

Leczová, D., Lachytová, L., Korpáš, V. 2015. **Pomáhajúci vzťah ako základný predpoklad efektívnej práce sociálneho pracovníka.** In: Chovanec, J., Jurčová, Z., Ivanová, L., Floreková, S. (Eds.). *Transformácia sociálnych služieb – cesta zlepšovania kvality života ľudí v zariadeniach sociálnych služieb – Zborník príspevkov z medzinárodnej vedeckej konferencie.* VŠZaSP sv. Alžbety, n. o. v Bratislave, 2015. ISBN 978-80-8132-130-6. s. 57-63.

Pomáhajúci vzťah ako základný predpoklad efektívnej práce sociálneho pracovníka

The helping relationship as a precondition of effective social work

Dita Leczová, Lenka Lachytová, Vladimír Korpáš

Abstrakt

Príspevok pojednáva o význame pomáhajúceho vzťahu medzi klientom a sociálnym pracovníkom, ktorý sa všeobecne považuje za jeden z najúčinnejších faktorov pri práci pomáhajúcich profesionálov. Jednou z nevyhnutných podmienok pre vytvorenie takéhoto vzťahu, v anglosaskej literatúre označovaného pojmom „pomáhajúca aliancia“, je schopnosť pomáhajúceho pracovníka reflektovať svoj vzťah k ľuďom, s ktorými pracuje. Jednou z možností získania spätnej väzby o kvalite a sile vzťahu je administrácia Dotazníka pomáhajúcej aliancie. V príspevku predstavujeme jeho prvú slovenskú verziu.

Abstract

The paper deals with the importance of the helping relationship between the client and the social worker that is generally considered one of the most powerful factors at work of helping professionals. One of the necessary conditions of establishing such relationship, referred to as helping alliance, is the ability of helping professionals to reflect their relationship with people with whom they work. One of the possibilities to obtain feedback on the quality and strength of the relationship is the administration of The Helping Alliance Questionnaire. In this paper we present its first Slovak version.

Kľúčové slová

Pomáhajúci vzťah, Pomáhajúca aliancia, Sociálna práca, Dotazník pomáhajúcej aliancie.

Keywords

Helping Relationship, Helping Alliance, Social Work, The Helping Alliance Questionnaire.

Úvod

Je nepopierateľné, že jedným z najúčinnějších faktorov pri práci pomáhajúcich profesionálov je vzťah vytvorený s osobou, ktorej pomoc poskytujú. Môžeme pritom uvažovať tak o vzťahu terapeuta a pacienta, ako aj sociálneho pracovníka a klienta. Ide o vzťah, ktorý sa v odbornej literatúre označuje pojmami ako pomáhajúci, terapeutický alebo poradenský. Z anglosaskej literatúry sa k nám čoraz častejšie dostáva tiež pomenovanie terapeutické spojenectvo, alebo pomáhajúca, či terapeutická aliancia (therapeutic alliance). Z histórie je zrejmé, že najväčšiu pozornosť venovali skúmaniu takéhoto vzťahu odborníci z oblasti psychológie a psychoterapie, avšak v posledných dekádach sa tento záujem značne rozšíril aj do príbuzných odborov, vrátane sociálnej práce. Vzťah medzi klientom a pomáhajúcim profesionálom možno považovať za konštrukt, ktorý jednoznačne premostuje a spája všetky pomáhajúce profesie. Je pozoruhodné, že aj napriek teoretickým rozdielom jednotlivých psychoterapeutických smerov je dôležitosť vzťahu akcentovaná v každom z nich, hoci v rozličnej miere.

Sociálny pracovník prichádza do interakcie s klientom v rôznych podmienkach a za rôznym účelom. V podmienkach krátkodobého kontaktu zameraného na poskytnutie konkrétnej rady alebo usmernenia možno len ťažko hovoriť o vytvorení vzťahu. Napriek tomu je vysoko žiaduce, aby sociálny pracovník pri každom bezprostrednom kontakte s klientom aplikoval prístup zameraný na klienta, s prvkami empatie a prívetivosti. Na zvládnutie tejto úlohy sa zdá byť nevyhnutné osvojenie si základných poznatkov a zákonitostí z oblasti psychológie a psychoterapie. O vytvorení pomáhajúceho vzťahu v pravom slova zmysle však v takomto kontexte nemožno uvažovať tak z časového hľadiska, ako ani z hľadiska efektivity intervencie. Považujeme preto za potrebné odlíšiť „bežnú“ interakciu sociálneho pracovníka s klientom a interakciu, ktorá smeruje, resp. by mala smerovať k formovaniu pomáhajúceho vzťahu.

Napriec rôznymi teóriami a názormi odborníkov možno vo vymedzení pomáhajúceho vzťahu, resp. pomáhajúcej aliancie, identifikovať kľúčové aspekty, ktoré sú pre takýto vzťah špecifické. Najdôležitejšie z nich možno zhrnúť nasledovne:

- pomáhajúci vzťah je symetrickým a vzájomným vzťahom pomáhajúceho pracovníka (poradcu, terapeuta) a klienta (pacienta);
- pomáhajúci vzťah sa vytvára za účelom spoločnej práce na dosiahnutí spoločne dohodnutých cieľov, v dohodnutom časovom rámci a dohodnutým spôsobom;
- v pomáhajúcom vzťahu sa klient cíti bezpečne a dôveruje pomáhajúcemu;
- pomáhajúci vzťah je významným prediktorom výsledkov poradenského alebo terapeutického procesu.

Výskumy z oblasti efektivity psychoterapie opakovane potvrdili, že pre úspešnosť procesu terapie sú rozhodujúce faktory z troch oblastí:

- faktory na strane terapeuta – v tejto súvislosti sa ako najvýznamnejšie ukazujú profesia terapeuta, autenticita, vrelosť a schopnosť empatie, charakterové a temperamentové vlastnosti, zrelosť osobnosti, ale tiež vek, pohlavie, výcvik, skúsenosti, záujmy, teoretická orientácia, hodnotový systém, nadšenie pre prácu, či sociálne prispôbenie;
- faktory na strane klienta – ide predovšetkým o jeho individuálne a vekové zvláštnosti, osobnosť, postoje, spôsoby správania a v patologických prípadoch tiež samotné ochorenie – jeho druh, stupeň a trvanie;

- faktory určované organizáciou a usporiadaním terapie – ide vo všeobecnosti o psychoterapeutický smer, použité terapeutické techniky, ako aj prostredie, v ktorom sa terapia odohráva.

Kratochvíl (2002) používa označenie „podnetové premenné“, v rámci ktorých charakterizuje význam psychoterapeutickej metódy a faktorov na strane terapeuta. Ako druhú vymedzuje kategóriu „premenných v pacientovi“ a napokon kategóriu „premenných týkajúcich sa reakcie“, pod ktorou rozumie zlepšenie stavu klienta (pacienta) v terapii. Autor podotýka, že „vzťah medzi pacientom a terapeutom, resp. interakcia medzi nimi, sa niekedy vyčleňuje ako samostatná skupina premenných“. Do tejto kategórie premenných možno podľa neho zahrnúť okrem iného „podobnosť medzi pacientom a terapeutom, prítlačivosť terapeuta pre pacienta, vzájomné sympatie a antipatie, očakávania vo vzťahu k rolám, identifikáciu a protestné reakcie, zaisťovanie podmienok empatie, vrelosti a autenticity, faktory prenosu a protiprenosu a tzv. terapeutické spojenenctvo“ (Kratochvíl, 2002, s. 320).

Na formovanie teórie a praxe sociálneho pracovníka v oblasti práce s klientom mal zrejme najväčší vplyv C. R. Rogers, jedna z najvýznamnejších osobností v histórii psychológie a psychoterapie. Ako uvádza Vymětal (2009), princíp rogersovského prístupu spočíva vo vytvorení bezpečného a dôveryhodného vzťahového priestoru pre klienta, v ktorom môže otvorene hovoriť o svojom prežívaní, skúsenostiach a názoroch. Rogersovská psychoterapia bola intenzívne empiricky skúmaná, pričom sa preukázalo, že podmienkou jej úspešnosti je prítomnosť piatich základných premenných. Prvé tri premenné sú identifikované na strane terapeuta (akceptácia klienta, empatické porozumenie a autenticita), dve premenné na strane klienta (sebaexplorácia a sebaexplikácia). Akceptácia klienta znamená „základný postoj, pri ktorom je terapeut voči klientovi celkom otvorený, ústretový a prijíma ho bezvýhradne ako hodnotnú bytosť zasluhujúcu si úctu a rešpekt“. Pod pojmom empatia rozumieme „schopnosť prejavujúcu sa ochotou a snahou čo najpresnejšie vnímať, zachytiť a pochopiť klientov aktuálny i potenciálny vnútorný svet so všetkými subjektívnymi významami a pocitmi“. Autenticita, resp. kongruencia „je rysom osobnosti a znamená, že terapeut je v každom okamihu vo svojom jednaní v rámci psychoterapie sám sebou, teda konkrétnym, nezáhadným človekom“, teda je pravdivý. Sebaexplorácia na strane klienta je subjektívnym procesom, istou formou introspekcie, v rámci ktorej sa klient zaoberá svojím vnútnom, prežívaním. Explikáciu možno objasniť ako „výklad, pri ktorom sa jedinec najmä prostredníctvom myslenia venuje subjektívne relevantným skutočnostiam, ktorými sa učí rozumieť a vyrovnávať sa s nimi“ (Vymětal, 2009, s. 326). Princípy, ktoré vo svojej teórii rozvinul Rogers vytvárajú základ pre akýkoľvek kontakt pomáhajúceho pracovníka s klientom, či už je to v rámci „bežnej“ interakcie, alebo v rámci dlhodobejšej, intenzívnej spolupráce pri dosahovaní cieľov klienta.

Kopřiva (1997) vo svojej práci „Lidský vztah jako sučást profese“ okrem iného opisuje možné úskalía a paradoxy vzťahu pomáhajúceho pracovníka a klienta. Za základné úskalía – riziká na strane pomáhajúceho pracovníka považuje nadbytočnú kontrolu a sebaobetovanie. Ďalej menuje paradoxy profesionálneho pomáhanía, ktoré potrebuje mať pracovník vo vzťahu ku klientovi na zreteli – mať pochopenie pre každého klienta (hoci je to nemožné), nepotrebovať klientovu kladnú odozvu pre vlastné kladné sebahodnotenie (hoci je prirodzené vidieť v nej kritérium kvality vlastnej práce), vo vzťahu k vlastnému odmeňovaniu dávať prednosť požiadavke pomáhať pred maximalizáciou zisku (hoci v zásade pracujeme preto, aby sme zarobili peniaze).

Vychádzajúc z psychoanalytických koreňov a východísk, považujú renomovaní psychoterapeuti Yalom a Leszcz (2007) analýzu prenosu, t. j. postojov, ktoré klient prenáša na pomáhajúceho

pracovníka zo svojich reálnych, prežitých vzťahov, za kľúčovú zložku psychoterapeutického procesu i predpoklad úspešnosti samotnej psychoterapie. Rovnako Kalina (2008) považuje za významné venovať pozornosť pomáhajúcemu vzťahu v nasledovných oblastiach:

- prenos a protiprenos,
- reálny vzťah dvoch ľudí,
- pracovné spojenectvo zamerané na prácu s klientovými problémami.

Konstruktivisti Cecchin, Lane a Ray (1994) zdôrazňujú reflexiu a analýzu predpokladov klienta i pomáhajúceho pracovníka v preberaných témach, nakoľko samotný proces psychoterapie vidia ako odohrávajúci sa vo vzájomnej hre predsudkov terapeuta a klienta.

Empirické zachytenie pomáhajúceho vzťahu

Ako sme zdôraznili, schopnosť pomáhajúceho profesionála vytvoriť si s klientom vzťah, je základným predpokladom ich úspešnej vzájomnej spolupráce. V praxi by nás preto malo zaujímať, do akej miery sa nám takúto alianciu podarilo sformovať.

Pokusy empiricky zachytiť kvalitu a silu pomáhajúcej aliancie sú známe predovšetkým zo zahraničných štúdií. Prehľadné zhrnutie početných teoretických koncepcií a nástrojov merania v oblasti terapeutickkej aliancie ponúkajú vo svojej štúdii talianske psychologičky Ardito a Rabellino (2011). Samotné autorky konštatujú, že merať niečo tak komplexné, ako je terapeutická aliancia nesie so sebou celý rad koncepčných a metodologických obmedzení a nedostatkov. Napriek ťažkostiam spojeným so zachytením tohto javu poukazujú zároveň na existenciu niekoľkých meracích nástrojov – dotazníkov a škál, ktoré sa v praxi používajú na základe preukázania adekvátnych psychometrických vlastností. Jedným z týchto nástrojov je aj Dotazník pomáhajúcej aliancie (The Helping Alliance Questionnaire, Luborsky a kol., 1996), ktorý bol vytvorený s cieľom merania sily vzťahu medzi terapeutom a klientom, resp. pacientom. Dotazník zahŕňa dve paralelné verzie – pre klienta a terapeuta. Obe verzie pozostávajú z 19 položiek, s hodnotením na 6-bodovej Likertovej škále (vôbec nesúhlasím, nesúhlasím, skôr nesúhlasím, skôr súhlasím, súhlasím a úplne súhlasím). Prvé psychometrické testovanie škály bolo autormi realizované na vzorke 246 ambulantných pacientov vo veku 19 až 59 rokov (priemerný vek $33 \pm 6,6$ rokov) s diagnózou závislosti od kokaínu. Výsledky preukázali veľmi dobrú vnútornú konzistenciu a test-retestovú reliabilitu, ako aj konvergentnú validitu, ktorá bola hodnotená so škálou CALPAS (California Psychotherapy Alliance).

S cieľom zachytenia vzťahu medzi terapeutom a pacientom v našej klinickej praxi sme obe verzie dotazníka preložili do slovenčiny. Následne sme dotazník rozдали našim pacientom – pätnástim sexuálnym deviantom vykonávajúcim trest odňatia slobody za spáchanie sexuálne motivovaného trestného činu. V rámci prvej fázy adaptácie dotazníka na slovenské podmienky sme chceli overiť zrozumiteľnosť položiek pre pacientov. Terapeuti, pracujúci s týmito pacientmi zároveň pre každého pacienta vyplnili verziu dotazníka pre terapeuta. Na základe spätnej väzby od klientov sme niektoré položky upravili tak, aby boli zrozumiteľné a jednoznačné pre všetkých klientov, vrátane tých s nižšou intelektovou kapacitou. Definitívne znenie položiek verzie pre klienta (pacienta) a verzie pre terapeuta uvádzame v tabuľke č. 1.

Tab. 1 Položky oboch verzií Dotazníka pomáhajúcej aliancie

verzia pre klienta	verzia pre terapeuta
1. Cítim, že na svojho terapeuta sa môžem spoľahnúť.	1. Klient cíti, že sa na mňa môže spoľahnúť.
2. Cítim, že môj terapeut mi rozumie.	2. Klient cíti, že mu rozumiem.
3. Cítim, že môj terapeut chce, aby som dosiahol svoje ciele.	3. Klient cíti, že chcem, aby dosiahol svoje ciele.
4. Občas nedôverujem terapeutovmu úsudku.	4. Občas klient nedôveruje môjmu úsudku.
5. Cítim, že moja práca s terapeutom je naším spoločným úsilím.	5. Klient cíti, že jeho práca so mnou je naším spoločným úsilím.
6. Verím, že máme podobné predstavy o povahe mojich problémov.	6. Klient verí, že máme podobné predstavy o povahe jeho problémov.
7. Vo všeobecnosti rešpektujem terapeutove názory o mne.	7. Klient vo všeobecnosti rešpektuje moje názory o ňom.
8. Postupy používané v terapii nevyhovujú mojim potrebám.	8. Klient verí, že postupy používané v terapii nevyhovujú jeho potrebám.
9. Mám rád svojho terapeuta ako človeka.	9. Klient ma má rád ako človeka.
10. Na väčšine sedení nájdeme s terapeutom spôsob, ako spoločne pracovať na mojom probléme.	10. Klient cíti, že na väčšine sedení nájdeme spôsob, ako spoločne pracovať na jeho probléme.
11. Vzťah môjho terapeuta ku mne spomaľuje moje napredovanie v terapii.	11. Klient verí, že môj vzťah k nemu spomaľuje jeho napredovanie v terapii.
12. S mojím terapeutom som si vytvoril dobrý vzťah.	12. Klient je presvedčený, že sa medzi nami vytvoril dobrý vzťah.
13. Terapeut sa zdá byť skúsený v pomáhaní ľuďom.	13. Klient verí, že som skúsený v pomáhaní ľuďom.
14. Veľmi chcem vyriešiť moje problémy.	14. Klient verí, že veľmi chcem, aby vyriešil svoje problémy.
15. S terapeutom vediem zmysluplné rozhovory.	15. Klient je presvedčený, že s ním vediem zmysluplné rozhovory.
16. Môj terapeut a ja vedieme niekedy rozhovor, ktorý pre mňa nie je prínosný.	16. Podľa klienta niekedy spolu vedieme rozhovor, ktorý pre neho nie je prínosný.
17. Z času na čas obaja hovoríme o rovnakých dôležitých udalostiach z mojej minulosti.	17. Klient je presvedčený, že z času na čas obaja hovoríme o rovnakých dôležitých udalostiach z jeho minulosti.
18. Verím, že terapeut ma má rád ako človeka.	18. Klient verí, že ho mám rád ako človeka.
19. Občas sa mi zdá, že sme si terapeutom vzdialení.	19. Občas sa klientovi zdá, že sme si vzdialení.

V ďalšej fáze adaptácie tohto meracieho nástroja na slovenské podmienky pracujeme na overení psychometrických vlastností škály na populácii našich klientov. Naším cieľom je priniesť do praxe dotazník, ktorý bude použiteľný pre široký okruh pomáhajúcich profesionálov, ktorých práca je podmienená vytvorením kvalitnej aliancie s klientom.

Záver

Pre pomáhajúcich pracovníkov je nesmierne dôležité nielen rozširovať si vlastný teoretický rozhľad, ale tiež neustále skvalitňovať svoje schopnosti a zručnosti pri priamej práci s klientom. Jednou z nevyhnutných podmienok je tiež reflexia vzťahu k ľuďom, s ktorými pomáhajúci pracujú, a v prípade potreby svoj vzťah ku klientovi riešiť, napr. v procese supervízie. Za prínosný vhľad do procesu profesionálnej pomoci možno považovať priebežné monitorovanie kvality a sily pomáhajúceho vzťahu, ktoré pracovníkovi poskytne hodnotnú spätnú väzbu. V príspevku sme ponúkli jednu z možností, ktorou je takúto spätnú väzbu možné získať.

Zoznam bibliografických údajov

ARDITO, R. B., RABELLINO, D. Therapeutic Alliance and Outcome of Psychotherapy: Historical Excursus, Measurements, and Prospects for Research. *Front Psychol.* 2011, 2, 270.

CECCHIN, C., LANE, G., RAY, W., A. 1994. *The The Cybernetics of Prejudices in the Practice of Psychotherapy.* H. Karnac (Books) Ltd. London. 1994. 79p.

KALINA, K. 2008. *Terapeutická komunita. Obecný model a jeho aplikace v léčbě Závislosti.* Praha: Grada, 2008. 394 s. ISBN 978-80-247-2449-2.

KOPŘIVA, K. 1997. *Lidský vztah jako sučást profese.* Praha: Portál, 1997. 152s. ISBN 80-7178-150-9.

KRATOCHVÍL, S. 2002. *Základy psychoterapie.* Praha: Portál, 2002. 392s. ISBN 80-7178-657-8.

LUBORSKY, L, BARBER J. P., SIQUELAND, L., JOHNSON, S., NAJAVITS, L. M., FRANK, A., et al. 1996. The revised Helping Alliance questionnaire (HAq-II): psychometric properties. *Journal of Psychotherapy, Practice and Research.* 1996, 5, 260–71.

VYMĚTAL, J. 2009. Rogersovská psychoterapie. In: BAŠTECKÁ, B. (ed.) *Psychologická encyklopedie – aplikovaná psychologie.* Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-470-0. s. 324 – 327.

YALOM, I. D., LESZCZ, M. 2007. *Teorie a praxe skupinové psychoterapie.* Praha: Portál, 2007. 647s. ISBN 978-80-736-7304-8.

Kontakt

Mgr. Dita Leczová, PhD.
VŠZaSP sv. Alžbety, n. o. Bratislava
Detašované pracovisko bl. Sáro Salkaháziovej v Rožňave
Kósu Schoppera 22, Rožňava
E-mail: d.leczova@gmail.com

ThDr. PaedDr. PhDr. Lenka Lachytová, PhD.
Vysoká škola medzinárodného podnikania ISM v Prešove
Duchnovičovo námestie č. 1, 080 01 Prešov
E-mail: lachytova@gmail.com

Mgr. Vladimír Korpáš
Ústav na výkon trestu odňatia slobody Košice – Šaca
Budovateľská 1, 040 15 Košice – Šaca
E-mail: korpas.vladimir@gmail.com