

SOCIÁLNE PORADENSTVO A ŠPECIALIZOVANÉ SOCIÁLNE PORADENSTVO

SOCIAL COUNSELING and SPECIALIZED SOCIAL COUNSELING

PETRONELA ŠEBESTOVÁ

Abstrakt

Poradca v sociálnom poradenstve by mal reálne odhadnúť sily a možnosti klienta, najmä s ohľadom na primeranosť riešenia prezentovaného problému. Zmena vzdelanostnej štruktúry sociálnych pracovníkov – sociálny pracovník by mal byť graduovaný špecialista kontinuálne vzdelávaný v sociálnom poradenstve.

Kľúčové slová: sociálne poradenstvo, poradenské prístupy, lobbying

Abstract

A consultant in social counseling should realistically assess the strengths and possibilities of the client, especially with regard to the adequacy of the solution to the problem presented. Changing the educational structure of social workers - a social worker should be a graduate specialist continually educated in social counseling.

Keywords: social counseling, counseling approaches, lobbying

Úvod

Britská asociácia poradcov chápe poradenstvo ako proces, v ktorom sa poradca stretáva s klientom, aby spolu preskúmali ťažkosti klienta, zredukovali pocity neistoty, zmätenosti a strachu, uľahčili klientovi voľbu a spolupracovali na implementácii zmeny. Vzťah medzi klientom a poradcom, podmienky súkromia a dôvery sú podstatnou zložkou tohto procesu.

Sociálne poradenstvo v zmysle zákona o sociálnych službách patrí medzi odborné činnosti. Podľa posúdenia povahy problému sa delí na základné poradenstvo a podľa zisťovania vzniku príčiny problému hovoríme o špecializovanom poradenstve. Už dlhodobo sledujeme trend, že poradcovia v sociálnych službách si veľmi často zamieňajú sociálne poradenstvo s poradenskými prístupmi. V našom príspevku poskytneme stručnú analýzu týchto dvoch odlišných procesov.

Sociálne poradenstvo predstavuje nielen pojem, ale rovnako tak aj praktický nástroj pre uplatňovanie sociálnej pomoci, ktorý v súčasnosti prechádza určitým vývojom. Samotná genéza formovania jeho pojmového ako aj obsahového vymedzenia nemá dlhodobú históriu a rovnako tak s určitosťou vieme povedať, že doteraz nie je ukončená (Neszméry, Š. 2015).

Predmet, význam a cieľ sociálneho poradenstva

Každý občan, ktorý požiada o pomoc z dôvodu svojej nepriaznivej sociálnej situácie musí byť informovaný, ktorá sociálna služba, či už z dlhodobého alebo krátkodobého hľadiska trvania jeho problému, bude pre neho akceptovateľná, adekvátne a postačujúca.

Základné sociálne poradenstvo v sociálnej práci je špecifické tým, že musí byť *vecné, adresné a komplexné*. Občan má právo na zabezpečenie dostupnosti informácií v zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná. Mačkinová, M. (2011) píše, že sociálne poradenstvo vychádza zo základnej definície - človek je sociálna bytosť a jeho sociálna skúsenosť zohráva dôležitú úlohu pri formovaní a rozvoji jeho osobnosti, prevažná väčšina jeho problémov má sociálne korene, odohráva sa v interakcii s inými ľuďmi v určitom sociálnom poli.

Sociálni poradcovia veľakrát poskytnú občanovi dokonalý prehľad z oblasti príslušnej legislatívy, inštitucionálnych možností riešenia jeho nepriaznivej situácie, avšak zabúdajú na to, že poradenstvo nie je iba prezentácia teoretických vedomostí a neosobných rád, ale je predovšetkým o poradcovej osobnej angažovanosti pre druhého človeka, snažiť sa pochopiť a porozumieť jeho neistote, bolesti, strachu, poníženia, ktoré prežíva, či už z vlastnej viny alebo z nejakých iných príčin, ktoré nemohol, alebo nebol schopný sám ovplyvniť. Zovšeobecnene by sme mohli povedať, že chápaný prístup k občanovi, ktorý potrebuje od nás radu, pomoc je rovnako dôležitý, ako profesionalita, odbornosť sociálneho poradcu, ktorý sa orientuje resp, poskytuje či už základné alebo špecializované poradenstvo.

Každý človek, ktorý vyhľadá odbornú pomoc sa potrebuje utvrdiť v tom, že sociálny poradca je ten, ktorý ich pochopí, nebude ich odsudzovať, budú sa u neho cítiť bezpečne, môžu mu dôverovať a určite mu poskytnú dobrú radu, vhodné riešenie, ako sa čo najskôr zbaviť ťaživej sociálnej situácie. Bez takéhoto vzťahového rámca by sa zo sociálneho poradcu stal len vykonávateľ zverených právomocí. Povahu a zložitosť problému občana musí vedieť sociálny poradca posúdiť podľa možnosti pri prvom kontakte. Je nežiadúce, aby

sociálny poradca na základnej úrovni sociálneho poradenstva viedol s občanom dlhotrvajúce rozhovory pozostávajúce z niekoľkých stretnutí a potom mu povedal, že tento problém sa netýka základného sociálneho poradenstva. Základné sociálne poradenstvo v sociálnych službách sa obvykle poskytuje občanom, ktorí potrebujú iba informáciu o možnostiach napr. umiestnenia rodinného príslušníka do zariadenia sociálnych služieb, alebo potrebujú pomoc pri vybavovaní sociálnych dávok, pomoc pri zabezpečovaní opatrovateľskej služby, krátkodobú starostlivosť o deti z dôvodu choroby rodiča alebo súdom stanoveného opatrovníka, pomoc pri vybavovaní občianskych záležitostí (občiansky preukaz, kartu poistenca, rodný list, prihlasovanie k pobytu a pod.), o možnosti zamestnania, informácie o možnostiach spoločného stravovania, možnosti zabezpečenia nevyhnutných podmienok na uspokojenie základných životných potrieb (bývanie, strava, základné ošatenie, základná osobná hygiena), možnosti sprostredkovania tlmočnickej služby, osobnej asistencie a pod. V uvedených príkladoch hlavnou úlohou sociálneho poradcu je poskytnúť občanovi informácie, najlepšie písomnou formou, aby sa predišlo prípadnému nepochopeniu postupnosti úkonov, ktoré má a predovšetkým chce občan vykonať podľa odporúčania sociálneho poradcu.

V sociálnom poradenstve, tak ako sme uviedli na začiatku, nie je dôležitá len jeho vecnosť, adresnosť, ale najmä komplexnosť.

Pod *komplexnosťou* rozumieme riešenie nepriaznivej sociálnej situácie občana, ktorý žije v určitom sociálnom prostredí, ktoré výrazne ovplyvňuje a bude ovplyvňovať aj naďalej jeho ďalšiu existenciu. Komplexnosť riešenia problému občana v rámci sociálneho poradenstva je tou najťažšou a najzložitejšou úlohou, pretože sociálny poradca nikdy nebude môcť zmeniť všetky negatívne vplyvy spôsobujúce nepriaznivú sociálnu situáciu občanov, obzvlášť, čo sa týka prostredia v ktorom žije. Občana treba poučiť, že sociálny poradca nie osoba, ktorá je schopná okamžite vyriešiť akýkoľvek problém, avšak občan by nemal odchádzať od poradcu s pocitom beznádeje.

Okrem poskytovania poradenskej činnosti, ďalšou úlohou sociálneho poradenstva je poukazovať na nepriaznivé sociálne podmienky, vplyvy prostredia, výskyt nových nežiadúcich javov a včas o nich informovať inštitúcie, ktoré sú zodpovedné resp. majú právny dosah na ich elimináciu, zmiernenie alebo odstránenie. Od každého sociálneho poradcu sa teda očakáva, že by mal mať určitý vplyv aj na tvorbu legislatívy, smerníc, vyhlášok, nemal by podľahnúť všeobecnému skepticizmu, že on nemôže situáciu zmeniť, lebo nie je v tíme poradcov, ktorí sú pri tvorbe zákonov.

Špecializované sociálne poradenstvo a poradenské prístupy

Je potrebné si uvedomiť, že medzi základným a špecializovaným poradenstvom je značný rozdiel.

Obidva druhy poradenstva majú síce spoločné črty, ktorými sú napr. získavanie informácií, nadväzovanie vzájomných vzťahov, avšak koncepcia procesu a metódy resp. poradenské prístupy sú odlišné. Špecializované poradenstvo rieši osobné problémy klienta, ktoré majú na jeho riadne fungovanie v spoločnosti negatívny dopad. Pod negatívnym dopadom obvykle chápeme psychosomatické ťažkosti, ktoré vznikajú z rôznych príčin. Pri eliminácii tých príčin sa využívajú terapeutické prístupy, ktoré však môže vykonávať iba profesionálny poradca, ktorý má odbornú spôsobilosť, resp. príslušné vysokoškolské vzdelanie. Medzi najčastejšie využívané terapeutické prístupy patria behaviorálny, humanistický a psychodynamický. V súčasnosti sa zvyknú uvedené prístupy kombinovať, pretože problémy klientov majú rôznu variabilitu príznakov. Zakladateľ psychodynamického poradenstva bol Sigmund Freud (1856-1939). Počas svojej kariéry ako lekár sa Freud stretol s mnohými pacientmi, ktorí trpeli zdravotnými problémami, avšak bez zjavného poškodenia zdravia. To ho viedlo k presvedčeniu, že vznik takýchto chorôb spočíva v podvedomí pacienta. Podstatou Freudovej liečby bolo preniesť veci z nevedomia do vedomia. Táto prax je známa ako psychoanalýza. Freud tiež tvrdil, že osobnosť pozostáva z troch súvisiacich prvkov: id, ego a superego. Freud veril, že každý zažíva napätie a konflikt medzi tromi prvkami svojej osobnosti. Napríklad túžba po radosť (od Id) je obmedzená morálnym pojmom správneho a nesprávneho (od Superego). Ego vyrovnáva napätie medzi Id, ktorý chce byť spokojný a Superego je prísne. Hlavným cieľom psychodynamického poradenstva je preto pomôcť ľuďom vyrovnať sa s tromi prvkami ich osobnosti tak, aby ani Id, ani Superego neboli dominantné.

Na rozdiel od psychodynamického poradenstva humanistické poradenstvo uznáva jedinečnosť každého jednotlivca. Humanistický poradenský prístup predpokladá, že každý má vrodenu schopnosť emocionálne a psychicky rásť k cieľom samouschopňovania (self empowerment) a osobnej spokojnosti. Humanistickí poradcovia sa snažia pomôcť klientom preskúmať svoje vlastné myšlienky a pocity a nabádajú ich vypracovať vlastné riešenia svojich problémov. Americký psychológ Carl Rogers (1902-1987) vyvinul jednu z najbežnejšie používaných humanistických terapií, poradenstvo zamerané na klientov, ktoré nabáda klienta, aby sa sústredil na to, ako sa cíti v súčasnosti. Terapia zameraná na klienta akcentuje presvedčenie, že klient - a nie poradca - je najlepší odborník na vlastné myšlienky, pocity, skúsenosti a problémy. Rogers postavil terapeuta do úlohy facilitátora a pacientov

nazýval klientmi, pretože ich psychické problémy nepovažoval za prejav choroby, ktorú je potrebné liečiť. Rogers bol prvým terapeutom, ktorý nahrával terapeutické sedenia na magnetofónové pásky. Spolu so svojimi kolegami významne prispel v rozvoji psychoterapie. Avšak jeho terapia zameraná na klienta má určité obmedzenia. Nie je totiž vhodná pre klientov, ktorých psychický stav je vážne narušený a nie sú schopní hovoriť relevantne o svojich pocitoch. Terapeuti zameraní na klienta používajú ako jedinú mieru účinnosti psychoterapie klientove výroky, neberú do úvahy jeho správanie mimo terapeutických sedení. (Casemore, 2008). Psychoterapia má aj ďalšie druhy prístupov ako sú napr. logoterapia, gestalt terapia, terapia realitou, transakčná analýza a pod. Väčšina psychoterapeutov sa neodrží iba jedného druhu terapie, ale pri terapii uplatňujú **eklektický prístup**, ktorý umožňuje terapeutovi vybrať si tie najvhodnejšie techniky o ktorých je presvedčený, že pomôžu klientovi čo najúčinnejšie vyriešiť jeho problém. Tento terapeutický prístup si vyžaduje dlhoročné skúsenosti so širokým rozsahom riešení problémov klientov s duševnými poruchami a poruchami správania.

Behaviorálny prístup k poradenstvu je orientovaný na predpoklad, že prostredie určuje správanie jednotlivca. Základný princíp je akcia-reakcia. Behaviorálne terapie sa vyvíjali z psychologického výskumu a teórie učenia týkajúcej sa pozorovateľného správania, tj správania, ktoré možno objektívne vidieť a merať. Behaviouristi veria, že správanie je "naučené", a preto reakcia môže byť nevedomá. Toto je v rozpore s psychodynamickým prístupom, ktorý zdôrazňuje, že správanie je určené inštinktom. Behaviorálna terapia sa zameriava na správanie jednotlivca a má za cieľ pomôcť mu modifikovať nežiaduce správanie. Podľa tohto prístupu je nežiaduce správanie nežiaducou odpoveďou na niečo alebo niekoho v prostredí človeka. Podľa Becka (1978) behaviorálne terapie zahŕňajú celý komplex metód založených na princípoch učenia a podmieňovania. Na rozdiel od psychoanalýzy, ktorá sa snaží o zmenu určitých stránok osobnosti klienta, behaviorálna terapia sa zameriava na dosť obmedzený cieľ, ktorým je zmena maladaptívneho správania klienta v určitých situáciách. Prvý krok pri behaviorálnej terapii spočíva v jasnom, zrozumiteľnom vymedzení problému a jeho rozloženia do špecifických terapeutických cieľov. Na základe vymedzenia problému terapeut a klient vymedzia určité správanie, ktoré je potrebné zmeniť a vypracujú liečebný program, ktorý zahrňuje špecifické postupy a terapeut zvolí liečebnú metódu, ktorá je vhodná pre identifikovaný problém. Problémy, ktoré dobre reagujú na tento typ liečby, zahrňujú fóbie, záchvaty úzkosti a poruchy príjmu potravy. Behaviorálne poradcovia alebo terapeuti používajú rôzne techniky modifikácie správania. Akonáhle sa identifikuje nežiaduce

správanie, klient a poradca môžu pokračovať v procese vypracovaním akčného plánu reálnych a dosiahnuteľných cieľov. Cieľom by malo byť, že nežiaduce správanie sa úplne zastaví alebo sa zmení takým spôsobom, že už nie je problém.

Dostupné na <https://www.skills.youneed.com/learn/counselling-approaches.html> [cit. 2018-07-02]

Lobbing a poradenstvo

Sociálny poradca by mal vedieť, že lobbing, je tým dôležitým spôsobom, ktorý prostredníctvom vplyvných ľudí, mediálne známych, majúcich vybudované dlhodobé kontakty, ovplyvňuje osoby, ktoré rozhodujú napr. o jednotlivých ustanoveniach zákonov, prijímaných dokumentoch, opatreniach a pod., lebo títo ľudia nemajú čas na analýzy a častokrát spektrum ich vedomostí je založené iba na teoretických vedomostiach.

O lobbingu v sociálnych službách sa doteraz veľa nehovorilo, ale vieme že existuje. Lobbisti nie sú na verejnosti príliš viditeľní, ale ich vplyv je často určujúci pre mnoho rozhodnutí. Bolo by neprirodzené, keby lobbing neexistoval, pretože každý z nás si myslí, že práve jeho myšlienky, nápady a ďalšie smerovanie sociálnych služieb je ten najsprávnejší postup, ktorý bude pre sociálnu oblasť veľkým prínosom. Lobbing realizujú určité záujmové skupiny, zväzy, združenia, ale rovnako aj jednotlivé osoby.

Termann (2002) píše, že hlavnou činnosťou lobbistov je systematické predkladanie argumentov a klasické presviedčanie. A práve argumenty podložené pragmatizmom a empirickými skúsenosťami by mali byť v sociálnej oblasti tým určujúcim faktorom, ktorý pri presviedčaní, ako jednej z foriem lobbingu, bude v plnej miere akceptovaný. Lobbing v sociálnej oblasti by nemali robiť lobbisti, ktorí sledujú iba svoj cieľ, spravidla založený na biznise a nemajú odborné praktické skúsenosti.

Zo zahraničných, ale i domácich skúseností vieme, že lobbing je veľmi často zlučovaný s korupciou a z týchto dôvodov sa u nás väčšina občanov pozerá na neho s dešpektom (pohrdaním). V západnom svete je však lobbing uznávaným povoláním.

Európska únia sa lobbistom nevyhýba, naopak, dokonca podporuje vznik nových skupín, pretože k lobbistom nepatria iba sprostredkovatelia nátlakových akcií a pôvodcovia korupcie, ale sú medzi nimi i takí, ktorí majú k dispozícii spektrum cenných informácií a skúseností.

Sociálne poradenstvo má široký diapazón svojho pôsobenia a preto otázka komplexnosti jeho poskytovania bude vždy otvorená. Z praxe je známe, že málokto

sociálny poradca si môže povedať, že poskytol a vykonal poradenskú činnosť komplexne. Niektorí sociálni poradcovia tvrdia, že je možné vytvárať určité šablóny, mistry poradenských služieb, ktoré sa môžu paušálne používať. Tento názor nie je celkom správny, pretože ani jeden prípad (vy)riešenia problému nie je rovnaký. Problémy môžu byť iba podobné a môžu niesť v sebe určité spoločné prvky, niektoré z nich sa dajú zovšeobecňovať, generalizovať, ale vždy existujú určité odchýlky, výnimočnosti, ktoré sa síce niekedy zdajú byť zanedbateľné, avšak veľakrát práve tieto výnimočnosti určujú inú poradenskú metódu, iný poradenský postup. Fakticky v tom spočíva umenie posúdenia povahy problému.

Záver

Problematika sociálneho poradenstva, najmä špecializovaného, veľmi úzko súvisí s metódami koučingu, mentoringu, kontrolingu, učenia-výučby, ktoré sa využívajú aj v iných vedných disciplínach (pedagogika, manažment, psychológia, medicína a i.). Závisí iba od uhla pohľadu poradcu, ako vypracuje svoju poradenskú koncepciu a aké prístupy resp. metódy, prostriedky využije vo svojej práci.

Zoznam bibliografických odkazov

ATKINSON, R. L. 2003. 2. aktual. vyd. *Psychologie*. Praha, 2003. 752 s. ISBN 80-7178-640-3

BECK, A.T., 1976. *Cognitive Therapy and the Emotional Disorder*. New York: International University Press. 254 s. ISBN 0-8236-0990-1.

CASEMORE, R. 2008. *Na osobu zaměřená psychoterapie*. Praha: Portál. 152 s. ISBN 978-80-7367-454-0.

MAČKINOVÁ, M. 2011. *Aktivity denného života seniorov*. - 1. vyd. - Bratislava : SZU, 2011. - 251 s. ISBN 978-80-89352-55-5

NESZMÉRY, Š. 2015. Trestné činy páchané na senioroch. In: *Vnímanie staroby a starnutia optikou súčasnej spoločnosti*. - Praha : Hnutí R, 2015. - ISBN 9788086798578. - S. 220-240.

TERMANN, S., 2002. *Umění přesvědčit a vyjednávat*. Praha: Grada 2002. 164 s. ISBN 80-247-0304-1.

Kontakt

PhDr. Petronela Šebestová, PhD.

Fakulta sociálnych štúdií VŠD
petronela.sebestova@gmail.com