Empirické dôkazy týkajúce sa efektívnosti sú stále nedostatočné a nejednoznačné (Trotter, 2004; Carkhuff, 1969; Farber, 2006). Zdá sa však, že ak je sebaotvorenie použité striedmo vo vhodný čas a u určitých klientov, potom môže napomôcť rozvíjaniu dôvery a blízkosti v pracovnej aliancii.

Sebaotvorenie je vedomé a zámerné odhalenie informácií o sebe prostredníctvom verbálneho výrazu alebo neverbálneho správania, napr. úsmev, pokývanie hlavou atď. (Hepworth et al, 2013:114).

Výhody sebaotvorenia (Trotter, 2006; Hepworth et al., 2013) sú, že:

- podnecuje klientov, aby odplácali dôveru a otvorenosť,
- ukazuje klientom, že pracovník sa osobne a profesionálne angažuje v aliancii,
- podnecuje klientov, aby o sebe odhalili osobné alebo emocionálne informácie.

Z terapeutickkej perspektívy existujú dva typy sebaotvorenia (D'Augelli a Hauser, 1980): seba zahrňujúce výroky a osobné sebaotvorenie.

Seba zahrňujúce výroky sú výrazy, ktoré popisujú pracovníkove reakcie na to, čo klient práve povedal:

Príklad:

„Skutočne oceňujem úsilie, ktoré vynakladáte, keď sem ku mne chodíte každú stredu a diskutujete o svojom prepúšťacom pláne. Myslím si, že ste urobili veľký pokrok v myslení o všetkých vašich potencionálnych potrebách...“

„Myslím si, že ste to mali v posledných rokoch skutočne ťažké a nevychádzam z údivu, že ste to boli schopný takto zvládnuť. Nie som si istý, či by som to takto dokázal, keby som bol na vašom mieste.“

Osobné sebaotvorenie je zamerané viac na pracovníkove úsilie alebo problémy z prítomnosti a z minulosti.

Príklad:

„Pamätám si, aké to bolo pre mňa ťažké, keď som sa musel starať o moje tri malé deti a musel som začínať v novej práci...“

„Viem, aké ťažké je hľadať si prácu. Bol som nezamestnaný dva roky a ešte stále mám nočné mory z tých čias.“

Na základe výskumu sa javí, že seba zahrňujúce otvorenie je menej rizikové a efektívnejšie v procese pomoci ako osobné sebaotvorenie (Farber, 2006).

Dobrá prax

Na základe literatúry a mojej osobnej skúsenosti výskumníka a školiteľa predkladám nasledovné odporúčania pre prax pri používaní sebaotvorenia:

- *Používajte sebaotvorenie, keď už je vytvorená dôvera na rozumnej úrovni. Predčasné sebaotvorenie môže byť pre klienta odradzujúce a môže viesť k emocionálnemu uzatvoreniu.*
- *Nezdieľajte osobné alebo príliš osobné informácie o vás alebo o vašej rodine.*
- *Nepoužívajte sebaotvorenie nadmerne. Pozornosť by mala byť sústredená na klienta, nie na pracovníka.*
- *Nezdieľajte svoje osobné problémy nadmerne. Klient sa môže diviť ako niekto, kto nevie vyriešiť ani vlastné problémy, môže pomôcť jemu.*

Veľkú pozornosť treba venovať kultúrnemu kontextu, v ktorom je sebaotvorenie praktizované. Klienti a pracovníci zo všetkých kultúr neoceňujú osobný kontakt rovnako. Je tomu práve naopak. V niektorých kultúrach, kde je súkromie kľúčovým rozmerom, môže sebaotvorenie pôsobiť invazívne a nevhodne. V iných kultúrach je osobný kontakt očakávaný aj v profesionálnom kontakte. Rosental-Gelman (2004) si napríklad všimla, že hispánski pracovníci majú väčšiu pravdepodobnosť praktizovať sebaotvorenie na začiatku kontaktu s hispánskymi klientmi v súlade s kultúrnou normou, ktorá očakáva, že ľudia budú nadväzovať kontakt na osobnej úrovni.

Preto by mal praktikant pred praktizovaním sebaotvorenia posúdiť mieru, do akej môže byť sebaotvorenie užitočné.

Sebaotvorenie by malo byť využívané s mierou. Za určitou hranicou táto praktika už proces pomoci nefacilituje (Truax a Carkhuff, 1964).

2.6 Prvý/vstupný pohovor

V mnohých prípadoch sú tieto témy prediskutované počas prvého alebo druhého probačného stretnutia. Avšak môžu byť preopakované, kedykoľvek to bude situácia vyžadovať, resp. dôjde k významnej zmene.

Prvý pohovor s klientom – v probácii alebo vo výkone trestu – je jedným z najdôležitejších momentov pri vytváraní pracovnej aliancie. Ako sa hovorí – *Druhú šancu urobiť prvý dojem už nedostanete*. Klientove prvé dojmy z nápravno- výchovného pracovníka majú veľký vplyv na rozvoj vzťahu.

Tak, ako na hocijakom inom sedení, prvý pohovor by mal mať začiatok, stred a koniec.

Na začiatku sedenia by mal nápravovýchovný pracovník iniciovať ľahkú konverzáciu s cieľom humanizovať vzťah. Môže taktiež preveriť, či neexistujú nejaké urgentné záležitosti, ktoré si vyžadujú pozornosť (napr. klient plače alebo je v zlej kondícii). Ak je tomu tak, potom by mal nápravovýchovný pracovník najprv opatrne preskúmať tieto záležitosti, a potom prejsť k témam, ktoré potrebuje prebrať v rámci prvého pohovoru. Toto štádium môže zabráť 2 - 5 minút, pokiaľ sa nevyskytnú žiadne urgentné záležitosti, ktoré je potrebné prebrať.

V strede pohovoru nápravovýchovný pracovník prediskutuje ciele, ktoré s klientom spoločne odsúhlasí. V prípade prvého pohovoru je to štádium, kedy by malo nastať oboznámenie sa s úlohou (objasnenie roly).

Na konci pohovoru by mal nápravovýchovný pracovník prekontrolovať, či klient všetko správne pochopil, zhrnúť obsah sedenia, eventuálne zadať domáce úlohy. Pred ukončením sedenia by sa nápravovýchovný pracovník mal ubezpečiť, že klient vie, kedy je naplánované nasledujúce stretnutie.

Nasledujúce stretnutie by malo začať kontrolou a stručným zhrnutím predošlých sedení. Toto by malo v predstave klienta vytvoriť viac kontinuity a zmyslu.

Dobrá prax

Poznámka na kuse papiera alebo SMS správa s uvedeným dátumom a miestom nasledujúceho stretnutia je zvyčajne dostatočná ako pripomienka pre klienta.

Príklad prvého pohovoru je uvedený v prílohe 1.

2.7 Riešenie krízy: rozkol a riešenia

Ako sme videli predtým, existuje veľa dôkazov o tom, že dobrá pracovná aliancia vedie k pozitívnym výsledkom v terapii. No existujú procesy, ktoré môžu kvalitu vzťahu oslabiť, ako napr. výzvy, slepé uličky, nedorozumenia, hrozby pre alianciu atď. V psychoterapii spadajú pod všeobecný pojem „rozkol v aliancii“ (Safran et al., 1990; Eubanks-Carter et al., 2010).

Aj keď pojem „rozkol“ môže znieť dramaticky, v praxi môže odkazovať k malým alebo nepatrným sporom. Tieto spory však môžu viesť k predčasnemu ukončeniu vzťahu, eventuálne v prípade páchatela k recidíve. Je preto nanajvýš dôležité, aby nápravovýchovný pracovník pozorne vnímal signály, ktoré naznačujú, že sa niečo v aliancii kazí.

Pod pojmom rozkol chápeme zhoršenie pracovnej aliancie, ktoré sa prejavuje nedostatkom spolupráce na úlohách alebo cieľoch alebo napätím v emocionálnom vzťahu (Eubanks-Carter et al., 2010).

Dobrá prax

Signály, že sa niečo v aliancii kazí, sa môžu líšiť v závislosti od konkrétneho klienta. Avšak akákoľvek náhla zmena v postoji klienta by mala byť vzatá do úvahy a vyhodnotená. Táto

zmena v postoji sa môže prejavovať odmietaním očného kontaktu, nedostatkom záujmu, stíchnutím, neskorým príchodom atď.

Safran a Muran (1996) poukazujú na užitočný rozdiel medzi dvoma typmi rozkolu: *stiahnutie a konfrontácia*. V prípade stiahnutia sa klient pracovníkovi vzdáva (napr. vyhýba sa odpovediam, vyhýba sa očnému kontaktu atď.). V prípade konfrontácie klient konfrontuje pracovníka buď prostredníctvom hnevu alebo nespokojnosti nespolupracujúcim spôsobom, alebo prostredníctvom snahy prevziať kontrolu nad procesom (napr. snaží sa stanovovať podmienky alebo formuluje nerozumné požiadavky).

Eubanks-Carter et al. (2011) identifikujú niekoľko ukazovateľov rozkolov, ktoré by si mali terapeuti všímať:

1. **Stiahnutie:** odmietanie, minimálne odpovede, abstraktná komunikácia, vyhýbanie sa narácii, zmena témy, nadmerná poddajnosť, nadmerná sebakritika alebo bezmocnosť.
2. **Konfrontácia:** sťažnosti a ponosy na terapeuta, odmietanie interpretácie terapeuta nespolupracujúcim spôsobom, sťažnosti a ponosy na terapiu alebo jej napredovanie, defenzívnosť, priame úsilie vyvíjať nátlak na terapeuta (napr. *Som už chorý z toho, že tu musím chodiť každý mesiac. Skrátka mi povedzte, ako mi toto zlepší život.*).

Spôsob, akým sa tieto ukazovatele môžu prejavovať v reálnych situáciách, sa líši podľa osobnosti klienta, jeho štýlu pripútanosti, spôsobu, ako nápravnový pracovník odpovedá atď. Môžu sa taktiež líšiť v intenzite. Môžu byť buď otvorené a skoro násilné, alebo diskkrétne.

Vo všetkých prípadoch musí nápravnový pracovník vnímať signály/ukazovatele ihneď. Hneď ako bol signál identifikovaný, mal by nápravnový pracovník preskúmať spolu s klientom charakter a príčiny týchto reakcií. V prípade stiahnutia by mal nápravnový pracovník klientovi pomôcť prejavovať sa asertívnym spôsobom.

Príklad:

Nápravnový pracovník: *Som rád, že sa nám podarilo pochopiť, čo vás teraz trápi. V budúcnosti by som ocenil, keby ste mi povedali, čo sa deje, hneď ako k tomu dôjde. My všetci robíme chyby a rád by som ich prediskutoval, hneď ako sa udejú. Keď vás nabudúce bude niečo trápiť, tak mi to, prosím, povedzte hneď. Som si istý, že spoločne nájdeme rozumné riešenia. Jeden zo spôsobov, ako sa to dá urobiť, je povedať mi, čo si myslíte, že je zlé, aké to vo vás vyvoláva pocity a ako by ste si želali, aby sme to napravili. Dovoľte mi, aby som vám uviedol jeden príklad...*

V prípade konfrontačného rozkolu v prvom štádiu by mal nápravnový pracovník preskúmať spolu s klientom potreby a pocity skryté za reakciou. Je to možné urobiť prostredníctvom kladenia otvorených otázok a empatického reagovania.

Príklad:

Klient: *Som chorý a unavený z toho, že musím chodiť sem k vám na úrad. Vôbec mi to nepomáha. Nech robím čokoľvek, stále je to zlé.*

Nápravový pracovník: *Vidím, že ste sklamaný a rozčúlený, že nenapredujete. Povedzte mi, čo konkrétne myslíte tým, že je to stále zlé.*

V súhrne výsledkov výskumu Hill (2010) zdôraznil nasledovné intervencie, ktoré sa javia byť nápomocné pri práci s negatívnymi skutočnosťami:

- Ak terapeut robí chyby, môže sa ospravedlniť, prijať zodpovednosť za svoje chyby a zmeniť problematické správanie.
- V prípade nepriateľského klienta sa terapeut môže pokúsiť uplatniť empatiu a prepojiť sa s klientom, pomôcť klientovi rozprávať o svojom hneve, poskytnúť vysvetlenia pre jeho správanie tak, aby ho klient lepšie pochopil a pripísať príčinu problému skôr vzťahu, ako klientovej osobnosti.
- V prípade stiahnutia by mal terapeut klientovi pomôcť preskúmať možný hnev a pochopiť vzťah medzi týmto hnevom a určitou situáciou alebo problémom.

Riešenie je proces nápravy aliancie. V praxi sa to prejaví odklonením na pozitívnu cestu. Teraz klient a pracovník začínajú pracovať spolu, vzájomne sa chápu a spolupracujú.

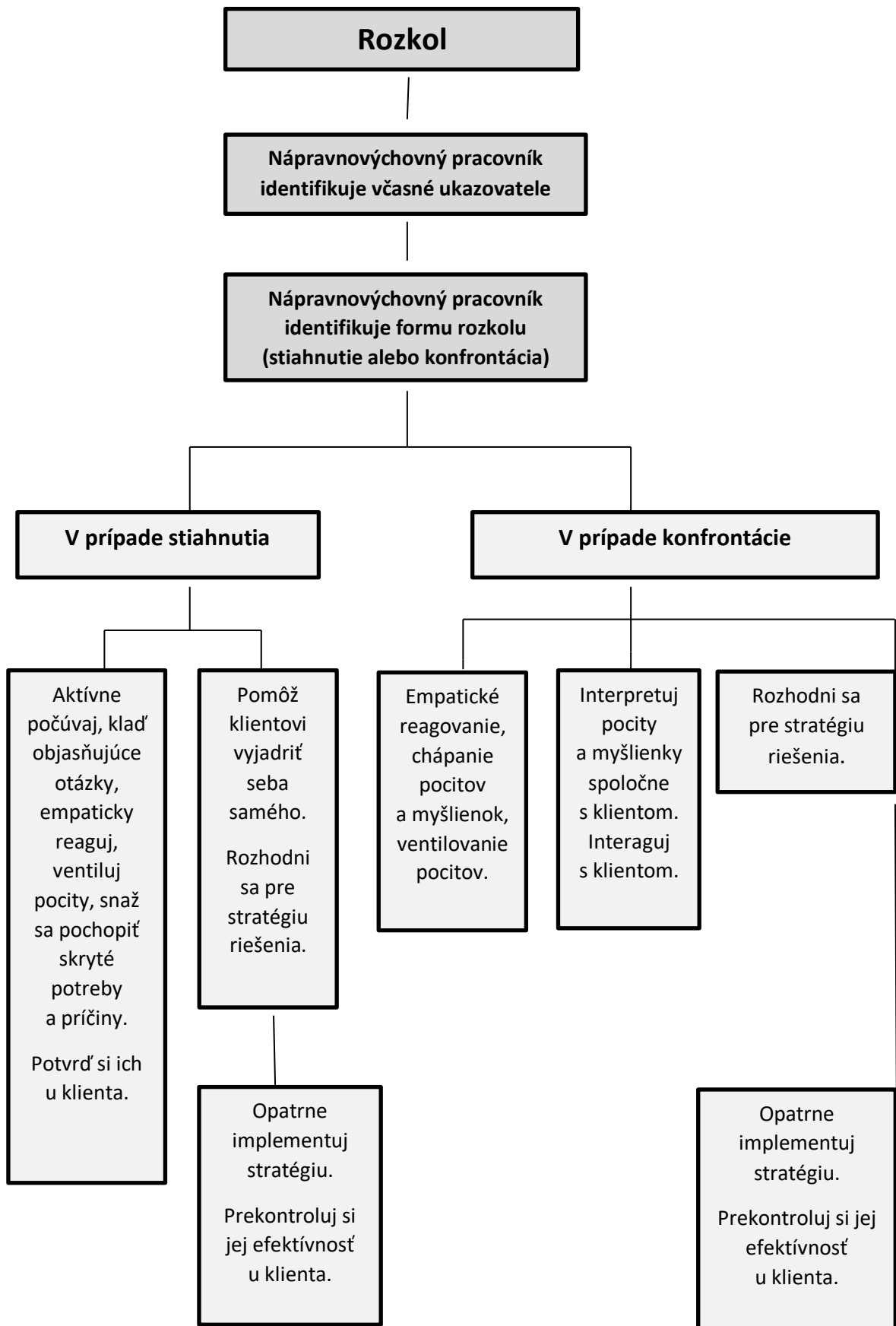
Hill (2010) taktiež predkladá zoznam gest, ktorým by sa terapeut mal vyhnúť pri jednaní s negatívnymi situáciami:

- byť príliš nátlakový,
- byť nepodporujúci,
- byť príliš opatrný,
- meniť stratégie príliš často atď.

Eubanks-Carter et al. (2010) navrhli nasledovné všeobecné správanie pre terapeuta v prípadoch krízy: terapeut by mal zostať otvorený, v nedefenzívnej pozícii a prejavovať ochotu pochopiť a preskúmať, ako prispel k vytvoreniu rozkolu v aliancii.

Vo výskumnom manuáli (Eubanks-Carter et al., 2011) taktiež identifikovali niekoľko stratégií pre riešenia: terapeut vyjasňuje nedorozumenia, terapeut mení úlohy a ciele, terapeut ilustruje úlohy alebo poskytuje logické dôvody pre terapiu, terapeut podnecuje klienta, aby prediskutoval svoje myšlienky a pocity, terapeut odkrýva svoju osobnú skúsenosť vo vzťahu, terapeut otvorene uznáva svoj príspevok k rozkolu, terapeut dokonca zdôvodňuje klientovu defenzívnu pozíciu (napr. terapeut sa stavia na stranu odporu – *Je normálne sa takto cítiť. Nebolo to vaše rozhodnutie chodiť sem každý mesiac.*).

Na základe výskumu a literatúry z oblasti psychoterapie sa zdá, že proces rozkolu a riešenia sa riadi viac menej podľa tohto vzoru:



Príklad:

Klient: Myslím si, že ste ma nahlásili pre nič za nič. Vždy som konal v súlade s pravidlami. Myslím si, že máte proti mne niečo osobné.	Vyjadrovanie pocitov nespravodlivosti a sklamaní.
Nápravno výchovný pracovník: Vidím, že si myslíte, že sa k Vám správam neférov, keďže som vás nahlásil. Som rád, že ste sa s tým teraz zmienili. Myslím si, že je dôležité, aby sme si to objasnili. Prosím, povedzte mi, prečo si myslíte, že som vás potrestal.	Empatické reagovanie. Uznanie pocitov. Podnecovanie otvorenia. Nabádanie k preskúmaniu.
Klient: Nahlásili ste ma za to, že som k vám neprišiel dvakrát po sebe. Viem, že to nebolo správne, ale som zaneprázdnený.	Poskytnutie viac informácií o príčinách reakcie.
Nápravno výchovný pracovník: Viem, že ste zaneprázdnený a som rád, že ste si svoju prácu udržal. Viem, aké je to pre vás a vašu rodinu dôležité. Pravidlá sme však už veľakrát prediskutovali a vy viete, že po dvoch absenciách je mojou povinnosťou nahlásiť to súdu. Po prvej absencii som vám poslal list s vysvetlením.	Prosociálne modelovanie. Preopakovanie základných pravidiel. Vysvetľovanie postupu.
Klient: Nikdy som ho nedostal. Kam ste ho poslali?	
Nápravno výchovný pracovník: Na adresu, ktorú ste mi dali a ktorá je uvedená na vašom občianskom preukaze.	
Klient: Och, to je správna adresa, ale nikdy som ten list nedostal.	
Nápravno výchovný pracovník: Chápem. Možno som vám mal aj zavolať. Je mi to ľúto. Predpokladal som, že ste list dostali. Hneď si skontrolujem, či mám vaše správne telefónne číslo. Avšak vy viete, že nemôžete mať dve absencie a neoznámíte mi ich dôvod.	Pripustenie možného pochybenia. Uvedenie možnej zmeny v budúcnosti. Učinenie konkrétneho kroku pre realizáciu tohto cieľa. Vyzvanie klienta, aby zväžil svoj podiel zodpovednosti.
Klient: Áno, viem a ospravedlňujem sa za to. Nabudúce si budem dávať väčší pozor.	Pripustenie zodpovednosti a vyjadrenie ochoty zmeniť sa v budúcnosti.

2.8 Schopnosť povedať „nie“ a stanovovanie hraníc

Príklad:

Klient: *Môžete sa porozprávať so zamestnávateľom a vysvetliť mu, že potrebujem túto prácu? Keby ste sa ho spýtali vy, potom by ma možno zamestnal.*

Mnohí noví nápravnovýchovní pracovníci by mohli byť v pokušení konať tak, ako si to klient vyžiadal. Väčšina z nich by bola ochotná ukázať, že sú ochotní pomôcť. Avšak posilní tento postoj klienta v budúcnosti pri samostatnom riešení jeho problémov? Budú sa cítiť sebedovodne pri pomyslení, že oni sami sú schopní zlepšiť svoje vlastné životy? Odpoveď je, pravdepodobne, nie. Túžba pomôcť je pozitívny postoj u nápravnovýchovních pracovníkov, ale mala by byť sprevádzaná zodpovednosťou a profesionalizmom. Ak by nápravnovýchovní pracovník urobil tak, ako si to žiadal klient, potom by iba posilnil jeho pasívny postoj a toto by sa z dlhodobého hľadiska ukázalo ako kontraproduktívne.

Ako konštatoval Cingolani (1984), práca s nedobrovoľnými klientmi zahŕňa opakované vyjednávanie. V tomto vyjednanom vzťahu hrá nápravnovýchovní pracovník mnohé roly a naplňa mnohé funkcie, ako napr. mediácia, robenie kompromisu, konzultácia, donucovanie. Je kľúčové, aby pracovník od začiatku objasnil, čo môže byť predmetom vyjednávania, a čo nie. Preto by malo byť klientovi jasné, kde sú limity. Z mnohých dôvodov sa však niektorí klienti snažia posúvať alebo testovať tieto limity. V tomto prípade musí byť nápravnovýchovní pracovník jednoznačný v tom, aké sú klientove možnosti a aké sú dôsledky týchto možností.

Príklad:

Klient: *Nechcem prísť na stretnutie budúci mesiac. Myslím si, že je to príliš často.*

Nápravnovýchovní pracovník: *Chápem, že sa vám sem na úrad nechce často chodiť. Samozrejme, je to na vás. Súdny príkaz hovorí, že sem musíte chodiť každý mesiac. Ak neprídete, budem to musieť nahlásiť súdu. Ako iste viete, nie je v mojej moci to zmeniť.*

Pracovníkova odpoveď by mala byť v tomto prípade tak trochu taktne asertívna. Pracovník by mal skonštatovať, aké sú možnosti a aké sú ich dôsledky. Potom je už na klientovi, aby sa rozhodol, čo urobí. Povedať *nie* alebo nanútiť hranice *nie* je pre nápravnovýchovního pracovníka ani príjemné, a ani ľahké. Obzvlášť ak sú ochotní poskytovať pomoc a podporu. Avšak klienti by si mali uvedomovať, že sa jedná o profesionálnu alianciu, ktorej cieľom je pomôcť im žiť bezúhonne. A to môže niekedy v sebe zahŕňať hranice, pravidlá a odmietanie žiadostí.

Kľúčové je, aby boli tieto hranice a pravidlá presadené empatickým a asertívnym spôsobom. Brutálne odmietnutie môže v niektorých prípadoch viesť k rozkolu vo vzťahu. Klienti by mali pochopiť, že ste profesionál, ktorý robí maximum v rámci legálnych možností tohto vzťahu.

V praxi existuje niekoľko situácií, kedy by mal nápravnovýchovní pracovník klientove požiadavky odmietnuť:

1. Keď ho klient žiada, aby mu niečo priniesol do väzenia.
2. Keď ho klient žiada, aby sa s ním spoločensky stretol.

3. Keď ho klient žiada, aby ututlal jeho pochybenia.
4. Keď od neho klient žiada fyzickú intimitu.
5. Keď ho klient žiada, aby ospravedlnil jeho absenciu bez solídnych dôvodov.
6. Keď ho klient žiada, aby mu požičal peniaze.
7. Keď ho klient žiada, aby o ňom nahlásil nepravdivé informácie atď.

Dobrá prax

Zvyčajne sú tieto situácie do určitej miery zadefinované v deontologickom kódexe, ktorý majú mnohé nápravno výchovné inštitúcie. Avšak pokiaľ v týchto normách nie je zadefinovaná nejaká špecifická situácia, o ktorej si nápravno výchovný pracovník myslí, že je náročná, potom to vždy môže nahlásiť svojmu nadriadenému. Zaangažovať kolegov a nadriadených do tejto dilemy je vždy zdravé pre prax, ako aj pre kultúru organizácie.

V praxi sa môže nápravno výchovný pracovník ocitnúť v situácii, kedy musí vynútiť hranice vzťahu:

1. Keď klient mrhá pracovníkovým časom.
2. Keď klient zasiela pracovníkovi príliš veľa SMS správ alebo ich zasiela v nevhodnom čase (napr. cez víkend).
3. Keď klient skladá príliš veľa komplimentov alebo nevhodné komplimenty atď.

Rovnako ako aj pri odmietaní požiadaviek by mal byť nápravno výchovný pracovník empatický a asertívny. Mal by nedefenzívnym spôsobom vysvetliť, kde sú hranice.

Príklad:

Klient: *Dali by ste si so mnou kávu? Myslím, že by sa nám mimo tejto kancelárie komunikovalo lepšie.*

Nápravno výchovný pracovník: *Rád by som si dal s vami kávu, ale ako dobre viete, nemáme dovolené rozvíjať osobné vzťahy s klientmi. Už sme o tom diskutovali na našom prvom stretnutí. Pamätáte si?*

Ako spomenul Hepworth et al., (2013), profesionálne dozrievanie znamená učiť sa odmietat požiadavky, stanovovať hranice a cítiť sa vo svojej koži, keď to robíte.

2.9 Jednanie s nadmerne verbálnymi klientmi

Nápravno výchovní pracovníci musia niekedy jednať s nesmierne verbálnymi klientmi, ktorí nepretržite hovoria a skáču z jednej témy na druhú. Noví nápravno výchovní pracovníci majú sklony nechať týchto klientov hovoriť koľko chcú a zdráhajú sa ich prerušiť. Toto vzápätí môže znamenať, že stretnutia prebehnú bezcieľne a bez zámeru. Zvyčajne sú tieto stretnutia nezmyselné a povrchné. Preto by sa nápravno výchovní pracovníci mali naučiť svoje stretnutia s klientom štruktúrovať tak, aby sa stali relevantnými pre proces pomoci.

Dobrá prax

V praxi je užitočné prediskutovať zámer každého stretnutia na jeho začiatku (napr. „Minule sme prediskutovali vaše úsilie pri hľadaní zamestnania. Skonštatovali sme, že ste rozposlali

veľa žiadostí. Dnes by som rád s vami prediskutoval výsledok tohto úsilia. Napríklad môže byť užitočné pozrieť sa na to, či vás niekto nepozval na pohovor. Aké to bolo? Potrebujete s tým nejako pomôcť? Čo si myslíte?“).

Ak sa na cieľi zhodnete spoločne na začiatku každého stretnutia, potom vám to môže pomôcť priviesť klienta späť k téme.

Príklad:

Nápravnovýchovný pracovník: *Je mi jasné, že je pre vás dôležitý vzťah s vašou matkou. Nachvíľu dajme tento vzťah bokom. Určite sa k nemu vrátíme. Dnes sme sa dohodli, že prediskutujeme hľadanie práce. Povedali ste mi, že vás pozvali na dva pracovné pohovory. Mohli by ste mi, prosím, povedať, ako to prebehlo?*

Dobrou stratégiou, ako spomaliť a priviesť späť k téme klientov, ktorí sú nadmerne verbálni, je použiť empatické reagovanie.

Príklad:

Nápravnovýchovný pracovník: *Rád by som vás na chvíľu prerušil. Chcel by som sa ubezpečiť, že vás správne chápem. Myslím, že vaše nádeje, že čoskoro získate nové zamestnanie, nie sú zlé. Rád by som sa o tom viac dozvedel.“*

Alebo:

Nápravnovýchovný pracovník: *Predtým, ako prejdeme k ďalšej téme, sa chcem ubezpečiť, že som správne pochopil, čo ste práve povedali. Spomenuli ste, že vás pozvali na pohovor a debata dopadla dobre. A preto máte z pohovoru dobrý pocit. Kedy vám zašlú odpoveď?*

2.10 Jednanie s agresívnymi klientmi

Aj keď to nie je príjemné, nápravnovýchovní pracovníci musia niekedy jednať s agresívnymi alebo nadmieru nespokojnými alebo nepriateľskými klientmi. Jednou z hlavných chýb, ktoré môžu pracovníci za týchto okolností urobiť, je pripomenúť klientom, že sú páchatelmi vo väzení alebo v probácii a že musia poslúchať rozkazy od nápravnovýchovných pracovníkov. Ďalšou chybou je poukazovať na svoj právny status: *Ja som štátny nápravnovýchovný pracovník. So mnou sa takto rozprávať nemôžete.* Táto konverzácia sa môže odohrať, ale určite nie uprostred vyburcovaného hnevu.

V prípade agresívneho alebo nepriateľského klienta by prvou reakciou nápravnovýchovného pracovníka malo byť empatické reagovanie. Ak sa pracovníkovi podarí túto situáciu efektívne zvládnuť, zvýši sa potom aj klientovo sebauvedomenie a diskusia bude mať katarzný efekt.

Príklad:

Nápravnovýchovný pracovník: *Chápem, že ste frustrovaný, že sem musíte chodiť každý mesiac. Je to úplne pochopiteľné. Ako by ste to zmenili?*

Uznanie a odobrenie frustrácie je už jeden zo spôsobov, ako ventilovať a uvoľňovať tieto pocity. Avšak je veľmi dôležité, aby toto pracovník urobil nedefenzívnym a nevyzývavým spôsobom. Nápravnovýchovný pracovník by mal reagovať spôsobom, ktorý vyjadruje

autentické úsilie pochopiť klientove pocity a zážitky a mal by klienta naviesť na skúmanie jeho vlastných pocitov (Hepworth et al., 2013).

Úsilie plne pochopiť klientove pocity hnevu môže zabrať určitý čas, ale je nanajvýš dôležité, aby pracovník a klient jasnejšie porozumeli situáciám alebo skúsenostiam, ktoré viedli klienta k výbuchu. Pristúpiť k racionálnejšej diskusii alebo k riešeniu samotného problému je možné až vtedy, keď je už intenzita pocitov znížená na zvládnuteľnú úroveň.

Je dôležité, aby nápravno-výchovný pracovník pochopil, že určití klienti sú náchylní k násilnému správaniu pre ich minulé zážitky zneužívania, zanedbávania, marginalizovania atď. Pre niektorých je násilie naučeným správaním. Ak sa im nepodarilo rozvinúť kopingové mechanizmy na vyrovnanie sa s týmito problémami z minulosti, môžu zrazu zareagovať násilne, zdanlivo bezdôvodne.

Iní klienti sú jednoducho kľbko nervov a rýchlo sa rozčúlia. Pravdepodobne nevyvinuli efektívne mechanizmy pre kontrolovanie týchto pocitov.

Niektorí klienti môžu reagovať agresívne pod vplyvom rôznych substancií, ako sú napr. alkohol alebo drogy. Nápravno-výchovný pracovník by si mal tieto vplyvy uvedomovať a urobiť adekvátne opatrenia s cieľom vyhnúť sa rizikovým situáciám (napr. naplánovať stretnutie na iný dátum).

Empatické reagovanie vo všetkých týchto prípadoch pomáha rozptýliť intenzívny hnev a pripraviť scénu pre ďalšie štádium, kedy klientovi pomáhame lepšie zvládnuť jeho pocity. Jedná sa o učebný proces, ktorý zvyčajne začína situáciami, v ktorých klient lepšie zvláda svoje pocity.

Príklad:

Nápravno-výchovný pracovník: *Teraz, keď sme prediskutovali vaše pocity hnevu, chcel by som, aby sme sa pozreli na to, čo by sme mohli urobiť, aby sme týmto výbuchom v budúcnosti predchádzali. Ako sme videli, výbuchy hnevu nie sú pre našu spoločnú prácu konštruktívne. Pozrime sa, ako by sme mohli v budúcnosti tieto pocity lepšie kontrolovať a prediskutovať konštruktívnym spôsobom. Môžete si spomenúť na situáciu, kedy ste sa rozčúlili, ale pocity sa vám podarilo vyjadriť konštruktívnym spôsobom?*

2.11 Ako merať alianciu?

Ako sme videli, budovanie a udržiavanie dobrej pracovnej aliancie je jednou zo základných nápravno-výchovných zručností. Jeden zo spôsobov, ako posilniť túto zručnosť, je kontinuálne vzdelávanie, výcviky, diskusie s kolegami a supervízormi a praktizovanie rôznych prístupov. Tento manuál môže v tomto zmysle poskytnúť solídnu podporu. Avšak nie je možné nijako zistiť, či sa vaše praktické zručnosti zlepšili alebo nie, ak váš vzťah rutinne nepremeriavate. Vytvorenie tohto priestoru pre spätnú väzbu vás môže informovať o vašej schopnosti vytvárať alebo udržiavať pracovné aliancie. Stiles (2009) napríklad preukázal, že každodenné využívanie škál pre meranie aliancií praktikantom pomohlo stať sa vnímavejším voči klientom. Dobrí terapeuti majú tendenciu byť vnímavejší voči ich klientom, čo ovplyvňuje vzťah, a preto aj konečný výsledok (del Re et al., 2012).

Dobrá prax

Je vhodné, aby nápravno-výchovný pracovník používal nástroj pracovnej aliancie u klientov s vyšším rizikom včasného ukončenia pracovnej aliancie alebo porušenia podmienok a povinností. Existujú dôkazy, že terapeuti a pacienti, ktorí majú prístup k informáciám o aliancii, majú nižšiu pravdepodobnosť zhoršenia, s veľkou pravdepodobnosťou v aliancii zotrávajú dlhšie a majú dvakrát väčšiu pravdepodobnosť dosiahnuť klinicky významnú zmenu (Whipple et al., 2003).

Záujem o meranie aliancie vzrástol počas 70. a 80. rokov, keď klinická prax a výskum naakumulovali dôležité poznatky, ktoré poslúžili ako indikátory aliancie.

Jedným z prvých výskumníkov, ktorý vyzýval k rozsiahlejšiemu výskumu rozvoja a merania aliancie, bol Bordin (1979). Toto môže byť dôvod, prečo boli mnohé škály pre meranie aliancie založené na troch prvkoch aliancie tak, ako ich navrhol Bordin (1979): spolupráca na ciele, spolupráca na úlohe a puto.

Jednou z najznámejších škál pre meranie pracovnej aliancie je Inventár pracovnej aliancie - IPA (Working Alliance Inventory - WAI, Horvath a Greenberg, 1989). Škála nasleduje všetky tri prvky pracovnej aliancie (napr. spolupráca na ciele: *Terapeut presne vnímal, čo sú moje ciele*; spolupráca na úlohe: *Ciele každého sedenia mi boli jasné*; puto: *Myslím si, že ma terapeut má rád*).

Škála môže byť ľahko použiteľná u dospelých a je možné ju stiahnuť v dlhej alebo krátkej verzii z webovej stránky profesora Horvatha: wai.profhorvath.com/

Na tej istej webovej stránke môžete tiež nájsť vyhodnocovacie kľúče, teoretické zázemie nástroja a ďalšiu relevantnú literatúru.

Avšak ak sa ju chystáte používať bežne, potrebujete k tomu autorov súhlas. Postup, ako tento súhlas získať, je na stránke taktiež vysvetlený.

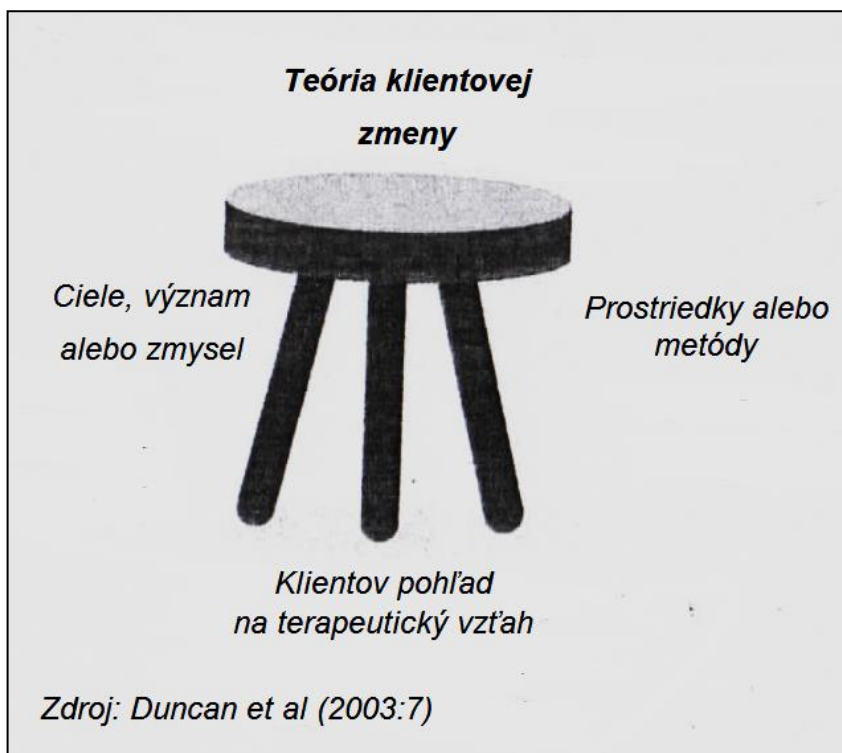
Okrem IPA môžu praktikanti siahnuť aj po kalifornskej škále na meranie psychoterapeutickej aliancie (California Psychotherapy Alliance Scale: CALPAS – Gaston a Marmar, 1994), Vanderbiltovej škály na meranie terapeutickkej aliancie (Vanderbilt Therapy Alliance Scale VTAS – Hartley a Srtupp, 1983), dotazníku na vyhodnotenie stretnutia (Stiles a Snow, 1984) alebo škále na meranie empatie (Burns a Nolen-Hoeksema, 1992).

Ako poukázal Bordin (1979), rôzne intervencie vyžadujú rôzne aliancie. Preto je pre kriminológov nesmierne dôležité vyvinúť škálu na meranie aliancie, ktorá nezahŕňa len poznatky zo psychoterapeutického výskumu, ale aj teoretické poznatky z literatúry o dezistencii a o prístupe *riziká-potreby-responzivita*.

Do tohto momentu môžu praktikanti používať ultrastručné meranie aliancie, nazývané škála na hodnotenie sedenia - verzia 3.0 ŠHS (Session Rating Scale: SRS – Johnson, Miller a Duncan, 2000). Táto škála bola testovaná a porovnaná s inými prepracovanejšími škálami na meranie aliancií a ukázalo sa, že ŠHS ponúkala solídne výsledky z hľadiska pravdivosti, spoľahlivosti a realizovateľnosti (pozri prílohu 3 pre škálu).

Táto škála bola vyvinutá na základe troch pilierov: zdieľané ciele, konsenzus v prostriedkoch, metódach a úlohách a emocionálne puto. Duncan et al. (2003) poskytujú ilustratívny príklad týchto troch nôh v tvare trojnožky.

Škála využíva štyri otázky: tri otázky kopírujú Bordinove (1979) dimenzie aliancie a jedna meria celkový dojem klienta: *Na dnešnom stretnutí niečo chýbalo.*; a *Celkove bolo pre mňa dnešné stretnutie v pohode.*



Každá otázka má podľa vnímania klienta bodovú škálu od 1 do 10. Celkový bodový súčet sa získa sčítaním jednotlivých hodnôt, ktoré uviedol klient. Celkový súčet môže byť 40 bodov a akýkoľvek súčet nižší ako 36 pri celkovom súčte a 9 pri jednotlivých súčtoch môže byť zdrojom starostí, a preto by v týchto prípadoch mal nápravno-výchovný pracovník podporným a empatickým spôsobom klienta vyzvať, aby sa k tomu vyjadril.

Ako je spomenuté v Duncan et al. (2003), klienti majú tendenciu hodnotiť všetky aspekty aliancie vysoko, a preto by nápravno-výchovný pracovník mal venovať pozornosť aj tým najnepatrnejším problémom, ktoré sa v rámci ŠHS môžu objaviť.

Nástroj je momentálne využívaný v prostredí trestnej justície pre mladistvých a dospelých, pričom slovo „terapeut“ je nahradené slovom „nápravno-výchovný pracovník“.

Nemali by sme zabudnúť, že tieto merania nám poskytujú iba všeobecné ohodnotenie stavu pracovnej aliancie. V istom zmysle sú ako izbové teploměry, ktoré nám zdieľujú celkovú atmosféru pracovnej aliancie bez špecifikácie alebo lokalizácie (Muran a Barber, 2010).

Kľúčové učebné body:

- Páchatelia sú nedobrovoľní klienti z dôvodu nedobrovoľného charakteru vzťahu.
- Odpor, motivačný nesúlad a sociálna dištancia môžu nedobrovoľný charakter vzťahu s páchatelmi vysvetliť.
- Na základe psychoterapeutickej literatúry existuje veľa spôsobov ako zredukovať odpor a posilniť blízkosť: zapojenie osobnej roly, interaktívna koordinácia, vzájomná afirmácia, maximalizovanie výberu, socializovanie do roly atď.
- Objasnenie roly, empatia, humor, optimizmus a sebaotvorenie môžu pomôcť pri rozvíjaní dobrej pracovnej aliancie.

- Existujú rôzne škály na zmeranie miery empatie.
- Pri používaní sebaotvorenia v rôznych kultúrnych kontextoch treba postupovať opatrne.
- Rozkol môže byť dobrou príležitosťou na zlepšenie vzťahu, ak bude úspešne vyriešený.
- Rozkol môže mať podobu stiahnutia sa alebo konfrontácie. Typ rozkolu by mal určiť výber stratégie riešenia.
- Témy, ako hovorenie nie, stanovovanie hraníc, jednanie s agresívnymi klientmi atď. , sú pre nápravovýchovných pracovníkov veľmi užitočné.

Evalučné otázky:

1. Prečo sú páchatelia nedobrovoľní klienti?
2. Aké sú hlavné charakteristiky nedobrovoľných klientov?
3. Sú všetci nedobrovoľní klienti v odpore?
4. Aké sú stratégie pre zmenu nedobrovoľného klienta na klienta, ktorý je dobrovoľnejší?
5. Vytvorte videá s empatickými reakciami na úrovni 3 - 5.
6. Vytvorte videá, ktoré ilustrujú jednanie s agresívnym klientom.
7. Použijete ŠHS aspoň u troch rôznych klientoch. Ak nemáte klientov, urobte to s vašimi kolegami po simulačnom hraní rolí.

Ďalšia literatúra

Egan, G. (2014). Zručný pomocník. Prístup zameraný na klienta. Cengage učenie.

Hart, J. a Collins, K. (2014). Prístup dozoru nad páchatelmi založený na návrate k základom: Prispieva pracovná aliancia k úspechu probácie? Európsky časopis pre probáciu. 6(2): 112-125.

Knight, C. (2014). Emocionálna gramotnosť v trestnej justícii. Profesionálna prax s odsúdenými. Palgrave Macmillan.

Polaschek, D.L.L. a Ross, E.C. (2010). Predpovedá včasná terapeutická aliancia, motivácia a štádiá zmeny terapeutickú zmenu u vysoko rizikových, psychopatických násilných klientov? Kriminálne správanie a mentálne zdravie. 20(2).

Ross, E.C; Polaschek, D.L.L. a Ward, T. (2008). Terapeutická aliancia: teoretická revízia rehabilitácie páchatel'ov. Agresívne a násilné správanie. 13(6): 462-480.

Referencie

Andrews, D.A., a Bonta, J. (2010). Psychológia kriminálneho správania (5. ed.). New Providence, NJ: Matthe Bender and Company.

Baldwin, S.A., Wampold, B.E., & Imel, Z.E. (2007). Objasňovanie korelácie aliancia-výsledok: skúmanie relatívneho významu terapeuta a variability pacienta v aliancii. Časopis konzultačnej a klinickej psychológie, 75, 842-852.

- Binder, J.L. a Henry, W.P. (2010). Rozvíjanie zručností v manažovaní negatívnych procesov. In J.C. Muran a J.P. Barber (ed.). *Terapeutická aliancia: príručka pre prax založená na dôkazoch*. Guilford.
- Bordin, E. (1980). O ľudských putách, ktoré pripútavajú a oslobodzujú. Príspevok odprezentovaný na každoročnom stretnutí Spoločnosti pre psychoterapeutický výskum, Pacific Grove, CA. Citované v Horvath, Adam O. a Lester Luborsky. 1993. „Rola terapeutickéj aliancie v psychoterapii.“ *Časopis konzultačnej a klinickej psychológie*. 61(4): 561-573.
- Bordin, E.S. (1979). Zovšeobecniteľnosť psychoanalytického konceptu pracovnej aliancie. *Psychoterapia: Teória, výskum a prax*. 16, 252-260.
- Bordin, E.S. (1994). Teória a výskum terapeutickéj pracovnej aliancie: nové smery. In A.O.Horvath & L.S. Greenberg (ed.), *Pracovná aliancia: teória, výskum a prax* (str. 13-17). New York, NY:Wiley.
- Brehm, J., Stires, L. K. Sensening, J., Shaban, J. (1966). Atraktívnosť eliminovanej alternatívy výberu. *Časopis osobnosti a sociálnej psychológie*, 2: 301-13.
- Brehm, J. (1976). *Teória psychologického odporu*. 2. Ed. New York: Academic Press.
- Burns, D., & Nolen-Hoeksema, S. (1992). Terapeutická empatia a zotavenie z depresie in kognitívno-behaviorálnej terapii: model štruktúrálnej rovnice. *Časopis konzultačnej a klinickej psychológie*. 60, 441-449.
- Carkhuff, R.R. (2008). *Umenie pomáhať* (9.ed). Possibilities Publishing, Inc.
- Carkhuff, R.R. (1984) Komunikácia pomocníka ako funkcia afektu a obsahu klienta. *Časopis konzultačnej psychológie*. 16(2, Pt.1), 126-131.
- Cingolani, J. (1984). Práca s nedobrovoľnými klientmi z perspektívy sociálneho konfliktu. *Sociálna práca*. 29(5): 442-446.
- Crits-Christoph, P., Crits-Christoph, K. Gibbons, M.B.C. (2010). Výcvik techník pre rozvíjanie aliancie. In J.C. Muran a J.P. Barber (ed.), *Terapeutická aliancia: praktická príručka založená na dôkazoch* (str. 304-319). New York: Guilford Press.
- Danish, S.J., D'Augelli, A.R., Hauser, A.L. (1980). *Pomocné zručnosti: program základného výcviku*. New York: Human Sciences Press.
- Del Re, A.C., Flueckinger, C., Horvath, A.O., Symonds, D., Wampold, B. (2012). Výsledky terapeuta v terapeutickom vzťahu aliancia-výsledok: metaanalýza pravdepodobnosti obmedzeného maxima, *Prehľad klinickej psychológie*. 32: 642-649.
- Dowden, C., Andrews, D.A. (2004). Dôležitosť výcviku personálu pri poskytovaní nápravno-výchovnej intervencie: metaanalytický prehľad základnej nápravno-výchovnej praxe. *Medzinárodný časopis terapie pre páchatel'ov a komparatívnej kriminológie*. 48: 203-214.
- Duncan, B., Miller, S., Sparks, J., Claud, D., Reynolds, L., Brown, J., Johnson, L.D. (2003). Škála na hodnotenie sedenia: predbežné psychometrické vlastnosti merania „pracovnej“ aliancie. *Časopis krátkej terapie*, 3: 3-12.

- Ekman, P. a Wallace, F. (2002). Kódovací systém tvárových výrazov. Výskumná Nexus E-kniha, Salt Lake City, Utah: Ľudská tvár.
- Eubanks-Carter, C., Muran, J.C., Safran, J.D. (2010). Rozkoly a riešenia v aliancii. In J.C. Muran & J.P. Barber (ed.), *Terapeutická aliancia: praktická príručka založená na dôkazoch* (str. 74-94). New York, NY, US: Guilford Press.
- Farber, B.A. (2006). *Sebaotvorenie v psychoterapii*. New York: Guilford Press.
- Farrall, S., Calverley, A. (2006). *Chápanie dezistencie*. Maiden-head: Open University Press.
- Freud, S. (1937), *Ukončiteľná a neukončiteľná analýza*. *Medzinárodný časopis pre psychoanalýzu*, 18: 373-405.
- Freud, S. (1964). Niektoré elementárne lekcie v psychoanalýze. In J.Strachey (ed. a trans.), *Štandardná edícia kompletných psychologických prác Sigmunda Freuda* (Vol. 23, str. 279-286). Londýn: Hogarth Press.
- Gaston, L., Marmar, C.R. (1994). Kalifornské škály na meranie psychoterapeutickej aliancie. In A.O. Horvath & L.S. Greenberg (ed.), *Pracovná aliancia: teória, výskum a prax* (str. 85-108). New York: Wiley
- Gendlin, E.T. (1974). Experimentálna psychoterapia. In Corsini, *Súčasná psychoterapie* (str. 317-332). Itasca, IL: E.E. Peacock.
- Goleman, D. (1995). *Emocionálna inteligencia*. New York, Bantam.
- Greenson, R.R. (1965). Pracovná aliancia a prenosová neuróza. *Štvrtročník psychoanalýzy*, 34, 155-181.
- Hammond, D.C., Hepworth, D.H., Smith, V.G. (1977). *Zlepšovanie therapeutickej komunikácie* Jossey-Bass, San Francisco.
- Hartley, D.E., Strupp, H.H. (1983). Terapeutická aliancia: jej vzťah k výsledku v krátkodobej psychoterapii. In J. Masling (ed.), *Empirické štúdie psychoanalytických teórií* (str. 1-37). Hillsdale, NJ: Analytic.
- Hatcher, R.L. (2010). Teória a meranie aliancie. In C.J. Muran & J.P. Barber (ed.), *Terapeutická aliancia: praktická príručka založená na dôkazoch* (str. 7-28). New York: The Guilford Press.
- Hatcher, R.L., Barends, A.W. (2006). Premýšľanie o aliancii v praxi. *Psychoterapia, terapia, výskum, prax, výcvik*, 41: 7-10.
- Heitler, J.B. (1976). Prípravné techniky pre iniciovanie expresívnej psychoterapie s príslušníkmi nižšej triedy, nesofistikovaní klienti. *Psychologický bulletin*, 83: 339-352.
- Hepworth, D.H., Rooney, R.H., Dewberry-Rooney, G., Stromgottfried, K. (2013). *Prax priamej sociálnej práce: teória a zručnosti* (9. Ed.). Londýn: Brooks/Cole.
- Heywood, J. (1964). *Úvod do učenia zručností pre prípadovú prácu*. Londýn: Routledge.

- Hill, C.E. (2010). Kvalitatívne štúdie negatívnych skúseností v psychoterapii. In J.C. Muran a J.P.Barber (ed.), *Terapeutická aliancia: praktická príručka založená na dôkazoch* (str. 304-319). New York: Guilford Press.
- Horvath, A., Greenberg, L. (1989). Vývoj a validácia inventára pracovnej aliancie. *Časopis konzultačnej psychológie*, 36: 222-233.
- Horvath, A.O., Bedi, R.P. (2002). Aliancia. In J.C. Norcross (ed.), *Psychoterapeutické vzťahy, ktoré fungujú: terapeutove príspevky a rezpozivita voči pacientom* (str. 37-70). New York: Oxford University Press.
- Horvath, A.O., Del Re, A.C., Fluckiger, C., Symonds, D. (2011). Aliancia v individuálnej psychoterapii. *Psychoterapia*, 48, 9-16.
- Ivanoff, A., Blythe, B.J., Tripodi, T. (1994). *Nedobrovoľní klienti v praxi sociálnej práce*. Hawthorne, N.Y.: Aldine de Gruyter.
- Johnson, L.D., Miller, S.D., Duncan, B.L. (2000). *Škála hodnotenia sedenia 3.0*. Chicago: Author.
- Killick, S. (2006). *Emocionálna gramotnosť v rámci školského étosu*. Londýn, Paul Chapman Publishing.
- King, J. (1958). *Probačný servis*. Londýn: Butterworths.
- Klockars, C. (1972). Teória probačného dozoru. *Časopis trestného zákona, kriminológie a policajnej vedy*, 64(4): 549-557.
- Maruna, S. (2004). Dezistencia a vysvetľovací štýl: nový smer v psychológii reformy. *Časopis súčasnej trestnej justície*, 20: 184-200.
- Mayer, J., Timms, N. (1969). Konflikt medzi pracovníkom a klientom. *Sociálna prípadová práca* 50: 32-40.
- McNeill, F. (2006). Paradigma dezistencie pre manažment páchatel'a. *Kriminológia a trestná justícia* 6(1): 39-62.
- Meichenbaum, D., Turk, D. (2012). *Facilitovanie intervenčnej adherencie*. New York: Springer Press.
- Mendonca, P., Brehm, S. (1983). Účinok výberu na behaviorálnu liečbu detí s nadváhou. *Časopis sociálnej a klinickej psychológie*. 1(4): 343-358.
- Monger, M. (1964). *Prípadová práca v probácii*. Londýn. Butterworth.
- Muran, J.C., Barber, J.P. (2010). *Terapeutická aliancia: praktická príručka založená na dôkazoch*. New York, NY: Guilford Press.
- Newman, M. (1997). Evolúcia teórie zdravia ako rozšíreného vedomia. *Štvrťročník vedy o opatrovatel'stve*.
- Oakley, A. (2005). *Čitateľ Anne Oakley. Rod, ženy a sociálna veda*. Bristol, Policy Press.

- Orlinsky, D.E., Grawe, K., Parks, B.K. (1994). Proces a výsledok v psychoterapii: Ešte raz. In A.E. Bergin, S.L., Garfield, A.E., Bergin & S.L. Garfield (ed.). Príručka psychoterapie a behaviorálnej zmeny (4. ed.). (str. 270-376). Oxford England: John Wiley & Sons.
- Raynor, P., Ugwuđike, P. a Vanstone, M. (2010). Zručnosti a stratégie v probačnom dohľade: Jersey štúdia. In: McNeill, F., Raynor, P. a Trotter, C. (ed.). Dohľad nad páchatelmi: nové smery v teórii, výskume a praxi. Abingdon: Willan, str. 113-129.
- Reid, W., Hanrahn, P. (1982). Nedávna evaluácia sociálnej práce: základy pre optimizmus. Sociálna práca 27: 328-340.
- Rex, S. (1999). Dezistencia: skúsenosti z probácie. Howard časopis trestnej justície 38(4):366-383.
- Rogers, C.R. (1961). O stávaní sa osobou. Cambridge, Mass.: Riverside Press.
- Rogers, C.R. (1975). Empatia: nedocenený spôsob bytia. Konzultačný psychológ, 5(2) :2-10.
- Rooney, R.H. (2009). Stratégie pre prácu s nedobrovoľnými klientmi. New York: Columbia University Press.
- Rooney, R.H. (1992). Stratégie pre prácu s nedobrovoľnými klientmi (3.ed.). New York, NY, USA: Columbia University Press.
- Rooney, R.H., Mirick, R.G. (2018) (ed.). Stratégie pre prácu s nedobrovoľnými klientmi (3.ed.). New York, NY, USA: Columbia University Press.
- Rosental-Gelman, C. (2004). K lepšiemu pochopeniu použitia psychodynamicky informovanej intervencie u Latino-američanov: nálezy z klinickej skúsenosti, Časopis klinickej sociálnej práce, 33(1): 61-77.
- Rounds, J.B. (1995). Profesionálne záujmy: evaluácia štruktúrnych hypotéz. In D. Lubinski & R.V. Dawis (ed.). Posudok individuálnych rozdielov v ľudskom správaní: nové koncepty, metódy a nálezy (str. 177-232). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Safran, J.D., Muran, J.C. (1996). Riešenie rozkolov v terapeutickú alianciu. Časopis konzultačnej a klinickej psychológie, 64: 447-458.
- Safran, J.D., Muran, J.C. (2000). Vyjednávacie terapeutické aliance: príručka pre vzťahovú liečbu. New York: Guilford Press.
- Safran, J.D., Crocker, P., McMain, S., Murray, P. (1990). Rozkol v terapeutickú alianciu ako terapeutická udalosť pre empirické skúmanie. Psychoterapia: teória, výskum a prax, 27:154-165.
- Safran, J.D., Muran, J.C., Eubanks-Carter, C. (2011). Náprava rozkolov v alianciu. Psychoterapia, 48:80-87.
- Shulman, L. (1991). Medzinárodná prax v sociálnej práci: k empirickej teórii, Itasca, Illinois: FE Peacock.

- Skeem, J.L., Manchak, S. (2008). Späť do budúcnosti: od Klocharsovho modelu efektívneho dohľadu k probačnej praxi založenej na dôkazoch. *Časopis rehabilitácie páchatel'ov*, 47: 220-24.
- Sterba, R.F. (1934). Osud ega v analytickej teórii. *Medzinárodný časopis pre psychoanalýzu*, 115: 117-126.
- Stiles, W.B. (2009). Logické operácie v prípadových štúdiách tvorby teórií. Pragmatické prípadové štúdie v psychoterapii. 5(3): 9-22.
- Stiles, W.B., Snow, J.S. (1984b). Dimenzie dopadu psychoterapeutických sedení na sedenia a na klientov. *Britský časopis klinickej psychológie*, 24, 59-63.
- Trotter, C. (2004). *Pomoc zneužívaným deťom a ich rodinám*. Sydney: Allen & Unwin.
- Trotter, C. (2006). *Práca s nedobrovoľnými klientmi: praktická príručka*. Sydney: Allen & Unwin.
- Trotter, C. (2009). Prosociálne modelovanie, *Európsky časopis pre probáciu*, 1(2): 142-152.
- Trotter, C., Evans, P. (2010). Dozorné zručnosti v juvenilnej justícii. In: McMeill, F., Raynor, P. a Trotter, C. (ed.). *Dozor nad páchatel'mi. Nové smery v teórii, výskume a praxi*. Abingdon: Willan.
- Truax, C.B., Carkhuff, R.R. (1964). Dôležitý vývoj v psychoterapeutickom výskume. In Abt & Riess (ed.), *Pokrok v klinickej psychológii*. New York: Grune & Stratton.
- Watson, J.C., Kolgerakos, F. (2010). Terapeutická aliancia v humanistickej psychoterapii. In J.C. Muran & J.P. Barber (ed.). *Terapeutická aliancia: praktická príručka založená na dôkazoch* (str. 191-209). New York, NY, US: Guilford Press.
- Weiss, R.D. (2003). Farmakoterapeutická adherencia u pacientov s alkoholovou a opiátovou závislosťou. *Závislosť* 99(11): 1382-1392.
- Whipple, J.L., Lambert, M.J., Vermeersch, D.A., Smart, D.W., Nielson, S., L., & Hawkins, E.J. (2003). Zlepšenie efektov psychoterapie: použitie včasnej identifikácie stratégií liečby a riešenia problémov v rutinnej praxi. *Časopis konzultačnej psychológie*, 50(1): 59-68.

Príloha č. 1 - Prvý pohovor³

Účastník	Konverzácia	Použitá technika
Klient	Dobrý deň. Prišiel som na stretnutie za svojim probačným pracovníkom. Poslali ma sem zo súdu.	Kooperatívny a nepoddajný.
Klient	Dobrý deň, prišiel som na stretnutie za svojim probačným pracovníkom. Poslali ma sem zo súdu.	Pasívny a nepoddajný.
Klient	Nie. Bolo to v poriadku. Našiel som to ľahko.	
NVP	To je v poriadku. Mohli by ste mi povedať, prečo si myslíte, že vás sem poslali? Zaujíma ma váš názor.	Preverenie toho, ako klient chápe svoj probačný dozor.
Klient	Nuž... niečo som urobil a súd ma odsúdil na podmienený trest. Musím sem ku vám chodiť každý mesiac nasledujúcich 12 mesiacov.	
NVP	To je správne. Vo vašom rozsudku stojí, že máte probačný dozor na jeden rok a musíte sem chodiť každý mesiac. Toto je niečo, čo nemôžeme zmeniť. Rozhodol o tom súd. Súdny rozsudok taktiež hovorí, že sa musíte podrobiť resocializačnému programu z dôvodu jazdy pod vplyvom alkoholu. Vedeli ste o tom?	Potvrdenie pochopenia a zdôraznenie toho, o čom nie je možné vyjednávať. Prekontrolovať dodržiavanie (adherenciu) resocializačnému programu pre vodičov pod vplyvom alkoholu.
Klient	Áno, áno. To tiež. Musím sa tohto programu zúčastňovať nasledujúcich 6 mesiacov. Môžete mi o tom povedať viac.	
NVP	Samozrejme, jedná sa o program pre tých, ktorí boli odsúdení za šoférovanie pod vplyvom alkoholu. Pozostáva z 24 stretnutí a je poskytovaný	Poskytovanie informácií o programe. Vysvetlenie, ako bude NVP pracovať s tútorom programu.

³ Táto časť je založená na Trotterovi (2004)

	<p>jedným z našich partnerov v komunite. Tu je ich brožúrka s detailmi. Musíte sa zúčastniť aspoň 20 stretnutí, aby ste program úspešne absolvovali a tak splnili požiadavky súdu. Budem v kontakte s vaším tútorom a on ma bude informovať, či ide všetko dobre.</p>	
Klient	<p>Chápem. A čo ak sa nebudem môcť zúčastniť všetkých 20 stretnutí?</p>	
NVP	<p>Vidím, že si robíte starosti, že sa nebudete môcť zúčastniť minimálneho počtu stretnutí. Dovoľte, aby som vám to vysvetlil. V prípade, že sa nebudete môcť zúčastniť minimálne 20 stretnutí, nemôžete úspešne absolvovať program, a preto nesplníte súdom nariadenú povinnosť. V tom prípade budem musieť informovať súd a súd rozhodne, čo bude ďalej. Súd vám môže zrušiť podmienený trest, čo znamená, že pôjdete do väzenia alebo môže rozhodnúť o predĺžení vášho probačného dozoru a nariadiť vám, aby ste tento resocializačný program absolvovali znova. Avšak, ak existuje niečo, s čím vám môžeme pomôcť, aby ste boli schopný absolvovať tento minimálny počet stretnutí, prosím, dajte mi to vedieť. Čo si o tom myslíte?</p>	<p>Empatická odpoveď na úrovni 3 – recipročná empatia. Poskytnutie informácií o možnostiach klienta a možných dôsledkoch.</p>
Klient	<p>Neznie to veľmi dobre. Ale mohli by ste uviesť, že som absolvoval všetkých 20 stretnutí, aj keď som absolvoval napr. iba 15?</p>	
NVP	<p>No... to nemôžem urobiť. Mojou profesionálnou povinnosťou je informovať súd</p>	<p>Stanovenie hraníc. Popísanie toho, o čom sa dá vyjednávať, a o čom nie. Maximalizovanie</p>

	<p>o tom, čo ste splnili a čo nie. Nemám právomoc robiť veci inak. Sú veci, ktoré nemôžeme zmeniť: probačný dozor, povinnosti, ktoré máte a termíny, ktoré treba dodržať. Aj keď ich nezmeníme, je tu možná určitá flexibilita. Môžeme sa napríklad spoločne dohodnúť na tom, kedy je najlepší čas pre vašu návštevu u nás alebo aký je pre Vás najlepší čas pre absolvovanie programu.</p>	možností s cieľom znížiť odpor.
Klient	Mohol by som prísť na stretnutie k vám posledný piatok v mesiaci okolo obeda.	
NVP	<p>To by mi tiež vyhovovalo. Zapišem si to do diára. Tu je kúsok papiera s dátumami, kedy sa stretneme v nasledujúcich 12 mesiacoch. Je to pre prípad, že by ste zabudli, kedy sa máme stretnúť. V prípade, že nebudete môcť prísť z vážneho dôvodu, ako napríklad hospitalizácia alebo dopravná zápcha, musíte mi zavolať a ja vám dám nový termín. Súhlasíte?</p>	Objasnenie klientových možností a pracovného postupu.
Klient	Iste. Je to všetko?	
NVP	<p>Takmer. Nechcem vás dnes príliš zdržiavať, keďže sa jedná o naše prvé stretnutie. Len vám chcem povedať, že našou úlohou nie je iba dozerať nad spĺňaním vašich povinností, ale taktiež poskytovať pomoc a rady, aby ste sa mohli ľahšie vyhýbať trestnej činnosti. Napríklad Vám môžeme dať rady týkajúce sa zamestnania alebo ubytovania. Taktiež sa môžeme porozprávať o rôznych návykoch, ktoré ovplyvňujú</p>	Objasnenie podpornej a kontrolnej funkcie probácie.

	naše životy atď. Prosím, dajte mi vedieť, ak budete s niečím potrebovať pomôcť a my urobíme, čo je v našich silách v rámci našich profesijných možností, aby sme vám pomohli. Tak čo na to poviete?	
Klient	Znie to dobre. A môžete ma zamestnať?	
NVP	Nie priamo. Ako asi viete, nie sme úrad práce, ale môžeme sa s vami porozprávať o tom, aká práca by sa vám asi hodila, čo treba urobiť, aby ste si ju našli a môžeme vás taktiež priamo nakontaktovať na úrad práce alebo zamestnávateľov atď. Možno by sme sa o tom mohli podrobnejšie porozprávať nabudúce. Do budúceho stretnutia si teda môžete premyslieť, aké zamestnanie by vám vyhovovalo.	Poskytovanie informácií o umiestnení na trhu práce. Návrhy pre domácu úlohu.
Klient	Iste. Urobme to takto. Môžem už ísť?	
NVP	Samozrejme. Som rád, že sme sa streli a vyjasnili si niektoré detaily nášho vzťahu. Prediskutovali sme vašu povinnosť absolvovať resocializačný program a zúčastňovať sa našich stretnutí. Ujasnili sme si, že naša spolupráca nie je iba o kontrolovaní Vašich povinností, ale taktiež aj o pomoci a radách. Navrhujem, aby sme nabudúce spoločne popracovali na programe a zamestnaní. Ako vám to vyhovuje?	Zhrnutie hlavných tém, ktoré boli prediskutované v rámci stretnutia. Návrh tém pre budúce stretnutie.
Klient	Znie to dobre. Prajem príjemný zvyšok dňa!	
NVP	Aj vám. Tak sa teda uvidíme 26.9. o 13:00.	Pripomenutie dátumu a času budúceho stretnutia.

Príloha č. 2 – Empatická komunikačná škála⁴

Úroveň 1: Nízka úroveň empatického reagovania

Na tejto úrovni praktikant odkomunikuje málo pochopenia alebo žiadne pochopenie pre klientove pocity. Reakcia je irelevantná a skôr blokuje, ako facilituje komunikáciu. Príklady tejto úrovne empatickej komunikácie sú: zmena témy, dávanie rady, poučovanie atď.

Príklad:

Klient: *Myslím si, že sa mi rozpadá život. Mám príliš veľa problémov a jednoducho neviem, ako ich mám zvládnuť.*

Nápravno výchovný pracovník (NVP): *Teraz si odpykávate trest. Sústreďte sa na to.*

Následkom takejto odpovede sa klient stane zmäteným, defenzívnym a zlostným.

Úroveň 2: Stredne nízka úroveň empatického reagovania

Na tejto úrovni praktikant zrkadlí povrchovú úroveň pocitov a pochopenia a opomína dôležité aspekty klientovho prejavu. Na tejto úrovni môže praktikant taktiež dezinterpretovať niektoré pocity (napr. zraniteľnosť mylne považovať za hnev) alebo nemusí identifikovať správnu intenzitu pocitov (napr. „trochu“ namiesto „veľmi“).

Táto komunikácia neblokuje priebeh konverzácie, ale taktiež jej nenapomáha.

Príklad:

Klient: *Myslím si, že sa mi rozpadá život. Mám príliš veľa problémov a jednoducho neviem, ako si mám s nimi poradiť.*

NVP: *Je mi ľúto, že ste trochu rozrušený. Život je taký. Niekedy je dobrý a niekedy je zlý. Môžete mi povedať viac o tom, čo ste robili od nášho posledného stretnutia?*

V tomto prípade nápravno výchovný pracovník podceňuje a dezinterpretuje klientove pocity. Takisto umenšuje dôležitosť klientových pocitov a na konci mení tému.

Úroveň 3: Recipročná úroveň empatie

Toto je prvá uspokojivá úroveň praxe, kde nápravno výchovný pracovník identifikuje a presne zrkadlí povrchové pocity a chápanie. Týmto spôsobom praktikant podnecuje klienta, aby preskúmal svoje ďalšie pocity a významové obsahy.

Táto úroveň empatie je nutná na začiatku vzťahu s nedobrovoľným klientom. Ako bolo už spomenuté, vyššia úroveň empatie môže v tomto štádiu u klienta vzbudiť nedôveru. Na tejto úrovni empatické reagovanie presne zrkadlí pocity a faktické informácie bez pridávania hlbších pocitov alebo významov.

Príklad:

Klient: *Myslím si, že sa mi rozpadá život. Mám príliš veľa problémov a jednoducho neviem, ako si mám s nimi poradiť.*

⁴ Podľa Hammonda, Hepwortha a Smitha (197) a Hepworth et al.(2013).

NVP: *Len si chcem overiť, či vám správne rozumiem. Cítite sa zahltený problémami a neviete, čo máte robiť ďalej.*

Toto je dobrý spôsob, ako si prekontrolovať, či správne chápete, čo vám klient hovorí. Ukazujete mu, že sa ho maximálne snažíte pochopiť čo najpresnejšie.

Úroveň 4: Stredne vysoká úroveň empatického reagovania

Na tejto úrovni nápravno výchovný pracovník poskytuje dodatočné reakcie, ktoré sa netýkajú iba klientových povrchových pocitov, ale aj hlbších pocitov a významov. Tento druh empatickej reakcie dáva klienta do kontaktu s jeho hlbšími pocitmi a možnými významovými obsahmi, ktoré si ešte nevedomoval. Preto táto úroveň empatie zvyšuje jeho sebauvedomenie.

Príklad:

Klient: *Myslím si, že sa mi rozpadá život. Mám príliš veľa problémov a jednoducho neviem, ako si mám s nimi poradiť.*

NVP: *Vidím, že ste sa snažili, ako ste len mohli, aby ste pre vašu rodinu boli oporou, ale ešte ste nenašli na všetko riešenie. Očividne sa nemôžete zbaviť problémov, ktoré máte. Pozrime sa teraz na to, aké problémy ste to práve spomenuli...*

Spôsob, akým klient zareaguje na tento druh empatickej reakcie, určuje, či nápravno výchovný pracovník správne pochopil alebo nepochopil klientov svet. Ak nie, potom by nápravno výchovný pracovník mal klásť ďalšie objasňujúce otázky a maximálne sa snažiť pochopiť čo najviac z klientovho vnútorného sveta. Nie je to však ľahká úloha, keďže mnohí klienti si plne nevedomujú svoje vlastné hlboké pocity alebo ich môžu dokonca popierať. V tomto prípade netlačte a nenaliehajte na ich hlbšie preskúmanie. Nemusí byť na to ešte vhodná chvíľa.

Úroveň 5: Vysoká úroveň empatického reagovania

Na tejto úrovni nápravno výchovný pracovník reaguje na všetky nuansy a intenzity povrchových, ako aj hlbokých pocitov, ktoré klient spontánne prežíva. Nápravno výchovný pracovník ďalej poukazuje na spojitosť medzi možnými vzorcami pocitov a významov, ktoré boli popísané na predošlom stretnutí.

Príklad:

Klient: *Myslím si, že sa mi rozpadá život. Mám príliš veľa problémov a jednoducho neviem, ako si mám s nimi poradiť.*

NVP: *Viem, že bojujete s nejakými problémami a viem, že máte taktiež konflikty so svojou ženou a už nemáte isté zamestnanie. Vidím, že vás tieto záležitosti dosť stresujú a preto máte pocit, že strácate nad vecami kontrolu. Pamätám si, že sa tohto obávate. Taktiež vidím, že stále bojujete a ja som tu, aby som s vami na týchto problémoch popracoval.*

Okrem prepojenia s povrchovými a hlbokými pocitmi a významami táto úroveň empatie tiež identifikuje nepriame ciele, ku ktorým smeruje pracovník, ako aj klient. Prostredníctvom

tohto pracovník pomáha klientovi preskúmať pocity a problémy hlbšie. Túto úroveň empatie pravdepodobne dosiahnete v neskorších štádiách vzťahu, keď sa klient stane dobrovoľným.

Príloha č. 3. – Škála na hodnotenie stretnutia⁵

Škála na hodnotenie stretnutia (ŠHS V.3.0)

Meno: _____	Vek (roky): _____
Číslo OP: _____	Pohlavie: M/Ž
Stretnutie č.: _____	Dátum: _____

Prosím, ohodnoťte dnešné stretnutie tak, že umiestnite krížik na čiaru najbližšie k popisu, ktorý najvýstižnejšie popisuje vašu skúsenosť.

Necítil som sa vypočutý,
pochopený a rešpektovaný.

vzťah

Cítil som sa vypočutý, pochopený
a rešpektovaný.

Nepracovali a nerozprávali sme
sa o tom, o čom som sa chcel
rozprávať a na čom som chcel
pracovať.

ciele a témy

Pracovali a rozprávali sme sa
o tom, o čom som sa chcel
rozprávať a na čom som chcel
pracovať.

Prístup terapeuta nie je pre mňa
vhodný.

prístup alebo metóda

Prístup terapeuta je pre mňa
vhodný.

Na dnešnom stretnutí mi niečo
chýbalo.

celkový dojem

Celkovo som s dnešným
stretnutím spokojný.

Inštitút pre štúdium terapeutickzej zmeny

www.talkingcure.com

© 2000. Lynn D. Johson, Scott D. Miller a Barry L. Duncan

Povolené len na osobné použitie.

⁵ ŠHS je tu reprodukována s povolením. Pracovnú kópiu tejto škály si môžete stiahnuť na <https://betteroutcomesnow.com/about-pcoms/pcoms-measures/>. Tí, ktorí majú záujem, musia súhlasiť s licenciou a uviesť svoju e-mailovú adresu.

3. Prosociálne modelovanie: teória a prax

3.1 Čo je prosociálne modelovanie?

Ako sme videli v predošlých kapitolách, férové jednanie s klientmi s rešpektom a empatiou môže napomôcť nápravno-výchovným pracovníkom vybudovať silnú pracovnú alianciu, a tak podnietiť súhlas a v konečnom dôsledku znížiť recidívu a podporiť desistenciu.

Prosociálne modelovanie je jeden z prístupov, ktoré podporujú nápravno-výchovných pracovníkov vo vyjadrovaní všetkých týchto prvkov štruktúrovaným spôsobom. Ako spomenul Kemshall a Canton (2003), prosociálne modelovanie je spôsobom myslenia a správania a zároveň aj sériou stratégií. Preto nie je všeobecná definícia prosociálneho modelovania priamočiara.

Záujem o prosociálne modelovanie vzrástol v druhej polovici 70. rokov v čase publikácie veľmi vplyvnej metaanalýzy Adnrewsa et al. (1979), ktorá zdôrazňovala, že rozvíjanie blízkeho vzťahu s klientom a vyhľadávanie a podporovanie prosociálneho správania je asociované so zníženou mierou recidívy. Tieto myšlienky neskôr Trotter (1994, 1996) rozvinul vo svojich štúdiách v oblasti trestnej justície a detského blahobytu.

Základné myšlienky, ktoré nachádzame u Trottera (2009), sa takisto objavujú aj v Cherryho knihe (2010): „*Prosociálne modelovanie je proces, prostredníctvom ktorého pracovník koná ako pozitívny a motivačný vzor s cieľom podnietiť v ľuďoch to najlepšie.*“

Prosociálne modelovanie zároveň znamená vyzývanie alebo konfrontovanie antisociálnych postojov a správania podporným a empatickým spôsobom.

Keďže páchatelia sa nerozhodli dobrovoľne navštíviť nápravno-výchovného pracovníka, sú považovaní za nedobrovoľných klientov. V prípade, že im bol udelený trest, sa niekedy nazývajú aj klienti s rozkazom (Rooney, 1992). V praxi sú klienti v závislosti od ich motivácie pre participáciu/spoluprácu umiestňovaní na škále od nedobrovoľných, cez čiastočne dobrovoľných až po dobrovoľných (Trotter, 2006).

Prosociálne modelovanie je „spôsobom, akým probační alebo iní pracovníci pracujúci s nedobrovoľnými klientmi, modelujú prosociálne hodnoty a správanie v ich interakciách s klientmi“ (Trotter, 2006).

Teoretickým základom pre prosociálne modelovanie je teória sociálneho učenia (Bandura, 1977), ktorá demonštruje, že učenie sa môže odohrať prostredníctvom pozorovania bez toho, aby bol učiaci sa priamo zapojený alebo trpel následkami. Bandura (1977) sformuloval niekoľko pravidiel, ktoré je takisto možné pozorovať v praxi prosociálneho modelovania:

- Učenie sa odohráva, ak si učiaci myslí, že učenie je dôležité.
- Učenie sa odohráva medzi učiacim sa a niekým, koho učiaci sa rešpektuje.
- Ľudia sa učia lepšie za odmenu ako za trest atď.

Ako je možné pozorovať, prosociálne modelovanie (spolu s ostatnými prístupmi) nie je technika, ktorú môže pracovník raz použiť, a potom zanechať. Skôr sa jedná o spôsob práce

alebo štýl, ktorý musí pracovník rozvinúť v rámci určitého prosociálneho prístupu, ktorý má nasledujúce predpoklady:

- rozvíjať úprimný a otvorený vzťah s klientom, ktorý bude založený na autentickom záujme a optimizme,
- modelovať a podnecovať prosociálne správanie,
- odrádzať od antisociálnych postoj a správania,
- používať autoritu transparentným a jasným spôsobom,
- popísať rolu personálu jasným a otvoreným spôsobom,
- používať aktívne pracovné partnerstvo s klientom,
- jednať s ľuďmi ako s jednotlivcami a rešpektovať rôznorodosť (Cherry, 2010).

Inými slovami, prosociálne modelovanie vyžaduje kontext, v rámci ktorého je rešpekt pre ľudí a optimizmus vo vzťahu k ich schopnosti zmeniť sa kľúčový. Prosociálne modelovanie je prístup, ktorý je pre presadzovanie zmien kľúčový, ale nie je postačujúci. Aby bolo možné znižovať recidívu, prosociálne modelovanie musí fungovať v dialógu s empatiou (Andrews et al., 1979) a inými intervenciami, ktoré sú zacielené na štrukturálne prekážky na ceste k dezistencii (napr. zamestnanie, ubytovanie – McCulloch, 2010; Trotter, 2015). Ďalšia intervencia, ktorá by mala prosociálne modelovanie v praxi sprevádzať, je riešenie problémov (Trotter, 2015). Prosociálne modelovanie preto nie je zázračný všeliek, ale technika, ktorá funguje dobre v kombinácii s inými transformačnými intervenciami.

Ďalším dôležitým postrehom z praxe je, že prosociálne modelovanie funguje lepšie v prosociálnych organizáciách, ktoré zdieľajú základné hodnoty tohto procesu – rešpekt, optimizmus pre zmenu, sebaodhodlanie, rast atď.

3.2 Prečo je prosociálne modelovanie dôležité v nápravno-výchovnej praxi?

Väčšina dôkazov týkajúcich sa efektívnosti prosociálneho modelovania z hľadiska znižovania recidívy pochádza z rôznych metaanalýz a niekoľkých empirických štúdií, ktoré boli zrealizované v nápravno-výchovnej oblasti, v oblasti starostlivosti o dieťa a vzdelávacej oblasti.

Jedna z najznámejších metaanalýz poskytujúca dôkazy o tom, že prosociálne modelovanie je efektívnym nástrojom na znižovanie recidívy bola vypracovaná Andrewsom et al. (1979). Ten dospel k záveru, že vzťah, prosociálne modelovanie a empatia sú kľúčovými prvkami pre efektívnu intervenciu. Ten istý záver bol potvrdený v metaanalýze Dowdena a Andrewsa (2004): prosociálne modelovanie bolo definované ako jedna z piatich základných nápravno-výchovných zručností, ktoré môžu mať značný vplyv na recidívu.

Empirické štúdie, ktoré zrealizoval Trotter (1993, 1996), úspešne preukázali, že prosociálne modelovanie, riešenie problémov a používanie empatie môžu znižovať recidívu o 25 – 50 %.

Mclvor (1998) preukázal, že použitie prosociálneho modelovania v komunitnej službe má priamy dopad na mieru poddajnosti.

Bonta a Rugge (2004) argumentovali, že miera recidívy je nižšia, keď je nápravovýchovná prax založená na posudzovaní rizika, pozitívnom posilnení, konfrontácii antisociálneho správania, riešení problémov a prístupe ku komunitným zdrojom.

V ich kanadskej štúdii (STICS, Bonta et al., 2011) výskumníci zistili, že iba 2/3 nápravovýchovných pracovníkov používali pozitívne posilnenie a iba niekoľkí využívali konfrontáciu antisociálneho správania.

Dobrá prax

Zdá sa, že spochybnenie a konfrontácia nie sú obľúbenými praktikami nápravovýchovných pracovníkov. Avšak sú kľúčové pri modelovaní pozitívneho správania. Preto sa pracovníkom vrelo odporúča rozvinúť tieto zručnosti s využitím asertívnej spätnej väzby. K tomuto bodu sa dostaneme v ďalších častiach tejto kapitoly.

3.3 Ako je prosociálne modelovanie aplikované v praxi?

Ako bolo naznačené v literatúre (Cherry, 2010; Trotter, 2015), zdá sa, že v praxi má prosociálne modelovanie štyri hlavné komponenty: identifikácia prosociálneho správania; posilnenie pozitívneho správania a postojov; spochybnenie a konfrontácia antisociálneho správania a postojov; exemplifikácia seba samého ako vzoru skrze vlastné skutky.

a. Identifikácia prosociálneho správania a postojov

Pred posilnením určitej formy správania alebo postoja sa potrebujeme uistiť, že sa jedná o takú formu správania, ktorá by mala byť súčasťou klientovej hodnotovej orientácie a správania. Keďže pracujeme v nápravovýchovej oblasti, zaujímame sa o podnecovanie empatie voči obeti, ľútosti nad spáchaným zločinom, túžby pre zmenu, zámeru nájsť si prácu, dochvilnosti atď.

Avšak popri týchto žiaducich reakciách sa pracovník taktiež môže usilovať o podnietenie iných ľudských postojov a správania, ktoré môžu klientovi napomôcť v zlepšení jeho sociálnej interakcie: ďakovanie, vyvíjanie dodatočného úsilia, preukazovanie trpezlivosti, dokončovanie úloh, vzatie do úvahy iných uhlov pohľadu atď.

Cvičenie:

Vo dvojici alebo v malých skupinách urobte zoznam foriem správania, ktoré by ste radi podnietili u vašich klientov. Niektoré z nich môžu byť asociované s ich trestným činom, zatiaľ čo iné môžu byť relevantné pre iné sociálne situácie.

Kľúčové je, že správanie, ktoré chceme podnietiť, je pre klienta dosiahnuteľné (Davies, 2001). Ak sa snažíme podnecovať správanie, ktoré pre klienta dosiahnuteľné nie je, môžeme potom spôsobiť, že klient sa už nebude pokúšať o nič.

Ďalším dôležitým aspektom je, aby v rámci každej organizácie stanovený minimálny konsenzus ohľadom toho, čo chceme posilniť. Môže to pomôcť pri zjednocovaní praxe a vytváraní väčšej vnútornej konzistencie. Nemali by sme zabúdať, že väzni sú napríklad

v kontakte s viac ako jedným nápravovýchovným pracovníkom. Bolo by veľmi vhodné, aby všetci nápravovýchovní pracovníci podnecovali tie isté hodnoty a správanie.

b. Odmena za prosociálne správanie a postoje

Podobne ako v prípade učebných teórií, správanie, ktoré je ignorované alebo nie je posilňované, sa bude postupne vytrácať. Ako výskumník som až príliš často videl, ako niektorí nápravovýchovní pracovníci ignorujú alebo neodmeňujú malé, ale dôležité formy prosociálneho správania, ako napríklad: dochvilnosť, triezvosť (u tých, ktorí majú problémy so závislosťou) atď. Táto reakcia je čiastočne pochopiteľná. Postupne klienti robia, čo sa od nich očakáva. Avšak ak tieto formy správania nie sú posilňované, zaniknú, a toto si nápravovýchovní pracovník neželá.

Na rozdiel od očakávaní je väčšina odmien verbálna. Jedná sa o jednoduché afirmácie ako pochvala alebo poďakovanie.

Iné odmeny sú:

- verejná pochvala,
- hovorenie o tom iným,
- hovorenie o tom prípadovému manažérovi,
- certifikáty,
- pridelovanie rôznych zodpovedných úloh,
- ďakovné lístočky,
- dávanie príležitostí,
- materiálne odmeny,
- odporúčacie listy atď. (podľa Cherryho, 2010).

Cvičenie:

Vo dvojici alebo v malej skupine vytvorte zoznam odmien, o ktorých si myslíte, že sú užitočné pri práci s vašimi klientmi.

Jedna z najobľúbenejších odmien u klientov probácie je zníženie frekvencie návštev. V jurisdikciách, kde frekvenciu návštev určuje probačný pracovník, sa môže jednať o užitočnú odmenu. Avšak pri udeľovaní tejto odmeny treba postupovať opatrne. Po prvé intenzita dozoru sa musí zhodovať s úrovňou rizika. Preto táto odmena môže byť použitá v spojitosti so zníženou úrovňou rizika recidívy. Taktiež je kľúčové vyhýbať sa paradoxným situáciám, kedy sa od náročného klienta očakáva, že sa na termíny dostaví menej často, aby tak mal nápravovýchovný pracovník o náročnejšieho klienta menej. Toto isté platí pre prípady, kedy klient potrebuje od nápravovýchovného pracovníka pomoc pri riešení problémov, ale nápravovýchovný pracovník frekvenciu návštev zníži. Táto diskusia nás privádza k ďalšiemu bodu: **Aké sú charakteristicky efektívnej odmeny?** Opäť na základe učebných teórií vieme, že na to, aby boli odmeny efektívne, musia spĺňať nasledovné:

- nasledovať žiaduce správanie hneď ako je to možné,
- byť pre klienta relevantné; musia tak byť vnímané skôr klientom ako nápravovýchovným pracovníkom,

- musia byť proporcionálne voči správaniu, ktoré chcem podnecovať (napr. nemali by sme znižovať frekvenciu návštev, ak daná osoba raz povedala *ďakujem*),
- byť predvídateľné.

Ďalší dôležitý bod, na ktorý poukázal Rex (2004), je, že odmena by mala byť zacielená na špecifické správanie. Inými slovami, klient by mal presne pochopiť, ktoré správanie si pracovník želá posilniť.

Dobrá prax

Je preto dôležité, aby nápravno výchovný pracovník precízne vyjadril, aké správanie si želá posilniť. Napríklad povie: „Naozaj sa mi páči, že ste zdvorilý a ohľaduplný voči svojej žene“ a nie „Vaše nedávne správanie sa mi naozaj páči“. Aké správanie?

Vo väzenskom prostredí by mali existovať jasné smernice o tom, ako treba pri udeľovaní odmien a trestov postupovať. Predovšetkým by mal u väzňov vzniknúť určitý pocit legitímnosti vo vzťahu k udeľovaniu týchto odmien a trestov. Aby to tak bolo, odmeny a tresty musia byť:

- **transparentné** – musí byť jasné, kto ich môže dostať a kedy,
- **konzistentné** – musia byť udeľované vždy u každého v rovnakých situáciách; musia byť udeľované spravodlivo; každý v rovnakej situácii by mal byť vystavený rovnakému zaobchádzaniu,
- **spravodlivé** – musia byť udeľované férovo a proporčne voči výkonu,
- **dosiahnuteľné** – musia byť pre väzňov dosiahnuteľné,
- **legálne** – musia byť v medziach zákona, vnútorných predpisov (napr. dávať cigarety väzňom je v určitých jurisdikciách zakázané),
- **vzrastajúce** – systém by mal byť progresívny; od najjednoduchších odmien až po najkomplexnejšie a ťažko dosiahnuteľné (napr. od jednej návštevy navyše mesačne až po päťdňovú priepustku, alebo dokonca skorému podmienenému prepusteniu) (podľa Cherryho, 2010).

c. Spochybnenie alebo konfrontácia antisociálneho správania

Ako už bolo predtým spomenuté, dôkazy naznačujú, že nápravno výchovní pracovníci sa niekedy zdráhajú používať konfrontáciu. Obzvlášť sa boja, že to môže negatívne ovplyvniť kvalitu vzťahu. Toto nie je pravda. Naopak, existujú dôkazy, ktoré naznačujú, že využitie konfrontácie asertívnym a úctivým spôsobom môže kvalitu vzťahu zlepšiť (Willis a Daisley, 1995).

Ako nápravno výchovní pracovníci sa často stretávajú s väzňami a klientmi probácie, ktorí sa snažia racionalizovať svoje kriminálne správanie (napr. *bol som opitý, naviedli ma k tomu moji kamaráti* atď.). Je dôležité reagovať na tieto antisociálne racionalizácie tak, aby klient pochopil, že s nimi nesúhlasíte. Tento postoj by mal byť klientovi odkomunikovaný nasledujúcim spôsobom: *Rozumiem vám a akceptujem vás, ale s vaším správaním nesúhlasím.*

Príklad:

Klient: *Moji kamaráti ma naviedli, aby som rozbil okno a vliezol dnu a ukradol šperky.*

Nápravno výchovný pracovník: *Viem, že priatelia sú dôležití a chceme sa im zapáčiť. Avšak nemôžete robiť veci, ktoré sú nesprávne – ako kradnutie – len preto, že nás k tomu navedú. Na čo iné by vás ešte mohli nahovoriť?*

Cvičenie:

Vo dvojici alebo v malých skupinách urobte zoznam všetkých foriem antisociálneho správania alebo postojov, o ktorých si myslíte, že by mali byť spochybnené. Zozbierajte príklady z vašej minulej skúsenosti.

Dobрым spôsobom, ako spochybníť antisociálne správanie a taktiež povedať nie alebo stanoviť hranice, je asertívna komunikácia.

Back a Back (1991 citovaný v Cherry, 2010) navrhujú, že asertívnosť v sebe zahŕňa:

- postavenie sa za svoje práva bez porušovania práv iných,
- vyjadrenie vašich potrieb, preferencií alebo pocitov spôsobom, ktorý nie je ani hrozivý, ani ustráchaný a úzkostný.
- priamu a úprimnú komunikáciu medzi rovnocennými partnermi.

Asertívna komunikácia je forma komunikácie, ktorou vyjadrujete rešpekt k sebe samému a iným. Asertívna komunikácia sa zameriava na záležitosti/problémy, a nie na ľudí, a tak sa vyhýba agresivite.

Asertívna a prosociálna spätná väzba je forma komunikácie, ktorá využíva empatiu, aktívne načúvanie alebo motivačné dialógové zručnosti, pričom klientovi ukazuje, čo v jeho správaní nebolo správne a ako by sa to dalo zmeniť.

V praxi má prosociálna spätná väzba šesť krokov (podľa Cherryho, 2010):

1. **Ubezpečte sa, že obidvaja viete, o čom rozprávate** – jedná sa o ubezpečenie, že pracovník a klient rozprávajú o tom istom problematickom správaní. V ideálnom prípade je užitočné spätnú väzbu ponúknuť hneď, ako sa objavilo problematické správanie. Avšak toto nie je vždy možné (napr. ak v situácii je príliš veľa ľudí). V takom prípade pracovník musí byť čo najkonkrétnejší: *Rád by som sa porozprával o tom, ako ste reagovali na vašu ženu, keď prišla reč na zamestnanie.*
2. **Ubezpečte sa, že popisujete správanie, a nie osobu a jeho osobnosť** – správanie je konkrétne a môže sa zmeniť. Preto je nutné sa naň zamerať. Pracovník by nemal povedať: *Nepáči sa mi váš postoj*, ale mohol by povedať: *Je pre mňa máťúce, keď vidím ako s nohami „tancujete“ a pozeráte sa von oknom, keď sa s vami rozprávam. Mám pri tom dojem, že ma nepočúvate.*
3. **Jasne vyjadrite, aké správanie by mal klient u seba zmeniť** – ideálne klienta zapojte do definovania nežiaduceho správania. Ak toto nie je možné, pracovník to môže za neho vyhláskovať. Je dôležité byť jasný a priamy. Úzkosť alebo pochybnosti môžu znížiť kvalitu spätnej väzby. Nápravno výchovný pracovník môže povedať: *Z toho akým spôsobom sa celý čas pohybujete a pozeráte sa von z okna, keď spolu debatujeme,*

mám dojem, že sa skutočne nezapájate do toho, čo tu teraz robíme. Tá istá výpoveď by nebola taká presvedčivá, ak by ju pracovník sformuloval nasledovne: Nevieť, ale ak môžem, myslím si, že niekedy nevenujete pozornosť tomu, čo tu robíme. Zdá sa, že sa stále pozeráte po miestnosti. No, neviem... len tak sa mi zdá...

4. **Vysvetlite, prečo chcete, aby klient zmenil svoje správanie** – je dôležité v tomto kontexte používať tzv. „ja výrok“. Toto by mohlo viac ilustrovať, že sa komunikácia odohráva v empatickom vzťahu. Napr. *„Som sklamaný, že ste porušili pravidlo nechodiť na stretnutia pod vplyvom alkoholu. Urobili ste skvelý pokrok v posledných troch mesiacoch. Budem vám musieť dať nový termín stretnutia nazajtra.“* V tomto prípade klient pochopil, že jeho správanie porušuje jedno z najdôležitejších pravidiel organizácie, ktoré sme si stanovili na prvom stretnutí.
5. **Rozprávajte sa o tom, čo by mohlo byť iné** – pre klienta samotného by bolo užitočné, keby sám prišiel s nápadmi, ako by to mohlo byť inak (napr. *„Je mi to ľúto. Mal som nejaké problémy so ženou a nemohol som prísť za vami v takom stave. Mal som vám zavolať a stretnutie preložiť“*). Ak to nie je možné, pracovník môže dať návrhy.
6. **Nepreháňajte to** – konfrontácia je tiež pre klienta nepríjemná. Preto nezachádzajte príliš ďaleko. Trotter (2015) napríklad navrhuje, že pracovník by mal ponúknuť aspoň štyri odmeny za každý negatívny komentár (pravidlo 4/1). Burnsovo (1994) demonštrovanie, že probační pracovníci, ktorí sa pri znižovaní recidívy zameriavajú viac na pozitíva, boli úspešnejší, ako tí, ktorí sa zameriavajú na negatíva, to taktiež potvrdzuje.

Mnohí výskumníci a školitelia (Trotter, 2015; Cherry, 2010) upozorňovali na nesúlad medzi verbálnou a neverbálnou komunikáciou pri konfrontácii antisociálneho správania. Ja sám som bol svedkom situácií, kedy došlo ku kritike antisociálneho správania vo verbálnej rovine, ale k jeho podnecovaniu v rovine neverbálnej (napr. usmievanie alebo schvaľovanie). Zdá sa, že k tomuto druhu nesúladu dochádza v praxi častejšie, ako by sme čakali.

Keď už bola konfrontačná zručnosť rozvinutá a časom alebo prostredníctvom tréningu skonsolidovaná, nápravnovýchovní pracovní sa už nebudú cítiť takí nervózni pri jej použití. Avšak nemali by to preháňať a používať ju v raných štádiách vzťahu. Shulman (1991) argumentuje, že pri príliš včasnom použití a bez vyváženía s dostatočným počtom pozitívnych komentárov môže mať konfrontácia negatívny dopad.

Ako bolo uvedené predtým, prosociálna spätná väzba alebo asertívna komunikácia môže byť taktiež použitá pri stanovovaní alebo posilňovaní hraníc alebo pri hovorení, nie však pri rôznych nerozumných požiadavkách klientov.

d. Buďte sám vzorom

Ako sme videli predtým, ľudia majú tendenciu učiť sa od tých, ktorých rešpektujú prostredníctvom pozorovania ich správania a asociovaných konzekvencií. Toto pozorovanie môže ísť obidvoma smermi: prosociálnym aj antisociálnym. Spôsob, akým sa ľudia učia antisociálnemu správaniu, je vskutku rovnaký. Avšak v tejto časti sa pozrieme na to, ako ponúknuť svoj osobný príklad, ktorý môže klientom pomôcť učiť sa prosociálnemu správaniu.

Čo môže nápravovýchovný pracovník urobiť pre to, aby sa z neho stal pozitívny príklad?

Väčšinou musia iba ako dobrí profesionáli konať zodpovedne. Napríklad Trotter (2004) preukázal, že výsledky klienta sú lepšie, keď probačný pracovník dodržiava termíny a promptne odpovedá na telefonické hovory. Rex a Maltravers (1998) podotkli, že v podmienkach Veľkej Británie je prosociálne modelovanie o to úspešnejšie, čím viac vnímajú klienti svojich pracovníkov ako legitímnych, a teda, že majú nad nimi morálnu autoritu. Trotter (2015) taktiež poznamenal, že sebaotvorenie môže napomôcť modelovaniu prosociálneho správania. Keď diskutujeme o sebaotvorení, Trotter (2015) robí rozdiel medzi sebaotvorením, ako ho poznáme z predošlej kapitoly, a kopingovým sebaotvorením, ktoré klientovi ukazuje ťažkosti alebo zraniteľnosť pracovníka. Toto je v mnohých smeroch podobné osobnému sebaotvoreniu tak, ako ho zadefinoval D'Augelli a Hauer (1980). Pozri predošlú kapitolu pre viac informácií o sebaotvorení.

Príklad:

Nápravovýchovný pracovník: *Viem, čo tým chcete povedať. Sám som mal veľké ťažkosti, keď som si hľadal prácu. Trvalo mi to osem mesiacov a bola to nočná mora.*

Za niektorých okolností a u určitých klientov sa zdá, že kopingové sebaotvorenie funguje lepšie ako ostatné formy sebaotvorenia.

Okrem týchto taktík Cherry (2010) poukazuje na to, že pracovníci, ktorí chcú byť pozitívnymi vzormi, by mali:

- rešpektovať jednotlivca,
- rešpektovať zákon a pravidlá,
- byť dochvilní,
- byť spoľahliví – „robím, čo som povedal, že by som robil“,
- byť konzistentní – jednať s klientmi v tých istých situáciách rovnakým spôsobom,
- byť féroví,
- dávať veci do poriadku – korigovať aj svoje vlastné chyby,
- byť asertívni.

Gast a Taylor (1998) a neskôr Cherry (2010) sformulovali zoznam faktorov, ktoré môžu urobiť osobný vzor dôveryhodnejším:

- byť niekým, kto je rešpektovaný a dôveryhodný,
- mať vieru v správanie, ktoré modelujete (napr. dodržiavanie zákona),
- nebyť „príliš dokonalý“; ak sa zdá, že pracovník robí veci bez akéhokoľvek úsilia, potom to môže byť pre iných zneisťujúce,
- pamätať na to, že nie každý sa učí alebo myslí rovnako,
- byť „aktívny a participatívny“; zapájať klienta do robenia rozhodnutí alebo do samotného procesu rozširuje klientov výber a znižuje odpor - toto môže znamenať, že by sa mal pracovník niekedy zamerať aj na klientove priority, dokonca by nemali byť nutne definované ako kriminogénne potreby.

Cvičenie:

Spolu s vašimi klientmi (väzňami alebo klientmi probácie) urobte zoznam charakteristík ideálneho nápravno výchovného pracovníka. Prediskutujte: Ako blízko ste k takému profilu? Sú všetky uvedené charakteristiky žiaduce pre profesionála? Čo môžete urobiť, aby ste sa zlepšili?

Nakoniec by sme mali pamätať aj na to, že nápravno výchovní pracovníci tu nie sú preto, aby boli k ľuďom milí, ale skôr preto, aby modelovali prosociálne správanie a spochybňovali antisociálne správanie a postoje.

3.4 Limity a etika prosociálneho modelovania

Čo je prosociálne alebo antisociálne, je veľmi hlboko zakorenené v našom kultúrnom chápaní sveta. Čo je prosociálne v jednej kultúre, môže byť neutrálne alebo antisociálne v inej (napr. pozri pozíciu žien v rôznych kultúrach). Keďže prosociálne modelovanie je modelovanie prosociálneho správania a konfrontovanie antisociálneho správania, nápravno výchovný pracovník by si mal uvedomovať svoje vlastné hodnotové zázemie a nesnažiť sa svoje názory vnucovať klientom, obzvlášť vo vzťahu k otázkam, ktoré sa trestu netýkajú. Môžeme sa domnievať, že tvrdá práca je dôležitou hodnotou v našej spoločnosti, ale tak to nemusí byť vnímané inými ľuďmi z iných kultúr alebo inými životnými očakávaniami. Keďže tvrdá práca nie je vo všeobecnosti súčasťou trestu, nie je úlohou nápravno výchovného pracovníka, aby túto hodnotu nanucoval iným.

Trotter (2015) v tomto zmysle poskytuje dôležitý dôkaz: nápravno výchovný pracovník by sa mal snažiť konfrontovať antisociálne správanie a čokoľvek, čo s tým súvisí. Avšak nápravno výchovný pracovník by nemal konfrontovať formy správania, ktoré sa netýkajú antisociálneho správania (napr. zostať slobodný, nepracovať ťažko atď.). Ak sa tieto formy správania objavia, môžu byť pozitívne posilnené, ale nemali by byť konfrontované.

Týmto spôsobom sa nápravno výchovný pracovník vyhne opresívnej praxi, v rámci ktorej sú jeho názory o svete klientom nanútené nelegitímym spôsobom.

Z hľadiska inej kritiky prosociálneho modelovania je tento prístup považovaný za silne manipulatívny. Prostredníctvom podnecovania určitých foriem správania a odrádzania od iných sa nápravno výchovný pracovník snaží podnecovať určitý typ zmeny v klientovom správaní. Ale práve toto sa od nápravno výchovného pracovníka očakáva. Jeho úlohou je zmeniť kriminálne správanie, a tak prispieť k verejnej bezpečnosti. Etická dilema sa objavuje, keď je tento vplyv vyvíjaný bez toho, aby si to klient uvedomoval. Z tohto dôvodu by etická prax mala byť založená na jasnom chápaní obidvoch – klienta a pracovníka – povahy práce a toho, ako táto práca môže prispieť k zmene správania.

Prvou podmienkou pre toto spoločné chápanie je pre nápravno výchovného pracovníka uvedomenie si jeho vplyvu. Na základe výskumu vieme, že nápravno výchovní pracovníci si tento vplyv plne neuvedomujú (Trotter, 2002; 2004). Druhá podmienka toho, aby bolo prosociálne modelovanie etické, je zabezpečiť, aby nápravno výchovný pracovník neposilnil antisociálne hodnoty a správanie. Štúdie od Burnsa (1994) a Trottera (2004) demonštrovali,

že pracovníci niekedy nevedomky posilňujú správanie, ktoré by radi zmenili. Klinická supervízia a reflektívna prax môžu nápravno-výchovnému pracovníkovi pomôcť vyhnúť sa tomuto riziku. V niektorých krajinách školitelia využívajú rôzne škály merania sociálnej orientácie študentov. Jedna takáto škála, používaná v rôznych jurisdikciách, je Goughova socializačná škála (Gough, 1960), ktorou je možné merať mieru, do akej ľudia majú prosociálne a antisociálne hodnoty.

Akademici ako McCulloch (2010) a Trotter (2015) taktiež zdôraznili, že prosociálne modelovanie zanedbáva štrukturálne alebo širšie príčiny zločinu (napr. chudobu, sociálnu nespravodlivosť), a preto je do určitej miery povrchné. Keďže to môže byť pravda, výskumné dôkazy a školitelia dôrazne odporúčajú, aby prosociálne modelovanie nebolo uplatňované oddelene od iných intervencií, ako napríklad: riešenie problémov, kognitívno-behaviorálne programy, praktická pomoc atď. Je samozrejmosťou, že prosociálne modelovanie a empatia hladného klienta nenakrímia.

So zreteľom na všetky tieto limity a etické výzvy je prosociálne modelovanie efektívnou praxou pri znižovaní recidívy a môže byť rozvíjané ako zručnosť v krátkych a dlhých tréningových programoch, ideálne súčasne s inými základnými nápravno-výchovnými zručnosťami. V mojom výskume o zručnostiach nápravno-výchovných pracovníkov som vyvinul škálu, ktorá mi pomohla zmerať a porovnať rôzne praktiky prosociálneho modelovania. Tí, ktorých to zaujíma, môžu túto škálu nájsť v prílohe č. 1.

Kľúčové učebné body:

- Prosociálne modelovanie je spôsobom alebo prístupom, prostredníctvom ktorého nápravno-výchovný pracovník podnecuje formy prosociálneho správania a spochybňuje antisociálne formy správania.
- Tento prístup je založený na teóriách sociálneho učenia.
- Praktizovanie prosociálneho modelovania môže znížiť mieru recidívy až o 50 %.
- Prosociálne modelovanie funguje lepšie v rámci silnej pracovnej aliancie a empatickej komunikácie.
- Prosociálne modelovanie v sebe zahŕňa štyri hlavné rozmery: identifikovanie prosociálneho správania a postojov, posilnenie prosociálnych hodnôt a foriem správania, spochybnenie alebo konfrontácia antisociálneho správania, ponúknutie seba ako osobného vzoru.
- Aj keď je konfrontácia náročná, jedná sa o kľúčovú zručnosť pri práci s páchatelmi.
- Asertívna komunikácia alebo prosociálna spätná väzba sú užitočné pri konfrontácii antisociálneho správania úctivým a efektívnym spôsobom.
- Aj keď má prosociálne modelovanie svoje limity a etické výzvy, je možné ich prekonať prostredníctvom správneho etického sprevádzania.

Evaluačné otázky:

1. Ste svedkom tohto dialógu:

Klient: Prišiel som domov a moja žena pozerala TV. Spýtal som sa jej, kde je večera a ona mi povedala, že žiadna nie je. Potom som stratil nervy a udril ju. Ako môže sedieť a pozeráť TV, keď v dome nemáme žiadne jedlo?

Nápravno výchovný pracovník: *To rád počujem. Rád by som bol, keby sme si pripomenuli minulý mesiac, keď ste tu boli naposledy. Vtedy sa mi váš postoj naozaj páčil...*

Okomentujte použitie odmeny.

2. Ste svedkom tohto dialógu:

Klient: *Prišiel som domov a moja žena pozerala TV. Spýtal som sa jej, kde je večera a ona mi povedala, že žiadna nie je. Potom som stratil nervy a udrel ju. Ako môže sedieť a pozerat' TV, keď v dome nemáme žiadne jedlo?*

Nápravno výchovný pracovník: *Rozumiem, že ste sa rozhneval, keď ste nenašli žiadne jedlo, ale udrieť niekoho nie je prijateľné za žiadnych okolností. Toto je v podstate dôvod, prečo ste tu – pre domáce násilie. Navrhol by som vám riešenie. O tomto správaní sa s vami ešte porozprávam a uvidíme, čo môžeme urobiť, aby sme sa tomuto vyhli. Súhlasíte s tým?*

Prosím, okomentujte: *Aké techniky boli použité? Aké formy asertívnej spätnej väzby ste si všimli? Ako by ste to mohli urobiť inak?*

3. Vo dvojici alebo v malých skupinách si urobte videonahrávku, ako klienta pozitívne posilňujete, a potom ako ho konfrontujete. Vyberte si vlastný scenár. Avšak bolo by užitočné, ak by scenár bol čo najbližšie vašej pracovnej náplni.

S vašimi kolegami prediskutujte: *Čo dopadlo dobre? Čo môže byť vylepšené? Čo bolo obzvlášť ťažké? Ako by ste to urobili inak?*

4. Prečo sú empatia a vzťahy dôležité faktory pre sociálne modelovanie?

Ďalšie zdroje:

Rooney, R.H. a Mirick R.G. (2018). *Stratégie pre prácu s nedobrovoľnými klientmi*. Columbia University Press.

Trotter, C. a Ward, T. (2013). *Nedobrovoľní klienti, prosociálne modelovanie a etika. Etika a sociálne blaho*. 7(1): 74-90.

Prezentácia Crisa Trottera na YouTube:

<https://www.youtube.com/watch?v=WAJHDABgics&t=152s>

Referencie:

Andrews, D.A., Kesissling, J.J., Russell, R.J., Grant, B.A., (1979), *Dobrovoľníci a individuálna supervízia dospelých klientov probácie*, Ministerstvo nápravno výchovných služieb Ontario, Toronto.

Bandura, A. (1977). *Teórie sociálneho učenia*. EnglewoodCliffs, NJ: Prentice-Hall.

Bonta, J., Bourgon, G., Ruge, T., Scott, T.L., Yessine, A., Gutierrez, L., Li, J. (2011). *Experimentálna demonštrácia výcviku probačných pracovníkov v supervízii založenej na dôkazoch*. *Trestná justícia a správanie*, 38, 1127-1148.

- Bonta, P. Rugge, T. (2004) Prípadový manažment u probačného právneho zástupcu v Manatobe, Ottawa, Kanada.
- Burns, P. (1994) Diplomová práca Prosociálne praktiky v komunitnej nápravno-výchovnej praxi, Univerzita Monash, Fakulta sociálnej práce, Melbourne.
- Cherry, S. (2010) Transformovanie správania: prosociálne modelovanie v praxi. Cullompton, Willan.
- Danish, S.J., D'Augelli, A.R., & Hauer, A.L. (1980) Nápomocné zručnosti (2.ed.) New York: HumanSciences Press.
- Davis, R.A. (2001). Kognitívno-behaviorálny model patologického využívania internetu. Počítače v ľudskom správaní, 17(2): 187-195.
- Gast, L., Taylor, P. (1998) Vplyv a integrita: manuál pre prosociálne modelovanie. Birmingham: Konzorcium probačného výcviku z Midlands.
- Kemshall, H., Canton, R. (2002). Efektívny manažment programového opotrebovania: správa pre Národnú probačnú službu (WelshRegion) (Nepublikovaná správa). Londýn; VB: Národná probačná služba.
- McCulloch, T. (2010). Výskum komunitnej služby, chápanie poslušnosti v praxi (ed.) F. McNeill, P. Raynor a C. Trotter Dozor nad páchatelmi: Nové smery v teórii, výskume a praxi. Abingdon: Willan.
- McIvor, G. (1998). Práce pre chlapcov? Rodové rozdiely vo verejnoprospešných prácach, HowardJournal, 37, 280-90.
- Rex, S. Gelsthorpe, L., Roberts, C., Jordan, P. (2004). Čo je sľubné vo verejnoprospešných prácach: implementácia siedmich Pathfinder projektov, Londýn: Home Office.
- Rex, S., Maltravers, A. (1998) Prosociálne modelovanie a legitimita, Kriminologický inštitút na Cambridgskej univerzite.
- Shulman, L. (1991) Prax interakčnej sociálnej práce: smerom k empirickej teórii, Itasca, Illinois: FE Peacock.
- Trotter, C. (1993). Dozor nad páchatelmi – Čo funguje. Oddelenie sociálnej práce v Monash a Viktóriine justičné oddelenie, Melbourne.
- Trotter, C. (1994). Efektívny dozor nad páchatelmi - nepublikovaná PhD diplomová práca, Univerzita LaTrobe, Melbourne.
- Trotter, C. (1996). Dopad rôznych praktík supervízie v komunitnej nápravno-výchovnej praxi. Austrálsky a novozélandský časopis kriminológie Vol 29 č. 1: 29-46.
- Trotter, C. (2004). Pomoc zneužívaným deťom a ich rodinám. Allen a Unwin, Sydney.
- Trotter, C. (2009). Prosociálne modelovanie. Európsky časopis pre probáciu. 1(2), 142-152.
- Trotter, C. (2015). Práca s nedobrovoľnými klientmi: manuál pre prax. New York: Routledge.

Willis, L., Daisley, J. (1995). Asertívny školiteľ: praktický manuál o asertivite pre školiteľov a poskytovanie kurzov asertivity. Londýn: McGraw HillBookCompany.

Príloha č. 1 - Škála pre meranie praxe prosociálneho modelovania

Položka	<i>Prosím, ohodnoťte od 1 po 5, pričom hodnota 5 znamená, že daná zručnosť je uplatnená plne a vhodne a hodnota 1 znamená, že daná zručnosť absentuje.</i>
1. Pracovník je voči klientovi empatický.	
2. Medzi pracovníkom a klientom je dobrý vzťah (dobrý očný kontakt, otvorenosť atď.).	
3. Pracovník udeľuje odmeny, kedykoľvek na to má príležitosť.	
4. Odmeny sú pre klienta relevantné.	
5. Odmeny sú proporcionálne.	
6. Pracovník spochybňuje antisociálne postoje a správanie asertívnym spôsobom.	
7. Zdá sa, že pracovník to, čo slúbil, aj urobí.	
8. Medzi oboma je dobrá atmosféra.	

Priemer

Bodový súčet má tendenciu byť dosť vysoký. Preto akákoľvek položka, ktorá získala bodový súčet nižší ako 5, by mala byť prediskutovaná a jej kvalita počas výcviku zvýšená.

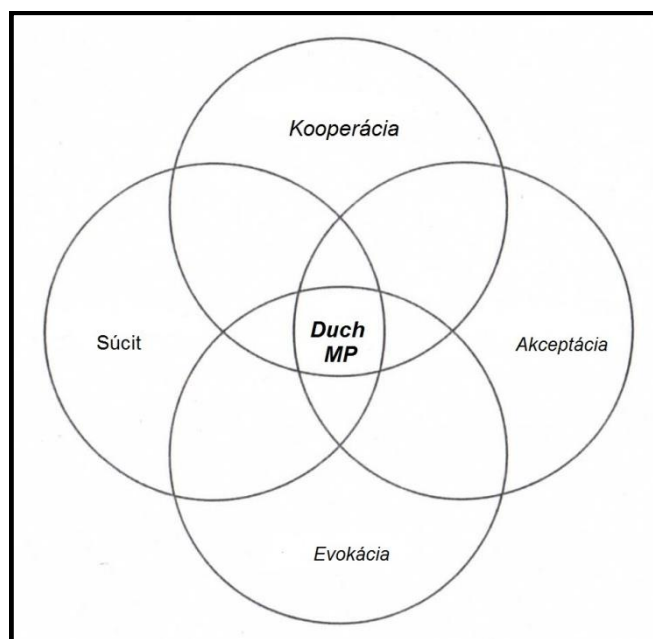
4. Motivačný pohovor/rozhovor/

4.1. Čo je motivačný pohovor (MP)?

V 80. rokoch v liečbe závislostí v USA dominoval vysoko autoritatívny a konfrontačný konzultačný štýl. Toto bol kontext, v ktorom pracoval Rollnick – jeden zo zakladajúcich otcov MP. Čoskoro si uvedomil, že klientova otvorenosť verzus defenzívnosť, rozhovor o zmene verzus rozhovor o udržiavaní a silná terapeutická aliancia pôsobia na klientovu motiváciu pre zmenu rovnakým spôsobom ako ovládač hlasitosti na hlasitosť rádia (Miller a Rollnick, 2003:24). Toto bol začiatok nového prístupu k nedobrovoľným klientom. Začalo to v oblasti závislostí, ale čoskoro sa to rozšírilo do oblastí psychoterapie (napr. práca s depresiami, úzkosťou atď.), manažmentu ale aj do nápravnovúchovnej oblasti.

Pre zložitosť Miller a Rollnick (1991) pôvodne váhali akokoľvek MP zadefinovať. Avšak v nasledujúcich edíciách ich knihy – Motivačný pohovor – začali viac a viac rozvíjať niečo, čo sa dá považovať za definíciu MP. V poslednej edícii (tretia, 2013:45) sformulovali trojvrstvovú definíciu:

1. **Laická definícia:** motivačný pohovor je kooperatívny konverzačný štýl pre posilnenie motivácie a odhodlania zmeniť sa u danej osoby.
2. **Definícia praktikanta:** MP je konzultačný štýl zacielený na osobu, ktorého cieľom je riešenie bežného problému ambivalencie zmeny. Duch MP (hudba, a nie slová) je založený na štyroch prepojených prvkoch: partnerstvo, akceptácia, súcit a evokácia.
3. **Technická definícia:** MP je kooperatívny, na cieľ orientovaný štýl komunikácie s osobitnou pozornosťou na jazyk zmeny. Je koncipovaný na posilnenie osobnej motivácie a odhodlania pre špecifický cieľ prostredníctvom stanovenia a preskúmania dôvodov pre zmenu v atmosfére akceptácie a súcitu. Ako proces sa MP skladá zo štyroch prekrývajúcich sa procesov: kooperácia, akceptácia, evokácia a súcit.



Obrázok 1 Duch MP

Primárne je MP konverzáciou o zmene. Môže sa odohrať v akomkoľvek kontexte, ale to najdôležitejšie je, že sa jedná o kooperatívnu konverzáciu, nie prednášku alebo monológ. MP je viac o sprevádzaní ako o dirigovaní a jeho cieľom je posilnenie motivácie danej osoby. Ale motivácia sama osebe nestačí, potrebné je odhodlanie zrealizovať zmenu.

Úvaha

MP literatúra je plná metafor. Jedna z najdôležitejších porovnáva MP s plesovým tancom v protiklade k wrestlingu. Pri tanci musia partneri venovať pozornosť hudbe a jeden druhému. Snažia sa jeden druhému prispôbiť v rámci toho istého rytmu a smeru. Pri tanci sa partner hýbe zároveň so svojou partnerkou. Vo wrestlingu sa účastníci snažia jeden druhého prekvapiť a premôcť. Keď prežívate náročnú konverzáciu s vaším klientom, pomyslite si na túto otázku: tancujete alebo robíte wrestling?

Jedným z najdôležitejších prvkov ducha MP je **partnerstvo**. MP nie je niečo, čo robí expert pasívnemu prijímateľovi, ale niečo, čo sa robí „pre“ a „s“ danou osobou. Toto je dôvod, prečo je aktívna spolupráca medzi dvoma aktérmi kľúčová. Tento princíp je taktiež zdôraznený v literatúre o dezistencii pod pomenovaním spoluprodukcia. MP nie je trik, prostredníctvom ktorého podnietite ľudí k zmene, ale spôsob, akým zaktivujete ich vlastnú motiváciu a zdroje pre tento cieľ.

Dobrá prax

MP literatúra hovorí o prirodzenom reflexe ľudí mať názor na to, čo je správne, a čo je nesprávne, a preto mať nutkanie robiť veci správne. Miller a Rollnick (2013) nazývajú toto nutkanie ako tzv. „správnotný reflex“. Jedna z najdôležitejších výziev pre nápravno-výchovný personál môže byť výzva odolávať tzv. „pasci experta“, kde sa profesionáli tvária ako experti na osobnú zmenu, aj keď nimi nie sú.

Blízko partnerstva je postoj **hlbokej akceptácie** klienta. Keďže akceptácia je založená na práci Carlsa Rogersa (1980), mali by sme sa zamyslieť nad jeho chápaním tohto konceptu. Podľa neho má akceptácia štyri rozmery:

- **Absolútna hodnota** – každá ľudská bytosť má vrodenu hodnotu a potenciál. Preto profesionálnym postojom je, že každá osoba je dôveryhodná. Toto je taktiež konzistentné s ľudskými právami – obzvlášť s právom na ľudskú dôstojnosť, ktorý naznačuje viac-menej to isté. Avšak keď niekoho akceptujeme bezpodmienečne, tak to nutne neznamená, že akceptujeme aj jeho správanie. Je dôležité v tomto zmysle vyslať signál „ja vás akceptujem takého, aký ste, aj keď nie vždy súhlasím s vaším správaním“.

Úvaha

Užitočná metafora na vysvetlenie toho, čo môže akceptácia a ocenenie ľudskej hodnoty ľuďom dať, je prirodzená tendencia každej rastliny rásť smerom k svetlu, keď dostane dostatočné množstvo pôdy, vody a slnečného svetla.

- **Presná empatia** – znamená mať autentický záujem o pochopenie vnútornej perspektívy osoby – vidieť svet skrz jeho/jej oči. Ako bolo spomenuté v kapitole

o budovaní vzťahu, empatia neznamena cítiť voči danej osobe ľútosť alebo súcitiť alebo identifikáciu. Profesionál by nikdy nemal stratiť tzv. „akoby“ prvok.

- **Podpora autonómnosti** – zahŕňa rešpektovanie autonómie každej osoby a jej právo na sebaurčenie. Ako hovorí Rogers (1962), klient by mal užívať „plnú slobodu byť a vyberať si“ (93).

Dobrá prax

V súlade s princípmi MP a dezistencie je dôležité, aby sa nápravno-výchovný pracovník vyhýbal príkazom ako „Nemôžete navštevovať toto miesto!“ alebo „S tou osobou sa nemôžete stretávať“. Aj keď existujú reštrikcie, ktoré udelil súd, v tomto prípade máme na mysli to, že niektoré formy správania môžu mať negatívne dôsledky, ale rozhodnutie je vždy na osobe samotnej.

Rozkazy zvyčajne spúšťajú odpor a majú negatívny dopad na kvalitu vzťahu. Vždy existujú alternatívne spôsoby, ako viesť konverzáciu o súdnych reštrikciách, spôsoby, ktoré sú konzistentné s výrokmi, ako napr. „Ako iste viete, súd vás žiadal, aby ste tieto miesta nenavštevovali. Ak by ste sa tak rozhodli urobiť, potom to musíme nahlásiť súdu a súd sa môže rozhodnúť poslať vás späť do väzenia. Nám všetkým záleží na tom, aby sa tak nestalo.“

- **Afirmácia** – znamená uznanie a podporu sily a úsilia danej osoby. V nápravno-výchovnej oblasti používame termín posudok (assessment) a často sa zameriavame na riziká a deficity, ktoré je nutné odstrániť. Afirmácia je o vnášaní zdrojov a sily daného človeka do konverzácie.

Hneď po partnerstve a akceptácii je **súcitiť** ďalším prvkom ducha MP. Súciť v kontexte MP znamená aktívne presadzovať záujmy a dobro klienta. Tento prvok pridáva do MP dôležitý etický rozmer. MP by nemal byť využitý na manipuláciu alebo využívanie, ale skôr na pomáhanie ľuďom nájsť ich vlastnú motiváciu pre pozitívnu zmenu v ich životoch, nech sa jedná o čokoľvek. Samozrejme, ako nápravno-výchovní pracovníci sa zaujíame o podnecovanie zanechania kriminálnej kariéry. Preto pomáhame ľuďom nájsť ich vlastnú motiváciu, ako sa držať mimo trestného justičného systému.

Posledným prvkom ducha MP je **evokácia**. Pod evokáciou Miller a Rollnick (2013) myslia evokovať a posilňovať sily a zdroje, ktoré už v ľuďoch existujú. Dobrým príkladom je ambivalencia. V prípade ambivalencie majú ľudia dôvody zmeniť sa, ale aj dôvody, prečo sa nezmeniť. Úlohou profesionála je evokovať a konsolidovať dôvody pre zmenu, dôvody pre zmenu osoby samotnej.

4.2 Je motivačný pohovor efektívny?

Systematická hodnotiacia analýza, ktorú vypracoval McMurrin (2009), vrátane 13 publikovaných štúdií a 6 dizertačných prác zahŕňajúcich látkovú závislosť páchatel'ov, domáce násilie páchatel'ov a šoférovanie pod vplyvom alkoholu demonštruje, že v celku MP zvyšuje zotrúvanie a zapájanie sa do liečby, zlepšuje motiváciu pre zmenu a mení správanie. Arkowitz et al. (2015) preukázal, že MP môže taktiež zvýšiť zapájanie sa do liečby u ľudí, ktorí trpia mentálnymi poruchami.

Zdá sa, že MP funguje veľmi dobre pri skvalitňovaní zapájania sa do intervenčných programov a pokroku u páchatel'ov trestnej činnosti v ÚVTOS a v kontexte komunity (Walter et al., 2010) u mladistvých páchatel'ov (Slavet et al., 2005) alebo v prípadoch domáceho násilia (Rasmussen et al., 2008).

Na základe motivačného pohovoru bolo vytvorených niekoľko krátkych intervencií na zlepšenie motivácie pre zmenu. Jedna z týchto iniciatív je **Krátky motivačný program** zrealizovaný na Novom Zélande s cieľom zvýšiť u páchatel'ov motiváciu zmeniť sa pred prepustením. Nedávna evaluačná štúdia tohto programu, ktorá využívala kváziexperimentálnu koncepciu, preukázala, že motivácia páchatel'ov sa zvýšila v porovnaní s participáciou pred a po programe, a že zmenu udržiavali 3 - 12 mesiacov po programe (Austin et al., 2011).

Avšak systematická hodnotiaca metaanalýza argumentuje, že aj keď sú existujúce dáta vo vzťahu k dopadu na MP v rôznych oblastiach optimistické, malo by byť zrealizovaného viac kvalitného výskumu s cieľom získať jasné a definitívne odpovede (Frost et al., 2018).

4.3 Niekoľko slov o procese zmeny

a. Pripravenosť

Ako dobre vieme, páchatelia sa jeden od druhého líšia z hľadiska pripravenosti na zmenu. Niektorí autori MP považujú pripravenosť za jeden z najdôležitejších príznakov porovnateľných s krvným tlakom, teplotou a pulzom v lekárskej vede.

Jednoducho povedané, pripravenosť na zmenu je túžba danej osoby zmeniť sa.

Avšak aby boli páchatelia pripravení na zmenu, potrebujú **pociťovať znepokojenie** alebo diskomfort vo vzťahu k existujúcemu správaniu. Ak ich správanie nie je nesprávne, prečo by ho mali zmeniť? Po druhé páchatelia potrebujú mať minimálnu **sebaúctu**. Nikto nemôže prejsť procesom zmeny – ktorá je často veľmi komplexná a ťažká – pokiaľ necíti, že je schopný tak urobiť. Ak sa cítia bezcenní, šance, že týmto procesom prejdú, sú malé. Popri sebaúcte je ďalšou dôležitou zložkou pripravenosti **kompetencia**. Pokiaľ si nemyslia, že môžu niečo pre svoje vytúžené správanie urobiť, nevydajú sa na cestu k zmene. A nakoniec, aby sa páchatelia začali pokúšať zmeniť svoje správanie, potrebujú poznanie o probléme/správaní a o tom, ako je možné ho vyriešiť/zmeniť.

Případová štúdia

Jánovi začal probačný dozor u probačného pracovníka (PP). Jedna z povinností, ktoré si musí splniť, je zúčastniť sa programu na liečenie závislosti, aby tak ukončil svoju drogovú závislosť. Tento dialóg nastal medzi týmito dvoma:

Probačný pracovník: Ako sme už hovorili na prvom stretnutí, jedna z povinností, ktoré musíte splniť, je účasť na programe na liečenie závislosti. Čo si o tom myslíte?

Ján: Nie som si istý, o čom ten program je. Je to nejaký druh vymývania mozgu alebo niečo také?

PP: Vôbec nie. Takéto veci tu my nepoužívame (úsmev). Je to program, ktorý pomáha páchatelom pochopiť ich správanie a kontrolovať u nich konzumáciu drog.

Ján: Nuž... nemyslím si, že potrebujem niečo také. Chápem svoje správanie a nemyslím si, že mám s drogami nejaké problémy. Áno, z času na čas ich beriem, ale nie je to nič výnimočné. Ako hocikto iný.

PP: Program ponúka informácie o tom, čo môžu drogy urobiť s vaším telom, ako rôzne drogy spúšťajú rôzne emocionálne reakcie atď. Nie je to škodlivé. Je na vás, či tieto informácie budete využívať, alebo nie. Vo vašom spise vidím, že trestný čin bol spáchaný pod vplyvom drog. Môžete mi o tom povedať viac?...

Na základe tohto dialógu, popremýšľajte o nasledujúcich otázkach:

1. Je Ján pripravený na zmenu?
2. Čo je to, čo pravdepodobne chýba z hľadiska pripravenosti?
3. Čo sa PP snažil urobiť?

Pri premýšľaní o pripravenosti na zmenu je užitočné poznať, že **ambivalencia** vo vzťahu k zmene je normálna. Zmena je náročná a ľudia z nej majú zmiešané pocity a rozpačité myšlienky. Avšak ambivalencia nie je patológia. Naopak, je to súčasť procesu zmeny, niečo, s čím musíme pracovať, aby sme podnietili zmenu.

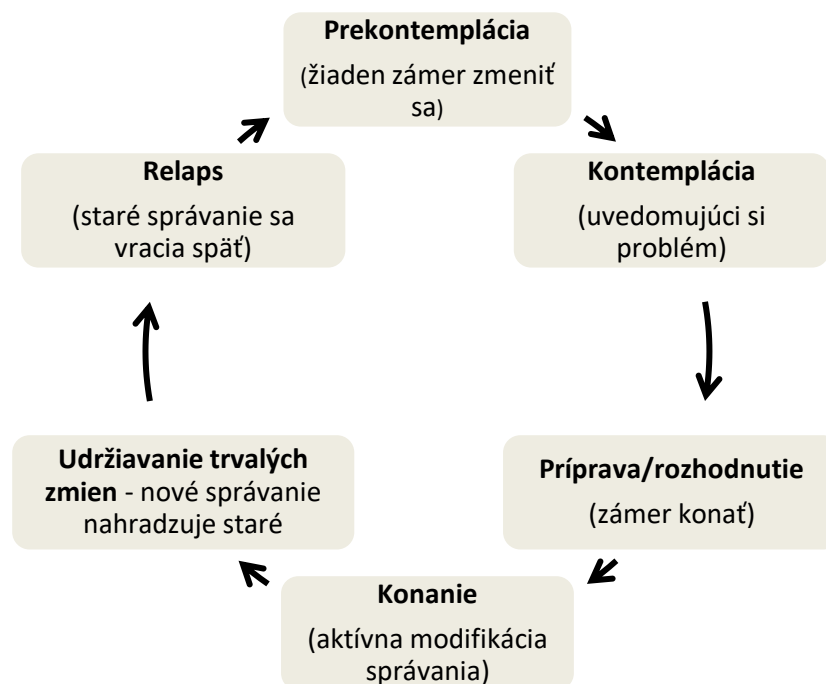
A ďalej - **zmena nie je lineárna**. Nie je to priama cesta od nezmeneného stavu k zmenenému stavu, ale cesta, ktorá zahŕňa napredovanie, zvraty, sem-tam trošku pokroku atď. Niekedy sa páchatelia vracajú k ich pôvodnému nežiaducemu správaniu. Z predošlých kapitol by sme si mali pamätať, že celý proces dezistencie je kľukatý proces.

Pripravenosť nie je statická. Naopak, je to niečo, čo nápravno-výchovní pracovníci môžu ovplyvňovať v pozitívnom alebo negatívnom zmysle (Rosengren, 2009).

b. Cyklus zmeny

V prvej edícii ich knihy Miller a Rollnick (2013) použili tzv. transteoretický model zmeny (TTM), aby ilustrovali, ako sa môže zmena odohrať a ako môže byť MP aplikovaný v závislosti od stupňa zmeny, na ktorom sa klient nachádza.

V skratke, transteoretický model vyvinul Procháska a DiClement (1982) a popisuje proces zmeny ako kruh, rozdelený na rôzne štádiá.



Obrázok 2 Cyklus zmeny

V prekontemplačnej fáze si klient neuvedomuje žiadne problémy týkajúce sa jeho správania, a preto necíti žiadnu potrebu zmeniť sa („*Nemám žiadne problémy*“). V kontemplačnej fáze si klient uvedomuje problém, ale stále zaujíma voči zmene ambivalentný postoj („*Možno mám problém, ale nie som si istý, či sa musím zmeniť*“). V prípravnej fáze alebo vo fáze rozhodnutia sa klient rozhodne niečo s týmto problémom urobiť („*Prestanem fajčiť*“). Vo fáze konania klient realizuje konkrétne kroky s cieľom implementovať zmeny („*Prestal som kupovať cigarety*“). Ide ale o produkovanie zmeny, nie o koniec cesty. Nové správanie musí byť integrované do klientovej dennej rutiny. Toto je fáza udržiavania, kde je zmena skonsolidovaná. Nanešťastie, relaps alebo opätovné spadnutie do starých návykov je súčasťou procesu, a preto je aj tak uznané.

V závislosti od týchto za sebou nasledujúcich fázach procesu zmeny sa rola nápravno-výchovného pracovníka mení:

Prekontemplácia	<ul style="list-style-type: none"> • reflektívne načúvanie • otvorené otázky • zdôrazňovanie silných stránok
Kontemplácia	<ul style="list-style-type: none"> • skúmanie znepokojenia • skúmanie ambivalencie • podnecovanie evaluácie kladov a záporov zmeny správania
Príprava/rozhodnutie	<ul style="list-style-type: none"> • pomôcť klientovi identifikovať sociálnu podporu • podporiť malé kroky • pomôcť klientovi pri budovaní akčného plánu a odstraňovaní bariér
Konanie	<ul style="list-style-type: none"> • otvorené otázky

	<ul style="list-style-type: none"> • podpora sebestačnosti pri odstraňovaní prekážok • spätná väzba • prevencia relapsu
Udržiavanie	<ul style="list-style-type: none"> • ponúkanie vzorov úspechu • spätná väzba ohľadom plánov • empatia • plán dodatočnej podpory • posilnenie vnútorných zdrojov
Relaps	<ul style="list-style-type: none"> • evaluácia spúšťačov relapsu • plánovanie silnejších kopingových stratégií • obnovenie motivácie

Tabuľka 3 Rola nápravno-výchovného pracovníka v závislosti od štádia zmeny

4.4 Ako sa MP realizuje?

Podľa tretej edície Motivačného pohovoru (Miller a Rollnick, 2013) MP v seba zahŕňa štyri procesy, ktoré viac-menej jeden za druhým nasledujú: interagovanie, zameranie sa, evokovanie a plánovanie. Avšak ako autor navrhuje, MP lepšie charakterizuje súbeh.

a. Interagovanie

Interagovanie je proces, prostredníctvom ktorého obidvaja aktéri vytvoria podporné spojenie založené na dôvere, empatii a otvorenosti. Ako sme videli v kapitole venovanej rozvoju pracovnej aliancie, kvalita vzťahu je kľúčovou podmienkou pre akúkoľvek úspešnú intervenciu, a to v zmysle udržiavania, ako aj výsledku. Pre viac informácií o interagovaní sa, prosím, vráťte ku kapitole o rozvíjaní pracovnej aliancie.

b. Zameranie sa

Interagovanie je proces, prostredníctvom ktorého obidvaja aktéri vytvoria podporné spojenie založené na dôvere, empatii a otvorenosti. Ako sme videli v kapitole venovanej rozvoju pracovnej aliancie, kvalita vzťahu je kľúčovou podmienkou pre akúkoľvek úspešnú intervenciu a to v zmysle udržiavania ako aj výsledku. Pre viac informácií o interagovaní sa, prosím, vráťte ku kapitole o rozvíjaní pracovnej aliancie.

c. Evokovanie

Evokovanie spočíva v prebúdzaní klientovej vlastnej motivácie pre zmenu. Evokovanie je základom MP a vyžaduje klientovu participáciu s cieľom dosiahnuť osobnú zmenu. Zvyčajne sú ľudia do zmeny uvedení skôr prostredníctvom vnútorného dialógu ako vonkajšieho nátlaku. Vonkajší nátlak alebo rozkazovanie zvyčajne vytvárajú skôr odpor a nepriateľskosť ako spoluprácu na celi zmeny. Tú istú reakciu môžeme pozorovať v prípade robenia prednášok a ukazovania varovného prsta.

Pri zvažovaní zmeny ľudia využívajú vnútorný dialóg, prostredníctvom ktorého premýšľajú o kladoch a záporoch dostupných alternatív. Vnútorný dialóg je konverzácia, ktorú máme sami so sebou, keď o niečom premýšľame. Niektorý vnútorný dialóg je zmene naklonený, iný

zase nie. Prvý typ vnútorného dialógu sa nazýva **rozhovor o zmene**, zatiaľ čo ten druhý typ sa nazýva **rozhovor o udržiavaní**.

d. Plánovanie

Keď klient dosiahne prah pripravenosti na zmenu, nápravno-výchovný pracovník a klient môžu začať otvorene debatovať o tom, ako zmenu zrealizovať. V tomto štádiu je dôležité zamerať sa na klientove vlastné riešenia a ich autonómnosť, a zároveň pokračovať v podnecovaní rozhovoru o zmene. Stále je nutné očakávať ambivalenciu. Zároveň je vhodné ponúknuť iné intervencie za účelom realizácie zmeny (napr. kognitívne reštruktúrovanie, skupinová práca atď.).

Ako sa často stáva, plánovanie je niečo, čo vyžaduje z času na čas revíziu, postupne ako klient rozvíja nové vhľady, stretáva nové výzvy a získava viac informácií. V tomto prípade by plány mali byť prediskutované a znovu odsúhlasené. Avšak neodporúča sa tak robiť každý týždeň.

4.5 Využívanie rozhovoru o zmene

Rozhovor o zmene sa môže deliť na prípravný rozhovor o zmene a mobilizujúci rozhovor o zmene. Prvá kategória hovorí o tom, ako je daná osoba pripravená zmeniť sa, zatiaľ čo tá druhá hovorí o odhodlaní danej osoby tak urobiť.

Podľa Millera a Rollnicka (2013) prípravný rozhovor o zmene sa ďalej delí na štyri druhy rozhovoru o zmene (DARN):

- **Desire** (túžba) – „*Chcem niečo zmeniť vo svojom živote... keby som len mohol...*“
- **Ability** (schopnosť) – „*Keby som len mohol robiť veci inak, ale neviem, či to dokážem.*“, „*Mohol by som...*“
- **Reason** (dôvody) – „*Mohol by som sa vzdať alkoholu. Mohlo by mi to pomôcť mať lepší vzťah s mojou ženou.*“
- **Need** (potreba) – „*Potrebujem ...*“, „*niečo sa musí zmeniť*“.

Mobilizujúci rozhovor o zmene je indikátor, že daná osoba vyriešila ambivalenciu v prospech zmeny. Mobilizujúci rozhovor o zmene sa delí na (CAT):

- **Commitment** (odhodlanie) – „*Urobím...*“, „*Zamýšľam...*“
- **Activation** (aktivácia) – „*Som pripravený na...*“
- **Taking steps** (podnikanie krokov) – „*Volal som už na dve miesta, aby som sa informoval, či nemajú niečo voľné.*“

Ak je rozhovor o zmene o zámere danej osoby zmeniť sa, potom rozhovor o udržiavaní je o udržiavaní status quo. Hore uvedené typy a príklady pre rozhovor o zmene, môžu byť obráteným spôsobom aplikované na rozhovor o udržiavaní (napr. „*Nechcem nič zmeniť. Mám rád svoj život taký, aký je.*“).

Vyvolávanie zmeny spočíva na jednoduchom pozorovaní, že ľudia majú tendenciu dodržiavať niečo, čo samých seba počujú hovoriť. Toto je dôvod, prečo sa MP viac zameriava na evokovanie a skúmanie rozhovoru o zmene bez ignorovania rozhovoru o udržiavaní, pričom

rozhovor o zmene má prioritu. Rozhovor o udržiavaní je taktiež veľmi dôležitý, pretože zvyčajne zrkadlí úzkosti alebo starosti, ktoré je nutné prekonať s cieľom uľahčiť proces zmeny.

Avšak ak je rozhovor o zmene riadne uznaný, potom je evokovaný a preskúmaný správnym spôsobom a my môžeme očakávať, že sa frekvencia, ako aj sila rozhovoru o zmene v priebehu probačného dohľadu zvýši.

Ako môžeme evokovať rozhovor o zmene? Na to neexistuje žiadna jednoduchá odpoveď. Najlepšia vec, ktorú môžeme urobiť, je **klásť evokujúce** otázky, na ktoré je rozhovor o zmene odpoveďou. Je užitočné začať tieto otázky s prípravnými evokujúcimi otázkami so zameraním na **túžbu** („Ako by ste váš život radi zmenili?“), **schopnosť** (napr. „Ak naozaj chcete zamestnanie, čo pre to môžete urobiť?“), **dôvod** („Prečo by ste chceli mať prácu?“) atď.

Keď sa klient snaží zmeniť, je užitočné **normalizovať ambivalenciu**. Je užitočné pre klientov pochopiť, že ambivalencia nie je niečo nesprávne alebo nezdravé. Je to jednoducho súčasťou procesu:

Príklad:

Väčšina ľudí zamýšľa zanechať kriminálnu kariéru. Avšak stále majú dôvody, prečo v nej chcú pokračovať. Niekedy majú v tejto životnej oblasti priateľov. Niekedy prostredníctvom zločinu získavajú veľké množstvo peňazí atď. Pravdepodobne taktiež premýšľajú o tom, že začnú nový život, ktorý by bol menej riskantný a prostredníctvom ktorého by boli bližšie k svojej rodine a deťom. Na základe akých dôvodov by ste začali uvažovať o zmene? Ako môžete v tomto príklade vidieť, dôraz je na debate o zmene, a nie na debate o udržiavaní.

Okrem kladenia evokujúcich otázok môže nápravno-výchovný pracovník používať **škálu dôležitosti**. Pomocou pomyselné škály dôležitosti sa nápravno-výchovný pracovník môže spýtať: „Ako veľmi je pre vás dôležité (na stupnici od 0 do 10, pričom 0 je úplne nepodstatné a 10 je najdôležitejšie) prestať piť alkohol?“

Dôležitosť MP prichádza s doplňujúcou otázkou: „A prečo ste uviedli... a nie 0?“ alebo „Čo by sa vám stalo, keby ste sa pohli z... na ... na 1?“

Týmto spôsobom nápravno-výchovný pracovník nasmeruje pozornosť na rozhovor o zmene, a nie na rozhovor o udržiavaní, ako by sme intuitívne urobili. Je vhodné používať škálu dôležitosti na preskúmanie skôr prípravného ako mobilizujúceho rozhovoru o zmene.

Otázkové extrémny sú ďalším spôsobom, ako podnietiť rozhovor o zmene a zredukovať rozhovor o udržiavaní.

S cieľom podporiť rozhovor o zmene sa môžete spýtať: „Aký najväčší prínos by pre vás malo, keby ste prestali piť alkohol?“ Ak chcete klienta odradiť od hovoru o udržiavaní, potom sa môžete spýtať: „Predpokladajme, že by ste pokračovali v pití tak ako doteraz. Čo najhoršie by sa vám potom stalo?“

Pozeranie vzad a **pozeranie vpred** sú dve stránky toho istého princípu. Prostredníctvom žiadosti od páchatela, aby sa pozrel dozadu v čase, keď ešte nebol v konflikte so zákonom, vytvárame rozpor medzi tým, ako sa veci majú teraz a možnosťou lepšieho života (napr.

„Pamätáte sa na časy, keď ste sa ešte mali dobre a keď ste boli doma s rodinou? Čo sa zmenilo? Aký je rozdiel medzi vaším ja pred 10 rokov a vami teraz?“). Pozeranie vpred pomáha klientovi projektovať sa do budúcnosti, do času po dosiahnutí zmeny (napr. „Ak sa rozhodnete prestať piť alkohol, čo očakávate, že sa pre vás v budúcnosti zmení?“).

Iní autori, ktorí využívajú MP, navrhli iné techniky na preskúmanie a zvýšenie motivácie pre zmenu.

- **Analýza výhod a nevýhod** – požiadajte klientov, aby zvážili výhody a nevýhody zmeny nejakého správania. Tu je dôležité byť realistický a uznať, že aj nežiaduce formy správania majú prínosy. Nakoniec sa klient musí rozhodnúť, čo prevažuje – výhody alebo nevýhody.
- **Diablov advokát** – nápravno výchovný pracovník sa môže napríklad spýtať: „A prečo by ste sa mali vzdať alkoholu? Zdá sa, že vám to chutí a ste potom uvoľnenejší. Prečo vôbec niečo meniť?“ Ako v iných príkladoch, nápravno výchovný pracovník sa klienta snaží manévrovať tak, aby začal používať rozhovor o zmene. Zároveň sa stane vnímavý voči veciam, ktoré by mohol stratiť, ak by prestal piť alkohol.
- **Kolumbova technika** – je obzvlášť užitočná, keď konverzácia uviazne alebo veci nie sú veľmi jasné. Nápravno výchovný pracovník sa môže spýtať: „Teraz som zmätený. Práve ste povedali, že vám pitie spôsobilo veľa problémov, ale zároveň v tom chcete pokračovať. Pomôžte mi to, prosím, pochopiť.“
- **Odovzdávanie informácií a rád** – informácie a rady môžu klientovi pomôcť cítiť sa istejšie, keď bude vedieť, čo má robiť. Je vhodné poskytnúť celú škálu možností, a nie len jednu radu.
- **Spomínanie minulých úspechov** – diskutovanie o minulých úspechoch môže ľuďom zvýšiť ich sebavedomie: „Aké náročné zmeny ste v živote urobili? Ako ste to urobili?“
- **Hypotetické uvažovanie** – pomáha klientom myslieť na citlivé problémy alebo ťažkosti teoretickým spôsobom, a zaujať tak odosobnené stanovisko: „Predpokladajme, že by ste to rád vyskúšali. Ako by ste začali?“

Ako reagovať na rozhovor o zmene?

Len rozpoznať alebo evokovať rozhovor o zmene nestačí. Musíte na neho aj reagovať, a to tak, aby ste ho konsolidovali. Miller a Rollnick (2013) zosumarizovali spôsob, akým by sme mali reagovať pomocou akronymu **OARS**:

- **Otvorené otázky** – keď počujete rozhovor o zmene, kladte otvorené otázky, ktoré klientovi pomôžu veci ďalej rozvíjať alebo dávať príklady. Keď to robíte, klient na vás zareaguje bohatším hovorom o zmene:
 - **Klient:** *Odvtedy, ako som sa začal stýkať s mojimi novými kamarátmi, sa cítim nesvoj, že sa stane niečo zlé.*
 - **Nápravno výchovný pracovník:** *V akom zmysle sa cítite nesvoj?*
 - **Nápravno výchovný pracovník:** *Kedy ste sa tak cítili po prvýkrát?*
- **Afirmácia** – keď počujete rozhovor o zmene, tak len oceňujte, čo o zmene počujete:
 - **Klient:** *Plánujem si nájsť prácu.*
 - **Nápravno výchovný pracovník:** *To rád počujem! Znie to ako dobrý nápad!*

- **Reflexia** – reflektívne načúvanie je ďalším spôsobom, ako reagovať na rozhovor o zmene:
 - **Klient:** *Myslím si, že prestanem piť alkohol.*
 - **Nápravnovýchovný pracovník:** *Zdá sa, že ste odhodlaní, že prestanete s pitím alkoholu. Máte nejakú predstavu, ako to urobíte?*
- **Sumarizácia** – je spôsob, akým nápravnovýchovný pracovník sumarizuje, čo klient povedal o jeho túžbe, schopnosti a odhodlaní zmeniť sa. Samozrejme, nápravnovýchovný pracovník zosumarizuje hovor o zmene, a nie rozhovor o udržiavaní.
 - **Nápravnovýchovný pracovník:** *A teraz mi dovoľte, aby som zosumarizoval, čo som zatiaľ pochopil. Hovoríte, že sa vám nepáči spoločnosť vášho nového kamaráta...*

Ako reagovať na rozhovor o udržiavaní?

Existuje veľa spôsobov, ako reagovať na rozhovor o udržiavaní. Avšak my sa obmedzíme na tie, ktoré sú v MP-praxi najčastejšie:

- **Priame zrkadlenie** – len zrkadlíte, čo klient povedal:
 - **Klient:** *Nemyslím si, že mi hnev spôsobil v živote veľa problémov.*
 - **NVP:** *Vy si nemyslíte, že vám hnev zatiaľ v živote spôsobil nejaké problémy.*
- **Zintenzívnené zrkadlenie** – posuňte zrkadlenie o jednu úroveň vyššie v intenzite a istote:
 - **Klient:** *Myslím si, že môj život je fajn.*
 - **NVP:** *Vy si myslíte, že nie je žiadna príležitosť pre zlepšenie.*
 - **Klient:** *Nuž... možnože je. Myslím si, že by som mohol...*
- **Zdôrazňovanie autonómie** – nápravnovýchovný pracovník uznáva jednoduchú pravdu: za klienta nikto nemôže robiť rozhodnutia.
 - **Klient:** *Nechcem prestať piť alkohol.*
 - **NVP:** *Je to iste vaše rozhodnutie. Nikto vás nemôže prinútiť, aby ste to urobili. Som zvedavý, čo sa stane, ak s tým neprestanete.*
- **Prerámovanie (reframing)** – je interpretovanie klientových slov z inej perspektívy:
 - **Klient:** *Nemyslím si, že to môžem urobiť.*
 - **NVP:** *Bola by to ťažká práca.*
- **Súhlas s figľom** – je to určitá forma prerámovania s pridaným figľom, takmer úplne mimovoľne, ale bez sarkazmu.
 - **Klient:** *Nemôžem sa vzdať alkoholu.*
 - **NVP:** *Bolo by to ťažké a vy by ste sa o to nepokúsili ani s ohľadom na výhody?*
- **Prispôsobovanie sa** – ak rozhovor o zmene neprichádza, môžete s klientom jednoducho len súhlasiť a možno vašu reakciu trochu zintenzívniť:
 - **Klient:** *Snažil som sa nájsť si prácu, ale jednoducho sa to nedalo. Je to príliš komplikované.*
 - **NVP:** *Zdá sa, že je to pre vás príliš náročné. Každý si prácu nájsť nedokáže. Možno je lepšie zostať nezamestnaný.*

Okrem rozhovoru o udržiavaní môžu byť nápravnovýchovní pracovníci konfrontovaní aj s niečím, čo Miller a Rollnick (2013) nazývajú **nesúlads**. Nesúlads je napätie alebo nepriateľskosť

vo vzťahu medzi klientom a nápravno výchovným pracovníkom. Existujú rôzne „dymové signály“, na ktoré by si nápravno výchovný pracovník mal dávať pozor: obrana („*Nie je to moja vina!*“), útočenie („*Kto ste vy, aby ste mi hovorili, čo mám robiť?*“), prerušovanie („*Nepočúvate ma!*“) alebo stiahnutie sa (klient je nepozorný alebo rozptýlený).

Nesúlady môže byť vysvetlený mnohými spôsobmi. Niekedy ide o problém so vzťahom, niekedy je to o sústredení atď. Takisto sa môže jednať o niečo, čo sa týka najčastejších chýb v aktívnom počúvaní, ako to popísal Thomas Gordon (1970) – v prílohe.

Najdôležitejší aspekt nesúlady je rozpoznať ho hneď, ako to je možné a potom ho začať riešiť. Jeden dobrý spôsob ako sa s nesúladou vysporiadať je zrkadlenie.

Klient: *Vôbec mi nerozumiete. Nikdy ste nemuseli spávať na ulici.*

NVP: *Čudujete sa, či niekto, kto nikdy nespál na ulici, vám môže skutočne rozumieť. alebo*

NVP: *Boli by ste rád, keby vám niekto porozumel a nie ste si istý, či ja som tá správna osoba.*

Okrem zrkadlenia môžu byť aplikované všetky ostatné stratégie, ktoré boli navrhnuté ako reakcie na rozhovor o udržiavaní – zdôrazňovanie autonómie, súhlas s figľom atď. Ospravedlnenie alebo odvedenie pozornosti od háklivej témy môžu taktiež pomôcť:

Zvyšovanie klientovho vnútorného konfliktu vo vzťahu k jeho správaniu (kognitívna disonancia) je ďalším spôsobom, ako môžete klientovi pomôcť nájsť jeho vlastný dôvod pre zmenu.

Klient: *Myslíte si, že mám problém s hnevom?*

NVP: *Nechcem používať žiadne nálepkovanie. To, o čo sa zaujímam, ste vy a váš vzťah s vašou ženou.*

4.6 Úloha nápravno výchovného personálu

Pri realizácii MP je primárnou úlohou nápravno výchovného personálu vysielateľ signály, že zmena je možná a že je súčasťou nášho každodenného života. Byť optimistický a mať vieru v schopnosť klienta urobiť najlepšie rozhodnutia, sú najdôležitejšie vlastnosti nápravno výchovného personálu.

Druhá úloha nápravno výchovného personálu je preskúmať a zvýšiť klientovu sebadôveru. Ako bolo spomenuté, žiadna zmena nie je možná, ak nemáme vieru, že je to v našich silách.

Ďalšou dôležitou úlohou nápravno výchovného personálu je vzbudiť, preskúmať a zvýšiť rozhovor o zmene. Táto zručnosť môže byť precvičovaná osamote alebo vo dvojici. Prosím, využite cvičenie v prílohe 2.

Zvyšovanie klientovho vnútorného konfliktu vo vzťahu k jeho správaniu (kognitívna disonancia) je ďalším spôsobom, ako pomôcť klientom nájsť ich vlastné dôvody pre zmenu.

Prehlbovanie nezrovnalostí sa zvyčajne robí prostredníctvom porovnávania dlhodobých a krátkodobých cieľov v živote so súčasným problematickým správaním:

Príklad:

NVP: Prepáčte, ale asi tomu nerozumiem. Na jednej strane mi hovoríte, že by ste si chceli založiť rodinu s deťmi a všetko okolo toho, ale na druhej strane stále páchate trestnú činnosť, na základe ktorej sa dostanete späť do väzenia. Ako vám toto správanie pomáha dosiahnuť tieto ciele?

Pomôcť klientovi vysporiadať sa s ambivalenciou samé osebe nestačí. Nápravno- výchovný personál musí pokračovať v podporovaní zmeny prostredníctvom pomoci klientovi vypracovať a zrealizovať preventívne plány relapsu.

Cvičenie:

Vo dvojici vymyslíte preventívny plán relapsu pre klienta, ktorý práve prestal piť alkohol. Jeden z vás by mal hrať klienta a ten druhý nápravno- výchovného pracovníka. V maximálnej možnej miere zapojte klienta do prípravy plánu. Aké sú stratégie nápravno- výchovného personálu na zameranie pozornosti na túto tému?

Na ohodnotenie využitia MP v praxi môže byť užitočná škála uvedená v prílohe 3. Túto škálu som použil na výcvikové účely, ako aj v mojom výskume zručnosti.

Učebné body:

- MP je konverzačný štýl zameraný na ambivalenciu zmeny.
- MP sa robí s ľuďmi a pre ľudí.
- Fundamentálnym základom zmeny je vlastné odhodlanie k zmene. Služby a intervencie môžu tento prirodzený proces zmeny facilitovať.
- Ľudia majú silné stránky, zdroje a motivácie, ktoré sú kľúčové pre uskutočnenie zmeny.
- Zmena je tanec, a nie wrestling.
- Existujú štyri prvky, na ktorých spočíva duch zmeny: partnerstvo, akceptácia, súcit a evokácia.
- Využitie rozhovoru o zmene, výhody a nevýhody, diablov advokát, Kolumbova technika, prehlbovanie nezrovnalostí sú hlavné stratégie na zvyšovanie motivácie.
- Existujú rôzne spôsoby, ako môžu nápravno- výchovní pracovníci reagovať na rozhovor o zmene alebo udržiavaní.
- MP nie je konečnou zastávkou. Ak chceme podporovať zmenu, musíme využiť aj iné intervencie.

Opakovacie otázky:

- Aké sú hlavné rozmery ducha MP?
- Prečo je dôležité mať na zreteli ducha MP pri praktizovaní MP?
- Aké stratégie existujú na zvyšovanie motivácie pre zmenu?
- Čo je rozhovor o zmene?
- Ako by mal nápravno- výchovný pracovník reagovať na rozhovor o zmene?
- Čo prehlbuje nezrovnalosť?
- Čo je nesúlada a ako by mal naň nápravno- výchovný pracovník reagovať?

Ďalšie zdroje:

Motivačná medzinárodná sieť školiteľov (MMSŠ): <https://motivation-alinterviewing.org>

Motivačný pohovor (3. edícia) s 2 DVD:

<https://www.changecompanies.net/products/?id=MID>

Motivačný pohovor v nápravno-výchovnej oblasti, Kompletný manuál pre realizáciu MP v nápravno-výchovnej oblasti, 2012, dostupné na: <http://static.nicic.gov/Library/025556.pdf>

O cykle zmeny – Prochaskova prednáška o trasteoretickom modeli zmeny: <https://www.youtube.com/watch?v=8Xuaq2iqzAO>

Referencie:

Arkowitz, H, Miller, W.R. a Rollnick, S. (2015). Motivačný pohovor pri liečení psychologických problémov. GuilfordPublications.

Austin, K., Williams, M.W. a Kilgour, G. (2011). Efektívnosť motivačného pohovoru u páchatel'ov: štúdia výsledkov. Novozélandský časopis psychológie. 40(1): 55-65.

Bordin, E.S. (1979). Zovšeobecniteľnosť psychoanalytického konceptu pracovnej aliancie. Psychoterapia: teória, výskum a prax, 16, 252-260.

Frost, H; Campbell, P.; Maxwell, M.; O'Carroll, R.E.; Dombrowski, S.U.; Williams, B.; Cheyne, H.; Coles, E.; a Pollock, A. (2018). Efektívnosť motivačného pohovoru v rámci zmeny správania dospelých ľudí v prostredí zdravotníctva a sociálnej starostlivosti: systematická hodnotiaci metaanalýza. Dostupné na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6193639/>

Gordon, T. (1970). Výcvik efektívnosti pre rodičov. New York: Wyden.

McMurrin, M. (2009). Motivačný pohovor s páchatel'mi: systematická hodnotiaci analýza. Právna a kriminologická psychológia. 14(1),83-100.

Miller, W.R., & Rollnick, S. (1991). Motivačný pohovor: príprava ľudí na zmenu správania v závislosti. New York: Guilford Press.

Miller, W.R., & Rollnick, S. (2013). Aplikácia motivačného pohovoru. Motivačný pohovor: pomáhacie ľuďom zmeniť sa. (3.edícia). Guilford Press.

Rasmussen, L.A.; Hughes, M.J. a Muray, C.A. (2008). Aplikovanie motivačného pohovoru v azylovom dome pre domáce násilie: pilotná štúdia hodnotiaci výcvik azylového personálu. Časopis agresie, zneužívania a traumy. 17(3) :296-317.

Rogers, C.R. (1962). „Prirodzenosť človeka“ In S. Doniger (Ed.). Prirodzenosť človeka v teologickej a psychologickej perspektíve (pp. 91-96). New York: Harper&Brothers.

Rogers, C.R. (Ed.). (1980). Spôsob bytia. Boston: Houghton Mifflin.

Rosengren, D.B. (2009). Budovanie zručností motivačného pohovoru: manuál pre praktikantov. New York: Guilford Press.

Slavet, J.D.; Stein, L.A.R.; Klein, J.; Colby, S.M.; Barnett, N.P.; Monti, P.M. (2005). Testovanie rodinných prehliadok u odsúdených adolescentov a ich rodičov. *Psychologické služby*. 2:123-132.

Walters, S.T., Vader, A.M.; Nguyen, N., Harris, T.R., & Eells, J. (2010). Motivačný pohovor ako stratégia dozoru v probácii: randomizovaná skúška efektívnosti. *Časopis rehabilitácie páchatel'ov*, 49(5), 309-323.

Príloha 1 - Prekážky v aktívnom počúvaní podľa Thomasa Gordona:

1. rozkazovanie, dirigovanie alebo porúčanie,
2. varovanie, vystríhanie alebo hrozenie,
3. dávanie rád, robenie návrhov alebo poskytovanie riešení,
4. hovorenie ľuďom, čo majú robiť; moralizovanie,
5. nesúhlas, posudzovanie, kritizovanie alebo zosmiešňovanie,
6. súhlas, schvaľovanie alebo chválenie,
7. hanobenie, zosmiešňovanie alebo nálepkovanie,
8. interpretovanie alebo analyzovanie,
9. ubezpečovanie, súcit alebo utešovanie,
10. kladenie otázok alebo sondovanie,
11. stiahnutie sa, rozptyľovanie sa, vtípkovanie alebo zmena témy.

Príloha 2

Cvičenie:

Prosím, identifikujte rozhovor o zmene v nasledujúcom dialógu a popíšte, aké stratégie používa nápravno výchovný pracovník vo svojich reakciách.

Klient: Dobrý deň, pán Kováč, prišiel som na stretnutie.

Nápravno výchovný pracovník: Dobrý deň, Ján. Ako sa dnes máte?

Klient: Mám sa dobre. Len som teraz trochu v zhone. Odbehol som si z práce, aby som sa s vami stretol.

NVP: Zdá sa, že beriete prácu a probačný dohľad veľmi vážne.

Klient: Áno, beriem.

NVP: Prosím, povedzte mi niečo o vašej práci.

Klient: Pracujem v továrni. Vyrábame plastové rámy do okien. Nevynáša to veľmi dobre, ale páči sa mi, čo robím a pomáha mi to zarobiť si na živobytie.

NVP: Vidím, že ste veľmi zodpovedný vo vzťahu k práci a rodine. A keď už hovoríme o vašej rodine, ako sa má vaša žena?

Klient: Má sa dobre. Veľmi ju teší, že mám prácu a už nie som taký našťvaný, keď nemám čo robiť.

NVP: To rád počujem. Zdá sa, že práca vám taktiež pomáha zvládať váš hnev.

Klient: Nuž... nemyslím si, že som mal predtým nejaké problémy s mojimi pocitmi.

NVP: *Myslíte si, že ste predtým nemali žiadne problémy s kontrolovaním hnevu. Nikdy ste s tým nemali problémy?*

Klient: *Nuž... občas áno. Niekedy som stratil nervy a udrel svoju ženu. Preto mám probačný dozor.*

NVP: *Takže hovoríte, že väčšinu času ste nemali žiadne problémy s kontrolovaním vašich nálad, ale niekedy ste nad sebou stratili kontrolu. Povedzte mi niečo o poslednom raze, keď ste stratili nad sebou kontrolu.*

Klient: *Bol to deň potom, ako som strávil nejaký čas so svojimi kamošmi. Prišla domov z práce a sťažovala sa, že je preťažená z práce. Ihneď som sa rozzúril. Mal som pocit, že kritizuje mňa za to, že nepracujem.*

NVP: *Vy si myslíte, že ona vás kritizovala za to, že nemáte zamestnanie. Aké pocity ste mali z toho, že ste boli nezamestnaný?*

Klient: *Sám som sa cítil poriadne frustrovaný. Cítil som sa zbytočný a ako bremeno pre rodinu.*

NVP: *A čo ste s tým urobili?*

Klient: *Potom, ako som to s vami prediskutoval, začal som si hľadať prácu.*

NVP: *Áno, to je skvelé. Uznali ste, že s tým niečo musíte urobiť a skrátka ste to urobili. Aké ste z toho mali pocity?*

Klient: *Bolo to náročné, ale zvládol som to.*

NVP: *To rád počujem! Ak tomu správne rozumiem, nemali ste prácu a cítili ste sa z toho poriadne frustrovaný. V tomto kontexte sa frustrácia premenila na hnev a niekedy ste hnev premietli na vašu ženu. Teraz, keď máte prácu, cítite sa uvoľnenejší a váš vzťah s vašou ženou sa zlepšil. Je to tak?*

Klient: *Áno, je to tak. Myslím si, že existuje veľa vecí, ktoré môžem vo svojom živote zlepšiť, ak sa k tomu odhodlám.*

NVP: *Áno. Vy ste jediný, kto môže skutočne niečo vo vašom živote zmeniť. Som rád, že vás vidím v takej optimistickej nálade. Zamýšľate absolvovať program, ktorý vám súd navrhol?*

Klient: *Áno, myslím si, že mi to pomôže pochopiť lepšie moje pocity.*

NVP: *Som rád, že ste dospeli k tomuto rozhodnutiu. Aký ďalší krok teraz plánujete?*

Príloha 3 - Evaluácia MP v praxi ⁶

Položka	Prosím, ohodnoťte na škále od 1 do 5, pričom hodnota 5 znamená, že zručnosť bola uplatnená plne a primerane a hodnota 1 znamená, že zručnosť nebola uplatnená vôbec.
1. Postoj pracovníka podnecuje u klienta sebavedomie (napr. „ <i>Všetko je to len na vás.</i> “).	
2. Pracovník vyjadruje klientovi súcit a akceptáciu .	
3. Vyhýba sa konfrontácii .	
4. Používa zrkadlenie (napr. „ <i>Takže vy hovoríte, že...</i> “).	
5. Identifikuje a rozvíja nezrovnalosti (medzi všeobecnými cieľmi a súčasným správaním).	
6. Identifikuje a reaguje na rozhovor o zmene (napr. „ <i>Určite to dokážem urobiť.</i> “).	
7. Pracovník identifikuje a komentuje rozhovor o udržiavaní (napr. „ <i>Nemyslím si, že sa môžem zmeniť.</i> “).	
8. Pracovník používa iné techniky na evokovanie rozhovoru o zmene (napr. Kolombova technika, diablov advokát atď.).	
Priemer	

⁶ Kód zručnosti motivačného pohovoru (KZMP), ktorý vyvinul Miller (2000), je oveľa sofistikovanejšia evaluačná škála pre MP. Tento nástroj môžete nájsť na internete v rôznych verziách. Verzia 2000 je pravdepodobne jednoduchšia na použitie.

5. Riešenie problémov

5.1. Úvod

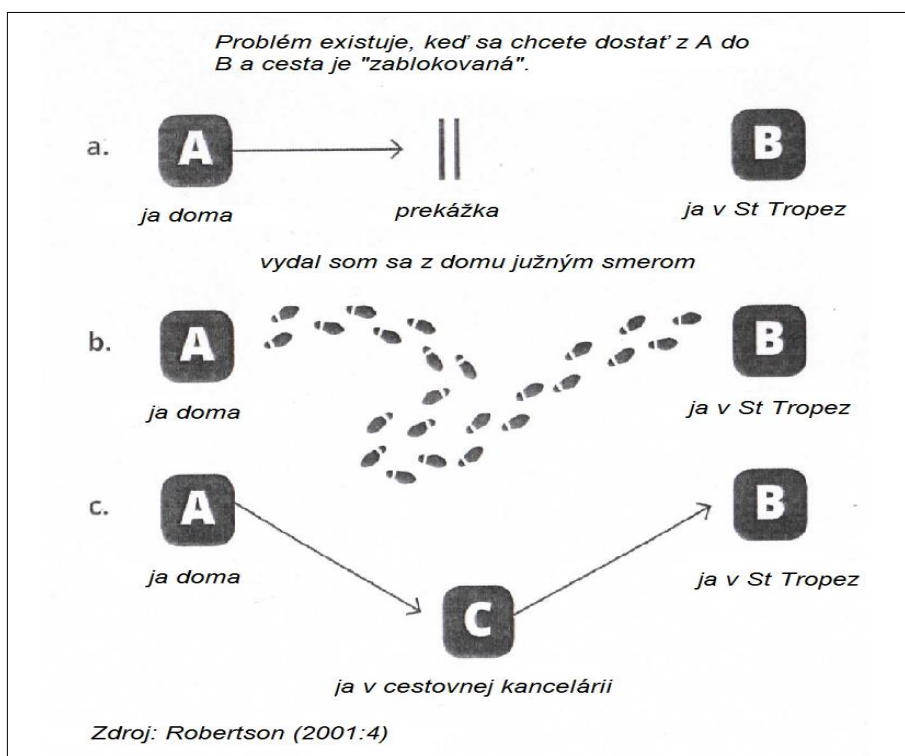
Od momentu nášho príchodu na tento svet až do chvíle, keď z neho odídeme, máme problémy. „Problém“ je, pravdepodobne, jedno z najpoužívanejších slov na planéte. Keď máme len niekoľko mesiacov, máme problém dočiahnuť na kojeneckú fľaštičku. Vo veku okolo 1 roka máme problém stáť na nohách a kráčať. Keď sme v puberte, máme problémy s celým svetom. Vo veku okolo 20 rokov máme problémy s našou budúcou kariérou. Problémy máme jednoducho stále. Ale čo je to problém? Problém je, keď máme cieľ, no prostriedky, ako ho dosiahnuť, nie sú hneď evidentné. Ak vieme, čo treba robiť, aby sme ho dosiahli, potom v skutočnosti problém nemáme.

Problém sa objavuje, keď má živá bytosť cieľ, ale nevie ako tento cieľ dosiahnuť. (Dunker, 1945:1)

Príklad:

Ak potrebujeme nájsť prácu a vieme, kde treba hľadať, máme tie pravé zručnosti a kvalifikáciu a sme pripravení, potom si nemyslíme, že máme problém. Na druhej strane ak potrebujeme prácu, ale práve sme vyšli z väzenia, nemáme žiadnu kvalifikáciu a tápeme, kde máme začať hľadať, potom môžeme mať problém.

Preto charakteristickou črtou problému je, že máme nejaký cieľ, ale nevieme, aké kroky máme podniknúť, aby sme sa dostali tam, kde sa chceme dostať.



Obrázok 1 Čo je problém?

Dobrá prax

Z dôvodu svojich skúseností a výcviku sú nápravno-výchovní pracovníci z mnohých hľadísk riešitelia problémov. Môže byť pre nich ľahké spozorovať problém, definovať ho a nájsť tie najlepšie riešenia za pár minút. Je však nanajvýš dôležité, aby tak neurobili. Klienti sú tí, ktorí potrebujú prejsť učebným procesom, v rámci ktorého sa naučia riešiť problémy. Úloha NVP je skôr úlohou coacha. Terapia riešenia problémov nie je o riešení samotných, ale viac o procese hľadania riešení. Toto je to, čo sa klienti musia naučiť.

5.2. Prečo je riešenie problémov dôležité pri práci s nedobrovoľnými klientmi

Niekoľko dôležitých metaanalýz preukázalo, že medzi zručnosťami na riešenie problémov a kriminálnym správaním existuje vzťah. Hodnotiaca analýza, ktorú vypracovali Ross a Fabiano (1985) a neskôr Ross a Hillborn (2005), ukázala, že existujú empirické dôkazy podporujúce myšlienku, že medzi niektorými kognitívnymi zručnosťami a kriminálnou činnosťou existuje súvis. Po porovnaní chronických páchatel'ov s páchatel'mi s nízkym rizikom a tými, ktorí nepáchajú trestnú činnosť, si Ross a Fabiano (1985) všimli významné rozdiely medzi týmito skupinami z hľadiska vlastníctva a využívania kognitívnych zručností na riešenie problémov. Riešenie problémov, prijímanie rozhodnutí a zaujímanie postojov boli zručnosti, ktoré u chronickejších páchatel'ov chýbali. Deficity v riešení problémov, obzvlášť v prípade riešenia sociálnych problémov, boli taktiež asociované s emocionálnymi a behaviorálnymi problémami u detí, ako aj u dospelých (D'Zurilla a Nez, 1982; Nezu et al., 2002).

Spivack, Platt a Shure (1976) argumentovali, že chronickí páchatelia budú mať s veľkou pravdepodobnosťou výrazné deficity vo svojich zručnostiach na riešenie problémov, obzvlášť v rozpoznávaní problémov, alternatívnom myslení, bežnom myslení, konzekventnom myslení a vnímaní vecí z iných perspektív.

Na základe týchto pozorovaní boli skoncipované viaceré programy pre páchatel'ov s cieľom zlepšiť ich zručnosti na riešenie problémov (*Zastav sa a myslí* – McMurrin et al., 2005; *Najskôr myslí* – McGuire, 2005). Ďalší takýto program *Rozum a rehabilitácia* vyvinutý Rossom a Fabianom (1985) sa skladá z modulov zameraných na riešenie problémov, sociálne zručnosti, vyjednávanie, zvládanie pocitov a kritické myslenie. Program bol prvýkrát aplikovaný v nápravno-výchovnom prostredí v Kanade, USA a neskôr v Anglicku a Walese (McGuire, 2000) a ukázal sa ako veľmi efektívny pri znižovaní miery recidívy (Ross a Fabiano, 1985). Metaanalýza, ktorú vypracovali Tong a Farrington (2007) na 16 evaluáciách s využitím experimentálneho dizajnu, preukázala, že program znižoval recidívu u programových účastníkov v porovnaní s kontrolnou skupinou o 14 %. Ďalej sa program ukázal ako efektívny u páchatel'ov s nízkym a vysokým rizikom v rôznych inštitucionálnych prostrediach. Program bol adaptovaný na prácu s páchatel'mi s mentálnymi problémami a taktiež sa ukázal ako veľmi efektívny v zlepšovaní vytrvalosti pri dokončovaní programu (Young et al., 2016).

Diskusia o praxi

Každý deň sa praktikanti stretávajú s páchatelmi, ktorí tvrdia, že vôbec nemajú žiadne problémy. Toto tvrdenie je zvyčajne nepravdivé. My všetci máme problémy. Niektorí z nás majú menšie problémy, iní zase väčšie problémy. Dôležitým rozdielom je spôsob, akým im ľudia čelia. V prípade niektorých páchatel'ov môže byť nedostatok uvedomenia si problémov vysvetlený popieraním alebo ťažkosťami v rozpoznávaní problémov.

Preto je dôležité pomôcť páchatel'om rozvinúť kognitívne zručnosti asociované s riešením problémov.

5.3. Čo je riešenie problémov?

Existujú mnohé definície riešenia problémov alebo terapie riešenia problémov. V mnohých prípadoch je riešenie problémov radené pod pojem kognitívno-behaviorálnych teórií.

Vo všeobecnosti je prijatý názor, že riešenie problémov má dva hlavné rozmery: problémovú orientáciu a štýl riešenia problému (D'Zurilla et al., 2004; D'Zurilla a Nezu, 2007).

Terapia riešenia problému je psychosociálna intervencia, ktorej cieľom je zvýšiť klientovu schopnosť efektívne zvládať malé a veľké stresory (podľa Nezu et al., 2013).

Problémová orientácia je sada relatívne stabilných kognitívno-emocionálnych schém vrátane presvedčení, postojov a emocionálnych reakcií týkajúcich sa schopností danej osoby vysporiadať sa s takýmito problémami. Problémová orientácia môže byť negatívna („Nemôžem si s týmto problémom poradiť“) alebo pozitívna („S týmto sa viem vysporiadať“).

Zvyčajne ak daná osoba vníma problém ako príležitosť alebo výzvu, ktorá môže byť vyriešená, potom hovoríme, že daná osoba má pozitívnu problémovú orientáciu. Na druhej strane ak daná osoba vníma problém ako hrozbu a začne vytvárať negatívne emócie a nedostatok dôvery v jeho/jej schopnosti, potom hovoríme, že daná osoba má negatívnu problémovú orientáciu.

Výskum a prax preukázali, že individuálna orientácia je veľmi silno spojená s motiváciou a odhodlaním danej osoby riešiť problémy, a preto sa jedná o dôležitý rozmer v intervencii.

Pozor!!!

Niektorí ľudia môžu mať rôzne orientácie v závislosti od rôznych sociálnych sfér. Niektorí môžu mať pozitívny prístup k problémom týkajúcich sa práci, ale negatívny pri riešení osobných alebo interpersonálnych ťažkostí.

Štýl riešenia problémov sa týka sady stratégií a taktík, ktoré daná osoba využíva, keď sa snaží riešiť problémy. D'Zurilla et al (2002; 2004) identifikoval **tri rôzne štýly riešenia problémov:**

- racionálny alebo plánovací,

- vyhýbavý,
- impulzívny a nedbanlivý.

Prvý štýl sa odporúča pre stresujúce problémy, ktoré si vyžadujú systematickú aplikáciu zručností na riešenie problémov. Vyhýbavé a impulzívne štýly sú maladaptívne a dysfunkčné. Sú charakterizované buď pasivitou, nečinnosťou alebo závislosťou od iných, alebo neúplnosťou, povrchnosťou a unáhlenosťou.

Terapia riešenia problémov sa preto zameriava na nasledovné ciele (Nezu et al., 2013:14):

1. zvýšenie pozitívnej problémovej orientácie,
2. zníženie negatívnej problémovej orientácie,
3. rozvíjanie plánovacieho riešenia problémov,
4. minimalizovanie vyhýbavého riešenia problémov,
5. minimalizovanie impulzívneho riešenia problémov.

Z perspektívy terapie na riešenie problémov existuje päť hlavných kategórií prekážok pri dosahovaní terapeutických cieľov (Nezu et al., 2013):

- kognitívne preťaženie, stres – snažte sa vyhnúť multi-taskingu, viac si stanovujte priority atď.
- limitovaná schopnosť efektívne regulovať emócie,
- predpojaté kognitívne procesy – napr. negatívne automatické myšlienky, slabá výkonnosť atď.,
- limitovaná motivácia ku konaniu – z dôvodu beznádeje,
- neefektívny štýl riešenia problému.

Zatiaľ čo väčšina týchto cieľov môže byť dosiahnutá prostredníctvom základných kognitívno-behaviorálnych techník, ako napr. nacvičovanie, hranie rolí, práca s mentálnym obrazom alebo motivačný pohovor, emocionálny rozmer riešenia problému vyžaduje väčšiu pozornosť (pozri časť o emocionálnej gramotnosti).

Príklad:

NVP: *Niekedy pre naše minulé skúsenosti máme tendenciu reagovať veľmi intenzívne na rôzne udalosti. Napríklad mám tendenciu byť veľmi napätý, keď počujem ľudí kričať. Za týchto okolností je pre mňa ťažké zostať pokojný a riešiť interpersonálne problémy múdrou a plánovaným spôsobom. Napadá vás nejaká situácia, kedy máte problémy kontrolovať vaše emócie?*

Klient: *Nuž... je pre mňa ťažké riešiť situácie, keď mi ľudia hovoria, čo mám robiť.*

NVP: *Môžete mi uviesť nejaký príklad?*

Klient: *Iste. Minule som si robil svoju robotu, keď prišiel môj šéf a začal mi hovoriť, čo nerobím dobre. Hneď som cítil, ako mi stúpa adrenalín.*

NVP: *A čo vám v tej chvíli preletelo hlavou?*

Klient: *Myslím si, že mi v tej chvíli preletelo hlavou toto: „No pozri na tohto človeka, už zase mi prišiel vykladať, čo mám robiť! A čo som ja, hlupák?“*

NVP: *A aké to vo vás spustí pocity?*

Klient: *Som, samozrejme, rozzúrený.*

NVP: *A čo ste urobili?*

Klient: *Začal som na neho kričať a povedal som mu, aby zmizol a staral sa o seba.*

NVP: *A čo sa stalo potom?*

Klient: *Odišiel preč a o pár hodín niekto z HR prišiel a povedal mi, že mám padáka. Je to... Nenávidel ma od prvého dňa.*

NVP: *A čo si o tom myslíte teraz?*

Klient: *Je mi ľúto, že som prišiel o prácu. Naozaj ma bavila, ale ten človek ma skutočne nenávidel a chcel sa ma zbaviť.*

NVP: *Môžeme sa na to pozrieť tak, že sa jedná o medziľudský problém? Pozrime sa na to ako na problém, ktorý treba vyriešiť. Prečo si myslíte, že vás nemal rád? Niekedy si správanie iných ľudí nesprávne vykladáme. Tu máte papier. Napíšte naň všetky dôkazy, ktoré máte o tom, že vás nemá rád...*

Dialóg môže pokračovať, až kým nebude problém dobre definovaný a nebudú prediskutované rôzne spôsoby reagovania, ktoré budú následne precvičené prostredníctvom práce s mentálnymi obrazmi alebo hrania rolí.

Emocionálny rozmer v medziľudských problémoch je veľmi dôležitý, pretože ak nie sú pod kontrolou, klient môže skĺznuť do impulzívneho štýlu riešenia problému.

Čo sa týka emocionálnej kontroly, Nezu et al. odporúčajú SSTA metódu:

Stop – zastavte sa, keď si uvedomujete nejakú negatívnu emocionálnu reakciu,

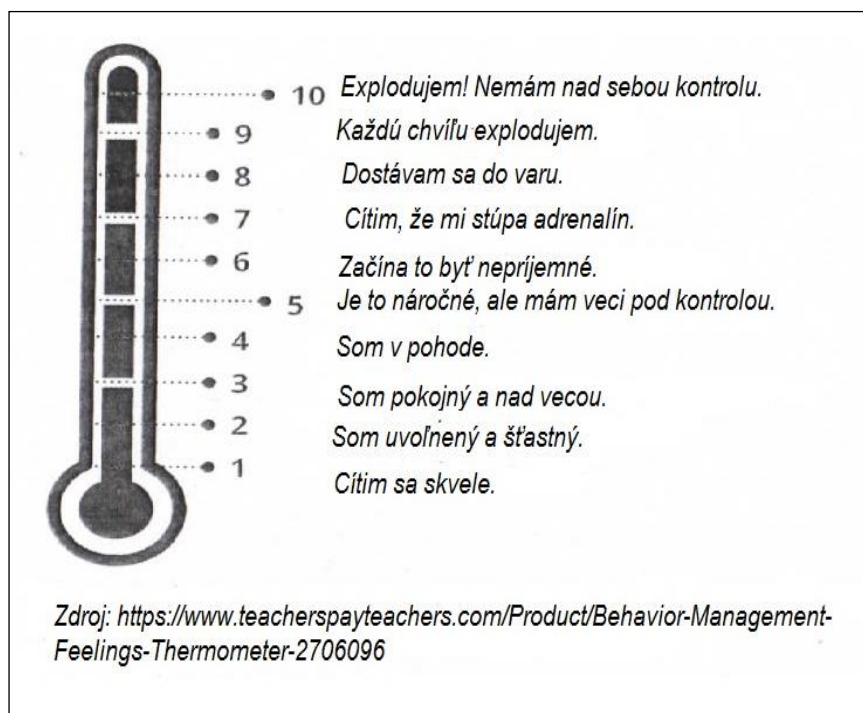
Slow down – spomaľte – upokojte vašu emocionálnu reakciu,

Think– myslite – snažte sa použiť racionálnejší štýl,

Act – konajte - zrealizujte riešenie vášho problému.

Klientovi môže pomôcť, keď identifikuje spúšťajúce udalosti, ktoré vytvárajú rôzne negatívne emocionálne reakcie. S využitím precvičovania, hrania rolí alebo všímvosti je možné klientom pomôcť ich ihneď identifikovať a ovládnuť ich.

Pocitový teplomer môže byť dobrým nástrojom na pomáhanie klientom lokalizovať svoje pocity na škále od uvoľnených až po výbušné. Je možné použiť rôzne obrázky na ilustráciu tohto nástroja. Ja osobne používam tento obrázok, pretože má škálu od 1 do 10, na ktorú som zvyknutý, keďže je to škála známkovacieho systému z mojej krajiny.



Obrázok 2 Pocitový teplomer

Účastníkom sa najprv vysvetlí, že intenzita pocitov môže byť zvyčajne odhadnutá pomocou teplomera. Pocity sú ako voda. Voda je stabilná, ale potom ako dosiahne 60 stupňov, stáva sa nestabilnou a nakoniec pri 100 stupňoch vrije. Čím viac sme emocionálne stabilnejší, tým efektívnejší sme pri kontrolovaní našich myšlienok a správania. Preto to, čo potrebujeme, je uvedomovať si spúšťacie momenty, ktoré v nás vytvárajú silné emócie a rozvinúť kopingové stratégie na kontrolovanie a vyhýbanie sa eskaláciám. Nemali by sme zabudnúť, že pocity *myslenie a správanie* sú silne prepojené. Teda keď zmeníme to, čo si o danej situácii myslíme, alebo zmeníme svoj vnútorný dialóg vo vzťahu k určitej situácii, potom to bude mať dopad na to, ako sa cítíme a ako sa budeme v konečnom dôsledku správať.

Príklad:

NVP: *Prosím, zavrite oči a spomeňte si, čo ste si mysleli, keď vám váš šéf prišiel povedať, čo nerobíte dobre.*

Klient: *Myslel som si: „A už mi zase ide liezť na nervy!“*

NVP: *Aká bola vaša bezprostredná emocionálna reakcia? Ako ste sa cítili?*

Klient: *Začal som sa cítiť nervózne a trochu podráždene.*

NVP: *A teraz si spomeňte na pocitový teplomer. Kde ste sa nachádzali na stupnici od 1 do 10?*

Klient: *Približne 8.*

NVP: *Ako si myslíte, že reagujeme, keď sme takí rozzúrení?*

Klient: *Nuž... nie veľmi dobre. Máme sklony reagovať agresívne.*

NVP: *Čo teda musíme urobiť ako prvé?*

Klient: Myslím, že ukludniť sa a znížiť teplotu.

NVP: A ako to môžeme urobiť?

Klient: To netuším.

NVP: Nuž... neexistuje na to dokonalá odpoveď. Každý z nás si musí vyvinúť svoju vlastnú stratégiu. Najprv si potrebujeme lepšie uvedomovať udalosti/situácie, ktoré v nás spúšťajú silné emócie. Ako vo vašom prípade, keď vám ľudia hovoria, čo máte robiť. Potom sa potrebujeme naučiť, čo môžeme zmeniť na to, aby sme znížili intenzitu emócií. Môže to byť čokoľvek od zmeny nášho vnútorného dialógu až po stiahnutie sa zo situácie alebo nejakej krátke dychové cvičenia. Vráťme sa späť k vášmu príbehu. Čo by ste mohli urobiť odlišne, ak by k vám prišiel šéf a povedal by vám, že takto sa veci robiť nemajú?

Klient: Mohol by som mu povedať, aby odišiel preč.

NVP: A potom čo? Aké by boli dôsledky?

Klient: Také, aké naozaj boli. Prepustil by ma.

NVP: Čo ste teda mohli urobiť inak, aby ste sa vyhli padáku? Povedali ste, že ste si pomysleli: „Už mi ide zase vykladať, čo mám robiť!“ Čo tu môžeme zmeniť, aby sme zabránili stupňovaniu emócií?

Klient: Myslím, že... mohol som si povedať: „On je môj šéf a má právo ma korigovať, keď nerobím dobre.“

NVP: A aké máte pri týchto slovách pocity?

Klient: Nuž... nič úžasné, ale aspoň nie som rozzúrený. Viem sa kontrolovať a vrátiť sa k nemu so zdvorilou odpoveďou, ako napr.: „Tak ja si myslím, že to najlepšie funguje takto, ale ak máte iný názor, som ochotný sa učiť“.

NVP: A ako si myslíte, že by váš šéf reagoval?...

Všímavosť môže byť taktiež efektívny spôsob, ako klientom pomôcť uvedomiť si ich emocionálne reakcie a kontrolovať ich⁷.

Všímavosť je schopnosť byť plne prítomný, vedomý si toho, kde sme a čo práve TERAZ robíme.

Ktokoľvek môže praktizovať všímavosť. Všímavosť jednoducho vedie ľudí k tomu, aby sa uvoľnili a zamerali sa na svoje dýchanie, a nie až tak na svoje myšlienky. Všímavosť podnecuje ľudí k tomu, aby venovali pozornosť tomu, čo sa okolo nich deje a prijali sa takí, akí sú.

Odporúčanie

Existuje veľa kníh o meditácii a všímavosti. Na začiatok, ak chcete začleniť všímavosť do vašej každodennej praxe, môžete začať s knihou od Elise E. Labbe: *Psychológia momentu za*

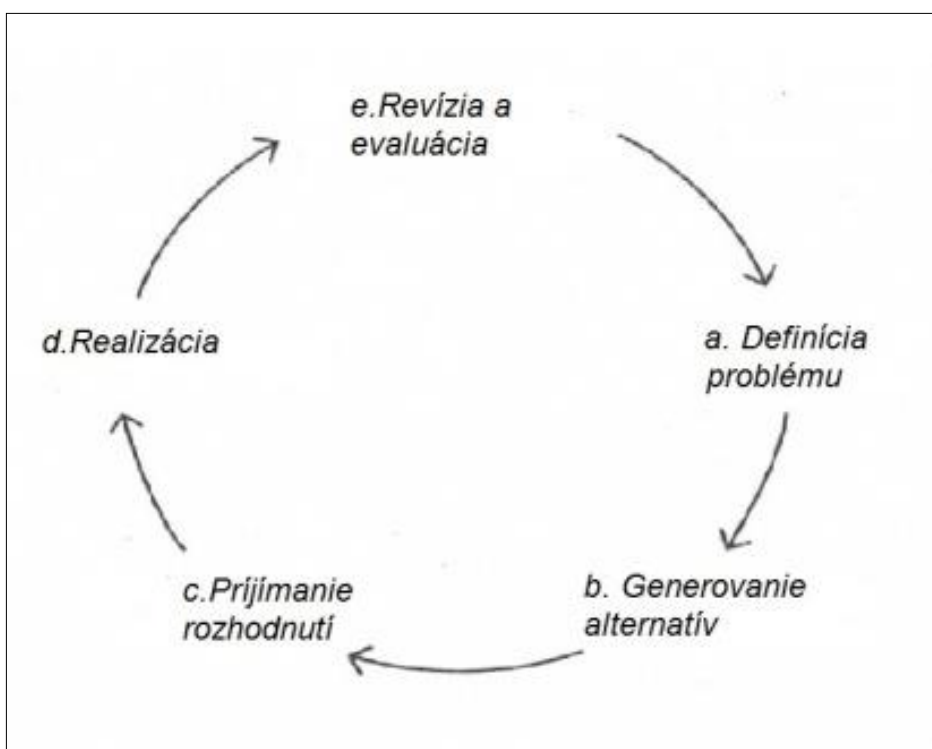
⁷Existuje veľa špecializovaných webových stránok o všímavosti a meditácii. Táto by mohla byť dobrá na začiatok: <https://www.mindful.org/meditation/mindfulness-getting-started/>

momentom. *Manuál na prehĺbenie vašej klinickej praxe s všímvosťou a meditáciou (2011)*. Môžete tam nájsť veľa zaujímavých svedectiev ohľadom efektívnosti všímvosti pri ovládaní emócií. Ďalej sa môžete naučiť základné postupy pre bránicové dýchanie, telesný sken atď. Internet je plný vedených meditácií s využitím všímvosti. Tu je iba niekoľko príkladov:
<https://www.youtube.com/watch?v=qun9Hyi0hvA>
<https://www.youtube.com/watch?v=Jyy0ra2Wc00>

5.4. Štádiá riešenia problémov

Rôzni akademici alebo klinickí psychológovia navrhli rôzne stratégie riešenia problémov (D'Zurilla a Goldfried, 1971; Mahoney, 1976).

Model, ktorý ja vnímam ako užitočný pre prácu s páchatel'ami, je adaptáciou piatich štádiových modelov od Nezu et al. (2013):



Obrázok 3: Štádiá riešenia problému

Je dôležité, aby páchatelia pochopili, že komplexné a náročné problémy môžu byť vyriešené pomocou tohto modelu, a to prostredníctvom plánovaného a racionálneho prístupu k problému.

a. Definícia problému

V štádiu definovania problému sa klient potrebuje naučiť, ako môže rozpoznať, že má problém a čo tým problémom je. V mnohých prípadoch klienti ani nevedia, že majú problém, až kým už nie je neskoro.

Príklad:

Spýtajte sa vašich účastníkov, ako vedia, že majú problém. Čo je v ich správaní nápadné? Môžu odpovedať nasledovne: cítia sa znepokojene, plačú, viac pijú, majú zlú náladu, cítia sa unavení, stratili chuť do jedla atď.

U klientov s probačným dozorom alebo vo výkone trestu je **dôležitým zdrojom informácií o problémoch, ktoré môžu mať, posúdenie rizika/potrieb**. Zvyčajne tieto nástroje sondujú ťažkosti, ktoré sa týkajú správania, vzdelania, zamestnania, látkového abúzu, sociálnych väzieb, financií atď. Je dôležité uchopiť tieto kriminogénne potreby ako východiskové body pre intervencie, keďže súvisia so znižovaním recidívy.

Ďalší spôsob, ako je možné pomôcť klientom identifikovať ich problémy, je využiť kontrolný zoznam. Existujú mnohé kontrolné zoznamy alebo inventáre na identifikovanie problémov klienta. Jeden z najznámejších je Zrevidovaný inventár pre riešenie sociálnych problémov (SPSI-R), ktorý vyvinul D'Zurilla et al. (2002) a ktorý postupne zrevidoval. **Tento nástroj obsahuje 52 položiek, ktoré klient vyhodnocuje na Likertovej škále aplikovanej na piatich hlavných škálach: dve pre problémovú orientáciu a tri pre štýl riešenia problému.**

Na základe SPSI-R Nezu et al. (2013) vyvinul krátku verziu, ktorá ešte nebola validovaná, ale ktorá môže praktikantom ponúknuť dôležité indície v súvislosti s identifikáciou problémovej orientácie alebo štýlu riešenia problémov (pozri Príloha 1, ktorá obsahuje adaptáciu tejto škály pre prácu s páchatelmi a jej interpretáciu). Túto škáluje je vhodné používať opatrne a iba v kombinácii s inými nástrojmi na identifikáciu klientovej problémovej orientácie alebo štýlu riešenia problémov.

Jedným takýmto komplementárnym nástrojom môže byť problémový test. Nápravno-výchovný pracovník si môže vymyslieť nejaké problémy, ktoré budú čo najbližšie klientovmu sociálnemu a kultúrnemu kontextu a vyzvať ho, aby ich vyriešil. NVP by mal venovať pozornosť emocionálnemu rozmeru prístupu, úvodnému postojovi voči problému, krokom, ktoré sú zvolené atď.

Potom ako bol(i) identifikovaný/é problém/y, klient musí zhromaždiť čo najviac informácií o probléme: čo ho zapríčiňuje, aké sú jeho dôsledky, do čoho všetkého ešte zasahuje, kto je ním zasiahnutý atď.

V závislosti od problému, ktorý klient má, môžu byť použité rôzne stratégie. Napríklad u klienta, ktorý sa sťažuje, že nemá čas chodiť na stretnutia k probačnému pracovníkovi, môže byť časový „denník“ dobrý nástroj na identifikovanie toho, ako si klient manažuje svoj čas. Klientov čas môže byť rozdelený na 15 – 30-minútové segmenty s cieľom identifikovať tie aktivity, ktoré klientovi zaberajú najviac času.

Potom ako boli identifikované problémy a bolo zhromaždených dostatok informácií, je dôležité, aby bol problém pretransformovaný na ciele. V tomto ohľade je dôležité ich sformulovať zo SMART hľadiska:

S – špecifický

M – merateľný

A – dosiahnuteľný (achievable)

R – realistický

T – fixovaný v časovom období

Príklad:

Ak Ján má problém s pitím, jeho prvý cieľ by mohol vyzeráť takto: Ján zníži svoju konzumáciu alkoholu z 3 pív denne na 1 pivo denne do 31. decembra 2020.

Je nanajvýš dôležité, aby si tieto ciele stanovovali klienti sami. NVP môže viesť diskusiu alebo môže klásť tie pravé otázky s cieľom podporiť klienta, aby sa cítil optimistický a schopný si sám zadávať ciele. Aj najdlhšie cesty začínajú prvým krokom.

Dobrá prax

Z dôvodu svojich skúseností a výcviku môžu nápravno-výchovní pracovníci používať veľa metafor, aby povzbudili klientov rozdeliť ich problémy na malé čiastkové problémy, ktoré je možné vyriešiť jeden za druhým.

- *Aj najväčšieho slona je možné zjesť, ak ho rozdelíme na malé časti,*
- *Existuje príbeh, v ktorom vták pohne oceánom z jedného miesta na druhé s použitím len svojho zobáka.*

Užitočná kniha metafor a spôsobov ich použitia v praxi je od Jill A. Stoddardovej a Nillofa Afariho (2014). Veľká kniha ACT metafor, manuál pre praktikantov so zážitkovými cvičeniami a metaforami v terapii akceptácie a odhodlania. New Harbinger Publication.

b. Generovanie alternatív

Toto je jedna z hlavných ťažkostí, ktorú chronickí páchatelia očividne majú. Zvyčajne generujú jednu alebo dve alternatívy a chabo ich realizujú. Niekedy je súčasťou týchto alternatív násilie alebo iné neakceptovateľné formy sociálneho správania.

Generovanie alternatív znamená vymyslenie celej škály možností alebo riešení, ktoré môžu byť prispieť k prekonaniu prekážok, alebo priviesť klienta k vytúženému výsledku.

V tomto bode záleží na kvantite, nie na kvalite. Je dôležité, aby boli klienti povzbudení generovať čo najviac nápadov. Niektoré môžu vyzeráť bláznivo, ale toto nie je v tejto chvíli dôležité. V tomto bode neexistujú žiadne dobré alebo zlé nápady, len nápady.

Existuje veľa cvičení, ktoré môžu stimulovať klientovu kreativitu.

Cvičenie:

Ak chcete rozvíjať divergentné myslenie, môžete klientov vyzvať, aby našli čo najviac použití pre triviálny predmet, ako napr. tehla. Tehla môže byť použitá na stavanie, na udieranie niekoho, na sedenie, na zamedzenie spadnutiu kníh z poličky atď.

Ak chcete stimulovať asociatívne myslenie, môžete klientov požiadať, aby medzi dvoma predmetmi, ktoré nemajú nič spoločné, vytvorili čo najviac asociácií: napr. modrý a kôň („môj kôň je modrý“, „môj kôň sa volá Modrý“ atď.).

Ak chcete stimulovať mozog, aby začal myslieť z iného uhla pohľadu, potom môžete použiť cvičenie náhodného slova. Problém, ktorý treba vyriešiť, je spojený so slovom (podstatným menom), ktoré sme náhodne našli v slovníku. Napríklad problém je nájsť si prácu a náhodné slovo je „žralok“. Účastníci musia vymyslieť čo najviac asociácií medzi týmto dvoma slovami (napr. „Nájdem si prácu v akváriu, kde sú žraloky. Pri hľadaní práce sa budem sústrediť ako žralok.“ atď.).

c. Prijímanie rozhodnutí

V tomto štádiu je každé riešenie vygenerované v predošlom štádiu analyzované z hľadiska výhod a nevýhod a nákladov. Je možné pridať iné kritériá, napríklad *ako dlho by to trvalo* alebo *ako ťažko by sa dané riešenie realizovalo*.

Je dôležité, aby bol každý nápad preskúmaný. Niekedy sa môžu zdať na začiatku niektoré nápady divné, ale pri bližšom pohľade sa ukážu ako skvelé.

Príklad:

Pekingské metro čelilo problému s odpadom. Ľudia jednoducho rozhadzovali príliš veľa plastových fliaš v stanici a jej okolí. Po brainstormingovom cvičení sa manažment rozhodol dovoliť pasažierom platiť plastovými fľašami. Teraz už nie sú v metre porozhadzované žiadne plastové fľaše a technické služby vyzbierajú veľké množstvá plastových fliaš na recykláciu.

Ďalší aspekt dôležitý v tomto štádiu je, aby boli klienti schopní vidieť veci z perspektívy druhých - ako sú zasiahnutí problémom, ako sú zasiahnutí jeho riešením, ako budú pravdepodobne reagovať atď.

d. Realizácia

To, že poznáme riešenie, je jedna vec. Jeho realizácia je však úplne iná vec. Mnohí chronickí páchatelia strácajú trpezlivosť a želajú si, aby ich problémy boli ihneď vyriešené. Avšak potrebujú vedieť, že komplexné problémy vyžadujú čas a úsilie. Prvá vec, ktorú je nutné vykonať, ak chceme dospieť k riešeniu, je skoncipovať realizačný plán, tzn. súbor krokov, ktoré je nutné prijať, aby sme dosiahli konečný cieľ. Je dôležité poznať konkrétne kroky a používať malé odmeny po každom štádiu - tak, aby si klienti udržali motiváciu.

Toto je jedna z najdôležitejších úloh nápravno- výchovných pracovníkov: podporovať a motivovať klientov pri tvorbe a implementovaní realizačných plánov.

Dôležité!!!

Je celkom normálne, keď klienti zažívajú kolísanie motivácie alebo úzkosť. Toto si musia NVP uvedomovať a stáť po boku svojich klientov tak, aby vo svojom úsilí vytrvali.

e. Revízia a evaluácia

Po realizácii plánu je dôležité, aby sa klient pozrel späť a všimol si, či bol jeho cieľ dosiahnutý, alebo nie. Je možné, že sa počas realizácie riešenia aktuálneho problému objavia iné

problémy. Klient musí mať toto tiež na zreteli a pristupovať k ich riešeniu s využitím toho istého postupu.

V tomto štádiu je dôležité, aby nápravový pracovník pomohol klientovi evaluovať jeho skúsenosť. Čo dopadlo dobre? Čo nedopadlo až tak dobre? Čo sa z cvičenia naučil? Ako to môže byť prenesené na iné reálne životné problémy?

Aj keď bola terapia riešenia problémov vyhodnotená ako efektívna pre mnohé problémy a skupiny, ešte stále musí byť validovaná pre niektoré podskupiny (napr. tie, ktoré majú poruchy učenia). Metóda sa stále podobá na skúsenosť školského typu, a preto môžu mať niektorí páchatelia problémy vyrovnáť sa s ňou. Avšak nápravový pracovník môžu klientov sprevádzať empatickým a zábavným spôsobom, a to môže klientom pomôcť uvoľniť sa a užívať si túto skúsenosť.

Kľúčové učebné body:

- Terapia riešenia problémov je o pomoci klientom rozvinúť zručnosti zamerané na riešenie problémov, a nie o konkrétnych riešeniach. NVP by sa mali vyhnúť ponúkaniu hotových riešení svojim klientom.
- Problémová orientácia a štýl riešenia problému sú dôležité východiskové body pre evaluáciu klientových zručností zameraných na riešenie problémov.
- Existujú mnohé nástroje - škály, inventáre – ktoré evaluujú zručnosti riešenia problémov.
- Klienti sa musia naučiť aplikovať 5-štádiový proces riešenia problémov pri riešení komplexných a náročných problémov.
- Rozpoznávanie problémov, generovanie alternatív a plánovanie implementácie sú u páchatel'ov, pravdepodobne, najťažšie štádiá v procese riešenia problémov.

Evalučné otázky

- Aké by mohli byť dôsledky ponúkajú hotových riešení problémov klientom?
- Pripojte sa na internet alebo zájdite do knižnice a vyhľadajte výskumné dôkazy, ktoré podporujú terapiu riešenia problémov. Ako by ste tieto dôkazy vyhodnotili?
- Ste nový v meste po tom, ako vás prepustili po odpykaní si 10-ročného trestu. Nájdite aspoň 20 rôznych spôsobov, ako sa zoznámiť s ľuďmi a začať budovať medziľudské vzťahy.
- Analyzujte ich s využitím modelu výhod a nevýhod. Rozhodnite, ktoré by ste využili. Vysvetlite prečo.



Obrázok 4 Šesť klobúkov

Ďalšie čítanie:

Pre ďalšie informácie o programe Uvažovanie a rehabilitácia vid' Ross, R.R.; Hilborn, J. a Liddle, P. (n.a.) Uvažovanie a rehabilitácia 2. Krátka verzia pre dospelých. Prehľad programu dostupný na:

https://www.academia.edu/9330737/Reasoning_and_rehabilitation_2_for_Adults

Pre kreatívne a inovatívne spôsoby riešenia problémov vid' DeBono, Metóda šiestich mysliacich klobúkov. Viac informácií dostupných tu:

http://www.debonogroup.com/six_thinking_hats.php

Pre alternatívny model riešenia problémov pozri Egan, G. (2010). Zručný asistent. Pomocný prístup problémového manažmentu a rozvíjania príležitostí. Brooks/Cole. CengageLearning.

Pre stimulovanie laterálneho myslenia a kreativity v tíme pozri Paul Sloane (2003). Manuál zručností laterálneho myslenia pre lídrov. Silné techniky riešenia problémov na prebudenie tímového potenciálu. Kogan Page.

Referencie:

D'Zurilla, T.J., a Goldfried, M.R. (1971). Riešenie problémov a behaviorálne modifikácie. Časopis abnormálnej psychológie, 78: 107-126.

D'Zurilla, T.J.; Nezu, A. M., a Maydeu-Olivares, A. (2002). Manuál pre zrevidovaný inventár riešenia sociálnych problémov. Severná Tonawanda, NY: Multizdravotné systémy.

D'Zurilla, T.J.; Nezu, A.M., a Maydeu-Olivares, A. (2004). „Riešenie sociálnych problémov: teória a posudok“. In E.C. Chang, T.J. D'Zurilla, a L.J. Sanna (ed.), Riešenie sociálnych problémov: teória, výskum a výcvik (str. 11-27). Washington, DC: Americká psychologická asociácia.

D'Zurilla, T.J., a Nezu, A. M. (2007). Terapia riešenia problémov: pozitívny prístup ku klinickej intervencii (3. edícia). New York, NY: Springer Publishing.

- Duncker, K. (1945). O riešení problémov. Psychologické monografie, 58(5): i-113
- Labbe, E.E. (2011). Psychológia moment po momente. Príručka na prehĺbenie klinickej praxe s využitím všímavosti a meditácie. New HarbingerPublication.
- Mahoney, M.J. (1976). Vedec ako subjekt. Cambridge, Massachusetts: Ballinger,
- McGuire, J. (2000). Najprv myslí. Londýn: Národné probačné riaditeľstvo.
- McGuire, J. (2005). „Najprv myslí program“ in Mary McMurrán a James McGuire (ed.). Riešenie sociálnych problémov a páchanie trestnej činnosti: dôkazy, evaluácie a evolúcia. Wiley and Sons.
- McMurrán, M.; Egan, V. a Duggan, C. (2005). „Zastav sa a myslí! Terapia riešenia sociálnych problémov u páchatel'ov s poruchami osobnosti“ in Mary McMurrán a James McGuire (ed.). Riešenie sociálnych problémov a páchanie trestnej činnosti: dôkazy, evaluácia a evolúcia. Wiley and Sons.
- Nezu, A. M.; Nezu, C.M. a D'Zurilla, T.J. (2013). Terapia riešenia problémov. Liečebný manuál. Springer.
- Robertson, S.I. (2001). Riešenie problémov. Francis a Taylor. Psychology Press.
- Ross, R.R. a Fabiano, E.A. (1985). Čas zamyslieť sa: kognitívny model prevencie delikvencie a rehabilitácie páchatel'ov. Johnson City, TN: Inštitút sociálnych vied a umenia.
- Ross, R.R. a Hilborn, J. (2005). R & R2: Krátka verzia pre dospelých. Riga. Estónske kognitívne centrum.
- Sloan, P. (2003). Manuál zručností laterálneho myslenia pre lídrov. Silné techniky riešenia problémov na prebudenie tímového potenciálu. Kogan Page.
- Stoddard, J.A. a Afari, N. (2014). Veľká kniha ACT metafor. Manuál zážitkových cvičení a metafor pre terapiu akceptácie a odhodlania pre praktikantov. New Harbinger Publications.
- Spivack, G., Platt, J., & Shure, M. (1976). Prístup riešenia problémov na prispôsobenie. San Francisco, CA: Jossey-Bass
- Tong, L. S. J. a Farrington, D.P. (2007). Ako je program „Uvažovanie a rehabilitácia“ efektívny z hľadiska znižovania recidívy? Metaanalýza evaluácii zo štyroch krajín. Psychológia, zločin a zákon. 12(1): 3-24.
- Young, S.; Das, M. a Gudjonsson, G.H. (2016). „Uvažovanie a rehabilitácia“ program kognitívnych zručností pre mentálne postihnutých páchatel'ov: indikátory výsledkov. Svetový časopis psychiatrie. 6(4): 410-418.

Príloha č. 1 - Škála riešenia problémov⁸

Meno/priezvisko.....

Dátum.....

Prosím, prečítajte si tieto výroky a ohodnoťte ich na škále od 1 do 5, pričom hodnota 1 znamená – pre mňa vôbec nie je pravda; 2 – pre mňa tak trochu pravdivé; 3 – pol na pol, 4 – pre mňa pravdivé, 5 – pre mňa veľmi pravdivé.

Výrok	Hodnotenie
1 Dokonca aj ťažké problémy môžu môj život nasmerovať pozitívnym smerom.	1 2 3 4 5
2 Keď mám problém, dôkladne zvážim svoje možnosti.	1 2 3 4 5
3 Ak chcem, môžem vyriešiť aj tie najťažšie problémy.	1 2 3 4 5
4 Keď mám problém, zastavím sa, rozanalyzujem ho a urobím, čo je v mojich silách, aby som ho pochopil.	1 2 3 4 5
5 Keď riešim nejaký problém, viem sa pridržať faktov.	1 2 3 4 5
6 Keď riešim nejaký problém, dôkladne zvážim, aké sú možné riešenia a ich výhody a nevýhody.	1 2 3 4 5
7 Uvedomujem si emócie týkajúce sa riešenia problémov, ale viem ich konštruktívne manažovať.	1 2 3 4 5
8 Po zvážení najlepšieho riešenia vymyslím plán a zrealizujem ho.	1 2 3 4 5
Výsledok hodnotenia pre PPO	
Výsledok hodnotenia pre PRP	
9 Cítim sa nervózne, keď musím urobiť nejaké dôležité rozhodnutie.	1 2 3 4 5
10 Ak problém nemôžem ihneď vyriešiť, potom sa rýchlo vzdám.	1 2 3 4 5
11 Pociťujem obavy, keď musím riešiť nejaký dôležitý problém.	1 2 3 4 5
12 Pri riešení problémov sa spolieham na svoje inštinkty.	1 2 3 4 5
13 Keď narazím na nejaký problém, moja prvá reakcia je nervozita.	1 2 3 4 5
14 Ak problémy nevyriešim, potom sa vyriešia samé.	1 2 3 4 5

⁸Adaptované od Nezu et al (2013) – str. 57, 253, 254

15	Som veľmi frustrovaný, keď nemôžem problémy riešiť.	1	2	3	4	5
16	Robím, čo môžem, aby som sa v živote vyhol problémom.	1	2	3	4	5
17	Mojím cieľom pri riešení problémov je zastaviť negatívne emócie, hneď ako je to možné.	1	2	3	4	5
18	Strávim viac času robením si starostí s problémami ako ich riešením.	1	2	3	4	5
19	Ak niekto zraní moje city alebo ma rozčúli, reagujem rovnako.	1	2	3	4	5
20	Vyhýbam sa konfliktom s inými ľuďmi, aby som minimalizoval problémy vo svojom živote.	1	2	3	4	5
Výsledky hodnotenia pre NPO						
Výsledky hodnotenia pre I/N						
Výsledky hodnotenia pre V						

Výsledky hodnotení a interpretácia

Výroky o pozitívnom riešení problémov:

Pozitívna problémová orientácia (PPO) – 1, 3, 5, 7

Plánovacie riešenie problémov (PRP) – 2, 4, 6, 8

Výroky o negatívnom riešení problémov:

Negatívna problémová orientácia (NPO) – 9, 11, 13, 15

Impulzívny/nedbanlivý (I/N) – 10, 12, 17, 19

Vyhýbanie sa (V) – 14, 16, 18, 20

Celkové výsledky hodnotenia pre každú škálu získame sčítaním hodnôt jednotlivých výrokov.

Interpretácia pozitívneho riešenia problémov:

1. Ak je výsledok hodnotenia na oboch škálach pozitívneho riešenia problémov nižší ako 10, daná osoba potrebuje vzdelanie, výcvik a prax, aby zvýšila svoju odolnosť voči stresu.
2. Ak je výsledok hodnotenia medzi 10 a 15, daná osoba má určité zručnosti, ale potrebovala by ďalší výcvik so zameraním na riešenie problémov.
3. Ak je výsledok nad 15, daná osoba má správne zručnosti v oblasti riešenia problémov a pozitívnu problémovú orientáciu.

Interpretácia negatívneho riešenia problémov:

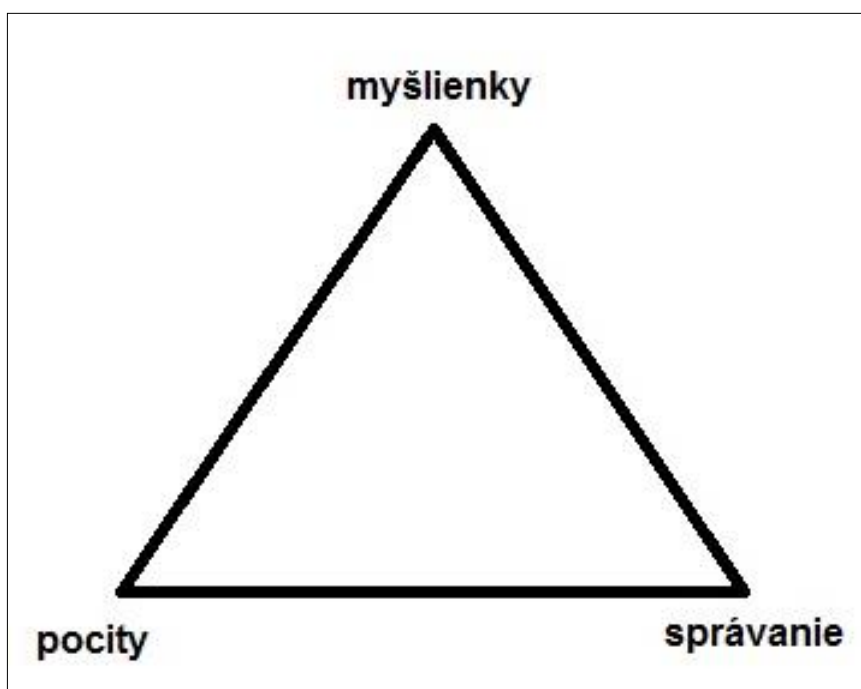
1. Výsledok hodnotenia nad 10 pre každú z týchto škál indikuje ťažkosti, ktoré môžu danej osobe zabrániť v efektívnom riešení problémov.

2. Výsledok hodnotenia nad 10 pre negatívnu orientáciu indikuje, že daná osoba má nízke zručnosti kontrolovania emócií a zvládania stresu.
3. Výsledok hodnotenia nad 10 pre impulzívny/nedbanlivý znamená, že daná osoba koná, predtým, ako myslí a potrebuje výcvik v zastavení sa a myslení pred konaním.
4. Výsledok hodnotenia nad 10 pre vyhýbanie sa indikuje, že daná osoba potrebuje konzultácie a výcvik v preberaní zodpovednosti a sebaefektívnosti.

6. Kognitívno-behaviorálne intervencie

6.1 Čo sú kognitívno-behaviorálne intervencie?

Vo všeobecnosti sú kognitívno-behaviorálne intervencie tie intervencie, ktoré sú založené na kognitívno-behaviorálnych teóriách zameraných na komplexné vzťahy medzi myšlienkami, pocitmi a správaním.



Obrázok 1: Vzťah myšlienky, pocity a správanie

Jednoducho povedané - čo si myslíte, ovplyvňuje to, ako sa správate a cítite; ako sa správate ovplyvňuje zase to, čo si myslíte a ako sa cítite; ako sa cítite ovplyvňuje to, ako sa správate a čo si myslíte. Ovplyvňovanie jednej zložky priamo ovplyvňuje ostatné zložky.

Bod na zamyslenie

Pomyslite si na páchatel'ov sexuálnej trestnej činnosti. Čo považujete za príčinu ich správania? Ak si myslíte, že sú chorí – že za ich správaním je nejaká zdravotná príčina – budete s najväčšou pravdepodobnosťou voči nim pociťovať súcit a porozumenie. Ak si

myslíte, že páchanie sexuálnej trestnej činnosti je slobodná voľba, ktorú ľudia robia, s najväčšou pravdepodobnosťou budete voči nim pociťovať zúrivosť. Pomyslíte si na iné formy správania: čo si myslíte o príčinách, ktoré ich vysvetľujú? Ako ovplyvňujú vaše postoje voči tým, ktorí sa takto správajú? Ako si myslíte, že to ovplyvňuje vašu prácu?

Súčasná forma integrovaných kognitívno-behaviorálnych teórií (KBT) dlhuje veľa kognitivistikej ako aj behavioristickej tradícii. Súčasný prístup preberajú z behaviorizmu princípy, ako napr. úlohu prostredia pri učení (dôležitosť posilňovania), možnosť deliť komplexné formy správania na malé jednotky tak, aby sme ich mohli postupne meniť a dôležitosť monitorovania zmeny a spätnej väzby. Integrovaný prístup prevzal z kognitívizmu centralitu jazyka, „vnútornú reč“ a dôležitosť kognitívneho procesu sebaregulácie a sebaovnímania (McGuire, 2000).

Pri práci s nedobrovoľnými klientmi, ako napr. s klientmi v trestnej justícii, sú KBT spojené s prácou Sykesa a Matza (1975) s juvenilnými delikventmi. Sykes a Matza navrhli päť kognitívnych techník, ktoré páchatelom umožňujú neutralizovať sebaobviňovanie a nesúhlas s inými: popieranie zodpovednosti (skutky sú z dôvodu vonkajších faktorov), popieranie zranenia (minimalizovanie škôd), popieranie obete (obeť si zaslúži byť terčom odplaty), odsudzovanie tých, čo súdia (cynizmus voči polícii, sudcom atď.) a odvolávanie sa na vyššiu vernosť (vernosť menším skupinám, ako napr. rodina alebo priatelia, pred vernosťou širšej spoločnosti). Autori pripustili, že tieto racionalizácie existujú naprieč spoločnosťou, ale upozorňujú, že u klientov v trestnej justícii sú silnejšie a prevažujú.

V Beckovej kognitívnej terapii je realita skonštruovaná na niekoľkých úrovniach:

- **jadrové presvedčenia a schémy** – sú najelementárnejšie kognitívne procesy, ktoré sú často globálnymi a zovšeobecnenými predstavami o sebe, iných a svete; tieto predstavy sa formujú v ranom detstve a sú zriedka danou osobou priznané,
- **postoje, pravidlá a odhady** – sú založené na presvedčeniach a schémach a formujú základ pre to, ako ľudia myslia, cítia a správajú sa v rôznych situáciách,
- **automatické myšlienky** – sú rýchle evaluatívne myšlienky, ktoré sa vynoria ako reakcie na rôzne stimuly.

Podľa Becka (1995) a Leahyo a Hollanda (2000) niektoré automatické myšlienky sú kognitívne distorzie, keďže poskytujú maladaptívne reakcie na prostredie. Cieľom kognitívnej terapie je identifikovať tieto skreslenia a spochybníť ich zoči-voči tomuto svetu. Tu je niekoľko príkladov takýchto skreslení:

- **veštenie budúcnosti** – predpovedanie negatívnej budúcnosti,
- **mentálny filter** – zameranie pozornosti na negatívne veci namiesto vnímania celostného obrazu,
- **„všetko alebo nič“** – situácie sú vnímané v extrémne bez ohľadu na nuansy medzi týmito bodmi,
- **nadmerné zovšeobecňovanie** – robenie negatívnych záverov nad rámec danej špecifickej situácie,
- **personalizácia** – pripisovanie neprimeranej miery viny sebe samému bez ohľadu na iné faktory.

Mylonas a Reckless (1963) taktiež identifikovali iné kognitívne konceptualizácie, ktoré sú špecifické pre kriminálne myslenie: sebaodobrovanie, lojalita, viera v šťastie a tendencia zdôrazňovať nedostatky spoločnosti.

Na základe tejto práce Scott a Lyman (1968) rozlišujú medzi výhovorkami – v rámci ktorých daná osoba pripúšťa účasť na trestnej činnosti, ale popiera zodpovednosť – a odobrovaniami – v rámci ktorých daná osoba prijíma zodpovednosť, ale popiera nekorektnosť správania.

Z tohto hľadiska nápravno-výchovná literatúra súhlasí s faktom, že vyhováranie sa (neprijímanie zodpovednosti) je jedným z najdôležitejších cieľov kognitívnej terapie. Avšak racionalizácia, bagatelizovanie, odobrovanie, popieranie obete alebo vinenie iných sú taktiež dôležité intervenčné ciele.

Podľa KBT je prvým krokom pri terapii pomôcť klientovi uvedomiť si myšlienkové schémy, ktoré sú asociované s excesívnymi emóciami a problematickým správaním. Ďalším krokom je spochybníť skreslené a iracionálne myšlienky prostredníctvom logiky a dôkazov. **Cieľom intervencie je podnietiť klienta, aby rozvinul nový štýl myslenia, ktorý je viac adaptovaný a precvičovať ho v jeho každodennom živote (Mitchell et al., 2013).**

Varovanie

Aj keď túto intervenciu predkladáme izolovane, v praxi nemá byť aplikovaná týmto spôsobom. Naopak, KBT by mala byť aplikovaná spolu s motivačným pohovorom, prosociálnym modelovaním atď. Tieto kognitívne intervencie by tiež mali byť sprevádzané praktickou pomocou, dozorom a inými službami, ktoré daná osoba potrebuje.

6.2 Sú efektívne pri znižovaní miery recidívy?

Na základe KBT bolo vyvinutých niekoľko pracovných programov, ako napr. *Výcvik ovládania agresivity* (Goldstein et al., 1998); *Terapia morálnej rekognície* (Little a Robinson, 1986) a *Kognícia a rehabilitácia* (Ross, Fabiano a Ross, 1986). **Ich evaluácia preukázala, že znižujú mieru recidívy (pozri Milkman a Wanberg, 2007).**

Celkovo sa zdá, že rehabilitačné programy založené na KBT majú mierny efekt na znižovanie miery recidívy, tzn. do 30 % (Andrews et al., 1990). Niekoľko metaanalytických štúdií (pozri Allen et al., 2001; Hofmann et al., 2012) preukázalo, že KBT majú silnú podporu v empirických štúdiách, obzvlášť pri poruchách úzkosti, kontrolovania hnevu, somatoformných⁹ poruchách a bulímii. Na preskúmanie efektívnosti KBT je odporúčaný ďalší výskum s randomizovanými kontrolnými štúdiami, a tiež výskum o rôznych podskupinách, ako napr. etnické menšiny a nízkopříjmové skupiny.

Z dôvodu úspechu KBT u klientov trestnej justície mnohé európske a medzinárodné organizácie presadzujú jej používanie nápravno-výchovným personálom. Rada Európy napríklad vo svojich posledných *Smerniciach pre implementáciu komunitných trestov alebo*

⁹ Somatoformné poruchy zahŕňajú skupinu psychologických porúch, v rámci ktorých pacient zažíva fyzické symptómy, ktoré sú nekonzistentné alebo nemôžu byť plne vysvetlené akýmkoľvek všeobecným lekárskeym alebo neurologickým podkladom.

*opatrení*¹⁰ (Geiran a Durnescu, 2019) uvádza kognitívnu reštrukturalizáciu ako jednu zo základných nápravno-výchovných zručností. Národný nápravno-výchovný inštitút, ako aj Inštitút pre zločin a justíciu z USA presadzujú použitie KBT ako jeden zo skupiny princípov efektívnych intervencií: „KBT poskytuje programy založené na dôkazoch, ktoré zdôrazňujú kognitívno-behaviorálne stratégie a sú poskytované dobre vyškoleným personálom“ (NIC a CJI, 2004, str. 5).

6.3 Kognitívna reštrukturalizácia

Cieľom kognitívno-behaviorálnych intervencií je zvýšiť klientove kognitívne a behaviorálne zručnosti, a tak zlepšiť jeho fungovanie. Hlavná technika, ktorá je v tomto smere použitá, je kognitívna reštrukturalizácia.

Reštrukturalizácia je kognitívna technika, ktorej cieľom je zmena klientových myšlienok, pocitov alebo správania, ktoré prispievajú k problematickému správaniu (Hepworth et al., 2017).

Procedúra kognitívnej reštrukturalizácie je založená na piatich krokoch (Hepworth et al., 2017, str. 397):

1. asistovať klientom pri akceptovaní toho, že ich výroky o nich samotných, predpoklady a presvedčenia určujú ich reakcie na životné udalosti,
2. asistovať klientom pri identifikovaní dysfunkčných výrokov o nich samotných, predpokladoch a presvedčeniach, ktoré sú základom ich problému,
3. asistovať klientom pri identifikovaní situácií, ktoré vytvárajú dysfunkčné chápanie (kognície),
4. asistovať klientom pri nahrádzaní dysfunkčného chápania (kognície) funkčnými výroky o sebe samom,
5. asistovať klientom pri identifikovaní odmien a motívov pre úspešné kopingové úsilie.

Nasledujúce praktické usmernenia sú založené na práci Hepworth et al. (2017), Seeler et al. (2014) a McGuire (2000) a sú adaptované na prácu s klientmi trestnej justície.

- 1. Asistovať klientom pri akceptovaní toho, že ich výroky o nich samotných, predpoklady a presvedčenia určujú ich reakcie na životné udalosti.**

Dobrá prax

Prostredníctvom tohto príkladu NVP jednoducho vysvetľuje, ako rôzne spôsoby myslenia určujú rôzne spôsoby konania. Toto môže byť dobrý úvod na vysvetlenie klientovi, že niektoré z jeho foriem správania môžu byť adaptované tak, aby boli viac sociálne akceptovateľné prostredníctvom zmeny myslenia o týchto situáciách. Samozrejme, táto konverzácia sa môže odohrať iba ak je klient motivovaný zmeniť sa a ak bola vytvorená silná pracovná aliancia. S cieľom vytvoriť a prehlbovať motiváciu je užitočné klienta plne zapájať do prijímania všetkých rozhodnutí a pýtať si povolenie vykročiť určitým smerom. Motivácia a klientove odhodlanie

¹⁰ Dostupné na: <https://rm.cpe.int/implementing-community-sanctions-and-measures/1680995098>

sú v kognitívnej práci kľúčové, keďže zmeny v presvedčení nie sú ľahkou úlohou. Pred začatím reštrukturalizácie je dôležité, aby ste klientovi vysvetlili, prečo ste si túto intervenčnú metódu vybrali. Môžete pri tom použiť praktické príklady, alebo dokonca aj príklady z vlastnej skúsenosti ako v nasledujúcom dialógu:

NVP: Zo skúsenosti vieme, že to, čo si myslíme, určuje to, čo cítime a čo robíme. Ak by som napríklad našiel peňaženku, myslel by som si, že pre toho, kto ju stratil, by bolo ťažké prežiť bez peňazí a dokladov. Následne by som k tejto osobe cítil súcit, a preto by som mal sklon hľadať spôsob, ako túto peňaženku vrátiť jej právoplatnému majiteľovi. Ak by som si však myslel, že tá osoba bola nezodpovedná vo vzťahu k svojmu majetku a zaslúži si trest v podobe straty peňazí a dokladov, mohol by som cítiť oprávnenosť nechať si túto peňaženku pre seba. Koniec-koncov - pochabí ľudia musia za svoje skutky zaplatiť istú cenu. Toto je iba jeden z príkladov, ako spôsob myslenia určuje spôsob, akým cítime a konáme. Bol by som rád, keby sme sa teraz spoločne pozreli na niektoré vaše skúsenosti a na to, ako vaše myslenie ovplyvnilo niektoré z vašich minulých skutkov.

S cieľom vytvoriť a prehĺbovať motiváciu je užitočné klienta plne zapájať do prijímania všetkých rozhodnutí a pýtať si povolenie vykročiť určitým smerom. Motivácia a klientove odhodlanie sú v kognitívnej práci kľúčové, keďže zmeny v presvedčení nie sú ľahkou úlohou.

Príklad:

Teraz sme videli, ako rôzne spôsoby myslenia určujú rôzne spôsoby konania. Súhlasíte, aby sme si vyskúšali tento prístup na pochopenie vášho správania?

2. Asistovať klientom pri identifikovaní dysfunkčných výrokov o nich samých, predpokladoch a presvedčeniach, ktoré sú základom ich problému.

Pokiaľ klient pochopil základy kognitívnej terapie, môžete ho podnietiť, aby ju aplikoval na seba samého. Existuje veľa spôsobov, ako postupovať s cieľom identifikovať výroky o sebe samom, presvedčenia alebo myšlienkové schémy.

Ako bolo uvedené predtým, podľa Beckovej kognitívnej terapie môže byť kognitívny život antisociálnych klientov lokalizovaný do troch úrovní presvedčení:

- schéma alebo jadrové presvedčenia,
- periférne presvedčenia,
- automatické myšlienky (Beck et al., 2004).

Schémy môžu byť prirovnané k okuliarom, ktoré prifarbujú vnímanie sveta, seba samého a iných. Schémy sa rozvinú v ranom detstve, v rodinnom prostredí a ovplyvňujú motivácie, chápanie a správanie počas celého života. Pomáhajú ľuďom utvárať pocit sebaidentity a ponúkajú jednotlivcom interpretačné rámce pre ich prostredie. Môžu byť porovnané so vzormi, ktoré pomáhajú spracovávať skúsenosť.

Keďže sú rozvinuté v predverbálnom štádiu, môžu byť lokalizované v najstaršej časti mozgu – amygdaly – čo ich robí veľmi ťažko ovplyvniteľnými. Ďalej sú vymodelované dôležitými osobami v našich životoch a sú upevňované počas ďalšieho života. Sú skôr globálne ako špecificky viazané na situáciu.

Niektoré môžu byť pozitívne, iné môžu byť negatívne. Napríklad Beck (2011) identifikoval nasledujúce negatívne jadrové presvedčenia u pacientov s mentálnymi zdravotnými problémami: beznádej, neláska a bezcennosť.

Čo sa týka intervencií založených na schéme, je nutný extenzívny výcvik a prax. Tí, ktorí sa zaujímajú o tento prístup, nájdu nejaké užitočné zdroje v časti s odkazmi na inú literatúru.

Periférne presvedčenia sú ľahšie prístupné, a preto aj ľahšie zmeniteľné ako schémy alebo jadrové presvedčenia. Vznikajú z jadrových presvedčení, preto maladaptívne jadrové presvedčenia môžu byť príčinou maladaptívnych periférnych presvedčení.

Príklad:

Jadrové presvedčenie „som bezcenný“ sa môže odraziť v povrchovom presvedčení, ako napr. „Nikto ma nerešpektuje“.

Neexistuje žiadna zhoda medzi periférnymi presvedčeniami asociovanými s antisociálnymi vzormi. Musia byť analyzované v ich vlastnom kontexte.

Existuje veľa spôsobov, ako identifikovať periférne presvedčenia. Jeden zo spôsobov je začať s analýzou trestného činu. **Príloha 1** prezentuje jeden užitočný nástroj, ktorý môže diskusiu o trestnom čine štruktúrovať s využitím CBP prístupu. Cvičenie môže byť zrealizované s ohľadom na tri rôzne momenty v čase: pred spáchaním trestného činu, počas páchania trestného činu a po spáchaní trestného činu.

Diskusie sa môžu viac zamerať na spôsob, akým rôzne interpretácie ovplyvnili rôzne pocity a správanie.

Dobrá prax

Zvyčajne sú periférne presvedčenia a schémy asociované so silnými emóciami. Preto je pre NVP dôležité nevenovať pozornosť iba tomu, čo klient hovorí, ale aj tomu, ako to hovorí. Neverbálna komunikácia je v tomto štádiu takisto dôležitá.

Ďalší dôležitý spôsob, ako pochopiť periférne presvedčenia je W.A.I. test (*Kto som ja*), ktorý vyvinul Kuhn a McPartland (1954). V skratke sú pri ňom klienti vyzvaní, aby doplnili 20-krát vetu začínajúcu slovami „Ja som...“. Je dôležité, aby klienti túto otázku doplnili 20 rôznymi spôsobmi. Klienti môžu byť vyzvaní, aby preskúmali výroky a rozdelili ich na: negatívne, pozitívne a neutrálne. Môžu ich spočítať a posúdiť, ktoré prevládajú. Neutrálnejšie alebo negatívne výroky môžu naznačovať relatívne nízke sebavedomie, a preto môžu byť hlbšie preskúmané presvedčenia týkajúce sa bezcennosti.

Môžete v tomto cvičení pokračovať s otázkami, ako napr.: *Čo o tebe hovoria? Je v tom nejaký vzorec? Aké máte z týchto výrokov pocity?* Je možné, že pre klientov bude ťažké o sebe napísať 20 výrokov. Avšak s trpezlivosťou a podporou je väčšina klientov schopná dokončiť toto cvičenie so všetkými výrokmami.

Vzorcie kriminálneho myslenia môžu byť taktiež identifikované s pomocou jedného z nasledujúcich nástrojov:

- Psychologický inventár kriminálneho myslenia (PICTS, Walters, 1995);

- Škála kriminálnych sentimentov - modifikovaná (CSS-M; Simourd, 1997);
- Miera kriminálnych postojov a spoločníkov (MCAA; Mills et al., 2002);
- Škála kriminálneho myslenia Texaskej kresťanskej univerzity (TCU CTS; Knight et al., 2006);
- Miera štýlov kriminálneho myslenia (MOTS; Mandracchia et al., 2007);
- Profil kriminogénneho myslenia (CTP; Mitchell a Tafrate, 2012).

Väčšina z týchto nástrojov môže byť zredukovaná na 13 myšlienkových vzorcov. Antisociálne myslenie možno zhrnúť do týchto 3 oblastí:

- **Klientove vnímanie seba a iných** – kriminálne asociácie, bezohľadnosť, emocionálna odosobnenosť, nepriateľstvo voči personálu trestnej justície, nadmerná sebadôvera, sila a kontrola.
- **Interakcia s prostredím** – vzrušenie, vyhľadávanie využívania, nepriateľskosť voči zákonu a poriadku, odôvodňovanie.
- **Riešenia problémov a prijímanie rozhodnutí** – kognitívne skratky, neschopnosť čeliť problémom, chabý úsudok.

Kompletný zoznam antisociálnych presvedčení prevzatý z literatúry o kriminálnom myslení môžete nájsť **v prílohe 2**. Je dôležité spomenúť, že tieto presvedčenia nemusia byť manifestované iba v prípade kriminálneho správania, ale aj v iných sociálnych a osobných životných situáciách, ktoré môžu pre klientov alebo pre iných vytvárať mnohé ťažkosti.

Tento zoznam môže byť tiež využitý mnohými spôsobmi. NVP ho môže využiť pri identifikovaní niektorých antisociálnych presvedčení v klientovom naratívne alebo pri aktívnom zapájaní klienta. Príklady uvedené **v prílohe 2** môžu byť umiestnené do zoznamu a klienta sa NVP môže spýtať, či s nimi súhlasí, alebo nie. Keď sú identifikované tie, s ktorými súhlasil, NVP ich môže začať spochybňovať empatickým spôsobom.

Tieto nástroje môžu byť eventuálne využité na lepšie identifikovanie kognitívnych skreslení alebo štýlov myslenia, ktoré môžu udržiavať kriminálne alebo antisociálne správanie.

Miera štýlu kriminálneho myslenia (MOTS), ktorú vyvinul a validoval Mandracchia et al. (2007), môže byť použitá s cieľom získať všeobecné poňatie o štýle myslenia klientov. Avšak pre presnejšie využitie vám navrhujeme zúčastniť sa školenia na Globálnom inštitúte pre forenzný výskum¹¹. Nástroje sa skladajú z piatich škál: celková škála, tri subškály kriminogénneho myslenia (napr. kontrola, kognitívna nezrelosť a egocentrizmus) a škála na detekciu nepozorného štýlu reagovania.

Kontrolná škála sa skladá z 26 položiek a týka sa potrieb danej osoby pre silu a kontrolu nad sebou, svojím prostredím a iným ľuďmi.

Škála pre kognitívnu nezrelosť má 28 položiek a reprezentuje sebaľutujúce myšlienky a iné kognitívne skratky, ako napr. nálepkovanie a posudzovanie.

Škála pre egocentrizmus, obsahujúca 11 položiek, reprezentuje silný pocit jedinečnosti a preceňovania vlastnej dôležitosti.

¹¹ Viac informácií nájdete na: <https://www.gifrinc.com/mocts/>

Škála pre nepozornosť zahŕňa 5 položiek, ktoré respondenta navádzajú odpovedať určitým spôsobom.

MOTS môže byť využitá na identifikovanie rôznych kognitívnych skreslení a ich lokalizovanie v rôznych oblastiach myslenia: kontrola, kognitívna nezrelosť a egocentrizmus. MOTS môže byť dobrým východiskovým bodom pre ďalšie diskusie o rôznych vzorcoch myslenia, ktoré podnecujú antisociálne správanie.

Automatické myšlienky sa vynárajú z periférnych presvedčení. Objavujú sa v mysli v momente, keď sú spustené periférne presvedčenia. Automatické myšlienky sú spontánne a daná osoba si ich ľahšie uvedomuje, a preto sú aj ľahšie modifikovateľné. Keďže sú spojené s povrchovými presvedčeniami, sú antisociálne, pokiaľ sú samotné periférne presvedčenia antisociálne.

Príklad:

Ak je povrchovým presvedčením vyhľadávanie vzrušenia, automatická myšlienka je: „Tento program nemôžem vystáť. Je nudný.“

Cieľom kognitívnej terapie je pomôcť klientom identifikovať skreslené alebo maladaptívne automatické myšlienky a nahradiť ich viac adaptívnymi reakciami.

Na základe kognitívnej literatúry Seeler et al. (2014) vytvoril zoznam automatických myšlienok, ktoré korešpondujú s každým hlavným periférnym presvedčením (príloha 3).

Automatické myšlienky môžu byť takisto spontánne identifikované v klientovom rečovom prejave.

Dobrá prax

Pracovať s kognitívnu terapiou si od nápravno-výchovného pracovníka vyžaduje dobré načúvacie a pozorovanie zručnosti. Tieto zručnosti môžu byť rozvinuté prostredníctvom výcviku alebo aj v praxi.

3. Asistovať klientom pri identifikovaní situácií, ktoré vytvárajú dysfunkčné chápanie (kognície).

Po tom, ako boli periférne presvedčenia a automatické myšlienky osvetlené, klienti musia plne pochopiť, ako ovplyvňovali ich správanie, ich rozhodnutia a nakoniec ich životy. Týmto spôsobom si klienti lepšie uvedomia, ako toto skreslené chápanie ovplyvnilo ich životy v negatívnom zmysle a prečo ho musia zmeniť.

Toto je možné uskutočniť prostredníctvom kladenia otázok klientom o tom, aké situácie v nich spúšťajú určité reakcie. Dobrou témou na začiatok môže byť samotný trestný čin.

Ďalším možným prístupom môže byť požiadať klienta, aby samého seba pozoroval až do nasledujúceho stretnutia. V tomto ohľade môžete klienta požiadať, aby si viedol denník a v ňom zaznamenával informácie s využitím jednoduchej formy:

Dátum:

Situácia	Čo som si myslel	Čo som cítil	Čo som urobil
Napr. <i>Stretol som svojich kamarátov.</i>	Je čas sa zabaviť.	Vzrušenie	Vyzval som ich, aby sme si požičali auto a na chvíľu sa previezli.

Tabuľka 1: Denník

Diskusie sa môžu točiť okolo možných kontraproduktívnych vzorcov myslenia, ktoré je možné identifikovať v rôznych situáciách. Ako ovplyvnili klientove správanie? Ako ovplyvnili klientov život?

Potom čo si klient uvedomí, ako sú pre neho alebo iných maladaptívne myšlienky poškodzujúce, môže sa stať viac motivovaným a nahradiť ich produktívnejším chápaním.

4. Asistovať klientom pri nahrádzaní dysfunkčného chápania (kognície) funkčnými výroky o sebe samom.

Cieľom tohto štádia je pomôcť klientovi uvedomiť si emocionálne reakcie, ktoré sú asociované s rôznymi dysfunkčnými myšlienkami a presvedčeniami a asistovať mu pri nahrádzaní skresleného chápania funkčnejším chápaním.

Diskusie sa môžu točiť okolo možných kontraproduktívnych vzorcov myslenia, ktoré je možné identifikovať v rôznych situáciách. Ako ovplyvnili klientove správanie? Ako ovplyvnili klientov život?

Potom, čo si klient uvedomí, ako sú pre neho alebo iných maladaptívne myšlienky poškodzujúce, môže sa stať viac motivovaným a nahradiť ich produktívnejším chápaním.

Dobrá prax

Nahrádzanie hlboko integrovaných kognitívnych skreslení alebo presvedčení si zo strany klienta vyžaduje veľké úsilie a odvahu. Je dôležité, aby ste uznali úsilie a úzkosť, ktoré s týmto súvisí. Môžete používať výroky ako: „Teraz keď ste identifikoval negatívne vzorce myslenia, zamerajte sa na to, ako by sme ich mohli nahradiť. Toto si bude vyžadovať veľa tvrdej práce, ale s praxou uvidíte, že sa to postupne stane prirodzenejším.

Pred precvičovaním nových kognitívnych reakcií, ich klient najprv potrebuje rozvinúť. Existuje veľa cvičení, ktoré klient môže použiť, keď chce začať rozvíjať alternatívne reakcie na automatické myšlienky a alebo periférneho presvedčenia.

Jeden spôsob je použiť cvičenie výhod a nevýhod. Vyzvite klienta, aby si vybral nejakú automatickú myšlienku a rozanalyzoval ju z hľadiska výhod a nevýhod.

Automatická myšlienka	Výhoda	Nevýhoda
-----------------------	--------	----------

Napr. Je čas sa zabaviť požičaním si auta.	Uvoľnenie napätia	Vyzvať ich, aby sme si „požičali“ a niekde si „povyrazili“.
---	-------------------	---

Tabuľka 2: Výhody a nevýhody

Po vyplnení tabuľky môžete klienta vyzvať, aby každý výrok vyhodnotil na škále od 1 do 10 podľa toho, aký dôležitý pre neho je – pričom hodnota 1 je najnižšia a hodnota 10 je najvyššia dôležitosť. Výsledok môže byť vypočítaný pre každú kolónku, aby videl, ktoré prevažujú.

Automatické myšlienky môžu byť spochybnené s dôkazovým cvičením.

Automatická myšlienka	Dôkaz voči tejto myšlienke	Alternatívne presvedčenie
Napr. Nikto ma nemá rád.	Existujú ľudia, ktorí ma majú radi: moji rodičia, moja žena, moje deti, moji kamaráti atď.	Niektorí ľudia ma nemajú radi. Obzvlášť tí, ktorým som v minulosti ublížil.

Tabuľka 3 Dôkazové cvičenie

V dôkaze voči tejto myšlienke musí klient napísať, prečo tento výrok nie je pravdivý alebo aký dôkaz proti nemu existuje. V tretej kolónke klient napíše realistickejšie presvedčenie, ktoré realitu charakterizuje lepšie.

To, aký dopad majú tieto myšlienky na emócie a správanie, je možné precvičiť s využitím hrania rolí alebo koučovania. Rozdiel medzi hraním rolí alebo koučovaním je ten, že v druhom prípade je možné cvičenie zastaviť a každú alternatívnu verziu konania prediskutovať.

Príklad:

NVP: Spomeňte si na reálnu situáciu, keď vás vaši kamaráti vyzvali, aby ste ukradli auto len tak pre zábavu. Čo ste si v tej chvíli mysleli?

Klient: Nuž... cítil som, že je to výzva a že im musím ukázať, že som tvrdý chlapík.

NVP: A potom ste čo urobili?

Klient: Viete, čo som urobil. Vlámal som sa do auta a „vypožičal“ som si ho na jazdu.

NVP: Aké alternatívne myslenie by pre vás lepšie zafungovalo?

Klient: Ukázať im, že som tvrdý chlapík tým, že ich nátlaku nepodľahnem a že musia existovať iné spôsoby, ako sa dá ukázať chlapskosť.

NVP: A ako by ste im to povedali bez toho, aby ste stratili svoju tvár?

Klient: Nuž... povedal by som im, že je to detinské a príliš ľahké.

NVP: A čo ak by vám vaši kamaráti povedali, že...

Klienta môžete taktiež požiadať, aby si zatvoril oči a predstavil si rôzne situácie. Aká je prvá myšlienka? Je funkčná? Aká by bola funkčnejšia?

Niektoré z týchto cvičení fungujú lepšie v skupinovom prostredí. Rôznorodosť názorov a perspektív môže prispieť k otvoreniu klienta a tiež k jeho väčšej kognitívnej flexibilitě.

Pokiaľ klient rozvinul alternatívne výroky o sebe samom (alebo automatické myšlienky), je dôležité, aby mu NVP napomohol v ich prenose do situácií z reálneho života.

Dobrá prax

Nezabudnite!!!

Zmena je zložitý proces. Poskytnite klientovi podporu a prediskutujte s ním jeho úzkosť.

Zrealizovať niekoľko hraní rolí v bezpečnom prostredí – ako napr. počas stretnutia – a potom požiadať klienta, aby si viedol denník, v ktorom bude monitorovať svoje správanie a v ktorom uvedie situácie, v rámci ktorých sa mu podarilo alternatívne presvedčenie uplatniť, je jeden z efektívnych spôsobov, ako to urobiť. Počas nasledujúceho stretnutia môžu byť tieto situácie rozanalyzované z hľadiska toho, čo sa podarilo, čo sa až tak nepodarilo, čo je možné zlepšiť atď. Je nanajvýš dôležité, aby ste klientom pripomínali, že myšlienky spúšťajú emócie a správanie.

Z mnohých hľadísk sa táto práca podobá kognitívnemu koučovaniu.

5. Asistovať klientom pri identifikovaní odmiern a motívov pre úspešné kopingové úsilie.

Nestačí len rozvinúť alternatívy voči kontraproduktívnym kognitívnym skresleniam a preniesť ich do každodenných situácií. NVP musí zabezpečiť, aby boli tieto zmeny udržateľné. Toto je dôvod, prečo je potrebné pozitívnu spätnú väzbu a posilňovanie poskytovať, kedykoľvek to je len možné.

Je dôležité, aby sa klient sám naučil, ako sa má odmeňovať za používanie alternatív a produktívnych výrokov o sebe samom.

Príklad:

NVP: Teraz keď ste urobili určitý pokrok v používaní týchto produktívnejších výrokov o sebe samom, je dôležité, aby ste sa odmenili. Viem, že to môže znieť divne, ale povzbudzovanie seba samého je taktiež dôležitá kognitívna zručnosť. Môžete si napríklad povedať „Urobil som to! Som pašák!“ Len to vyskúšajte a uvidíte, či sa budete cítiť lepšie.

Nachádzanie posilňovania pre nové výroky o sebe samom a nové formy správania je dôležité obzvlášť pre tých, ktorí majú negatívny alebo pesimistický prístup. K tomu, aby robili pokroky, potrebujú nepretržitú podporu.

6.4 Zaujímame perspektívy

Cvičenie:

Pomyslite si na minulé zážitky, keď ste boli obeťou. Aké to bolo? Aký to malo na vás dopad?

Trestný čin spáchaný na mne	Dopady na mňa
1.	V tom čase: Potom:

Prediskutujte s vašimi kolegami tieto dopady. Sú také isté aj pre ostatných? Niektoré trestné činy majú bezprostredné účinky. Iné majú tendenciu objaviť sa až neskôr. Niektoré z nich po určitej chvíli zmiznú. Iné majú dlhotrvajúce účinky.

Cieľom tohto cvičenia je podnietiť účastníkov (študentov alebo páchatel'ov), aby sa zamysleli nad tým, ako ich minulé skúsenosti s pozíciou obeť ovplyvnili ich životy a pripraviť ich na to, aby popremýšľali, ako iní prežívajú tú istú udalosť.

Zdá sa, že páchatelia, obzvlášť chronickí alebo násilní, majú veľké ťažkosti pochopiť perspektívy iných ľudí. Niektorí z nich majú ťažkosti pochopiť, že obeť majú pocity, emócie, že trpia, keď im bolo ukrivdené atď.

Brainstorming:

Aké sú potenciálne konzekvencie, keď nerozumieme perspektíve iných ľudí? Možné odpovede sú: páchatel' necíti žiadny morálny tlak, aby svoje správanie ukončil, páchatel' necíti žiadne výčitky, pre páchatela je ťažké nadväzovať konštruktívne medziľudské vzťahy s inými atď.

Podľa McGuirea (2000) dôvod, prečo niektorí ľudia nie sú schopní vnímať perspektívu iných ľudí, je uvedený v práci Piajeta, ktorý si všimol, že deti sú viac egocentrické ako adolescenti a dospelí. V procese morálneho vývoja sa dieťa stáva menej egocentrické a začína chápať situácie z uhla pohľadu iných. Toto sa nazýva zaujímanie perspektívy. Ako dôsledok vývojových a environmentálnych faktorov niektorí jednotlivci zostávajú egocentrickí a morálne nezrelí.

Prostredníctvom výcviku je možné jednotlivcom pomôcť dostať sa na vyššiu úroveň morálnej zrelosti. V mnohých prípadoch sa výcvik zameriava na podnecovanie ľudí, aby pochopili a zväžili pocity a myšlienky iných ľudí.

Cvičenia – výmena stoličiek:

Jána majú práve prepustiť z väzenia. Nemá kam ísť, len k jeho rodičom. Svojej rodine v minulosti spôsobil mnohé problémy, a preto je jeho rodina rozdelená na tých, ktorí chcú, aby sa k nim vrátil a tých, ktorí s ním už nechcú mať nič spoločné. Do stredu miestnosti umiestnite

štyri stoličky a účastníkom dajte jednu z týchto rolí: otec, matka, starý otec a brat. Otec a brat chcú, aby sa Ján už domov nevracal, zatiaľ čo jeho matka a starý otec mu chcú dať druhú šancu. Zinscenujte debatu medzi nimi na tému Jánovho návratu. Hranie rolí trvá 3 - 5 minút. Po tomto časovom limite si účastníci roly vymenia a sadnú si na iné stoličky a hrajú rôznu rolu ďalších 3 - 5 minút. Spýtajte sa účastníkov, ako sa cítili. Bolo ťažké zmeniť perspektívu? Aké ťažkosti pri tom mali? Prediskutujte nejaké situácie z reálneho života, kedy museli zmeniť perspektívy.

Pri približovaní sa perspektíve obete môžu byť študenti alebo páchatelia vyzvaní, aby sa zúčastnili na cvičení *Uvedomovanie si páchatel'a*.

Cvičenie – Uvedomovanie si páchatel'a:

Podobne ako v predošlom cvičení požiadajte účastníkov, aby si spomenuli na nejaký trestný čin, ktorý spáchali. Môžu využiť nasledovnú tabuľku:

Trestný čin	Dopad na obeť
1.	V tom čase:
	Potom:

Dajte účastníkom príležitosť prediskutovať v skupine nasledujúce otázky:

Mysleli ste na obeť pred spáchaním trestného činu? Ak nie, prečo?

Mysleli ste na rodinu obete? Ako sa rodina obete môže, pravdepodobne, cítiť?

Venujte pozornosť bagatelizačným stratégiám. Môže sa jednať o kognitívne skreslenia, ktoré môžu byť rozanalyzované, ako to bolo navrhnuté v predošlých častiach.

Pokúste sa zdôrazniť, že niektoré dopady môžu byť fyzické, zatiaľ čo iné môžu byť emocionálne alebo psychologické. Niekedy môže páchatel sám znášať dôsledky zločinu, ktorý spáchal, obzvlášť ak bol uväznený.

Je dôležité, aby bolo prijímanie perspektív iných začlenené do kognitívneho štýlu účastníkov na každodennej báze. Toto je možné urobiť pomocou príkladov s reálneho života alebo hrania rolí. Taktiež to môže byť posilnené počas iných sedení, kedy je užitočná perspektíva obete alebo iných ľudí (napr. riešenie problémov).

6.5 Aké sú limity tohto prístupu?

Chápanie je hlboko zakorenené v kultúrnej a sociálnej praxi. Mnohé štúdie preukázali, že myšlienky a skúsenosti sú rôzne v minoritnej a rôzne v majoritnej spoločnosti. Tieto rozdiely budú mať s veľkou pravdepodobnosťou dopad na identitu a kognitívny vývoj. Nápravno-výchovní pracovníci sa často stretávajú s cudzokrajnými páchatel'mi, páchatel'mi, ktorí patria do rôznych minoritných skupín ako sú Rómovia, cestovateľmi atď., čo si vyžaduje

od nápravno-výchovných pracovníkov širokú škálu zručností a vedomostí o rôznych kultúrach a praktikách.

Špeciálnu pozornosť je nutné venovať konzistencii medzi výrokom o sebe samom a náboženským vierovyznaním. Práca Hodga a Nadira (2008) môže byť veľmi užitočná na ilustrovanie toho, ako môže byť tento cieľ dosiahnutý u moslimských klientov.

Skôr než budú nápravno-výchovní pracovníci považovať nejaké chápanie alebo nejakú myšlienku za iracionálnu alebo skreslenú, je nanajvýš dôležité, aby zvážili kontext tohto chápania alebo myšlienky.

Pracovanie s kognitívnou reštrukturalizáciou môže nápravno-výchovného pracovníka podnietiť k tomu, aby prehliadol environmentálne alebo štrukturálne nerovnosti. Kognitívna práca by mala byť vždy sprevádzaná inými intervenciami, ktoré otvárajú konštruktívne a prosociálne príležitosti pre páchatel'a.

Kľúčové učebné body:

- KBT upozorňuje na to, že medzi myšlienkami, pocitmi a správaním existuje silná spojenosť.
- Modifikovaním myšlienok zmeníme pocity a správanie. Prostredníctvom zmeny pocitov môžeme takisto modifikovať myšlienky a správanie.
- Existujú tri úrovne kognitívneho života: jadrové presvedčenia alebo schémy, periférne presvedčenia a automatické myšlienky.
- Schémy alebo jadrové presvedčenia sú situované veľmi hlboko a je ťažké ich zmeniť.
- Periférne presvedčenia a automatické myšlienky môžu byť ľahko vedome analyzované a spochybnené prostredníctvom kognitívnych výcvikových techník.
- Kognitívne skreslenia zapríčiňujú osobné utrpenie a škodu iným.
- Niektoré kognitívne skreslenia sú špecifické pre páchatel'ov, ktorí rozvinuli tzv. antisociálny štýl myslenia.
- Poskytovanie spätnej väzby, spochybňovanie, hranie rolí a koučovanie sú hlavnými nástrojmi pre modifikáciu maladaptívnych automatických myšlienok.
- Pozeranie sa na veci z uhla pohľadu iných ľudí pomáha predchádzať konfliktom, hľadať lepšie riešenia a predchádzať spôsobovaniu škody iným.
- Kognitívno-behaviorálne intervencie by mali byť sprevádzané inými typmi intervencií (vrátane praktickej pomoci) podľa individuálnych potrieb páchatel'ov.

Evalučné otázky:

1. Môžete nám uviesť príklad z vašej minulej skúsenosti, kedy spôsob myslenia o nejakej situácii ovplyvnil vaše pocity a spôsob správania?
2. „Každý sa snaží oklamať tých druhých. Mňa len jednoducho pristihli“. Ako by ste tento prístup definovali z hľadiska KBT? Ako by ste ho zmenili?
3. Pomyslíte si na nejaké príklady toho, ako môže byť KBT adaptovaná na prácu s minoritnými podskupinami, s ktorými sa stretávate v práci.
4. Prečo je dôležité poskytovať iné intervencie ako doplnenie KBT.

Ďalšie čítanie a zdroje:

Andrews, D., A., a Bonta, J. (2010). Psychológia kriminálneho správania (5. ed.). New Providence, NJ: Matthew Bender and Compay.

Beech, A.R. a Ward, T. (2018). Wileyho manuál pre teórie, posudky a terapiu sexuálneho kriminálneho správania. Wiley Blackwell.

Jeglic, E. a Calkins, C. (2018). Nové hranice v rehabilitácii páchatel'ov. Preklad praktík založených na dôkazoch v nápravno-výchovnom prostredí. Springer.

Lipsey, M.W; Landenberger, N.A. a Wilson, S.J. (2007). Efekty kognitívno-behaviorálnych programov na páchatel'ov trestnej činnosti. Dostupné na: <https://pdfs.semantic-scholar.org/2eb3/13a9fd85931e7d2456bf4e256259e822c316.pdf>

Tafrate, R.C.; Mitchel, D. a Simourd, D. (2018). KBT u klientov trestnej justície. Intervencie pre antisociálne a seba deštruktívne správanie. Guildford Press.

Asociácia pre behaviorálne a kognitívne terapie (ABCT): <http://www.abct.org>

Pre-intervencie zamerané na schémy:

Keulen-de Vos, M.; Bernstein, D.P. a Arntz, A. (2014). „Schémová terapia pre agresívnych páchatel'ov s poruchami osobnosti“ in Tafrate, R.C. a Mitchell, D. (ed.). Forezná KBT. Manuál pre klinickú prax. Wiley Blackwell.

Young, J.E.; Klosko, J.S. a Weishaar, M.E. (2006). Schémová terapia. Príručka pre praktikantov. Guildford Press.

Medzinárodná spoločnosť pre schémovú terapiu: <https://schematherapysociety.org/>

Referencie:

Allen, L.C.; MacKenzie, D.L. a Hickman, L.J. (2001). Efektívnosť kognitívno-behaviorálnej terapie u dospelých páchatel'ov: metodologický a kvalitatívny prehľad. Medzinárodný časopis terapie pre páchatel'ov a komparatívnej kriminológie. DOI: <https://doi.org/10.1177/0306624X01454009>

Andrews, D.A., Bonta, J., & Hoge, R.D. (1990). Klasifikácia efektívnej rehabilitácie: znovuobjavovanie psychológie. Trestná justícia a správanie, 17: 19-52.

Beck, J.S. (1995). Kognitívna terapia: základy a viac. New York: Guildford Press.

Beck, A.T., Freeman, A., Davis, D.D., & spolupracovníci. (2004). Kognitívna terapia porúch osobnosti (2.ed.). New York, NY: Guildford Press.

Gerlan, V. a Durnescu, I. (2019). Implementovanie komunitných trestov a opatrení. Smernice. Rada Európy. Dostupné: <https://rm.coe.int/implementing-community-sanctions-and-measures/1680995098>

Goldstein, A.R., Glick, G., & Gibbs, J.C. (1998). Výcvik zvládania agresivity. Rev. Ed. Champaign, IL: Research Press

- Hepworth, D.H.; Rooney, R.H.; Rooney, G.D. a Strom-Gottfried, K. (2013). Prax priamej sociálnej práce. Teória a zručnosti (9.ed.). Books/Cole.Cengage Learning.
- Hodge, D.R. & Nadir, A. (2008). Smerom ku kultúrne kompetentnej praxi s Moslimami: modifikovanie kognitívnej terapie s islamskými princípmi. Sociálna práca, 53: 31-41.
- Hofmann, S.G.; Asnaani, A.; Vonk, I.J.J.; Sawyer, A.T. a Fang, A. (2012). Efektívnosť kognitívno-behaviorálnej terapie: prehľad metaanalýz. Kognitívna terapia a výskum. 36(5): 427-440.
- Knight, K., Garner, B.R., Simpson, D.D., Morey, J. T. & Flynn, P.M. (2006). Posudok kriminálneho myslenia. Zločin a delikvencia. 52: 159-177.
- Kuhn, M.H. a McPartland, T.S. (1954). Empirické skúmanie postojov voči sebe samému. Americký sociologický prehľad, 19:68-76.
- Leahy, R.L., & Holland, S.J. (2000). Terapeutické plány a intervencie pre depresiu a uzkočné poruchy. New York: Guilford Press.
- Little, G., & Robinson, K. (1986). Ako uniknúť zo svojho väzenia: terapeutický manuál pre morálnu rekogníciu. Memphis: Eagle Wing Books.
- Mandracchia, J. T., Morgan, R.D., Garos, S., & Garland, J.T. (2007). Vzorce myslenia páchatel'ov: empirický výskum. Trestná justícia a správanie, 34: 1029-1043.
- McGuire, M. (2000). Kognitívno-behaviorálne prístupy. Úvod do teórie a výskumu. HMIP.
- Milkman, H.B., & Wanberg, K.W. (2007). Kognitívno-behaviorálna terapia: prehľad a diskusie nápravno-výchovných profesionálov. Washington, DC: Národný nápravno-výchovný inštitút.
- Mills, J.F., Kroner, D.G., & Forth, A.E. (2002). Opatrenia pre kriminálne postoje a spoločníkov (MCAA): vývoj, štruktúra faktorov, spoľahlivosť a validita. Posudok, 9: 240-253.
- Mitchell, D., & Tafrate, R.C., Hogan, T., & Olver, M.E. (2013). Výskum spojitosti medzi kriminálnym myslením a participáciou v komunitných programov. Časopis trestnej justície, 41: 81-89.
- Mitchell, D., & Tafrate, R.C. (2012). Konceptualizácia a meranie kriminálneho myslenia: iníciaľna validácia profilu kriminogénneho myslenia. Medzinárodný časopis pre terapiu a rehabilitáciu páchatel'ov, 56: 1080-1102.
- Mylonas, A.D., & Reckless, W.C. (1963). Postoje väzňov voči zákonu a právnym inštitúciám. Časopis trestného zákona, kriminológie a policajnej vedy. 54:479-484.
- Národný nápravno-výchovný inštitút (NNVI) & Inštitút pre zločin a justíciu (IZJ). (2004). Implementovanie praktík založených na dôkazoch v rámci komunitnej nápravno-výchovnej praxi: princípy efektívnej intervencie /on-line/. Dostupné: <http://nicic.gov/Library/019342>
- Ross, R.R., Fabiano, E.A., & Ross, R.D. (1986). Kognícia a rehabilitácia: manuál pre vyučovanie kognitívnych zručností. Ottawa. Ontario: T3 Associates
- Scott, M.B., & Lyman, S.M. (1968). Americká sociologická recenzia, 33:46-62.

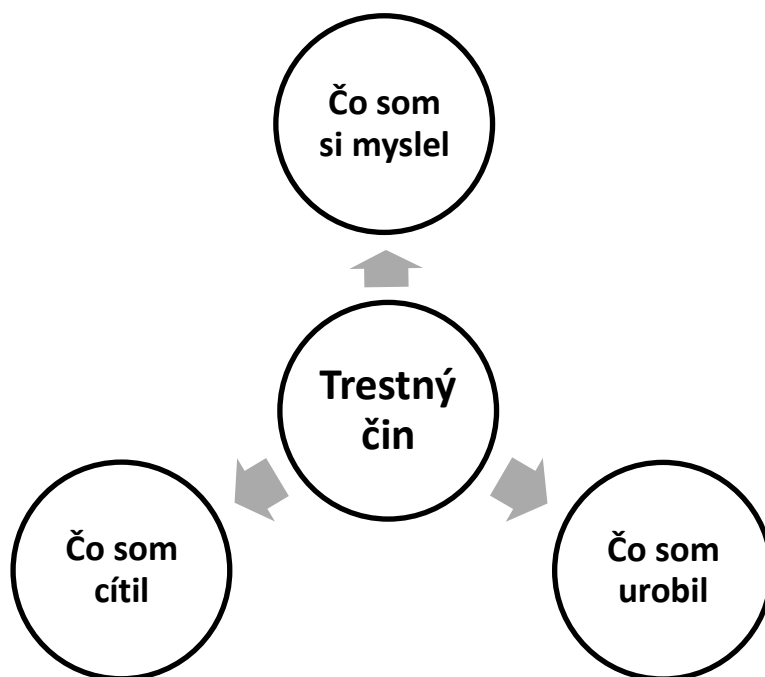
Seeler, L.; Freeman, A.; DiGiuseppe, R. a Mitchell, D. (2014). Modely tradičnej kognitívno-behaviorálnej terapie pre antisociálne vzorce". In Tafrate, R.C. a Mitchell, D. (ed.). Forezná KBT. Manuál pre klinickú prax. Wiley Blackwell.

Simourd, D.J. (1997). Modifikovaná škála pre kriminálne sentimenty a škála pre hrdosť v delikvencii: psychometrické vlastnosti a konštrukčná validita dvoch mier kriminálnych postojov. *Trestná justícia a správanie*, 24:52-70.

Sykes, G.M., & Matza, D. (1957). Neutralizačné techniky: teória delikvencie. Americká sociologická recenzia

Walters, G.D. (1995). Psychologický inventar štýlov kriminálneho myslenia: I. spoľahlivosť a predbežná validita. *Trestná justícia a správanie*. 22: 307-32.

Príloha č. 1 - Analýza trestného činu s využitím KBT



100 %-né to nebude.. ale to vraj nebolo ani v anglickej verzii (ako povedal Michal)..

Príloha č. 2 - Antisociálne povrchové presvedčenia¹²

Presvedčenia týkajúce sa vnímania seba a iných

Kriminálni spoločníci – daná osoba má najlepšie vzťahy s antisociálnymi rovesníkmi a rozvíjanie vzťahov s prosociálnymi rovesníkmi je neproduktívne.

Príklad:

Moji súčasní kriminálni kamaráti ma vyhľadávajú. Nemám nič spoločné s ľuďmi, ktorí žijú usporiadané životy.

Lahostajnosť – zatvrdnutosť (nedostatok starosti, empatie a výčitiek); predpoklad, že ostatní sú slabí, naivní a majú byť využívaní.

Príklad:

Nie je dôvod robiť si starosti o ľudí, ktorých som zranil. Ak ľudia dovoľia, aby sa stali obeťami, potom si to zaslúžia.

Emocionálna odosobnenosť – vyhýbanie sa vyjadrovaniu intímnosti a zraniteľnosti voči iným; predpoklad, že ostatní využijú zraniteľnosť.

¹² Podľa Seeler et al (str. 25-26).

Príklad:

Neukazujem emócie, na základe ktorých vyzerám slabý. Ak sa niekomu otvorím, potom ma využijú.

Nepriateľskosť voči personalu trestnej justície – nepriateľské a podozrievavé postoje voči polícii, právnikom, sudcom, probačným úradníkom atď.

Príklad:

Policajti sú skutoční kriminálni. Právnici a sudcovia hrabú len k sebe.

Nadmerne sebavedomý a nafúknutý postoj voči sebe samému – predpoklad, že skutky iných sa týkajú danej osoby; pocit nároku.

Príklad:

Som nadradenou osobou. Všetky ženy ma chcú.

Potreba mať silu a kontrolovať a dominovať nad inými – kontrola nad situáciami a prostredím.

Príklad:

Nikto mi nemôže hovoriť, čo mám robiť. Iní ľudia ma musia počúvať.

Presvedčenia týkajúce sa interakcie s prostredím

Vyhľadávane vzrušenia – nedostatok tolerancie voči nude.

Príklad:

Nemôžem doma večer vydržať, potrebujem nejaké vzrušenie. Neexistuje lepší pocit ako vzrušenie z kradnutia.

Využívanie – všeobecný zámer realizovať antisociálne správanie, keď sa naskytne príležitosť.

Príklad:

Ak nie je niečo priklincované, tak si to môžem vziať. Ak sa môžem dostať do vládneho program sociálnej podpory a nemať tak starosti, tak to musím využiť.

Nepriateľskosť voči zákonu a poriadku – nedôvera a permisívnosť voči zákonom.

Príklad:

Zákony sú tu, aby nám ubližovali, a nie pomáhali. Od trestného systému nie je možné očakávať spravodlivosť.

Odobrovanie – odôvodňovanie, racionalizácia a bagatelizácia antisociálneho správania

Príklad:

Iní ľudia robia oveľa horšie veci ako ja. Ak nikomu neublížim, potom s tým nie je problém.

Presvedčenia týkajúce sa riešenia problémov a prijímania rozhodnutí

Kognitívne skratky – prijímanie rozhodnutí, ktoré podporujú nedostatok disciplíny; prístup lenivej “cesty najnižšieho odporu” voči riešeniu problémov; extrémne posudzovanie; nadmerné zovšeobecňovanie.

Príklad:

Všetko sa zariadi samé. Len na to nemysli a bude to OK.

Neschopnosť vyrovnáť sa s vecami – vzdávanie sa zoči-voči nepriazni; ľahko prehlúšiteľný.

Príklad:

V živote je viac problémov, ako viem zvládnuť. Nikdy sa nebudem schopný zmeniť.

Chabý úsudok – tendencia prehliadať pravdepodobnosť evidentných dôsledkov, ktoré vyplývajú z rizikového správania; predpoklad, že schopnosti prijímať rozhodnutia sú solídne.

Príklad:

Nikto sa mi nikdy nevyrovná. Užívanie drog zapríčiňuje závislosť u iných ľudí, nie u mňa.

Príloha č. 3 - Vzorka automatických myšlienok, ktoré vyplývajú z periférnych presvedčení¹³

Typ	Príklady myšlienok
Presvedčenia o sebe a o iných	
Kriminálni spoločníci	Vy, ľudia z tohto programu, ma nemôžete pochopiť. Ja a moji priatelia sme z ulice. Moji chlapci by na mňa nikdy nedonášali.
Bezohľadnosť	Ak si chcú svoje životy “dokafrat” tak, že budú kupovať odo mňa, je to ich problém. Povedali, že som ju znásilnil. Ako je možné znásilniť prostitútku? Dostala, čo si zaslúžila.
Emocionálna odosobnenosť	Prečo by som sa vám mal otvoriť? Môj prípad tak či tak preberie niekto iný. Nemôžete ľuďom veriť, pretože považujú priateľskosť za slabosť.
Nepriateľskosť voči personálu trestnej justície	“Poliši” v mojom meste si na mňa “zasadli”. Ak by ste urobili vy tú istú vec ako ja, neboli by ste zatknutý. Môj probačný pracovník ma nemá rád. Len čakal, kým niečo “zbabrem”.
Nadmerne sebavedomý	Som múdrejší ako tento terapeut. Každý večer sledujem “Kriminálku Anděl” a viem, ako polišom prejsť cez rozum.
Sila a kontrola	Musí počúvať, čo hovorím. Tí “chlapci” ma musia rešpektovať.
Presvedčenia týkajúce sa interakcií s prostredím	
Vyhľadávanie vzrušenia	Nemôžem znieť všetku tú fádnosť v terapii. Obzvlášť v noci. Je to nudné. Nechcem byť nejaký pracujúci “magor”. Milujem ulicu. A celé to “vzrúšo”.
Využívanie	Koľkokrát môžem neprísť na stretnutie, kým ma “vykopnú” z programu? Budem si hľadať prácu, keď mi už nebude “chodiť” sociálna podpora.
Nepriateľskosť voči zákonu a poriadku	Poslať ma na tento program bol len pokus, ktorým sa ma systém snaží poslať späť do

¹³ Podľa Seelera et al (2014, str.28).

	<p>väzenia.</p> <p>Môžem poraziť systém.</p>
Odobrovanie	<p>Naše hádky nemajú na deti žiaden dopad. Majú problémy v škole, pretože sa nevedia správať.</p> <p>Ja heroín a kokaín iba šňupem. Nie som "závislák" – nikdy nepoužívam ihly.</p>
Presvedčenia týkajúce sa riešenia problémov a prijímania rozhodnutí	
Kognitívne skratky	<p>V minulosti som sa už zúčastnil programu. Všetky sú rovnaké a všetky sú stratou času.</p> <p>Škola je hlúpa. Nepotrebujem sa naučiť čítať a počítať.</p>
Neschopnosť vyrovnať sa s vecami	<p>Keď sa tak pozerám na všetky tie problémy, ktoré mám, myslím, že zmeniť ich je príliš ťažké. To "nedám".</p> <p>Nemôžem už zniesť ten tlak v práci. Dám výpoveď.</p>
Chabý úsudok	<p>Už týždeň som "čistý". Nemusím ísť na terapiu.</p> <p>Nikdy ma nepristihnú pri predávaní. Poznám všetkých svojich klientov.</p>

Slovník

Asertívna komunikácia – je forma komunikácie, ktorá vyjadruje rešpekt voči sebe samému a iným. Asertívna komunikácia sa zameriava na problémy, nie na ľudí a vyhýba sa agresivite.

Puto – je emocionálna väzba medzi nápravno-výchovným pracovníkom a páchatelom/klientom.

Hovor o zmene – je kategória vnútorného dialógu, ktorý podporuje zmenu.

Kognitívno-behaviorálne teórie – sú psychologické teórie, ktoré chápu správanie ako výsledok interakcií medzi myšlienkami, pocitmi a správaním.

Kognitívna reštrukturalizácia – je kognitívna technika, ktorej cieľom je zmeniť klientove myšlienky, pocity a správanie.

Nápravno-výchovný pracovník – je kategória väzenského a probačného personálu, ktorý pracuje hlavne v oblasti rehabilitácie páchatelov.

Kriminogénne potreby – sú tie potreby, ktoré sú najčastejšie asociované s páchaním recidívy (napr. antisociálne postoje, antisociálni rovesníci, latkové závislosti atď.).

Teória desistencie – je nová rehabilitačná paradigma, ktorá sa zameriava viac na to, prečo niektorí ľudia prestanú páchať trestnú činnosť ako na to, prečo iní ľudia vo svojej kriminálnej kariére pokračujú. Pod týmto pojmom sa skrývajú tri hlavné teórie: maturačné teórie, štrukturálne teórie a teórie identity. **Pozn.: pojem „desistencie/dezistencie“ sa v podmienkach SR požíva v minimálnej miere. V praxi probačnej a mediačnej služby na Slovensku sa tejto oblasti nevenuje dostatočná odborná pozornosť. Čiže v súčasnosti sa nevyužívajú relevantné poznatky, ktoré sa zaoberajú problematikou manažmentu rizika/rizika recidívy. Ide skôr o individuálne prístupy niektorých PaMÚ, ako o metodické a systémové kroky. V širšom slova zmysle môžem konštatovať, že „desistencie/dezistencie“ v našich podmienkach možno nahradiť pojmom „zdržanlivosť“ v ďalšom páchaní trestnej činnosti. (V.Cehlár)**

Evokácia – je proces, prostredníctvom ktorého sú zdroje a silné stránky zdôraznené a podporované. V prípade ambivalencie sú dôvody pre zmenu evokované a skonsolidované.

Nedobrovoľný klient – taktiež známy ako klient trestnej justície alebo klient s rozkazom – je páchatel alebo klient, ktorý nevyhľadal pomoc alebo asistenciu sám, ale do intervenčného programu sa zapojil na základe súdneho alebo iného rozhodnutia pod hrozbou trestu.

Princíp potreby – upozorňuje, že kriminogénne potreby by mali byť zacielené rehabilitačnými intervenciami (napr. antisociálne osobnostné vzorce, antisociálne kognície atď.).

Motivačný pohovor – je kooperatívny a na cieľ zameraný štýl komunikácie s osobitou pozornosťou na jazyk zmeny.

Prosociálne modelovanie – je spôsob, akým probační pracovníci alebo iní nápravno-výchovní pracovníci pracujú s nedobrovoľnými klientmi prostredníctvom modelovania prosociálnych hodnôt a správania v ich interakcii s klientom. PM zahŕňa: odmeňovanie pozitívnych

postojov a správania, konfrontovanie negatívnych postojov a správania a prezentovanie nápravnovýchovného pracovníka ako vzoru.

Riešenie problémov – je intervencia, ktorej cieľom je zvýšiť klientovu schopnosť riešiť malé a veľké problémy alebo ťažkosti.

Pripravenosť – je túžba danej osoby zmeniť sa.

Princíp responzivity – požaduje, aby štýl intervencie korešpondoval s učebným štýlom klienta/páchateľa.

Princíp rizika – požaduje, aby intenzita služieb korešpondovala s úrovňou rizika.

RNR – paradigma riziko-potreba (need)-responzivita požaduje, aby boli efektívne intervencie založené na týchto troch princípoch: riziko, potreba a responzivita.

Terapeutická aliancia – niekedy známa ako pracovná aliancia – je kooperatívny vzťah medzi nápravnovýchovným pracovníkom a páchatelom/klientom, ktorý má cieľ a je založený na pute.