

SLOVENSKÉ VÄZENSTVO



3. ročník 3/2021

ISSN 2644-5816



ALTERNATÍVNA STREĽBA
V KRÁĽOVEJ



MOTIVAČNÝMI ROZHOVORMI K POZITÍVNEJ ZMENE

Pracovníci projektu Šanca na návrat začali od seba a absolvovali výcvik motivačných rozhovorov.

Metóda motivačných rozhovorov je pokrokovým humanistickým prístupom, ktorý sa stal najmä v poslednej dobe zaujímavou a aktuálnou témou nielen v odborných kruhoch. Táto metóda je komunikačným a terapeutickým prístupom zameraným najmä na hľadanie a rozvíjanie vnútornej motivácie jednotlivca ku zmene správania, a je podložená výskumným overovaním v praxi. Certifikovaných lektorov motivačných rozhovorov združuje medzinárodná profesijná organizácia MINT – Motivational Interviewing Network of Trainers (www.motivationalinterviewing.org). Jedným z členov MINT je tiež Jan Soukup, a vzhľadom na jeho odbornosť, ochotu a povedali by sme, že nulovú jazykovú bariéru, bol pre vzdelávanie pracovníkov projektu Šanca na návrat v rokoch 2020 a 2021 oslovený práve on.

Výcvikový kurz bol zameraný najmä na spôsob vedenia rozhovorov zameraných na zmeny problémového správania sa (www.motivacnirozhovory.cz). Vzdelávanie bolo vedené predovšetkým zážitkovou formou, jeho obsahom bol taktiež nácvik rozhovorov vo dvojiciach a realizácia praktických ukážok. Účastníci vzdelávania sa tak počas realizácie výcviku v troch výcvikových blokoch, v celkovom



rozsahu 60 hodín, naučili používať základné komunikačné techniky k nadviazaniu dobrého, otvoreného pracovného vzťahu, evokácii zdrojov a motivácie druhých, zvládaniu odporu k zmene, či poskytovaniu rád. Cieľom výcviku bolo nielen získať praktické zručnosti, ale tiež odborné teoretické kompetencie – porozumieť procesom zmeny, vplyvu druhých na naše správanie, pojmom, ako je reč zmeny alebo reaktancia.

Na rozhovor o tomto komunikačnom prístupe sme si prizvali lektora Jana Soukupa, aby nám viac priblížil nielen samotnú metódu, ale aj možnosti jej

využitia. A príspevok sme popretkávali jeho vlastným pohľadom na problematiku.

Čo môžeme považovať za cieľ motivačných rozhovorov?

Pomyselným cieľom môže byť to, že prijmem účastníkov kurzu veriť, že viac počúvať a menej „riešiť“ má veľký zmysel a že všetci ľudia majú zdroje, vôľu a potrebu sa nejako rozvíjať a ísť dobrým smerom.

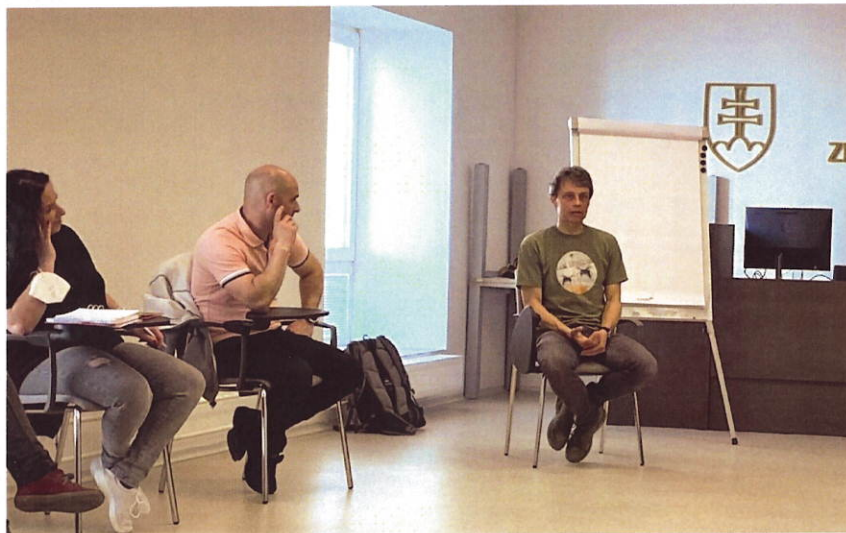
Školenia motivačných rozhovorov sú viac o vašom rozprávaní alebo nabádaní, aby ľudia viac rozrávali?

Hovorí sa, že klient by mal hovoriť viac ako pracovník. Dnes (počas školenia pracovníkov projektu Šanca na návrat) som tiež podotkol, že rozhovor je síce o tom, „čo povedať“, ale treba sa zamyslieť, či nie je aj o tom, „čo nepovedať“. V podstate si myslím, že počúvanie je omnoho dôležitejšie. Ak je dobré počúvanie, tak potom až tak nezáleží na tom, čo rozprávam. Snažím sa ísť týmto smerom aj na školeniach. Myslím si, že rozprávam viac, než by som chcel. Ale snažím sa aj dávať priestor a modelovať techniky, o ktorých hovorím, že sú užitočné – ako reflexie, otvorené otázky – a ako ich používať, a, samozrejme, ako si vybudovať dobrý pracovný vzťah. Myslím si, že do určitej miery mi to ide, ale, samozrejme, mohlo by to byť aj o trochu lepšie.

V čom sú motivačné rozhovory výnimočné oproti iným metódam alebo terapeutickým prístupom?

Výnimočné? To neviem... Nenazval by som to výnimočným. Ja to vidím skôr ako metódu, ktorá zodpovedá skúsenostiam a praxi. Vychádza z pozorovania toho, čo funguje, než z nejakého teoretického konceptu. Mám skúsenosť, že keď ľudia pocítia, že to funguje, tak sa im stane táto metóda nejakým spôsobom blízka. Vychádza z humanistickej tradície a snaží sa aktivovať zdroje klienta tak, že sa ho snaží vidieť z lepšieho uhla, čiže vidieť jeho možnosti a schopnosti. Mne osobne je na tejto metóde sympatické





práve to, že je postavená na vzťahu. V konečnom dôsledku je vzťah dôležitejší ako techniky, ktoré sú skôr nástrojom. Dobrý vzťah, pozorné počúvanie a snaha vidieť zdroje klienta – vidieť ho pozitívne a nehodnotiť ho – mi je blízke, verím tomu a mám skúsenosť, že to funguje. Nenazval by som to ale jedinečnosťou, nazval by som to „tým podstatným alebo lákavým“.

MOTIVAČNÉ ROZHOVORY SÚ PRE KAŽDÉHO, NIEN PRE „PROBLÉMOVÝCH“.

Táto metóda sa využíva aj pri ľuďoch s poruchou príjmu potravy alebo pri pracovne vyhorovaných ľuďoch. Existuje nejaká spojitosť medzi týmito skupinami ľudí a ľuďmi za mrežami?

Síce už nejakú dobu nepracujem s ľuďmi s poruchou príjmu potravy, ale pracoval som a rovnako som pracoval aj s ľuďmi so závislosťou. Aj napriek tomu, že som nepracoval s ľuďmi, ktorí vykonávajú trest odňatia slobody, si myslím, že ľudia sú si podobní naprieč všetkými spektrami, s ktorými sa môžete stretnúť. Spoločné by bolo, že pracujem s človekom. A všetci ľudia máme viac toho spoločného než odlišného.

Čo sa týka pracovného vyhorenia, v tomto prípade ide skôr o prevenciu. Uvediem príklad lekára alebo sociálneho pracovníka, ktorý keď pracuje s ľuďmi štýlom, že radí, presvedča, navrhuje, jednoducho tlačí a ide sa „rozkrájať“, pričom vidí, že klient nereaguje a nič nerobí, resp. mlčí, tak to mnohokrát vedie k rezignácii, nechuti alebo pocitu, že jeho snaha je úplne zbytočná. A pritom, keď sa mu podarí trošičku posunúť spôsob, akým s ľuďmi pracuje v tom smere, že sa upriami na zdroje klientov, netlačí tolko a viac sa snaží vytriahnuť motivačné veci

z klientov (ako toto urobiť, je vlastnou témou výcviku) a hneď je ich práca trošku uspokojivejšia. Čiže tam nájde pozitívnu odozvu, a teda spomínaný lekár alebo sociálny pracovník je z práce menej vyhorovaný. A aj keby ten primárny efekt nebol veľký, tak môže dôjsť k podružnému efektu, ako je dobrá skúsenosť s inštitúciou alebo dobrá skúsenosť s poradcom, ktorá môže časom prísť vhod.

humanistickejši. Preto obzvlášť u tých ľudí, ktorí na to nie sú zvyknutí, to môže mať väčší efekt, keďže zrazu s nimi niekto zaobchádza s rešpektom. Ale je to len moja súkromná interpretácia, prečo by to tak mohlo byť a na základe toho si viem predstaviť, že práve v situáciách, kde to je náročné, ako deti v reedukačných ústavoch alebo aj odsúdení, by tiež mohla mať táto metóda pozitívne výsledky. Napríklad v adiktológii, kde sú ľudia závislí na drogách či alkohole, bola najprv liečba do veľkej miery konfrontačná. Bolo to také lámanie ľudí. A práve v tejto oblasti sa metóda motivačných rozhovorov ujala, ale bol to poriadny kontrast s predchádzajúcimi postupmi. Samozrejme, k lepšiemu, minimálne z pohľadu klientov, ale aj z pohľadu pracovníkov, ktorí jednoduchšie nadväzovali spoluprácu.

Môže byť faktorom účinnosti aj sociálne vylúčenie osoby?

Osobne si myslím, že táto metóda funguje aj pri nazvime to „normálnych“ ľuďoch, teda nemusí tam ísť primárne o to, že boli nejakým spôsobom vylúčení z



Ak má totiž človek zlé skúsenosti, tak vzniká nedôvera, ľudia nepožiadajú o pomoc a pre nich to vyzerá, že sa nemajú na koho obrátiť. Všetko spomínané je dôkazom toho, že metóda motivačných rozhovorov by mohla prispieť k humanizácii aj vo väzenstve.

Sú motivačné rozhovory v nejakej skupine ľudí účinnejšie?

Nemám prehľad o všetkých výskumoch, ale z toho, čo viem, má táto metóda podľa amerických výskumov väčší vplyv pri etnických menšinách. Vysvetlujem si to tak, že základ tejto metódy je rešpektujúci, akceptujúci, alebo v globále

väčšinovej spoločnosti. Preto by som to nechcel zužovať na nejakú konkrétnu skupinu ľudí. Skôr by som povedal, že na všetkých to funguje, len nie u každého je efekt rovnako pozorovateľný. Ibaže pre tú väčšinovú skupinu fungujú aj iné veci, keďže majú lepšie zdroje, sú schopnejší, majú lepšie vzdelanie... Avšak toto všetko sú individuálne a relatívne faktory, no rozhodne by som nepovedal, že táto metóda sa hodí pre niekoho viac a pre iného menej. Je to verbálna metóda zameraná na určitý typ situácie, čiže ak niekto nevie pracovať verbálne, tak sa to pre neho až tak nehodí. Rovnako, keď je niekto už rozhodnutý a nepotrebuje, aby

ho niekto motivoval, tak tam by sme ho touto metódou len zdržiavali. Nebudeme predsa robiť krízovú intervenciu s niekým, kto nie je v kríze. Ja si myslím a dúfam, že so mnou súhlasia aj vaši kolegovia zo ZVJS, že ak sa táto metóda používa dobre, tak pôsobí skôr ako úprimný a vrúcny rozhovor.

Ale čo s takými ľuďmi, čo apriori odmietajú akúkoľvek zmenu? Napríklad sa dostane človek do výkonu trestu, ale je presvedčený, že je vo väzení neprávom a že je nevinný a zmenu nechce?

Takúto situáciu som osobne nezažil, ale myslím si, že sa rovnako proti svojej vôli môžete dostať do nejakej liečebne, čo je dosť podobné a viem si to predstaviť. Aj s takým človekom sa dá nadviazať konštruktívny vzťah, a to je dôležité pri ďalšej spolupráci. Pretože odmietanie podielu na niečom, pocit nespravodlivosti, kto by to necítil? Keď dostanete napríklad pokutu, tak vás to našťve, aj keď viete, že ste prešli na červenú. Takže možno nejaká dávka porozumenia môže pomôcť k nadviazaniu rozhovoru a ak sa

to podarí, tak sa potom dá pracovať aj na hľadani motivácie, aj keď podmienky nie sú úplne ideálne. Niekedy sa stretávame aj s tým, že pre nejakú časť klientov medziľudské vzťahy nie sú dôležitým prvkom, prípadne ich dokonca zneužívajú. A v týchto prípadoch asi viac fungujú prístupy „odmien a trestov“ a tie pragmatickejšie postupy. Ale z môjho pohľadu takých ľudí je menšina, hoci vo väzenskom prostredí môže byť tento percentuálny podiel iný, ako v celkovej spoločnosti, ale stále to bude pravdepodobne malé percento.

Je možné, že jedným z veľkých benefitov použitia metódy motivačných rozhovorov je práve ten kontrast medzi prostredím, v ktorom sa nachádzajú a kde sa riadia rozkazmi a zákazmi a tým, že pri motivačných rozhovoroch dostanú slobodu sa vyjadriť, ako by sa mal celý problém riešiť?

V to by som rád veril. Určite súhlasím s tým, že niekto chce poznať ich názor, ale v takomto prostredí sa im nie vždy dá vyjsť v ústrety a riešiť problém spôso-

bom, akým klient chce. Ja by som uviedol ako príklad skôr moju skúsenosť z liečebni – ak je celý systém konfrontačný, obmedzujúci a vy tam fungujete trochu ináč, tak máte sami z toho trochu problémy. Preto niekedy aj firmy majú skôr záujem, aby bol celý systém pro-motivačný, aby mal klient pocit, že je aktívny a ľudia majú o neho záujem. Potom sú inštitúcie, kde sú hranice toho, čo je možné či zákonné, avšak aj v týchto podmienkach je možné si vytvoriť priestor práve pre motivačné rozhovory. Ja si ale skôr predstavujem, že rozdiel nie je až tak v prostredí, ako v tom, ako ľudia navzájom komunikujú. A to nielen vo väzenstve, ale keď si vezmete doktora, ktorý rovnako hovorí, že „toto by ste mali“ a „toto by ste nemali“, tak to máme tiež iný prístup, ako sa snažíme učiť v rámci motivačných rozhovorov. Naopak, čo som mal doteraz možnosť komunikovať s vašimi kolegami, tak spôsob, s ktorým s ľuďmi pracujú, je veľmi podobný tomu v iných inštitúciách. Avšak, samozrejme, rozumiem aj tomu, že ľudia, ktorí vykonávajú stráženie, sa asi nebudú s väzňami rozprávať o motivačii.

Zoberme si teraz napríklad problematické deti. Vieme túto metódu aplikovať u nich a okrem hľadania motivácie týmto spôsobom sa možno v budúcnosti vyvarovať aj tomu, aby páchali trestné činy?

Ak by sme to brali všeobecne, tak môžeme povedať, že s deťmi sa tak dá pracovať a má to svoje výhody. Vek pritom môže byť komplikáciou, keďže malé deti nie sú až tak verbálne schopné, čiže by sa táto metóda musela trochu upraviť. Ale dôležitý je záujem a rešpekt, ktoré nie sú príznačné len pre motivačné rozhovory, ale pre množstvo prístupov pri výchove detí a rovnako možno podpora nezávislosti u starších detí. Dospievajúci, obzvlášť, keď sú problémoví, sa stretávajú s pravidlami a s tým, že im niekto niečo prikazuje či radí. Vzniká u nich potom vnútorný rozkol, že síce rodičia dospievajúceho rozčuľujú, ale stále je to ich syn či dcéra. Ale opäť to stojí na tom, či sa podarí medzi rodičmi, učiteľmi a dospievajúcimi nadviazať vzťah, pričom motivačné rozhovory k tomu poskytujú nástroje. Moja skúsenosť totiž je, že kde sú dobré otvorené vzťahy, ľudia potom začnú pracovať sami od seba. Musí tam byť záujem a počúvanie a ne-súdiť nikoho, a keď to tam je, tak je človek s vami rád a prebudí sa v ňom to lepšie.



EFEKT MOTIVAČNÝCH ROZHovorov

Z tohto všetkého mi ale vyplýva, že to, že niekoho motivujeme, aby sám chcel zmenu, môže mať dlhšie trvajúci efekt, ako príkazy a zákazy.

To je podstata vnútornej motivácie. Ale, samozrejme, sú situácie, kedy chceme človeka v danom momente chrániť a povieme mu: „Teraz tam nechod!“ Je to v tej chvíli najúčinnjšie, ale ak chceme dlhšie trvajúcu samostatnú snahu, tak je dôležitá vnútorná motivácia prepojená s vlastnými hodnotami.

Vo viacerých odborných článkoch o motivačných rozhovoroch sa objavuje, že čím viac niečo seba počujeme hovoriť, tým viac tomu veríme. Ako to teda je?

Ano, tým, že mi niekto povie, že toto odo mňa počuje, alebo ja sám to vyslovím nahlas, tak sa to, čo cítim, ešte viac ukotví vo mne. Alebo keď niekto o nás povie to (dobré), čo si myslíme o sebe. Dôležité je vedieť, že naše vnímanie samých seba ovplyvňuje aj to, ako nás vnímajú ostatní. A rovnako to, čo od nás ostatní očakávajú, ovplyvňuje aj to, čo budeme my sami od seba očakávať.

Teraz to tak trochu otočíme. Čo ak sa stane, že vyrastám v skupine mladých ľudí, ktorí mi tvrdia, že je v poriadku, keď niečo ukradnem. Budem to dlhodobo od rôznych, mne blízkych ľudí počúvať a zažijem aj akési vzrušenie z ukradnutia niečoho a radosť, že mám niečo nové, aj keď neoprávnene. Je možné aj takto prvky motivačných rozhovorov zneužiť?

Do takejto situácie vstupujú ďalšie faktory ako skupinová kohézia, tlak alebo skupinové normy toho, čo je ešte dobré a čo nie. Ale zneužiť sa to určite dá, čo môžete vidieť aj pri predajcoch s nekalými praktikami, ktorí hľadajú a apelujú na to, čo je pre vás dôležité a cez to sa vám vec snažia predat'. Avšak toto je už príliš zjednodušený pohľad na problematiku, pretože to naráža na etiku. Každá vec sa totiž dá použiť eticky správne a aj nesprávne. V tom „balíku“ vzťahových nástrojov, ktorý sa snažím v rámci motivačných rozhovorov použiť na vytvorenie vzťahu s klientom, jeden je „záujem o dobro toho druhého“, ktorý je na prvom mieste. Čiže nemal by byť môj primárny zámer to, že niečo predám alebo bolo po mojom alebo si môžem odškrtnúť nejaký úkon. Je to o tom, že ja naozaj vidím toho človeka s jeho vlastnými záujmami na prvom mieste a on to

cíti a práve toto dáva motivačným rozhovorom tú dimenziu, aby sa to nezneužívalo. Toto je ale veľmi ťažká otázka, lebo je veľmi tenká hranica, a najmä je zložité jednoznačne určiť, čo je zneužitie a čo nie.

Podľa jednej z výskumných prác dokáže školený personál dosiahnuť do troch dní výraznú zmenu spôsobu vedenia rozhovorov. Dokonca počas vášho školenia jeden z kolegov povedal, že na ďalšom videl pokrok už v priebehu jedného dňa.

Ja si osobne myslím, že dva alebo tri dni nie sú postačujúce, to, čo ste mohli počuť a vidieť, je výsledok viacerých dní a rovnako medziobdobia. Pretože dôležitou súčasťou učenia sa je získanie spätnej väzby. Ja niečo spravím a až potom vidím, či klient robí to, čo som očakával. Častokrát dochádza k zreniu a aj keď na niečo účastníci zabudnú, tak si časom spomenú a možno zistia, že to aj používajú. Ďalšia vec je, že ľudia si z týchto školení neodnesú kompletnú znalosť metódy. Oni si odtiaľto odnesú možno 10 % a ja dúfam, že súčasťou toho sú aj poznatky, ako sa ďalej učiť a zlepšovať na základe toho, čo vidím, ako reaguje klient. Ale, samozrejme, ideálne by bolo, keby každý, kto sa motivačné rozhovory chce naučiť, mal možnosť prezentovať nahrávky svojich rozhovorov skupine kolegov z výcviku alebo supervízorovi a získal takto priamu spätnú väzbu.

Z toho doteraz uvedeného nám vyplýva, že všetci ľudia sú v princípe dobrí.

Toto je práve tá myšlienka, že ak majú ľudia priestor slobodne sa rozvíjať, tak sú v zásade prosociálni a ich správanie je konštruktívne. Netvrdím, že to platí na 100 % pre každého, ale pre väčšinu to

tak je. Možno, že keď bližšie spoznám druhého človeka, ktorého vidím trebárs ako zanedbaného a s rôznymi problémami, a porozumiem lepšie jeho hodnotám a uvidím jeho potenciál, jeho správanie sa začne meniť. A motivačné rozhovory vidím ako jeden z nástrojov, ako to dobré v ľuďoch prebúdzat'.

POĎAKOVANIE...

Na záver tohto rozhovoru by sme sa radi poďakovali Janovi Soukupovi za jeho obsiahle odpovede nielen počas školení, ale aj počas interview, vďaka ktorým nám všetkým dal možnosť nahliadnúť do problematiky motivačných rozhovorov. Samotný rozhovor totiž trval vyše hodiny (po výcviku pracovníkov Šance na návrat). Počas neho sme prediskutovali viaceré oblasti nielen uplatnenia motivačných rozhovorov, ale aj hľadania vnútornej motivácie, podpory človeka a jeho nasmerovanie, významu úprimného ľudského záujmu a počúvania. A hoci samotný lektor častokrát povedal, že sa možno mylí a aj on sa musí zlepšovať v tréningoch, bol to bezpochyby prejav skromnosti, čo potvrdili aj pri rozhovore prítomní kolegovia zo Šance na návrat a účastníci školenia Miroslav Španík a František Petráš.

**Text: Anna Ragasová
a Zuzana Fábry Lucká, GR ZVJS
Foto: Marek Kostišče, GR ZVJS
Portrétové foto: Jan Soukup**

