

# Sociálne poradenstvo



EURÓPSKA ÚNIA  
Európsky sociálny fond  
Európsky fond regionálneho rozvoja



OPERAČNÝ PROGRAM  
ĽUDSKÉ ZDROJE

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu  
v rámci Operačného programu Ľudské zdroje  
[www.esf.gov.sk](http://www.esf.gov.sk) [www.employment.gov.sk](http://www.employment.gov.sk) [www.ia.gov.sk](http://www.ia.gov.sk)

# Sociálne poradenstvo

Prof. PhDr. Michal Oláh, PhD.

Vydavateľ: Implementačná agentúra Ministerstva práce sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

Názov: Sociálne poradenstvo

Autorka: Prof. PhDr. Michal Oláh, PhD.

Recenzent: PhDr. Ivan Rác, PhD.

Rozsah: 38 normostrán

Rok vydania: 2017

Typ publikácie: elektronická

ISBN: 978-80-89837-17-5

Publikácia prešla jazykovou a grafickou úpravou

## Obsah

Úvod .....	3
1. Ako delíme poradenstvo v sociálnych službách? .....	5
1.1 Hranica medzi základným a špecializovaným sociálnym poradenstvom.....	7
1.2 Kto môže vykonávať sociálne poradenstvo? .....	12
2. Poradenský proces .....	14
2.1 Ako viesť poradenský rozhovor?.....	16
2.2 Časté chyby a riziká sociálneho poradenstva .....	18
2.3 Techniky poradenskej intervencie .....	19
2.4 Špecifiká poradenstva v sociálne vylúčených komunitách .....	22
2.5 Osobnosť sociálneho poradcu .....	24
2.6 Vonkajšie podmienky realizácie sociálneho poradenstva .....	27
Záver .....	30
Príloha č. 1: Kazuistika „Igor“ .....	31
Príloha č. 2: Kazuistika „Peter“ .....	34
Zoznam bibliografických odkazov .....	37

## Úvod

Povedz mi niečo, a ja to zabudnem.

Ukáž mi niečo, a ja si na to spomeniem.

Zapoj ma do niečoho, a ja to pochopím.

### Konfucius

Do rúk sa vám dostáva metodika, ktorá slúži ako podklad pri práci pracovníkov a pracovníčok **komunitných centier, nízkoprahových denných centier a nízkoprahových sociálnych služieb pre deti a rodinu (ďalej KC/NDC/NSSDR)** v oblasti sociálneho poradenstva. Neobsahuje vyčerpávajúce informácie o všetkých aspektoch sociálneho poradenstva, ani neobsahuje celý poradenský proces. Vysvetľuje jeho základné princípy, popisuje jeho atribúty, zásady, vonkajšie a vnútorné podmienky. Pracovník/pracovníčka KC/NDC/NSSDR v priamej práci s klientmi a klientkami by mal/a po prečítaní tejto metodiky získať základný balík informácií potrebných na výkon sociálneho poradenstva.



Zámerom tejto príručky je bližšie špecifikovať niektoré odborné činnosti a aktivity pracovníkov a pracovníčok KC/NDC/NSSDR, ktoré vyplývajú z § 24d, § 24b a § 28 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (*živnostenský zákon*) v znení neskorších predpisov (*ďalej len „Zákon č. 448/2008 Z. z.“*).<sup>1</sup>



**Základným nástrojom** pomoci jedincovi, skupine i komunite je poskytovanie sociálneho poradenstva a iných príbuzných činností, ktoré ho prirodzene obsahujú, ako napr. mediácia, resocializácia, sociálna rehabilitácia a pod. „*Sociálne poradenstvo sa v sociálnych službách vykonáva na úrovni základného sociálneho poradenstva a špecializovaného sociálneho poradenstva.*“<sup>2</sup>

**Cieľom** sociálneho poradenstva v KC/NDC/NSSDR je znižovanie rizík vyplývajúcich zo sociálneho vylúčenia, konfliktných spoločenských situácií, spôsobu života a rizikového správania, ale jeho cieľom je aj zvýšenie sociálnych kompetencií a sociálnej mobility klientov; podpora sociálneho začlenenia klientov, rodín, komunit; predchádzanie vzniku krízových situácií v rodinách, obmedzovanie a odstraňovanie negatívnych vplyvov; poskytnutie alebo sprostredkovanie konkrétnej pomoci. Súčasťou sociálneho poradenstva je taktiež sprostredkovanie kontaktu so spoločenským prostredím (*mediácia vzťahov medzi klientmi, rodinami klientov, klientom a inštitúciami – školami, lekármi, UPSVaR, orgánmi samosprávy...*), krízová intervencia a opatrenia zamerané na predchádzanie krízových situácií a obmedzovanie negatívnych vplyvov v rodine (*napr. intervencia v prípade ohrozenia života a zdravia obyvateľov komunity*).

1 Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (*živnostenský zákon*) v znení neskorších predpisov.

2 OLÁH, M. – IGLIAROVÁ, B.: 2015. Sociálne služby v legislatíve a v praxi. 1 vyd. Bratislava : IRIS, 2015. 188 s. ISBN 978-80-89726-34-9.

Sociálne poradenstvo v sebe súčasne nesie **rozpor** akcentovaný zvlášť v práci so sociálne vylúčenými komunitami. Na jednej strane je súčasťou sociálneho poradenstva poskytovanie rád, riešení, postupov a rôznych pohľadov na problém, čím prijímateľa sociálnej služby do istej miery diskvalifikujeme z plného „*zmocnenia (Empowerment)*“ sa svojho života vo vzťahu k uchopeniu a riešeniu svojich problémov.<sup>3</sup> Na druhej strane je sociálne poradenstvo základným nástrojom pomoci sociálne vylúčeným komunitám, pričom má strategický charakter v oblasti nízkoprahových sociálnych služieb.



*Zdá sa, že otázka moci je aktuálna zvlášť v sociálnom poradenstve, nabádame preto každého poradcu naučiť sa efektívne mlčať rovnako, ako efektívne radiť. Skôr ako ponúkne radu ako hotový produkt, usilujme sa priviesť prijímateľa sociálnej služby k vlastnému nájdeniu si cesty zo svojich problémov, a tým aj prevziať plnú zodpovednosť za svoj život a životy svojich blízkych.*



Ako teda radiť a neubližovať, je otázkou, ktorú si musí „*premeditovať*“ každý sociálny poradca sám, optimálne v rámci individuálnej supervízie.

*Michal Oláh*

*Resocializačná komunita Antona Srhoľca – RESOTY*

3 RAPPAPORT, J.: 1981. In praise of paradox: A social policy of empowerment over prevention. American Journal of Community Psychology, vol. 9, 1, 1 – 25.

## 1. Ako delíme poradenstvo v sociálnych službách?

**Sociálne poradenstvo a sociálne služby** sú dve neoddeliteľné činnosti z hľadiska sociálnej práce. Pôsobia ako spojené nádoby, navzájom súvisia a navzájom sú prepojené. Nie je možné poskytovať sociálne služby bez sociálneho poradenstva. Podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov sa sociálne poradenstvo chápe ako poskytovanie sociálnej služby, ktorá patrí medzi **odborné činnosti**. Zákon člení sociálne poradenstvo na:

1. **základné**,
2. **špecializované** (v sociálnom systéme poznáme tiež odborné poradenstvo, prípadne bazálne, špecifické či iné, ktorými sa však v našej metodologickej príručke nebudeme zaoberať, a to ani terminologicky).

V praxi sa však často stretávame s otázkou, kde sa končí základné a kde sa už začína špecializované sociálne poradenstvo? Odpoveď na túto otázku je toľko, koľko máme odborníkov na sociálnu problematiku. Podľa vyššie uvedeného zákona (§ 19) základné sociálne poradenstvo vychádza z posúdenia povahy problému prijímateľa sociálnych služieb, ktorým môže byť rodina, fyzická osoba... Ide o poskytnutie **základných informácií** o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj o usmernenie klienta, na koho sa má obrátiť, ak je potrebná odborná intervencia. Špecializované sociálne poradenstvo sa zaoberá zisťovaním **príčin vzniku a charakteru** rozsahu problému jednotlivca, rodiny, komunity, ide o poskytovanie konkrétnej odbornej intervencie. Čo však znamená konkrétna odborná pomoc, prípadne konkrétna definícia pojmu „*posúdenie povahy problému*“ z hľadiska sociálnej práce, zákon nedefinuje. Domnievame sa, že špecializované sociálne poradenstvo má bližšie ku kognitívnej a emocionálnej zmene prijímateľa sociálnej služby vedúcej k behaviorálnej zmene. Ide viac do hĺbky v porovnaní so základným sociálnym poradenstvom, ktoré má skôr podporný a informatívny charakter. „*Špecializované sociálne poradenstvo je odborná činnosť vykonávaná odborníkom pri zisťovaní príčin vzniku, charakteru a rozsahu problémov fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, a fyzickej osobe sa poskytuje konkrétna odborná pomoc.*“<sup>4</sup>

4 OLÁH, M. – IGLIAROVÁ, B.: 2015. Sociálne služby v legislatíve a v praxi. 1 vyd. Bratislava : IRIS, 2015. 188 s. ISBN 978-80-89726-34-9.



Obrázok 1: Sociálny poradca pri využívaní jednotlivých druhov poradenstva.

Pri obidvoch menovaných druhoch sociálneho poradenstva nemôžeme úplne presne vymedziť limity, v akých sociálny poradca poskytuje ešte základné poradenstvo, v akých už zasahuje do špecializovaného poradenstva a kedy poskytuje kombinované sociálne poradenstvo. Úvahami o hraniciach s psychoterapiou sa pre obmedzený rozsah príručky nebudeme na tomto mieste zaoberať.

>> Dôležité je tiež vedieť **odlíšiť sociálne poradenstvo od pomoci pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov klientov.** Poradca je ten, ktorý pomáha klientovi zorientovať sa v jeho situácii tým, že mu pomôže pochopiť, kde sa nachádza a zároveň, aké sú možnosti riešenia jeho sociálnej situácie. Poradca za klienta nevyberá spôsob riešenia, to urobí klient sám. <<

*Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov je priamy výkon, keď dajme tomu sociálny pracovník zastupuje klienta alebo mu pomáha napr. v súdnych sporoch, úradných veciach a podobne (napr. ak zomrie bohatý otec a v dedičskom konaní by matka maloletého dieťaťa chcela majetok previesť len na seba, zákon takúto možnosť neumožňuje, oprávneným dedičom je aj maloleté dieťa, dokonca aj ešte nenarodené dieťa po zosnulom).*

## 1.1 Hranica medzi základným a špecializovaným sociálnym poradenstvom

Súčasťou **základného sociálneho poradenstva** je základná sociálna diagnostika zahŕňajúca posúdenie povahy problému jednotlivca, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci.

>> *Prakticky ide o základné zorientovanie sa v probléme klienta, poskytnutie informácie o službách KC/NDC/NSSDR, o asistenciu pri vyplnení tlačiva a pri vybavovaní sociálnej pomoci na ÚPSVaR a pod.* <<

Skrátená ukážka (reálneho) priebehu základného poradenského rozhovoru:

**Poradca:** Dobrý deň, podte si sadnúť. Ako vám môžeme pomôcť?

**Igor:** Dobrý deň, pán vedúci, spávam na lavičke. Nemám kde bývať.

**Poradca:** Rozumiem, ako dlho ste na ulici?

**Igor:** Asi rok, odvtedy, čo som ušiel „Olašákom“. Nahovorili ma na prácu v zahraničí, tam mi vzali doklady a musel som pre nich zobrať. Raz za mesiac sa opíjali, vtedy som im ukradol svoj občiansky preukaz a ušiel som na Slovenskú ambasádu.

**Poradca:** Rozumiem. Kde to bolo? Máte nejaké doklady a platné zdravotné poistenie?

**Igor:** Vo Švajčiarsku. Mám občiansky preukaz a kartičku poistenca.

**Poradca:** Zdravotná poisťka vám platí?

**Igor:** Nie, mám tam dlh vyše 2 000 eur.

**Poradca:** Máte exekúcie?

**Igor:** Áno, niekoľko, ale nemôžu mi nič zobrať, lebo mám len 170 eur.

**Poradca:** Takže aj na zdravotnom máte dlh?

**Igor:** Prikývnutie.

**Poradca:** To je váš starobný dôchodok?

**Igor:** Áno, nevyžijem z neho.

**Poradca:** Máte teraz pri sebe nejaké peniaze?

**Igor:** Nie. Beriem až desiateho, túto sobotu, dovtedy nemám čo jesť, dáte mi niečo, prosím?

**Poradca:** Peniaze vám dať nemôžem, ale môžem vám spraviť potravinový balíček.

**Igor:** Ďakujem. Zo 170 eur mi to nevychádza.

**Poradca:** Váš dôchodok sa mi zdá veľmi nízky. Môžem vás odporučiť do sociálnej poisťovne, kde môžu preveriť výšku vášho dôchodku, snáď ho bude možné prehodnotiť. Dám vám kontakt na milú pani, ktorá vám rada pomôže. Zavolám jej vopred, ak chcete.

**Igor:** Dobre, pôjdem tam, kde to je?

**Poradca:** Počkajte, vytlačím vám mapu a napíšem autobusové spoje a presne vysvetlím, ako sa tam dostanete.

**Igor:**...

**Poradca:**...

**Zdroj:** Autor príručky.

Základné sociálne poradenstvo má teda skôr **informatívny a všeobecný** charakter, používa sa najmä pri riešení problémov nevyžadujúcich si ich hĺbkovú analýzu, má zvyčajne krátkodobejšiu povahu. V jeho závere môžeme premiestniť klienta na inú formu sociálnej práce, napr. na mediáciu, resocializáciu alebo mu odporučiť iného odborníka, ako napr. psychoterapeuta, psychiatra, kňaza, advokáta a pod.

V praxi sa niekedy ťažšie rozlišuje, aký typ poradenskej intervencie treba použiť pri určitom type sociálneho problému. Základné sociálne poradenstvo možno efektívne využívať pri problémoch, ktoré nie sú vzťahovej a emocionálnej povahy, napr. pri riešení problémov v oblasti hmotného zabezpečenia (*peňažné dávky...*), materiálnej pomoci (*oblečenie z charity...*), ubytovania (*nocľaháreň...*), hygieny (*stredisko osobnej hygieny...*), dlhov (*exekúcie, zdravotné poisťovne...*), orientácie na trhu práce (*sprostredkovanie pracovných agentúr...*) a pod.

**Špecializované sociálne poradenstvo** hĺbkovo zisťuje príčiny vzniku, charakteru a rozsahu problémov prijímateľa sociálnej služby, poskytuje konkrétnu odbornú pomoc v situáciách vyžadujúcich si špecifickú intervenciu (*napr. v prípade pomoci obeti násillia po posúdení typu a charakteru násillia a pri zostavení multidisciplinárneho tímu; dlhodobo nezamestnanému pri mapovaní bariér, aby sa dokázal uplatniť na trhu práce; závislému pri sprostredkovaní a plánovaní liečby a resocializácie a pod.*). V prípade špecializovaného sociálneho poradenstva je klient k poskytovateľovi tejto služby v rámci KC/NDC/NSSDR nasmerovaný predovšetkým:

- a) na základe vzniku potreby poskytovania špecializovaného sociálneho poradenstva, ktoré vyplynie z primárnej diagnostiky klienta, čiže na základe vzniku takejto potreby po prvom kontakte a z neho vyplývajúcich odporúčaní,
- b) na základe spolupráce a odporúčania ďalších subjektov pôsobiacich v rámci poskytovania sociálnych služieb príslušnej komunite, resp. cieľovej skupine klientov sociálnych služieb (*napr. terénni sociálni pracovníci, asistenti osvedy zdravia a pod.*).

Poskytovanie špeciálneho sociálneho poradenstva v rámci KC/NDC/NSSDR sa týka najmä **nasledovných kategórií**:

- **Bývanie** – zahŕňa poradenstvo v oblasti legislatívy spojenej s bývaním (*Zákon č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov; Stavebný zákon č. 50/1976; Občiansky zákonník č. 40/1964 Zb. a pod.*), sprostredkovanie kontaktu a komunikácie medzi klientom a príslušnými inštitúciami (*správca bytov, stavebný úrad, správa katastra a pod.*), tvorbu plánu a stratégie riešenia konkrétnej krízovej situácie, preventívne opatrenia na zamedzenie opätovného vzniku nepriaznivých sociálnych situácií a pod.



**Obrázok 2:** Peter, ŤZP, 56 r. (foto uverejnené autorom príručky so súhlasom klienta).

#### **Skrátená ukážka (reálneho) priebehu špecializovaného poradenského rozhovoru:**

*Peter je 56 ročný chlap „popravený klasickou sociálnou gilotínou“: rozvod + alkohol + duševné ochorenie = život na ulici. Po vstupnom anamnestickom rozhovore som ho o niekoľko dní pozval na hodinové poradenské sedenie s cieľom zmapovať a posúdiť jeho sociálnu situáciu, vyhodnotiť možné riziká a navrhnúť postupné riešenia. Peter sa po usadení na stoličku, po ochutnaní ponúknutého čaju a Fidorky spontánne rozrozprával o svojom živote:*

**Peter:** Mal som byt po mame na Račku, veľký, 95 m<sup>2</sup>...

**Poradca:** Áno? To je zaujímavé, tam sú krásne byty. ☺

**Peter:** Po rozvode som v ňom žil, potom mi zomrela mama, trochu som začal piť a v krčme mi povedal kamarát: „Peťo, ja ti pomôžem, vymeníme tvoj byt za menší a budeš mať prachy a byt.“ Toto sa mi páčilo, prišli za mnou potom nejakí páni a vzali ma aj s kamarátom k notárovi, kde som niečo podpísal. Keď som to čítal, kamarát mi povedal: „Načo to čítaš, čo mi neveríš?“ Veril som mu a podpísal, a to napriek upozorneniam notárky, aby som si všetko dôkladne preštudoval. Keď som od nej odchádzal, počul som za chrbtom len – idiot. Potom prišli bieli cigáni, Horvátovci, odviezli mi nábytok do Pezinka a dali za neho 400 eur. Keď som sa pýtal na byt a peniaze, povedali mi, že zatiaľ pôjdem bývať ku nim a potom sa všetko vyrieši. Dali ma spať do šopy medzi drevo a všetkých som živil týždeň za tých 400 eur. Po týždni ma to prestalo baviť a šiel som do svojho bytu na Račku. Tam som zistil, že mi už nepatrí. Zavolali na mňa mestskú políciu. Pár dní som prespával vo svojej pivnici, odkiaľ ma suseda, čo ma pozná odmalička, dala vyhodiť. Keď som sa vrátil k Horvátovcom, vyhodili ma aj oni, že už nemajú pre mňa miesto. Tam, kde som spal, zložili ukradnuté drevo. Odvtedy som na ulici, nemám peniaze, ženu ani deti, ani nikoho. Všetkým vravím, že teraz bývam u Antona Srhoľca v Podunajských Biskupiciach a tu mi je dobre.

**Poradca:** To ma veľmi mrzí, všimol som si, že nerozprávate o exmanželke a deťoch. Pri našom prvom stretnutí ste mi povedali, že máte rodinu. Aký máte vzťah?

**Peter:** Deti sú už veľké, dcéra je v Írsku a syn v Olomouci, nemám s nimi teraz kontakt.

**Poradca:** Majú deti? Už ste možno starý otec. ☺

**Peter:** Netuším, nič o nich neviem. Urobil som za všetkým hrubú čiaru, keď som bol v base.

**Poradca:** S bývalou manželkou ste v kontakte?

**Peter:** Žije teraz niekde vo Vrakuni, videli sme sa. Rád by som sa ku nej nastáhoval. Dali by sme dôchodky dohromady a bolo by nám dobre.

**Poradca:** Obaja poberáte dôchodok?

**Peter:** Áno, mám staršiu manželku a ja mám invalidný dôchodok pre ťažkosti s hlavou.

**Poradca:** Aké máte problémy?

**Peter:** Bolí ma často hlava, menia sa mi nálady, ale len niekedy. Mávam to niekedy, raz za pár týždňov, inak som v poriadku (schizofrénia).

**Poradca:** To ma mrzí, že sa cítite niekedy zle. Budem rád, ak mi o svojich zdravotných problémoch poviete neskôr viac. Teraz by som sa rád vrátil ku vašej rodine. Kedy ste videli naposledy exmanželku?

**Peter:**...

**Poradca:**...

**Zdroj:** Autor príručky.

- **Zdravie** – poradenstvo v oblasti príslušnej legislatívy (*Zákon 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, Zákon č. 580/2004 Z. z. o zdravotnom poistení a iné*); komunikácia a sprostredkovanie kontaktu medzi klientom a príslušnými inštitúciami (*nemocnice, ambulancie všeobecných a odborných lekárov, Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou (ÚDZS) a pod.*); organizovanie podujatí so zameraním na zdravotnú osvetu v spolupráci s ďalšími subjektmi (*napr. Regionálny úrad verejného zdravotníctva (RÚVZ), asistenti osvetu zdravia pri platforme na podporu zdravia znevýhodnených skupín, ktorí od decembra 2014 pôsobia pod Ministerstvom zdravotníctva SR a pod.*) atď.
- **Financie a hospodárenie** – poradenstvo v oblasti príslušnej legislatívy (*Zákon č. 233/1995 Z. z. Exekučný poriadok; Zákon č. 8/2008 Z. z. o poisťovníctve; Zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách; Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, Občiansky zákonník č. 40/1964 Zb. a pod.*), komunikácia a sprostredkovanie kontaktu medzi klientom a príslušnými inštitúciami, tvorba plánu a stratégie riešenia konkrétnej krízovej situácie, preventívne opatrenia na zamedzenie opätovného vzniku krízových situácií formou prednášok a školení so zameraním na protidlhové poradenstvo a na základnú finančnú gramotnosť (*ako napr. pochopenie hypotekárnych a spotrebiteľných úverov, výpočet RMPN a pod.*).
- **Základné občianske práva** – poradenstvo v oblasti príslušnej legislatívy, a to predovšetkým v rovine rodinných a príbuzenských vzťahov (*Zákon č. 36/2005 Z. z. o rodine, Zákon č. 305/2005 o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a iné*), v rovine občianskeho spolunažívania (*Občiansky zákonník č. 40/1964 Zb., Zákon č. 99/1963 Zb. Občiansky súdny poriadok, Zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a pod.*), v rovine trestnoprávnej zodpovednosti a prevencie sociálno-patologických javov (*Trestný zákon č. 300/2005 Z. z. a iné*), v rovine vzťahov medzi občanom a orgánmi štátnej správy a samosprávy (*Zákon č. 71/1967 Z. z. o správnom konaní, Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a pod.*). Súčasťou tejto kategórie je aj mediačná činnosť, a to v prípade, ak poskytovateľ sociálnych služieb má na ňu náležitú kvalifikáciu a akreditáciu.

- **Sociálne zabezpečenie** – poradenstvo v oblasti príslušnej legislatívy (*Zákon č. 417/2013 o pomoci v hmotnej núdzi, Zákon č. 461/2003 o sociálnom poistení, Zákon č. 448/2008 o sociálnych službách a pod.*), sprostredkovanie kontaktu a komunikácie medzi klientom a príslušnými inštitúciami, tvorba plánu a stratégie riešenia konkrétnej krízovej situácie, preventívne opatrenia na zamedzenie opätovného vzniku krízových situácií a pod.

- **Iné...**



V špecializovanom sociálnom poradenstve ide v praxi najmä o strednodobú a dlhodobú odbornú prácu s klientom na základe konkrétnej zákazky (objednávky) od klienta. Ide napr. o konkrétnu štruktúrovanú pomoc obetiam násilia, dlhodobo nezamestnaným, zdravotne znevýhodneným občanom a ľuďom postihnutým generačnou chudobou.



Špecializované poradenstvo sa **odlišuje** od základného najmä v **hĺbke poradenskej intervencie**. Prax ukazuje, že špecializované sociálne poradenstvo je vhodné pri riešení zložitejších sociálnych problémov vyžadujúcich si poznatky z psychológie, pedagogiky a z iných príbuzných vied. Zameriava sa najmä na vzťahové a emocionálne problémy, ako napr. na riešenie násilia páchaného na deťoch (*detegovanie sexuálneho zneužitia...*), na manželské problémy (*mapovanie príčin rozvratu vzťahu rodičov...*), na problémy spojené s výchovou dieťaťa (*problémy so zanedbávaním školskej dochádzky...*) a s jeho zverením do starostlivosti (*striedavá osobná starostlivosť...*), tiež na problémy spojené so závislosťou (*sociálna rehabilitácia...*) a pod.

Aby bolo možné lepšie pochopiť sociálne poradenstvo, uvádzame jeho legislatívnu úpravu uvedenú v Zákone č. 448/2008 Z. z. v úplnom znení. V ostatnom texte tejto metodiky budeme z tohto vymedzenia opakovane vychádzať:



## § 19 Sociálne poradenstvo

(1) Sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii. Sociálne poradenstvo sa vykonáva na úrovni základného sociálneho poradenstva a špecializovaného sociálneho poradenstva.

(2) Základné sociálne poradenstvo je posúdenie povahy problému fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. Základné sociálne poradenstvo je súčasťou každej sociálnej služby poskytovanej podľa tohto zákona.

(3) Špecializované sociálne poradenstvo je zistenie príčin vzniku, charakteru a rozsahu problémov fyzickej osoby, rodiny alebo komunity a poskytnutie im konkrétnej odbornej pomoci.

(4) Sociálne poradenstvo možno vykonávať ambulantnou formou prostredníctvom poradní sociálneho poradenstva zriadených na tento účel a terénnou formou prostredníctvom terénnych programov.



Základné aj špecializované sociálne poradenstvo je možné vykonávať **ambulantnou** formou alebo **terénnou** formou sociálnej služby prostredníctvom terénnych programov. V praxi sa sociálne poradenstvo v teréne poskytuje veľmi frekventovane, často má charakter krízovej intervencie a neznesie odklad. Zameriava sa na riešenie problémov napr. v oblasti financií (*možnosti riešenia exekučného príkazu, dlhové poradenstvo...*), rodičovstva (*výchovné problémy...*), životného štýlu (*následky závislosti...*) a pod. Po dohode s človekom sa terénne sociálne poradenstvo neraz vykonáva bez ohľadu na to, či o sociálnu pomoc požiadal, a to na základe identifikácie problému sociálnym pracovníkom.

Jeho náročnosť spočíva v tom, že sociálny poradca opúšťa prirodzené a bezpečné prostredie inštitúcie (*napr. KC/NDC/NSSDR...*) a vstupuje do prostredia prijímateľa sociálnej služby (*napr. do domácnosti, do prostredia ulice, OÚ...*), kde sa môže cítiť nekomfortne. Ďalším nárokom na sociálneho poradcu je potreba sociálnej pružnosti a prispôsobenia sa životnému rytmu komunity (*napr. pracovnej dobe, sviatkom, prázdninám...*) a dôsledné poznanie/rešpektovanie sociokultúrnych odlišností.

Na záver chceme upozorniť, že špecializované sociálne poradenstvo v zariadeniach sociálnych služieb (*medzi ktoré patria aj KC/NDC/NSSDR*) môže byť poskytované aj **bez akreditácie** MPSVR SR.

## 1.2 Kto môže vykonávať sociálne poradenstvo?

Činnosti vykonávané fyzickou osobou (*FO*) v oblasti sociálnych služieb sú odbornými činnosťami, na ktoré sú potrebné špecifické kvalifikačné predpoklady. Môže ich vykonávať FO, ktorá je bezúhonná a spôsobilá na právne úkony v plnom rozsahu a odborne spôsobilá na výkon týchto činností.

**Základné sociálne poradenstvo** a pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov môže vykonávať osoba:

- ktorá má vyššie odborné vzdelanie získané absolvovaním vzdelávacieho akreditovaného programu v študijných odboroch zameraných na sociálnu prácu, sociálnu pedagogiku, špeciálnu pedagogiku, liečebnú pedagogiku, andragogiku, sociálnu a humanitárnu prácu, sociálno-právnu činnosť a charitatívno-misijnú činnosť;
- vysokoškolské vzdelanie získané štúdiom v bakalárskom študijnom programe alebo magisterskom študijnom akreditovanom programe zameranom na sociálnu prácu, sociálne služby a poradenstvo, sociálnu pedagogiku, špeciálnu pedagogiku, liečebnú pedagogiku, psychológiu alebo uznaný doklad o takom vysokoškolskom vzdelaní vydaný zahraničnou vysokou školou;
- akreditovaný vzdelávací kurz v oblastiach uvedených v písmenách a) a b) (*napr. v oblasti metód sociálnej práce s jednotlivcom a so skupinou, komunikácie, bežnej krízovej intervencie atď.*) v rozsahu najmenej 150 hodín a prax pri výkone povolania v oblasti sociálnej práce v trvaní najmenej troch rokov, ak má skončené vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa, mimo už uvedeného vysokoškolského vzdelania.

**Špecializované sociálne poradenstvo** vykonáva FO, ktorá má *trojročnú prax* s cieľovou skupinou a má:

- vysokoškolské vzdelanie získané štúdiom v bakalárskom študijnom programe alebo magisterskom študijnom akreditovanom programe zameranom na sociálnu prácu alebo sociálne služby a poradenstvo;

- vysokoškolské vzdelanie získané v bakalárskom študijnom programe alebo magisterskom študijnom akreditovanom programe zameranom na činnosť, ktorá sa poskytuje v rámci špecializovaného sociálneho poradenstva.

Špecializované sociálne poradenstvo pre FO s ťažkým zdravotným postihnutím môže vykonávať aj FO so stredoškolským vzdelaním príslušného zamerania, ak má byť súčasťou špecializovaného sociálneho poradenstva poskytovaného prostredníctvom činností, na vykonávanie ktorých sa nevyžaduje vysokoškolské vzdelanie a ak táto FO má jednoročnú prax zodpovedajúcu obsahu činnosti v rámci poskytovaného špecializovaného sociálneho poradenstva.

## Skutky

Môžeš rozprávať, čo chceš  
a akokoľvek sväto  
a pekne.

Ak za tým nestoja skutky,  
sú to len prázdne reči.  
Dnes jedno gesto znamená viac  
ako celé litánie.

**Anton Srholec**



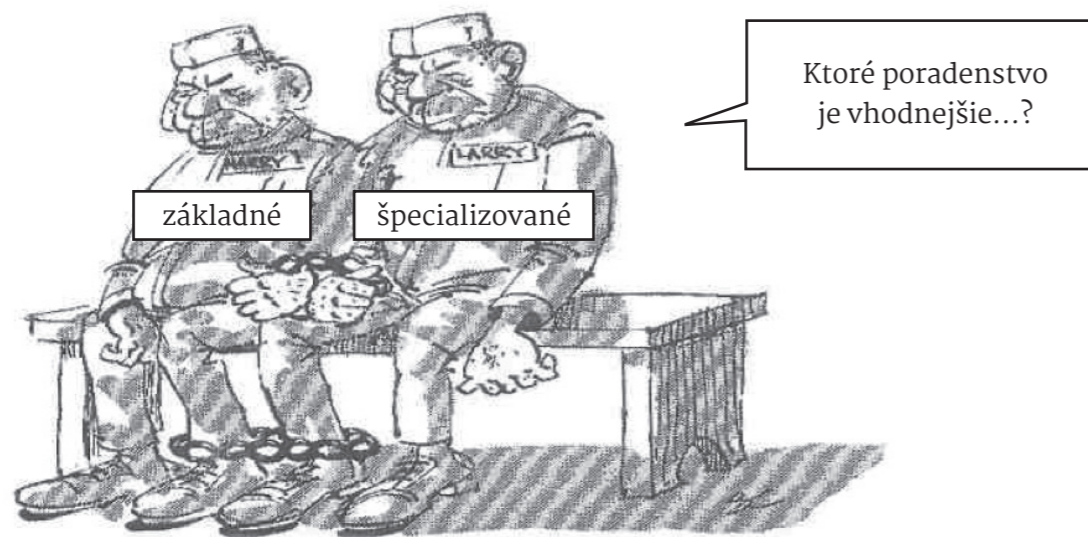
## 2. Poradenský proces

Poradenstvo má dlhodobú tradíciu najmä v psychologickú praxi. To, čo nachádzame spoločné medzi psychologickým a sociálnym poradenstvom, je určite prístup k človeku na princípe akceptovania jeho jedinečnosti a všeobecných zásad, ktoré sa dotýkajú poradenského procesu. Všeobecne taktiež platí, že klient od poradcu očakáva radu či pomoc, pričom predpokladá vyriešenie svojej situácie. V súčasnosti sa najmä v sociálnej oblasti preferuje prístup, ktorý je založený na podpore, pomoci a sprevádzaní klienta, čo je základným predpokladom jeho motivácie na mobilizáciu a angažovanosť v riešení svojho problému. Klient nesmie byť postavený do roly pasívnej bytosti, ktorá bez výhrad prijíma pokyny a usmernenia poradcu. Poradenstvo považujeme za špecifickú odbornú činnosť charakterizovanú ako proces pomoci s využitím existujúcich zdrojov a možností osobnosti vysporiadať sa s aktuálnymi problémami v živote. Identifikáciou problémov je určovaný aj obsah a zameranie poradenstva, ktoré môže mať právny, ekonomický, psychologický, zdravotný alebo sociálny charakter.<sup>5</sup>

>>

Slovo poradenstvo je odvodené od slova radiť, čím sa mylne vytvára dojem, že poradca je človek, ktorý dáva rady, hotové návody a riešenia, disponuje prostriedkami, ktoré klientovi okamžite pomôžu zvládnuť situáciu či vyriešiť problém.

<<



Obrázok 3: „Prepojenie“ základného a špecializovaného sociálneho poradenstva v praxi.

<sup>5</sup> OLÁH, M. a kol.: 2008. Sociálne poradenstvo a komunikácia. 2. vyd. – Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave, Tlačiareň Svidnícka. 2008. – 224 s. – ISBN 80-8068-487-1.

Poskytovanie rady je činnosť, ktorá plní špecifické funkcie v živote ľudí, vo vývoji ich vzájomných vzťahov, v procese učenia, interpersonálnej komunikácie a pri uspokojovaní informačných potrieb. V historickej genéze a logickej štruktúre poskytovania rád možno identifikovať štyri základné úrovne poradenskej činnosti, ktoré dodnes existujú a vzájomne sa podmieňujú:

1. poskytnutie rady pri interindividuálnej komunikácii človeka s človekom, jednotlivca so skupinou, jednotlivca s komunitou;
2. poradenská činnosť ako rola v spoločenstve;
3. poradenská činnosť ako aspekt a funkcia rozvinutých moderných profesií;
4. poradenstvo ako samostatná, špecializovaná a profesionálna činnosť.<sup>6</sup>

Základnými podmienkami optimálneho poradenského vzťahu je podľa R. Klamera:

- vytvoriť pre klienta atmosféru dôvery (v praxi to znamená napr. informovaný súhlas dokumentovania obsahu poradenského rozhovoru, úprimnosť a pravdivosť vo vzťahu ku klientovi, vytvorenie optimálnych vonkajších podmienok na výkon sociálneho poradenstva a pod.),
- akceptovať klienta (v praxi to znamená napr. rešpektovanie „objednávky“ klienta, nehodnotiaci prístup, adekvátne poskytovanie spätnej väzby a pod.),
- zamerať sa na zistenie a posúdenie reálneho problému klienta (v praxi to znamená napr. vyhýbanie sa strániacemu poradenstvu; nevyhnutná je i etická zodpovednosť poradcu zistiť a brať do úvahy všetky relevantné informácie aj z iných zdrojov a pod.),
- poskytovať klientovi relevantné informácie, vedomosti a zručnosti (v praxi to znamená napr. vyvážené informovanie o možnostiach aj rizikách plynúcich z určitého rozhodnutia, ale aj etická zodpovednosť poradcu informovať klienta v súlade s najnovšími poznatkami vedy, legislatívy a z vlastnej praxe...),
- zapojiť klienta do hľadania alternatív pri riešení svojich problémov (v praxi to znamená napr. neposkytovanie prvoplánových hotových riešení, tzn. umením sociálneho poradenstva je priviesť klienta k vlastnému návrhu riešenia svojho problému s jeho plnou participáciou a následnou zodpovednosťou za svoje rozhodnutia...),
- motivovať a podporovať klienta pri riešení daného problému (v praxi to znamená napr. budovanie sebadôvery klienta vytváraním pozitívnych skúseností, na ktorých možno stavať v poradenskom procese a aktívne podporovanie klienta pri samostatnom riešení svojich problémov...).

Pevnou súčasťou poradenského procesu je vytvorenie optimálneho partnerského vzťahu medzi poradcem a klientom. Vzťah poradcu a klienta nie je vždy vyhraný, pritom podmienky partnerstva možno chápať v intenciách Listiny základných práv a slobôd (ľudských práv), a to znamená, že obaja majú svoje zákonité práva. Klient sa často mylne domnieva, že sociálny poradca je zodpovedný za riešenie jeho problémov s argumentom „veď je platený z mojich daní“, resp. niektorí klienti sú presvedčení, že len vďaka nim má sociálny pracovník zamestnanie. Tieto a iné „poruchy“ partnerského vzťahu môžu ochromiť samotný poradenský proces natoľko, že ho potom nie je možné

<sup>6</sup> OLÁH, M. a kol.: 2008. Sociálne poradenstvo a komunikácia. 2. vyd. – Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave, Tlačiareň Svidnícka. 2008. – 224 s. – ISBN 80-8068-487-1.

efektívne realizovať. Efektívne partnerstvo možno vytvoriť jasnou a oboma stranami pochopenou dohodou o hraniciach poradenského vzťahu (*časový rozsah sedenia, ekonomické podmienky, rozsah pomoci, akceptovanie „objednávky“ klienta, pravidlá slušného správania a pod.*). Tieto hranice musia byť zrozumiteľne dohodnuté, mali by visieť na nástenke, prípadne ich možno dať klientovi podpísať na znak súhlasu s ich obsahom a rozsahom.

## 2.1 Ako viesť poradenský rozhovor?

Štruktúra poradenského rozhovoru má svoje štandardné **pravidlá, princípy a fázy** s ohľadom na špecifiká predmetnej oblasti poskytovaných sociálnych služieb, konkrétneho prípadu poskytovania sociálnej služby (*sociálneho poradenstva*) a konkrétneho klienta v zmysle definovaných cieľových skupín. Pri poskytovaní sociálneho poradenstva v rámci KC/NDC/NSSDR je vhodné vychádzať z nasledovnej štruktúry poradenského procesu:

1. **Nadviazanie prvého kontaktu** – je dôležitou fázou poradenského procesu, keďže výrazne ovplyvňuje jeho celkovú kvalitu a efektivitu. Pribeh a podoba úvodnej fázy sú podmienené typom klienta v zmysle spontánny/dobrovoľný klient, klient spolupracujúci na základe požiadavky okolia (*väčšinou ide o blízkych príbuzných*) a klient presmerovaný či odporučený z iných inštitúcií. Prípravou na túto fázu môže byť štúdium dostupných materiálov o klientovi, ktoré sú užitočnou pomôckou pri voľbe stratégie vedenia poradenského rozhovoru. Pri prvom kontakte sa odporúča používanie otvorených širokých otázok (*napr. otázka ohľadom dôvodu návštevy*). Hlavnou úlohou tejto fázy poradenského procesu je objasňovanie problému prezentovaného prijímateľom sociálnej služby a hľadanie jeho príčin, ale bez výrazného hodnotenia a posudzovania.

2. **Anamnestický rozhovor** – primárne slúži na získanie potrebných informácií o klientovi, jeho sociálnom okolí a na podrobnejšiu identifikáciu sociálneho problému. Spravidla má podobu štruktúrovaného rozhovoru s využitím štandardizovaného záznamového hárku na zaznamenanie dôležitých anamnestických údajov klienta. Treba však dbať na to, aby anamnestický rozhovor z časového hľadiska nepresahoval dobu samotnej poradenskej práce s klientom. Nemenej dôležité je viesť rozhovor takou formou, aby klient nemal pocit, že je nútený poskytnúť informácie, ktoré by inak z vlastnej iniciatívy poradcovi neposkytol. Je potrebné mať na zreteli skutočnosť, že klient má aj v tomto prípade právo na anonymitu. Okrem autoanamnézy sa môže v poradenskom procese pracovať aj s heteroanamnestickými údajmi, teda s informáciami o klientovi získanými z jeho sociálneho okolia. Pri práci s klientom sa využívajú najmä nasledovné typy anamnéz: osobná, rodinná (*často aj s využitím rodinnej mapy*), školská a profesionálna, zdravotná (*v prípade potreby*), anamnéza samotného problému klienta.

3. **Poradenské interview** – pozostáva z kontaktu s klientom, začína sa exploračiou (*čo znamená, pomocou otázok postupne prenikať k jadrú problému, poprípade do situácie, ktorá je pre klienta záťažová alebo nejakým spôsobom podstatná a dôležitá*). Pri poradenskom interview klient hovorí o svojich ťažkostiach a poradca sa stáva jedným zo spolunástrojov zmeny, predovšetkým na základe aktívneho počúvania, podpory, pochopenia a inšpirovania. Súčasťou interview môžu byť aj intervencie zo strany sociálneho poradcu, komentovanie klientovho rozprávania, vedenie k hlbšiemu zamysleniu sa nad príčinami problému a pod. Pri poradenskom interview je dôležité vyvarovať sa v čo najväčšej miere možným problémom ako zo strany klienta, tak aj zo strany poradcu.

4. **Sociálna diagnostika** – jej cieľom je zistiť problém klienta v širokých súvislostiach a pochopiť sociálnu konfiguráciu daného problému. V tomto zmysle potom diagnostika predstavuje pomocnú metódu, ktorá pomáha poradcovi i klientovi zorientovať sa v probléme a mapovať klientov potenciál a jeho limity. Súčasne otvára priestor optimálnemu priebehu rozhovoru zameranému na rôzne špecifické, nejasné alebo problémové oblasti. Využíva všetky možnosti účinných foriem a metód práce a predpokladá budúce správanie klienta. V rámci sociálnej diagnostiky je možné použiť viaceré diagnostické metódy a postupy. Medzi najčastejšie patria: pozorovanie, analýza materiálov, štandardizovaná diagnostika (*predovšetkým vo forme testov intelektových schopností, výkonových testov, testov osobnosti a pod.*), neštandardizovaná diagnostika, činnosť diagnostika, diagnostika pomocou vecí, diferenciálna diagnostika a pod.

5. **Formulovanie cieľov a motivácia klientov** – nasleduje po formulovaní základných problémov klienta. V tejto fáze sociálny poradca s klientom stanovujú ciele a konkrétne úlohy smerujúce k riešeniu klientovho problému. Popritom je dôležité vyvarovať sa príliš všeobecnej formulácii cieľov a zamerať sa na čo najpresnejšie pomenovanie konkrétnych čiastkových úloh. Pred stanovením cieľa je vhodné analyzovať jednotlivé možnosti klienta, ktoré môžu v budúcnosti slúžiť na formulovanie ďalších cieľov. Zároveň sa hľadajú rozličné alternatívy riešenia konkrétneho problému. V tomto smere poradca pomáha klientovi pri tvorbe rôznych alternatív, ale napokon je to vždy klient, kto je zodpovedný za výber konkrétnej možnosti riešenia problému a za dôsledky svojho rozhodnutia. Sociálny poradca sa vyhýba takému konaniu, v rámci ktorého by ponúkal klientovi totálne riešenie jeho problému. Teda mal by byť schopný odhadnúť dispozície klienta a primerane ich využiť ich pri riešení konkrétneho problému. Všetky stanovené, resp. formulované ciele by mali byť dosiahnuteľné. Pri napĺňaní cieľov formulovaných klientom zohráva významnú úlohu stratégia poradenskej práce pozostávajúca z definovania konkrétnych úloh, z akčného plánu ich realizácie a spôsobov ich kontroly. Dôležitá je v tomto smere aj motivácia klientov, keďže z praxe je zjavné, že motivovaný klient dosahuje stanovené ciele jednoduchšie a rýchlejšie než nemotivovaný. Motivácia v tomto prípade znamená predovšetkým špecifické pôsobenie poradcu s cieľom ovplyvniť ochotu klienta správať sa určitým spôsobom a prevziať zodpovednosť za svoje problémy, resp. za ich riešenie. Primeraná motivácia sa potom prezentuje ako realistický postoj k riešeniu problémovej situácie.

6. **Poradenský kontrakt** – znamená v praxi dohodu o ďalšej spolupráci, ktorá má najčastejšie ústnu alebo písomnú podobu. K jej uzavretiu dochádza spravidla po získaní základných informácií od klienta, po ukončení jeho exploračie a stanovení pracovnej diagnózy. Obsahom takéhoto kontraktu sú základné pravidlá a zásady prípadnej ďalšej spolupráce. Sociálny poradca v rámci kontraktu ponúkne klientovi návrh poradenskej stratégie a postupov, prípadne objasní ťažiskové metódy a formy práce. Súčasťou kontraktu by mali byť aj otázky týkajúce sa etiky poradenského procesu, ako napr. mlčanlivosť poradcu, udelenie súhlasu so spracovaním osobných údajov klienta, podmienky zverejňovania informácií so zámerom supervízií a pod.<sup>7</sup>

7 GABURA, J. 2005. Sociálne poradenstvo. Bratislava : OZ Sociálna práca, 2005. ISBN 80-89185-10-X.



Merateľným ukazovateľom priebežného hodnotenia aktivity je počet absolvovaných poradenských rozhovorov so zámerom riešenia sociálneho problému/požiadavky klienta, resp. konkrétnej sociálnej intervencie, a to v rámci vymedzených kategórií. V prípade špecializovaného sociálneho poradenstva predstavujú merateľné ukazovatele aj ďalšie aktivity súvisiace so samotným poradenským rozhovorom v rámci príslušných definovaných kategórií (napr.: mediálna činnosť; sprostredkovanie kontaktu medzi klientom a inštitúciami a pod.).



Súčasťou poskytovania služieb v rámci sociálneho poradenstva je aj **vedenie záznamov** o realizovaných aktivitách ohľadom poradenského procesu. Tieto záznamy sú evidované v spisovej zložke klienta, ktorá pozostáva spravidla z nasledovných častí:

- sociálna anamnéza klienta zostavená na základe anamnestického rozhovoru;
- záznam z realizovaných intervencií/poradenských stretnutí, ktorý obsahuje spravidla nasledovné informácie: a) spôsob nadviazania kontaktu s klientom, b) kategória poskytnutého sociálneho poradenstva (v prípade špecializovaného soc. poradenstva), c) stručný opis priebehu poradenského rozhovoru, d) stanovenie pracovnej sociálnej diagnózy, e) formulácia cieľov a očakávané výsledky/výstupy, f) ďalší plán práce s klientom, g) informácia o spätnej väzbe od klienta;
- ďalšia dokumentácia, napr. kópie dokladov o dosiahnutom vzdelaní, korešpondencia so spolupracujúcimi inštitúciami, životopis klienta a pod.<sup>8</sup>

## 2.2 Časté chyby a riziká sociálneho poradenstva

Poradenský proces je komplexný proces, počas ktorého môže dôjsť k rôznym chybám a omylom. Môžu byť nimi napr. chybné postoje, prenos a protiprenos, dvojité vzťahy, zábrany na oboch stranách a iné riziká. Každý poradca si musí byť vedomý toho, že sa nedajú eliminovať všetky riziká a je bežné a pochopiteľné, ak v poradenskom procese sa obe strany dopúšťajú nejakých chýb.

Najčastejším rizikom na strane poradcu sú jeho nedostatočné kompetencie a neskúsenosť v práci s cieľovou skupinou. Poradca môže mať tiež neadekvátny rešpekt pred poradenskou činnosťou.

**Chyby** v poradenskom procese sú spôsobené napr. chýbajúcimi vedomosťami a zručnosťami, následkom čoho zvolí poradca zlú intervenciu. Poradenský proces si vyžaduje osobnú angažovanosť spôsobujúcu veľkú záťaž. Pokiaľ túto záťaž poradca nezvláda, bráni sa väčšinou tým, že najprv musí upriamiť pozornosť na uspokojenie svojich potrieb (zmiernenie záťaže), až potom sa môže zaoberať potrebami klienta. Prejavuje sa to napr. príliš veľkým (alebo naopak malým) odstupom od klienta, čo sa v praxi prejavuje rôznym spôsobom:<sup>9</sup>

- a) **Stereotyp** – poradca klienta poučuje a hodnotí na základe subjektívnych pocitov, vlastnú skúsenosť považuje za dôležitejšiu ako klientovu výpoveď.

- b) **Vševvedúcnosť** – poradca sa považuje za najväčšiu autoritu, bleskovo diagnostikuje, vnucuje klientovi svoje názory a o samotného klienta sa v skutočnosti nezaujíma.
- c) **Moralizmus** – poradca vynáša morálne sudy, čím posilňuje pocit vlastnej hodnoty a nadržanosti voči klientovi, čo v klientovi zvyčajne vyvoláva opačné pocity.
- d) **Bagatelizácia** – klientov problém vyvoláva u poradcu silné zábrany, následkom čoho sa poradca zameriava na niektorý vedľajší problém.
- e) **Záchrana** – poradca zveličuje problémy klienta, aby boli zjavné predovšetkým zásluhy poradcu pri vyriešení problému, čo uspokojuje jeho potrebu uznania a úspechu.
- f) **Súcit** – poradca je natoľko vtiahnutý do prípadu, že sa príliš emocionálne naviaže na klienta, čím stráca odstup, a tým aj možnosť reálne mu pomôcť.
- g) **Projekcia** – poradca má sklón vidieť v klientových problémoch paralelu so svojimi vlastnými, čo ho vedie k vnucovaniu aj svojich vlastných riešení.
- h) **Identifikácia** – stotožnenie sa s klientom vedie poradcu k tomu, že prijíma klientovu interpretáciu, stráca nadhľad a celú intervenciu vedie do slepej uličky.

Významným rizikom pre poradcu je **syndróm vyhorenia** (*burn-out*) spôsobený zvyčajne dlhodobým stresom vyskytujúcim sa vo zvýšenej miere v tzv. pomáhajúcich profesiách. Prejavuje sa stratou záujmu o klienta, neschopnosťou empatie, chronickou únavou a depesiou, zneužívaním klienta na dosahovanie osobných cieľov a pod. Najefektívnejšou prevenciou syndrómu vyhorenia je psychohygienu a pravidelná supervízia.

Ďalším rizikom vyplývajúcim z charakteristiky samotného poradenského procesu je vytvorenie pocitu závislosti na poradcovi. Táto závislosť zvyčajne vyvoláva u klienta príjemné pocity a môže byť lákavá aj pre poradcu. Profesionálny sociálny poradca však musí vedieť takémuto **pokušeniu moci** odolať a vzniknutú závislosť pomôcť prekonať aj svojmu klientovi.

Samozrejme, rovnako ako na strane poradcu, sú riziká aj na strane klienta. Medzi najčastejšie patrí: **porucha empatie, neschopnosť reálneho pohľadu na svoju životnú situáciu** (*príležitosti a ohrozenia*), **absencia rešpektu autority a strach zo zmeny**.

## 2.3 Techniky poradenskej intervencie

Poradenstvo disponuje **širokou škálou** používaných postupov a metód. Každý poradenský prístup preferuje vlastné, prípadne modifikované techniky, ktoré prof. J. Gabura zhrnul do nasledovných oblastí:

**Informácia** – patrí medzi elementárne metódy práce s klientom. Môže ísť o sprostredkovanie určitých znalostí alebo vedomostí, ktorých obsah je pre klienta podstatný zo subjektívnych alebo objektívnych dôvodov. Môže ísť aj o informácie, ktoré napomáhajú orientáciu v systéme ponúkaných sociálnych služieb. Informačný charakter má často práve základné sociálne poradenstvo.

**Distribúcia** – je metóda využívaná v prípadoch, ak klient očakáva od poradcu pomoc pri riešení problému, ktorý nespadá do jeho kompetencie alebo špecializácie. V takom prípade odkáže klienta k príslušnému odborníkovi v rámci domovskej alebo inej inštitúcie, ktorá svojím zameraním a materiálnym vybavením môže uspokojiť klientovu požiadavku.

**Klarifikácia** – patrí k pracovným metódam racionálne orientovaného poradenstva. Môžeme ju označiť za proces objasňovania predkladaného problému. Aby klient mohol urobiť efektívne kroky

<sup>8</sup> Metodiky komunitných centier, nízkoprahových denných centier a nízkoprahových sociálnych služieb pre deti a rodinu Vydané Implementačnou agentúrou Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky v rámci implementácie Národného projektu PVSSKIKÚ (kód ITMS: 312041A136), 2015.

<sup>9</sup> GABURA, J. 2005. Sociálne poradenstvo. Bratislava : OZ Sociálna práca, 2005. ISBN 80-89185-10-X.

k riešeniu svojho problému, musí mu najprv porozumieť. Problém možno totiž prirovnať k plávajúcejmu ľadovcu, z ktorého len malá časť, ktorá je nad vodou, je klientovi známa, no jeho podstata, skrytá pod hladinou, zostáva pre klienta záhadou. Jeho odkrývanie sa stáva predmetom klarifikácie. Poradca by nemal vystupovať v role experta a viesť klienta prirýchlo k obsahu, na ktoré nemusí byť pripravený a ktoré môže následne odmietnuť. Zvolený postup by mal naopak podporovať klientov aktívny podiel v procese objasňovania svojho problému.<sup>10</sup>

**Ventilácia** – pomáha klientovi zbaviť sa prebytočného emocionálneho napätia, ktoré udržuje osobnosť v tenzii. Možnosť pohovoriť si v atmosfére bezpečia o týchto veciach napätie odbúrava.

**Povzbudenie** – stretnutie klienta s poradcom často charakterizuje neistota a stresujúce okolnosti. Súvisí to napríklad s nepresnou predstavou o priebehu stretnutia, resp. stretnutí s poradcom, možný obsah a rozsah kladených požiadaviek na klienta, úlohy vyplývajúce z poradenského procesu, miera dosahu na zaužívaný spôsob života a i to, že pre väčšinu klientov je spolupráca s poradcom novou skúsenosťou. Preto hneď v úvodných fázach kontaktu poradca informuje klienta o svojich možnostiach, o rámcovom dohovore o priebehu spolupráce a vzájomných očakávaniach spolu s ocenením klienta podľa individuálnych okolností (*pre jeho aktivitu, ochotu alebo odvahu zmeniť sa apod.*). Ocenenie a povzbudenie sa využíva nielen na začiatku, ale spravidla vo všetkých prípadoch, keď klient spraví pokrok smerujúci k splneniu dohodnutého cieľa. Potrebu ocenenia v osobnom i profesionálnom živote nemožno ani prehliadať, ani podceňovať. D. Carnegie<sup>11</sup> hovorí o ocenení ako o jednej z ľudských túžob, ktorá môže byť naplnená len životom v spoločenstve. Nedostatočná saturácia tejto potreby môže byť dokonca príčinou niektorých psychosomatických ochorení. Význam ocenenia a povzbudenie potvrdzuje skúsenosť, že úspech poradenského procesu často závisí od vytvárania podmienok zásadne odlišných od frustrujúceho životného priestoru klienta.



**Obrázok 4:** Posilnenie a povzbudenie obyvateľov nízkoprahového resocializačného pobytového centra pre ľudí bez domova RESOTY v Bratislave zakladateľom komunity, Dr. h. c. Antonom Srhoľcom.

10 GABURA, J.: 2005. Sociálne poradenstvo. Bratislava : OZ Sociálna práca, 2005. ISBN 80-89185-10-X.

11 CARNEGIE, D.: 1995. Ako si získavať priateľov a pôsobiť na ľudí. Praha: Dale Carnegie Institute, 1995.

**Interpretácia** – je metódou používanou dynamicky orientovanými poradcami. V určitých momentoch poradca vystúpi z roly pozorovateľa a stáva sa interpretom vnútorných konfliktov a potlačených prání klienta. Poradca by mal v takom prípade zohľadniť pripravenosť klienta prijať interpretáciu, pretože o jej správnosti rozhoduje v konečnom dôsledku sám klient. Interpretácia však nepatrí výhradne do kompetencie poradcu, môže na ňu prísť aj klient sám. V takom prípade je výhodou, že klient nemá tendenciu stavať sa na odpor a nemá pocit, že interpretácia mu bola implantovaná zvonka.<sup>12</sup> Podľa J. Vymětala<sup>13</sup> možno interpretáciu, okrem poukazovania na minulosť, použiť aj na interpretovanie vzťahu klienta s terapeutom a z neho ďalej zovšeobecňovať.

**Tréning** – patrí medzi typické metódy kognitívno-behaviorálnej teórie. Poradca sa neorientuje na odhaľovanie príčin, ale na zmenu myslenia a správania, pričom vychádza zo zákonitostí učenia a s využívaním možnosti nácviku. Okrem individuálnych tréningových postupov určených pre konkrétneho klienta, existuje celý rad špecifických tréningov zameraných na určitú oblasť ľudského konania. Napr. tréning asertivity, efektívnej rodičovskej starostlivosti, tréning sebaobsluhy, nácvik konštruktívnej hádky a pod.

**Relaxačné techniky** – sú osobitnou formou tréningových aktivít. Ich účelom je navodiť u klienta stav relaxácie. Každý poradca by mal mať vo svojom repertoári viacero relaxačných techník a používať ich s ohľadom na osobnosť klienta, jeho postoje, skúsenosti, životnú filozofiu, príp. religiózne zameranie. Veriaci kresťan môže totiž odmietať postupy, ktoré čerpajú z východných filozofií, podobne ateista nemusí prijať techniku, ktorá pripomína meditáciu a niektoré techniky vyžadujú zase viac trpezlivosti a schopnosť sebatranscendencie.

V niektorých prípadoch je v moci poradcu vyslovene rigidný postoj klienta k relaxačným technikám značne zmierniť, resp. úplne odstrániť. Podmienkou je dostatočná informovanosť a motivovanie klienta k experimentovaniu.

**Modelovanie a hranie rolí** – sú ďalšie pomocné tréningové techniky v poradenstve. Modelovanie je spôsob učenia, ktorý smeruje k formovaniu požadovaného správania. Predmetná spôsobilosť sa poradcom objasní a demonštruje, príp. sa využíva prezentácia pomocou audio a audiovizuálnej techniky. Poradca pritom dbá na to, aby nešlo o napodobňovanie, ale o aktívne vniknutie do problému.

Technika hrania rolí je podobná modelovaniu, danú spôsobilosť klient nacvičuje priamo v modelovej situácii alebo in vivo (*t. j. v skutočnej životnej situácii*). Klient hrá sám seba alebo prehráva rôzne vlastné egostavy, príp. sa uplatňuje vzájomná výmena rolí. Hranie rolí pripomína psychodrámu, má však odlišné teoreticko-rationálne východiská.<sup>14</sup>

**Konfrontácia** – konfrontáciou poradca upozorňuje klienta na rozdiely medzi vlastným a klientovým pohľadom na skutočnosť. J. Koščo<sup>15</sup> rozlišuje tri dôležité kategórie konfrontácie:

- a) konfrontácia rozdielov medzi klientovým obrazom o sebe a prezentovaným správaním,
- b) konfrontácia rozdielov medzi poradcovou znalosťou klienta a tým, ako klient chápe sám seba,
- c) konfrontácia rozdielov medzi klientovými aspiráciami, akým by chcel byť a tým, ako sa skutočne vníma.

12 GABURA, J.: 2013. Teória a proces sociálneho poradenstva. / 1. Vyd. – Bratislava : IRIS, 2013. ISBN 978-80-89238-92-7.

13 VYMĚTAL, J.: 1992. Úvod do psychoterapie. Praha: Psychoanalytické nakladatelství, 1992.

14 KONDÁŠ, O.: 1977. Klinická psychológia. Martin: Osveta, 1977.

15 KOŠČO, J. a kol.: 1987. Poradenská psychológia. Bratislava: SPN, 1987.

**Reflexia** – poradca rekonštruje, sumarizuje a preformulováva klientove výpovede.

Niektoré výpovede formuluje jasnejšie a precíznejšie, pričom zmysluplný výrok vyzdvihne a iný, nevhodný potlačí. Podmienkou je, aby zostával v referenčnom rámci klientovho sebaobrazu a nevnášal do reflexie vlastné obsahy.<sup>16</sup>

## Čísla

Nikdy sa nezaujímaj o čísla.

Pomôž aspoň jednej osobe včas

a vždy začni

s osobou blízko seba.

## Matka Tereza

### 2.4 Špecifiká poradenstva v sociálne vylúčených komunitách

V dôsledku nerovnomerného spoločensko-ekonomického vývoja, a to najmä po roku 1989, dochádza v našej spoločnosti k **nárastu negatívnych spoločenských javov**, hlavne kriminality, drogovej závislosti, prejavov asociálneho správania a antisociálneho správania, ktoré vedú k vzniku spoločenskej dezintegrácie. Zvyšuje sa počet osôb, ktoré sa dostali do nepriaznivej sociálnej situácie, ktorú nedokážu prekonať vlastnými silami. Môže to byť z dôvodu psychického postihu, sociálno-patologického vývinu, nedostatočnej možnosti uplatnenia sa na trhu práce, zlyhania základných funkcií rodiny, resp. vplyvom iných krízových životných a sociálnych udalostí. Problémom správania sa slovenských rodín je aj v spoločnosti dlhodobo zaužívaná nevšímavosť okolia. Prídlhé vyčkávanie a neriešenie sociálnych problémov vedie skôr ku ich nárastu a nabaľovaniu ďalších.<sup>17</sup> V dôsledku toho dochádza k nárastu sociálno-patologických javov medzi mládežou i dospelými, ktorí z rôznych dôvodov nie sú schopní riešiť svoju nepriaznivú životnú situáciu a často reagujú protispoločenským konaním.

Dlhodobo sa stretávame s rôznymi špecifickými formami práce so sociálne vylúčenou komunitou reprezentovanou v slovenských podmienkach najčastejšie ľuďmi žijúcimi v **segregovaných komunitách**. Napriek množstvu spontánnych, ale aj cielených úsilí nenachádzame istotu v spôsobe riešenia problematiky sociálne vylúčených komunit. Postoj majoritnej spoločnosti k riešeniu problematiky, napr. ľudí bez domova, závislých alebo marginalizovaných Rómov, nie je jasne vymedzený. Samotná spoločnosť sa identifikuje s rôznymi prístupmi k riešeniu problematiky sociálne vylúčených komunit. Ide napr. o postoj, ktorý je možné charakterizovať ako *materialistický*. Vychádza z toho, že ak sa budú riešiť materiálne problémy sociálne vylúčených komunit, nastane ich plná inklúzia do spoločnosti. *Pragmatický* prístup zasa zohľadňuje náklady vyplývajúce z neriešenia situácie sociálne vylúčených komunit postihnutých generačnou chudobou.

Silnejúci *agresívny rasizmus* na Slovensku, ako ďalší z prístupov, je charakteristický pre extrémistické skupiny, ako sú skíni či neofašisti (*napr. tzv. ĽS Naše Slovensko<sup>18</sup> a pod.*), ktorí sociálne vylúčené komunity pokladajú plošne za menejcenné, nekultúrne a nebezpečné. Ich postoje a prejavy sú radikálne a trestnoprávne postihnuteľné. *Charitatívny* prístup naopak preferuje myšlienku, že byť členom niektorej menšiny je nevýhoda či dokonca nešťastie. Takýmto ľuďom treba pomáhať, lebo väčšinou nie sú schopní samostatnej existencie bez intervencie majority. Ďalším z prístupov, ktoré neriešia problematiku sociálne vylúčených komunit, je tzv. *pštroší separatizmus*, ktorý podľa samotného názvu prezentuje myšlienku izolácie, vyčleňovania komunit žijúcich v chudobe bez aktívneho podielu na ich riešení.

Pre sociálnych pracovníkov je charakteristický **ľudsko-právny prístup** (*pre ktorý je najväčšou výzvou súčasnosti práve chudoba*) vychádzajúci z týchto základných princípov:

- Právo na prácu, na zakladanie odborov a na bezpečné a zdravé pracovné podmienky.
- Právo na najvyššiu dosiahnuteľnú úroveň telesného a duševného zdravia.
- Právo na vzdelávanie.
- Právo na primeranú životnú úroveň vrátane práva na náležitú stravu, oblečenie a bývanie.
- Právo na účasť v kultúrnom živote.
- Právo na zabezpečenie hospodárskeho, spoločenského a kultúrneho rozvoja atď.

Ľudsko-právny prístup nie je len teoretickým konštruktom, ale **praktickým prístupom k ľuďom**, ktorý spočíva v budovaní hlbokých partnerských vzťahov v čo možno najširšom okruhu komunity a v budovaní partnerských stykov so všetkými subjektmi pomoci.



Počas rozhovoru s klientom hľadajte koreň problémov nezávisle od toho, ako hlboko ho treba skúmať. Pokúste sa odhaliť štrukturálne problémy počas plánovania intervencie, snažte sa argumentovať na základe podložených faktov. Pokiaľ chýbajú potrebné (štatistické) údaje, vašou povinnosťou je tieto údaje vopred získať. Usilujte sa o využívanie multidisciplinárneho prístupu.



Špecifickou **komunitou** je sociálne vylúčená rómska komunita, v ktorej má základné sociálne poradenstvo strategický význam. Poradenstvo by malo poskytovať informácie o nárokoch, službách a možnostiach, ktoré pomôžu vyriešiť alebo zmierniť nepriaznivú sociálnu situáciu človeka. Poradenstvo tohto typu by mal vykonávať sociálny poradca/poradkyňa. Jeho súčasťou by mala byť priama pomoc ľuďom pri riešení ich sociálnych problémov – pri prekonávaní chudoby a sociálneho vylúčenia. Podľa Hartla „*klúčová veta, na ktorej sa odborníci zhodujú, znie: Pomáhať znamená pomôcť ľuďom, aby si dokázali pomôcť sami.*“ V tejto súvislosti možno uviesť dôverne známe podobenstvo, že skutočná pomoc pre človeka, ktorý má hlad, je naučiť ho skôr chytať ryby, ako mu venovať časť

<sup>16</sup> KOŠČO, J. a kol.: 1987. Poradenská psychológia. Bratislava: SPN, 1987.

<sup>17</sup> IGLIAROVÁ, B.: Slovenská rodina a jej poslanie (Slovak family and its role), In: Sociálno-zdravotnícke spektrum 2/2013 / Social health spectrum 2/2013, Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, Bratislava. 2015. ISSN 1339-1577, EISSN 1339-2379.

<sup>18</sup> Politické hnutie na Slovensku s neofašistickými prejavmi.

úlovku. Z iného pohľadu môžeme tiež povedať, že pomáhanie ľuďom znamená určenie a objasnenie problému takým spôsobom, aby sa človek mohol sám rozhodnúť, ako sa k nemu postaví. Poradenstvo je tu jednou z ciest, ako pomáhať ľuďom prekonať ich problémy, ako objasňovať ich osobné ciele a ako ich dosahovať.<sup>19</sup> Sociálne vylúčené komunity Rómov situované mimo diania spoločenského života majority potrebujú nevyhnutnú pomoc formou sociálneho poradenstva, pretože majú problémy, ktoré sami bez pomoci druhého nedokážu odhaliť ani systematicky riešiť. T. Loran uvádza nasledovné subprincípy ako determinanty sociálnych poradenských intervencií, ktoré sú poskytované sociálne vylúčeným komunitám Rómov a ktorými by sme sa mali riadiť:

1. ľudská dôstojnosť a humanistický prístup ku špecifickému klientovi,
2. spravodlivosť a rovnosť príležitostí,
3. česťnosť a svedomitosť,
4. dobročinnosť,
5. autonómnosť klienta,
6. dôveryhodnosť sociálneho poradcu,
7. preferencia sociálnej a individuálnej etiky v sociálnych službách.<sup>20</sup>

Uvedené princípy sú všeobecného charakteru, musia rezonovať v rámci riešenia poradenských problémov.

## 2.5 Osobnosť sociálneho poradcu

Osobnosť sociálneho poradcu je prvým, základným a tým najdôležitejším vkladom do pomáhajúceho vzťahu s prijímateľom sociálnej služby. Je integrujúcim prvkom rôznych spôsobov, foriem a prístupov práce s klientom, pričom každý z nich vyzdvihuje význam osobnosti pracovníka z profesionálneho i z ľudského hľadiska. Súhlasíme s C. R. Rogersom<sup>21</sup> a s V. E. Franklom<sup>22</sup>, keď hovoria, že „základným terapeutickým nástrojom pomáhajúceho je osobnosť samotného terapeuta“. Osobnostná výbava a životná skúsenosť poradcu priamo determinuje úspech alebo neúspech vzájomnej spolupráce s prijímateľom sociálnej služby.

V tzv. pomáhajúcich profesiách sa poradca angažuje celou svojou osobnosťou. Nie sú to len jeho teoretické poznatky, praktické skúsenosti a zručnosti, ale i jeho životný štýl, svetonázor, pozície a role, ktoré v spoločnosti zastáva a plní. Vo významnej miere ide aj o prežívanie sociálneho poradcu v kontakte s klientom, ktoré je zdrojom množstva pocitov, nápadov a predstáv. Význam osobnostných kvalít zvyčajne i fakt, že v poradenskom procese sa pracovník pre prijímateľa sociálnej služby môže stať vzorom alebo modelom, ktorý stelesňuje pre neho **dôležité** charakteristiky.

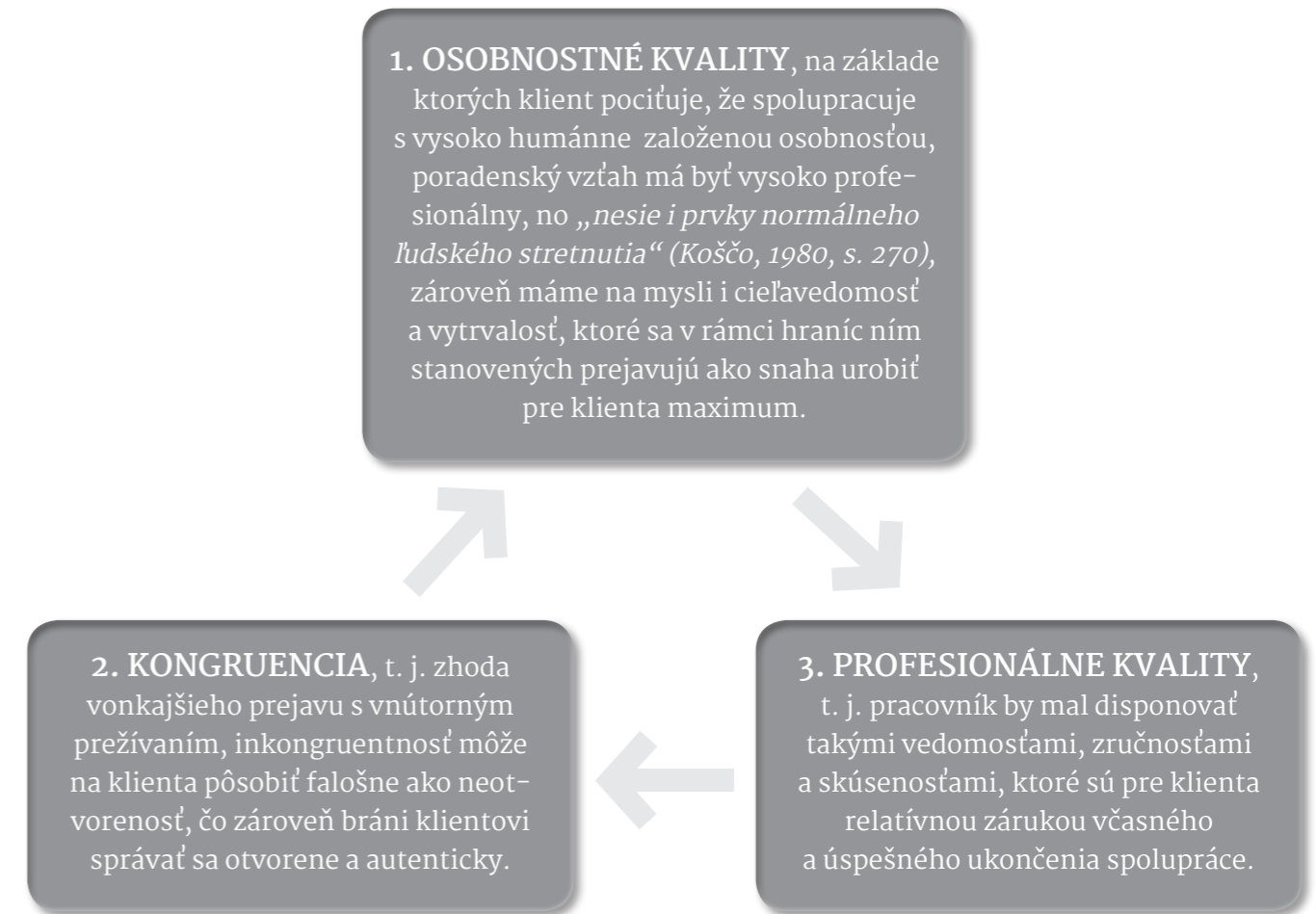
19 HARTL, P. 2003. Psychologický slovník. Praha : Portál, 2000. 776 s. ISBN 80-7178-303-X.

20 LORAN, T. 2009. Paradigma kreovania ľudského kapitálu Rómov. Bratislava : Štátny pedagogický ústav, 2009. 170 s. ISBN 978-80-89225-56-9.

21 C. R. Rogers – americký psychológ, predstaviteľ humanistickej psychológie, zakladateľ takzvanej nedirektívnej psychoterapie.

22 V. E. Frankl – viedenský psychiater a neurológ, zakladateľ psychoterapeutického smeru Logoterapia, podľa ktorej k morálnemu správaniu nevedie človeka žiaden pud, ale si ho dobrovoľne vyberá. Tým vyjadruje pravú vôľu k zmyslu, ktorá musí byť výsledkom slobodných rozhodnutí. Hľadanie zmyslu v živote považoval za hlavnú zodpovednosť každého človeka.

V tomto smere sú z nášho pohľadu **dôležité** najmä:



**1. OSOBNOSTNÉ KVALITY**, na základe ktorých klient pociťuje, že spolupracuje s vysoko humánne založenou osobnosťou, poradenský vzťah má byť vysoko profesionálny, no „nesie i prvky normálneho ľudského stretnutia“ (Koščo, 1980, s. 270), zároveň máme na mysli i cieľavedomosť a vytrvalosť, ktoré sa v rámci hraníc ním stanovených prejavujú ako snaha urobiť pre klienta maximum.

**2. KONGRUENCIA**, t. j. zhoda vonkajšieho prejavu s vnútorným prežívaním, inkongruentnosť môže na klienta pôsobiť falošne ako neotvorenosť, čo zároveň bráni klientovi správať sa otvorene a autenticky.

**3. PROFESIONÁLNE KVALITY**, t. j. pracovník by mal disponovať takými vedomosťami, zručnosťami a skúsenosťami, ktoré sú pre klienta relatívnu zárukou včasného a úspešného ukončenia spolupráce.

Ďalšími nemenej významnými kvalitami potrebnými pri nápomocnom vzťahu zo strany sociálneho poradcu sú podľa I. Řezníčka<sup>23</sup> najmä: empatia, vrelosť a autentickosť, ale i tvorivosť a flexibilná dôraznosť.

Dôležitú úlohu však zohrávajú i osobné aj spoločenské **hodnoty** preferované pracovníkom, ktoré boli interiorizované do osobnostných štruktúr a presadzované v praxi. Napr. inak bude pracovať človek, pre ktorého samotná nezištná pomoc je hodnotou a prostredníctvom nej dosahuje osobný i sociálny rast klienta, ako ten, ktorý pomáha len z objektívnych dôvodov. Poradca by mal teda vo svojej práci vidieť zmysel a mať k nej osobný vzťah.

V dimenziách **angažovanosť – neangažovanosť** sa k takémuto postoju vyjadruje K. Kopřiva<sup>24</sup>, podľa ktorého je typické pre neangažovaného pracovníka, že svoju prácu vykonáva bez osobného

23 ŘEZNÍČEK, I.: 1994. Metody sociální práce. Praha : Sociologické nakladatelství Slon, 1994. ISBN 8085850-00-1.

24 KOPŘIVA, K.: 1997. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 1997.

záujmu a berie ju ako nutné zlo, ktoré mu umožňuje zabezpečiť si životné potreby (*inými slovami by sme mohli povedať, že je citelňý rozdiel medzi pomocou len intelektuálnou a pomocou, pri ktorej sociálny pracovník zapája aj srdce*). Naproti tomu práca angažovaného pracovníka je charakterizovaná osobným zaujatím a pomáhajúce sa stáva zmysluplným. Medzi nezanedbateľné faktory v pomáhajúcich profesiách patrí napr. pocit osobnej významnosti či odbúravanie pocitu osamelosti. Oboje možno takouto prácou získať. Skrývajú však i isté riziká vyplývajúce z nezdravej závislosti od práce alebo z neprofesionálneho prístupu k nej.

Ďalšou charakteristikou poradcu je podľa J. Košča<sup>25</sup> **dominantnosť** a spôsob, akým túto osobnostnú črtu využíva v prístupe ku klientovi. Sociálni pracovníci v role poradcov sa pri svojej práci pohybujú v škále viac či menej direktívnych postupov, ktoré spravidla súvisia s odbornými poradenskými kompetenciami. V našich podmienkach sú však často určované predovšetkým typom klienta, jeho problémom, možnosťami spolupráce, vonkajšími podmienkami, časovými možnosťami a tiež osobnosťou samotného pracovníka.

V súčasnosti je uprednostňovaný nedirektívny prístup ku klientovi, čo pravdepodobne vyplýva z postupného rozmachu humanistických koncepcií a ostatných prístupov, ktoré zdôrazňujú aktivitu, iniciatívu a zodpovednosť klienta vystupujúceho v pozícii spolutvorcu svojho osobného a sociálneho vývinu.

Dominantný prístup je ľahko zneužitelný, keďže v rôznej miere preberá klientov priestor na rozhodovanie. K. Kopriva<sup>26</sup> o ňom hovorí, že sa k nemu často uchylujú určité typy ľudí, napr. tí, ktorých veľmi zneisťuje nesúhlas druhých osôb, a preto malý priestor pre druhého im vyhovuje. Direktívny prístup je tak využívaný ako spôsob zachovania obrazu profesionality v očiach klienta, ako i u seba samého.

Zodpovednosť ku klientom i k sebe samému je úzko spojená so zodpovedným prístupom k rozvoju vlastnej osobnosti. Takýto postoj vedie pracovníka k tomu, aby primeraným spôsobom spracovával skúsenosti z poradenskej práce, dodržiaval pravidlá psychohygieny, využíval možnosť výcvikov a supervízií, ktoré by mali byť zároveň ochranou jeho vlastnej osobnosti pred syndrómom vyhorenia.

Nároky na osobnosť sociálneho poradcu sú vysoké, rovnako ako aj očakávania prijímateľa sociálnej služby. Nemali by sme preto púšťať zo zreteľa, že i poradca, nech je akokoľvek cielavedomý, uvedomelý a zdokonaľujúci sa, je „*len*“ človek a ako taký má **nárok na chyby**. Osobnosť poradcu úzko súvisí aj s preferovaním určitých postupov v poradenskom procese, ktoré úzko súvisia s variabilitou rolí poradcu a so stupňom jeho direktívnosti. Termíny ako rada, vedenie, sprevádzanie a facilitácia sa často spomínajú v súvislosti s poradenským procesom, pričom ich významy sú v praxi ľahko zameniteľné. Radiť, viesť, sprevádzať alebo vystupovať v role psychoterapeuta, facilitátora, príp. kouča nie je zďaleka to isté.

Radou môžeme označiť sprostredkovanie potrebných informácií, vedomostí a skúsenosti s cieľom korigovať vnímania klienta. Často však nemá potrebný účinok. Rada napriek tomu, že jej obsah je sformulovaný odborníkom s bohatými skúsenosťami, **často nebýva akceptovaná**. Príčiny môžu byť rôzne. Rada môže byť jednak implantovaná zvonku, nie je teda produktom klienta, a tak či už vedome alebo podvedome býva prijímaná ako niečo **cudzíe**. Rada býva tiež ponúknutá ako jediné riešenie – ak klient nemá **možnosť výberu** medzi viacerými alternatívami, svojou podstatou je takáto rada direktívna a tiež nezainteresúva klienta do procesu hľadania riešenia. Môže byť podaná priamo („*mali by*

*ste...*“, „*povedzte mu...*“) alebo nepriamo („*možno by bolo dobré...*“, „*ľudia vo vašej situácii často spravujú toto...*“). Najmä stúpenci tzv. Rogersovho prístupu však tvrdia, že rady dávané „*zvonka*“ nepomáhajú (*aj z tohto dôvodu sa odporúča, aby napr. v KC pracoval vždy príslušník menšiny z cieľovej komunity*). Takéto tvrdenie môže byť akceptovateľné v rámci istej teórie, ale vo všeobecnosti, vychádzajúc z postavenia sociálneho pracovníka ako prostredníka medzi klientom a spoločnosťou, zastávame názor, že dobre mienená rada poskytnutá na základe odbornosti a získaných skúseností má v sociálnej práci svoje opodstatnenie.

Vedenie klienta stotožňujeme v obecnej rovine s direktívnym prístupom. Viesť niekoho, znamená usmerňovať pohyb, ukazovať smer, riadiť a pod. Typické je, že poradca vystupuje v aktívnej role a preberá na seba zodpovednosť. Vede klienta k určitému cieľu a navrhuje metódy, formy a prostriedky spoločnej práce.<sup>27</sup>



Oba spôsoby, poskytovanie rád i vedenie, môžu vytvárať nerovnovážny vzťah závislosti prijímateľa sociálnej služby, ktorý je založený prevažne na pracovníckovej aktivite.



## 2.6 Vonkajšie podmienky realizácie sociálneho poradenstva

Na vykonávanie základného aj špecializovaného sociálneho poradenstva sú nevyhnutné aspoň základné podmienky, ktoré môžu výrazne ovplyvniť kvalitu poradenského procesu. V zhladom na zložité podmienky tejto práce považujeme za potrebné na tomto mieste poukázať na tie elementárne, ako sú **prostredie, čas a základné vybavenie** na poradenskú prácu.

**Prostredie**, v ktorom sa poradca stretáva s klientom, do značnej miery ovplyvňuje povahu ich komunikácie i výsledný efekt poradenskej práce. Nie je teda jedno, v akých podmienkach k nej dochádza, berúc do úvahy prácu v teréne, v inštitucionálnych podmienkach alebo priamo v poradenskom zariadení. Pracovník by mal podľa možností, zväziť vhodnosť výberu miesta stretnutia s prijímateľom sociálnej služby. V prirodzenom prostredí je klient spravidla istejší, otvorenejší a uvoľnenejší. Pracovník má zároveň možnosť dávať subjektívne interpretácie klienta do vzájomných súvislostí s jeho domácim prostredím a tiež si všímať dynamiku primárnych vzťahov. Súčasne však musí primerane rešpektovať i súkromie klientov.

Ak sa s klientom pracuje v samostatných priestoroch, bolo by ideálne dodržiavať isté zásady vonkajšieho usporiadania poradenského procesu. J. Gabura<sup>28</sup> **formuluje minimálne tieto:**

- priestory by nemali byť rušené činnosťou iných inštitúcií,
- architektúra priestorov poradne by mala zaručovať anonymitu klientov,
- vstupnou miestnosťou by mala byť čakáreň s primeraným pohodlím a s viacerými možnosťami sedenia, k dispozícii by mali byť tiež noviny, časopisy a populárno-náučné brožúry, letáčky, TV a pod.,

25 KOŠČO, J. a kol.: 1980. Teória a prax poradenskej psychológie. Bratislava: SPN, 1980.

26 KOPŘIVA, K.: 1997. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 1997.

27 KOPŘIVA, K.: 1997. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 1997.

28 GABURA, J. a kol.: 1999. Poradenstvo v sociálnej práci. Projekt profesnej prípravy sociálnych pracovníkov. Bratislava – Prievidza 1999.

- dvere do miestnosti by mali byť zvukotesné, pretože okrem požiadavky diskretnosti je prítomné i riziko „zablokovania“ klienta, ktorý môže získať pocit nedôvery k poradni či k samotnému poradcovi,
- práca v samostatnej konzultačnej miestnosti by mala prebiehať za pracovným stolom iba výnimočne, ak je to nevyhnutné, užitočné by bolo upraviť sedenie klienta tak, aby sedel k stolu bokom, aby sa minimalizovala komunikácia cez prekážku, odporúča sa skôr nízky stolík, ktorý je medzi poradcom a klientom, a naopak neodporúča sa žiadna prekážka, pretože to môže klient pociťovať ohrozujúco alebo „príliš obnažujúco“.

Pri práci s **agresívnymi** klientmi, ktorí môžu poradcovi priamo ohroziť, je dobré pracovať cez stôl, ktorý v prípade útoku slúži ako zábrana. Je tiež vyhovujúce, ak má konzultačná miestnosť dvoje dvere, ktoré môžu poslúžiť ako únikový východ v prípade núdze, prípadne mať namontované signalizačné zariadenie, ktoré umožňuje včas privolať pomoc. V miestnosti by sa tiež nemali nachádzať na viditeľnom mieste predmety, ktoré by mohli byť použité ako zbraň (*nožnice, nôž na listy, ťažké ozdobné predmety a pod.*).

**Médiá a technické pomôcky** v sociálnom poradenstve sú v poradenskej práci frekventovane využívané. Za optimálne vybavenie považujeme: PC, kameru, diktafón, rádio, flipchard, pomôcky na písanie, papiere a pod. Využitie techniky a uvedených pomôcok môže ovplyvniť úroveň poradenskej práce a prispieť k riešeniu sociálneho problému. Napr. kamera je vhodným vybavením pri skupinovom sociálnom poradenstve, a preto sa môže poradca spätne vracieť k poradenskému procesu. Zhotovovanie akýchkoľvek záznamov prijímateľov sociálnych služieb je podmienené ich súhlasom.

Čas v sociálnom poradenstve zohráva tiež dôležitú úlohu. Poradca vníma čas v dvoch súvislostiach. Najprv ako časový limit – „*koľko*“ budem alebo môžem s klientom pracovať a potom v súvislosti s otázkou „*kedy*“. Časové limity ovplyvňuje aj samotný klient, ktorý čas pre poradenskú prácu nemusí dodržať, nedostaví sa na stretnutie napriek tomu, že bol objednaný v pevne stanovený termín. Prijímateľ sociálnej služby môže tiež ovplyvniť dĺžku trvania poradenskej aktivity, a to najmä vtedy, keď odmieta spoluprácu, alebo naopak dožaduje sa ešte pokračovania spoločného stretnutia. Čas v poradenstve môže ovplyvniť aj organizácia, inštitúcia, ktorá môže stanoviť poradcovi limitovaný čas na prácu s klientom alebo vplyvom preferovania iných, často administratívnych aktivít, obmedzuje prácu svojho zamestnanca v poradenskej činnosti.

Čas na prácu s klientom je limitovaný aj povahou problému. Riešenie niektorých si vyžaduje väčšiu frekvenciu stretnutí, iný problém a jeho riešenie sa obmedzuje len na poskytnutie informácie alebo usmernenia, stretnutie je potom jednorazové, krátkodobé. Plánovanie frekvencie stretnutí je pre klienta veľmi dôležité. Pre klienta, ktorý je v akútnej kríze, je nevyhnutné čo najčastejšie stretávanie. Ak problém postupne odznieva, frekvencia stretnutí sa znižuje.

>> Rozsah stretnutí pri riešení problému klienta by nemal presahovať 60 minút. V tomto limite poradca spolu s klientom sú schopní ešte plne sa koncentrovať, prinášať nové informácie názory a pohľady, formulovať nové možnosti riešenia problému. Otázka rozsahu (časového limitu) poradenského stretnutia by mala byť s klientom prekonzultovaná, mala by byť jedným zo spoločne uznávaných pravidiel. <<

Dodržiavanie rozsahu stretnutia môže byť pre poradcu problémom, menej skúsený poradca má obavy ukončiť stretnutie, aby nestratil dôveru a ochotu klienta ďalej spolupracovať. Poradca sa môže pri nedostatku času stretnúť aj s problémom časového stresu najmä vtedy, ak príde klient nečakane a neohlásene. V takom prípade je potrebné klientovi venovať aspoň minimálny čas a po spoločnej dohode určiť najbližší možný termín stretnutia.

V poradenstve je dôležitá dynamická práca s časom. Prijímateľ sociálnej služby v poradenskom procese by pri kontrole času poradcovi nikdy nemal mať pocit, že poradcovi svojimi rečami otravuje, a preto chce poradcu ukončiť stretnutie. Ak majú poradca s klientom po vzájomnej dohode stanovený limit, poradca môže klienta upozorniť na zostávajúci čas. Sledovanie času nemá byť tajné, mohlo by poškodiť klienta a ovplyvniť jeho záujem o ďalšiu spoluprácu. Z dôvodu veľkej preťaženia je čas sociálnych poradcov pre poradenskú prácu v praxi, žiaľ, často veľmi obmedzený. Jednou z možností, ako si uvedomiť dôležitosť práce s časom, ako upozorniť inštitúciu na potrebu vymedzenia optimálneho času na prácu s klientom, je aj supervízia, ktorú môže poskytovať vyškolený supervízor.<sup>29</sup>

### Dikobrazy

V skupine dikobrazov sa v jeden mrazivý zimný deň chúlili dikobrazy jeden k druhému, aby sa vzájomným zohrievaním ochránili pred zamrznutím. Ale čoskoro začali pociťovať vzájomné pichanie vlastných ostňov, čo ich opäť vzdialilo jedného od druhého.

Po tom, ako ich potreba vzájomného zohrievania zasa priblížila k sebe, zopakovalo sa to druhé utrpenie pichania ostňami. Tento proces sa opakoval dovtedy, kým postupne nenašli medzi sebou primeranú vzdialenosť, ktorá im všetkým najviac vyhovovala. A túto vzdialenosť nazvali zdvorilosťou a jemnými mravmi.

### Arthur Schopenhauer

29 OLÁH, M. a kol.: 2016. Sociálna práca v praxi. Vyd. IRIS, Bratislava, 2016. 398 s. ISBN 9788089726585.



## Záver

Práve ste dočítali metodickú príručku, ktorá sa vám snaží podať pomocnú ruku pri orientácii v praxi sociálneho poradcu. Pravdepodobne ani po jej prečítaní sa z vás okamžite nestane dobrý poradca. Tento cieľ však môžete dosiahnuť najmä vytrvalou praxou. Žiadna publikácia nemôže vyčerpať celú problematiku a tiež nemôže nahradiť osobnú skúsenosť. Môže však byť pomôckou v duchu myšlienky: „Prax bez teórie je slepá a teória bez praxe je iba intelektuálna hra.“ Dúfame, že ste v nej našli niečo z toho, čo ste hľadali, alebo ste sa chceli dozvedieť. Je možné, že vaša skúsenosť s klientmi je trochu iná, ako sme popísali. Napriek tomu budeme radi, ak sa k publikácii vrátite opakovane a budete s ňou pracovať. Snažili sme sa v nej zhrnúť odporúčania vypracované na základe našich dlhoročných teoretických a praktických skúseností, ktoré môžu pomôcť väčšine súčasných alebo budúcich sociálnych poradcov.

### Čo vám popriať nakoniec?

Skúste byť trpezliví. Nechcete od seba všetko hneď. Pokračujte radšej postupnými krokmi. Profesionalita a zručnosť rastie pomaly, ale iste. Ak sa niečo nepodarí, nehnevajte sa na seba. Nikto nie je stopercentný. Skúste to znovu. Aj na chybách sa učíte. Svoj čas si riadte sami tak, aby bol rozdelený medzi príjemné veci a povinnosti, aby ste rýchlo nevyhoreli. Nenechajte sa zavalit' starosťami. Doprajte si čo najviac najpríjemnejších aktivít. Stanú sa tak z vás profesionáli, ktorých budú klienti radi navštevovať.

## Príloha č. 1: Kazuistika „Igor“

Nížkoprahové centrum krízovej intervencie pre ľudí bez domova		
ZÁZNAMOVÝ HÁROK KAZUISTIKY pre sociálnu prácu Dôverné! I. ZÁKLADNÉ ÚDAJE		
Autor záznamu: Mgr. Michal Oláh		
Meno a priezvisko klienta: Igor Osamelý		
Rok a miesto narodenia: 17. 2. 1952		
Miesto terajšieho bydliska: Bratislava		
Dátum prvého kontaktu s klientom: 5. 9. 2016	Klient prišiel na podnet koho: náhodnej okoloidúcej, pod ktorej domom prespával.	S klientom prišiel: p. Anna, náhodná okoloidúca.
Kauzistický rozhovor trval: 50 min.		
Anamnestický rozhovor trval: 20 min.		
Sociálna situácia: bezdomovectvo, nepriaznivá sociálna situácia a odkázanosť na sociálnu službu, hmotná núdza.		
Konzultácie s iným odborníkmi: so streetworkermi		
II. ANAMNÉZA		
RODINNÁ ANAMNÉZA		
Rodičia – popis vzťahu ku klientovi (matka, otec): Obaja viac ako 10 rokov po smrti.	Súrodenci – popis vzťahu ku klientovi: Jediný súrodenec – sestra, nar. 1956, nemá dlhodobý kontakt s bratom pre opakovaný výkon trestu odňatia slobody.	
Zloženie rodiny, členovia domácnosti: Jedna dospelá dcéra žijúca v zahraničí (Švajčiarsko) a jeden malý 5-ročný syn, adoptovaný hneď po narodení.	Životní partneri (popis vzťahu ku klientovi): Jedenkrát rozvedený, po rozvode žijúci niekoľko rokov v partnerskom vzťahu, z ktorého sa narodilo dieťa. Obaja rodičia pozbavení rodičovských práv, ich dieťa bolo adoptované. Po narodení dieťaťa rozchod s partnerkou, v súčasnosti žijúci bez stálej partnerky.	
Ďalšie osoby žijúce v domácnosti: 0	Počet detí: 2	
Zlomové a traumatické zážitky v rodine a ich vplyv na klienta: neuvádza	Počet pôrodov, potratov: -	
Zvláštnosti alebo patológia členov rodiny klienta (popis): neuvádza		

OSOBNÁ ANAMNÉZA	
Návyky, záujmy, záľuby: pozeranie TV, čítanie kriminálok, prechádzky.	
Najvyššie dosiahnuté vzdelanie (t. č.): stredoškolské s maturitou	Trávenie voľného času: prechádzky, pozeranie TV.
Zamestnanie (t. č.): starobný dôchodca	
Emocionálny vývin: Klient sa navonok javí ako pokojný a vyrovnaný, vďačný za sociálnu pomoc a víziu lepšieho života.	Vývoj postoja k hodnotám: Pozitívne nastavený voči participácii na spoločnom dobre.
Plány a očakávania: Pokojný život v komunite nekonfliktných ľudí.	
ZDRAVOTNÁ ANAMNÉZA	
Chronické ochorenia: Po prepadnutí bolesti v krku a zhoršený hlasový prejav.	Aktuálny zdravotný stav: Primeraný veku.
PROFESIJNÁ ANAMNÉZA	
Zamestnania: Starobný dôchodca. V posledných rokoch produktívneho veku obeť novodobého otroctva vo viacerých krajinách západnej Európy.	
Rekvalifikačné kurzy (vypísať) rok ukončenia: nie	
Ďalšie profesijné zručnosti: nie	
Aktivity klienta k zamestnaniu: Ochotný nájsť si brigádu, jednoduchú prácu na DOVP.	
SOCIÁLNA ANAMNÉZA	
Ekonomické zabezpečenie rodiny: príjmy, hospodárenie: Sociálny dôchodok 170 eur.	
Zamestnaný – nezamestnaný (od – do): nevie	
Bytové podmienky: Po rozvode prišiel o bývanie.	Hygienické podmienky: Nepriaznivé, silno zanedbaná hygiena.
Sociálne vzťahy (kontakty s užšou, širšou rodinou, okolím): Prerušené všetky rodinné vzťahy po výkonoch trestu.	
Tradície, rituály: nie	Vierovyznanie: nepraktizujúci RKC.
SOCIÁLNY PROBLÉM	
Klientova hypotéza: Pre nedostatočné finančné zabezpečenie, rozvod, opakované výkony trestu a otroctvo – bez prístrešia.	
Vznik problému: Rozvod a výkony trestu.	
Symptomatológia: Neistota, strach z neznámeho.	
Dôsledky problému na život klienta a jeho okolie: Adaptačný šok po úteku z otroctva a únose „olašskou mafiou“.	

III. STATUS PRAESENS	
Popis problému: Obava z budúcnosti pre nízky dôchodok a žiadne finančné prostriedky a dlhodobo prerušený kontakt s rodinou.	
Status praesens – pozitíva, na čom stavať: Chuť socializovať sa vzhľadom na vek a zlú finančnú situáciu.	Čo je potrebné korigovať: Asociálne sklony správania, stotožnenie sa so subkultúrou.
Intervencia: Stanovenie cieľov práce s klientom: – vytvorenie rodinného bezpečného prostredia, – posilnenie sociálnych zručností, – adaptácia a integrácia, – vytvorenie sociálnych vzťahov a odstránenie sociálnej bariéry.	
IV. PROGNÓZA	
Prognóza (krátkodobá, dlhodobá): krátkodobá – adaptácia na normálne sociálne vzťahy, – posilnenie bežných sociálnych zručností zameraných na sebaobslužné činnosti; dlhodobá – zžitie sa s podpornou komunitou, vytvorenie bezpečného rodinného prostredia, – tréning života slobody a prevzatie plnej zodpovednosti za svoj život, – vysporiadanie s kriminálnou minulosťou, s exekúciami.	
V. VYHODNOTENIE	
Hodnotenie súčasného stavu klienta vzhľadom na jeho pôvodný problém: Vysoko motivovaný ku zmene.	
VI. UKONČENIE KAZUISTIKY	
Dátum a miesto ukončenia: V Bratislave, 7. 9. 2016.	

Príloha č. 2: Kazuistika „Peter“

Nížkoprahové centrum krízovej intervencie pre ľudí bez domova		
<p style="text-align: center;"><b>ZÁZNAMOVÝ HÁROK KAZUISTIKY</b> pre sociálnu prácu Dôverné! I. ZÁKLADNÉ ÚDAJE</p>		
Autor záznamu: Mgr. Michal Oláh		
Meno a priezvisko klienta: Peter Smutný		
Rok a miesto narodenia: 17. 11. 1960		
Miesto terajšieho bydliska: Bratislava		
Dátum prvého kontaktu s klientom: 10. 11. 2016	Klient prišiel na podnet koho: na odporúčanie kamarátov z krčmy od ktorých počul, že mu tu pomôžu.	S klientom prišiel: sám
Kauzistický rozhovor trval: 60 min.		
Anamnestický rozhovor trval: 30 min.		
Sociálna situácia: duševné ochorenie, vzťahové problémy, bez stáleho ubytovania, nepriaznivá sociálna situácia.		
Konzultácie s iným odborníkmi: psychiater		
<b>II. ANAMNÉZY</b>		
<b>RODINNÁ ANAMNÉZA</b>		
Rodičia popis – vzťahu ku klientovi (matka, otec): Obaja rodičia po smrti.	Súrodenci – popis vzťahu ku klientovi: Jedna staršia sestra, vdova žijúca na hranici chudoby. Onkologická pacientka, ochotná pomôcť bratovi.	
Zloženie rodiny, členovia domácnosti: Exmanželka žijúca vo vlastnom 1-izbovom byte vo Vrakuňi, obe deti žijú v zahraničí a nemajú kontakt s otcom.	Životní partneri (popis vzťahu ku klientovi): Jedno manželstvo, s exmanželkou udržiava nepravidelný vzťah, rád by s ňou obnovil spolužitie.	
Ďalšie osoby žijúce v domácnosti: 0	Počet detí: 2	
Zlomové a traumatické zážitky v rodine a ich vplyv na klienta: Smrť matky a zrada kamarátov	Počet pôrodov, potratov: -	
Zvláštnosti alebo patológia členov rodiny klienta (popis): Otec bol alkoholik.		

<b>OSOBNÁ ANAMNÉZA</b>	
Návyky, záujmy, záľuby: spánok, TV, prechádzky, keď mu je dobre.	
Najvyššie dosiahnuté vzdelanie (t. č.): učňovské bez maturity	Trávenie voľného času: pozeranie TV, spánok
Zamestnanie (t. č.): Invalidný dôchodca	
Emocionálny vývin: Momentálne pokojný, oceňuje možnosť bývania v bezpečnom a čistom prostredí bez rizika zneužitia bytovou mafiou.	Vývoj postoja k hodnotám: Chce sa podieľať na komunitnom spôsobe života.
Plány a očakávania: Život v bezpečnom prostredí, návrat k exmanželke a stretnutie s deťmi.	
<b>ZDRAVOTNÁ ANAMNÉZA</b>	
Chronické ochorenia: Schizofrénia.	Aktuálny zdravotný stav: Telesne primerane veku podľa vonkajšieho pozorovania. Psychické problémy (schizofrénia), celkový psychomotorický nepokoj. Alkoholizmus.
<b>PROFESIJNÁ ANAMNÉZA</b>	
Zamestnania: Invalidný dôchodca, v minulosti údajne pracoval v sklade (pred 20 rokmi).	
Rekvalifikačné kurzy (vypísať) rok ukončenia: nie	
Ďalšie profesijné zručnosti: nie	
Aktivity klienta k zamestnaniu: Neschopný návratu do riadneho pracovného života.	
<b>SOCIÁLNA ANAMNÉZA</b>	
Ekonomické zabezpečenie rodiny: príjmy, hospodárenie: Invalidný dôchodok 280 eur (neoverené).	
Zamestnaný – nezamestnaný (od – do): Nepracuje údajne už viac ako 20 rokov.	
Bytové podmienky: Po rozvoze a smrti matky prišiel následkom podvodu o bývanie.	Hygienické podmienky: Dobré hygienické návyky.
Sociálne vzťahy (kontakty s užšou, širšou rodinou, okolím): Prerušené všetky rodinné vzťahy následkom alkoholizmu.	
Tradície, rituály: nie	Vierovyznanie: RKC

SOCIÁLNY PROBLÉM	
<b>Klientova hypotéza:</b> Následkom podvodu prišiel o bývanie, túži sa začleniť opäť do rodiny.	
<b>Vznik problému:</b> Alkohol, duševné ochorenie.	
<b>Symptomatológia:</b> Obava zo zvládnutia života v novom prostredí.	
<b>Dôsledky problému na život klienta a jeho okolie:</b> Bez finančných prostriedkov, neschopný zadovážiť si vlastné bývanie.	
III. STATUS PRAESENS	
<b>Popis problému:</b> Odkázanosť na pomoc okolia pre stratu bývania, zdravotný stav, závislosť a rozvod. Vzhľadom na vek a ostatné okolnosti pravdepodobne trvalo odkázaný na sociálnu pomoc.	
<b>Status praesens – pozitíva, na čom treba stavať:</b> Nastavenie obnovenia spoločnosti s exmanželkou a osobná motivácia prispôbiť sa sociálnej situácii smerom k jej prijatiu a riešeniu.	<b>Čo je potrebné korigovať:</b> Závislosť na alkohole, nereálny pohľad na budúcnosť, zodpovednú liečbu život limitujúceho ochorenia.
<b>Intervencia:</b> <b>Stanovenie cieľov práce s klientom:</b> – zabezpečenie bývania a bezpečného prostredia, – posilnenie rodinných väzieb, – adaptácia a integrácia, – kompenzácia nepriaznivého zdravotného stavu.	
IV. PROGNOZA	
<b>Prognóza (krátkodobá, dlhodobá):</b> <b>krátkodobá</b> – adaptácia na nové sociálne prostredie, – nadviazanie kontaktu s exmanželkou, – konzultácia s právnikom, trestné oznámenie za podvod; <b>dlhodobá</b> – zvládanie nepriaznivého zdravotného stavu, – riešenie problému s bývaním, – obnovenie spoločnosti s exmanželkou a nadviazanie pozitívneho kontaktu s deťmi.	
V. VYHODNOTENIE	
<b>Hodnotenie súčasného stavu klienta vzhľadom na jeho pôvodný problém:</b> Vzhľadom na novú sociálnu situáciu je ochotný podieľať sa na resocializácii.	
VI. UKONČENIE KAZUISTIKY	
<b>Dátum a miesto ukončenia:</b> V Bratislave, 17. 11. 2016	

## Zoznam bibliografických odkazov

- GABURA, J. – PRUŽINSKÁ, J.: 1995. Poradenský proces. Praha: Slon, 1995.
- GABURA, J. a kol.: 1999. Poradenstvo v sociálnej práci. Projekt profesnej prípravy sociálnych pracovníkov. Bratislava – Prievidza 1999.
- GABURA, J.: 2004. Sociálne poradenstvo. Bratislava: OZ Sociálna práca, 2004.
- GABURA, J.: 2005. Sociálne poradenstvo Bratislava: OZ Sociálna práca, 2005 ISBN 80-89185-10-X.
- GABURA, J.: 2013. Teória a proces sociálneho poradenstva. / 1. Vyd. – Bratislava : IRIS, 2013. ISBN 978-80-89238-92-7.
- HARTL, P.: 2003. Psychologický slovník. Praha : Portál, 2000. 776 s. ISBN 80-7178-303-X.
- IGLIAROVÁ, B.: 2013. Slovenská rodina a jej poslanie (Slovak family and its role), In: Sociálno-zdravotnícke spektrum 2/2013 / Social health spectrum 2/2013, Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, Bratislava, 2015. ISSN 1339-1577, EISSN 1339-2379.
- KONDÁŠ, O.: 1977. Klinická psychológia. Martin: Osveta, 1977.
- KOPŘIVA, K.: 1997. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 1997.
- KOŠČO, J. a kol.: 1980. Teória a prax poradenskej psychológie. Bratislava: SPN, 1980.
- KOŠČO, J. a kol.: 1987. Poradenská psychológia. Bratislava: SPN, 1987.
- KRATOCHVÍL, S.: 1978. Skupinová psychoterapia neuros. Praha: 1978.
- LORAN, T.: 2009. Paradigma kreovania ľudského kapitálu Rómov. Bratislava : Štátny pedagogický ústav, 2009. 170 s. ISBN 978-80-89225-56-9.
- OLÁH, M. – IGLIAROVÁ, B.: 2015. Sociálne služby v legislatíve a v praxi. 1 vyd. Bratislava : IRIS, 2015. 188 s. ISBN 978-80-89726-34-9
- OLÁH, M. a kol.: 2008. Sociálne poradenstvo a komunikácia / 2. vyd. – Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave, Tlačiareň Svidnícka. 2008. 224 s. – ISBN 80-8068-487-1.
- OLÁH, M. a kol.: 2016. Sociálna práca v praxi. Vyd. IRIS, Bratislava, 2016. 398 s. ISBN 9788089726585.
- OLÁH, M.: 2005. Sociálnoprávna ochrana detí. Prešov: PBF, 2005.
- OLÁH, M.: 2005. Supervízia v sociálnej práci. Prešov: PBF, 2005.
- PRAŠKO, J. – MOŽNÝ, P. – ŠLEPECKÝ, M.: 2007. Kognitívne behaviorálni terapie psychických poruch. Praha: Triton, 2007, 1063 s.
- PŘÍHODOVÁ, A.: 1998. Úloha sociálního poradenství v oblasti sociální práce. In: Sociálne poradenstvo. Zborník, Trnava 1998.
- RAPPAPORT, J.: 1981. In praise of paradox: A social policy os empowerment over prevention. American Journal of Community Psychology, vol. 9, 1, 1-25.
- ŘEZNIČEK, I.: 1994. Metody sociální práce. Praha : Sociologické nakladatelství Slon, 1994. ISBN 8085850-00-1.

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

Zákon č. 2019/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

<http://www.eromaresource.com/files/library/1623/accountPropertiesAttachment.pdf>

[http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_inclusion/docs/nap\\_incl\\_2004\\_sk.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/nap_incl_2004_sk.pdf)

<http://www.vssvalzbety.sk/userfiles/Konferencie/ZBORNIKsocialnesluzbySkalica.pdf>

[https://www.ia.gov.sk/data/files/np\\_kiku/Methodiky\\_KC\\_NDC\\_NSSDR.pdf](https://www.ia.gov.sk/data/files/np_kiku/Methodiky_KC_NDC_NSSDR.pdf)